RIW CAHIER

AANHAKEN BIJ DE STADSVERNIEUWING

Projectmatige particuliere woningverbetering in het Westerkwartier van Delft

Pers

AANHAKEN BIJ DE STADVERNIEUWING

AANHAKEN BIJ DE STADVERNIEUWING

Projectmatige particuliere woningverbetering in het Westerkwartier van Delft

C. van den Ham
A.F. Thomsen

Delftse Universitaire Pers / 1988

Uitgegeven en gedistribueerd door:

Delftse Universitaire Pers
Stevinweg 1
2628 CN Delft
Tel. (015) 78 32 54

In opdracht van:

RIW-Research-Instituut voor Woningbouw, Volkshuisvesting en Stadsvernieuwing
Berlageweg 1
2628 CR Delft
Tel. (015) 78 30 46

Foto's:
Jelle van de Bij
Cor van den Ham

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

ISBN 90-6275-466-X

INHOUD

TEN GELEIDE

Deze publicatie bevat de resultaten van een evaluerend onderzoek naar de gecombineerde verbeteringsaanpak van particuliere woningen en voor de sociale verhuur aangekocht ex-particulier bezit in het Delftse Westerkwartier.
De gecombineerde, geconcentreerde, collectieve of projectmatige aanpak van particulier woningbezit staat de laatste tijd sterk in de belangstelling. Dat is niet zonder reden. Allereerst is het verval in de vooroorlogse particuliere sector qua omvang en ernst groter dan in de veel kleinere sociale sector. Toch bleef de verbetering in de afgelopen 15 jaar in vergelijking daarmee beduidend achter. Aankoop voor verbetering of sloop/nieuwbouw is lang niet altijd mogelijk en biedt zeker niet altijd een gewenste oplossing, zodat naast het aankoopspoor een op particuliere verbetering gericht spoor niet gemist kan worden. Daarnaast gaf de invoering van de Wet op de Stads- en Dorpsvernieuwing in 1985 en het gewijzigde subsidie-instrumentarium nieuwe impulsen voor een meersporen-aanpak. Probleem is evenwel hoe de verschillende sporen met elkaar en in de tijd te verbinden.
De auteurs hebben niet de pretentie om daarover op basis van dit onderzoek algemeen toepasbare uitspraken te doen. Binnen een beperkt budget en met een beperkte vraagstelling is slechts nagegaan wat het 'aanhaakproject' in het Westerkwartier heeft opgeleverd met als doel om - zoals gebruikelijk bij een evaluatie - er lering uit te trekken. Het is aan de betrokkenen - het bouwbureau, de bewoners, de woningbouwvereniging, de diverse gemeentelijke diensten en vooral het gemeentebestuur van Delft - om wat met die lering te doen. De conclusies en aanbevelingen van dit rapport dienen daartoe.
Het onderzoek vond plaats in opdracht van de gemeente Delft. De uitvoering werd mede mogelijk gemaakt door een bijdrage van de Katholieke Bouwvereniging St. Hippolytus en middelen uit het voorwaardelijk gefinancierde onderzoeksprogramma 'Woonlasten en woningkwaliteit' van de TU Delft. Het onderzoek is uitgevoerd door C. van den Ham en A.F. Thomsen, met medewerking van P. Kamp. Tijdens het onderzoek werden zij bijgestaan door een Begeleidingscommissie bestaande uit F. Veldmeijer (dienst Stadsontwikkeling, afdeling Volkshuisvesting), W. Brinkerink (projectbureau Stadsvernieuwing) en M. Vermeer (bureau Opbouwwerk).
Onze dank gaat uit naar de bewoners die wij bezochten en enquêteerden en de vele anderen die bereid waren om ons hun medewerking te verlenen.

Delft, juni 1988,
C. v.d. Ham,
A.F. Thomsen.

1 AANLEIDING, PROBLEEMSTELLING EN OPZET VAN HET ONDERZOEK

1.1 Aanleiding

In de loop der jaren heeft de gemeente Delft in het Westerkwartier 135 woningen aangekocht. Een gedeelte hiervan (51 woningen) is overgedragen aan de woningbouwvereniging St. Hippolytus en verbeterd voor een instandhoudingstermijn van 15 jaar. Tegelijk met de verbetering van het aangekocht bezit zouden door dezelfde aannemer verbeteringen worden uitgevoerd aan particuliere woningen: het zogenaamde aanhaakproject. Deze woningen zijn deels in het bezit van particuliere verhuurders en deels in bezit van eigenaar-bewoners.
De ervaringen die bij dit project zijn opgedaan kunnen van nut zijn bij de verdere vormgeving van de aanpak van het particuliere woningbezit. Daartoe heeft de gemeente Delft aan het RIW de opdracht gegeven het project te evalueren. Deze evaluatie zou gericht moeten worden op:

1 Het effect van de gekozen aanpak op:
   - de kostprijs
   - de bouwtechnische kwaliteit
   - de waarde van het pand
2 Overige, niet direct zichtbare effecten van de gekozen aanpak (participatie, goedkope standaardoplossingen).
3 Een vergelijking van de baten met de kosten voor de gemeente.
4 Het aspect vrijwilligheid in relatie tot het verbeterniveau en de kosten van de ingrepen.
5 De rol van de verschillende betrokkenen, de mate waarin zij op de gemengde, complexgewijze aanpak zijn toegerust en de effecten van hun betrokkenheid.
6 De mening van de bewoners over het resultaat, in relatie tot de kosten.

1.2 Probleemstelling

De vragen van de kant van de gemeente zijn in te delen in twee hoofdgroepen, namelijk vragen met betrekking tot het produkt en vragen met betrekking tot het proces. De evaluatie is dan ook gericht op de gerealiseerde kwaliteit in deze twee opzichten, waar mogelijk afgezet tegen de kosten voor de verschillende betrokkenen. De probleemstelling luidt:

1 Welke produktkwaliteit is middels de gekozen aanpak in het woningverbeteringsproject gerealiseerd?

2 Welke proceskwaliteit heeft de gekozen aanpak bij het woningverbeteringsproject opgeleverd?

Onder produktkwaliteit wordt verstaan de gerealiseerde kwaliteitsverbetering in relatie tot de daaraan verbonden kosten. Onder proceskwaliteit de mate waarin de besluitvorming en organisatie zijn afgestemd op de uitgangspunten en de te bereiken doelstellingen.
Een nadere uitwerking in onderzoeksvragen ziet er als volgt uit:

ad 1
- welke kwaliteitsverbetering is gerealiseerd;
- welke kosten zijn daarvoor gemaakt;
- hoe verhouden kosten en kwaliteit zich tot elkaar;
- wat is de invloed van de gekozen aanpak?

ad 2
- onder welke randvoorwaarden heeft het project plaatsgevonden;
- welke uitgangspunten zijn bij het project gehanteerd;
- met welke doelstellingen zijn de verschillende betrokkenen in het project gestapt ten aanzien van de te realiseren produktkwaliteit;
- in hoeverre zijn deze doelstellingen bereikt;
- welke rol hebben de verschillende betrokkenen vervuld;
- welke verwachtingen hadden zij ten opzichte van de andere betrokkenen;
- in hoeverre zijn deze verwachtingen uitgekomen;
- welke knelpunten hebben zich voorgedaan bij de besluitvorming over en uitvoering van het verbeteringsproject;
- wat is de invloed van de gekozen aanpak?

1.3 Onderzoeksopzet en bronnen

Zowel de produktkwaliteit als de proceskwaliteit zijn op twee wijzen meetbaar:
- 'objectief', aan de hand van feitelijke gegevens;
- subjectief, door middel van peiling van meningen.

Met betrekking tot de produktkwaliteit zijn 'objectieve' gegevens verzameld door middel van steekproefgewijze woningopnamen. Op basis van deze opnamen zijn globaal de kosten berekend, welke gemaakt moeten worden om de gevonden kwaliteitsgebreken te herstellen. Analoog aan de bij het landelijke KWR-onderzoek gehanteerde methode zijn de relatieve herstelkosten bepaald. Daarmee wordt een vergelijkingsmaatstaf voor de woningkwaliteit verkregen, los van woninggrootte, type etc. Met behulp van deze relatieve herstelkosten is het mogelijk de nog resterende kwaliteitsachterstand aan te duiden.
De kosten van de ingrepen vallen uiteen in verbeteringskosten en apparaatskosten. De eerste zijn verkregen middels dossieronderzoek. De apparaatskosten zijn slechts bij benadering aan te geven en bestaan uit kosten voor de gemeente, het bouwbureau en de woningbouwvereniging. Het gaat hierbij voornamelijk om de personele inzet: hoeveel tijd is er gestoken in dit project, in vergelijking met de gebruikelijke, enkelvoudige aanpak?

'Objectieve' gegevens over het proces en de randvoorwaarden waaronder het heeft plaatsgevonden zijn ontleend aan onder andere plan- en bouwteamverslagen, correspondentie tussen de partijen en interne notities.
Subjectieve gegevens over de produktkwaliteit zijn verkregen via een schriftelijke enquête onder bewoners en interviews met sleutelpersonen. Tot sleutelpersonen zijn in dit verband gerekend vertegenwoordigers van bij dit project betrokken partijen. Dit zijn het bouwbureau, het buurtcomité, de woningbouwvereniging, de architect, de aannemer, de afdeling volkshuisvesting, het projectbureau stadsvernieuwing en de afdeling bouw- en woningtoezicht. De bewoners zijn steekproefgewijs benaderd. Hierbij is dezelfde steekproef aangehouden als bij de woningopnamen. Of de ingreep de moeite waard is geweest in de ogen van de bewoners kan zodoende worden vergeleken met de 'objectieve' gegevens daaromtrent.
Naast vragen naar het effect van de aanpak op de woningkwaliteit is tijdens de interviews en in de enquêtes tevens ingegaan op de wijze waarop het proces is verlopen. De beoordeling van het eigen functioneren (in hoeverre is men voor deze aanpak toegerust) en de beoordeling van het functioneren van anderen (in hoeverre acht men hen voor deze aanpak toegerust; wat kan van hen worden verwacht en waarom) leveren de subjectieve gegevens over het proces. De gespreksthema's verschillen hierbij per (groep van) betrokkene(n), afhankelijk van de wijze waarop men bij het project betrokken is of zou kunnen zijn.
Naast deze gegevens met betrekking tot het eigenlijke project is tenslotte achtergrondmateriaal verzameld en verwerkt ten aanzien van het Westerkwartier (bevolkingssamenstelling, woningvoorraad, eigendomsverhouding) en de particuliere woningverbetering aldaar sinds 1982.

1.4 Opzet van het rapport

In hoofdstuk 2 worden allereerst achtergrondcijfers gepresenteerd met betrekking tot het zogenaamde 'herindelingsgebied' van het Westerkwartier en worden de achtereenvolgende subsidieregelingen behandeld waarmee de particuliere woningverbetering is ondersteund. Voorts wordt een overzicht gegeven van de gesubsidieerde particuliere woningverbetering in het herindelingsgebied in de periode 1982-1987.
Hoofdstuk 3 bevat een beschrijving van de procesgang ten aanzien van het gecombineerde verbeteringsproject van aangekocht en particulier bezit, een analyse van de proceskwaliteit, en een evaluatie aan de hand van de resultaten van de interviews met sleutelpersonen.
Hoofdstuk 4 begint met een overzicht van het aanhaakproject, de particuliere verbeteringen die in samenhang met de verbetering van het aangekocht bezit zijn uitgevoerd. Vervolgens worden de resultaten van de produktkwaliteit-toets gepresenteerd, waarna ook hier evaluatie plaatsvindt aan de hand van de interviews.
In hoofdstuk 5 komen de resultaten van de enquêtes onder bewoners aan bod. In hoofdstuk 6 tenslotte worden de resultaten uit de voorgaande hoofdstukken met elkaar in verband gebracht, op basis waarvan conclusies worden getrokken en aanbevelingen worden gedaan. Het geheel wordt afgesloten met een samenvatting.

2 RANDVOORWAARDEN VOOR HET PROJECT

2.1 Enkele kenmerken van de bewoners en woningen van het Westerkwartier

2.1.1 De bewoners

De meest recente gegevens (ten tijde van het onderzoek) omtrent de samenstelling van de bevolking van het Westerkwartier dateren van 31 december 1986. Deze zijn ontleend aan de 'Standstatistiek' van de gemeente Delft. Per 31 december 1986 telde het Westerkwartier (buurtcombinatie 40) 1738 bewoners, waarvan 1015 mannen en 723 vrouwen. Hiervan staan er 889 geregistreerd als alleenstaand (waarvan 519 inwonend) en 849 als wonend in gezinsverband (van de bewoners die in gezinsverband wonen hebben er 504 geen kinderen).
Procentueel gezien is derhalve 51,2% van de bevolking alleenstaand (waarvan 29,9% inwonend). Voor de gemeente Delft bedragen deze percentages resp. 30,3% en 13,8%. Van de bewoners van het Westerkwartier behoort 53% tot de leeftijdscategorie 20-34 jaar. Daarvan is 74,3% ongehuwd (en nooit gehuwd geweest). Slechts 3,1% van de bewoners heeft een buitenlandse nationaliteit.

2.1.2 De woningen

Gegevens omtrent de woningvoorraad dateren van juni 1981 en hebben betrekking op het herindelingsgebied, zoals dat is aangewezen ten behoeve van de ISR-aanvraag (zie afbeelding 1, pagina 27). In dat jaar bestaat driekwart van de woningen (in totaal 958) uit eengezinswoningen. De woningen zijn voor 90% gebouwd vóór 1906. In vergelijking met geheel Delft zijn de woningen voor een groot deel ouder, kleiner en goedkoper. Wat de grootte betreft: 60% van de woningen heeft een oppervlak van 50-75 m2, en nog eens 16% meet 75-100 m2.
Met betrekking tot de kwaliteit van de woningen wordt in de ISR-aanvraag opgemerkt dat deze veelal matig tot slecht is. De huren zijn laag en de koopprijzen in verhouding tot kwaliteit en grootte hoog. Het aantal door de eigenaar bewoonde woningen is eind jaren '70 sterk toegenomen ten koste van het aantal goedkope huurwoningen.

2.1.3 Woningmarktpositie

Op grond van deze beperkte gegevens omtrent woningvoorraad en bevolkingssamenstelling kan worden geconcludeerd dat het Westerkwartier en dan met name het

herindelingsgebied, vooral een functie vervult op de locale woningmarkt voor kleine huishoudens (alleenstaanden en kinderloze echtparen), waaronder veel jongeren. Het relatief grote aantal inwonenden is ondermeer te verklaren vanuit de aanwezigheid van de TU-Delft en de daaruit voortvloeiende vraag van studenten naar (goedkope) woonruimte. Voor etnische minderheden vervult het Westerkwartier, anders dan vergelijkbare buurten in andere steden, geen rol van betekenis.
De toename van het aantal door eigenaren bewoonde woningen, zoals die eind jaren '70 viel te constateren, maakt deel uit van een ontwikkeling die zich landelijk heeft voorgedaan. Deze ingrijpende veranderingen in de eigendomsverhouding hebben belangrijke consequenties voor de aanpak van de stadsvernieuwing gehad. Voor een keuze tussen de verschillende strategieën van aanpak maakt het immers nogal verschil of de woningen in het bezit zijn van een klein aantal verhuurders of van individuele eigenaar-bewoners, met ieder een afzonderlijke hypotheek, uiteenlopende inkomenssituaties en woonlasten e.d. De ontwikkelingen in de eigendomsverhoudingen en de transactieprijzen sloten een aanpak middels grootscheepse verwerving in toenemende mate uit, en noopten in dezelfde mate tot een aanpak middels stimulering van particuliere verbetering.

foto 1

Het Westerkwartier: geen rol van betekenis voor etnische minderheden

2.2 De subsidievoorwaarden

De afgelopen jaren heeft een groot aantal wijzigingen in de subsidieregelingen plaatsgevonden. Tot 1985 is woningverbetering door particuliere eigenaren gesubsidieerd via een landelijke regeling. Deze regeling kende vaste subsidie-bedragen voor

met name genoemde, zowel bouw- als woontechnische verbeteringen. In 1985 is deze Rijksregeling voor eigenaar-bewoners gedecentraliseerd en de daartoe bestemde middelen zijn opgenomen in het stadsvernieuwingsfonds. Voor particuliere verhuurders bleef een landelijke regeling van kracht, op grond waarvan aan de verhuurders na verbetering jaarlijkse exploitatie-subsidies werden uitgekeerd.
Zoals veel gemeenten heeft ook de gemeente Delft in het overgangsjaar 1985 dezelfde voorwaarden gehanteerd in haar subsidieregeling voor eigenaar-bewoners als onder de voormalige Rijksregeling. Op 1 januari 1986 wordt echter een nieuwe subsidieverordening stadsvernieuwing van kracht, waarbij veel woontechnische verbeteringen niet meer worden gesubsideerd (uitgezonderd toilet, douche, keukenindeling) en de subsidieverlening wordt geconcentreerd op verbetering van casco en leidingen.
Op 1 januari 1987 is de Rijksregeling voor huurwoningen gewijzigd door de invoering van de 'Regeling geldelijke steun aan huurwoningen 1987'. In plaats van jaarlijkse bijdragen wordt een bijdrage ineens verstrekt die afhankelijk is van de verbeteringskosten, de kosten van vergelijkbare nieuwbouw en het bouwjaar van de woning. De regeling geldt zowel voor sociale als voor particuliere verhuurders. Voor woningen die gebouwd zijn vóór 1946 en waarbij de verbeteringskosten niet meer bedragen dan 30% van de kosten van vergelijkbare nieuwbouw, bedraagt de subsidie 80% van de verbeteringskosten. De budgetten voor uitvoering van deze regeling zijn gedecentraliseerd. Het is toegestaan dat de gemeenten bij de subsidie-verlening aanvullende voorwaarden stellen.
Bij het woningverbeteringsproject in het Westerkwartier gold voor de eigenaar-bewoners derhalve de gemeentelijke subsidieverordening met vaste bedragen (per m of m2, gebonden aan een maximum per deelverbetering) voor met name genoemde ingrepen aan vooral het casco: een zogenaamde 'klussenregeling'. Voor verhuurders gold de veel gunstiger Rijksregeling. Ter stimulering van de 'complexgewijze aanpak' wordt voor dit project wel de in de verordening opgenomen mogelijkheid tot 20% extra subsidie toegepast. Deze extra subsidie zal op grond van een voorstel van het bouwbureau worden verdeeld.

2.3 Particuliere woningverbetering in het Westerkwartier 1982-1987

Uit een onderzoek naar de omvang van de particuliere woningverbetering in de gemeente Delft over de periode 1982 tot en met 1985 (1) is gebleken dat in het Westerkwartier in deze vier jaren 84 subsidie-toekenningen hebben plaatsgevonden (zie tabel 1).

De investeringen en toegekende subsidies bedragen in totaal resp. *f* 1.333.784,- en *f* 578.010,- (zie tabel 2). Van de totale kosten is derhalve 43% gesubsidieerd. De particuliere verhuurders hebben daarbij gemiddeld genomen relatief meer subsidie ontvangen dan de eigenaar-bewoners (53 tegen 42%).

Tabel 1 Subsidie-toekenningen voor particuliere woningverbetering in het Westerkwartier 1982-1985

	1982	1983	1984	1985	Totaal
eigenaar-bewoners	17	9	24	24	74
verhuurders	2	5	2	1	10
totaal	19	14	26	25	84

Bron: Borg, A.C. van der, "Onderzoek naar de omvang van de particuliere woningverbetering Delft in de periode van 1982 tot en met 1985, Delft, 1985

Tabel 2 Investeringen (incl. BTW) en subsidies voor particuliere woningverbetering in het Westerkwartier 1982-1985

	1982	1983	1984	1985	totaal
Eigenaar-bewoners					
investering	184.966	202.299	297.118	504.140	1.188.523
subsidie	56.474	63.594	122.405	252.949	495.422
% subsidie	30,5	31,4	41,2	50,2	41,7
Verhuurders					
investering	6.841	126.943	9.477	12.000	155.261
subsidie	4.043	63.630	5.125	9.790	82.588
% subsidie	59,1	50,1	54,1	81,6	53,2
Totaal					
investering	191.807	329.242	306.595	516.140	1.343.784
subsidie	60.517	127.224	127.530	262.739	578.010
% subsidie	31,6	38,6	41,6	50,9	43,0

Bron: zie tabel 1

Tabel 3 Investeringen (incl. BTW) en subsidies voor particuliere woningverbetering in het Westerkwartier 1986 en 1987

	1986	1987	Totaal
Eigenaar-bewoners	(n=22)	(n=69)	(n=91)
investering	443.122	980.048	1.423.170
subsidie	202.105	363.111	565.216
% subsidie	45,6	37,1	39,7
Verhuurders	geen	(n=16)	(n=16)
investering	gegevens	406.021	406.021
subsidie		306.298	306.298
% subsidie		75,4	75,4
Totaal			
investering	443.122	1.386.069	1.829.191
subsidie	202.105	669.409	871.514
% subsidie	45,6	48,3	47,7

Bron: Afdeling bouw- en woningtoezicht gemeente Delft.

Voor de jaren 1986 en 1987 is gebruik gemaakt van gegevens die zijn verstrekt door de afdeling bouw- en woningtoezicht. In het herindelingsgebied van het Wester-

kwartier is in deze jaren 107 maal subsidie toegekend. Daarbij zijn de subsidietoekenningen in het kader van het aanhaakproject inbegrepen (tabel 3).

Als gevolg van dit project is er in 1987 sprake van een sterke toename van het aantal gesubsidieerde woningverbeteringen in de particuliere sector. Van de totale kosten is in 1986 en 1987 ruim 47% gesubsidieerd. De verschillen tussen particuliere verhuurders en eigenaar-bewoners zijn aanzienlijk: ruim 75% tegen bijna 40%.
Het totaal aantal gesubsidieerde woningverbeteringen over de periode 1982-1987 bedraagt 201, waarvan er 11 tweemaal betrekking hebben op dezelfde woning. Er zijn derhalve 190 woningen verbeterd met subsidie voor een gemiddeld (nominaal) bedrag van *f* 16.700,-.

Noten

1 Borg, A.C. van der, "Onderzoek naar de omvang van de particuliere woningverbetering Delft in de periode van 1982 tot en met 1985, Delft, 1985

3 BESCHRIJVING, ANALYSE EN EVALUATIE VAN DE PROCESGANG

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de behandeling van het procesgedeelte van de probleemstelling. Het gecombineerde verbeteringsproject kent een kleurrijke geschiedenis, waarvan eerst een feitelijke beschrijving zal worden gegeven. Deze beschrijving kan haast niet anders dan onvolledig zijn. Een periode van ruim 6 jaar hanteerbaar verwerken vergt immers een beperking tot de hoofdlijnen. Daarbij wordt vooral de nadruk gelegd op de knelpunten en belangentegenstellingen die zich hebben voorgedaan gedurende het proces van voorbereiding, planvorming en uitvoering van de gecombineerde aanpak. Vervolgens wordt het proces geanalyseerd aan de hand van enerzijds de doelstellingen en de uitgangspunten, en anderzijds de organisatie en besluitvorming. Tenslotte vindt evaluatie plaats met behulp van de resultaten van de interviews met sleutelpersonen. Het hoofdstuk wordt afgesloten met conclusies.

3.2 Procesbeschrijving

3.2.1 De planvoorbereiding

In maart 1981 heeft de gemeente Delft 78 woningen aangekocht van een particuliere verhuurder in het Westerkwartier. Na deze aankoop komt er een discussie op gang over de mogelijkheden tot verbetering van dit aangekocht bezit. In maart 1983 verschijnt de eerste versie van een nota van het projectbureau stadsvernieuwing over de toekomst van deze woningen. Een groot aantal mogelijkheden, variërend van 'niets doen' tot 'sloop en vervangende nieuwbouw' wordt behandeld, met als conclusie een voorstel tot verkoop van verspreid aangekocht bezit aan eigenaarbewoners, en gericht onderzoek (in samenhang met de opdrachtverlening voor nieuwbouw in het Westerkwartier) naar de mogelijkheid tot handhaving als huurwoning van het geconcentreerd aangekocht bezit via een geringe verbetering. Als reactie op deze nota brengt het buurtcomité Westerkwartier een eigen 'Nota stadsvernieuwing' uit, waarin wordt gepleit voor een integrale visie op de toekomst van het Westerkwartier. De gemeente heeft in de ogen van het buurtcomité de aandacht teveel gericht op alleen haar eigen woningbezit. In de 'Nota stadsvernieuwing' worden zowel het aangekocht bezit als het eigen woningbezit en de particuliere huurwoningen behandeld. Er wordt aangedrongen op verbetering van het aangekocht bezit, de vestiging van een bouwwinkel voor particuliere eigenaren en aanschrijving

van particuliere verhuurders. De discussie over de verbeteringsmogelijkheden van particuliere woningen, leidt in augustus 1983 tot de oprichting van een werkgroep 'stimulering particuliere woningverbetering'. Deze werkgroep brengt een advies uit tot instelling van een begeleidingscommissie die tot taak heeft een experiment met een zogenaamde 'verbouwleider' op te starten en dit na 2 jaar te evalueren. In mei 1984 treedt deze verbouwleider in dienst en gaat het bouwbureau van start. In maart van dat jaar verschijnt tevens de tweede versie van de nota 'Toekomst gemeentelijk woningbezit in het Westerkwartier'. Deze nota wordt in juni 1984 door de gemeenteraad vastgesteld. Het beleid bestaat in hoofdpunten uit:

a het verbeteren van 70 à 90 woningen tot een zodanig niveau dat een verlengde exploitatie van ongeveer 15 jaar mogelijk is
b verkoop van de te verbeteren woningen aan de bouwvereniging St. Hippolytus
c verkoop van ongeveer 50 verspreid liggende gemeentewoningen op de particuliere markt.

