

Stadgenoot uit beeld bij Design and Build

Evaluatie van het traject onderhoudswerkzaamheden en verbetering van complex 8017 door bewonerscommissie Bertelman



Amsterdam 31 maart 2020

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
1. Voortraject	4
2. Start van de werkzaamheden.....	5
3. Bewoonde staat.....	7
4. Bewonersbegeleiding	8
5. De rol van de aannemer binnen Design and Build	8
6. Mechanische ventilatie	9
7. De bewonerscommissie	10
8. Gemiste kansen	10
9. Conclusie en verbeterpunten	11

Bijlagen inhoudsopgave:

Bijlage 1 Ervaring van bewoner/lid bewonerscommissie (Maud)

Bijlage 2 Evaluatieverslag BCB november 2018

Bijlage 3 Artikel Huurgenoot

Inleiding

In deze evaluatie geven wij, de bewonerscommissie Bertelman, een samenvatting van de ervaringen van de bewonerscommissie tijdens de voorbereiding en uitvoering van het woningverbeteringstraject van complex 8017. Vanuit de opgedane ervaringen doen wij een aantal signalen en aanbevelingen aan Stadgenoot. Wij hopen een positieve bijdrage te leveren aan de positie van bewoners bij onderhoud en woningverbetering. Wij verwachten dat Stadgenoot deze aanbevelingen ter harte neemt bij de uitvoering van volgende vastgoedverbeteringstrajecten.

Ter illustratie en om de impact van het project op bewoners voelbaar te maken is er bij deze evaluatie de ervaring van een bewoners/commissielid toegevoegd.

Het complex

Begin 2017 is Stadgenoot gestart met de voorbereidingen van onderhoudswerkzaamheden en verbetering van complex 8017 (294 woningen op de Bernard Kochstraat 52-66, 2-46; Bertelmanplein 25-41, 78-138; Pieter Lastmankade 150-171, 172-207; Willaertstraat 35-51, 2-64, 1-31; Amstelveenseweg 173-213; Bertelmanstraat 55-73, 76-106). Het betreft een Rijksmonument met drie bouwblokken uit dezelfde bouwperiode, met daarin veel verschillende woningtypes. De woongebouwen zijn gebouwd in 1921 en de laatste grote renovatie stamt uit 1985.



1. Voortraject

Per brief informeerde Stadgenoot de bewoners over hun plannen voor groot onderhoud en woningverbeteringen. De bewoners werden uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst op 25 januari 2017. Op deze avond waren vijftien bewoners en een bestuurslid van de koepel Huurgenoot aanwezig. Stadgenoot vroeg op deze bijeenkomst aan de bewoners om zich aan te melden voor een bewonerscommissie.

Eind februari 2017 werd de bewonerscommissie Bertelman (BCB) opgericht.

De koepel Huurgenoot zorgde ervoor dat de BCB via !WOON een ondersteuner kreeg en een cursus over de Kaderafspraken en de Overlegwet.

Inhoud project

Het project werd door Stadgenoot beschouwd als een project met groot onderhoud. Van het begin af aan heeft Stadgenoot aangegeven dat aanbrengen van mechanische ventilatie voor hen belangrijk was, wegens klachten over vocht en schimmel bij meerdere woningen en huurcommissieprocedures daarover. Voor het aanbrengen van de mechanische ventilatie was het nodig om de ventilatiekanalen open te maken en alle asbestpijpen te saneren. Dat betekende dat er ingrijpende werkzaamheden in de woning zouden moeten plaatsvinden. De commissie kreeg in een modelwoning te zien hoe de asbestsanering uitgevoerd zou worden. In een andere modelwoning waren MV en wasemkap geïnstalleerd, deze bleken niet aangesloten te zijn en konden dus niet werkend worden bekeken.

Omdat het aanbrengen van mechanische ventilatie in de woning een verbetering betrof, was 70% instemming vereist en is door de BCB bedongen dat de Kaderafspraken van toepassing op het project waren. Na enig beraad is Stadgenoot hierin meegegaan.

