

LEZING OP DE STUDIEDAG BEHEER ONDER KONTROLE.

De woonklant als koning.
AUTEUR: MARTIN LIEBRECHTS, OKT. 1984

Dagelijks vinden er kongressen plaats. Ook in de volkshuisvesting wordt er heel wat besproken en gestudeerd. Hoewel de titel 'Beheer onder controle' het niet direkt doet vermoeden, is dit een bijzondere bijeenkomst. Want hier zijn huurders, huurdersorganisaties en huurdersvriendelijke deskundigen bijeen om zich te bezinnen op de toekomst van het woningbeheer. Ondanks het feit, dat de afgelopen tien jaar huurders van overheidswege en verhuurderswege overstelpt zijn met participatienotaas, is het in de dagelijkse praktijk van een huurdersbeweging knokken geblazen om problemen erkend te krijgen.

In deze bijdrage willen we nader ingaan op het beheer van woningen, de knelpunten voor de huurders en tot slot willen we ideeën aandragen om tot een 'beter' beheer te komen. Een beter beheer dat inhoudt, dat huurders kunnen beschikken over goede en betaalbare woningen, waar ze iets over te vertellen hebben.

Woningbeheer onder huurderscontrole.

Alvorens nader in te gaan op het beheer van woningen, is het belangrijk duidelijk het woord controle te omschrijven. Op dit moment roepen alle betrokken partijen bij de volkshuisvesting om controle. De overheid wil graag controle op de geldstroom. Zij speelt tot nu toe een belangrijke rol in de financiering en subsidiëring. Door het stellen van allerlei regels wil ze hier greep op krijgen. Ook de verhuurder wil vanuit zijn positie als exploitant meer controle krijgen. Zo hoopt hij bijvoorbeeld d.m.v. automatisering meer greep te krijgen op de onderhoudsuitgaven. Zo roept ook de huurder om meer controle om zo zijn problemen opgelost te krijgen en in de toekomst te kun-

nen voorkomen. De controle is dus partijgebonden. Hier gaat het dus om de controle van de huurder, c.q. gebruiker (en dat betekent automaties dat het inzichtelijk moet zijn voor de gebruiker).

Naast controle hebben we het begrip woningbeheer. Voor veel huurders is dit geen dagelijks woord. Hun invalshoek is niet beheer maar de problemen, die voortkomen uit gebrekkig beheer. Toch hanteren we dit bedrip als de verzameling van alle beslissingen en activiteiten, die verband houden met het wonen. Zaken die hierbij een rol spelen zijn, de positie van de huurder (wie heeft waar iets over te vertellen), het gebruik, het onderhoud, de ekstra diensten, de financiën, de woningtoewijzing en de initiatieven ter verbetering of uitbreiding van het woningbestand.

Traditionele beheervormen : een stuk geschiedenis.

Het beheer van woningen wordt in sterke mate bepaald door de eigendomsverhoudingen. Hierdoor wordt juridies vastgelegd wat de rechten en plichten van de eigenaar en de gebruiker zijn. In Nederland heeft zich in de afgelopen eeuw, met name sinds de Woningwet van 1901, dit op speciale wijze ontwikkeld. Als we de globale cijfers van de eigendomsverhoudingen bekijken, dan zien we dat 40% van het woningbestand in bezit is van eigenaar-bewoners, 20% van kommerciële verhuurders en 40% van niet-kommerciële verhuurders (1). Te konstateren valt dat de niet-kommerciële verhuurder - vooral woningcorporaties en gemeenten - een belangrijke rol spelen bij de huisvesting. Dit is niet altijd zo geweest. 'Bij het uitbreken van de tweede wereldoorlog kende Nederland enkele duizenden korporaties, maar hun gezamenlijk bezit was nog van een bescheiden omvang. De partikuliere huursektor

vormde verreweg de grootste sektor in de volkshuisvesting' (2).

In dit opzicht onderscheidt Nederland zich van andere West-Europese landen, waar de niet-kommerciële sektor varieert van 5% tot 20% en de andere sectoren een belangrijkere rol spelen (3). Als we bijvoorbeeld naar België kijken, dan zien we daar een heel andere ontwikkeling. Hier is na de tweede wereldoorlog vooral het eigen woningbezit sterk gegroeid en bedraagt er meer dan 60%, terwijl de niet-kommerciële ca. 5% bedraagt (4).

Het woningbezit in de niet-kommerciële huursektor dateert dus grotendeels uit de na-oorlogse periode. Vanuit het standpunt van de kwaliteit en de kosten van het wonen is een grote vooruitgang geboekt. Op dit moment opereren er ca. 900 woningcorporaties, die tesamen ca. 1,5 miljoen woningen onder hun beheer hebben. Het feit, dat de sociale verhuurder zo'n grote stempel op de volkshuisvesting drukt, wil niet zeggen dat alle problemen ook zijn opgelost in deze sektor. Eerder is er sprake van het tegendeel.