Tussen de gemeente en het bestuur van de bouwvereniging St. Hippolytus is inmiddels overeenstemming bereikt over deelname van deze bouwvereniging aan de woningverbetering in het Westerkwartier, gekoppeld aan de nieuwbouw aldaar.
In 1984 wordt een planteam opgericht voor de verbetering van 68 aangekochte woningen. De verbetering van deze 68 woningen geschiedt in twee fasen. Eerst vindt een proefproject plaats van 7 woningen (Tuinstraat) en met de daarbij opgedane ervaringen worden vervolgens de 61 overige woningen aangepakt. Een poging eind 1983 om de woningen in de Tuinstraat te verbeteren via de Werkgelegenheidsverruimende Maatregel is inmiddels mislukt. De leegstaande woningen zijn gekraakt.
In het planteam hebben zitting vertegenwoordigers van de gemeente, de woningbouwvereniging en het buurtcomité, de architect van de woningbouwvereniging en twee toekomstige bewoners van de aangekochte woningen. Tevens is de verbouwleider voor de particuliere woningen in het planteam opgenomen, aangezien bij de verbetering van het aangekocht bezit zal worden getracht gelijktijdig de tussen- en naastgelegen particuliere woningen op te knappen. De architect van de woningbouwvereniging stelt daartoe eind 1984 zijn ontwerp en een elementen-overzicht ten behoeve van deelverbeteringen beschikbaar voor particuliere eigenaren. Tevens informeert hij bij de op voordracht van de woningbouwvereniging geselecteerde aannemers naar de bereidheid om bij deelverbeteringen aan particuliere woningen dezelfde elementenprijzen te hanteren als bij de verbetering van het aangekocht bezit. Alle uitgenodigde aannemers blijken hiertoe bereid, mits zekerheid wordt geschapen over de betaling door particulieren. Bij het overhandigen van het bestek aan het bouwbureau stelt de architect nadrukkelijk dat de verantwoordelijkheid en de coördinatie voor de verbetering van het particulier bezit ligt bij de verbouwleiders.
In augustus 1985 wordt de beschikking van het Ministerie ontvangen voor de verbetering van de woningen in de Tuinstraat. Een poging om particulieren te betrekken bij de verbetering van deze woningen levert weinig succes op. Op 1 oktober van dat jaar start de uitvoering van dit proefproject. Bij de 7 woningen in het proefproject zijn bruikbare elementen zoveel mogelijk gehandhaafd. Dit blijkt echter belemmerend te werken bij de uitvoering, en bovendien levert het

verschillen op tussen de woningen die door belangstellende nieuwe huurders niet altijd positief worden gewaardeerd. De bouwvereniging stelt als voorwaarde voor de verbetering van de overige woningen dat het kwaliteitsniveau aanmerkelijk verhoogd zal moeten worden. Anders acht zij een exploitatie van 15 jaar niet verantwoord. Het gemiddelde investeringsniveau zal moeten worden opgetrokken van *f* 40.500,- (Tuinstraat) naar *f* 52.800,-.
Inmiddels is er tussen gemeente en bouwvereniging overeenstemming bereikt over het aantal over te dragen woningen. Dit zijn in tegenstelling tot de eerdere plannen niet 68 maar 51 woningen. Hierbij spelen zowel de resultaten van kwaliteitsopnamen als het aanvaardbare exploitatietekort voor de bouwvereniging een rol. Van de 17 woningen die niet in de transactie zijn opgenomen is voor vier woningen tot sloop besloten (Brouwerstraat); de overige blijven in bezit van de gemeente. Inmiddels is ook voor deze woningen tot sloop besloten.
Bij de 44 overige woningen worden alleen speciale afspraken gemaakt met betrekking tot 11 reeds verhuurde 'opknapwoningen'. De overige woningen (tijdelijk in gebruik gegeven of gekraakt) zullen een standaard-ingreep ondergaan.
In juni 1986 krijgt het bouwbureau van de architect een gewijzigd, actueel bestek. De animo onder particulieren blijkt groot. Geprobeerd zal worden de particuliere woningen in de bouwstroom mee te nemen. Dit geldt tevens voor een aantal te verbeteren gemeentewoningen.

3.2.2 Planning en prijsvorming

Voor de uitvoering van het project wordt een bouwteam opgestart, waarin deelnemen de aannemer, de architect van de woningbouwvereniging, het bouwbureau en vertegenwoordigers van de gemeente en woningbouwvereniging.
Het bouwteam voor de verbetering van de 44 aangekochte en de particuliere woningen start in oktober 1986. Dan blijken er problemen te zijn met de uitwerking van de plannen voor de particulieren. De aannemer wil zekerheid over het werk; het bouwbureau wil zekerheid over de eenheidsprijzen in verband met de voorlichting aan particuliere eigenaren. Daarnaast doen zich problemen voor rond de betaling: de aannemer wenst storting vooraf op een aparte rekening. De differentiatie in de te verbeteren woningen tenslotte wordt steeds groter.
In oktober 1986 start het sloopwerk aan de 44 aangekochte woningen. De aannemer heeft dan nog geen planning voor de particuliere woningen geleverd. Bovendien is er nog geen overeenstemming over de eenheidsprijzen voor de particuliere verbeteringen en de te hanteren omslagpercentages voor bouwplaatskosten. De architect en de woningbouwvereniging zijn bereid tot bemiddeling. De door de aannemer gewenste geblokkeerde rekening via een notaris is inmiddels geopend. Tevens wordt in deze periode een voorlopige regeling getroffen met betrekking tot het toezicht op de werkzaamheden aan en de oplevering van het particulier bezit. Het bouwbureau had in juni 1986 de woningbouwvereniging verzocht deze taken op zich te nemen. Deze is daartoe bereid, maar zij wenst dit niet gratis te doen (dat is bij de huurwoningen immers ook niet het geval stelt zij) en bovendien wil zij geen verantwoordelijkheid dragen voor de uitvoering. De woningbouwvereniging vindt dat zij, door het bouwbureau deel te laten nemen aan de planteamvergaderingen, vol-

doende bijdrage levert aan de gecombineerde aanpak. Zij vreest dat het toezicht niet betaald zal worden en dat zij als 'tussenpersoon' een aansprakelijkheid voor de betalingen aan de aannemer riskeert. Bovendien wijst zij erop dat bij de huurwoningen geen permanent toezicht plaatsvindt. Het bouwbureau daarentegen stelt dat het toezicht slechts een signaalfunctie heeft: de verbouwleider blijft verantwoordelijk. Afgesproken wordt dat de opzichter voor de aangekochte woningen tevens toezicht houdt op de verbeteringen aan de particuliere woningen. De woningbouwvereniging brengt hiervoor 1% van de stichtingskosten met een maximum van *f* 100,- per woning in rekening bij het bouwbureau. Het bouwbureau incasseert vervolgens bij de bewoners.

foto 2

Nieuwbouw in het Westerkwartier

Eind oktober worden de particuliere eigenaren op een bijeenkomst voorgelicht over het verloop van de prijsonderhandelingen, de planning, subsidies, de betalingsregeling en de verdere procedure. Met betrekking tot de prijzen wordt gemeld dat de onderhandelingen bijna zijn voltooid. Wat de planning betreft zullen eerst de tussen het aangekocht bezit gelegen woningen worden aangepakt, vervolgens de 'overkant van de straat' en tenslotte de verspreide woningen. Voor het project geldt 20% extra subsidie. Vóór aanvang van de werkzaamheden dient de eigen bijdrage tot een maximum van *f* 8000,- te worden overgemaakt, en dient toestemming te worden gegeven tot rechtstreekse betaling van de subsidie door de gemeente aan de aannemer. Particuliere verhuurders dienen de totale verbeteringskosten over te maken, eveneens met een eerste termijn van *f* 8000,-. Van de offerte blijft één exemplaar bij de aannemer, één exemplaar gaat naar de bewoner en één exemplaar gaat ter controle naar het bouwbureau. Controle bij de uitvoering en oplevering

geschiedt door het bouwbureau en de opzichter. Bij verschil van mening doet de afdeling bouw- en woningtoezicht een bindende uitspraak. Na goedkeuring vindt de financiële afwikkeling plaats.
In december zijn de eenheidsprijzen voor de particuliere verbeteringen bekend. De verbouwleider meldt in het planteam dat sommige werkzaamheden aan het particulier bezit bij de aannemer veel duurder zijn dan bij andere aannemers. Wellicht zal van andere aannemers gebruik worden gemaakt. De woningbouwvereniging merkt op dat in dat geval de afspraken met betrekking tot het toezicht vervallen. De aannemer op zijn beurt spreekt in het bouwteam zijn bezorgdheid uit over de mededeling van de verbouwleider. Bovendien stelt de aannemer dat, wanneer ook bij andere aannemers prijsopgaven worden gevraagd, hij een rekenvergoeding zal moeten hanteren.
Het bouwbureau heeft inmiddels bericht gestuurd aan de bewoners, dat de laatste inschrijfdatum voor het aanhaakproject is vastgesteld op 16 januari 1987. In februari laat de aannemer weten dat er duidelijkheid dient te komen met betrekking tot de particuliere opdrachten. Wanneer dit niet gebeurt, zullen de verbeteringen aan het particulier bezit niet in de bouwtijd van het aangekocht bezit kunnen worden opgenomen, hetgeen zal leiden tot verhoging van de bouw(plaats)kosten. Het verloop van de opdrachtverlening sindsdien is als volgt.

	offerte uitgebracht	offerte accoord	betaald	in uitvoering	voltooid
maart	19	11	5	1	nb
april	26	nb	11	4	4
mei	36	23	nb	4	4
augustus	64	58	nb	nb	nb

3.2.3 De uitvoering

In juni stelt het bouwbureau de planning ten aanzien van het particulier bezit aan de orde. De toezegging aan de bewoners, dat twee weken na ontvangst van de betaling zal worden gestart met de uitvoering, wordt niet nagekomen. Ook de toegezegde extra ploeg voor het particulier bezit is er niet. De verbeteringen aan het particulier bezit worden derhalve steeds meer naar achteren geschoven, hetgeen bijvoorbeeld leidt tot problemen bij bewoners in verband met opgenomen vakantiedagen. Het bouwbureau stelt de aannemer aansprakelijk voor het renteverlies over de aanbetalingen, inkomensderving als gevolg van opgenomen extra vrije dagen, en huurderving.
De vertraging bij het particulier bezit wordt door de aannemer geweten aan:

1 Het aantal deelnemers, namelijk 64 terwijl deze op minder dan 40 deelnemers had gerekend.
2 Het niet nakomen van betalingsafspraken.

De planning is bovendien bemoeilijkt doordat de uit te voeren werkzaamheden niet precies bekend waren. Aanvankelijk was het de bedoeling aangrenzende blokken mee te laten lopen in de planning van het aangekocht bezit en een aparte planning

voor de verspreide woningen. Alle eigenaren krijgen nu afzonderlijk bericht wanneer hun woning zal worden aangepakt.

foto 3

Het proefproject in de Tuinstraat: onvoldoende geacht kwaliteitsniveau

In juli ontvangen de bewoners een brief met excuses van de aannemer. Tevens wordt dan een planning vastgesteld voor de werkzaamheden aan het particulier bezit. In september ontvangen de bewoners echter een brief van het bouwbureau, dat deze planning niet wordt gehaald, doordat de aannemer geen extra arbeidskracht in wil zetten. In de Delftse Courant wordt inmiddels melding gemaakt van de vertraging bij de uitvoering van het project, zowel bij de aangekochte woningen als bij het particulier bezit. Er vindt een bewonersvergadering plaats, waar wordt besloten een afvaardiging naar de aannemer te sturen.
Op deze bijeenkomst stelt de aannemer wederom dat de vertraging is ontstaan doordat de belangstelling onder particulieren groter is dan verwacht. De planning is bovendien te optimistisch geweest: het is niet altijd gelukt het tussenliggend bezit 'mee te nemen' bij de verbetering van de aangekochte woningen. De aannemer laat daarnaast weten, dat het niet zo is dat twee weken ná ontvangst van de betaling met de uitvoering van werkzaamheden zou worden gestart. De betaling diende twee weken vóór aanvang der werkzaamheden te geschieden. Niettemin is de aannemer bereid het renteverlies over de aanbetaling te restitueren. Tevens is hij het ermee eens dat meer duidelijkheid richting bewoners is gewenst.
De bewoners op hun beurt nemen het de aannemer kwalijk zich niet aan de planning te houden. Of hij komt helemaal niet op de afgesproken datum, of hij komt wel maar maakt dan het werk niet af. Bij verder in gebreke blijven van de aannemer zullen zij een korting op de betaling toepassen volgens de bepalingen in het bestek

voor de aangekochte woningen. Volgens de aannemer is dit echter niet mogelijk. Wel vindt de uitvoering plaats conform de technische specificaties in dit bestek.
De bewoners verwijten de aannemer een slechte organisatie. Zo nu en dan wordt er aan een particuliere woning gewerkt, maar niet volgens de afgesproken planning. Dit ondanks het feit dat de marge tussen start en oplevering ruim is gesteld. Tevens stellen de bewoners dat de aannemer met te weinig mensen aan het project werkt.
Het bouwbureau stelt zich in deze op het standpunt dat zij optreedt als bemiddelaar voor het collectief van particulieren. Een verdere verschuiving van de bouwtijd is een zaak tussen aannemer en individuele opdrachtgever. De bewoners zullen derhalve individueel actie moeten ondernemen.

foto 4

Het uiteindelijke resultaat bij de 44 overige woningen

Uiteindelijk wordt besloten, dat restitutie van het renteverlies zal plaatsvinden, dat er nieuwe informatie zal worden gegeven over start en oplevering, dat de aannemer zal streven naar een aaneengesloten uitvoering per woning, en dat eventuele schade ontstaan tijdens de uitvoering zal worden hersteld.
In oktober tenslotte laat de architect van de woningbouwvereniging het bouwbureau weten, niet accoord te gaan met de gehanteerde contractvorm tussen particulieren en aannemer. De bepalingen in het bestek voor de aangekochte woningen kunnen volgens hem niet van toepassing worden verklaard op de particuliere woningen. Daarbij grijpt de architect terug op hetgeen hij bij de overhandiging van het bestek aan het bouwbureau heeft gesteld, namelijk dat het bouwbureau de verantwoordelijkheid draagt voor de verbeteringen aan het particulier bezit. De uitkomst van deze stap is nog niet bekend.
Ten tijde van de uitvoering van het onderzoek houden hier de bouwteamverslagen

op. Twee particuliere eigenaren hanteren de boete-clausule uit het bestek voor de aangekochte woningen.

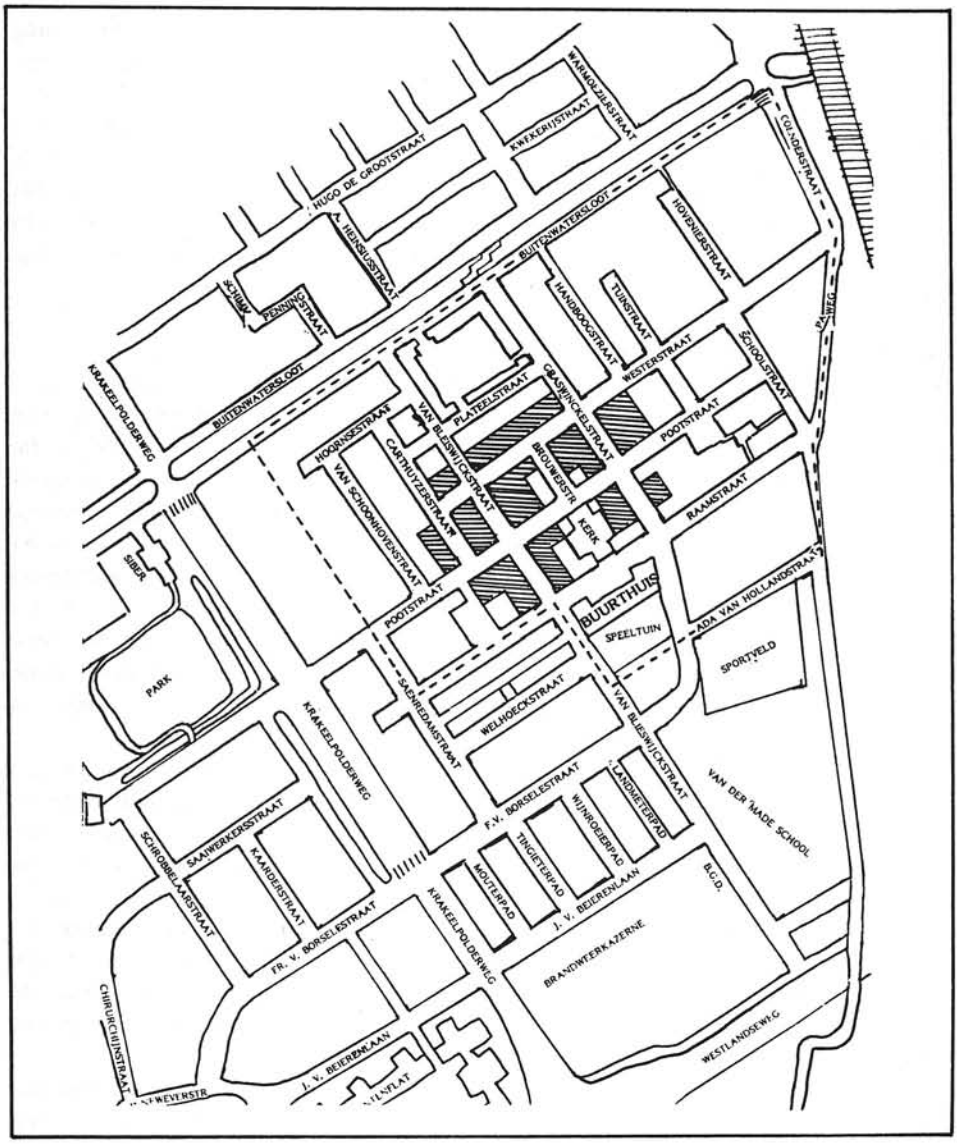
3.2.4 Enkele bijzondere aandachtspunten nader beschouwd

Werving en selectie van deelnemers
Voor de werving van particuliere eigenaren ten behoeve van het aanhaakproject is een actiegebied vastgelegd(zie afbeelding 1). Particuliere eigenaren in de nabijheid van de aangekochte woningen kregen meer gerichte informatie en werden actief benaderd door de medewerkers van het bouwbureau. Particuliere eigenaren buiten het actiegebied hebben alleen algemene informatie ontvangen via een buurtkrant. Zij zijn niet actief benaderd.
Eén van de uitgangspunten bij het project is dat deelname op basis van vrijwilligheid plaatsvindt. Wanneer een particuliere eigenaar interesse toonde voor deelverbeteringen aan de woning, is in principe van deze deelverbeteringen uitgegaan. Er is geen volledige opname van de woning gemaakt, en er zijn ook geen nadere eisen gesteld aan het ingreepniveau. Wel hebben de medewerkers van het bouwbureau adviezen daaromtrent verstrekt.
Selectie van deelnemers heeft niet plaats gevonden. Deelname aan het project stond voor iedereen binnen het herindelingsgebied open.

Aanbesteding en prijsonderhandelingen
In september 1984 is het proefproject in de Tuinstraat aanbesteed. Bij de verbetering van de 44 overige aangekochte woningen is in het planteam besloten verder te gaan met dezelfde aannemer. Wanneer het bouwbureau in juni 1986 het gewijzigd, actueel bestek ontvangt zijn de eerste gegevens met betrekking tot de eenheidsprijzen voor het particuliere bezit bekend. Het bouwbureau heeft op grond van deze gegevens een standaardwoning getekend en een overzicht opgesteld van de globale kosten van deelverbeteringen. Deze hadden vooral betrekking op cascoelementen.
Deze informatie is doorgegeven aan de particuliere eigenaren en er is een voorlichtingsavond georganiseerd. De animo blijkt groot. De definitieve eenheidsprijzen zijn dan echter nog niet bekend. Zo blijken in de prijzen die het bouwbureau via de architect heeft gekregen geen opslagen voor bouwplaatskosten te zijn verwerkt.
Er breekt dan een lange periode aan van prijsonderhandelingen tussen aannemer en bouwbureau. Dit is ondermeer een gevolg van het feit dat de (hoofd)aannemer niet alle prijzen weet voor een gedetailleerd elementen-overzicht. Voor het bouwbureau is deze informatie echter van wezenlijk belang om particuliere eigenaren nauwkeurig voor te kunnen rekenen wat een bepaalde verbetering zal gaan kosten. Tevens spelen capaciteitsproblemen en personeelswisselingen bij de afdeling calculatie van de aannemer een rol.
De prijsonderhandelingen worden uiteindelijk pas in februari 1987 afgerond.

De bewoners van het aangekocht bezit
Bij deze bewoners dient onderscheid te worden gemaakt tussen huurders, bewoners die de woning tijdelijk in gebruik hebben gekregen en bewoners die de woning

hebben gekraakt. Wanneer een aangekochte woning vrijkwam in verband met vertrek van de bewoners is deze niet opnieuw verhuurd, maar tijdelijk in gebruik gegeven. Bij verbetering van de woning worden deze bewoners niet 'stads-vernieuwings-urgent' en kunnen derhalve geen aanspraak maken op de speciale voorzieningen die dit met zich meebrengt.



Afbeelding 1 Grens herindelingsgbied ISR-aanvraag en actiegebied aanhaakproject

- - - - grens herindelingsgebied ISR-aanvraag

▨ actiegebied aanhaakproject

De 7 woningen in het proefproject waren alle tijdelijk in gebruik gegeven. In verband met het experiment met de Werkgelegenheidsverruimende maatregel zijn eind 1983 deze contracten opgezegd. De woningen stonden derhalve al geruime tijd leeg toen bleek dat dit experiment geen doorgang zou vinden. Vervolgens zijn de woningen begin 1984 gekraakt. Deze bewoners zijn in oktober 1984 weer vertrokken en na de verbetering zijn de woningen betrokken door nieuwe huurders.
Van de 44 overige aangekochte woningen waren er ten tijde van de verbetering nog slechts 14 verhuurd. De 30 andere woningen waren tijdelijk in gebruik gegeven. Van de 14 huurders zijn er uiteindelijk 6 teruggekeerd na verbetering, terwijl 2 huurders geen gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid tot tijdelijke huisvesting in een wisselwoning. Zij zijn tijdens de uitvoering in de woning blijven wonen. Van de bewoners die de woning tijdelijk in gebruik hadden zijn er twee teruggekeerd, omdat zij toevalligerwijze bij inschrijving als woningzoekende voldoende punten bleken te hebben voor een gerenoveerde woning. De 34 resterende woningen zijn verhuurd aan nieuwe bewoners.

De overdracht van de aangekochte woningen
De 51 aangekochte woningen zijn na verbetering door de gemeente overgedragen aan de woningbouwvereniging. Oorspronkelijk was het de bedoeling 68 woningen te verbeteren en over te dragen, maar de verbeteringskosten van de 17 woningen die buiten de uiteindelijke overdracht zijn gebleven, waren dermate hoog dat de doelstelling 'verlengde exploitatie van ongeveer 15 jaar' binnen de geldende woningverbeteringsregeling niet haalbaar zou zijn. Deze regeling kende namelijk als voorwaarde dat naarmate het investeringsbedrag hoger was, de voorgeschreven exploitatieperiode toenam. De woningbouwvereniging achtte op grond van de ingreep een exploitatieperiode van meer dan 15 jaar niet verantwoord. Na deze periode van 15 jaar kan zij de woningen tegen het nog niet afgeschreven deel van de aankoopsom terug verkopen aan de gemeente. Het hiervoor gereserveerde bedrag is inmiddels door de gemeente aan de bouwvereniging overgemaakt.
Aangezien de voorgeschreven exploitatieduur ook bij de 51 wel verbeterde woningen langer is dan 15 jaar, en de jaarlijkse bijdrage van het Rijk bij beëindiging van de exploitatie wordt stopgezet, reserveert de woningbouwvereniging theoretisch jaarlijks een bedrag ter dekking van het na 15 jaar nog resterende deel van de voor de verbeteringsinvestering afgesloten lening. Deze reserveringen vormen, tezamen met het jaarlijkse exploitatietekort over de aankoopsom, de financiële bijdrage van de woningbouwvereniging aan het woningverbeterings-project. Deze financiële bijdrage is gerelateerd aan de gerealiseerde hoeveelheid nieuwbouw door de woningbouwvereniging in het Westerkwartier. In feite wordt deze bijdrage in het geheel aan de ABR onttrokken.
Uitgaande van het benodigde bedrag ter dekking van het nog niet afgeloste deel van de verbeteringslening na 15 jaar, en de cumulatieve opbrengst van de theoretische jaarlijkse bijdragen van de bouwvereniging is de omvang van het 'aanvaardbare exploitatie tekort' op de over te nemen woningen bepaald. Mede uit onderhandelingen tussen gemeente en bouwvereniging over de aan- en verkoopwaarde van de woningen en de erfpachtvoorwaarden enerzijds, en onderhandelingen tussen gemeente/bouwvereniging en het buurtcomité over de hoogte van de huur vóór

verbetering anderzijds is tenslotte het aantal over te dragen woningen voortgekomen. De selectie van deze woningen is geschied op basis van de kwaliteit vóór verbetering. Aan de woningen die buiten de transactie zijn gebleven, kleefden funderingsgebreken, die extra investeringen vereisten bovenop het gemiddelde investeringsniveau van *f* 52.800,- dat resulteerde uit de kwaliteitseisen die de bouwvereniging op grond van exploitatie-overwegingen stelde.
Uit het feit dat de gemeente het gereserveerde bedrag voor de terugkoop van de woningen reeds aan de bouwvereniging heeft overgemaakt kan niet automatisch worden afgeleid, dat deze woningen na 15 jaar weer in haar bezit zullen komen. Dit bedrag is namelijk nu al overgemaakt omdat de uiteindelijk vastgestelde basishuur (zie hieronder) lager is dan die waarmee werd gerekend in de onderhandelingen over de overdrachtsvoorwaarden. De rente-inkomsten over dit bedrag vormen een compensatie voor de uit de lagere basishuur voortvloeiende nadelige exploitatiegevolgen voor de bouwvereniging. Wat er over 15 jaar zal gebeuren valt nog niet aan te geven. Wanneer de bouwvereniging de woningen aan de gemeente overdraagt en de gemeente de exploitatie beëindigt zal inderdaad de jaarlijkse bijdrage van het Rijk over de verbeteringsinvestering worden stopgezet, en zal de opgebouwde reserve bij de bouwvereniging ter dekking van het resterende deel van de verbeteringslening moeten worden aangesproken. Zet de gemeente de exploitatie echter voort, dan continueert het Rijk ook haar jaarlijkse bijdrage. De eigendomsoverdracht heeft hierop geen invloed. Volgens de overdrachtsvoorwaarden zal de bouwvereniging ook in dit geval echter het restant van de verbeteringslening aflossen. Deze situatie lijkt niet erg aannemelijk. Tenzij zich na 15 jaar ernstige exploitatie-problemen voordoen (hetgeen in een studentenstad niet te verwachten is) zal de bouwvereniging de exploitatie waarschijnlijk voortzetten. Daarmee komt de cumulatieve opbrengst van de theoretische jaarlijkse bijdragen vrij voor alternatieve aanwendingen ten behoeve van de stadsvernieuwing. Hoe groot dit bedrag zal zijn is afhankelijk van het daadwerkelijke verloop van de exploitatie van de 51 woningen de komende 15 jaar.

De huur voor en na verbetering

De huurprijsberekening voor het aangekocht bezit is van meet af aan een strijdpunt geweest. De woningbouwvereniging wilde een gemiddelde huur over 51 woningen. De buurt daarentegen wenste verschil tussen de verhuurde en de nieuw te verhuren woningen. Bovendien was er verschil van mening over de hoogte van de basishuur. De buurt hanteerde bij de woningen in de Tuinstraat het uitgangspunt dat de huur na verbetering de minimaal redelijke huur voor een woning van 70 punten woningwaardering zou mogen bedragen. Na aftrek van de huurverhoging als gevolg van de verbetering (*f* 50,-) resteerde een basishuur van *f* 160,-. Deze basishuur werd ook als uitgangspunt gehanteerd voor de overige woningen. Een hogere huur als gevolg van meer kwaliteit na verbetering werd wel geaccepteerd; een verhoging van de basishuur niet.
Met betrekking tot de huur is uiteindelijk besloten tot *f* 250,- na verbetering voor de woningen die nog niet waren verhuurd. Voor de woningen die wel waren verhuurd vóór de ingreep geldt de oude huur plus *f* 75,-. Gemiddeld komt de basishuur over alle woningen daarmee uit op *f* 160,-. Een verhoging van de huur vóór verbetering

èn een huurverhoging als gevolg van de verbetering werd voor de bestaande huurders niet acceptabel geacht. Zij zouden op die voorwaarden waarschijnlijk ook niet deelnemen aan de woningverbetering.
In de onderhandelingen tussen gemeente en bouwvereniging over de overdrachtsvoorwaarden is echter gerekend met een basishuur van *f* 175,- voor alle 51 woningen. De verlaging naar gemiddeld *f* 160,- heeft derhalve negatieve effecten op de exploitatie-berekening. Dit is door de gemeente gecompenseerd door nu al het gereserveerde bedrag voor eventuele terugkoop na 15 jaar over te maken aan de bouwvereniging.