De uitgangspunten waren dat Stadgenoot het project uitvoerde volgens de principes van Design and Build, waarbij de aannemer een belangrijk aandeel heeft in de ontwikkeling van het bouwplan en de communicatie met bewoners, en dat de werkzaamheden in bewoonde staat zouden plaatsvinden. Afhankelijk van het woningtype zou dit negen tot maximaal veertien dagen duren. De asbestsanering zou twee dagen in beslag nemen en gedurende die tijd zouden de bewoners in een logeerwoning kunnen verblijven met de mogelijkheid om dat met een aantal dagen te verlengen.

Projectplan

Hieronder een deel van de eerste versie van het projectplan december 2017

[“De aanleiding voor het project](#)

De woningen aan de Amstelveenseweg en omgeving zijn gebouwd in de jaren 20 van de vorige eeuw. Het complex bestaat in totaal uit 294 woningen. De woonblokken zijn Rijksmonumenten. Het complex heeft een aantal bouwkundige problemen. Door slijtage en veroudering zijn het gevelmetselwerk, de houten kozijnen en daken in slechte technische staat.

Onder de bewoners is een woonwensenonderzoek uitgevoerd in het voorjaar van 2017. Dit onderzoek is een belangrijke leidraad voor het project. Zaken die onder andere naar voren komen in het woonwensenonderzoek zijn:

- De klachten die bewoners hebben over de woningen
- Op welke manier bewoners geïnformeerd willen worden over het project
- Zaken waarmee rekening moet worden gehouden als er wordt gewerkt in de woningen

De doelen voor onderhoud en verbeteringen aan de woningen zijn:

- Voldoen aan de toekomstkwaliteit van Stadgenoot
- Verbetering van de uitstraling van de woningen
- Verbetering van het energielabel van de woningen
- Het woongenot voor de bewoners verbeteren

Beschrijving onderhouds- en verbeterwerkzaamheden

Stadgenoot wil de woningen opknappen, zodat die weer jaren meegaan. In het complex voeren we onderhoud en verbeteringen uit. De werkzaamheden van het project bestaan uit een combinatie van planmatig onderhoud en energiebesparende maatregelen.

Verbeterwerkzaamheden

- Isoleren daken; platte daken vanaf de buitenzijde en blok 121005 op de vliering isoleren.
- Isoleren begane grondvloeren
- CO₂ gestuurde ventilatie plaatsen met een motorloze afzuigkap"

Draagvlak bewoners

De BCB heeft langdurig overleg gevoerd over het projectplan en de voorwaarden voor uitvoering in bewoonde staat. Vervolgens is !Woon gevraagd om een raadpleging te houden en te vragen wat de bewoners van het projectplan en de woningverbeteringen vonden. Uit de raadpleging bleek dat de woningverbeteringen op voldoende draagvlak konden rekenen onder de bewoners. De BCB heeft daarom een positief advies gegeven aan Stadgenoot.

2. Start van de werkzaamheden

Anderhalf jaar na de eerste bijeenkomst in januari 2017, startten begin juni 2018 de werkzaamheden. Al snel na aanvang van de werkzaamheden kwamen er klachten binnen van bewoners en deze namen toe naarmate er in meer woningen gewerkt werd.

De klachten die binnenkwamen kunnen als volgt worden samengevat:

1. De werkzaamheden bleken in de praktijk langer te duren, de asbestsanering duurde vier in plaats van twee dagen en de aannemer kwam onverwachte bouwkundige problemen tegen. Dit resulteerde in uitloop van de werkzaamheden met twee tot vier weken of langer.

2. De logeerwoningen waren als facultatief bedoeld (behalve een nacht asbestsanering) maar bleken al snel hard nodig omdat de woningen tijdens de werkzaamheden niet leefbaar waren. Bewoners hadden zich niet voorbereid op een langer verblijf in de logeerwoning
3. Doordat de planning van de aannemer vertraging opliep maar er wel nieuwe portieken werden gestart bleven er steeds meer woningen achter waar de werkzaamheden nog niet af waren. Dit leverde veel klachten op en conflicten tussen bewoners en de aannemer over (het moment van) de oplevering en terug verhuizing vanuit de logeerwoning.
4. De aansturing van de aannemer van hun werknemers en onderaannemers was slecht, ze leken niet toegerust te zijn om in bewoonde staat ingrijpende klussen uit te voeren. Gemaakte werkafspraken met bewoners werden vaak niet nagekomen (zie bijlage 1).
5. Er was voor bewoners geen aanspreekpunt bij Stadgenoot, de verantwoordelijkheid voor bewonerscommunicatie was bij de aannemer neergelegd. De projectleider van Stadgenoot was slecht bereikbaar en was nauwelijks aanwezig op het project.

