

Disruptieve burger richt zijn leefomgeving zelf in

Steven de Waal

FD Disruptiemeter, zaterdag 8 augustus 2015

<http://fd.nl/fd-outlook/1114088/disruptieve-burger-richt-zijn-leefomgeving-zelf-in>

Woningcorporaties kunnen niet langer om de macht van de burger heen: met nieuwe platforms en apps krijgt een bewoner meer greep op de eigen woonomgeving.

De sector van woningcorporaties is het afgelopen jaar kritisch onderzocht en publiekelijk de maat genomen. Uiteindelijk leidde dit tot een nieuwe Woningwet, met belangrijke maatregelen zoals een centrale overheidstoezichthouder, meer formele invloed op het beleid van huurders en gemeenten, en een beperking van het domein waarin corporaties mogen ondernemen. Ogenscheinlijk is er nu duidelijkheid. De sector lijkt weer over te kunnen gaan tot zijn kerntaak. Business as usual.

Hierin schuilt een groot en gevaarlijk misverstand. De hypesfeer, de hoge toon en de strelende aandacht van media in de Haagse kaasstolp beletten het zicht op de werkelijkheid. In de nabije toekomst, nu al zichtbaar voor wie het wil zien, zullen de grootste impact, kritiek en organisatiekracht van de burger komen. Met de macht van sociale technologie aan hun vingertip en geholpen door een steeds sneller innoverend wereldwijd bedrijfsleven zullen politiek en corporatiesector op zijn best mogen volgen.

We kunnen dit omschrijven als de opkomst van een bottom-upburgerschap. Het gaat deze burgers om directe invloed op de leef- en woonomgeving, de opvoeding van de kinderen, de zorg voor familie en ouders, de keuzen in het huishouden. Hun wensen komen voort uit een modern levensgevoel en een relatief hoog opleidingsniveau, versterkt door de sociale technologierevolutie en meer particulier risico in publieke voorzieningen.

Mismatch

Het bestaande woningaanbod sluit niet aan bij de wensen van de burger

Mentaliteit

Corporaties moeten het gesprek aan over wat bewoners zelf kunnen doen

Nederland heeft altijd al veel burgerkracht gekend, ook nu, maar dat stuit in toenemende mate op bureaucratische (ooit goedbedoelde) beschermingswallen. Er zal dus ook macht moeten worden gegeven. Vandaar dus ook de oproep tot partnership aan de corporaties. Onder invloed van de nieuwe wetgeving en publieke kritiek dreigt echter een reactie van meer overheid, maar nog steeds te weinig burgerschap.

De tijden zijn echter veranderd. Minder burgerschap kan helemaal geen optie meer zijn. Nieuwe platforms of apps zullen zich aandienen om bewoners of belanghebbenden de disruptiemacht in handen te geven die hoort bij de nieuwe technologie. Waar zou zich een Uber of Airbnb van de volkshuisvesting kunnen voordoen?

Uit de literatuur over burgerinitiatief en publieke diensten, en uit de vele cases in de markt, kennen we vier factoren die een duidelijk signaal afgeven dat disruptie denkbaar is: paternalisme, inefficiëntie, informatiemonopolie en 'mismatching'.

Het paternalisme van de publieke sector zorgt voor een overgereguleerd, gestandaardiseerd aanbod. 'U heeft geen keuze, want "we know best".' Het wordt voor u georganiseerd, niet met of door u. Vervolgens zorgt inefficiëntie voor te hoge kosten. Experts menen een beter overzicht of

inzicht te hebben (informatie-monopolie), wat soms gebaseerd is op een kennismodel van tientallen jaren terug. Tot slot komen door mismatching vraag en aanbod slecht bij elkaar, met veel fricties en vertragingen of met ontransparante prijsvorming.

In de volkshuisvesting zijn dus een paar kansrijke gebieden voor de disruptieve burger: woonruimteverdeling, leefbaarheid, onderhoud, inschakeling van toekomstige huurders en het beter benutten van bestaande voorraad.

In veel studies blijkt telkens dat de woningnood weliswaar is verdwenen, maar dat er nog wel een kwalitatieve mismatch is tussen enerzijds wensen en mogelijkheden van zittende en toekomstige bewoners en anderzijds beschikbaar aanbod. Nieuwe digitale platforms kunnen deze mismatch veel gemakkelijker transparant maken en kans op een betere uitruil uitlokken. Dat is een beter middel dan proberen fiscaal of via de huurtoeslag mensen uit hun woningen te 'lokken' of 'drukken'.