3.3 Procesanalyse

3.3.1 Inleiding

Als definitie voor de proceskwaliteit is in hoofdstuk 1 geformuleerd de mate waarin de besluitvorming en de organisatie zijn afgestemd op de uitgangspunten en de te bereiken doelstellingen. De analyse van de gerealiseerde proceskwaliteit bij de gekozen aanpak voor het verbeteringsproject richt zich derhalve op:
- de geformuleerde uitgangspunten en doelstellingen;
- de structuur en het verloop van de besluitvorming en knelpunten die daarbij zijn opgetreden;
- de organisatie van de planvoorbereiding en uitvoering (verdeling van taken en verantwoordelijkheden).

Bij deze analyse wordt gebruik gemaakt van de voorgaande procesbeschrijving (die is gebaseerd op plan- en bouwteamverslagen, correspondentie tussen de partijen en interne notities), aangevuld met de resultaten van de interviews met sleutelpersonen en de resultaten van een evaluatie-bijeenkomst met alle betrokken partijen. Het gaat daarbij met name om meer feitelijke informatie die deze sleutelpersonen hebben verstrekt. De beoordeling die zij achteraf geven over de gekozen aanpak in relatie tot de doelstellingen komt in de volgende paragraaf aan bod.

3.3.2 De doelstellingen van de betrokkenen

Uit het schriftelijk materiaal valt niet af te leiden welke gemeenschappelijke doelstellingen de verschillende betrokkenen met de gecombineerde verbetering van aangekocht en particulier bezit hebben willen bereiken. Voor informatie daaromtrent kan alleen gebruik worden gemaakt van de resultaten van de interviews en de evaluatie-bijeenkomst. Uit deze gegevens blijkt dat er voorafgaand aan de planvorming en uitvoering van het project eigenlijk nooit gemeenschappelijke doelstellingen en uitgangspunten zijn geformuleerd. Iedere betrokken partij is met eigen doelstellingen en uitgangspunten in het project gestapt.
Vanuit het buurtcomité is het uitgangspunt altijd geweest het voorkomen van sloop en het verbeteren van zowel aangekocht als particulier bezit. Ten aanzien van het aangekocht bezit was de doelstelling een verbetering voor 25 jaar, met een aan-

vaardbare huur na verbetering (de minimaal redelijke huur volgens het aantal punten woningwaardering). De verwachtingen ten aanzien van de particuliere deelnemers aan het verbeteringsproject waren simpelweg meer verbeteringen tegen lagere kosten. Over het te realiseren kwaliteitsniveau bij de particuliere woningen heeft het buurtcomité nooit uitspraken gedaan.

foto 5

Het voorkomen van aansluitproblemen: de directe aanleiding tot het aanhaakproject

Vanuit de gemeente werd als doelstelling ten aanzien van het aangekocht bezit geformuleerd een verbetering die een verlengde exploitatieduur van 15 jaar mogelijk zou maken, en overname van de verbeterde woningen door de bouwvereniging. Het meenemen van de particuliere woningen had ook bij de gemeente een weinig gespecificeerd doel, nl. 'meer opknappen tegen lagere kosten voor de particuliere eigenaren'. Wel werd vooraf (door de voormalig projectleider voor het Westerkwartier) een gemiddelde investering bij aangekochte èn particuliere woningen verwacht van ca. *f* 30.000,- . Ook werd eenzelfde kwaliteitsniveau na de ingreep verwacht, in plaats van verbetering van elementen bij de particulieren. Tenslotte was oorspronkelijk het idee om alleen het actieve gebied aan te pakken.
De bouwvereniging heeft aan het verbeteringsproject deelgenomen op basis van de afspraken die met de gemeente zijn gemaakt (convenant) over nieuwbouw in het Westerkwartier en de daaraan gekoppelde verbetering en overname van aangekocht bezit. Uitgangspunt bij de overname is geweest dat de daaraan verbonden kosten gelimiteerd zijn tot 15 jaarlijkse bijdragen van elk ca. *f* 64.000,-. Het te bereiken kwaliteitsniveau bij de over te nemen woningen moest voldoende zijn om de exploitatie gedurende deze 15 jaar te waarborgen. Ten aanzien van de particuliere woningen zijn geen kwaliteitseisen gesteld, omdat de particuliere eigenaren uit-

eindelijk toch zelf daarover beslissen (de gemeente Delft hanteert geen dwangmiddelen). Wel acht de bouwvereniging het meenemen van particulieren in de bouwstroom een goed idee ter voorkoming van aansluitproblemen. Het bouwbureau tenslotte acht het uitgangspunt van een gelijk kwaliteitsniveau voor aangekocht en particulier bezit niet haalbaar, zeker niet intern. Dit is dan ook bewust niet nagestreefd. Er is een beperking aangebracht tot het casco, mede met het oog op de subsidie-mogelijkheden. Het voorkomen van aansluitingsproblemen (de directe aanleiding voor het meenemen van particulier bezit) heeft als vanzelf geleid tot een benadering op onderdelen. Deelname op basis van vrijwilligheid wordt essentieel geacht, omdat bewoners dan niet in financiële problemen komen. Er is nagestreefd zoveel mogelijk bewoners te laten profiteren van de mogelijkheid tot 'aanhaken' bij de verbetering van het aangekocht bezit. Wel zijn bewoners in het actieve gebied gerichter en actiever benaderd dan de overige bewoners. Over het na te streven kwaliteitsniveau bij de aangekochte woningen heeft het bouwbureau zich nooit uitgelaten.

3.3.3 De organisatie van het verbeteringsproject

Niet alleen ontbreken er vooraf vastgelegde, gemeenschappelijke doelstellingen, maar tevens zijn er vooraf geen harde werkafspraken gemaakt en is de verdeling van taken en verantwoordelijkheden vooraf onvoldoende geregeld.
In de planteamverslagen wordt wel melding gemaakt van het feit dat het bouwbureau in het planteam is opgenomen. Maar nergens is schriftelijk vastgelegd waarom dit is gebeurd, wat de taak van het bouwbureau is in het kader van het verbeteringsproject, en hoe de verhouding is van het bouwbureau ten opzichte van de bouwvereniging en haar architect. Als gevolg daarvan is bijv. tijdens de voorbereiding onenigheid ontstaan over de vraag wie het toezicht op de werkzaamheden aan het particulier bezit op zich zou nemen. Ook is het onduidelijk geweest wie als arbiter op zou treden in geval van verschil van mening bij de oplevering. En nu er particulieren zijn die boetebepalingen hanteren is er onduidelijkheid over de vraag of het bouwbureau nu wel of niet gebruik mocht maken van de bepalingen in het bestek voor de huurwoningen.
Met betrekking tot de werkafspraken zijn er bijv. geen deadlines ten opzichte van elkaars werkzaamheden gesteld. Zo kon het bouwbureau tot op een vrij laat tijdstip en ook buiten het actieve gebied deelnemers werven voor het aanhaakproject. En ook de prijsonderhandelingen tussen bouwbureau en aannemer hebben lange tijd in beslag genomen.

3.3.4 De besluitvorming ten aanzien van het verbeteringsproject

Het ontbreken van vooraf gemeenschappelijk geformuleerde uitgangspunten en doelstellingen en daaraan gekoppelde werkafspraken heeft tot gevolg dat de besluitvorming tijdens de planvorming en uitvoering van het project langs verschillende lijnen en op verschillende niveaus plaatsvindt.
Ten aanzien van het aangekocht bezit worden belangrijke randvoorwaarden vastgelegd in de onderhandelingen tussen gemeente en bouwvereniging over de voor-

waarden waaronder de overname van deze woningen plaatsvindt. Deze onderhandelingen worden buiten het planteamverband gevoerd, met als gevolg dat de overige partijen in het planteam (buurtcomité, toekomstige bewoners) daar slechts op indirecte wijze (bijv. via eisen met betrekking tot de basishuur) invloed op uit hebben kunnen oefenen.

foto 6

Doen de buren al mee?

Ook de deelname van het bouwbureau in het planteam is iets dat waarschijnlijk in (informeel) overleg tussen gemeente en bouwvereniging is geregeld. Formeel is de taak van het bouwbureau in het kader van het project nergens vastgelegd. Feitelijk wordt de besluitvorming over de aanpak van het particulier bezit echter bijna geheel in handen gegeven van het bouwbureau, terwijl de bouwvereniging (en haar architect) de besluitvorming ten aanzien van de verbetering van het aangekocht bezit naar zich toe haalt. Er ontstaan twee afzonderlijke besluitvormingsniveaus, ook in het planteam.
Het gevolg is dat ad hoc overlegsituaties in het leven moeten worden geroepen, wanneer de verbetering van het aangekocht en het particulier bezit teveel uiteen dreigt te lopen. Dit is bijv. het geval bij het uitlopen van de prijsonderhandelingen tussen bouwbureau en aannemer, en bij de afspraken over het toezicht op de uitvoering en oplevering van werkzaamheden aan het particulier bezit. Ook het grillige verloop van de opdrachtverlening door particulieren is iets dat na verloop van tijd eigenlijk niemand meer in de hand heeft, maar dat wel belangrijke consequenties heeft voor de planning en routing van de werkzaamheden aan aangekocht en particulier bezit. Wanneer de perikelen rond de opdrachtverlening door particulieren voorbij zijn en de vertraging bij de uitvoering verder wordt bepaald door problemen

bij de aannemer (onderschatting van de werkzaamheden, te weinig personeel op de bouwplaats, geen extra ploeg voor het particulier bezit), wordt daar niet gezamenlijk tegen opgetreden maar oefenen de bouwvereniging en de door het bouwbureau georganiseerde particuliere eigenaren afzonderlijk druk uit. Kortom, in plaats van een gezamenlijk project is er sprake van twee min of meer parallel verlopende verbeteringsprojecten met als gemeenschappelijke overeenkomst de aannemer en de eenheidsprijzen voor de werkzaamheden. Slechts ad hoc worden er dwarsverbanden gelegd tussen de twee projecten (bijv. bij werkzaamheden aan schoorstenen, riolering en uitbouw).

3.4 Procesevaluatie

3.4.1 Inleiding

Tijdens de interviews is tevens ingegaan op de ervaringen van de betrokken partijen met het verbeteringsproject. In hoeverre zijn de verwachtingen uitgekomen, en wat zouden zij een volgende keer anders aanpakken? Op de beoordeling van het eindresultaat (de produktkwaliteit) wordt in hoofdstuk 5 ingegaan. Hier worden knelpunten bij de planvorming en uitvoering en de ervaringen met de rolvervulling van de verschillende partijen behandeld. Het betreft bij dit laatste zowel de eigen rol als de rol van de andere partijen. In hoeverre acht men zich voor de gekozen aanpak toegerust, en in hoeverre acht men de anderen voor de gekozen aanpak toegerust? Wat mag van hen worden verwacht en waarom? De volgende thema's worden behandeld:

- de vaststelling van kwaliteitsniveaus,
- het opdrachtgeverschap,
- de terugkoppeling van resultaten in de planvorming naar bewoners,
- de planning van de werkzaamheden.

3.4.2 De vaststelling van kwaliteitsniveaus en het opdrachtgeverschap

Achteraf bezien en soortgelijke projecten in andere gemeenten beschouwend komt de architect van de bouwvereniging tot de conclusie, dat het beter zou zijn geweest wanneer op één besluitvormingsniveau de gewenste kwaliteit van aangekocht en particulier bezit zou zijn vastgesteld. Daarbij wordt gedacht aan de bouwvereniging, die dan tevens de coördinatie van het project en de opdrachtverlening richting aannemer in haar takenpakket zou krijgen. De woningen uit beide categorieën zouden in deze constructie door één archtect op dezelfde wijze worden opgenomen en aanbesteed. De gemeente zou een katalyserende rol kunnen vervullen (subsidies, aanschrijvingen, normering van kwaliteitseisen), en de inbreng van het bouwbureau zou beperkt kunnen worden tot advisering en technische ondersteuning van particuliere eigenaren.
Ook vanuit de positie van de aannemer wordt een constructie met één opdrachtgever positief beoordeeld. Nu had de aannemer te maken met twee tegenpartijen, waarvan het bouwbureau bovendien niet als opdrachtgever kon functioneren.

De bouwvereniging zelf is echter een geheel andere mening toegedaan. De gedeelde verantwoordelijkheid (bouwvereniging voor aangekocht bezit; bouwbureau voor particulier bezit) wordt op zich positief beoordeeld. Het probleem zit veel meer bij het gebrek aan duidelijkheid vooraf, en het ontbreken van harde afspraken tussen de partijen. Bovendien kunnen vanuit de bouwvereniging geen kwaliteitseisen worden gesteld ten aanzien van het particulier bezit. Uiteindelijk is dit de verantwoordelijkheid van de particulieren zelf.
Vanuit het bouwbureau wordt er eveneens op gewezen dat binnen de huidige randvoorwaarden het vaststellen van de gewenste kwaliteit op één besluitvormingsniveau niet haalbaar en ook niet gewenst is. Daartoe ontbreekt het aan zowel stimulerende als dwangmiddelen voor particuliere eigenaren. Wel acht zij meer samenwerking met de bouwvereniging gewenst bij dit soort projecten. Het bouwbureau werd niet als een volwaardige partij gezien, en de aanspreekbaarheid van de bouwvereniging liet te wensen over.
Het lijkt echter niet waarschijnlijk dat soortgelijke projecten op korte termijn zullen worden gerealiseerd. Zo is er vanuit de gemeente op gewezen dat in de binnenstad (waar de 'nieuwe stadsvernieuwingsgebieden' gelegen zijn) weinig bezit in handen is van corporaties. Tenzij er zal worden aangekocht ten behoeve van nieuwbouw of verbetering zal de rol van de corporaties daar derhalve beperkt zijn.
Wat de particuliere woningverbetering betreft is de discussie gericht op de actief-complexgewijze aanpak, als tegenhanger van de passief-individuele aanpak. Het is echter waarschijnlijk dat voor het Westerkwartier wordt gekozen voor de passieve aanpak. Wellicht zou de bouwvereniging daarbij een onderhoudsrol kunnen vervullen. De bouwvereniging staat daar zelf in principe niet negatief tegenover. Hoewel haar verdere rol in het kader van de stadsvernieuwing nog niet duidelijk bepaald is, zal deze in ieder geval niet actief zijn. Dat ziet zij als een taak voor de gemeente. Onderhoudscontracten voor particulieren zijn wellicht mogelijk, maar dan wel gekoppeld aan het project. Bovendien mogen deze contracten niet concurrentievervalsend werken en is (gedeeltelijke) zelfwerkzaamheid in het kader van het technisch beheer niet haalbaar. Ook vanuit het bouwbureau tenslotte wordt het project als een eenmalig gebeuren gezien. In de binnenstad zal wellicht complexgewijs te werk worden gegaan, gericht op een standaard-kwaliteit en beheer na de ingreep. In het Westerkwartier gaat men door met de passief-individuele aanpak en speciale onderdelenacties, te beginnen met de daken.

3.4.3 De terugkoppeling van resultaten in de planvorming naar bewoners

In september 1987 verschijnt in de Delftse Courant een artikel waarin enkele bewoners uiting geven aan hun onvrede over de gang van zaken rond het woningverbeteringproject. Op de klachten zelf wordt in hoofdstuk 5 nader ingegaan. Hier is de aandacht gericht op de vraag wat er is misgegaan bij de communicatie tussen bewoners en de partijen in het plan- en bouwteam, dat de bewoners ertoe heeft gebracht de pers in te schakelen.
Met betrekking tot de contacten met de bewoners dient volgens de bouwvereniging onderscheid te worden gemaakt tussen collectieve en individuele contacten. Het collectief contact verliep via vertegenwoordiging in het planteam van twee

kandidaat-bewoners, de buurtwerker, de extern deskundige en de sociaal begeleidster van de gemeente. De sociaal begeleidster onderhield tevens de individuele, sociale contacten met de huurders die zouden terugkeren in de verbeterde woning. De individuele, technische contacten met deze huurders zijn door de bouwvereniging gedelegeerd naar de architect. De bouwvereniging zelf heeft tijdens de planvoorbereiding en uitvoering geen individueel contact gehad met de bewoners. Zij had de woningen op dat moment ook nog niet in eigendom. Wel heeft zij de collectieve informatieverstrekking op zich genomen. De bewoners zijn regelmatig bijeen geroepen, maar de opkomst was slecht. Bovendien zijn de vertegenwoordigers in het planteam op de hoogte gehouden. En hoewel de buurtwerker en de externe deskundige formeel weliswaar geen vertegenwoordigers van de bewoners waren, geldt dit volgens de bouwvereniging wel in morele zin.
De reactie vanuit het buurtcomité hierop is dat de verantwoordelijkheid met betrekking tot de informatieverstrekking uiteindelijk toch bij de verhuurder ligt. Tevens was het buurtcomité niet opgenomen in het bouwteam, en aangezien het planteam min of meer is opgehouden te bestaan toen het bouwteam van start ging, zijn beslissingen die in het bouwteam zijn genomen ten aanzien van bijv. routing en planning onvoldoende doorgedrongen tot de leden van het planteam. Wel geeft het buurtcomité toe onvoldoende op zoek te zijn geweest naar signalen vanuit de bewoners. Ook de bouwvereniging en de sociaal begeleidster geven toe een steekje te hebben laten vallen bij de collectieve voorlichting over de opgelopen vertraging tijdens de uitvoering.
Het blijft voor de verschillende partijen echter een raadsel waarom de meeste klachten over de voorlichting juist komen van de huurders die zijn teruggekeerd. Deze zijn namelijk het meest intensief en individueel voorgelicht, zowel tijdens de voorbereiding als tijdens de uitvoering. De architect heeft van alle woningen een opname gemaakt en per woning het bestek ingevuld. Bezuinigingen in de voorbereidingsfase zijn met de huurders doorgenomen. Dat de aannemer alle woningen ineens tot zijn beschikking zou krijgen en dat de opknapwoningen achterin de planning zijn geplaatst wist uiteindelijk iedereen in het bouwteam, en de sociaal begeleidster heeft de (enkele malen verschoven) geplande opleveringsdata onder de huurders verspreid. Kennelijk is het moeilijk vanuit een bestek aan bewoners uit te leggen, hoe de woning er na verbetering uit zal zien. En wellicht is de vertraging op zich en het verblijf in een kwalitatief slechte wisselwoning mede van invloed op het oordeel van de bewoners over de informatieverstrekking over deze vertraging. Dat juist de woningen van de huurders die zijn teruggekeerd achterin de planning zijn geplaatst zonder deze huurders daarin vooraf te kennen lijkt echter iets dat voor verbetering vatbaar is. Met betrekking tot de staat van de woning na verbetering worden door het buurtcomité renovatiecontracten voorgesteld. De aannemer heeft geopperd over de voortgang van een project periodiek een informatie-bulletin onder de bewoners te verspreiden.

3.4.4 De planning van de werkzaamheden

Aanvankelijk was het de bedoeling de aangekochte woningen vóór de bouwvakantie 1987 op te leveren. De verbeteringen aan het particulier bezit zouden worden mee-

genomen in de bouwstroom. Toen in oktober 1986 de sloopwerkzaamheden aan de aangekochte woningen startten, waren de prijsonderhandelingen tussen bouwbureau en aannemers echter nog niet afgerond. Het duurde tot februari 1987 voordat er overeenstemming was over de eenheidsprijzen. Een aantal factoren is hiervoor verantwoordelijk:

- niet voor alle werkzaamheden aan het particulier bezit waren prijzen te vinden in het bestek voor de aangekochte woningen;
- het merendeel van de werkzaamheden is uitgevoerd door onderaannemers en daarvan waren geen eenheidsprijzen bekend;
- de te hanteren opslagpercentges voor bouwplaatskosten vormden een probleem, mede gezien de spreiding van het particulier bezit;
- bij de aannemer speelden capaciteitsproblemen op de afdeling calculatie.

Op 16 januari 1987 waren weliswaar alle deelnemers bekend (deadline aanmelding), maar er waren nog geen opdrachten verleend. Het aantal belangstellenden was echter veel hoger dan verwacht, evenals de omvang van de investering bij een aantal particulieren. Zowel het bouwbureau als de aannemer hebben geprofiteerd van de strenge winter om het voorbereidend werk af te krijgen.
De opdrachtverlening door de particulieren verliep vervolgens schoksgewijs, hetgeen de planning bemoeilijkte. Ook de routing bij het aangekocht bezit is hierdoor bijgesteld. Tenslotte bleken zowel bij de particuliere woningen als bij het aangekocht bezit (met name de opknapwoningen) de werkzaamheden, in vergelijking met de offertes en het bestek, tegen te vallen. Het werk is onderschat; het aantal manuren sterk overschreden. In combinatie met het uitblijven van een extra ploeg voor het particulier bezit en demotivatie bij de aanwezige ploeg (als gevolg van een interne reorganisatie bij de aannemer) heeft dit geleid tot een flinke vertraging. Vanuit de aannemer wordt gesteld dat bij dit soort projecten vooraf betere afspraken moeten worden gemaakt (bijv. deadlines), meer standaardisatie moet worden toegepast, en meer vervanging van complete onderdelen plaats moet vinden. Het handhaven van bestaande (of gedeelten van) onderdelen heeft veel problemen opgeleverd, evenals speciale wensen ten aanzien van materialen. Het bouwbureau onderschrijft de behoefte aan standaardisatie. De bewoners konden bij dit project onbeperkt wensen inbrengen. Beter is een aantal standaard-materialen met een eenheidsprijs, en wanneer bewoners iets anders (meer luxe) willen zullen ze dat zelf moeten regelen.

3.5 Conclusies

Redenerend vanuit de verschillende doelstellingen van de betrokken partijen kan worden geconcludeerd dat zij ieder voor zich een 'rationeel gedrag' vertonen, d.i. dat hun handelingen in sterke mate in overeenstemming zijn met deze doelstellingen gegeven de randvoorwaarden waarbinnen zij moesten opereren. Dit geldt zowel voor de bouwvereniging als voor het bouwbureau.
Uitgangspunt voor de bouwvereniging is beperking van financiële risico's en uitsluitend verantwoordelijkheid voor het eigen bezit. Het eerste is vertaald in een

financiële bijdrage aan de stadsvernieuwing gekoppeld aan de nieuwbouw, verhoging van kwaliteitseisen ten aanzien van de over te nemen woningen in het licht van verantwoorde exploitatie gedurende 15 jaar, en de mogelijkheid om de woningen na 15 jaar terug te verkopen aan de gemeente. Het tweede is terug te vinden in het afschuiven van alle taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van het particulier bezit op het bouwbureau.
Het bouwbureau op haar beurt hanteert vrijwillige deelname van particulieren als uitgangspunt en heeft daarbinnen getracht zoveel mogelijk particulieren tegen zo laag mogelijke kosten aan het project te laten deelnemen. Dit vindt zijn weerslag in open deelname, geen nadere eisen aan het ingreepniveau (en geen woningopnamen), lange prijsonderhandelingen en een eveneens lange inschrijvingstermijn.
Wanneer beide partijen van elkaar afhankelijk worden, hetgeen bij een gecombineerd verbeteringproject onvermijdelijk is, wreekt zich echter het feit dat bovenop de eigen doelstellingen geen gemeenschappelijke doelstellingen zijn geformuleerd. Enerzijds is de eigen handelingsruimte geoptimaliseerd door vooraf geen concessies te doen, anderzijds blijkt dit in de loop van het proces problemen te geven die dan nauwelijk meer in de hand te houden zijn. Geen van beide partijen is immers in staat de ander aan afspraken te houden.
De conclusie dat bij de planvoorbereiding onvoldoende gemeenschappelijke uitgangspunten en doelstellingen zijn vastgelegd, met daaraan gekoppelde werkafspraken, wordt door de verschillende partijen onderschreven. Minder eensgezindheid is er met betrekking tot de gewenste rol van de bouwvereniging. Zowel de architect als de aannemer zijn van mening dat het beter was geweest wanneer de bouwvereniging als coördinator voor het gehele project was opgetreden, en ook als opdrachtgever richting aannemer had gefunctioneerd voor de particuliere deelnemers. Het buurtcomité, het bouwbureau en de gemeente zijn eveneens van mening dat de inbreng van de bouwvereniging bij de particuliere verbeteringen groter had kunnen zijn. De bouwvereniging zelf voelt daar weinig voor. De kwaliteit van het particulier bezit (ook in de bouwblokken met relatief veel aangekocht bezit) acht zij kennelijk van ondergeschikt belang voor de exploitatie van de aangekochte woningen de komende 15 jaar. In ieder geval niet van voldoende belang om de benodigde capaciteit in te schakelen voor de algehele projectcoördinatie.
De vraag is dan waarom de gemeente niet meer initiatief in deze heeft getoond. Wellicht had een meer sturende rol van de gemeente mogen worden verwacht, zeker wanneer door de voormalig projectleider voor het Westerkwartier wordt gesteld dat de (niet uitgesproken) verwachtingen vooraf waren gericht op een gelijk kwaliteits- en investeringsniveau van aangekochte en particuliere woningen, en een beperking tot het actieve gebied. Ook de aandacht van de gemeente is voornamelijk gericht geweest op het aangekocht bezit (verbetering, overdracht). Een kwaliteitsdiscussie ten aanzien van het particulier bezit is nooit gevoerd; de afstemmingsmogelijkheden met de verbetering van het aangekocht bezit zijn onvoldoende doordacht; de daartoe noodzakelijke voorwaarden (subsidies, dwangmaatregelen) nooit gecreëerd.
Vanuit de kwaliteitsdiscussie (alleen gevoerd voor het aangekocht bezit) zijn derhalve ook nooit taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot het particulier bezit verdeeld over de gemeente, bouwvereniging en bouwbureau. De sectorindeling

op de woningmarkt is in sterke mate terug te vinden in de verdeling van de verantwoordelijkheid en besluitvorming: bouwvereniging (en gemeente) voor de aangekochte woningen, bouwbureau voor de particuliere woningen. Voor de gemeente had particuliere woningverbetering weinig prioriteit. De aandacht was gericht op het aangekocht bezit en de woonomgeving. En voor het overige werd het bouwbureau wellicht als een voldoende bijdrage beschouwd. Pas recentelijk is er discussie ontstaan over de rol van de gemeente bij particuliere woningverbetering en haar taak bij het sturen van processen op dit terrein. Bij dit project heeft zij geen overkoepelende rol gespeeld en ook de bouwvereniging wilde deze taak niet op zich nemen. Het bouwbureau tenslotte kon de hoeveelheid werk, verbonden aan de particuliere verbeteringen, ternauwernood aan.