Eind juli 2018 is er op initiatief van de BCB een (crisis) overleg gevoerd met Stadgenoot en Hemubo. Er werden daar de volgende afspraken gemaakt voor het vervolg na de zomer.

- Er zou een plek komen waar bewoners vijf dagen per week met al hun vragen en problemen terecht konden.
- De mogelijkheid tot verblijf in de logeerwoning werd verlengd naar de gehele periode van werkzaamheden (2 weken) van start tot oplevering.
- Het projectplan zou worden aangepast met deze afspraken.

Ondanks het overleg en de signalen van de BCB bleven de klachten over de uitvoering van de werkzaamheden na de zomer aanhouden. In november 2018 heeft de BCB een evaluatie uitgebracht op basis van een enquête onder 16 bewoners van blok 1 (zie bijlage 2) en klachtenmeldingen van veel andere bewoners. Deze evaluatie is aangeboden aan de Ombudsman van Stadgenoot met de vraag om een uitspraak te doen over de werkwijze bij dit project en de redelijkheid van uitvoering in bewoonde staat.

Na deze melding is er vanuit het management van Stadgenoot een ingreep geweest op het project. Er kwamen excuses vanuit Hemubo en Stadgenoot voor de gang van zaken. Stadgenoot stelde een nieuwe projectleider op het project aan die meer aanwezig was op locatie en er werd een technisch opzichter aangesteld en bewonersbegeleiders ingezet als aanvulling op de bewoners- coördinatoren van Hemubo.

Doordat Stadgenoot meer grip hield op de werkzaamheden en de aannemer een nieuwe bewonerscoördinator op het project zette, trad er vanaf begin 2019 een verbetering op. De planningen werden realistischer, de uitloop van werk minder lang en er waren minder conflicten over oplevering.

Afspraken werden beter vastgelegd en daardoor ook vaker nagekomen. Toch duurden de werkzaamheden langer, minimaal 3 weken, dan oorspronkelijk de bedoeling was en bleven er klachten binnenkomen over beschadigingen en de wijze van oplevering.

Gedurende heel 2019 heeft de BCB, net als het jaar daarvoor, de rol van toezichthouder op zich genomen, door te signaleren, vragen te stellen en intensief overleg met Stadgenoot en Hemubo. De BCB heeft daarmee een grote bijdrage geleverd aan het feit dat de 2^e helft van de renovatie minder impact heeft gehad op de bewoners dan de 1^e helft.

3. Bewoonde staat

Volgens de theorie van het projectplan konden de werkzaamheden in bewoonde staat uitgevoerd worden in 11 á 14 werkdagen. Bewoners zouden 1 of 2 nachten naar een logeerwoning moeten, tijdens de asbestsanering. Bewoners mochten er wel voor kiezen om nog 3 of 9 nachten langer in de logeerwoning te blijven. Na aanvang van het werk bleek de sanering niet in twee dagen te kunnen en de werkzaamheden bleken in de praktijk zodanig ingrijpend in het woongenot te zijn dat bewoners tijdens de gehele periode van de werkzaamheden in de logeerwoning moesten blijven. Ook de aannemer drong er bij bewoners op aan hier gebruik van te maken.

Na het crisioverleg in juli 2018 was afgesproken dat het recht op verblijf in de logeerwoning gedurende de gehele periode van werkzaamheden zou worden overgenomen in het projectplan. Echter bleek in de praktijk dat ook na 14 dagen bewoners niet terug konden naar hun woning, omdat er nog heel veel breekwerk van plafonds, (tegel)muren en douchevloer in de woning gebeurde en er geen verwarming, water, keuken of wc was. Daarbij vond er in woningen ook breekwerk plaats, dat bij de warme opname niet ter sprake was gekomen. Het ongemak was veel groter dan bij de warme opname werd voorgesteld. Uiteindelijk bleven bewoners tussen de drie en acht weken in de logeerwoning. De lengte van het verblijf hing vaak ook samen met de assertiviteit van de bewoner. Sommige bewoners weigerden om terug te gaan naar een woning als deze niet volgens de afspraken was opgeleverd. Andere bewoners deden dat wel en werden daarna nog wekenlang met opleverwerkzaamheden geconfronteerd.