Dit onderdeel biedt waarschijnlijk direct de meest positieve impact op schaarse publieke middelen, zowel op het zogenoemde scheefwonen als op de huurtoeslag. Deze innovaties zouden dus heel goed gefinancierd kunnen worden vanuit een ondernemende sector met de overheid samen.

Er zijn matchingsites op te zetten, bijvoorbeeld per buurt of wijk, die de sociale ruil faciliteren en versnellen. Dit is vergelijkbaar met een digitaal prikbord bij de AH voor sociale en fysieke vraagstukken in de wijk. Veel buurten kennen daarvoor inmiddels al WhatsApp-groepjes. De vraag is zelfs of corporaties hier digitaal nog zoveel aan toe kunnen voegen. Hun rol zal veeleer zijn dit toe te laten en vrijwilligersinbreng te faciliteren, bijvoorbeeld als het gaat om openbaar groen of conciërgefuncties.

Ook voor onderhoud valt een klussenuitruil digitaal te organiseren. En waarom zou een woningcorporatie nog een onderhoudsdienst hebben als in veel wijken al commerciële of vrijwillige klussenbedrijfjes aanwezig en beschikbaar zijn, mits je vraag en aanbod bij elkaar brengt.

Vaak is het een probleem in een tijdig stadium de toekomstige bewoners van een nieuw of gerenoveerd complex te traceren en bij het ontwerp te betrekken. Digitale platforms kunnen heel goed gebruikt worden om dergelijke plannen van corporaties transparanter te communiceren, en daardoor uit te lokken dat mensen die belangstelling hebben zich melden en meedenken. De corporatie zal moeten faciliteren, platforms en apps bouwen, communiceren en data openstellen, maar er niet telkens tussen moeten zitten, noch qua invloed, noch qua economische consequenties.

Er is vermoedelijk ook een onontgonnen wereld van ruilhandel denkbaar rond huurwoningen, net als Airbnb die heeft aangetoond voor hotelkamers in private huizen. Het verbod op onderhuur zou hierdoor genuanceerd moeten worden. De vraag is hoe houdbaar dit is, gegeven de groeiende praktijk van Airbnb, ook in het huursegment, soms tegen de illegale status in. Centralisatie zorgt hier voor vertraging.

In deze voorbeelden gaat het meer over mentaliteitsverandering dan over techniek. Echte innovatie, echte aanpassing van het handelen, betere interactie met eigen bewoners: dat moet uit de corporaties zelf komen. Zo zou een woningcorporatie soepeler om kunnen gaan met de contracten, bijvoorbeeld met betrekking tot dat verbod op onderhuur. De reden achter het centralistische systeem was woningnood en rantsoenering in woonruimteverdeling. Hoe essentieel zijn leegstaande garages en opstallen daar nog in?

Dit zou de oplossing kunnen zijn: een woonmatch-app die alle ICT-functies beter doet dan welke corporatie dan ook (naar een idee van Maarten Konigs, Holland Branding Group). Een uitgebreide Funda van de huursector. We noemen hem SoWo 3.0. (van 'sociaal wonen'). Hier vindt alle communicatie, uitwisseling, waardering en uitruil tussen burgers plaats. Uiteraard wordt dit platform niet beperkt door regiogrenzen, scheidingen tussen huur en koop of spreidingsbeleid (tenzij sommige aangesloten aanbieders dit transparant aangeven).

Veel klassieke woningcorporaties zullen blijven doen waar ze ook nu goed in zijn: goedkope woningen bouwen, aanpassen en beheren. SoWo 3.0 is echter de partij die met huurders communiceert en hen matcht, aan elkaar en aan de woning. Dan ligt het voor de hand dat SoWo 3.0 een Toegelaten Instelling wordt, TI.SoWO 3.0. genaamd. Dit landelijke socialewoningenplatform wordt liefdevol omarmd door politiek en burger.

De mentaliteitsverandering bij woningcorporaties zal moeizaam zijn en stuiten op allerlei angsten: voor eigen belang en continuïteit, voor fouten die de burger gaat maken, voor loslaten en voor negatieve sociale effecten. Het gesprek over wat bewoners zelf kunnen en zullen doen, de missie en normen voor de corporatie en de vervolgstappen zal op gang moeten komen in de top van corporaties. De eerste primaire (of primitieve) reactie op disruptie, namelijk ontkenning, afsluiting en arrogantie, moet doorbroken worden. Het is hoog tijd de blik af te wenden van het Haagse en te kijken naar de burger.

Steven de Waal is auteur van *The Value(s) of Civil Leaders (2014)* en *Burgerkracht met Burgermacht (2015)*. Hij is ook oprichter van de denktank *Public Space Foundation*.