

bewoners waarderen kwaliteit

Welke ingreep voor een complex haalbaar is, hangt af van de huidige kwaliteit op stedenbouwkundig, architectonisch, woontechnisch en bouwtechnisch vlak. Naast specifiek onderzoek naar die kwaliteiten, houdt de Bouw-hulpGroep enquêtes onder bewoners over hun oordeel van de kwaliteit. Elk verbeterplan moet, wil het succesvol doorgevoerd kunnen worden, aansluiten bij de wensen van de bewoners. Enquêtes onder bewoners stellen ons in staat om plannen en planalternatieven optimaal hierop af te stemmen.

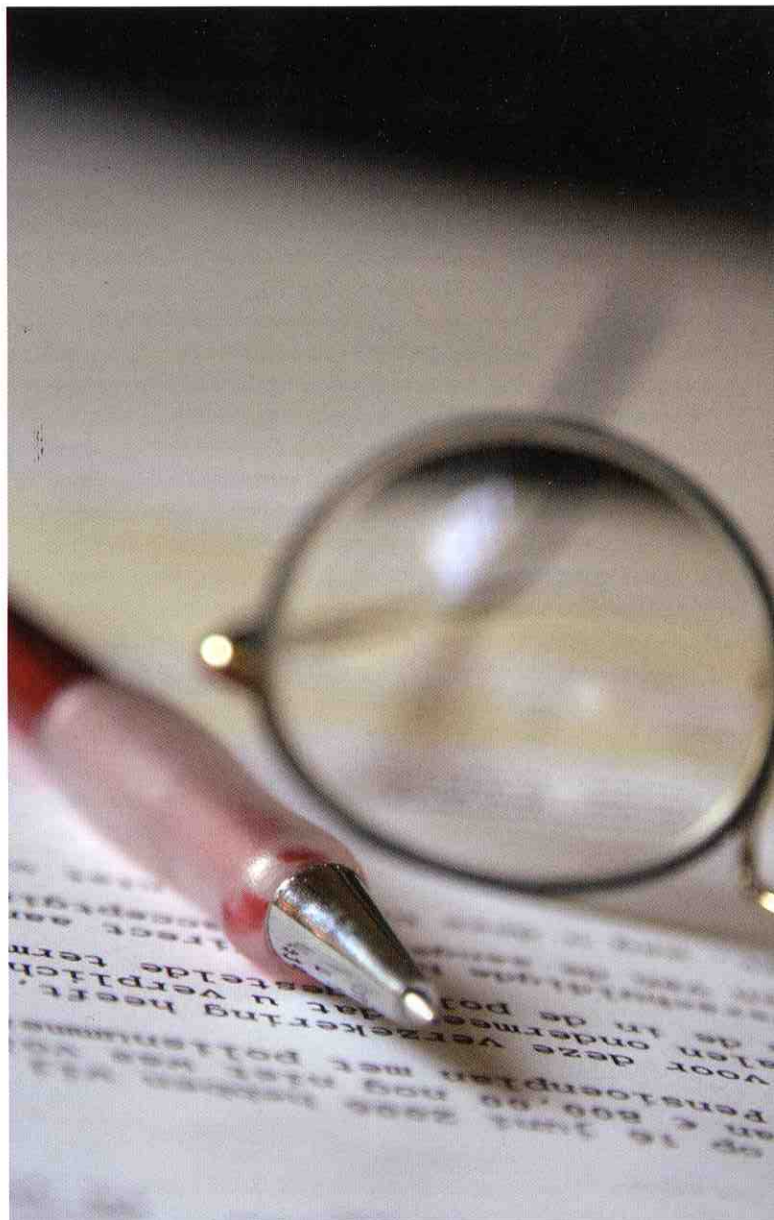
tekst jelle persoon en robert van voorene

Het blijkt dat deze volgens een standaardopzet gehouden enquêtes een beeld van de kwaliteit geven dat nauwgezet overeenkomt met resultaten van specialistische analyses. Zelfs een bouwfysisch onderzoek naar geluidsisolatie geeft geen wezenlijk ander beeld dan de bewoners-enquête. Dit betekent dat door het op eenduidige wijze bevragen van bewoners de deskundigen de kwaliteitsproblemen niet meer hoeven te definiëren. Zij kunnen zich meer richten op de oorzaken van de kwaliteitsproblemen en de mogelijke oplossingen.