4 DE RESULTATEN VAN HET AANHAAKPROJECT

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de behandeling voor het produktgedeelte van de probleemstelling: de resultaten van het aanhaakproject. Eerst wordt een overzicht gegeven van het gehele project naar investeringen, subsidies en aangebrachte verbeteringen (paragraaf 4.2). Tevens worden de resultaten van het aanhaakproject afgezet tegen de overige particuliere woningverbeteringen in het herindelingsgebied van het Westerkwartier. Vervolgens wordt aan de hand van de resultaten van steekproefgewijs verrichte woningopnamen onderzocht, welke gebreken aan de woningen met het aanhaakproject wel en niet zijn verholpen. In paragraaf 4.3 komt de steekproeftrekking aan de orde. In paragraaf 4.4 wordt de gehanteerde methode bij de woningopnamen uiteengezet, waarna in paragraaf 4.5 de resultaten van deze woningopnamen worden gepresenteerd. Deze gegevens worden vergeleken met de recentelijk gepleegde investeringen in het kader van het aanhaakproject.
Na deze 'objectieve' gegevens over de produktkwaliteit komen in paragraaf 4.6 de geïnterviewde sleutelpersonen aan het woord. Hoe kijken zij aan tegen de gerealiseerde kwaliteit, in relatie tot de kosten die ervoor zijn gemaakt? In paragraaf 4.7 wordt afgesloten met enkele conclusies.

4.2 Project-gegevens

Aan het aanhaakproject is meegedaan door 45 eigenaar-bewoners, 10 particuliere verhuurders en 4 gemeente-woningen. In tabel 1 is een overzicht opgenomen van de investeringen en de subsidies. De gegevens zijn ontleend aan dossiers bij het bouwbureau. Daarin zijn ondermeer opgenomen de offerte van de aannemer, de berekening van de te verwachten subsidie en de factuur van de aannemer (incl. meer- en minderwerk). Van 9 eigenaar-bewoners, 5 particuliere verhuurders en de 4 gemeente-woningen waren op de peildatum de definitieve gegevens nog niet bekend; in die gevallen zijn de voorlopige gegevens gehanteerd. Het subsidie-aandeel in de investering ligt bij de eigenaar-bewoners aanmerkelijk lager dan bij de huurwoningen. De 20% extra subsidie die voor dit project geldt zijn hierbij niet opgenomen. Daarnaast valt op dat de hoogte van de investering zowel bij eigenaarbewoners als bij particuliere verhuurders, in vergelijking met wat daarover in hoofdstuk 2 is opgemerkt, aan de lage kant is.
In tabel 2 zijn aan de hand van gegevens van de afdeling bouw- en woningtoezicht

de woningen in het aanhaakproject tegenover de overige gesubsidieerde particuliere woningverbeteringen in het Westerkwartier geplaatst. Hieruit blijkt dat de gemiddelde investering bij eigenaar-bewoners in het aanhaakproject slechts 46% bedraagt van de gemiddelde investering bij de overige woningverbeteringen door eigenaar-bewoners in 1986 en 1987. Voor de particuliere verhuurders is dit 57%. Het aanhaakproject heeft zodoende wel een flinke stijging van het aantal particuliere woningverbeteringen tot gevolg gehad, maar heeft niet geleid tot hogere investeringen per woning. Integendeel, gemiddeld genomen zijn er bij het aanhaakproject juist relatief kleine klussen uitgevoerd.

Tabel 1 Het aanhaakproject: investeringen (incl. opslagen en BTW) en subsidies

	eigenaar-bewoners (n=45)	verhuurders (n=10)	gemeente-woningen (n=4)	totaal (n=59)
Investeringen	335.811	118.348	62.925	537.084
(gemiddeld)	7.907	11.835	15.731	9.103
subsidies	124.985	94.679	50.340	270.004
(gemiddeld)	2.777	9.468	12.585	4.576
% subsidie	35	80	80	50

Bron: Bouwbureau

Tabel 2 Het aanhaakproject en de overige particuliere woningverbeteringen in het Westerkwartier 1986-1987.

	1986	'aanhakers'	1987 overigen
Eigenaar-bewoners	(n=22)	(n=42)	(n=27)
Investering	443.112	398.049	581.999
(gemiddeld)	(20.142)	(9.477)	(21.556)
Subsidie	202.105	159.340	203.771
(gemiddeld)	(9.187)	(3.794)	(7.547)
% subsidie	46%	40%	35%
Verhuurders		(n=9)	(n=7)
Investering		172.280	233.741
(gemiddeld)		(19.142)	(33.392)
Subsidie		137.828	168.470
(gemiddeld)		(15.314)	(24.067)
% subsidie		80%	72%

Bron: Afdeling bouw- en woningtoezicht

Overigens blijkt uit de verschillen tussen de cijfers in tabel 1 en 2 dat de gegevens van de afdeling bouw- en woningtoezicht niet geheel actueel zijn. Gedeeltelijk is dit het gevolg van het nog niet afgerond zijn van een aantal woningverbeteringen. Maar ook bij gevallen die wel afgerond zijn werkt deze afdeling in de statistieken veelal met verouderde cijfers.

In tabel 3 zijn gegevens opgenomen met betrekking tot de elementen die bij het

aanhaakproject zijn verbeterd. Veruit de meeste verbeteringen hebben plaatsgevonden aan het dak en de goten. Daarna volgen gevels (voegwerk) en kozijnen/deuren. Twaalf eigenaren tenslotte hebben iets aan de schoorsteen gedaan. Dat zoveel verbeteringen aan het dak zijn verricht houdt ondermeer verband met het verhoudingsgewijs hoge subsidiepercentage voor dit onderdeel. Ook de oorspronkelijke aanleiding tot het project (het aansluitend op niveau brengen van de belendende bouwdelen met de renovatie van de huurwoningen) zal daar niet vreemd aan zijn.

Tabel 3 Aangebrachte verbeteringen in het aanhaakproject

Element	Aantal	
Dak	49	
- constructie		11
- pannen/beschot/bedekking		45
- dakraam		18
- dakkapel		9
Goten	39	
Gevels	25	
Kozijnen/deuren	22	
Schoorsteen	12	
Begane grondvloer	2	
Injecteren muren	1	

4.3 De steekproef

Om te kunnen bepalen wat het aanhaakproject heeft opgeleverd in de zin van produktkwaliteit zijn steekproefgewijs woningopnamen gemaakt. Een belangrijke handicap bij de interpretatie van de woningopnamen is het ontbreken van vergelijkingsgegevens over de kwaliteit van de overige woningen in het Westerkwartier en/of andere wijken in Delft. De onlangs gepubliceerde Kwalitatieve Woningregistratie (KWR) 1985, de landelijk uitgevoerde steekproef naar de kwaliteit van de woningvoorraad, is niet op dit niveau te aggregeren omdat de steekproef daarvoor te gering is (1). Een zelf opgezet steekproef-onderzoek in het Westerkwartier liet het budget niet toe.
Om toch over enige vergelijkings-gegevens te kunnen beschikken zijn in de vorige paragraaf archiefgegevens over investeringen en subsidies in het Westerkwartier gehanteerd en vergeleken met de resultaten van het aanhaakproject. Bij de verwerking van de steekproef is voorts zoveel mogelijk aangesloten bij de methodiek van de KWR '85 zodat ook op die wijze enige vergelijking mogelijk is.
Bij het trekken van de steekproef is als volgt te werk gegaan. Als populatie is genomen de 59 woningen die in het aanhaakproject zijn opgenomen. Deze woningen zijn verdeeld over de verschillende eigendomscategorieën en over 4 klassen naar netto aanneemsom (excl. opslagen en BTW; op basis van de offerte van de aannemer). Zo ontstaat het beeld van tabel 4.
Uit iedere cel van deze matrix is vervolgens een steekproef getrokken van ca. 1/3 à

1/2 van het aantal woningen, afhankelijk van het aantal woningen per cel (bij een groter aantal woningen is een relatief kleinere steekproef gehanteerd). De gewenste omvang en samenstelling van de steekproef is opgenomen in tabel 5.
Bij het trekken van de steekproef is voorts rekening gehouden met het woningtype door:

- hoekwoningen afzonderlijk te selecteren naar evenredigheid per investeringsklasse, waarbij bovendien onderscheid is gemaakt tussen 'echte' hoekwoningen en woningen aan het einde van een blok;
- indien mogelijk binnen de cellen de verdeling van de woningen over de bouwblokken evenredig te laten zijn aan die in de populatie;
- uiteindelijk de verdeling van de woningen over de bouwblokken in populatie en steekproef te vergelijken.

Uiteindelijk is er zo sprake van een sterk gestratificeerde steekproef, waarbij het lot heeft beslist wanneer woningen op alle relevante criteria hetzelfde scoren. De stratificatie is zover doorgevoerd, omdat bij een betrekkelijke kleine omvang van de steekproef de kans op vertekening bij a-selecte trekking uit de populatie groot is. Door stratificatie wordt de representativiteit beter gewaarborgd.

Tabel 4 Het aanhaakproject naar eigendomsverhouding en netto aanneemsom per woning.

	eigenaar-bewoner	eigenaar-verhuurder	gemeente	Totaal
10.000 of meer	7	4	3	14
5.000 - 10.000	10	4	-	14
2.000 - 5.000	21	1	-	22
2.000 of minder	7	1	1	9
Totaal	45	10	4	59

Bron: Bouwbureau

Tabel 5 De steekproef naar eigendomsverhouding en netto aanneemsom per woning

	eigenaar-bewoner	eigenaar verhuurder	gemeente	Totaal
10.000 of meer	4	2	1	7
5.000 - 10.000	4	2	-	6
2.000 - 5.000	7	1	1	12
2.000 of minder	3			
Totaal	18	5	2	25

4.4 De woningopnamen

Zoals hiervoor aangegeven is methodisch aangesloten bij de Kwalitatieve Woningregistratie (KWR) 1985, de landelijke steekproef naar de kwaliteit van de woning-

voorraad, uitgevoerd in opdracht van het ministerie van VROM. Daarvoor is gekozen omdat daarmee een vergelijkingsbasis met landelijke en zomogelijk met lokale gegevens ontstaat. Om dezelfde reden is van alle woningen in de steekproef ook de puntenscore met behulp van het Woningwaarderingsstelsel (WWS) 1985 berekend.
De KWR is in eerste instantie gericht op een bouwtechnische kwaliteitsregistratie voor een 15-tal uitpandige en een 14-tal inpandige bouwdelen en de installaties.
Overeenkomstig de KWR is per bouwdeel de herstelbehoefte vastgesteld. Uitsluitend technische gebreken aan de woning, die hersteld moeten worden om de woning meer in een acceptabele staat van onderhoud te brengen, zijn beschouwd. Er is geen herstel opgenomen met een preventief karakter. Woontechnische herstelkosten zijn in de KWR niet opgenomen; wel heeft een registratie van gebreken plaats gevonden.
Om te voldoen aan enkele kritiekpunten op de KWR-methode en om een betere aansluiting op de lokale situatie te verkrijgen, is de methode op enkele punten aangepast. De bouwtechnische normen zijn in die zin toegepast dat geen nieuwbouwkwaliteit is nagestreefd, die immers bij verbeterde woningen tot onnodige vervanging en dus niet tot een reële weergave van de herstelkosten zou leiden. Wanneer meer dan 50% van een bepaald een onderdeel slecht is, is uitgegaan van volledige vervanging. Bij een gebrek van minder dan 50% kan met reparatie worden volstaan.

foto 7

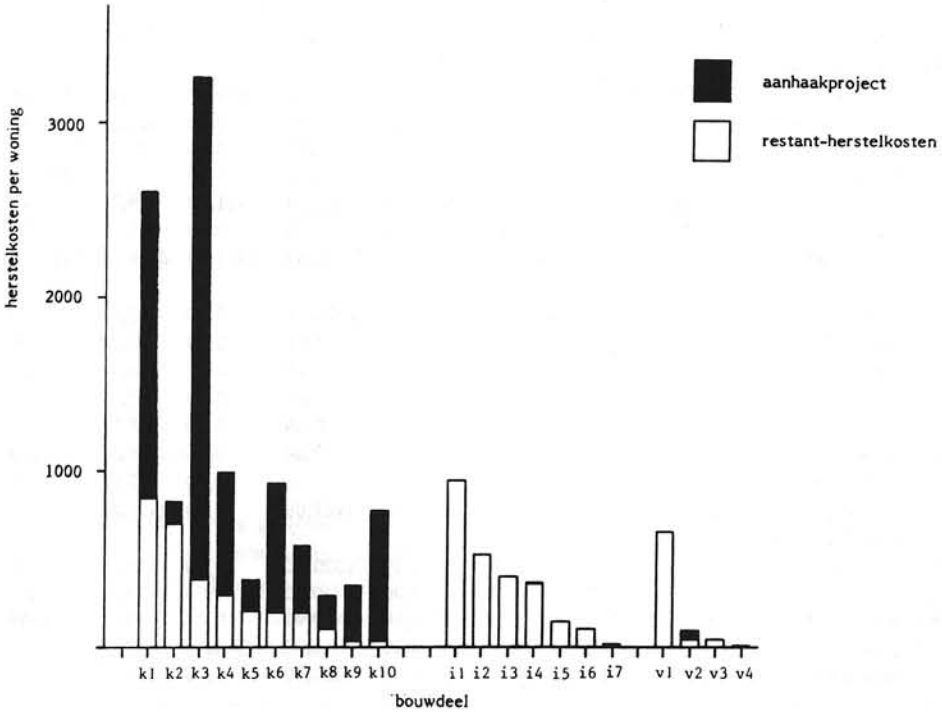
Klussenregeling leidt tot een 'lappendeken'

Ten aanzien van de woontechnische gebreken is een lijst met een 12-tal basisgebreken gehanteerd die tot woontechnische herstelkosten leiden. Deze lijst is in

Tabel 6 bevat een overzicht van de gemiddelde investeringsbedragen per element en per woning in het aanhaakproject en van de gemiddelde herstelkosten zoals die na oplevering van de woningen in het aanhaakproject nog zijn aangetroffen, uitgesplitst naar casco, inbouw en voorzieningen (voor de basisgegevens zie tabel 1 bijlage 3). Wat het investeringsniveau per bouwdeel betreft bevestigt één en ander het beeld dat in paragraaf 4.2 werd geschetst: de in het aanhaakproject uitgevoerde klussen hebben vrijwel geheel betrekking op het casco, met het accent op het dak (dakbedekking, dakconstructie, dakkapellen, goten) en de kozijnen.

Stapeling van de resterende herstelkosten en de kosten van de verbeteringen in het aanhaakproject geeft een beeld van de middels het aanhaakproject gerealiseerde verbetering van de oude situatie. Grafisch weergegeven ontstaat dat beeld in grafiek 1, en nader uitgesplitst naar eigendomscategorie in grafiek 1a t/m c (bijlage 2). Opvallend zijn de hoge resterende herstelkosten voor het casco-onderhoud 'vocht', waaraan in het aanhaakproject betrekkelijk weinig is gedaan, en het nog resterende herstel aan kozijnen.

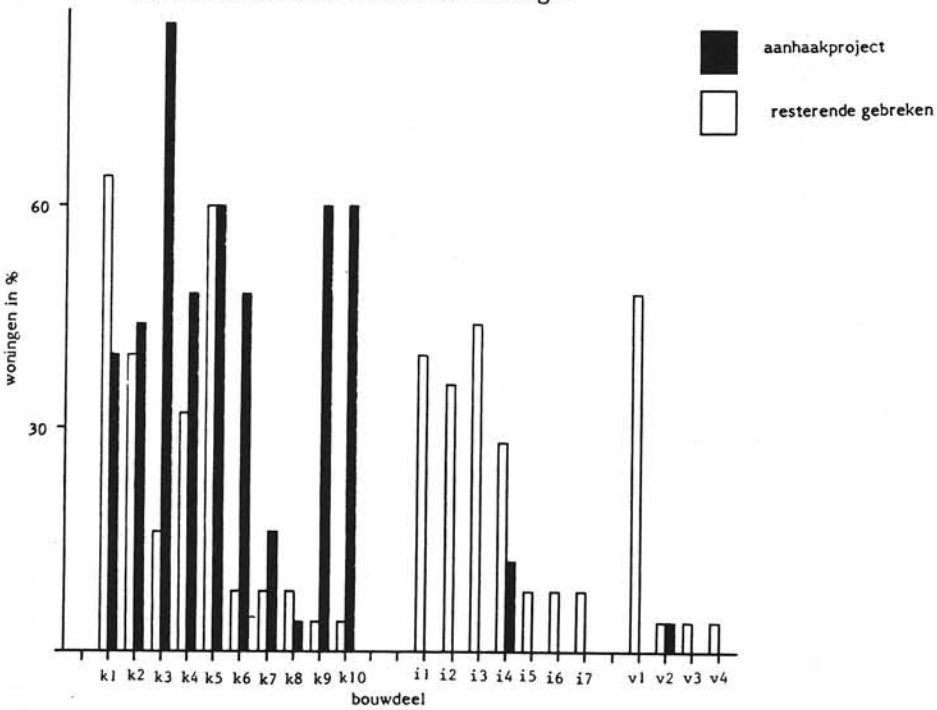
Grafiek 1 Vergelijking restant-herstelkosten/verbeteringskosten aanhaakproject: gemiddeld per woning



Wat de inbouw betreft scoort de trap hoog. Veel bewoners zeggen aan de steile trap gewend te zijn. In verhouding tot de ondervonden geringe hinder zijn de herstelkosten zodanig hoog dat herstel in veel gevallen niet te verwachten is. Toch dient

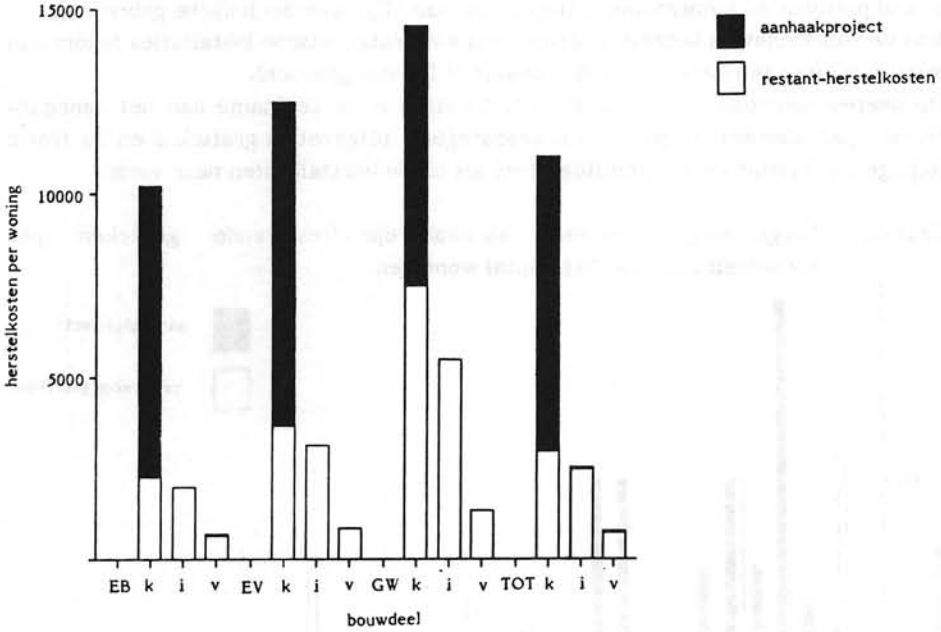
bedacht te worden dat een steile trap zeer hoog scoort als oorzaak van ongevallen binnenshuis. Andere hoog scorende inbouw-elementen zijn brandgevaarlijke (zachtboard) plafonds en binnenwanden (t.g.v. voornamelijk woontechnische gebreken).
Wat de voorzieningen betreft schieten veel electrotechnische installaties tekort aan minimale eisen ten aanzien van de capaciteit (aantal groepen).
Op overeenkomstige wijze als de herstelkosten is de deelname aan het aanhaakproject per element en per eigendomscategorie uitgezet in grafiek 2 en 2a t/m c (bijlage 2). Daaruit komt hetzelfde beeld als bij de herstelkosten naar voren.

Grafiek 2 Vergelijking deelname aanhaakproject/resterende gebreken per bouwdeel: in % van het aantal woningen



In grafiek 3 is tenslotte een samenvattend overzicht van de resultaten per eigendomscategorie te zien, waaruit het forse effect op de casco-kwaliteit van het aanhaakproject duidelijk is af te lezen.

Grafiek 3 Vergelijking restant-herstelkosten/verbeteringskosten aanhaakproject: gemiddeld per woning en per eigendomscategorie



In tabel 7 wordt een overzicht van de relatieve herstelkosten gegeven, zowel voor het herstel dat nog resteert na de oplevering van het aanhaakproject, als voor de daarbij uitgevoerde verbeteringen.

Tabel 7 Overzicht relatieve herstelkosten/relatieve verbetering aanhaakproject

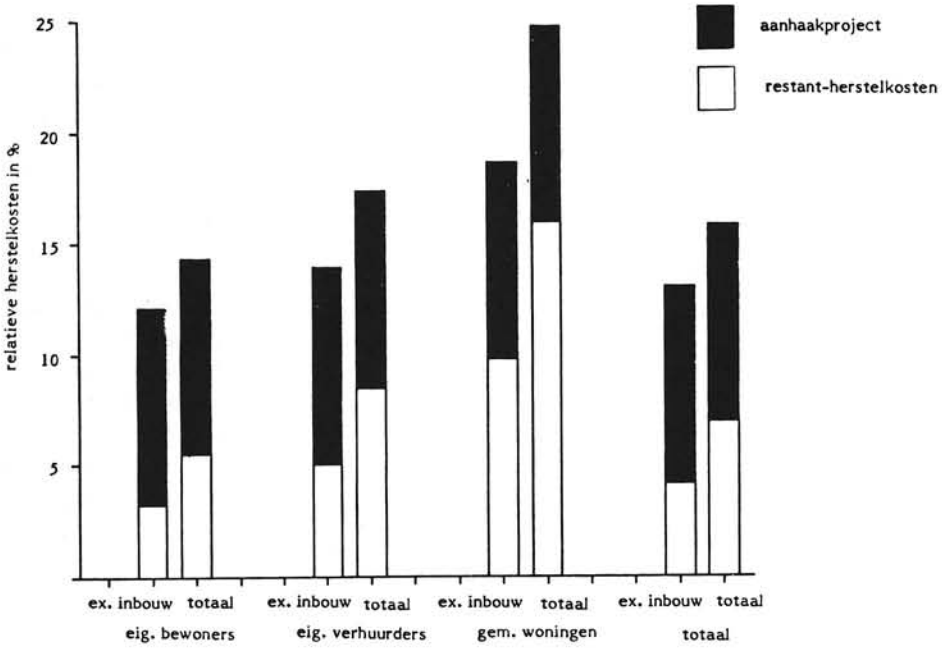
		EIG. BEWONERS		EIG. VERHUURDERS		GEM. WONINGEN		TOTAAL	
		ex. inbouw	totaal	ex. inbouw	totaal	ex. inbouw	totaal	ex. inbouw	totaal
HK	herstelkosten	2916,68	4907,03	4509,10	7633,13	8819,71	14306,71	3707,40	6204,22
	inhoud m3	191,06	191,06	158,80	158,80	184,00	184,00	184,04	184,04
	kosten nieuwbouw/m3	453,30	453,40	516,22	516,22	454,78	454,78	464,28	464,28
KN	kosten verg. nieuwb.	86605,00	86605,00	81976,00	81976,00	83680,00	83680,00	85445,20	85445,20
RHK	rel. herstelk. %	3,37%	5,67%	5,50%	9,31%	10,54%	17,10%	4,34%	7,26%
VK	kosten aanhaakproj.	7979,26	7979,26	8803,56	8803,56	7015,35	7015,35	8067,00	8067,00
RVK	rel. verb.k. %	9,21%	9,21%	10,74%	10,74%	8,38%	8,38%	9,44%	9,44%
RV	REL. VERBETERING %	73,23%	61,92%	66,13%	53,56%	44,30%	32,90%	68,51%	56,53%

De gemiddelde resterende relatieve herstelkosten na en voor uitvoering van het aanhaakproject bedragen:

	na:	vóór:
- de eigenaar-bewoners	6% = redelijk	15% = matig
- de eigenaar-verhuurders	9% = redelijk/matig	20% = matig/slecht
- de gemeente-woningen	17% = matig	25% = slecht
- totaal gemiddeld	7% = redelijk	17% = matig

Wanneer de inbouw buiten beschouwing wordt gelaten is het gehele beeld nog iets gunstiger. Een vergelijking met de KWR zal ongeveer daartussen in liggen. Uitgedrukt in een percentage verbetering ten opzichte van de oude situatie kan de relatieve verbetering benaderd worden, welke een bepaald positief beeld oplevert: gemiddeld zo'n 57% variërend van 33% bij de gemeentewoningen tot 62% bij de eigenaar-bewoners. Grafisch weergegeven ontstaat het beeld in grafiek 4.

Grafiek 4 Vergelijking restant-herstelkosten/verbeteringskosten aanhaakproject: relatieve herstelkosten en relatieve verbetering per eigendomscategorie



Uitgedrukt in de bij de KWR gehanteerde kwaliteitsklassen ziet het resultaat na oplevering van het aanhaakproject er als volgt uit:

	géén herstel	gering herstel	groot onderhoud of herstel	ingrijpend herstel	volledig herstel niet meer verantwoord
	0-1%	1-10%	10-20%	20-50%	50-100%
eigenaar-bewoners	4	10	3	1	0
eigenaar-verhuurders	0	3	2	0	0
gemeentewoningen	0	1	0	1	0
totaal	4	14	5	2	0

4.6 Produktevaluatie

Tijdens de interviews met sleutelpersonen is gevraagd naar een beoordeling van het resultaat van het verbeteringsproject. In hoeverre is dit in overeenstemming met de oorspronkelijke doelstellingen? En indien dit slechts ten dele het geval is, op welke wijze zou dan een beter resultaat bereikt kunnen worden?

Zoals in hoofdstuk 3 is gebleken heeft aan de verbetering van het particulier bezit geen kwaliteitsdiscussie ten grondslag gelegen. Een gewenst kwaliteitsniveau is nooit vastgesteld. De te bereiken doelstellingen zijn vervat in algemene termen als 'zoveel mogelijk verbeteren tegen zo gering mogelijke kosten'. Een genuanceerde beoordeling in het licht van dergelijke doelstellingen is moeilijk te geven. De geïnterviewden gaan daarvoor dan ook al snel over tot vergelijkingen met gerealiseerde projecten in andere gemeenten. Met name de aanpak in de gemeente Den Haag staat daarbij model.

Over het algemeen zijn de geïnterviewden niet ontevreden over het bereikte resultaat bij de particuliere woningen, gegeven de randvoorwaarden waarbinnen moest worden gewerkt. Zo stelt het bouwbureau dat eenzelfde verbeteringsniveau voor aangekocht en particulier bezit niet haalbaar was, mede in verband met het ontbreken van daarop toegesneden subsidieregelgeving voor eigenaar-bewoners. Dit is dan ook bewust niet nagestreefd. Er is een beperking aangebracht tot het casco, en er is op vrijwilligheid gegokt omdat bewoners dan niet in financiële problemen komen. Wel is het zo dat achteraf bezien meer eisen aan het casco gesteld hadden kunnen worden, gezien de hoeveelheid tijd die in dit project wellicht is gestopt. Ook is meer standaardisatie bij de toepassing van materialen gewenst. De serviceverlening door het bouwbureau is bij dit project wellicht wat al te ver doorgevoerd.