Ook huisraad en interieur van bewoners heeft het zwaar te verduren gehad getuige de talloze klachten over kapotte huisraad, vermiste spullen, en beschadiging van het interieur. Stadgenoot wees de bewoners er keer op keer op dat alle spullen van waarde meegenomen dienden te worden naar de wisselwoning, daarmee erkent zij impliciet dat de veiligheid van privé-eigendommen tijdens de werkzaamheden niet gegarandeerd kon worden. De laatste maanden van het project zijn er beveiligingscamera's opgehangen in de woningen. Dit naar aanleiding van signalen van bewoners over diefstal uit hun woningen tijdens de periode dat zij in de logeerwoning verbleven. Achteraf gezien had deze maatregel vanaf het begin van de werkzaamheden genomen moeten worden.

4. Bewonersbegeleiding

Diverse bewonerscoördinatoren (aannemer) en bewonersbegeleiders (Stadgenoot) volgden elkaar op. De BCB was uiteindelijk tevreden over slechts één bewonerscoördinator van de aannemer. Er waren ook bewonersbegeleiders die niet voldeden, omdat ze niet aanwezig waren, of zaken niet oppakten of terugkoppelden.

Wat hebben bewoners nodig van een bewonersbegeleider?

- Een aanspreekpunt met terugkoppeling.
- Een combinatie van communicatieve vaardigheden en technisch inzicht.
- Uitvoerende rol in opdracht van/met mandaat van Stadgenoot.

Door onvoldoende capaciteit en kwaliteit van bewonersbegeleiding werd willekeur in de hand gewerkt. Bewoners die het klagen niet opgaven en er bovenop zaten werden, uiteindelijk, geholpen. Bewoners die het er bij lieten zitten of niet in staat waren hun klacht te uiten bleven achter met lege handen.

5. De rol van de aannemer binnen Design and Build

Stadgenoot heeft onder de noemer 'Design and Build' vanaf het begin van dit onderhouds- en woningverbeteringsproject de verantwoordelijkheid voor planvorming en uitvoering, inclusief het contact met de bewoners, grotendeels uitbesteed aan een aannemer.

Voor de bewonerscommissie is het achteraf niet duidelijk in hoeverre door de aannemer is bepaald welke werkzaamheden er in het projectplan moesten komen en of de bewonersbelangen door de aannemer voldoende zijn meegenomen in hun planvorming.

Pas gedurende het proces werd duidelijk dat de aannemer een leidende rol had bij het project. Bij de uitvoering werden de werknemers bovendien slecht aangestuurd, bij het uitvoerende team was niet duidelijk wie welke functie had waardoor verkeerde verwachtingen werden gewekt en er onnodig conflicten met bewoners ontstonden.

Hierdoor kreeg de commissie steeds meer het idee dat Stadgenoot zijn handen er vanaf trok en dat bewoners het zelf met de aannemer moesten uitzoeken. Voor de rest van de bewoners was Stadgenoot helemaal onzichtbaar geworden.

De commissie vindt deze verhouding niet kloppen, aangezien Stadgenoot de verhuurder is en dus verantwoordelijk is voor naleving van de overeenkomsten die met huurder zijn gesloten.

De commissie heeft tijdens de werkzaamheden geconstateerd dat de belangen van een aannemer lang niet altijd overeenkomen met die van de bewoners, en dat de belangen van de bewoners uiteindelijk beschermd moesten worden doordat Stadgenoot een prominentere rol ging spelen bij uitvoering en toezicht.

6. Mechanische ventilatie

De reden dat de werkzaamheden zo ingrijpend waren was het aanbrengen van de mechanische ventilatie. Daarvoor moest namelijk het asbest gesaneerd worden.