In dit artikel onderbouwen we deze stelling met de resultaten van een evaluatie van recente haalbaarheidsonderzoeken, waarbij zowel bewoners-enquêtes als analyses op het vlak van stedenbouw, architectuur, woonkwaliteit en bouwtechniek zijn verricht. De conclusies zijn gebaseerd op enquêtes in negen projecten met in totaal 640 woningen en een respons van gemiddeld 76 procent. In acht projecten is de geluidsisolatie tussen de woningen gemeten.

BEWONERSVISIE OP KWALITEIT Kwaliteit is een breed begrip en kan vanuit verschillende invalshoeken beschouwd worden. Om hieraan recht te doen worden er in onze enquête open vragen gesteld waarom men nou graag of juist minder graag daar woont. We hebben de antwoorden gecategoriseerd naar zo'n twintig categorieën. In de figuren is telkens de top drie van redenen gegeven, gebaseerd op de uitkomsten van de negen enquêtes. Ondanks dat er natuurlijk heel veel antwoorden denkbaar zijn, zijn bewoners er echter vrij helder in. Zij wonen graag in hun woning omdat de buurt en de directe woonomgeving hen bevalt, de woning ruim is en de tuin of buitenruimte voldoet aan de wensen. Zij wonen minder graag in hun woning omdat de thermische isolatie en de geluidsisolatie niet voldoen, de woning te klein is en de onderhoudstaat slecht is.

Het is van belang om te weten als het om verbetering gaat waar dan de prioriteiten van de bewoners liggen. Er wordt daarom gevraagd om



De enquêteresultaten op de horizontale as zijn weergegeven in percentages van de bewoners die ontevreden zijn over de geluidsisolatie tussen woningen. De meetresultaten, onderscheiden naar luchtgeluidsisolatie en contactgeluidsisolatie, zijn uitgedrukt in het percentage van de metingen tussen woningen die niet voldoen aan het Bouwbesluit (verticale as). De enquêteresultaten lopen synchroon met de meetresultaten van de luchtgeluidsisolatie. Contactgeluidsisolatie speelt een ondergeschikte rol bij de geluidsproblematiek. Deze grafiek is gebaseerd op een kleine steekproef van vijf projecten, maar geeft een schets van de relatie tussen enquête- en meetresultaten, die het waard is om door onderzoek verder uitgewerkt te worden.

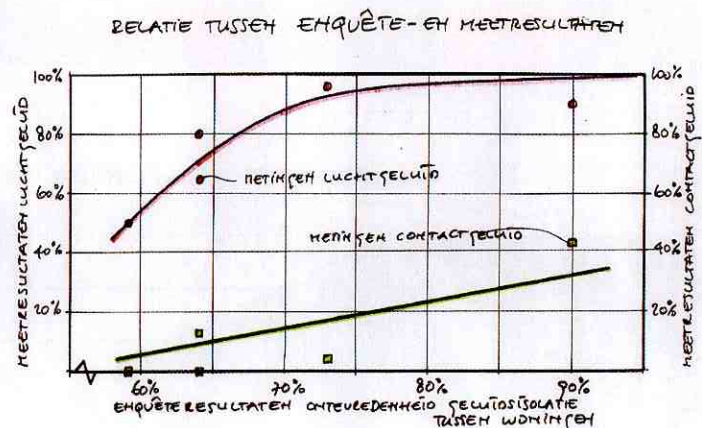
twintig verbetermogelijkheden te scoren op een vijfpuntsschaal van niet belangrijk tot zeer belangrijk. Het blijkt dat de prioriteiten van bewoners in gelijke mate liggen bij het verbeteren van thermische isolatie, geluidsisolatie, veiligheid, verbeteren van uitrusting en afwerking van de douche en verbetering van de ventilatie. Het valt op dat de bouw fysieke kwaliteit zo'n groot deel uitmaakt van de kwaliteit die bewoners het belangrijkste vinden.

