

Ketenomkering bij woonontwikkeling **De macht aan de woonconsument**

Ketenomkering betekent de omkering van het voortbrengingsproces van producten: van een aanbodgestuurde naar vraaggestuurde ontwikkeling. Op zich niet nieuw, maar wel bij de ontwikkeling van woon- en leefomgevingen. Kort gezegd bepaalt de klant bij ketenomkering wat geproduceerd wordt, hij zit in de 'drivers seat'. Door toenemende individualisering worden de bakens bij voortbrengingsprocessen verzet. Mensen zijn mondiger en kritischer geworden, laten zich niet meer van alles aanpraten. Zeker in de huidige maatschappij waar keuzevrijheid gemeengoed is. Daardoor zal bij ruimtelijke producten de behoefte aan meedenken, meepraten en meebepalen toenemen. De klantvraag is dan het startpunt, dus de klant bepaalt uiteindelijk het product waarin hij wil leven of wonen, uiteraard de binnen de grenzen van bouwbesluiten en wet- en regelgeving.

In 2000, lanceerde toenmalig staatssecretaris van Volkshuisvesting Johan Remkes de nota 'Mensen, wensen, wonen'. De nota voorspelde meer flexibiliteit en dynamiek omdat mensen zelf willen kiezen waar en hoe ze willen wonen. Ketenomkering is het credo. Waar lange tijd architecten woonomgevingen, bepaalden, start bij ketenomkering het proces aan de andere kant. Niet zoals gewoonlijk met hoorzittingen of inspraakavonden, maar met werkelijke participatie. Ook zekerheidszoekers die al tevreden zijn met een dak boven het hoofd worden geprikkeld mee te denken. Daardoor raken ze meer betrokken bij hun woonomgeving. Daarnaast is er een groot en groeiend aantal mensen met uitzonderlijke, moeilijk te realiseren woondromen. Dat het vaak bij dromen blijft is jammer. Geen grond, te duur, of welstand en bouwbeleid die de creativiteit van burgers blokkeren. Door deze mensen kansen te bieden en uit te dagen zou Nederland minder van hetzelfde zijn.

Eind negentiger jaren betrok het ministerie van Economische Zaken het bureau SMLXL bij de kerngroep 'massa-individualisering'. SMLXL ontwikkelde en organiseerde een aantal strategische conferenties over vraaggestuurde productie en de economische en maatschappelijke gevolgen daarvan. Met thema's als inspelen op individuele klantwensen, maatwerk zonder meerkosten, initiatief bij de afnemer, ketenomkering, samenwerking en netwerkvorming.

Met zo'n 16 miljoen markten in het multiculturele Nederland betekent ketenomkering een forse omschakeling in de bedrijfsvoering. Uitgangspunt destijds was vooral ketenomkering van productieprocessen die geautomatiseerd kunnen worden. Zoals de reisbranche, die mede door het internet een enorme omslag heeft gemaakt. Veel consumenten boeken vandaag al 'surfend en google-end' hotels en stellen zelf hun reis samen. Ook de autobranche is sterk op weg naar 'customized production'. De consument kiest veel mogelijke opties die hij wenst. Echter, de omkering van het voortbrengingsproces van woningen en leefomgevingen staat eigenlijk nog in de kinderschoenen.

SMLXL heeft een model ontwikkeld dat woonwensdromen tot uitdrukking brengt. Het model gaat enigszins uit van de motivatiepiramide van Maslow van verwezenlijking van primaire levensbehoeftes tot en met volkomen zelfontplooiing. Bij woonontwikkeling betekent dit primair een woonomgeving die naar de top van de piramide toe steeds minder belemmering laat zien. Hoe hoger in de top, hoe minder betutteling en hoe meer vrijheid. De posities in de piramide vertegenwoordigen een zekere mate van vrijheid en participatie in het voortbrengingsproces. Een cataloguswoning (of postorderhuis) geeft bijvoorbeeld wel een bepaalde vorm van keuzevrijheid. Echter, de invulling van wensen blijft op een basaal niveau. Bij ketenomkering staat de woonconsument centraal. Van initiatie tot en met afronding zullen daarbij nieuwe vormen van productontwikkeling, consumentenbegeleiding en ketenregie ontstaan. Dit heeft gevolgen voor woningcoöperaties, ontwikkelaars, gemeenten en bouwondernemers. Bij de realisatie van een LOFTHOME heeft de consument vrijwel ultieme vrijheid. De keuzevrijheid wat betreft gewenste ruimte is groot. Het interieurindeling wordt voor 100% door de consument bepaald. De flexibiliteit is zonder ingrijpende bouwkundige aanpassingen optimaal. Transformatie van de woonomgeving is in feite voortdurend mogelijk en komt bij een LOFTHOME volop tegemoet aan levenbestendige eisen.

Daan Fröger
Mede-initiatiefnemer LOFTHOME en directeur SMLXL
(juni 2009)