Ook vanuit de afdeling bouw- en woningtoezicht wordt gesteld dat er niet meer viel te verwachten dan er is gerealiseerd. Door het project zijn veel gebreken aan particuliere woningen verholpen, maar het zijn kleine, incidentele ingrepen en geen totaalverbeteringen. Er is waarschijnlijk meer gebeurd en ook eerder dan wanneer het project er niet was geweest. Er wordt wel bij opgemerkt dat het bouwbureau veel werk heeft verzet: "de bewoners hoefden alleen af en toe een handtekening te zetten". Voor de afdeling bouw- en woningtoezicht heeft het project meer werk met zich meegebracht dan bij de gebruikelijke, enkelvoudige aanpak het geval is, van-

wege het vele overleg (o.a. over de verdeling van de 20% extra subsidie). Voor het overige vergemakkelijkt of bemoeilijkt de gekozen aanpak bij dit project het werk van bouw- en woningtoezicht niet.
Ook volgens de voormalig projectleider van het Westerkwartier heeft het aanhaakproject gewerkt, gezien het aantal deelnemers en de nadruk op cascoverbeteringen. Een negatief aspect is volgens hem de 'lappendeken', ook per pand. Meer verplichtingen (en subsidies) lijken gewenst. De klussen-aanpak komt immers gedeeltelijk voort uit de subsidieregeling. Daarnaast kent het Westerkwartier echter veel tijdelijke bewoning, waarbij de bewoners een handhavingsstrategie hanteren ten aanzien van de prijs van de woning.
Volgens de architect van de bouwvereniging zijn bij de particuliere woningen òf de investeringen te laag, òf er is in een eerder stadium al veel aan deze woningen verbeterd. Dit leidt hij af uit de hoogte van de investeringen in casco-elementen bij het aangekocht bezit, die aanmerkelijk hoger is dan de gemiddelde investering bij de particulieren. Wat de gecombineerde aanpak betreft is volgens de architect alleen het rijtje Pootstraat 108-120 kwalitatief goed gelukt.
Het buurtcomité constateert dat ondanks alle problemen er nu toch veel woningen zijn opgeknapt. En de bouwvereniging tenslotte heeft zich nooit uitgelaten over de te bereiken kwaliteit van het particulier bezit, en onthoudt zich derhalve ook van een oordeel daaromtrent. Wel is de bouwvereniging tevreden met het resultaat dat is bereikt bij de 44 'overige' woningen. Daar durft zij een exploitatie van 15 jaar mee aan. Minder tevreden is zij over het resultaat van de ingreep aan de woningen in de Tuinstraat. En afgezet tegen de totale kosten voor Rijk, gemeente en bouwvereniging is zij van mening dat de woningen uit financieel-economische overwegingen eigenlijk niet verbeterd hadden mogen worden. Dezelfde mening zijn de aannemer en de architect toegedaan. Deze laatste spreekt in dit verband van een 'glijdende doelstelling' die de gemeente bij de verbetering heeft gehanteerd. Er is nooit een grens gesteld aan de verbeteringskosten, uitgaande van de doelstelling 'verbetering voor een instandhoudingstermijn van 15 jaar'. De voormalig projectleider van het Westerkwartier en het buurtcomité zijn van mening dat vanuit andere dan financieel-economische en technische overwegingen de ingreep wel de moeite waard is geweest (bijv. functie op de woningmarkt, sociale overwegingen). Het bouwbureau laat zich niet uit over de kosten-kwaliteits-verhouding van de ingreep aan het aangekocht bezit. Wel merkt het bouwbureau op dat aan de daken en goten bij de particuliere woningen in veel gevallen een meer ingrijpende verbetering heeft plaatsgevonden dan bij het aangekocht bezit.

4.7 Conclusies

Het ontbreken van kwalitatief geformuleerde doelstellingen achter het project bemoeilijkt een kwalitatieve beoordeling van het produkt. Wat aard en kwaliteit van de verbeterde bouwdelen betreft is een oorspronkelijk doel van het aanhaakproject, het op vergelijkbaar niveau brengen van aan het aangekocht bezit grenzende belendingen, in redelijke mate gehaald. In kwantitatief opzicht kan het aanhaakproject zeker een succes genoemd worden, gezien het boven verwachting grote aan-

tal aanhakende deelnemers in het actiegebied. Wat de omvang van de verbeteringen betreft is sprake van beperkte verbeteringen aan het casco, te weten aan het dak en aan de kozijnen. Aan resterende herstelkosten valt het onderdeel 'vocht' op, terwijl ook aan de kozijnen nog veel herstel resteert. Resterende woontechnische gebreken concentreren zich wat de herstelkosten betreft op de te steile binnentrappen en de electrotechnische installaties.

foto 8

Deelverbeteringen aan het particuliere bezit

Wanneer de resterende relatieve herstelkosten worden vergeleken met de relatieve verbeteringskosten in het aanhaakproject is sprake van een forse kwaliteitstoename, vooral in de categorie eigenaar-bewoners, gevolgd door de eigenaar-verhuurders. De twee gemeentewoningen komen er ongunstiger uit met nog veel resterend herstel.

De indruk bestaat overigens dat in veel van de woningen in het aanhaakproject al eerder verbeteringen waren uitgevoerd. Op de vraag hoe de kwaliteit van deze woningen zich verhoudt tot de overige woningvoorraad in het Westerkwartier en vooral de woningen die niet zijn aangehaakt valt niet in te gaan, omdat kwalitatieve vergelijkingsgegevens ontbreken en de opname daarvan buiten het budget van dit onderzoek valt.

Noten

1. Honstede, W. van en R. Warringa, "Kwalitatieve Woningregistratie, eerste landelijke resultaten", VROM, Den Haag, 1986.

5 RESULTATEN VAN DE ENQUETE ONDER BEWONERS

5.1 Inleiding

Zoals aangegeven in hoofdstuk 1 is een schriftelijke enquête gehouden onder de bewoners van de woningen, waarvan tevens een kwaliteitsopname is gemaakt. Daarnaast zijn de huurders die zijn teruggekeerd in de door de woningbouwvereniging verbeterde woningen schriftelijk geënquêteerd. In totaal betreft het 18 eigenaar-bewoners, 2 huurders van gemeentebezit, 5 huurders van particulier bezit en 10 huurders van de woningbouwvereniging.
De keuze voor het hanteren van dezelfde steekproef bij de woningopname en de enquête onder de bewoners van de particuliere en gemeentewoningen houdt verband met de gekozen onderzoeksopzet. De 'objectieve' gegevens over de produktkwaliteit, welke zijn gebaseerd op de woningopnamen, en de subjectieve oordelen van de bewoners over deze kwaliteit, zoals deze voortkomen uit de enquêteresultaten, hebben op deze wijze betrekking op dezelfde woningen, hetgeen noodzakelijk is voor een zinvolle vergelijking.
Van de bewoners van de aangekochte en verbeterde woningen zijn alleen diegenen geënquêteerd, die al vóór de ingreep deze woningen bewoonden. Zij hebben immers het gehele proces meegemaakt vanaf de aankoop tot de uiteindelijke verbetering. Van hen werd dan ook de meeste informatie verwacht omtrent knelpunten die zich hebben voorgedaan. Voor die vier categorieën bewoners zijn afzonderlijke vragenlijsten opgesteld. De bewoners hebben eerst een introductiebrief ontvangen van de gemeente Delft. Vervolgens hebben zij de vragenlijst toegestuurd gekregen. Deze is na een telefonische afspraak persoonlijk opgehaald, waarbij eventuele onduidelijkheden in de vraagstellingen zijn besproken. Wanneer bij de verwerking van de vragenlijsten een nadere toelichting op de antwoorden gewenst was, is tenslotte nogmaals telefonisch contact opgenomen. Op deze wijze is getracht de (partiële) non-respons te minimaliseren. De enquêtes onder bewoners van particuliere en gemeentewoningen zijn verstuurd op 14 december en opgehaald in de week van 21 december 1987. De vragenlijsten voor de huurders van de corporatiewoningen zijn verstuurd en opgehaald in de week van 4 januari 1988. Van de 18 eigenaar-bewoners is er van 16 een ingevulde vragenlijst ontvangen. Slechts één eigenaar-bewoner bleek niet bereid de te vragen te beantwoorden. De ander is daartoe wel bereid, maar niet bereikbaar. Van de twee bewoners van gemeentewoningen is er één niet in staat geweest de vragenlijst in te vullen, vanwege familieomstandigheden. De vijf huurders van particulier bezit leveren in twee gevallen non-respons op. Beiden zouden de vragenlijst opsturen, maar deze zijn niet ontvangen. Van degenen die de

vragenlijst wel hebben ingevuld zijn er twee huurders van familiebezit. De huurders van de corporatiewoningen leveren in drie gevallen non-respons op (zie tabel 1). Voorts is er bij een aantal vragen sprake van partiële non-respons. Dit zal in de tekst worden aangegeven door middel van het aantal scores op een vraag (n).

Bij de behandeling van de enquête-resultaten wordt een onderscheid gemaakt tussen de bewoners van particuliere en gemeentewoningen enerzijds en bewoners van corporatiewoningen anderzijds. Bij de laatsten heeft een ingrijpende verbetering van de woning plaatsgevonden met een langdurige geschiedenis, noodzaak tot tijdelijke herhuisvesting, etc. De eersten maken deel uit van het aanhaakproject, dat een tot op zekere hoogte zelfstandige procesgang heeft doorgemaakt. De voorbereidingsperiode is korter, de ingrepen zijn minder omvattend, de bewoners konden tijdens de uitvoering de woning blijven bewonen, etc. In de afsluitende conclusies zullen de ervaringen van beide categorieën bewoners in onderlinge samenhang worden besproken. Een ander onderscheid is dat tussen de verschillende categorieën bewoners binnen het aanhaakproject. Er zijn huurders van gemeentewoningen bij, eigenaar-bewoners, huurders van particulier bezit en 'huurders' van woningen in het bezit van familieleden. Aan de laatsten zijn, naast de vragen die aan de andere categorieën huurders zijn gesteld, ook vragen voorgelegd uit het enquêteformulier voor eigenaar-bewoners. Dit vanwege het feit dat zij formeel weliswaar geen eigenaar van de woning zijn, maar feitelijk wel als zodanig betrokken zijn geweest bij het vaststellen van de gewenste verbeteringen van de woning. Daarnaast zijn er vragen, bijvoorbeeld met betrekking tot de uitvoering van werkzaamheden door de aannemer, die aan alle bewoners binnen het aanhaakproject zijn gesteld.
Bij de behandeling van de enquêteresultaten zullen, afhankelijk van het onderwerp dat aan de orde is, de verschillende categorieën bewoners binnen het aanhaakproject worden samengevoegd.

Tabel 1 Steekproef en respons

	eigenaar-bewoners	huurders gemeente	huurders particul.	huurders corporatie	totaal
vragenlijst ontvangen	16	1	3	7	27
niet bereikbaar	1	-	-	3	4
weigering	1	1	2	-	4
totaal	18	2	5	10	35

5.2 De bewoners van het particulier bezit

5.2.1 Woonlasten en inkomens

De meeste eigenaar-bewoners hebben de woning gekocht na de hausse op de onroerend goedmarkt eind jaren '70. De prijzen lopen uiteen van *f* 21.000,- tot

f 62.500,- bij een gemiddelde van *f* 46.821,- (n=14). Een duidelijke prijsverloop is uit dit geringe aantal waarnemingen niet af te leiden, maar met enige voorzichtigheid kan wel worden gesteld dat het prijsniveau vrij stabiel is. Van vier eigenaren zijn de gegevens van een taxatierapport bekend (overigens hebben slechts 6 eigenaar-bewoners de woning voor aankoop officieel laten taxeren), die erop wijzen dat de betaalde prijzen nagenoeg overeenkomen met de getaxeerde waarde bij vrije verkoop. Het betreft in alle vier de gevallen wel woningen met een prijs ruim boven het gemiddelde.
De hypotheeklasten voor de woning bedragen gemiddeld *f* 397,- excl. belastingvoordeel (n=12). Twee bewoners hebben geen hypotheeklasten (meer). Uitschieters naar *f* 600,- à *f* 700,- worden veroorzaakt door een relatief hoog rentepercentage of korte looptijd in combinatie met een bovengemiddelde aankoopprijs. Voor 10 bewoners geldt echter een maandelijkse last beneden *f* 400,-.
Afgezet tegen het inkomen lijken deze lasten geen probleem op te hoeven leveren. Bij drie eigenaar-bewoners is er sprake van één inkomen tussen minimum en modaal (netto *f* 1500,- tot *f* 2000,- per maand), en hypotheeklasten van minder dan *f* 400,-. De overige huishoudens hebben meerdere inkomens of één inkomen boven modaal.
Ook bij de huurwoningen lijkt geen woonlastenprobleem te spelen. Eén woning wordt door de gemeente verhuurd voor *f* 53,- per maand. Twee van deze woningen worden bewoond door studenten waarvan de vader de woning in bezit heeft. De vierde woning wordt daadwerkelijk particulier verhuurd door een eigenaar die deze woning ooit voor een van zijn studerende kinderen heeft gekocht. De huur die voor deze woning wordt betaald is wel fors: in totaal *f* 900,- per maand incl. gas, water en electriciteit.
Gedwongen werkloosheid komt onder de geënquêteerde bewoners nauwelijks voor. Slechts één inwonende zoon heeft te kennen gegeven werkloos te zijn.

5.2.2 Huishoudenssamenstelling

De huishoudens binnen de steekproef zijn over het algemeen klein. De gemiddelde huishoudensgrootte bedraagt 2.24 (n=21). Er zijn twee 4-persoonshuishoudens bij, waarvan er één te kennen heeft gegeven te willen verhuizen, omdat de woning te klein wordt. Verder zijn er vijf 3-persoonshuishoudens, waarvan er twee bestaan uit studenten. De meeste huishoudens bestaan echter uit één (3) of twee (9) personen.
Van de bewoners in de steekproef is 80% jonger dan 35 jaar (n=20).

5.2.3 Plannen tot woningverbetering

Voordat zij door het bouwbureau werden benaderd in verband met hun belangstelling voor het aanhaakproject hadden 14 van de 17 eigenaar-bewoners (en een van de twee huurders van familiebezit) al plannen om de woning te verbeteren. Tevens hadden 15 eigenaar-bewoners al eens verbeteringen aan de woning aangebracht. In 7 gevallen betreft het hierbij ingrepen waarvan de kosten meer dan *f* 10.000,- hebben bedragen. Vier eigenaren hebben zelfs voor meer dan *f* 35.000,- aan de woning verbeterd, tot een maximum van *f* 60.000,-. Hoewel een groot gedeelte van de aan-

gebrachte verbeteringen betrekking heeft op woontechnische aspecten, is er met name bij die eigenaren waar de investering boven ƒ 10.000,- uitkomt tevens sprake van onderhoud en verbetering in bouwtechnisch opzicht (dak, schoorsteen, gevels, vloer, electra, etc.). Veel werkzaamheden zijn door de eigenaren zelf, al dan niet samen met een kennis, uitgevoerd.
Bij de verhuurde woningen is er vóór de ingreep in het kader van het aanhaakproject slechts in geringe mate sprake van zelf aangebrachte verbeteringen. Dit geldt met name voor de drie woningen die worden bewoond door studenten. De huurder van de gemeentewoning woont al sinds 1959 in deze woning en heeft vooral in het verleden een aantal woontechnische verbeteringen aangebracht (douche/toilet).
Zoals gezegd hadden 14 eigenaar-bewoners al plannen om de woning te verbeteren. De redenen waarom deze plannen niet zijn uitgevoerd lopen sterk uiteen. Vier eigenaren beschouwden de aan te brengen verbeteringen als niet urgent. Twee eigenaren hadden offertes opgevraagd, maar deze bleken te hoog. Verder waren drie eigenaren er nog niet toe gekomen vanwege tijdgebrek. Voor twee eigenaren was het feit dat het aanhaakproject in voorbereiding was reden om de gewenste verbeteringen nog even uit te stellen. Eén eigenaar had het huis net gekocht en een andere eigenaar heeft prioriteit gegeven aan interne woontechnische verbeteringen. Van één eigenaar tenslotte is dit gegeven niet bekend. De huurder van familiebezit die al plannen had tot woningverbetering heeft deze uitgesteld in verband met de kosten.
Negen van de 17 eigenaar-bewoners hebben na de ingreep plannen om verdere verbeteringen aan de woning aan te brengen. Geen van de 4 huurders koesteren nog plannen in deze richting.

5.2.4 Deelname onder andere omstandigheden

In de vragenlijst is een aantal vragen opgenomen met betrekking tot de bereidheid tot (gesubsidieerde) woningverbetering onder andere voorwaarden dan die bij het aanhaakproject van toepassing zijn geweest. Op de vraag of de eigenaar ook zonder subsidie zou hebben verbeterd, antwoordden er vijf ontkennend. Twaalf eigenaar-bewoners zouden wel verbeteringen hebben aangebracht. Van deze twaalf zou er echter slechts één op dezelfde wijze verbeteringen hebben aangebracht. Deze eigenaar heeft namelijk geen subsidie ontvangen. De overige eigenaren zouden de verbeteringen hebben uitgesteld (niet urgent), slechts een gedeelte van de verbeteringen hebben uitgevoerd (het hoogst noodzakelijke), of de verbeteringen gefaseerd hebben laten verlopen. Dit geldt ook voor de twee huurders van familiebezit. Enkele eigenaren zouden de werkzaamheden bovendien zelf ter hand hebben genomen. Eén van hen stelde daarbij dat "... meedoen aan dit project alleen aantrekkelijk is vanwege de subsidie. Zonder subsidie is uitvoering in het zwart/grijze circuit goedkoper...". Bij de uitvoering van de recente ingrepen hebben 6 eigenaar-bewoners en 2 huurders zelf werkzaamheden verricht. Een eigenaar heeft kunststof kozijnen geplaatst. Een ander heeft de zijgevel bekleed en geïsoleerd. Een derde heeft het graafwerk verricht ten behoeve van vervanging van de vloer en heeft tevens een douche met toilet aangebracht. Twee bewoners hebben kozijnen afgetimmerd, één bewoner heeft een voordeur vervangen en twee bewoners tenslotte

hebben het schilderwerk voor hun rekening genomen. Eenzelfde beeld van de verbeteringen onder andere voorwaarden geven de antwoorden op de vraag of de eigenaar ook zou hebben verbeterd wanneer het bouwbureau geen hulp zou hebben geboden. Twee eigenaren zouden ook zonder hulp hebben verbeterd. Vier eigenaren zouden niet hebben verbeterd. En de rest later, minder of gefaseerd. Dit geldt tevens voor de twee huurders van familiebezit. Met betrekking tot de verschillende terreinen waarop hulp is verkregen, geeft tabel 2 uitsluitsel.

Tabel 2 Beoordeling hulp van het bouwbureau (n=18)

	belangrijk	gevraagd	gekregen
Hulp bij:			
Tekenwerk	5	3	5
Toezicht uitvoering	11	6	12
Offerte aannemer	15	11	15
Oplevering	9	5	11
Subsidie-aanvraag	16	12	16

Hulp bij de beoordeling van de offerte van de aannemer en het aanvragen van subsidie worden door de meeste eigenaren belangrijk gevonden, gevolgd door hulp bij het toezicht en de oplevering (overigens waren ten tijde van de enquête nog niet alle woningen opgeleverd). Tekenwerk scoort duidelijk minder, waarschijnlijk omdat dit slechts bij een beperkt aantal ingrepen van toepassing is. Alle hulp die door de eigenaren belangrijk wordt gevonden is ook (ongevraagd) verkregen. Slechts één respondent (huurder van familiebezit) gaf te kennen dat naar zijn mening het bouwbureau teveel om hulp moest worden gevraagd wanneer deze nodig bleek. Directe benadering van de uitvoerder leidde sneller tot resultaat. Ook is het deze bewoner niet duidelijk waarom het bouwbureau achteraf een rekening stuurt. Hij is er altijd vanuit gegaan dat de dienstverlening door het bouwbureau gratis is. Van de overige bewoners zijn geen klachten over het bouwbureau vernomen. Integendeel, "...het totale regelen van de mogelijkheid tot meedoen met de renovatie van de Hippolytus-woningen..." wordt over het algemeen zeer positief ervaren. Drie eigenaar-bewoners en een huurder van familiebezit hebben te kennen gegeven dat voor bepaalde verbeteringen is gekozen op advies van het bouwbureau. Daarnaast heeft het bouwbureau bij de andere huurder van familiebezit geadviseerd een verbetering aan de gevel niet uit te voeren. De meest genoemde reden waarom voor bepaalde verbeteringen is gekozen, is dat de betreffende delen van het pand het meest aan verbetering toe waren (15), gevolgd door het beschikbare budget (11) en het feit dat de aangebrachte verbeteringen relatief goedkoop zijn (9). Wanneer de plannen die de bewoners vóór de ingreep hadden worden vergeleken met de werkzaamheden die uiteindelijk zijn uitgevoerd dan blijken deze laatste bij 9 eigenaar-bewoners en een huurder van familiebezit aanzienlijk meer te omvatten.
Momenteel spelen in de gemeente Delft overwegingen om, in het kader van een complexgewijze aanpak van particulier bezit, in de subsidie-verordening de mogelijkheid op te nemen tot subsidiëring van woningverbetering door eigenaar-bewoners tot een percentage van de kosten dat ongeveer overeenkomt met het

subsidiepercentage dat geldt voor particuliere verhuurders. Daaraan gekoppeld zouden nadere eisen worden gesteld aan het niveau van de ingreep. Aan de eigenaar-bewoners in de steekproef is een aantal vragen voorgelegd om de bereidheid tot deelname aan een dergelijke aanpak te peilen (zie tabel 3). Op de vraag of zij meer zouden hebben verbeterd wanneer de subsidie 70% van de kosten zou hebben bedragen antwoordden 11 eigenaren bevestigend en 5 ontkennend. De extra aan te brengen verbeteringen houden verband met nog resterende gebreken aan het pand, waarvoor nog plannen tot verbetering bestaan. Het betreft vooral (optrekkend) vochtproblemen en het dak van de uitbouw. Het eerste vergt relatief dure ingrepen (vervangen vloer, injecteren muren); het tweede was niet opgenomen in het 'eenheidsprijzenpakket', waar de eigenaar-bewoners uit konden kiezen.
Elf van de 16 eigenaar-bewoners (en beide huurders van familiebezit) zouden ook hebben verbeterd wanneer de gemeente (bij de huidige subsidievoorwaarden) nadere eisen zou hebben gesteld aan het niveau van de ingreep. Onder nadere eisen werd hierbij verstaan: verbetering van alle slechte delen van het pand (bijv. dak, schoorsteen, gevels, kozijnen, vloeren en de gas-, water-, en elektriciteitsleidingen). Twee van deze elf eigenaren (en een huurder van familiebezit) maken wel een voorbehoud ten aanzien van de kosten die dit met zich mee zou brengen. Vijf van hen (en de andere huurder van familiebezit) menen dat aan het pand na de recente ingreep geen gebreken meer kleven.

Tabel 3 Deelname onder verschillende randvoorwaarden (n=16)

	Resterende gebreken					
	ja			nee		
	ja	deelname onder voor-waarden	nee	ja	deelname onder voor-waarden	nee
Voorwaarde 1	9	-	2	2	-	3
Voorwaarde 2	5	2	4	4	-	1
Voorwaarde 3	5	6	-	4	-	1

Voorwaarde 1 Meer verbeteringen bij 70% subsidie.
Voorwaarde 2 Ook verbeterd bij nadere eisen aan subsidieverlening.
Voorwaarde 3 Ook verbeterd bij nadere eisen aan subsidieverlening en 70% subsidie.

Vijftien eigenaren tenslotte zouden ook hebben verbeterd wanneer de gemeente nadere eisen zou hebben gesteld aan het niveau van ingreep, en in ruil daarvoor 70% van de kosten zou hebben gesubsidieerd. Zes van hen maken een voorbehoud ten aanzien van de kosten. Deze kosten (eigen bijdrage) zouden maximaal *f* 1500,- tot *f* 10.000,- mogen bedragen met een gemiddelde van *f* 6409,- (n=11). De gemiddelde eigen bijdrage bij de recente ingreep bedraagt voor deze 11 eigenaren *f* 5769,-. Het verschil met de maximale eigen bijdrage is derhalve gering. Uitgaande

van 70% subsidie zou de gemiddelde investering *f* 21.363,- kunnen bedragen, variërend van *f* 5000,- tot *f* 33.333,-. Hierbij geldt dan tevens, dat bewoners die als maximale eigen bijdrage een bedrag van minder dan *f* 5000,- noemen, voorafgaand aan de recente ingreep al grote bedragen in de woning hebben geïnvesteerd.

Een laatste vraag met betrekking tot deelname onder andere voorwaarden, had betrekking op de 20% extra subsidie die de gemeente voor het aanhaakproject ter beschikking heeft gesteld. Slechts twee eigenaren zouden niet hebben verbeterd en eveneens twee eigenaren zouden minder hebben verbeterd wanneer deze extra subsidie er niet was geweest. De overige 12 eigenaren hadden ook zonder deze extra subsidie dezelfde verbeteringen aan de woning aan laten brengen.

5.2.5 Onderhoud voor en na verbetering

Alle eigenaren (incl. de huurders van familiebezit) zijn het ermee eens dat het van belang is de woning na de ingreep goed te onderhouden. Het jaarlijkse bedrag dat zij daaraan willen besteden bedraagt voor 8 eigenaren meer dan *f* 500,- (zie tabel 4). Een vergelijking met de bestedingen aan onderhoud voor verbetering is moeilijk, omdat dit bij een groot aantal eigenaren niet bekend is of niet van toepassing (recentelijk woning betrokken). Wel opvallend is de belangstelling voor meer informatie over een onderhoudsabonnement bij bijv. een woningbouwvereniging: 9 van de 13 eigenaar-bewoners zonder verhuisplannen en een huurder van familiebezit zouden hierover graag meer informatie ontvangen.

Tabel 4 Onderhoud in uitgaven (n=18)

	Voor verbetering	Na verbetering	Info abonnement
Niets	1	1	-
10-100	1	-	-
100-500	6	7	5
500-1000	2	7	4
>1000	2	1	-
nb	4	2	1
nvt	2	-	-

Het onderhoud aan de woning wordt voor het merendeel door de bewoners zelf en/of een kennis uitgevoerd. Vooral het schilderwerk binnen en buiten scoort hierbij hoog. Dit beeld is in overeenstemming met hetgeen al is opgemerkt bij de behandeling van de aangebrachte verbetering vóór de recente ingreep. Ook deze zijn veelal zelf of in samenwerking met een kennis uitgevoerd. Het onderscheid tussen verbeteringen en onderhoud is, gezien ook de spreiding over de jaren van beide activiteiten, niet altijd even duidelijk aan te brengen. De uitgaven voor onderhoud en de eerder vermelde uitgaven voor verbetering kunnen dan ook gedeeltelijk overlappen.