Om dit te begrijpen, is het noodzakelijk enkele achtergronden te belichten. In de sociale verhuursektor zijn een 2-tal ontwikkelingen van belang voor de huidige problemen van de huurders, en die te tieperen zijn als :

- Van kleinschalige belangenorganisatie naar groot-schalige eksploitant.
- Van lid naar huurder in de rol van konsument.

In de vooroorlogse periode was het kenmerk van de woningcorporaties een klein woningbestand, bestand uit 1 of 2 kompleksen van 100 á 200 woningen (5). Het beheer hiervan werd uitgevoerd door mensen in hun vrije tijd. Naast woningen werden er allerlei andere diensten aangeboden, zoals badhuizen, washuizen, ont-

spanningslokalen, kinderspeelplaatsen. In de na-oorlogse periode nam het woningbestand sterk toe. In eerste instantie bij de gemeentelijke woningbedrijven. Hier ontstonden dan ook al snel werkapparaten. Eind 60-er jaren, als woningcorporaties het voorkeurrecht krijgen om nieuwe woningen te bouwen, neemt het woningbestand van de woningcorporaties ook sterk toe. Daar komt bij dat allerlei fusies plaats vinden (6). Anno 1984 zijn er ruim 100 woningcorporaties die meer dan 2500 woningen bezitten, met als koploper het Gemeentelijk Woningbedrijf Rotterdam. Die beheert ca. 35.000 woningen. Daarnaast zien we dat evenals in de gehele dienstensektor ook bij het woningbeheer de automatisering zijn intrede doet. De schaalvergroting, het ontstaan van het werkapparaat en tot slot de automatisering hebben geleid tot een andere vorm van beheer. Ook de rijksoverheid heeft zijn steentje bijgedragen. De toegelaten instellingen zijn voor wat betreft de exploitatie van de woningen sterk afhankelijk van de overheid. Die overheid heeft de exploitatiegerichtheid door allerlei financiële normeringen bevorderd en ook de schaalvergroting (7).

Lange tijd karakteriseerde de sociale woningbouw zich door een kompleksgewijze aanpak. Het beheer wordt meer exploitatiegericht. In geval van een woningbouwvereniging wordt het verenigingslid huurder, en de verhouding tussen vereniging en lid wordt er een van verhuurder en huurder. De grenzen voor geboden diensten worden bepaald door de wettelijke verplichtingen van de verhuurder, en de huurder wordt teruggedrongen in de rol van konsument. De woningbouwvereniging verliest zo steeds meer haar rol als belangenbehartiger van haar leden.



Opnieuw aandacht voor beheer.

Niet alleen op het huurdersfront zijn er ontwikkelingen te constateren. Ook andere initiatieven en ontwikkelingen brengen de bovengenoemde beheervorm weer in konflikt met de praktijk. Te denken valt aan de toenemende bemoeienissen van de huurders met planontwikkeling en beheer, de organisatoriese groei van de huurdersbeweging, het ontstaan van nieuwe woonvormen, de onbeheerbaarheid van na-oorlogse hoogbouwcomplexen.

Allereerst de positie van de huurder. Sinds de 70-er jaren weten bewonersorganisaties in de stadsvernieuwing het bouwen voor de 'anonieme' sociale markt te doorbreken door de lokatie, waar gebouwd wordt, te doorbreken. Tevens klaimen zij dat er voor de zittende bewoners gebouwd wordt. Vanaf dat moment gaan bewoners zich bemoeien met het planproces en in beperkte mate met beheer. De periode van bouwen voor de buurt is aangebroken. Een nieuwe partij komt het planproces binnen, die vanuit zijn specifieke vragen ernaar kijkt. Op het nivo van de planprocessen worden bewoners middels de projektgroeporganisatie binnen de opdrachtgeving gehaald (8). De noodzaak van de mede-

werking van bewoners om de stadsvernieuwingsproduktie te realiseren dwong de andere partijen de bewoners een plaats te geven in de opdrachtgeving. Na afloop van de stadsvernieuwingsactiviteiten worden de bewoners weer teruggezet in de reservebank. Zoals we zien in de Rotterdamse wijk Oud Charlois proberen de bewoners, georganiseerd in huurdersverenigingen, weer een positie te verwerven (9).

Op landelijke schaal is een groei van de huurdersbeweging te constateren. Bijvoorbeeld de N.V.H. omvatte in 1972 ca. 40 huurdersverenigingen en op dit moment is het uitgestegen boven de 650 verenigingen. Een goed voorbeeld van deze ontwikkeling is de omvang van de huurdersbeweging in Capelle a.d. IJssel. Het betreft hier allemaal na-oorlogse woningbouwcomplexen. De huurders hiervan zijn verenigd in een 20-tal verenigingen, waarbij ca. 50% van de Capelse huurders is aangesloten. Georganiseerd in de Federatie Capelse Huurdersorganisatie, zijn ze actief aan het zoeken om de positie van de huurder in het beheer te versterken (10).

