

# BEWONERSOORDEEL: KWALITEITSMATSTAF

Via klachtentelefoontjes, individuele gesprekken en enquêtes krijgt de verhuurder informatie van de bewoners over de kwaliteit van woning en woonomgeving. In de bewonersuitspraken zit echter altijd een grote mate van subjectiviteit. De vraag is daarom welke betekenis eraan moet worden toegekend. Een beoordelingsmaatstaf ontbrak nu eenmaal. Dit artikel geeft een eerste aanzet tot maatstaven voor de belangrijkste kwaliteiten van de woningen. Deze maatstaven kunnen gebruikt worden bij beoordeling van de bewonersinformatie voor en na de renovatie. Dus aan de ene kant geven zij informatie over de noodzaak van de te nemen maatregelen en aan de andere kant zeggen zij iets over het succes van de ingreep.

ir. M. Liebrechts

drs. H. Kok

Bureau Bouw hulp, architecten en raadgevend ingenieurs

**H**et is moeilijk om door het onderzoeken van klachten, tevredenheid en waardering een oordeel te vellen over de gerealiseerde kwaliteit van een renovatieproject. De vraag blijft namelijk of een score van een bepaald percentage tevreden een indicatie geeft van een goede aanpak.

In dit artikel, dat mede gebaseerd is op gebruiksevaluaties die uitgevoerd zijn in het kader van het E'novatieprogramma van NOVEM<sup>1</sup>, wordt een aanzet gegeven tot maatstaven voor de belangrijkste kwaliteiten van de woningen, ontleend aan het oordeel van de bewoners. Voor alle duidelijkheid zij erop gewezen dat het om een indicatie gaat. Een direct causaal verband tussen waardering, respectievelijk tevredenheid en de technische staat mag niet zonder meer gelegd worden. Toch doen we een poging een interpretatie in die richting te geven door het oordeel voor en na de renovatie te koppelen aan de aanwezige technische kwaliteit en de wens om verbeteringen aan te brengen.

Drie belangrijke aspecten worden belicht:

- comfort van het binnenmilieu; te denken valt aan tocht- en vochtproblemen en ventilatie- en verwarmingsmogelijkheden;
- waardering van kwaliteit, variërend van uitzicht tot voorzieningen in de woning.

- beoordeling van de verstrekte informatie.

Bij de beoordeling van de aanwezige kwaliteit spelen drie belangrijke variabelen een rol: de woonsituatie voor de renovatie, de kwaliteit na de renovatie en de aanwezige huishoudenscategorieën. Zo blijken ouderen de kwaliteit over het algemeen veel positiever te beoordelen dan jongeren en gezinnen.

## Comfort

Bij woningen van voor 1975 zijn tocht- en vochtproblemen geen onbekenden. Zij vormen een van de redenen om een renovatieplan uit te voeren. In de ervaring van alle bewoners is dit probleem nooit helemaal op te lossen. De gevoeligheid en beleving verschilt daarvoor te sterk voor elke individuele bewoner.

De vraag is nu, wanneer is het probleem zo ernstig dat er maatregelen genomen moeten worden, en bestaan er verschillen tussen de verschillende huishoudentypen, uitgesplitst naar één- en tweepersonshuishoudens jonger dan 50 jaar, één- en tweepersonshuishoudens ouder dan 50 jaar en gezinnen met kinderen en/of huishoudens bestaande uit drie of meer volwassenen? Het onderscheid in deze huishoudentypen, waarbij vooral leeftijd en aantal personen een rol spelen, is gebruikt omdat ook andere onderzoeken deze verdeling hanteren. De onderzoeken tonen ook aan dat tussen huishoudentypen een verschillende beoordeling van kwaliteit bestaat.<sup>2</sup>

Om over de omvang van problemen of klachten en de waardering van het comfort een uitspraak te kunnen doen, zijn er indicators op te stellen. Doordat de waardering/beoordeling van de bewo-

ners zowel van de situatie voor als na de renovatie bekend is, is het mogelijk een algemene conclusie uit die score af te leiden.