Tabel 5 Onderhoud in activiteiten (n=16)

	zelf	kennis	zelf/kennis	aannemer
schilderwerk				
- buiten	12	1	1	-
- binnen	13	-	1	-
dak	3	2	1	3
goten	1	1	1	2
houtwerk	5	3	1	1
gas/electra	4	1	-	3
water/sanitair	9	-	-	1
schoorsteen (vegen)	3	-	-	6

5.2.6 De uitvoering van werkzaamheden door de aannemer

Aan de eigenaren en huurders zijn vragen voorgelegd over de wijze waarop de werkzaamheden door de aannemer zijn uitgevoerd. Het grootste probleem in dit opzicht vormt de planning, hetgeen met het oog op wat daarover in hoofdstuk 3 is opgemerkt geen verbazing hoeft te wekken. Bijna de helft van de bewoners is daarnaast van mening dat de werkzaamheden niet op een nette wijze zijn uitgevoerd. Ruim een kwart van de bewoners vindt dat het met de vriendelijkheid van degenen die de werkzaamheden hebben uitgevoerd matig is gesteld.

Tabel 6 Beoordeling van de uitvoering van werkzaamheden (n=20)

	goed	matig	slecht
netjes gewerkt	12	5	3
vriendelijk	14	6	-
planning	3	2	15

Tabel 7Beoordeling resultaat in relatie tot kosten (n=20)

	goed	matig	slecht	niet bekend	totaal
Kosten					
duur	2	1	-	-	3
redelijk	7	2	-	1	10
goedkoop	4	1	-	-	5
niet bekend	2	-	-	-	2
totaal	15	4	-	1	20

Een duidelijk betere beoordeling geven de bewoners voor het uiteindelijke resultaat van de werkzaamheden, in relatie tot de kosten. Driekwart van de bewoners vindt dit resultaat goed en de kosten redelijk tot goedkoop. Onder kosten wordt veelal

verstaan de eigen bijdrage na subsidie. Twee eigenaren hebben te kennen gegeven dat de offerte van de aannemer aanzienlijk lager is dan eerder gevraagde offertes bij andere aannemers voor dezelfde werkzaamheden.

5.2.7 Tevredenheid met woning en woonomgeving

Ter afsluiting is de bewoners gevraagd naar de mate van tevredenheid met de eigen woning na de ingreep, en de tevredenheid met een zestal aspecten van de woonomgeving en aanwezige voorzieningen in de buurt. De meeste ontevredenheid heeft betrekking op de parkeermogelijkheden en de groenvoorzieningen. Beide zijn bekende 'tekortkomingen' van het Westerkwartier. Hier staat tegenover dat minstens driekwart van de bewoners tevreden is met de winkelvoorzieningen, de (geringe) verkeersdrukte, de bevolking van het Westerkwartier en het aanzien van de woningen. Vier bewoners noemen spontaan de toestand van het wegdek en de troittoirs (ook na de verbeteringen daaraan) als een aspect van de buurt waar men onvrede mee heeft.
Over de eigen woning is slechts een bewoner niet tevreden. Twaalf bewoners daarentegen zijn tevreden en zeven zelfs zeer tevreden met de eigen woning. Vier bewoners hebben verhuisplannen, hetgeen bij drie van hen verband houdt met de grootte van de woning. De vierde eigenaar wil landelijk gaan wonen buiten de Randstad en heeft de woning inmiddels ook verkocht.

Tabel 8 Mate van tevredenheid met woning en woonomgeving (n=20)

	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden	nvt nb
woning	7	12	1	-	-
aanzien	1	15	2	2	-
bevolking	-	18	2	-	-
parkeren	-	9	6	4	1
verkeer	-	15	1	4	-
winkels	2	17	1	-	-
groen	-	7	8	3	2

5.3 De bewoners van het aangekocht bezit

Van de huurders van de door de gemeente aangekochte woningen zijn er 6 teruggekeerd na de renovatie. Twee huurders konden in de woning blijven wonen tijdens de verbetering. En tevens zijn twee bewoners van in gebruik gegeven woningen na renovatie teruggekeerd. Van deze 10 bewoners zijn 7 vragenlijsten terug ontvangen. Het betreft 4 huurders die zijn teruggekeerd, 2 huurders die de woning konden blijven bewonen en een bewoner van een in gebruik gegeven woning.
Van deze 7 huurders wonen er 3 al langer dan 20 jaar op het huidige adres. Een huurder woont daar inmiddels 10 jaar, en de overigen korter dan 5 jaar. Bij deze laatsten betreft het huishoudens van jonge alleenstaanden c.q. gehuwden. De bewoners die al langer in het Westerkwartier wonen zijn van middelbare leeftijd of bejaard.

Degenen die al meer dan 20 jaar de woning bewonen, hebben de woning eerst particulier gehuurd. Aan de woning werd destijds weinig onderhoud verricht, maar tot conflicten met de verhuurder heeft dit niet geleid "...omdat deze toch nooit bereikbaar was...". Ook nadat de woningen in eigendom van de gemeente zijn gekomen is niet regelmatig onderhoud verricht, maar ook dit heeft niet echt geleid tot conflicten. Eventuele klachten werden na enig aandringen veelal verholpen.
De huur vóór verbetering loopt uiteen van *f* 89,- tot *f* 215,- per maand. Na de verbetering zijn de verschillen kleiner geworden, en varieert de huur van *f* 168,- tot *f* 252,- per maand. Bij de twee huurders die in de woning zijn blijven wonen tijdens de verbetering is geen huurverhoging doorberekend. In de andere gevallen bedraagt deze verhoging ongeveer *f* 75,- per maand. De beoordeling van de hoogte van de huur na verbetering is 'redelijk tot laag'.
Over de mate waarin zij betrokken zijn bij de vaststelling van de aan te brengen verbeteringen, zijn de bewoners niet tevreden. Slechts een bewoners beoordeelt dit als voldoende; de anderen hadden meer betrokken willen zijn. Zo vinden drie bewoners dat er niet voldoende rekening is gehouden met verbeteringen die zij zelf al hadden aangebracht. Ondanks gemaakte afspraken tot behoud zijn deze bij de renovatie toch verwijderd (bijv. afwerking plafond) of beschadigd (bijv. deuren). Voor zes bewoners is de woning niet geworden zoals zij zich deze vantevoren hadden voorgesteld, en/of resteren er nog gebreken aan de woning na de verbetering. Gewezen is bijv. op:

- het raam in de slaapkamer op de eerste verdieping, dat nauwelijks geopend kan worden ("...wat te doen wanneer er brand uitbreekt?..."). Er zou een groot raam zijn toegezegd;
- het rookkanaal dat niet voldoende hittebestendig is voor hout- en kolenstook (aanschaf gaskachel noodzakelijk), en het ontbreken van een schoorsteen;
- het ontbreken van (voldoende) bergruimte;
- de draagkracht van de muren ("...er kan niets van enig gewicht aan bevestigd worden...");
- de verlaging van het plafond "...in een huis waar je toch al het gevoel hebt dat de muren op je afkomen. Het gevoel dat je steeds gebukt moet lopen...";
- de geluidsisolerende voorzieningen aan de muren, waardoor het binnenoppervlak is afgenomen en bijv. in de keuken geen kastjes meer kunnen worden opgehangen;
- vochtproblemen, bijv. in de slaapkamer en douche;
- een niet egale vloer op de begane grond;
- tocht als gevolg van de open trap;
- dubbele beglazing in de keuken en slaapkamer die niet is doorgegaan; een voordeur die niet is vernieuwd;
- de plattegrond van de woning die ofwel een minder gewenste indeling van het meubilair, ofwel nieuwe aanschaf daarvan noodzakelijk maakt;
- de afwerking van de woning, die soms ontbreekt (bijv. plafonds) of van slechte kwaliteit is (bijv. schilderwerk);
- de vergoeding voor herinrichtingskosten die niet opweegt tegen alle noodzakelijke uitgaven.

De beoordeling van het resultaat van de ingreep is dan ook slechts in één geval 'goed'; bij de andere bewoners 'matig en onvoldoende'.
Op de vraag of er tijdens de voorbereiding van de plannen voldoende voorlichting is verstrekt antwoorden twee bewoners bevestigend. De overigen vinden dat dit niet het geval is geweest, of dat er geen juiste voorlichting is verstrekt. Tijdens en na de uitvoering is geen van de bewoners naar hun zeggen goed geïnformeerd over de stand van zaken. Het verblijf in de wisselwoning wordt over het algemeen gezien als "...een doffe ellende...", met het oog op de slechte kwaliteit van deze woningen in combinatie met de strenge winter (weinig comfort, hoge energierekening).
Gedurende de voorbereiding was het voor de bewoners in zoverre duidelijk waar zij met vragen of klachten terecht konden, dat zij allen een persoon of partij weten te noemen. Deze verschilt echter per bewoner: sociaal begeleidster, bouwvereniging, buurthuis. Tijdens de uitvoering heerste er onduidelijkheid met betrekking tot de aanspreekbare partij. Na de uitvoering tenslotte wordt alleen nog de bouwvereniging genoemd.

foto 9

Het aangekocht bezit vóór verbetering

Vijf bewoners hebben de opzichter aangesproken over hun ontevredenheid met de woning, maar dit heeft nog geen resultaat gehad. Een zesde bewoner wacht eerst de 'tweede oplevering' af. Over de wijze waarop de klachten worden afgehandeld zijn de bewoners niet tevreden.
De beoordeling van de woning op zich nu alles (bijna) achter de rug is, luidt in drie gevallen 'ontevreden' en in vier gevallen 'tevreden'. Twee bewoners hebben verhuisplannen in verband met de grootte van de woning. Over de verschillende aspecten van de buurt (aanzien van de woningen, bewoners, verkeersdrukte, winkel-

voorzieningen) laten de bewoners zich positief uit, met uitzondering van de parkeer- (indien van toepassing) en groenvoorzieningen.

5.4 Conclusies

Uit de enquêteresultaten valt af te leiden dat 'de kern' van het Westerkwartier een belangrijke functie vervult als startpunt op de woningmarkt voor kleine, jonge huishoudens. Dit beeld is in overeenstemming met de in hoofdstuk 2 behandelde kenmerken van de bewoners van het Westerkwartier. De eigenaar-bewoners die deel hebben genomen aan het aanhaakproject verkeren over het algemeen in een gunstige financiële situatie. Gedwongen werkloosheid komt niet voor en bij 8 eigenaren is er sprake van meerdere inkomens. Gelet op de relatief geringe hypotheeklasten ontstaat daarmee voldoende ruimte om (indien gewenst) tot woningverbetering over te gaan. Voorafgaande aan het aanhaakproject hebben dan ook al in veel gevallen verbeteringen aan de woning plaatsgevonden voor in sommige gevallen zeer aanzienlijke totaalbedragen. Ook voor de nabije toekomst heeft meer dan de helft van de eigenaar-bewoners nog verdere verbeteringsplannen. Het ziet er derhalve naar uit dat met name gemotiveerde bewoners zijn bereikt die de aangebrachte verbetering beschouwen als de afronding van of een onderdeel van een over langere tijd gefaseerd verbeteringsproces. Daarnaast zijn enkele gevallen aangetroffen van bewoners die recentelijk de woning hebben gekocht en die het aanhaakproject hebben aangegrepen om op goedkope wijze een ingrijpende verbetering uit te voeren. Zowel de fasering over langere tijd als de verbetering direct na aankoop vormen gebruikelijke verschijnselen bij woningverbetering door eigenaar-bewoners. De overgrote meerderheid van de eigenaren had voor de benadering door het bouwbureau al plannen tot het aanbrengen van verbeteringen. De tussenkomst van het bouwbureau, tezamen met de beschikbaar gestelde subsidies, hebben er echter wel toe bijgedragen dat de verbeteringen eerder zijn uitgevoerd, grondiger zijn aangepakt en meer omvatten dan oorspronkelijk de bedoeling was. De activiteiten van het bouwbureau worden door de bewoners zeer gewaardeerd. Gezien de omvang van de hulpverstrekking door het bouwbureau lijkt dit ook terecht.
Ruim tweederde van de eigenaar-bewoners zou ook hebben verbeterd wanneer nadere eisen zouden zijn gesteld aan het niveau van de ingreep, en bijna allen zouden dit hebben gedaan wanneer in ruil daarvoor 70% subsidie zou zijn verstrekt. Met name het vochtprobleem en het dak van de aanbouw zouden in dat geval extra in de verbeteringen zijn opgenomen. Er gelden wel twee belangrijke beperkingen. Vijf eigenaren zijn namelijk van mening dat na de recente ingreep geen gebreken meer aan de woning kleven, en nog eens zes eigenaren maken een voorbehoud ten aanzien van de kosten. Uitgaande van 70% subsidie en de door eigenaren genoemde maximale eigen bijdrage hadden ingrepen plaats kunnen vinden met gemiddelde kosten van ruim *f* 21.000,-. Ter vergelijking: de som van de gepleegde investering en de restant herstelkosten bedraagt voor de 18 eigenaar-bewoners in de steekproef gemiddeld *f* 16.214,- (incl. opslagen en BTW). Een ruimere subsidiëring leidt derhalve direct tot hogere investeringen, wanneer daaromtrent aan de individuele eigenaar vooraf zekerheid wordt geboden. De toekenning van 20% extra subsidie

voor het project als geheel heeft, als gevolg van de onduidelijkheid met betrekking tot de uiteindelijke verdeling daarvan, nauwelijks geleid tot extra investeringen of meer deelnemers.

foto 10

Uitvoering van verbeteringen aan het aangekochte bezit

Tweederde van de eigenaren zou meer informatie willen ontvangen over de mogelijkheden van een onderhoudsabonnement bij een woningbouwvereniging. Gezien de uiteenlopende kwaliteit van de particuliere woningen na de ingreep lijkt het echter moeilijk een uniform onderhoudspakket op te stellen. Aansluitend op de gehanteerde aanpak bij het aanhaakproject ligt een koppeling met casco-elementen meer voor de hand. Gezien ook de grote mate van zelfwerkzaamheid vóór de ingreep is opname van de mogelijkheid daartoe in de contractvoorwaarden eveneens zinvol. Sommige eigenaren hebben laten weten dit zelfs als een voorwaarde voor dergelijke overeenkomsten te beschouwen. De geringe mate van zelfwerkzaamheid bij de recente ingreep houdt waarschijnlijk verband met het feit dat de aard van de werkzaamheden (casco-elementen) zich daar minder voor lenen dan interne verbeteringen. De werkzaamheden aan het particulier bezit hebben over het algemeen tot een voor de bewoners bevredigend resultaat geleid. Ook de kosten worden gunstig beoordeeld. Over de wijze waarop de werkzaamheden zijn uitgevoerd zijn de bewoners echter veel minder tevreden. De planning wordt slecht bevonden en bij de uitvoering hadden de werknemers van het aannemingsbedrijf netter en vriendelijker te werk kunnen gaan. Nu alles (bijna) achter de rug is, zijn nagenoeg alle bewoners tevreden met de woning. Eventuele verhuisplannen houden voornamelijk verband met de grootte van de woning. Ontevredenheid over de buurt richt zich met name op de parkeer- en groenvoorzieningen. Wat dit laatste betreft

bestaan er overigens plannen bij de gemeente om het sloopblok, dat buiten de verbeteringsplannen is gehouden, een groenbestemming te geven.
Bij de huurders van het aangekocht bezit, die na verbetering zijn teruggekeerd of tijdens de verbetering in de woning zijn blijven wonen, heerst veel ontevredenheid. Dit heeft zowel betrekking op het uiteindelijke resultaat van de ingreep, als op de wijze waarop het verbeteringsproces is verlopen. Achteraf blijkt de woning in veel opzichten niet wat zij ervan hadden verwacht, en de afhandeling van klachten daaromtrent laat volgens hen veel te wensen over. Er heerst met name onder de oudere, autochtone buurtbewoners een sterk gevoel van teleurstelling: "...het is allemaal heel mooi voorgespiegeld, maar er is achteraf weinig van terecht gekomen...". Sommigen menen zelfs dat zij meer hebben opgegeven dan dat zij teruggekregen hebben. Dit gevoel van onvrede zal zeker ook worden gevoed door de onzekerheid die lange tijd heeft geheerst over het wel of niet doorgaan van de woningverbetering, en het verlengde verblijf in een kwalitatief slechte wisselwoning. Een cruciale periode bij de woningverbetering, gedurende welke de informatievoorziening richting bewoners in de ogen van deze bewoners heeft gefaald. De verwachting dat na deze onzekerheid en ontbering een volkomen naar wens en gerenoveerd huis zou worden betrokken is niet uitgekomen. Het vertrouwen dat de resterende gebreken voorzover mogelijk alsnog zullen worden verholpen wordt steeds minder.

6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

6.1 Conclusies

Gegeven de randvoorwaarden waarbinnen is gewerkt, en de uitgangspunten en doelstellingen van de betrokken partijen, is er sprake van een redelijk succesvol eindresultaat Er hebben veel particuliere eigenaren meegedaan, de verbeteringen hebben betrekking op het casco, de particuliere eigenaren zijn over het algemeen tevreden over het resultaat, en de resterende herstelkosten van de woningen die in het aanhaakproject zijn aangepakt zijn relatief laag. Ook de bouwvereniging is tevreden over het bereikte resultaat bij het grootste deel van de verbeterde aangekochte woningen, al is zij van mening dat vanuit financieel-economische overwegingen de verbetering nooit had mogen plaatsvinden. De huurders die zijn teruggekeerd in een verbeterde woning zijn veel minder tevreden, mede als gevolg van het problematische verloop van het verbeteringsproces. Ook bij de particuliere eigenaren oogst de planning van het project de minste waardering.
In de uitvoeringsfase van het project zijn de problemen vooral toe te schrijven aan het aannemingsbedrijf (onderschatting van de werkzaamheden, te weinig personeel op de bouwplaats, geen extra ploeg voor het particulier bezit). Gedurende het gehele proces speelt daarnaast echter het probleem dat er eigenlijk sprake is van twee verbeteringsprojecten, en dat geen van de betrokken partijen een overkoepelende rol heeft gespeeld. Bovendien zijn er vooraf onvoldoende harde afspraken gemaakt tussen het bouwbureau en de bouwvereniging, bijvoorbeeld over (deadlines bij) de selectie van particuliere eigenaren.
Wat de verbetering van de aangekochte woningen betreft, kan bij een handhavingstermijn van 15 jaar, welke aanmerkelijk korter is dan die welke de vigerende regeling aangeeft, worden gesproken van een forse investering, vooral bij de 44 'overige' woningen. Het is echter allerminst noodzakelijk dat de exploitatie van de woningen na 15 jaar wordt gestopt. Bovendien kunnen andere dan financieel-economische overwegingen worden aangevoerd (sociale aspecten, woningmarktoverwegingen).
Ten aanzien van het particulier bezit was er wellicht meer te bereiken geweest. De aangebrachte verbeteringen zijn voor een groot deel gering van omvang. De gemiddelde investering ligt aanzienlijk lager dan bij de reguliere, enkelvoudige aanpak het geval is. Dit houdt verband met de gehanteerde aanpak, waarbij vrijwilligheid centraal stond, en de wijze waarop met name eigenaar-bewoners tot woningverbetering overgaan.
Wat de vrijwilligheid betreft zijn er geen nadere eisen gesteld ten aanzien van de te

bereiken kwaliteit bij het particulier bezit. De bewoners hadden alle vrijheid bij het samenstellen van het gewenste verbeteringspakket. Het gevolg is geweest dat het bouwbureau veel werk heeft verzet voor soms kleine verbeteringen. Er is min of meer sprake van een 'lappendeken', ook per pand. De nadruk heeft meer op de kwantiteit gelegen dan op de kwaliteit, hetgeen ook blijkt uit de geringe mate van selectie bij de werving van deelnemers. Algemene conclusies over het effect van de ingrepen aan het particulier bezit op de waarde van het pand zijn, gezien de uiteenlopende investeringen die zijn gepleegd, niet te trekken.
Met betrekking tot de wijze waarop met name eigenaar-bewoners tot woningverbetering overgaan kan worden gewezen op het feit dat echt ingrijpende verbouwingen veelal plaatsvinden na een eigendoms-overdracht. In het aanhaakproject zijn hier enkele voorbeelden van te vinden, zowel van eigenaar-bewoners die de woning net hebben gekocht en deze mogelijkheid hebben aangegrepen om met subsidie een meer omvattende ingreep te plegen dan anders het geval zou zijn geweest, als van eigenaar-bewoners die deze ingrijpende verbouwing al achter de rug hebben en aan dit project hebben deelgenomen voor enkele resterende, tijdelijk uitgestelde verbeteringen.

foto 11

Het Westerkwartier: veel aandacht voor de woonomgeving

Naast deze meer ingrijpende verbouwingen na een eigendoms-overdracht heeft woningverbetering door eigenaar-bewoners meestal betrekking op het verhelpen van klachten, en niet op totaalverbeteringen gericht op een eindkwaliteit. Dit project heeft ertoe bijgedragen dat dit verhelpen van klachten eerder en op een meer grondige wijze is gebeurd dan anders het geval zou zijn geweest.
Dit wil echter niet zeggen dat totaalverbeteringen gericht op een eindkwaliteit niet

haalbaar zouden zijn voor eigenaar-bewoners. Uit de enquêtegegevens blijkt dat bewoners bereid zijn aan extra eisen te voldoen. De omvang van deze extra verbeteringen staan echter in directe relatie tot de omvang van de subsidies. De bewoners hebben in het kader van dit project niet meer lasten op zich genomen dan zij kunnen dragen, en zij zijn ook niet bereid bij meer subsidieverlening een hogere eigen bijdrage te leveren. De positieve werking van de subsidieverlening blijkt ook uit de samenstelling van de aangebrachte verbeteringen. Aan het dak en de goten, waarvoor verhoudingsgewijs een hoog subsidiepercentage gold, is het meeste gedaan.

foto 12

In het Westerkwartier valt nog veel te verbeteren

Zoals gezegd heeft het bouwbureau veel werk verzet. Bijna zou er sprake geweest zijn van de mededeling 'wegens succes gesloten'. Een beperking van de dienstverlening in die zin dat niet aan alle wensen van de bewoners tegemoet zal worden gekomen lijkt in dit licht begrijpelijk. Daar staat echter tegenover dat deze dienstverlening door de bewoners positief wordt ervaren, en in samenhang met de verstrekte subsidies in sterke mate heeft bijgedragen tot het positieve resultaat. Wellicht had veelmeer een bijdrage vanuit de overige bij het project betrokken partijen verwacht mogen worden. Zowel de bouwvereniging als de gemeente en het buurtcomité hebben de besluitvorming over en de organisatie van de aanpak van het particulier bezit bijna geheel in handen gelegd van het bouwbureau.
De inbreng van de bouwvereniging is sterk gericht geweest op beperking van de verantwoordelijkheid tot het eigen bezit en het limiteren van financiële risico's. Er is zowel met betrekking tot uitvoeringsaspecten als met betrekking tot het uiteindelijke resultaat slechts in geringe mate besef geweest van een 'welbegrepen

eigenbelang'. Het nut van en de problemen rond dit soort projecten in uitvoeringstechnische zin zijn onderschat. Niemand behalve het bouwbureau verwachtte immers zoveel particuliere deelnemers. Dat ook het uiteindelijke resultaat bij het particulier bezit weinig belangstelling van de bouwvereniging heeft houdt wellicht verband met de geringe invloed die daarvan wordt verwacht op de exploitatie van het eigen bezit.
De gemeente heeft evenmin een sturende rol gespeeld. Particuliere woningverbetering staat pas sinds kort echt in de belangstelling, hetgeen verband houdt met verschuivingen in de subsidiestromen, knelpunten bij de 'reguliere' stadsvernieuwingsaanpak (verbetering van woningen in de sociale sector, aangekocht bezit, en woonomgeving), en succesvolle experimenten met de complexgewijze aanpak. Bij dit project is nooit een kwaliteitsdiscussie gevoerd, ook niet in samenhang met de verbetering van het aangekocht bezit. Over de noodzakelijke randvoorwaarden om meer te bereiken dan bij dit project het geval is geweest (aansluiting bij de subsidieregelgeving voor verhuurders, aanschrijving, schuldsanering bij noodkopers, selectieve aankoop) vindt nu pas discussie plaats, in het kader van de mogelijkheden van de complexgewijze aanpak.
Dat er in het Westerkwartier nog veel te verbeteren valt valt echter af te leiden uit de omvang van het aantal gesubsidieerde particuliere verbeteringen in de periode 1982-1987. Het gevonden, geringe kwaliteitstekort bij de woningen die in het kader van het aanhaakproject zijn aangepakt is, met het oog op het aantal woningen waaraan nog geen gesubsidieerde verbetering heeft plaatsgevonden, waarschijnlijk niet representatief voor het gehele herindelingsgebied. Daarbij komt nog dat veel gesubsidieerde woningverbeteringen betrekking hebben gehad op woontechnische aspecten, die voor 1986 nog wel werden gesubsidieerd. Om deze voorlopige conclusie te onderbouwen is echter nader onderzoek vereist naar de kwaliteit van de woningen. Het is immers niet bekend in hoeverre er niet-gesubsidieerde verbeteringen hebben plaatsgevonden. Voor het bouwbureau ligt er waarschijnlijk nog een omvangrijke markt te wachten. De voorbeeldwerking van dit project zal daarbij zeker een steun in de rug zijn. Behalve een beoordeling van het project zelf is immers ook een beoordeling van de functie van het project in het licht van de stimulering van de particuliere woningverbetering in het Westerkwartier van belang. In dit verband valt het te verwachten dat zowel de ervaringen die het bouwbureau met dit project heeft opgedaan, als het 'zien verbeteren doet verbeteren' nog tot positieve effecten met betrekking tot de particuliere woningverbetering in het Westerkwartier zullen leiden.

6.2 Aanbevelingen

Een gecombineerde aanpak van aangekocht en particulier bezit valt in de gemeente Delft op korte termijn niet meer te verwachten. De discussie is momenteel gericht op de mogelijkheden van de complexgewijze aanpak van particulier bezit, waarbij een complex zowel een straat of blok als bijv. het bezit van één particuliere verhuurder kan omvatten. De voorstellen hebben betrekking op de wijze waarop tot een keuze van de aan te pakken complexen kan worden gekomen, maatregelen die

betrekking hebben op de aanpak van de complexen zelf, en zogenaamde 'flankerende' maatregelen ter ondersteuning van de complex-aanpak.
Wat de keuze van de complexen betreft worden criteria voorgesteld als de kwaliteit van de woningen en de eigendomsverhouding. De voorgestelde maatregelen gericht op de aanpak van de complexen zelf betreffen een verhoging van het subsidiebedrag (70% van de investering, eventueel 90% of aankoop in geval van noodkopers), beheermaatregelen na de verbetering, aanschrijving op het niveau van een minimumprogramma, en een actieve rol van het bouwbureau bij de voorbereiding en uitvoering van het project. De voorgestelde flankerende maatregelen hebben betrekking op gemeentegarantie voor verbeteringsleningen, schuldsanering, verruiming van de bevoorschotting (tot 75% van het verbeteringsbedrag), hulp bij (tijdelijke) herhuisvesting, tegemoetkoming in eventuele verhuis- en herinrichtingskosten, en de oprichting van een onderhoudsfonds (eventueel met een startpremie van de gemeente).
Wat kan uit de evaluatie van het verbeteringsproject in het Westerkwartier worden afgeleid met betrekking tot deze voorstellen? Allereerst is het noodzakelijk dat de locale overheid de stimulering van particuliere woningverbetering als een van haar taken beschouwt. En voorts dat de locale overheid het zinvol acht om processen op het terrein van particuliere woningverbetering te sturen middels bijv. de complexgewijze aanpak. Is dit immers niet het geval, dan zullen de noodzakelijke randvoorwaarden voor deze complexgewijze aanpak waarschijnlijk niet worden ingevuld, en zal van de locale overheid ook geen actieve rol verwacht kunnen worden. Bij deze discussie spelen fundamentele vragen een rol als:

- heeft de locale overheid een verantwoordelijkheid ten aanzien van particuliere woningverbetering of is dit een verantwoordelijkheid van de particulieren zelf;
- indien de locale overheid een verantwoordelijkheid heeft, waaruit bestaat deze dan?