Daarnaast ontstaan er steeds meer nieuwe woonvormen, die niet in de traditionele beheervormen zijn in te passen. Zij dwingen de bestaande woningcorporaties en hun organisaties tot allerlei veranderingen. Bijvoorbeeld de bewonersvereniging Centraal Wonen de Banier, die in de Rotterdamse Agniese buurt 51 nieuwbouwwoningen huurt van Patrimonium Woningstichting, heeft een aantal beheertaken van de verhuurder overgenomen. Zoals de woningtoewijzing, de huurinning en de huuropzegging, de zeggenschap over het gebruik en over een deel van het onderhoudstechnische beheer (11).

En tot slot de toenemende problemen in de na-oorlogse sociale woningbouw. Recent is hierover nog een internationale studiekonferentie in Delft gehouden. Vandalisme en vervuiling, leegstand, grote verhuisbewe-

gingen brengen de exploitatie in gevaar. Daarnaast worden de huurders nog gekonfronteerd met hoge woonlasten en een gebrekkige kwaliteit. Op grond van deze exploitatieproblemen zijn verhuurders steeds meer genoodzaakt de huurders te betrekken bij het beheer, in navolging van het buitenland (12).



Beheer onder de loep.

Zoals reeds gesteld is, wordt er vanuit de verschillende partijen, die bij de volkshuisvesting betrokken zijn, op verschillende wijze naar het beheer

gekeken. Centraal in dit verhaal staat de verhuurder/de gebruiker. Aanleiding van huurders om zich kollektief met beheer te gaan bemoeien zijn problemen, die ze veelal dagelijks ontmoeten en die niet tot volle tevredenheid worden opgelost. In de praktijk gaat het om uiteenlopende knelpunten. Daarom verdelen we het woningbeheer in een aantal onderdelen. De reden hiervoor is, dat de problemen rond deze punten verschillend zijn en dus ook de mogelijke oplossingen. Het gaat om de volgende punten (13) :

De formele organisatie. Zowel de woningcorporaties, de huurders als de overheid zijn op een bepaalde wijze georganiseerd. Via allerlei subsidieregelingen zijn hiermee de bevoegdheden en taken vastgelegd. De algemene vragen, die je hierbij kunt stellen, zijn, hoe komen de beslissingen tot stand, wie moet wat doen en hoe kun je als huurders hierop invloed en controle uitoefenen ? De beïnvloedingsmogelijkheden van woningcorporaties laat in Nederland een heel verschillend beeld zien. De democratisering van de woningcorporaties levert de nodige problemen op bij de huurdersorganisaties. Woningcorporaties informeren de huurders veelal slecht (14). De simpele vraag om informatie over een probleem wordt veelal negatief beantwoord. Struktureel is er op dit gebied nog weinig geregeld en is het veelal afhankelijk van een skala van toevalligheden. In bijna alle gevallen hebben huurders en hun organisaties te maken met 'grote' instellingen, wat in de huidige verhoudingen leidt tot ingewikkelde en getrapte beslissingsstructuren. De weg van de basis naar de top is lang. Sinds de 70-er jaren is ondanks de discussie rond democratisering en participatie niets wezenlijks veranderd rond het beheer van woningen, omdat alles toch bezien wordt binnen de bestaande organisatiekaders (15). Dit gaat soms zo ver, dat de verhuurder zelfs voorschrijft

hoe de huurder zich moet organiseren.

Beheer t.a.v. gebruik. De regels die worden gesteld aan de wijze waarop de huurder gebruik mag maken van woning en woonomgeving.

De projektontwikkelaar stelt de toekomstige eigenaar-bewoner van de eengezinswoning voor als een man met pijp achter de maaaimachine, terwijl de vrouw de koffie serveert op het terras. Zo hebben ook woning-korporaties beelden hoe een huurder dient te zijn. Met behulp van allerlei regels probeert men het gebruik voor te schrijven, m.a.w. hoe er gewoond moet worden. Bijvoorbeeld je mag geen huisdieren houden.

Dus via voorschriften probeert de verhuurder het gebruik van de woning door de individuele huurder aan banden te leggen. Tegelijkertijd zien we dat de kollektieve ruimten ondanks allerlei regels van niemand meer zijn. Vandalisme en vervuiling zijn in de na-oorlogse woningbouw een veel voorkomend verschijnsel. De vereiste sociale controle is op deze wijze niet mogelijk. Zowel de huurder kost het ekstra geld in de servicekosten voor schoonmaken als de verhuurder ten gevolge van extra onderhoudskosten (16). Resente voorbeelden die de landelijke krant gehaald hebben, zijn Hoptille in de Bijlmer, de Peperklip in Rotterdam (17).

Beheer t.a.v. onderhoud. De kwaliteit van de woningen en de instandhouding ervan bepaalt in sterke mate het woongenot. Van belang is niet alleen het verhelpen, maar vooral het voorkomen van gebreken.