In het algemeen geldt dat de situatie voor de renovatie onvoldoende was en dat voor de oplossing van het probleem ingrijpende maatregelen nodig waren. Alle projecten vertoonden onderhoudsgebreken. De thermische kwaliteit was ontoereikend en in de meeste gevallen moest de uitrusting (deels) vernieuwd worden. Na de renovatie is een kwaliteitsniveau gerealiseerd gelijkwaardig aan de nieuwbouw. Toch is op basis van deze cijfers een indicatie op te stellen over de gerealiseerde kwaliteit en/of de mate waarin er maatregelen getroffen moeten worden.

- *Last van tocht bij gevel.* Wil er sprake zijn van van een situatie van 'geen tocht', dan zal ruim 50 procent van de bewoners van mening moeten zijn dat zich nooit tocht bij de gevel voordoet. Gezinnen scoren hier gemiddeld lager en tegen verwachting scoren oudere één- en tweepersoonshuishoudens gemiddeld hoger. Hier is ca. 60 procent van mening dat bij een goede kwaliteit (niveau nieuwbouw) tocht aan de gevel zich nooit voordoet.

Daalt dit percentage beneden de 30, dan zijn verbeteringen gewenst. Deze situatie geeft het kwaliteitsniveau aan van ongerenoverde woningen.

- *Last van condens op ramen.* Zeker bij dubbele beglazing doet zich dit probleem slechts incidenteel voor. Het oordeel over de aanwezigheid van dit verschijnsel door bewoners geeft een indicatie voor de waardering van de vochtthuishouding. In de woning na renovatie, die met dubbelglas en mechanische ventilatie is uitgevoerd, is ca. 70 procent van de bewoners van mening dat het zich nooit voordoet. Opnieuw scoren gezinnen hierbij het laagst.

- *Vochtige lucht na koken.* Dit fenomeen vormt een andere indicatie over het oordeel over de vochtthuishouding en werking van de ventilatie. In de projecten met goed functionerende ventilatievoorzieningen zegt ruim 50 procent er nooit last van te hebben. Liggt deze score beneden de 30 procent dan is een verbetering van de ventilatie zeker vereist.

Naast indicators voor tocht- en vochtverschijnselen is het ook zinvol om een beeld van de werking van de verwarming en ventilatie in de beschouwing te betrekken. Bij een renovatie, zeker in het E'novatieprogramma, vormen deze voorzieningen een belangrijk onderdeel van de ingreep.

## Tabel 1: Tevredenheidsindicators

Tevredenheidsscores van bewoners kunnen een indicatie geven over de kwaliteit en de aanwezigheid van tekortkomingen. Voorop staat dat het om een indicatie gaat.

Het zal duidelijk zijn, dat hiermee geen absolute uitspraak wordt gedaan over de technische prestaties. Gepoogd is de score in drie categorieën onder te verdelen:

- 'Onvoldoende'. Dit betekent, dat de bestaande situatie duidelijke tekortkomingen kent. Deze score wordt gerealiseerd in de situatie voor renovatie.
- 'Matig'. Deze score treft men aan zowel voor de renovatie of incidenteel erna, als er zich op onderdelen tekortkomingen voordoen. De situatie is nog niet optimaal.
- 'Goed'. Indien de woningen voldoen aan de huidige eisen van de nieuwbouw en de uitvoering zorgvuldig is geschied, is een dergelijke score te realiseren. Ook in dergelijke situaties is een 100 procent- of 0 procent-score niet te realiseren.