Pas wanneer op deze vragen duidelijkheid is geschapen, wordt het zinvol verder te gaan met de vormgeving van de gewenste aanpak en de creatie van daarop afgestemde instrumenten. De huidige aanpak is sterk gericht op het individueel, particulier initiatief, en de instrumenten zijn daar in belangrijke mate op afgestemd. Bij het project in het Westerkwartier kon dan ook alleen binnen deze randvoorwaarden worden gewerkt. Vrijwilligheid stond daarbij centraal. Wanneer het initiatief niet bij het individu maar bij de locale overheid ligt, middels de aanwijzing van aan te pakken complexen en normering van de ingreep, zullen zowel in de voorwaardenscheppende als in de dwingende sfeer aanvullende instrumenten noodzakelijk zijn.
Uit de evaluatie van het project in het Westerkwartier blijkt dat de haalbare investering in directe relatie staat tot het uit te keren subsidiebedrag. Bewoners zullen over het algemeen niet verder springen dan hun polsstok lang is, zeker niet bij verbeteringen die zij zelf als minder urgent beschouwen. Een verhoging van het subsidiebedrag boven dat wat geldt voor de vrijwillige aanpak is in dit opzicht gewenst.
Hoewel dit bij de onderzochte bewoners van het Westerkwartier niet het geval is, maakt men bij een complexgewijze aanpak meer kans op het aantreffen van

eigenaren met een woonlastenprobleem. Deze aanpak is immers niet geënt op vrijwilligheid en daarmee op gemotiveerdheid bij de deelnemers. Schuldsanering, goedkope leningen, gemeentegarantie voor deze leningen, verdere verhoging van het subsidiebedrag, en eventueel selectieve aankoop treden daarmee voor het voetlicht. Voor bewoners die wel kunnen maar niet mee willen doen kan worden gedacht aan aanschrijving op een minimumniveau.
Uit het onderzoek komt ook naar voren dat de rol van het bouwbureau van belang is. De hulp die door de medewerkers van het bouwbureau wordt verstrekt is onmisbaar, al dient ervoor te worden gewaakt dat deze hulp niet doorschiet. Standaardisatie bij de toepassing van materialen en onderdelen kan voorkomen dat individuele wensen van bewoners een al te zware druk leggen op de activiteiten van het bouwbureau. Voor de vervulling van eventuele wensen buiten het programma zullen de bewoners dan zelf zorg moeten dragen.
Hierboven werd een minimum-kwaliteitsniveau genoemd bij eventuele aanschrijvingen. Het is echter van belang dat voorafgaand aan de instrumentalisatie in algemene zin wordt nagedacht en gediscussieerd over het te bereiken kwaliteitsniveau en de gewenste handhavingstermijn bij de complexgewijze aanpak. Deze discussie is inmiddels opgestart. Vanuit de resultaten van deze kwaliteitsdiscussie kunnen vervolgens taken worden verdeeld (incl. het beheer na de ingreep) en instrumenten worden opgebouwd. Bij concrete projecten kan vanuit het gewenste kwaliteitsniveau, een kwaliteitsopname en de wensen en mogelijkheden van de bewoners de noodzakelijke ingreep worden vastgesteld.
Tenslotte willen wij wijzen op een aspect dat in de bovengenoemde voorstellen die momenteel binnen de gemeente in discussie zijn ontbreekt, namelijk het opdrachtgeverschap richting aannemer. Een groot gedeelte van de voorbereidende en uitvoerende taken wordt in de voorstellen in handen gelegd van het bouwbureau. De zekerstelling van opdrachten richting aannemer en het financiële risico dat daaraan verbonden kan zijn is iets dat het bouwbureau echter niet op zich kan nemen. In verband met bijv. de planning van werkzaamheden is dit echter wel van wezenlijk belang.
De rol van de corporatie in het kader van de complexgewijze aanpak is nog onduidelijk. Uit het onderzoek is gebleken dat de bouwvereniging St. Hippolytus in ieder geval noch direct, noch indirect verantwoordelijkheid wenst te dragen ten aanzien van de verbetering van particulier bezit. Zij verwijst daarbij ook naar het standpunt van de gezamenlijke corporaties, namelijk dat deze alleen verantwoordelijk zijn voor het eigen bezit. Tenzij er actief zal worden aangekocht zal de rol van de corporatie derhalve beperkt zijn. En ook wanneer er wel zal worden aangekocht blijken aan de overdracht van dit bezit veel haken en ogen te zitten. Veel zal dan ook afhangen van de mate waarin de corporaties de verbetering van particulier bezit zien als een welbegrepen eigenbelang, in gevallen waarbij sprake is van een menging van hun bezit met dat van particulieren.
Met betrekking tot de verdere gang van zaken bij de particuliere woningverbetering in het Westerkwartier is het onduidelijk in hoeverre er zal worden gekozen voor de complexgewijze aanpak. Een gemeentelijke aanpakstrategie ontbreekt. Er ligt daar echter nog een aanzienlijke verbeteringsopgave. Meer duidelijkheid over de toekomst van deze buurt lijkt gewenst ten behoeve van hen die in het onderhoud en

de verbetering van hun bezit willen investeren. Vanuit het bouwbureau is uit het gerealiseerde verbeteringsproject inmiddels de lering getrokken dat het onder de huidige randvoorwaarden bij projectmatige, collectieve aanpak zinvoller is de aandacht te richten op elementen-acties, naast de gangbare individuele aanpak. Het lijkt aan te bevelen bij deze elementen-acties meer deadlines richting particulieren te stellen, ter voorkoming van problemen bij de planning van de uitvoering. Een verhoging van het subsidiebedrag in algemene zin lijkt bij elementen-acties niet direct noodzakelijk. Dit zou wel kunnen gelden voor elementen die in de huidige verordening relatief weinig worden gesubsidieerd, bij de bewoners geen hoge prioriteit hebben, maar om redenen van volkshuisvestingsbelang (veiligheid, hygiëne) of vanuit andere overwegingen (relatie met belendingen, aanschouwelijk maken van overheidsbijdragen) wel gewenst kunnen zijn. Ook zou in individuele probleemgevallen een verhoging van het subsidiebedrag voor het betreffende element kunnen worden toegepast. Tevens kan worden overwogen in uiterste gevallen op elementen aan te schrijven indien particulieren niet mee wensen te doen.
Wat de rol van de corporatie betreft kan worden gedacht aan het onderhoud na de ingreep bij de woningen uit het aanhaakproject. Vanuit de bewoners is er belangstelling voor onderhoudscontracten. De corporatie staat hier in principe niet negatief, maar vrijblijvend tegenover. Een probleem hierbij vormt wel het uiteenlopende kwaliteitsniveau van de verbeterde particuliere woningen, waardoor een onderhoudscontract op (verbeterde) elementen nodig zou kunnen zijn. Ook het feit dat de bouwvereniging weinig voelt voor flexibele zelfwerkzaamheid bij het onderhoud is problematisch, aangezien dit door veel bewoners juist als voorwaarde voor deelname aan collectief onderhoud wordt genoemd.

7 SAMENVATTING

Probleemstelling
In het Westerkwartier van de gemeente Delft heeft een woningverbeteringsproject plaatsgevonden, waarbij door de gemeente aangekochte woningen en woningen in het bezit van particuliere eigenaren zijn aangepakt. Dit onderzoeksverslag bevat de resultaten van een evaluatie van dit project. De probleemstelling luidt:

1 Welke produktkwaliteit is middels de gekozen aanpak in het woningverbeteringsproject gerealiseerd?
2 Welke proceskwaliteit heeft de gekozen aanpak bij het woningverbeteringsproject opgeleverd?

Onder produktkwaliteit wordt verstaan de gerealiseerde kwaliteitsverbetering in relatie tot de daaraan verbonden kosten. Onder proceskwaliteit de mate waarin de besluitvorming en de organisatie zijn afgestemd op de uitgangspunten en de te bereiken doelstellingen.
De evaluatie is gebaseerd op 'objectieve' en subjectieve gegevens. De 'objectieve' gegevens zijn ontleend aan steekproefgewijze woningopnamen, dossier- en documentatie-onderzoek. De subjectieve gegevens zijn verkregen via een enquete onder bewoners en interviews met vertegenwoordigers van bij dit project betrokken partijen.

Proceskwaliteit
Het gecombineerde verbeteringsproject van aangekochte en particuliere woningen kent een lange en kleurrijke geschiedenis. Reeds in 1981 komt de discussie op gang over de verbeteringsmogelijkheden van het aangekocht bezit, hetgeen uiteindelijk leidt tot een in 1984 door de Gemeenteraad vastgesteld beleid dat in hoofdpunten bestaat uit:
a het verbeteren van 70 tot 90 woningen tot een zodanig niveau dat een verlengde exploitatie van ongeveer 15 jaar mogelijk is
b verkoop van de te verbeteren woningen aan de bouwvereniging St. Hippolytus
c verkoop van ongeveer 50 verspreid liggende gemeentewoningen op de particuliere markt.

Op aandrang van het buurtcomité is eveneens in 1984 een bouwbureau in het Westerkwartier gevestigd, ter ondersteuning en stimulering van de particuliere woningverbetering. De verbouwleider wordt opgenomen in het planteam voor de

verbetering van 68 aangekochte woningen, aangezien bij de verbetering van deze woningen zal worden getracht gelijktijdig de tussen- en naastgelegen particuliere woningen op te knappen.
Voorafgaand aan de planvorming en uitvoering van het project worden echter geen gemeenschappelijke doelstellingen en uitgangspunten geformuleerd ten aanzien van de gecombineerde aanpak. Iedere partij is uitsluitend met eigen doelstellingen en uitgangspunten in het project gestapt. Ook worden er vooraf geen harde werkafspraken gemaakt en is de verdeling van taken en verantwoordelijkheden vooraf onvoldoende geregeld.
Dit heeft tot gevolg dat de besluitvorming tijdens de planvorming en uitvoering van het project langs verschillende lijnen en op verschillende niveaus plaatsvindt. Buiten het planteamverband worden belangrijke randvoorwaarden vastgelegd in de onderhandelingen tussen gemeente en bouwvereniging over de voorwaarden waaronder de overname van de aangekochte woningen plaatsvindt. Binnen het planteam zelf ontstaan twee afzonderlijke besluitvormingsniveaus. De besluitvorming over de aanpak van het particuliere bezit wordt bijna geheel in handen gegeven van het bouwbureau, terwijl de bouwvereniging (en haar architect) de besluitvorming ten aanzien van de verbetering van het aangekocht bezit naar zich toe haalt. In plaats van een gezamenlijk project is er sprake van twee min of meer parallel verlopende verbeteringsprojecten. Slechts ad hoc worden er dwarsverbanden gelegd. Geen van beide partijen is daarbij echter in staat de ander aan afspraken te houden. Hier wreekt zich het feit dat bovenop de eigen doelstellingen geen gezamenlijke doelstellingen zijn geformuleerd. Enerzijds is de eigen handelingsruimte geoptimaliseerd door vooraf geen consessies te doen. Anderzijds blijkt dit in de loop van het proces problemen te geven, wanneer beide partijen van elkaar afhankelijk worden.
Voorbeelden van (problemen die als gevolg van) het ontbreken van samenhang (zijn ontstaan) zijn:
- onenigheid over het toezicht op werkzaamheden aan en de oplevering van het particulier bezit
- onduidelijkheid over de vraag of het bouwbureau nu wel of niet gebruik mocht maken van de bepalingen in het bestek voor de huurwoningen
- het ontbreken van deadlines, waardoor het bouwbureau tot op een vrij laat tijdstip en ook buiten de complexen met aangekochte woningen deelnemers kon werven
- langdurige prijsonderhandelingen tussen bouwbureau en aannemer
- het grillige verloop van de particuliere opdrachtverlening
- het afzonderlijk druk uitoefenen op de aannemer.

De sectorindeling op de woningmarkt is in sterke mate terug te vinden in de verdeling van de verantwoordelijkheid en besluitvorming bij dit project: bouwvereniging voor de aangekochte woningen en bouwbureau voor de particuliere woningen. Ook de gemeente heeft geen overkoepelende rol gespeeld. De aandacht was gericht op het aangekocht bezit en de woonomgeving. Particuliere woningverbetering had weinig prioriteit. Een kwaliteitsdiscussie ten aanzien van het particulier bezit is nooit gevoerd; de afstemmingsmogelijkheden met de verbetering van het aangekocht bezit zijn onvoldoende doordacht; de daartoe noodzakelijke

voorwaarden (subsidies, dwangmaatregelen) nooit gecreëerd. Vanuit de kwaliteitsdiscussie, die alleen werd gevoerd voor het aangekocht bezit, zijn derhalve ook nooit taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot het particulier bezit verdeeld over de gemeente, de bouwvereniging en het bouwbureau. Pas recentelijk is er discussie ontstaan over de rol van de gemeente bij particuliere woningverbetering en haar taak bij het sturen van processen op dit terrein.

Produktkwaliteit

Dit gedeelte van het onderzoek heeft betrekking op de particuliere verbeteringen die in samenhang met de verbetering van het aangekocht bezit zijn uitgevoerd: het zogenaamde 'aanhaakproject'. Aan dit project is meegedaan door 45 eigenaarbewoners, 10 particuliere verhuurders en 4 gemeentewoningen. In totaal is daarbij voor *f* 537.084,- geïnvesteerd. De gemiddelde investering is aanzienlijk lager dan die bij particuliere verbeteringen in het Westerkwartier buiten het aanhaakproject (voor eigenaar-bewoners 54% en voor particuliere verhuurders 43%). Het aanhaakproject heeft geleid tot een flinke stijging van het aantal particuliere verbeteringen, maar gemiddeld genomen zijn er relatief kleine klussen uitgevoerd.
De verbeteringen hebben voornamelijk betrekking op het dak (49), de goten (39), het voegwerk van de gevels (25) en de kozijnen (22). Dat zoveel verbeteringen aan het dak zijn verricht houdt ondermeer verband met het verhoudingsgewijs hoge subsidiepercentage voor dit onderdeel. Ook de oorspronkelijke aanleiding tot het project (het aansluitend op niveau brengen van de belendende bouwdelen met de renovatie van de aangekochte woningen) zal daar niet vreemd aan zijn.
Uit steekproefgewijs verrichte woningopnamen komt naar voren dat bij de eigenaarbewoners (18) 62% van het kwaliteitstekort is opgeheven. Bij de particuliere verhuurders (5) bedraagt dit 54% en bij de gemeentewoningen (2) 33%. Bij de woningopnamen en de verwerking van de gegevens is methodisch aangesloten bij de Kwalitatieve Woning Registratie (KWR) 1985. Hoge resterende herstelkosten doen zich voor bij de casco-onderdelen vocht en kozijnen. Wat de inbouw betreft scoort de trap hoog, evenals brandgevaarlijke (zachtboard) plafonds en binnenwanden. Met betrekking tot de voorzieningen schieten veel electrotechnische installaties tekort aan minimale eisen ten aanzien van de capaciteit. Uitgedrukt in de bij de KWR gehanteerde kwaliteitsklassen ziet het resultaat na oplevering van het aanhaakproject er als volgt uit:

geen of gering herstel	18
groot onderhoud of herstel	5
ingrijpend herstel	2
volledig herstel niet meer verantwoord	0

Het ontbreken van kwalitatief geformuleerde doelstellingen achter het project bemoeilijkt een beleidsmatige beoordeling van de gerealiseerde produktkwaliteit. Er is sprake van een forse kwaliteitstoename, vooral in de categorie eigenaarbewoners. Een oorspronkelijk doel van het aanhaakproject, het op vergelijkbaar niveau brengen van aan het aangekocht bezit grenzende belendingen, is in redelijke mate gehaald. In kwantitatief opzicht kan het aanhaakproject zeker een succes

genoemd worden, gezien het onverwacht grote aantal deelnemers. Wat de omvang van de verbeteringen betreft is er echter vooral sprake van deelverbeteringen aan het casco, met soms veel resterend herstel aan niet-verbeterde elementen. En op de vraag, hoe de kwaliteit van de onderzochte woningen zich verhoudt tot de overige woningvoorraad in het Westerkwartier, valt niet in te gaan omdat kwalitatieve vergelijkingsgegevens ontbreken.

De bewoners

Uit de enqueteresultaten komt naar voren dat de eigenaar-bewoners die deel hebben genomen aan het aanhaakproject over het algemeen in een gunstige financiële situatie verkeren. Gezien de relatief geringe hypotheeklasten ontstaat daarmee voldoende ruimte om tot woningverbetering over te gaan, en de deelname aan het aanhaakproject blijkt ook inderdaad vaak een onderdeel te vormen van een gefaseerd verbeteringsproces. Daarnaast zijn er enkele eigenaar-bewoners die ingrijpend hebben verbeterd na een eigendomsoverdracht. Beide typen woningverbetering zijn vrij gebruikelijk onder eigenaar-bewoners. De invloed van subsidiëring en hulpverlening door het bouwbureau bestaat er hierbij uit dat de verbeteringen eerder, grondiger en meer omvattend worden uitgevoerd.
Met betrekking tot het stellen van nadere eisen aan het ingreepniveau blijkt dat de haalbaarheid hiervan sterk afhankelijk is van de mate van subsidiëring. De eigenaarbewoners springen niet verder dan hun financiële polsstok lang is. Uitgaande van 70% subsidie en de door de eigenaren genoemde maximale eigen bijdrage zou het resulterende investeringsbedrag gemiddeld genomen voldoende zijn geweest om het volledige kwaliteitstekort vóór verbetering op te heffen.
De werkzaamheden aan het particulier bezit hebben over het algemeen tot een voor de bewoners bevredigend resultaat geleid. Over de wijze waarop de werkzaamheden door de aannemer zijn uitgevoerd (planning, sociale vaardigheden van de werknemers) zijn de bewoners veel minder tevreden.
Ook onder de huurders van het aangekocht bezit heerst veel ontevredenheid. Het betreft hier zowel het uiteindelijke resultaat van de ingreep, als de wijze waarop het verbeteringsproces is verlopen. Er heerst met name onder de oudere, autochtone buurtbewoners een sterk gevoel van teleurstelling. Deze onvrede zal zeker worden gevoed door de onzekerheid die lange tijd heeft geheerst over het wel of niet doorgaan van de woningverbetering, en het verlengde verblijf in een kwalitatief slechte wisselwoning.

Conclusies

Gegeven de randvoorwaarden waarbinnen is gewerkt en de uitgangspunten en doelstellingen van de betrokken partijen, is er sprake van een redelijk succesvol eindresultaat. Met betrekking tot de aangekochte woningen is bij een handhavingstermijn van 15 jaar, welke aanmerkelijk korter is dan die welke de vigerende regeling aangeeft, weliswaar sprake van een forse investering. Daar staat echter tegenover dat het allerminst noodzakelijk (en vanuit financieel-economisch oogpunt tevens niet erg waarschijnlijk) is dat de exploitatie van de woningen na 15 jaar wordt gestopt. Bovendien kunnen ook andere dan financieel-economische overwegingen worden ingebracht. Wat de particuliere woningen betreft kan worden

gewezen op het grote aantal deelnemers, de verbetering van met name het casco van de woningen, de lage resterende herstelkosten en de tevredenheid van de eigenaren.
Het verloop van het verbeteringsproces is echter vrij problematisch geweest. Dit uit zich met name in de ontevredenheid van zowel de particuliere eigenaren als de huurders van de aangekochte woningen. In de uitvoeringsfase van het project zijn de problemen vooral toe te schrijven aan het aannemingsbedrijf. Gedurende het gehele proces speelt daarnaast echter het probleem dat er eigenlijk sprake is van twee verbeteringsprojecten, en dat geen van de betrokken partijen een overkoepelende rol heeft gespeeld. Bovendien zijn er vooraf onvoldoende harde afspraken gemaakt tussen bouwbureau en bouwvereniging.
De nadruk bij de particuliere verbeteringen heeft meer op de kwantiteit gelegen dan op de kwaliteit. Pas recentelijk is de kwaliteit van de particuliere woningverbetering meer in de belangstelling gekomen van de gemeente, in het kader van de complexgewijze aanpak. Hoewel representatieve gegevens over de kwaliteit van de woningen in het Westerkwartier ontbreken, ligt hier waarschijnlijk nog een omvangrijke verbeteringsmarkt te wachten. De voorbeeldwerking van het aanhaakproject zal daarbij voor het bouwbureau zeker een steun in de rug zijn.

Aanbevelingen
Wanneer bij de complexgewijze aanpak een kwalitatief beter resultaat wordt nagestreefd dan bij het aanhaakproject het geval is geweest zal aan een aantal voorwaarden moeten worden voldaan. In de eerste plaats zal de lokale overheid stimulering van particuliere woningverbetering als een van haar taken moeten beschouwen. Vervolgens zal zij processen op dit terrein moeten sturen door middel van aanwijzing van complexen en normering van de ingrepen. Tenslotte zullen zowel voorwaardenscheppende als dwingende instrumenten noodzakelijk zijn. In de voorwaardenscheppende sfeer betreft dit:
- een verhoging van het subsidiebedrag (afstemming op de verhuurdersregeling)
- regelingen voor schuldsanering
- gunstige financieringsvoorwaarden
- selectieve aankoop
- ondersteuning van bewoners door een bouwbureau.

In de dwingende sfeer zou aanschrijving op een minimum-niveau kunnen worden overwogen. Deze instrumenten zijn noodzakelijk omdat, anders dan bij het aanhaakproject, bij de complexgewijze aanpak het initiatief niet bij gemotiveerde bewoners ligt, maar bij de lokale overheid.
Ten aanzien van het Westerkwartier ontbreekt een expliciete gemeentelijke strategie. De verbeteringsopgave kan door het bouwbureau vooralsnog slechts worden ingevuld met ondersteuning van individuele initiatieven en speciale elementen-acties. Meer duidelijkheid over de toekomst van deze buurt lijkt gewenst ten behoeve van hen die in het onderhoud en de verbetering van hun bezit willen investeren.

BIJLAGEN

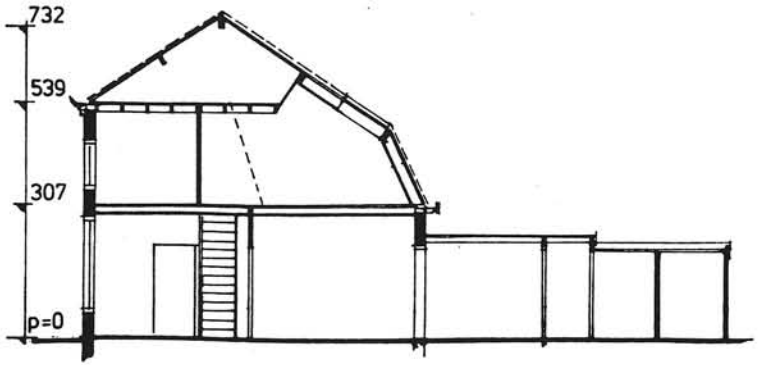
Bijlage 1 Nadere verantwoording van de woningopnamen.

De gehanteerde normen zijn onder andere gebaseerd op de subsidievoorwaarden en de eisen van de Model Bouwverordening (MBV 1983). Op basis van artikel 267 van de MBV (vrijstelling van de bepalingen bij het gedeeltelijk vernieuwen, vervangen of vergroten van een bestaand bouwwerk mits de bestaande toestand wordt verbeterd) zijn enkele eisen minder zwaar genomen. Bij de verbeterde woningen mag redelijkerwijs niet worden verwacht dat deze aan de strenge eisen voor nieuwbouwwoningen voldoen. Dit zou tot veel te grote ingrepen leiden en daardoor geen reële weergave van het kostenbeeld geven.
Voor de geconstateerde bouwtechnische gebreken wordt gesteld dat indien meer dan 50% van een onderdeel slecht is, het gehele onderdeel vervangen zou moeten worden. Bij een gebrek van minder dan 50% zou met reparatie volstaan kunnen worden.
Ten aanzien van de woontechnische gebreken is aangehouden dat de volgende onderdelen of situaties niet aan de normen voldoen en verbeterd zouden moeten worden. De genoemde artikelen verwijzen naar de MBV 1983.

- Binnentrap met aantrede < 15 cm en/of optrede > 20 cm (art. 91, tabel 7). Bij de beoordeling van de trappen is als minimumaantrede 15 cm in plaats van 17 cm aangehouden, omdat deze goed beloopbaar bleken.
- Zachtboard plafonds.
- Plafonds lager dan 210 cm (art. 74 lid 2).
- Woningscheidende plafonds zonder geluidsisolatie (art. 117 lid 1).
- Woningscheidende wanden, halfsteens zonder geluidsisolatie (art. 117 lid 1).
- Toilet dat direct op een kamer of keuken uitkomt (art. 70 lid 2).
- Stalen gasleidingen onder de begane grondvloer.
- Electra met minder dan drie groepen bij aanwezigheid van een wasmachine.
- Electra met minder dan vier groepen bij aanwezigheid van CV.
- Keuken met een aanrechtlengte < 150 cm. De gemeente Delft hanteert een minimum aanrechtlengte van 150 cm hetgeen in dit onderzoek is overgenomen.
- 'Veel te kleine slaapkamers'. Hierbij werd uitgegaan van een minimum gebruikskwaliteit; er moet een bed in kunnen staan en men moet er behoorlijk in en uit kunnen komen.
- Buitenruimte < 2 m2. Dit is een toegevoegde norm. Bij afwezigheid van buitenruimte > 2 m2 moet deze gecreëerd worden.