Per woningkorporatie en per buurt laat de kwaliteit van het klachten- en kompleksgewijs onderhoud een wisselend beeld zien. Het beschikken over een eigen apparaat dat het onderhoud uitvoert, is geen garantie voor kwaliteit. Vanuit huurderszijde bestaat over het onderhoud veel ontevredenheid. Om de klachten toch verholpen te krijgen worden allerlei wegen bewandeld,

variërend van telefoneren, brieven schrijven, artikelen in de krant, het weigeren van huurverhoging tot juridische procedures. Al met al eist het van de huurders veel tijd en energie om hun problemen erkend te krijgen en verandering in de situatie te krijgen. Het gevolg is dat huurders jaren in een vochtige woning zitten, tochtoverlast hebben e.d.. Als huurders weten te bereiken dat problemen worden opgelost, betekent dat nog niet dat ze in de toekomst voorkomen worden. Sterker nog, gebreken doen zich al vaak voor direct na oplevering van de nieuwbouw of van de renovatie. Gebreken, die vaak betrekking hebben op ontoereikende afwerking, geluidsoverlast, tocht- en ventilatiegebreken, gebrekkig functioneren van de cv-installatie (18, 19).

Resent zijn de woningcorporaties in beweging gekomen om ook meerjarige onderhoudsplanningen te maken. Zowel de automatisering als de toename van de onderhoudsuitgaven versterken deze tendens. Exploitatieoverwegingen zijn hierbij de drijfveer. Echter deze onderhoudsplanningen vergroten de invloed van de bewoners niet en vormen ook geen garantie voor een 'beter' onderhoudsbeleid.

Beheer t.a.v. ekstra diensten. Van een 'sociale' verhuurder verwacht je meer dan van een belegger. De vraag is : biedt de woningcorporatie meer dan 4 muren met een dak erop ? Zoals we gezien hebben bood de woningcorporatie in het verleden allerlei ekstra diensten, variërend van ontspanningslokalen tot onderhoudswerkzaamheden, die boven de wettelijke verplichtingen uitstegen. In de afgelopen decennia is dit steeds verder afgebroken. Werden in het verleden de goten en schoorstenen nog gratis schoongemaakt, plaktafels en borstels voor behangen ter beschikking gesteld, nu moet bijna elke 'ekstra' dienst betaald worden (20).

Financieel-ekonomies beheer. Maandelijks heb je als huurder hiermee te maken, doordat je de huur en de servicekosten moet betalen. Jaarlijks wordt je gekonfronteerd met de stijging. Je vraagt je dan ook af, waar blijft al dat geld? En wat doet of kan de verhuurder doen om het allemaal betaalbaar te houden? Het gaat dus om het beheer, dat betrekking heeft op de inkomsten en uitgaven (bijvoorbeeld huurprijsvaststelling, huurinning en bijkomende kosten). Het financieel-ekonomies beheer van de woningen is voor de huurder onkontroleerbaar. De wijze waarop zij ermee gekonfronteerd worden beperkt zich in de meeste gevallen tot de jaarlijkse aangezegde huurverhoging en een globaal overzicht van de servicekosten. Huurders worden dus wel gekonfronteerd met de kosten die zij moeten opbrengen, maar ze krijgen geen overzicht over de totale financiële handel en wandel van een korporatie. Als ze bijvoorbeeld vragen om extra middelen voor onderhoud of energiebesparende maatregelen, worden ze afgescheept met de mededeling dat dit financieel niet mogelijk is. Het waarom blijft onduidelijk, zodat huurders ook geen afweging kunnen maken tussen de bestedingsmogelijkheden van de door hen opgebrachte gelden.

In geval van bijkomende kosten, zoals stookkosten en servicekosten, krijgen de huurders de volledige rekening voorgeschoteld zonder dat ze vaak wezenlijk invloed op de kosten hebben. Ook de kosten, die het gevolg zijn van gebrekkig onderhoudsbeheer, worden doorberekend. Risikoos worden zo zonder meer bij de huurders gelegd (21).

Beheer t.a.v. woningtoewijzing. De activiteiten en beslissingen die inschrijving en toewijzing van woningen regelen, m.a.w. hoe kom je als huurder aan een woning?

Als huurder(svereniging) heb je geen invloed op de

regels die gelden bij woningtoewijzing. Opgemerkt moet worden dat invloed van woningcorporaties vaak onduidelijk is. In de praktijk kan een dergelijke vorm van woningtoewijzing leiden tot een eenzijdige bewonerssamenstelling in bepaalde woningcomplexen, omdat nu eenmaal de slechtste en goedkoopste woningen bestemd zijn voor de kleinste portemonnee (22). De invloed van woningzoekenden op de woningcorporatie is nihil.