RELATIE LUISTEREN-METEN

Dat enquêtes een goed beeld kunnen geven van de door de bewoners gewenste kwaliteit wordt erkend. Steeds vaker worden er bewoners enquêtes gehouden om het draagvlak van mogelijke aanpakken te kunnen inschatten. Die gewenste kwaliteit kan alleen goed begrepen worden als men ook naar de beoordeling van de huidige kwaliteit vraagt. Wat is nu de waarde van een dergelijk oordeel? In hoeverre is de door bewoners als negatief beoordeelde kwaliteit ook negatief wanneer men die aan objectieve maatstaven toetst? Wanneer bewoners bijvoorbeeld de geluidsisolatie negatief beoordelen voldoen de woningen dan ook niet aan de eisen die het Bouwbesluit stelt? Onze indruk was dat het bewonersoordeel goed overeenkomt met het oordeel van deskundigen. We zijn dat voor de geluidskwaliteit nader gaan onderzoeken.

NAUWKEURIG INSCHATTEN

Van een vijftal projecten zijn de enquêteresultaten en de meetresultaten van de geluidsisolatie tussen woningen vergeleken. De woningen zijn op een gestandaardiseerde wijze door een bouw fysisch bureau gemeten. Om de resultaten met de enquêtes te kunnen vergelijken, hebben we als maat het percentage van de metingen genomen dat niet voldoet aan de eisen van het Bouwbesluit. Met betrekking tot de enquête hebben we het percentage bewoners genomen dat ontevreden is met de geluidsisolatie. Bij de metingen worden luchtgeluidsisolatie (gesprekken, radio etc.) en contactgeluid (lopen, timmeren etc.) onderscheiden. In de enquête wordt dat onderscheid niet gemaakt. Uit de vergelijking blijkt dat het bewonersoordeel voornamelijk te herkennen is in de resultaten van de luchtgeluidsmetingen. Het percentage bewoners dat ontevreden is met



de geluidsisolatie volgt het percentage van de metingen die niet voldoet aan het Bouwbesluit op de voet. Over het algemeen is het oordeel van de bewoners gelijk of minder streng dan dat van de metingen. Opvallend is dat daar waar het bewonersoordeel net zo streng is, de contactgeluidsisolatie relatief slecht is. Het blijkt dus dat de bewoners de geluidsisolatie nauwkeurig inschatten, zij het dat de meetresultaten veelal een ongunstiger beeld schetsen. Bewoners lijken zich vooral te storen aan een slechte luchtgeluidsisolatie.

Het onderzoek dat verricht is, omvat een te kleine steekproef om harde uitspraken te kunnen doen over de nauwkeurigheid van het bewonersoordeel over kwaliteit. Het geeft echter wel aan dat het bewonersoordeel over kwaliteit een goede indicator is en dat het zinvol is om hier meer gebruik van te maken.