### Indicators voor kwaliteitstekortkomingen/tevredeheid (in procenten)

Situatie	Onvoldoende	Matig	Goed
1. Last van tocht bij de gevel Nee, nooit	< 30	30-50	> 50
2. Last van condens op ramen Nee, nooit	< 30	30-70	> 70
3. Blijft vochtige lucht in keuken hangen na koken Nee	< 30	30-50	> 50
4. Geluidsniveau ventilatiesysteem Nauwelijks last van	< 25	20-40	> 40
5. Oordeel verwarmingssysteem Nee, het is doorgaans te koud	> 40		< 20
6. Oordeel ventilatiesysteem Nee, de woning is niet goed te ventileren	> 30	10-30	< 10
7. Tevredenheid verwarmingsinstallatie Ontevreden			< 15
8. Tevredenheid aangebracht warmtapwatersysteem Ontevreden			< 20
9. Tevredenheid over aanwezige ventilatiemogelijkheden Ontevreden			< 20
10. Informatie over ventilatiesysteem Onvoldoende informatie			< 30
11. Informatie over verwarmingssysteem Onvoldoende informatie			< 25
12. Tevreden over informatie m.b.t. renovatie Ontevreden			< 25

## Tabel 2: Tocht- en vochtproblemen

Na de renovatie is het binnenklimaat sterk verbeterd. Tocht- en vochtproblemen zijn naar de mening van de bewoners sterk afgenomen.

### Vragen en score (in procenten)

Huishoudentypen	1- en 2- persoons- huish. <50	1- en 2- persoons- huish. >50	Gezinnen	Alle huis- houdens	Spreading in projecten
- Heeft u in één of meer vertrekken van uw woning last van tocht bij de gevel? (Na de renovatie) Nee, nooit	52	59	51	54	36-83
- Had u voor de renovatie in één of meer vertrekken last van tocht bij de gevel? Nee, nooit	12	21	8	13	2-38
- Heeft u, afgezien van de badkamer/douche en afgezien van de keuken, last van condens op de ruiten? (Na de renovatie) Nee, nooit	74	77	61	70	48-92
- Had u voor de renovatie, afgezien van de badkamer/douche en afgezien van de keuken, last van condens op de ruiten? Nee, nooit	25	43	23	29	6-75
- Blijft er na het koken vochtige lucht hangen in de keuken? (Na de renovatie) Nee	48	70	46	53	40-64
- En voor de renovatie? Bleef er toen na het koken lucht hangen in de keuken? Nee	23	37	23	27	16-55

**Tabel 3: Kwaliteiten in volgorde**

Ter beoordeling van de tevredenheid, resp. waardering van het wonen zijn elf voorzieningen, resp. woonaspecten onderscheiden, die een indicatie moeten geven over de aanwezige, resp. geboden kwaliteit.

De tevredenheidsscore over de verschillende woonaspecten is sterk projectgebonden en houdt verband met de geboden of aanwezige kwaliteit. Ook als men vraagt naar wat op dit moment het belangrijkste voordeel van het wonen in deze buurt of wijk is, lopen scores per aspect voor de verschillende projecten sterk uiteen. Elk project kent zo zijn kwaliteiten, waarvan de beoordeling mede beïnvloed wordt door de aanwezige huishoudenstypen.

**Belangrijkste voordeel van het wonen in het betreffende complex**

Rangorde van score*				'Tevreden' score per woonaspect (in procenten)			
	Huishoudenstypen	1- en 2-persoons huishouden <50 jaar	1- en 2-persoons huishouden >50 jaar	Gezinnen en huish. >2 volwassenen	Totaal	Gemiddeld 7 projecten N = 355	Spreiding in projecten hoogste en laagste waarde
1. Service en onderhoud					8/9	54	40-70
2. Contacten met bewoners				4/5	6	62	55-70
3. Afmetingen van de woning	1	3	1	1	1	81	45-97
4. Woningvoorzieningen	3	1	4/5	3	3	72	65-88
5. Uiterlijk					7	78	53-94
6. Woonlasten	2				4/5/6	43	31-71
7. Gezelligheid woonomgeving		2			4/5/6	51	37-71
8. Uitzicht				3	4/5/6	62	36-88
9. Speelmogelijkheden					8/9	32	5-53
10. Nabijheid winkels	4	4	2	2	2	77	57-90
11. Parkeervoorzieningen					10	68	32-92

\* Als '1' aangeduid wil zeggen dat het woonaspect door de bewoners het vaakst is vermeld als belangrijkste voordeel van het wonen. Als '10' aangeduid betekent, dat dit aspect door het minst aantal bewoners als belangrijkste voordeel wordt aangegeven.