Beheer t.a.v. projecten. De activiteiten en beslissingen die tot doel hebben de bestaande kwaliteit van woningen te verbeteren (groot onderhoud, isolatie, renovatie) of het aanbod van goede en betaalbare woningen uit te breiden. Voorzover er sprake is van invloed van huurders, dan speelt het zich af in allerlei hiermee samenhangende planprocedures. Dat wil niet zeggen dat huurders het bij onderhoudsplannen, renovatie en (vervangende) nieuwbouw ook 'voor het zeggen hebben'. De invloed die huurders weten te verwerven, is eerder afhankelijk van de eigen sterkte en de noodzaak van de medewerking van de huurders, dan dat er sprake is van een beleid om de zeggenschap ook bij de huurders te leggen. Daar komt bij dat de huidige planprocessen niet zo gestructureerd worden, dat de konsekwenties voor de woonkwaliteit en de woonlasten zichtbaar worden (23).

Als we de knelpunten t.a.v. de 7 beheeraspekten samenvatten, dan kunnen we konkluderen :

- Je hebt niets in te brengen.
- Er wordt voorgeschreven hoe je moet wonen.
- Het onderhoud is slecht.
- Ekstra diensten nemen steeds verder af.
- De financiën zijn onkontroleerbaar.
- Er is geen invloed op de toewijzing.
- Op nieuwbouw- en verbeterprocessen is enige invloed

mogelijk, maar de besluitvorming is onkontroleerbaar.

Al deze problemen zijn voor de huurders aanleiding om zich met het beheer te gaan bemoeien. De vraag is nu, hoe kunnen huurders vanuit hun problemen controle en invloed krijgen op de verschillende onderdelen van het beheer ?

Gereedschappen : een stap vooruit.

Vanuit de ondersteuningsactiviteiten van Stichting Bouwhulp, in de afgelopen zes jaar, zijn we met bovengenoemde knelpunten geconfronteerd. Vanuit onze positie van onderzoeks- en adviesburo hebben we gewerkt aan het ontwikkelen van instrumenten, waarmee huurdersorganisaties op de verschillende terreinen van het beheer meer controle en invloed kunnen krijgen. De invalshoek hierbij is de afweging tussen kosten en kwaliteit van het wonen.

Alvorens de gereedschappen de revu te laten passeren, zullen we kort enkele randvoorwaarden aangeven.

Allereerst zullen er op kompleksniveau (sterke) huurdersorganisaties moeten zijn. Op dit niveau spelen zich de problemen af en vanuit die problemen zal er gewerkt moeten worden aan oplossingen. In de naoorlogse woningbouw vormt dit ook de basis van de organisatie, in stadsvernieuwingswijken is de organisatie nog te veel alleen gericht op de wijk.

Daarnaast zal de scholingsgraad verhoogd moeten worden. Kritiek op het huidige beheer is niet voldoende. Op basis van de eigen praktijk en kennis van het beheer zullen er alternatieven ontwikkeld moeten worden. Zo niet, dan zullen de huurders slechts geconfronteerd worden met oplossingen, die komen uit de

koker van de verhuurder. Ook daar wordt gedacht over een aanpak, zoals bijvoorbeeld blijkt uit de nieuwe aanpak van de Bijlmer. De benadering, of de les uit het verleden, is dat grootschalige bouw kan en moet gekorrigeerd worden door kleinschalig beheer (24). De vraag is, of dat de oplossing is voor de knelpunten van het wonen. Een belangrijke ontwikkeling is dan ook de scholingsactiviteiten zoals die opgezet zijn door de Federatie van Capelse Huurdersorganisaties (25).

Bij het ontwikkelen van de gereedschappen hebben we het niet gezocht in het stroomlijnen van de huidige ontwikkelingen, waarbij schaalvergroting en verhuurbaarheid de hoeksteen van het beleid zijn. De huidige ingewikkelde en getrapte beslissingsstructuren moeten naar onze mening vervangen worden door beïnvloedingsmogelijkheden op kompleksniveau t.a.v. de kosten en kwaliteit van het wonen. Kenmerkend voor de gereedschappen is dan ook, dat ze beslissingen en controle op beleid en uitvoering binnen het bereik van de bewoners brengen. Dus een decentralisatie, waarbij de knelpunten in het wonen het uitgangspunt vormen.

De gereedschappen hebben we aangeduid met het woord 'plan', zoals participatieplan en financieel plan. Via het plan worden er afspraken gemaakt tussen de huurdersorganisatie van een kompleks en de verhuurder, hoe het beleid en de uitvoering van een onderdeel van het beheer tot stand komt. De afspraken kunnen eventueel uitmonden in een kontrakt. De uitwerking van de plannen staat nog in de kinderschoenen. Toch willen we kort de ideeën de revue laten laten :

- Het participatieplan is gericht op de verbetering van de positie van de huurder en huurdersorganisa-

tie binnen de organisatie. Hierin wordt de controle van de bewoners geregeld t.a.v. het beleid en de uitvoering van allerlei beheertaken. Verder zal hierin geregeld moeten worden het beschikbaar stellen van financiële middelen voor het functioneren van de huurdersorganisaties (26).