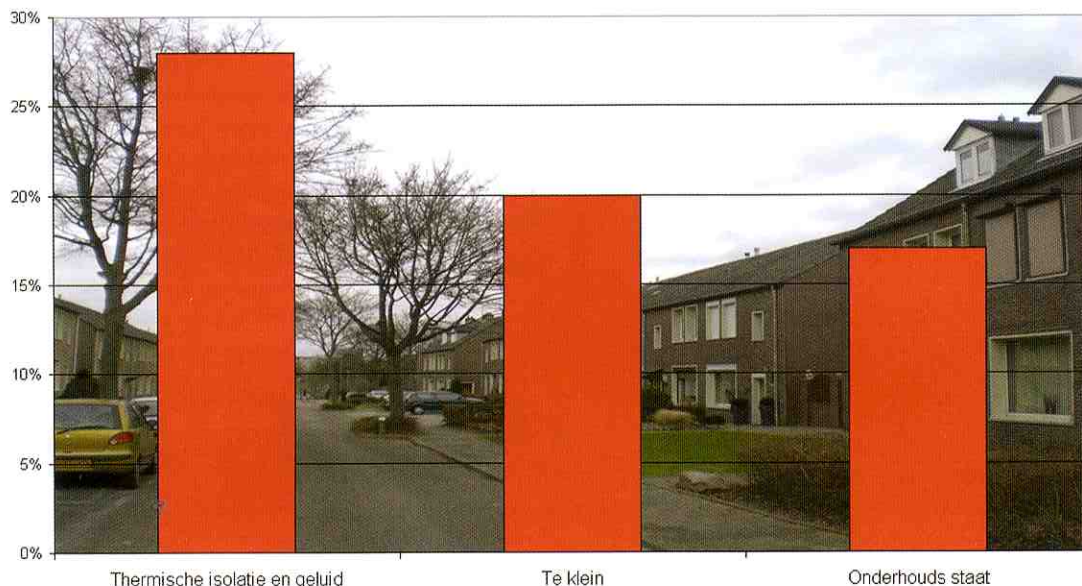
VAN METEN NAAR OPLOSSEN

De geluidsmetingen die in het kader van haalbaarheidsonderzoeken worden verricht, hebben nu het karakter van een toets op de eisen van het Bouwbesluit. Wanneer er ook een enquête is gehouden, blijkt uit onze evaluatie dat een dergelijke

BEWONERSOORDEEL GELUIDSISOLATIE

HET PERCENTAGE DAT ONTEVREDEN IS MET GELUIDSISOLATIE				
	Aantal projecten	Percentage ontevreden	Minimum score	Maximum score
Gemiddeld	8	64%	30%	90%
Portieketagewoningen	3	69%	30%	90%
Eengezinswoningen	5	61%	44%	73%

"Waarom woont u minder graag in uw woning?"



"Waarom woont u graag in uw woning?"



De grootste spreiding in de enquêteresultaten bevindt zich bij de portieketagecomplexen. Dit komt omdat van de drie complexen er twee van vóór 1960 zijn, met houten of dunne betonnen verdiepingsvloeren. Deze scoren beide circa 90% ontevreden bewoners. Het derde complex uit 1965 heeft een veel betere kwaliteit en scoort 'slechts' 30% ontevreden.

lijke toets weinig nieuwe inzichten brengt. Een haalbaarheidsonderzoek is er vooral op gericht om te onderzoeken hoe de kwaliteitsproblemen opgelost kunnen worden. Het huidige meetrapport geeft weinig handvatten om die oplossingen preciezer te kunnen duiden. Het geeft alleen aan hoe hoog of laag de geluidsisolatie op een aantal plaatsen in de woning is. Het lijkt verstandiger om bij zo'n belangrijk probleem het onderzoek zo efficiënt mogelijk in te zetten. De bouwtechnische adviseurs zijn nu aan zet om een onderzoeksmethode te ontwikkelen die meer toegesneden is op de vragen bij haalbaarheidsonderzoeken en die optimaal gebruik maakt van de kennis die bij bewoners aanwezig is. Ook zij zouden meer gebruik moeten maken van de enquête als onderzoeksinstrument.

NOODZAAK

Aandacht voor geluid bij woningverbetering is geen luxe maar noodzaak. We hebben van een achttal projecten, die qua bouwjaar variëren van de jaren twintig tot en met de jaren zestig van de twintigste eeuw, de geluidskwaliteit uitgedrukt in het

percentage van de bewoners dat vindt dat de geluidsisolatie niet voldoet. Gemiddeld over deze projecten vindt 64 procent de geluidskwaliteit onvoldoende. Dit getal varieert van 30 tot 90 procent. Voldoende reden om veel aandacht te schenken aan de geluidsproblemen bij de verbetering van de bestaande bouw. Deze aandacht moet bij haalbaarheidsonderzoeken in de methodiek ingebakken worden. Goed luisteren en gericht meten zijn hierbij de sleutelwoorden voor de adviseur.

BRONNEN

Intern onderzoek Bouwgroep 'Relatie tussen bewonersenquête en bouwtechnische kwaliteit', stageverslag R. van Voorene, augustus 2008.

Artikel 'Bewonersoordeel: kwaliteitsmaatstaf', ir. M. Liebrechts en drs. H. Kok, Bouw, 22 mei 1992.

Artikel 'Kwaliteit naoorlogse wijken programmatisch benaderen', ir. M. Liebrechts, Bouw, 18 december 1992.