**Tabel 4: Meest verbeterde aspect**

Wat bewoners na de renovatie als meest verbeterd beschouwen houdt mede verband met de aard van de ingreep. Bij de naoorlogse woningbouw richt zich dat op de uitrusting van de woning (voorzieningen waarmee de woningen zijn uitgerust) en het uiterlijk (facelift of make-up). Door 90 procent van de bewoners wordt ook een van deze twee aspecten genoemd als meest verbeterd. Een groot verschil is te constateren tussen:

- Eén- en tweepersoonshuishoudens jonger dan 50 jaar en gezinnen. Van deze groep noemt ca. 40 procent de woningvoorziening als meest verbeterd en 50 procent het uiterlijk van de woning;
- Eén- en tweepersoonshuishoudens ouder dan 50 jaar. Deze categorie huishoudens noemt in ca. 65 procent de woningvoorziening als meest verbeterd aspect en slechts ca. 20 procent het uiterlijk.

**Meest verbeterde woonaspect (in procenten)**

7 projecten persoons-huish. <50	1- en 2-persoons-huish. >50 N = 122	1- en 2- N = 76	Gezinnen N = 119	Totaal N = 317
4. Woningvoorzieningen	42	68	41	47
5. Uiterlijk	53	18	50	44
Rest	5	14	9	9
Totaal	100	100	100	100

Ondanks alle inspanningen zijn niet alle bewoners tevreden te stellen over de kwaliteit van de verwarming, ventilatie en het warmtapwater. Circa 15 à 20 procent blijft ontevreden en is van mening dat het doorgaans niet warm te krijgen is, of is ontevreden over de ventilatiemogelijkheden. Stijgt deze ontevredenheid tot boven de 30 procent, dan is nader onderzoek vereist en zijn eventueel uitgebreide maatregelen nodig om verbeteringen aan te brengen.

Ook dit onderdeel kan gedifferentieerd worden naar huishoudenstype. De ontevredenheid is het grootst bij gezinnen, dan komen de één- en tweepersoonshuishoudens ouder dan 50 jaar. Het meest positief zijn de één- en tweepersoonshuishoudens jonger dan 50 jaar.

**Kwaliteit is meer**

Bewoners beoordeelden in de gebruiksevaluatie, na oplevering van het E'novatieproject, de gebruikskwaliteiten van de woningen, zoals afmetingen, woningvoorzieningen, uitzicht, aanwezigheid voorzieningen in de buurt, als positief. De vraag luidde of de respondent tevreden was over een kwaliteitsaspect. Het antwoord moest ingepast worden in één van drie gesloten categorieën (tevreden, gaat wel, ontevreden). Circa 70 procent van de bewoners is over bovenstaande woonaspecten tevreden. De tevredenheidsscore kan zelfs uitstijgen boven de 90 procent, als een aspect bijzonder positief beoordeeld wordt. Ligt de tevredenheidsscore aanmerkelijk lager, dan verdient dit aspect speciale aandacht en is het te kwalificeren als een zwakte. Tevredenheid over andere woonaspecten, zoals contacten met buurtbewoners, gezelligheid woonomgeving, speelmogelijkheid, liggen belangrijk lager en scoren ternauwernood de tevredenheid van 50 à 60 procent.

Bij de aanpak van de renovatie is het interessant te weten welke woonaspecten bijzonder gewaardeerd worden. Bij een renovatie streeft men naar kwaliteiten, die door de verschillende doelgroepen in de markt gevraagd worden. De drie belangrijkste woonaspecten die genoemd worden zijn:

- de afmeting van de woning;
- woningvoorzieningen (uitrusting van de woning);
- nabijheid van winkels en andere buurtvoorzieningen.

Voor de helft van de bewoners, onafhankelijk van het huishoudenstype, is dat de belangrijkste kwaliteit. Voor een deel van de huishoudens is er vervolgens wel enige differentiatie aan te brengen:

- één- en tweepersoonshuishoudens hechten meer waarde aan woonlasten en uiterlijk;
- gezinnen zijn diffuser in hun waarde-