In de stadsvernieuwing kan een dergelijk participatieplan een voortzetting zijn van de positie, die bewoners bijvoorbeeld via de Verordening Op de Stadsvernieuwing (V.O.S.) hebben gekregen. De Verordening Op het Beheer (V.O.B.) is dan een toepasselijke naam (27).

- Het onderhoudsplan is gericht op de kosten en kwaliteit van het klachtenonderhoud, mutatie-onderhoud en kompleksgewijs onderhoud. Het onderhoudsplan spreekt zich uit over de korte en lange termijn en is planmatig en preventief van karakter. Het moet opgesteld worden op basis van de eigenschappen van het woongebouw, dat jaarlijks gekorrigeerd wordt aan de hand van de onderhoudsklachten. En wel zo, dat het inzichtelijk en controleerbaar is voor bewoners. Een startpunt om te komen tot een dergelijk onderhoudsplan kan zijn het vastleggen van de kwaliteit van het klachtenonderhoud (28).
- Het servicekostenplan legt afspraken vast tussen huurder en verhuurder over o.a. de inhoud van het servicepakket, het bedrag dat daarvoor besteed moet worden, de wijze van afrekenen.
Door Stichting Bouwhulp is voor het servicekostenplan een kontrakt uitgewerkt, in samenwerking met het advocatenkollektief Rotterdam. Dit omvat een servicekostenkontrakt en een stookkostenkontrakt (29).
- Financieel plan. Gekoppeld aan het onderhoudsplan zijn er ideeën ontwikkeld om de totale exploitatie van woningen beter controleerbaar te maken. Het

voorstel komt erop neer, dat ten aanzien van de beslissing van de bedrijfsreserve drie niveos worden onderscheiden, namelijk kompleksnivo, korporatienivo en eventueel stedelijk nivo. Bijvoorbeeld op kompleksnivo wordt voor éénderde van de bedrijfsreserve beslist op basis van het onderhoudsplan (30).

- Tot slot is er door Stichting Bouwhulp een woonlastenbewakingsmethode ontwikkeld, in eerste instantie voor nieuwbouwprojekten (31). Door toepassing van deze methode is het mogelijk de beslissingen die tijdens het planproces genomen worden, voor bewoners inzichtelijk te maken t.a.v. de woonlasten en woonkwaliteit. Hiermee wordt het gebruik als meetlat het planproces binnengebracht.

Het zal duidelijk zijn dat hiermee de eerste stappen gezet zijn in de ontwikkeling van gereedschappen voor huurders. Tegelijkertijd kunnen we konstateren dat er nog veel werk aan de winkel is.

Op weg naar gedifferentieerde beheervormen.

Het borrelt in het Nederlandse woningbeheer. De oplossingen die bedacht worden lopen nogal uiteen : de overheid wedt op het paard van de eigenaar-bewoner en kijkt lonkend naar de Belgiese situatie, waar de eigenaar bewoner is. De overheid trekt zich steeds meer terug uit de volkshuisvesting. De woningkorporaties hebben nog het volste vertrouwen in de versterking van de eigen positie en denken in termen van efficiency en van bovenaf gecontroleerde decentralisatie. Tegelijkertijd zoeken ook de gebruikers naar oplossingen. En dit front laat een gedifferentieerd beeld zien :

- Bewonersorganisaties in de stadsvernieuwing probe-

ren hun positie in het planproces te continueren in het beheer. Op kompleksniveau willen ze greep krijgen op het woningbeheer, en op wijkniveau willen ze de stadsvernieuwingsorganisatie omzetten in een stadsbeheerorganisatie. In eerste instantie worden ze teruggestuurd naar de reservebank.

- Vooral in de na-oorlogse complexen zijn de afgelopen tien jaar honderden zelfstandige huurdersorganisaties ontstaan, die op allerlei onderdelen van het beheer invloed proberen uit te oefenen. Tegelijkertijd worden er vanuit de korporatiewereld experimenten gestart om bevoegdheden van de verhuurder over te brengen naar de huurdersorganisaties. Reikhalzend wordt over de grenzen gekeken (32). Geleidelijk begint door te dringen dat technische maatregelen niet alles kunnen oplossen.
- Nieuwe woonvormen (centraal wonen, woongroepen) dwingen de verhuurder een aantal beheertaken bij de huurders onder te brengen, zoals het gebruik, het onderhoud, de huurinning en de woningtoewijzing.
- Tot slot wordt er zelfs gedacht aan zelfbeheer. Helaas biedt de sociale woningbouw nog weinig mogelijkheden. In de praktijk worden er de laatste jaren nauwelijks meer nieuwe korporaties toegelaten (33).

Willen we komen tot gedifferentieerde beheervormen, dan zullen de huidige verhoudingen tussen verhuurder en huurder losgelaten moeten worden. Op kompleksniveau zal de keuze gemaakt moeten worden hoe de vorm van het beheer er uit zal moeten zien. De huidige woningkorporaties zullen dan weer in de rol van dienstverlenende organisatie teruggedrongen worden. De praktijk zal dan uitwijzen, waar in de toekomst behoefte aan zal zijn.