De BCB heeft achteraf gezien de volgende bedenkingen:

- De technische onderbouwing voor de noodzaak van mechanische ventilatie was onvoldoende. Vocht en schimmelklachten waren er wel in sommige woningen maar niet aantoonbaar door gebrek aan ventilatie.
- Vanuit de BC is voor aanvang van het project een voorstel gedaan voor een alternatieve plek van installatie van de MV boxen. In dit, door een deskundig bureau doorgerekend en technisch onderbouwd, voorstel zouden de MV-boxen op de zolderverdieping aangebracht worden in plaats van boven het plafond in de woningen. Stadgenoot en Hemubo hebben dit voorstel niet serieus overwogen en/of beargumenteerd waarom dit voorstel van de hand is gewezen.
- In het projectplan stond de volgende bewering: *“De lucht wordt geventileerd. Hiermee heeft u niet alleen een gezond leefklimaat in huis, maar ook wordt er energie bespaard, afhankelijk van uw verbruik. Schone droge lucht wordt makkelijker verwarmd dan lucht met een hoog CO₂- of vochtgehalte”*.
Door onderzoek vanuit de BCB is discussie over deze bewering ontstaan. Inmiddels heeft Stadgenoot toegegeven dat de mechanische ventilatie géén energiebesparing oplevert maar juist meer energie kost. Hiermee is een belangrijke toezegging uit het projectplan waarmee bewoners zijn overgehaald om akkoord te gaan niet nagekomen.
- De MV bleek bij veel bewoners niet naar behoren te werken en is pas na lang signaleren en aandringen van de BCB gecontroleerd. Op veel plekken bleek na controle de mv-box inderdaad niet goed geïnstalleerd en/of niet goed afgesteld te zijn. Daardoor moest een omvangrijke naloopronde gehouden worden met wederom overlast voor bewoners.
- Daarnaast bleek er een verkeerde brandklep geïnstalleerd te zijn in de pijp naar de wasemkap, deze moest uiteindelijk vervangen worden.
- Als laatste is gebleken dat de MV boxen op een manier geïnstalleerd zijn die niet voldoet aan de brandveiligheidseisen voor branddoorslag/woningscheiding. De BCB heeft dit punt vanaf 2018 herhaaldelijk gesignaleerd bij Hemubo en Stadgenoot. Pas na controle door Bouwtoezicht is Stadgenoot gesommeerd om een aanpassing te doen en heeft zij de aannemer opdracht gegeven weer een naloopronde te doen. Dit levert nog een keer werkzaamheden op van ten minste 1 dag, met veel bouwstof en overlast.

7. De bewonerscommissie

Door vasthoudendheid en continue aanwezigheid en inzet van de BCB, waren de aannemer en Stadgenoot genoodzaakt om veel meer en beter te letten op:

- de kwaliteit van werkzaamheden
- de communicatie tussen verschillende partijen
- de opleveringen
- het nakomen van afspraken
- een betere controle door Stadgenoot op het geleverde werk

De BCB heeft tot het einde toe controle op de werkzaamheden moeten houden

De BCB heeft veel werk verzet, veel meer dan je van een bewonerscommissie zou mogen verwachten. Eigenlijk heeft de commissie op een aantal punten het werk gedaan dat Stadgenoot had moeten doen.

Het proces van de afgelopen jaren heeft ertoe bijgedragen dat het vertrouwen van de bewonerscommissie, en van veel bewoners, in Stadgenoot ernstig is beschadigd.

8. Gemiste kansen

- Het eerste benoemde doel in het projectplan “Voldoen aan de toekomstkwaliteit van Stadgenoot” vindt de BCB niet gehaald. De zaken die vervangen zijn bij de renovatie van 1985, hadden nu allemaal opnieuw aangepakt moeten worden om weer toekomstbestendig te zijn. Nu zijn bijvoorbeeld alleen die tegelmuren vervangen, als er breekwerk van de schachten moest gebeuren.
- Er zijn geen voorzieningen getroffen om in de toekomst gasloos te zijn, zoals een extra elektragroep voor elektrisch koken.
- De menukaart met extra opties voor kleine woningverbeteringen voor bewoners werd ondanks herhaald verzoek van de BCB nauwelijks genoemd bij de warme opnames. Daarnaast hanteerde de aannemer hoge kosten voor de extra opties. Van deze opties is dan ook nauwelijks gebruik gemaakt door bewoners.
- Stadgenoot heeft geen gebruik gemaakt van de regelingen ‘Van Hoog naar Laag’ of ‘Van Groot naar Beter’. Met dit project was er een mogelijkheid geweest om oudere bewoners die in grote bovenwoningen wonen, een kleinere en lagergelegen woning aan te bieden met behoud van hun huur, zodat woningen weer voor gezinnen vrijkomen. Het bijkomend voordeel dat de ouderen in hun eigen vertrouwde buurt konden blijven, wat ten goede zou komen voor de samenhang in de buurt is hiermee tenietgedaan.
- De beweerde duurzaamheid in het project is vooral een papieren werkelijkheid, geen energiebesparing voor bewoners maar wel een beter energie-label voor de woningen.
- Het monumentale karakter van het gebouw had beter meegenomen moeten worden in de voorbereiding van de renovatie. Doordat dit niet gebeurd is zijn er elementen vernieuwd die ook in de originele staat hadden kunnen worden teruggebracht.