OPNAMEFORMULIER WESTERKWARTIER; Woningopnameformulier, behorende bij het onderzoek; "Evaluatie projectmatige verbetering particulier bezit Delft"

eig.bew./eig.verh./gem. A/B/C/D tussenwoning/eindwoning/hoekwoning



RIW,
Researchinstituut voor Woningbouw,
Volkshuisvesting en Stadsvernieuwing
Berlageweg 1
2628 CR Delft
015-785961

OPNAMEFORMULIER WESTERKWARTIER DELFT

ADRES; DATUM; -12-87 NR. BLAD 1

	bevindingen	hoeveelheid
VOORGEVEL stuc-/metselwerk vloerventilatie		
KOZIJNEN B.G. raamkozijn draaiende delen waterslag deurkozijn deur dorpel		
BU'SCHILDERWERK		
DAK		
GOTEN boeiboord h.w.a.		
SCHOORSTEEN		
HAL dikte won.sch.wand plafond		

OPNAMEFORMULIER NR. BLAD 2

	bevindingen	hoeveelheid
ELEKTRA aantal groepen		
WATERLEIDING		
GASLEIDING		
RIOLERING		
BG-VLOER		
VOCHT		
OPP.W.KAMER opp. kelder		
OPP.KEUKEN		
OPP.N.CEL		
KEUKEN l.aanrecht vloer plafond		
TOILET ventilatie plafond		
NATTE CEL ventilatie plafond		

OPNAMEFORMULIER NR. BLAD 3

	bevindingen	hoeveelheid
OPP.BIJRUIMTE		
BIJRUIMTE wasmachine		
AANBOUW gevel	keuken toilet natte cel	
aansluiting gevel raamkozijn draaiende delen waterslag		
deurkozijn deur dorpel		
dak		
ACHTERGEVEL stuc/metselwerk vloerventilatie		
KOZIJNEN B.G. raamkozijn draaiende delen waterslag		
BU'SCHILDERWERK		
DAK		

OPNAMEFORMULIER NR. BLAD 4

	bevindingen	hoeveelheid
GOTEN boeiboord h.w.a.		
SCHOORSTEEN		
OPP.SCHUURTJE		
OPP.BU'RUIMTE		
TRAP op/aantrede		
OPP.KAMERS		
PLAFONDS VERD.		
VERDIEPINGSVLOER		
SANITAIR aantal wastafels		
DAKKAPEL VOOR		
KOZIJNEN VOOR		

OPNAMEFORMULIER NR. BLAD 5

	bevindingen	hoeveelheid
DAKKAPEL ACHTER		
KOZIJNEN ACHTER		
DAKGOOT voor achter		
OPP.ZOL/VLIERING		
ZOLDER/VLIERING vaste trap		
VERWARMING verwarmde vertrekken		
KAPCONSTRUCTIE		
DAKBEDEKKING		
DIVERSEN		

INVULFORMULIER WWS-PUNTEN ; woningnummer;.....

1. OPPERVLAKTE VAN DE VERTREKKEN;

woonkamer	;		=	m2
slaapkamer 1	;		=	m2
slaapkamer 2	;		=	m2
slaapkamer 3	;		=	m2
keuken	;		=	m2
badkamer	;	-1m2 van toilet	=	m2
			----------+	
		totaal	=	m2
		x1	=	punten

2. OPPERVLAKTE VAN OVERIGE RUIMTEN;

berging	;		=	m2
wasruimte	;		=	m2
schuurtje	;		=	m2
garage	;		=	m2
zolder	;		=	m2
vaste trap	; nee; aftrekken opp. zolder			
			----------+	
		totaal	=	m2
		x0.75	=	punten

3. CENTRALE VERWARMING;

verwarmde vertrekken;	x2	=	
overige ruimten ;	x1	=	
centrale verwarming;	+3	=	
		----------+	
	totaal	=	punten

4. WARMTE-ISOLATIE;

dubbelglas ;	m2x 0,4	=	
spouwisolatie ;	+1	=	
vloerisolatie ;	+2	=	
dakisolatie ;	+2	=	
gevelisolatie bu ;	+6	=	
		----------+	
(maximaal 15 punten)	totaal	=	punten

5. KEUKEN;

aanrechtlengte;	- 1m ; 0		
	1m - 2m ; +4	=	
	- 2m ; +7	=	
extra kwaliteit; maximaal verdubbeling;		=	
		----------+	
	totaal	=	punten

6. SANITAIR;

toilet ;	x3	=	
wastafel ;	x1	=	
douche ;	x4	=	
bad ;	x6	=	
bad/douche ;	x7	=	
extra kwaliteit; maximaal verdubbeling		=	
		----------+	
	totaal	=	punten

7. VEROUDERING;

		= - 30	
verbetering/groot-onderhoud;	x0,2	=	
		----------+	
	totaal	=	punten

8. PRIVE BUITENRUIMTEN;

- 25m2 ;	+2	=	punten
25m2 - 50m2 ;	+4	=	punten
50m2 - 75m2 ;	+6	=	punten
75m2 - 100m2 ;	+8	=	punten
- 100m2 ;	+10	=	punten

9. WOONVORM;

hoekwoning ;	+15	=	punten
tussen/eindwoning;	+12	=	punten

10. WOONOMGEVING; = punten

11. HINDERLIJKE SITUATIES; = punten

WONINGNUMMER;..... TOTAAL AANTAL PUNTEN;.....

BASISGEGEVENS

Vergelijking restant-herstelkosten (HK)/verbeteringskosten aanhaakproject (VK)

		EIGENAAR BEWONERS (n = 18)										EIGENAAR-VERHUURDERS (n = 5)									
		restant herstelkosten					aanhaakproject					restant herstelkosten					aanhaakproject				
	Bouwdeel	Totaal	won*	HK/won	%HK	%won	Totaal	won*	VK/won	%VK	%won	Totaal	won*	HK/won	%HK	%won	Totaal	won*	VK/won	%VK	%won
	KASKO																				
k1	kozijnen	6847.64	11	380.42	8	61	29498.24	6	1638.79	21	33	11513.00	3	2302.60	30	60	7666.68	3	1533.34	17	60
k2	vocht	11052.98	6	614.05	13	33	1592.98	7	88.50	1	39	4708.88	3	941.78	12	60	1172.30	3	234.46	3	60
k3	dakbedekking	3950.27	3	219.46	4	17	52401.00	15	2911.17	36	83	.00	0	.00	0	0	15951.30	5	3190.26	36	100
k4	gevelmetselwerk	6023.50	5	334.64	7	28	11873.26	8	659.63	8	44	868.60	1	173.72	2	20	4861.33	3	972.27	11	60
k5	buitenschilderwerk	3921.96	10	217.89	4	56	2223.06	9	123.50	2	50	974.21	4	194.84	3	80	1346.64	4	269.33	3	80
k6	dakkapellen/-ramen	4861.67	2	270.09	6	11	15156.14	9	842.01	11	50	.00	0	.00	0	0	1974.32	2	394.86	4	40
k7	dakconstrukties	2223.00	1	123.50	3	6	9873.27	4	548.52	7	22	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0
k8	beganegrondvloer	2258.50	1	125.47	3	6	.00	0	.00	0	0	160.80	1	32.16	0	20	4944.00	1	988.80	11	20
k9	schoorsteen	.00	0	.00	0	0	6081.12	9	337.84	4	50	.00	0	.00	0	0	1806.00	5	361.20	4	100
k10	goten	.00	0	.00	0	0	13627.55	11	757.09	9	61	.00	0	.00	0	0	4216.48	3	843.30	10	60
k11	verdiepingsvloer	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0
	Totaal KASKO	41139.52	13	2285.53	47	72	142326.62	18	7907.03	99	100	18225.49	4	3645.10	48	80	43939.85	5	8787.81	100	100
	INBOUW																				
i1	trap	14040.00	6	780.00	16	33	.00	0	.00	0	0	7200.00	3	1440.00	19	60	.00	0	.00	0	0
i2	plafonds	6989.30	7	388.29	8	39	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0
i3	binnenwanden	4881.24	6	271.18	6	33	.00	0	.00	0	0	2888.16	3	577.63	8	60	.00	0	.00	0	0
i4	w.c.	3948.75	4	219.38	4	22	.00	0	.00	0	0	5136.00	3	1027.20	13	60	78.75	3	15.75	0	60
i5	bad-/doucheruimte	3451.50	2	191.75	4	11	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0
i6	keuken	2223.00	1	123.50	3	6	.00	0	.00	0	0	240.00	1	48.00	1	20	.00	0	.00	0	0
i7	ventilatie	292.50	1	16.25	0	6	.00	0	.00	0	0	156.00	1	31.20	0	20	.00	0	.00	0	0
	Totaal INBOUW	35826.29	11	1990.35	41	61	.00	0	.00	0	0	15620.16	5	3124.03	41	100	78.75	1	15.75	0	20
	VOORZIENINGEN																				
v1	electra	9535.50	8	529.75	11	44	.00	0	.00	0	0	4320.00	3	864.00	11	60	.00	0	.00	0	0
v2	riolering	889.20	1	49.40	1	6	1300.00	1	72.22	1	6	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0
v3	waterleiding	877.50	1	48.75	1	6	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0
v4	gasleiding	58.50	1	3.25	0	6	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0
v	Totaal VOORZIENINGEN	11360.70	8	631.15	13	44	1300.00	1	72.22	1	6	4320.00	3	864.00	11	60	.00	0	.00	0	0
	TOTAAL	88326.51	18	4907.03	100	178	143626.62	18	7979.26	100	106	38165.65	5	7633.13	100	240	44017.80	5	8803.56	100	120

* aantal woningen met gebreken aan het betreffende element

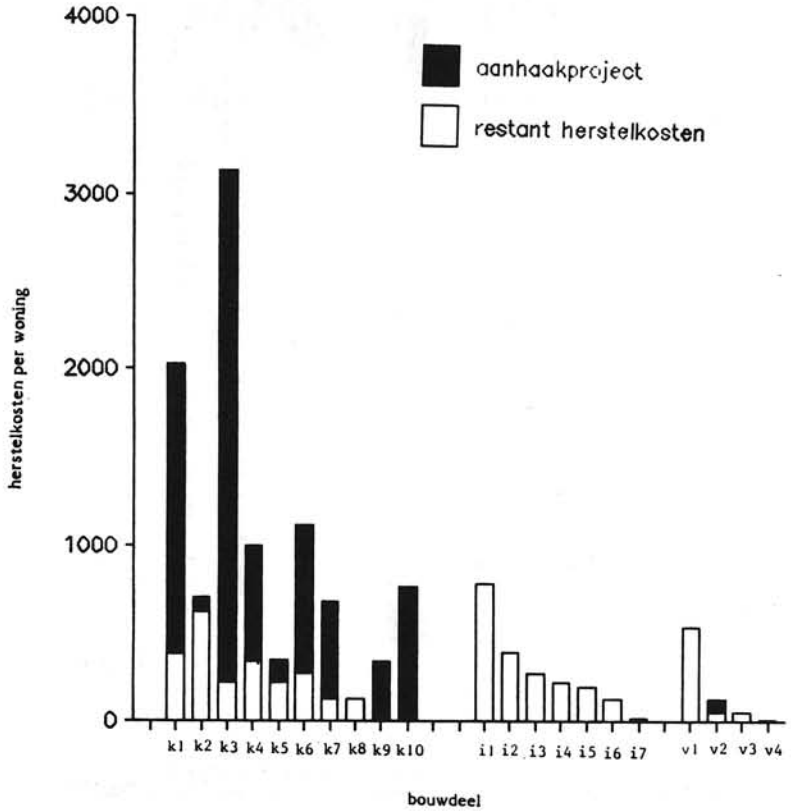
** exclusief 3,42% meerwerk

		GEMEENTE-WONINGEN (n = 2)										TOTAAL (n = 25)									
		restant herstelkosten					aanhaakproj.					restant herstelkosten					aanhaakproject				
	Bouwdeel	Totaal	won*	HG/won	%HK	%won	totaal	won*	VK/won	%VK	%won	Totaal	won*	HK/won	%HK	%won	Totaal	won*	VK/won	%VK	%won
	KASKO																				
k1	kozijnen	2744.00	2	1372.00	10	100	6638.65	1	3319.33	47	50	21104.64	16	844.19	14	64	43803.57	10	1752.14	22	40
k2	vocht	1831.20	1	915.60	6	50	265.66	1	132.83	2	50	17593.06	10	703.72	11	40	3030.94	11	121.24	2	44
k3	dakbedekking	5802.90	1	2901.45	20	50	3180.58	1	1590.29	23	50	9753.17	4	390.13	6	16	71532.88	21	2861.32	35	84
k4	gevelmetselwerk	470.40	2	235.20	2	100	685.80	1	342.90	5	50	7362.50	8	294.50	5	32	17420.39	12	696.82	9	48
k5	buitenschilderwerk	81.30	1	40.65	0	50	1020.90	2	510.45	7	100	4977.47	15	199.10	3	60	4590.60	15	183.62	2	60
k6	dakkapellen/-ramen	.00	0	.00	0	0	1301.10	1	650.55	9	50	4861.67	2	194.47	3	8	18431.56	12	737.26	9	48
k7	dakconstrukties	2523.00	1	1261.50	9	50	.00	0	.00	0	0	4746.00	2	189.84	3	8	9873.27	4	394.93	5	16
k8	beganegrondvloer	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	2419.30	2	96.77	2	8	4944.00	1	197.76	2	4
k9	schoorsteen	816.00	1	408.00	3	50	96.00	1	48.00	1	50	816.00	1	32.64	1	4	7983.12	15	319.32	4	60
k10	goten	730.45	1	365.23	3	50	842.00	1	421.00	6	50	730.45	1	29.22	0	4	18686.03	15	747.44	9	60
k11	verdiepingsvloer	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0
	Totaal KASKO	14999.25	2	7499.63	52	100	14030.69	2	7015.35	100	100	74364.26	19	2974.57	48	76	200296.36	25	8011.85	99	100
	INBOUW																				
i1	trap	2400.00	1	1200.00	8	50	.00	0	.00	0	0	23640.00	10	945.60	15	40	.00	0	.00	0	0
i2	plafonds	6331.62	2	3165.81	22	100	.00	0	.00	0	0	13320.92	9	532.84	9	36	.00	0	.00	0	0
i3	binnenwanden	2242.55	2	1121.28	8	100	.00	0	.00	0	0	10011.95	11	400.48	6	44	.00	0	.00	0	0
i4	w.c.	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	9084.75	7	363.39	6	28	78.75	3	3.15	0	12
i5	bad-/doucheruimte	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	3451.50	2	138.06	2	8	.00	0	.00	0	0
i6	keuken	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	2463.00	2	98.52	2	8	.00	0	.00	0	0
i7	ventilatie	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	448.50	2	17.94	0	8	.00	0	.00	0	0
	Totaal INBOUW	10974.17	2	5487.09	38	100	.00	0	.00	0	0	62420.62	18	2496.82	40	72	78.75	1	3.15	0	4
	VOORZIENINGEN																				
v1	electra	2640.00	1	1320.00	9	50	.00	0	.00	0	0	16495.50	12	659.82	11	48	.00	0	.00	0	0
v2	riolering	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	889.20	1	35.57	1	4	1300.00	1	52.00	1	4
v3	waterleiding	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	877.50	1	35.10	1	4	.00	0	.00	0	0
v4	gasleiding	.00	0	.00	0	0	.00	0	.00	0	0	58.50	1	2.34	0	4	.00	0	.00	0	0
v	Totaal VOORZIENINGEN	2640.00	1	1320.00	9	50	.00	0	.00	0	0	18320.70	12	732.83	12	48	1300.00	1	52.00	1	4
	TOTAAL	28613.42	2	14306.71	100	250	14030.69	2	7015.35	100	100	155105.58	25	6204.22	100	196	201675.11	25	8067.00	100	108

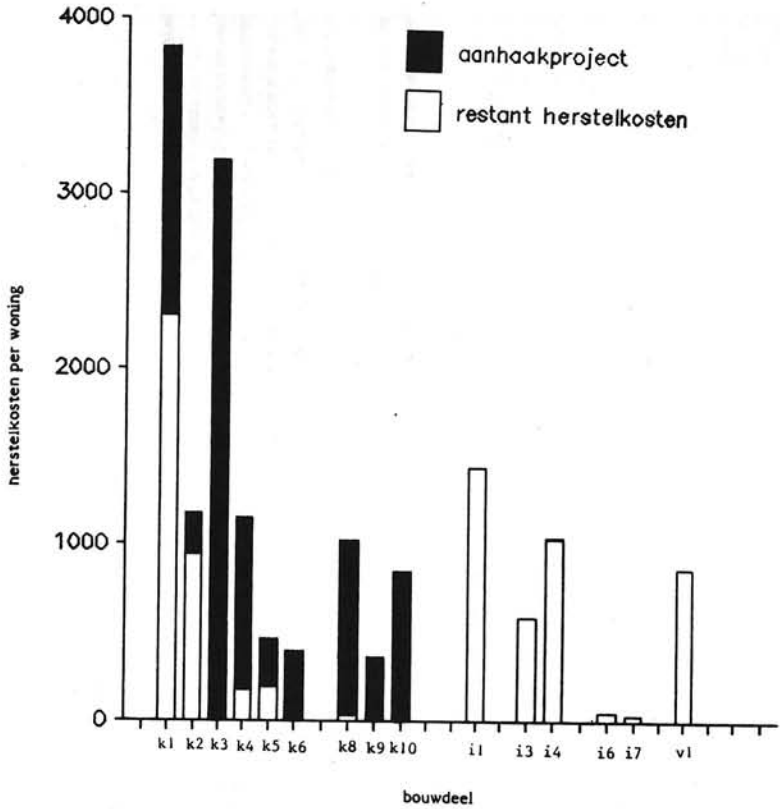
* aantal woningen met gebreken aan het betreffende element

** exclusief 3,42% meerwerk

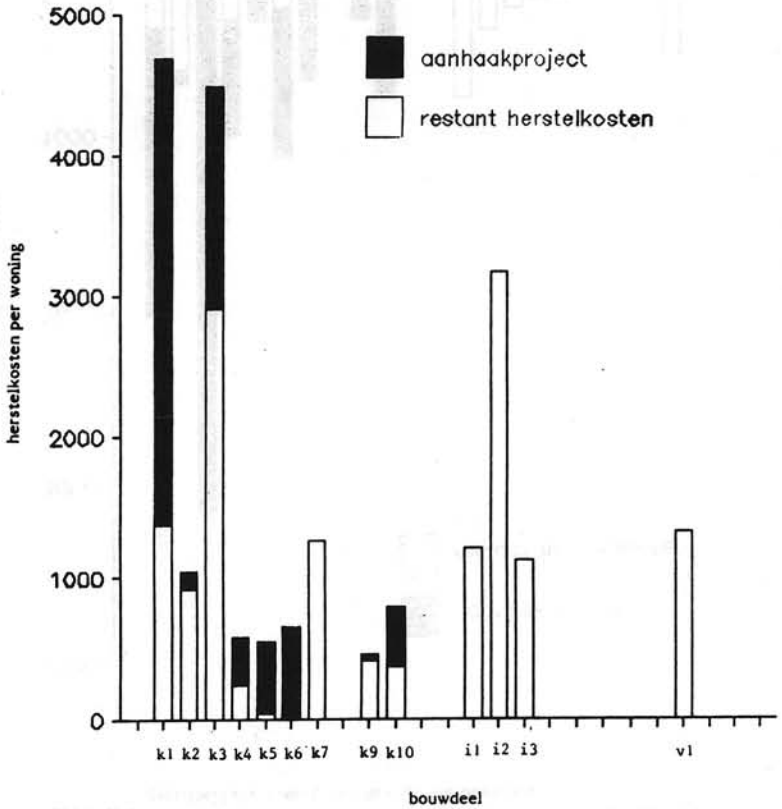
Grafiek 1a Vergelijking restant-herstelkosten/verbeteringskosten aanhaakproject: gemiddeld per woning voor de eigenaar-bewoners



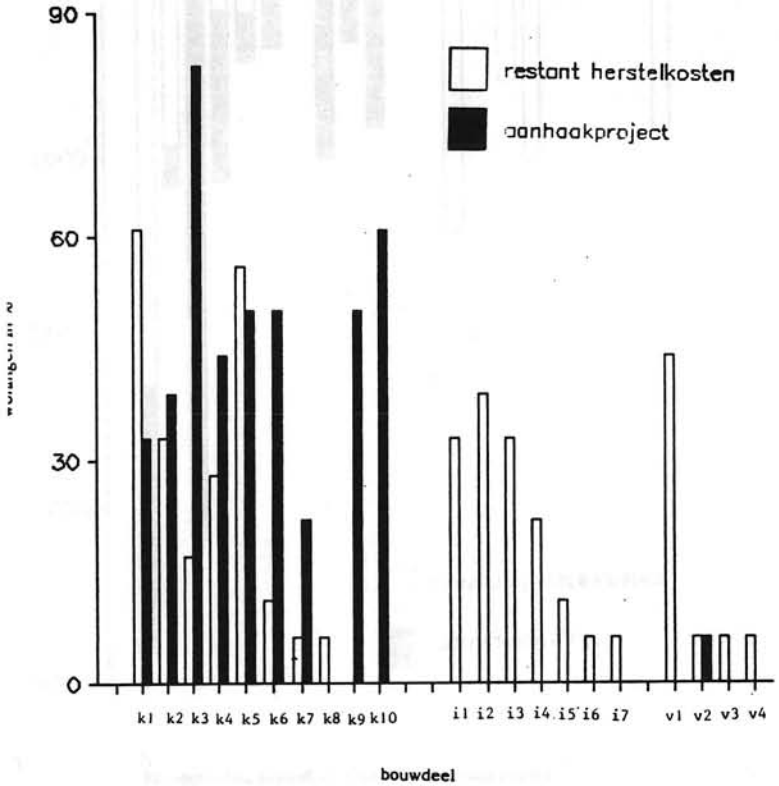
Grafiek 1b Vergelijking restant-herstelkosten/verbeteringskosten aanhaakproject: gemiddeld per woning voor de eigenaar-verhuurders



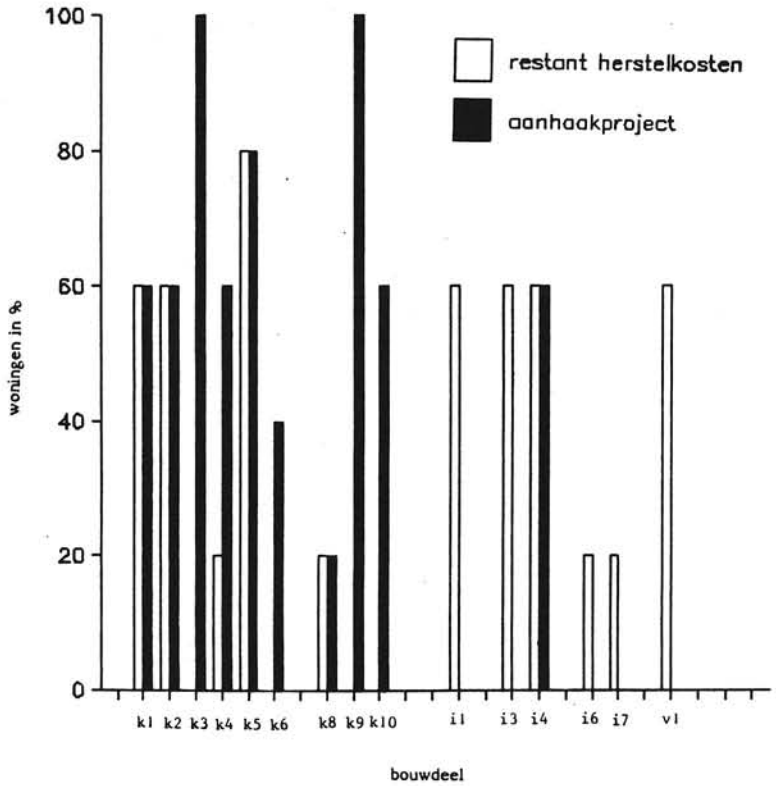
Grafiek 1c Vergelijking restant-herstelkosten/verbeteringskosten aanhaakproject: gemiddeld per woning voor de gemeentewoningen



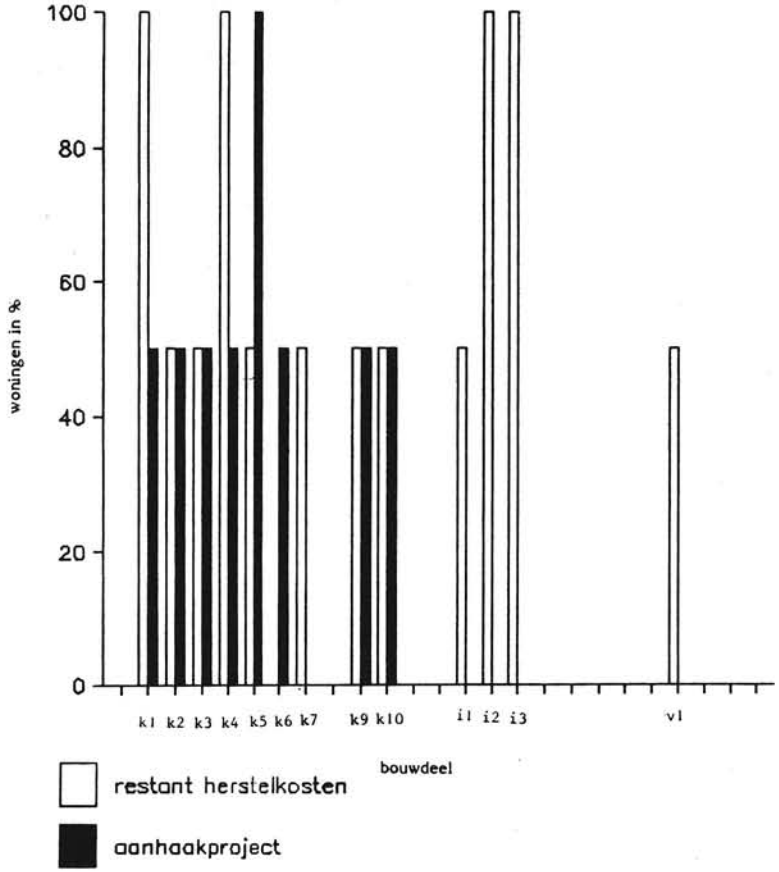
Grafiek 2a Vergelijking deelname aanhaakproject/resterende gebreken per bouwdeel: in % van het aantal woningen van eigenaar-bewoners



Grafiek 2b Vergelijking deelname aanhaakproject/resterende gebreken per bouwdeel: in % van het aantal woningen van eigenaar-verhuurders



Grafiek 2c Vergelijking deelname aanhaakproject/resterende gebreken per bouwdeel: in % van het aantal woningen van de gemeente



Particuliere woningverbetering is de afgelopen jaren sterk in de belangstelling gekomen. Dit geldt met name voor die vormen van aanpak waarbij getracht wordt een projectmatige en complexgewijze verbetering te realiseren. Succesvolle experimenten in gemeenten als Den Haag, Dordrecht en Enschede hebben een stimulerende invloed gehad op de ontwikkeling van nieuwe strategieën ten aanzien van woningverbetering door eigenaar-bewoners. Wijzigingen in de subsidievoorwaarden en een toename van de budgetten voor de verbetering van particuliere huurwoningen hebben ertoe geleid dat de gemeenten belangrijke instrumenten in handen hebben gekregen voor de realisatie van een 'tweesporen-beleid'. Aan de ene kant het spoor van aankoop en verbetering. Aan de andere kant het spoor van particuliere woningverbetering.
Ook in de gemeente Delft is een project tot stand gekomen, waarbij zowel door de gemeente aangekocht bezit als woningen in handen van particuliere eigenaren zijn verbeterd. Deze publicatie bevat de resultaten van een evaluatie van dit project. deze evaluatie richt zich op de wijze waarop het verbeteringsproces is verlopen en op de uiteindelijke resultaten van de ingrepen. Aan de onderzoeksresultaten worden tevens enkele conclusies en aanbevelingen verbonden met betrekking tot de verdere vormgeving van het beleid ten aanzien van particuliere woningverbetering en de daartoe noodzakelijke randvoorwaarden.

omslag: bertvandermey