Als onderzoeks- en adviesburo op het terrein van de

volkshuisvesting zien we het als taak instrumenten te ontwikkelen, die - afhankelijk van de situatie - tot verschillende vormen van beheer kunnen leiden. Beheer is geen doel op zich. Uiteindelijk gaat het om goede en betaalbare woningen, waar je ook iets over te vertellen hebt. En daar is geen draaiboek voor.

NRC HANDELSBLAD Maandag 15 oktober 1984

Woningbouwverenigingen gaan de markt op om hun huizen te slijten

volkshuisvesting. Het eind van woningnood begint in zicht!

- "Eindelijk: zelf een huis huren is wel een stuk aantrekkelijker".
- "Geen economische binding vereist, met of zonder urgentie".
- "Gratis keus in overleg".
- "Eerste maand geen huur betalen".
- "Ingaag van de huur in onderling overleg".
- "Dubbele muurisolatie, beglazing, balkon op de zonnig".

mededeling dat zij nog maar eens langs moeten komen.

Bezoek onze modelwoning en drink gezellig een kopje koffie. Wij kijken wat we voor u kunnen doen, heet het tegenwoordig. Als u maar bereid bent een huur van pakweg boven de 500 exclusief stook- en servicekosten te betalen. Huurwoningen zijn handelswaar en daarboven zijn handswaars geworden. Non-profitverhuurders gaan de markt op om hun huizen te slijten. Soortgelijke huizen als die waarvoor pakweg tien jaar geleden mensen in de rij stonden. Particuliere verhuurders geven korting op servicekosten of een nieuw behangerij, het dessin zoeken we samen wel uit, we maken er iets moois van. Dat liever dan leeg staande woningen. De opbrengst mag dan minder zijn, alles beter dan langdurige leegstand.

De statistieken bevestigen het beeld dat de advertenties al geruime tijd oproepen. Het economisch instituut voor de bouwverheid (EIB) onderzocht de situatie in zeventien grote en negen kleinere gemeenten en telde 59.000 leeg staande woningen. Tienduizend meer in één Staatsecretaris van Volkshuisvesting reageert op de oproep. Het eind van woningnood begint in zicht!

Kopje koffie

In de rubriek kleine advertenties gaat "te huur" steeds vaker over van de huurverhuur naar de koop. Dat is wel eens anders geweest. Potentiële huurders zijn niet langer lastige zeurders, die het bos worden ingestuurd met de

Beheer in stelling.

Om de discussie op gang te brengen, rond het thema huurder en woningbeheer, zullen we enkele stellingen op tafel leggen :

- I Huurders en hun organisaties zullen op kompleks-nivo zelf een keuze moeten kunnen maken voor de gewenste beheervorm, m.a.w. welke beheeraspekten onder eigen verantwoordelijkheid worden uitgevoerd. De huidige woningcorporaties en hun werk-apparaat zullen weer in de rol van dienstverle-nende organisaties teruggedrongen moeten worden. Vanuit deze praktijk zal blijken, waar in de toe-komst behoefte aan is.
- II De huurdersorganisaties zullen versterkt moeten worden d.m.v. huurderskursussen. Kennis is mede de basis voor controle en invloed op beheer. Deze kursussen zullen gericht moeten zijn op kennis en inzicht m.b.t. het funktioneren van de betrokken organisaties, de beheertaken op kompleksnivo en de overheidsregelingen voor de volkshuisvesting.
- III Gepaard gaande met eksperimenten zal er onderzoek gedaan moeten worden naar nieuwe beheervormen. Uitgangspunt hiervoor moet zijn het opheffen van de huidige knelpunten en de gewenste zeggenschap van de huurders. Tevens zullen er voor deze nieuwe, resp. aangepaste beheervormen gereed-schappen ontwikkeld moeten worden, zodat een beter beheer vanuit de belangen van de gebruiker gerealiseerd wordt.

Stichting Bouwhulp,
Eindhoven, oktober 1984.

Noten.