9. Conclusie en verbeterpunten

Aanbevelingen voor verbeteringen van het voortraject:

- Betere en controleerbare onderbouwing van de technische noodzaak van ingrepen zoals de mechanische ventilatie.
- Beoordeling door een onafhankelijke deskundige of een ingreep haalbaar en uitvoerbaar is in bewoonde staat (binnen maximaal twee weken werkzaamheden in de woning).
- Modelwoning met werkende apparaten gebaseerd op de realistische situatie,
- Uitvoering proefwoning of trappenhuis voor aanvang 'bouwtrain'.
- Betere informatie voor bewoners zodat ze weten hoe ingrijpend de werkzaamheden zijn.

Bewoonde staat

De commissie concludeert achteraf dat deze werkzaamheden nooit in bewoonde staat uitgevoerd hadden mogen worden omdat ze te ingrijpend zijn, te lang duren en niet uitvoerbaar zijn gebleken zonder schade aan huisraad en interieur.

De commissie heeft een positief advies gegeven over de afspraken in het projectplan van januari 2018 maar stelt dat de afspraken over uitvoering van de werkzaamheden in bewoonde staat door Stadgenoot op veel punten niet zijn nagekomen.

Bewonersbegeleiding

Voldoende bewonersbegeleiding van de verhuurder die werkt vanuit de belangen van bewoners en die mandaat heeft voor bijsturen van de aannemer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.

Design and Build/Rol van aannemer

De commissie stelt dat Stadgenoot zelf verantwoordelijk had moeten zijn voor de ontwikkeling en uitvoering van dit project. De rol van de aannemer had daarbij ondergeschikt moeten zijn aan die van Stadgenoot.

Het bouwmodel (of de manier waarop het hier is toegepast) is geschikt voor nieuwbouwprojecten en wellicht voor renovaties in onbewoonde staat. Bij werkzaamheden in bewoonde staat zijn de gevolgen voor bewoners zo groot dat de verantwoordelijkheid voor de bewoners niet kan worden uitbesteed aan een externe partij.

Controle op kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden.

Het is alleen dankzij de inspanningen van de BC dat de woningen in het complex nu een overwegend goed werkende en brandveilige MV installatie hebben.

De BCB stelt dat door de ervaringen met de installatie van de MV in dit project is aangetoond dat er vanuit Stadgenoot deskundige controle moet plaatsvinden van alle uitgevoerde werkzaamheden, onafhankelijk van de aannemer.

Klachtenprocedure

De in het projectplan benoemde mogelijkheid voor huurders voor een klachtenprocedure via een geschillencommissie bleek niet mogelijk. Ondanks herhaalde verzoeken van huurders is deze tijdens het project niet ingesteld door Stadgenoot. Bij een project zoals de Bertelman is de mogelijkheid voor bewoners om laagdrempelig een klacht in te dienen hard nodig gebleken. Een dergelijke commissie kan aanbevelingen doen voor directe verbetering van de uitvoering. Met deze sturing had in het project verdere escalatie en opschaling van de klachten richting de Ombudsman van Stadgenoot kunnen worden voorkomen.

De bewonerscommissie doet hierbij de aanbeveling dat het bij een volgend project een harde voorwaarde is dat er voor start van de uitvoering een werkende geschillencommissie is ingesteld.

Duurzaamheid

De commissie vindt het de taak van Stadgenoot om te monitoren wat de effecten zijn van de werkzaamheden op het energieverbruik van de woningen in het complex.

Ondersteuning bewonerscommissie

Gedurende het traject kreeg de BCB ondersteuning van Edwin de Jong van Stichting !Woon en kon de BCB altijd bij de koepel Huurgenoot aankloppen voor advies. Achteraf bezien bleek deze ondersteuning absoluut noodzakelijk, tot en met de uitvoering.