1. 'Woningcorporaties, een beleidsanalyse', L.Gerrichhauzen, Den Haag, Staatsuitgeverij, 1983.
2. 'Nieuwe beheersvormen', J.Kroes en F.Imkers, Delft, 1980 (p. 15).
3. Zie 'Volkshuisvesting Internationaal', een themanummer van het tijdschrift Volkshuisvesting, nr. 7-8/1984.
4. 'Sociaal woonbeleid', een uitgave van de Koning Boudewijnstichting, Brussel, 1983.
5. 'Goudse woningbouwverenigingen onder de loep', J.v.d.Brink en M.Liebregts, Serviceburo Stadsvernieuwing, Gouda, 1984.
6. In de periode 1972-1980 vinden 73 fusies plaats. Bron : 'Woningcorporaties, een beleidsanalyse', L.Gerrichhauzen, Den Haag, Staatsuitgeverij, 1983.
7. 'Goudse woningbouwverenigingen onder de loep', J.v.d.Brink en M.Liebregts, Serviceburo Stadsvernieuwing, Gouda, 1983.
8. 'Onderzoeksverslag : Woonlastenbewaking en energiebewust bouwen bij nieuwbouw in stadsvernieuwing', P.Huijbregts en M.Liebregts, Stichting Bouwhulp, 1984.
9. 'Zelfbeheer in koöps', Huis in eigen hand, Amersfoort, 1984.
10. 'Beheer onder controle', H.Kok, Stichting Bouwhulp, Eindhoven, 1984.
11. 'Zelfbeheer in koöps', Huis in eigen hand, Amersfoort, 1984.
12. Zie o.a. de artikelen :
 - 'Zelfbeheer van huurders blies hoogbouw nieuw leven in', R.Rigby, Woningraad 14/1984.
 - 'Bouwkundige veranderingen aan flats helpen

- tegen leegstand', T.Klein, Volkskrant 5/10/84.
- Themanummer Bijlmermeer, Bouw 2/1982.
 - 'Akkoord over terugdringen leegstand Bijlmer', Volkskrant 30/11/84.
 - 'Zeven (open) deuren naar krities bouwen', D.Stadig, Volkshuisvesting 9/1984.
 - 'Een nieuwe aanpak van de Bijlmer', J.Franke, Woningraad 14/1984.
 - 'Uitzetting asociale huurders in Boston niet geschuwd', E. van Kempen/J. van de Ven, Bouw 20/1984.
13. 'Goudse woningbouwverenigingen onder de loep', J.v.d.Brink en M.Liebregts, Serviceburo Stadsvernieuwing, Gouda, 1983.
 14. 'Enquête : invloed van bewoners op korporatiegebouwen vaak gering', LOS-blad 1/1982.
 15. Zie ook rapport van de kommissies 'Van der Burg' en 'Glastra van Loon'.
 16. In het kompleks de Peperkilp te Rotterdam zijn de onderhoudsuitgaven 5 maal de onderhoudsnorm.
 17. Bijvoorbeeld : 'Anti-Bijlmer Hoptille een mislukking', E.Hendriks, Volkskrant 14/04/1984.
 18. 'Van kwaliteitsbewaking tot controle op beheer', een artikel van Stichting Bouwhulp, augustus 1982.
 19. 'Renoveren kan het beter ?', P.Huijbregts en L.Weismann, een afstudeerrapport, THE, 1977.
 20. 'Goudse woningbouwverenigingen onder de loep', J.v.d.Brink en M.Liebregts, Serviceburo Stadsvernieuwing, Gouda, 1984.
 21. Zie 'Hoge stookkosten door slecht beheer en onderhoud', P.Huijbregts, M.Liebregts en L.Weismann, Bouw 26/1981.

Uit een onderzoek naar de oorzaken van hoge stookkosten in een 6-tal projekten blijkt 53% teveel gebruikt als gevolg van ondeugdelijk be-

- heer.
22. 'Goudse woningbouwverenigingen onder de loep', J.v.d.Brink en M.Liebregts, Serviceburo Stadsvernieuwing, Gouda, 1983.
 23. 'Onderzoeksverslag : Woonlastenbewaking en energiebewust bouwen bij nieuwbouw in stadsvernieuwing', P.Huybregts en M.Liebregts, Stichting Bouwhulp, 1984.
 24. 'Een nieuwe aanpak van de Bijlmer', J.Franke, Woningraad 14/1984.
 25. In het najaar van 1984 is door de Federatie van Capelse Huurdersorganisaties een cursus gestart voor de besturen van de huurdersverenigingen.
 26. 'Goudse woningbouwverenigingen onder de loep', J.v.d.Brink en M.Liebregts, Serviceburo Stadsvernieuwing, Gouda, 1984.
 27. 'Kwaliteit in de sociale woningbouw en beheer', Stichting Bouwhulp, Eindhoven, 1983.
 28. 'Van kwaliteitsbewaking tot controle op het beheer', een artikel van Stichting Bouwhulp, augustus 1982.
 29. 'Servicekosten en stookkosten onder controle', een brochure van Stichting Bouwhulp, mei 1983.
 30. 'Goudse woningbouwverenigingen onder de loep', J.v.d.Brink en M.Liebregts, Serviceburo Stadsvernieuwing, Gouda, 1984.
 31. 'Onderzoeksverslag : Woonlastenbewaking en energiebewust bouwen bij nieuwbouw in stadsvernieuwing', P.Huijbregts en M.Liebregts, Stichting Bouwhulp, 1984.
 32. Ter illustratie het artikel : 'Zelfbeheer van huurders blies hoogbouw nieuw leven in', R,Rigby, Woningraad 14/1984.
 33. 'Woningcorporaties, een beleidsanaliese', L.Gerrichhauzen, Den Haag, Staatsuitgeverij, 1983.