

# Onderhoudsverplichtingen van verhuurders; mogelijkheden van zelfbestuur door huurders

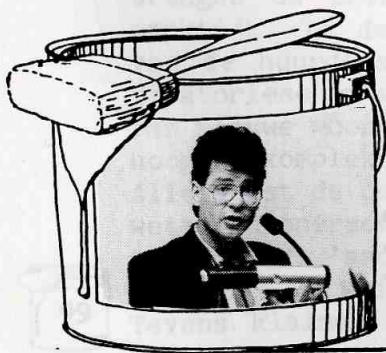
Op vele manieren kan en wordt er over onderhoud gesproken. In deze bijdrage wordt er naar het onderhoud van woningen gekeken vanuit de positie van de huurder, resp. gebruiker. Algemeen kan gesteld worden dat de onderhoudskwaliteit van woningen en de instandhouding ervan in sterke mate het woongenot bepalen. Van belang is niet alleen dat problemen verholpen worden, maar vooral dat ze voorkomen worden. Echter 'goed' onderhoud verschilt van partij tot partij. De kosten en kwaliteit van woningen en de daarmee verband houdende onderhoudswerkzaamheden betekenen voor huurders iets anders dan voor de verhuurder, de overheid of een andere partij. Dat wil niet zeggen dat er geen gemeenschappelijke belangen zijn. Ook een huurder is gebaat bij een efficiënte besteding van de onderhoudsgelden.

Omdat het ook bij onderhoud om posities gaat, willen we in het kader van dit verhaal allereerst de ontwikkelingen op verhuurders- en huurdersfront beschrijven. Vervolgens wordt er een globaal beeld gegeven van de tekortkomingen en conflicten rond het onderhoud en plaatsen we kanttekeningen bij de huidige reactie vanuit verhuurderszijde. Tot slot gaan we in op een 2-tal mogelijkheden van huurderszijde om meer zeggenschap te krijgen over de kwaliteit en de kosten van het onderhoud : onderhoudsplan als controle-middel en zelfbeheer.

## ONDERHOUD NADER GEDEFINIEERD.

Zoals reeds gezegd, gaat het bij onderhoud om de instandhouding van de kwaliteit. Voor huurders heeft de kwaliteit betrekking op de aspecten ruimte, klimaat (en gezondheid), voorzieningen, veiligheid en vormgeving (1). Gebreken aan gebouw of installatie kunnen dit verstoren. Tegelijkertijd hebben ze mogelijke invloed op de kosten van het wonen. Zij kan leiden tot ekstra uitgaven voor energie of tot een verhoging van het huurdersonderhoud.

De kwaliteitseisen die vanuit het wonen aan gebouw en installatie gesteld worden zijn voortdurend in beweging. Bijvoorbeeld ten aanzien van het kwaliteitsaspect 'klimaat' hebben zich de afgelopen decennia grote veranderingen voorgedaan. De huidige woonactiviteiten vereisen een hogere temperatuur en ook de vochtproductie in een woning heeft zich gewijzigd.



**M. Liebrechts**

Stichting Bouwhulp te Eindhoven



De bovengenoemde kwaliteitsaspecten worden door huurders betrokken bij de beoordeling van het onderhoud. Tegenstellingen tussen huurders komen voort uit verschillen in beoordeling van het beleid, de uitvoering en de controlemogelijkheden erop.

Grofweg kunnen we ten aanzien van het onderhoud de volgende beslissingen onderscheiden (2) :

1. Klachtenonderhoud (niet gepland onderhoud)
  - procedures
  - wijze van uitvoering
  - reclames bij klachten en storingen.
2. Mutatie-onderhoud
  - kosten voor rekening van bewoners
  - opleveringsprocedures bij verhuizing.
3. Kompleksgewijs onderhoud (gepland onderhoud)
  - onderhoudsbeleid
  - programmering van het onderhoud : onderhoudsbegroting, planning, procedures en prioriteitsstelling
  - werkmethodiek
  - uitvoering van het onderhoud, afwerkingsnivo, materiaalkeuze, kleur verfwerk enz.

### VERHOUDING HUURDER - VERHUURDER EN DE ONTWIKKELINGEN (3).

Allerlei factoren zijn van invloed op de kwaliteit en kosten van het onderhoud : beschikbare financiële middelen, de kwaliteit van het woningbestand, het inkomen in relatie tot de woonlasten.

Hier willen we kort ingaan op ontwikkelingen bij huurders en verhuurders, die van invloed zijn op de positie van de twee partijen t.o.v. elkaar.

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 44% van het woningbestand in bezit is van eigenaar-bewoners, 14% van commerciële verhuurders en 42% van niet-kommerciële verhuurders (4). Te konstaten 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'.

### Ontwikkelingen op verhuurdersfront.

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 verhuursector zijn een 2-tal ontwikkelingen van belang voor de huidige problemen van de huurders, en die te tieperen zijn als :

- Van kleinschalige belangenorganisatie naar grootschalige ekspluitant.
- Van lid naar huurder in de rol van konsument.

In de vooroorlogse periode was het kenmerk van de woningkorporaties een klein woningbestand, bestaand uit 1 of 2 kompleksen van 100 à 200 woningen. Het beheer hiervan werd uitgevoerd door mensen in hun vrije tijd. Naast woningen werden er allerlei andere diensten aangeboden, zoals badhuizen, washuizen, ontspanningslokalen, 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 woningkorporaties het voorkeurrecht krijgen om nieuwe woningen te bouwen, neemt het woningbestand van de woningkorporaties ook sterk toe. Daar komt bij dat allerlei fusies plaatsvinden.

Anno 1984 zijn er ruim 100 woningkorporaties 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 ekspluitatie van de woningen sterk afhankelijk van de overheid. Die overheid heeft de ekspluitatiegerichtheid door allerlei financiële normeringen bevordert en ook de schaalvergroting.

Lange tijd karakteriseerde de sociale woningbouw zich door een kompleksgewijze aanpak. Het beheer wordt meer ekspluitatiegericht. 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.

### Ontwikkelingen op het huurdersfront.

Niet alleen op het verhuurdersfront zijn er ontwikkelingen te konstateren. Ook andere initiatieven en ontwikkelingen brengen de bovengenoemde beheervorm 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 hoogbouwkompleksen.

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 en zeggenschap te krijgen over de lokatie waar gebouwd wordt. Tevens klaimen zij dat er voor de zittende bewoners ge-



bouwd 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. De noodzaak van medewerking van bewoners om de stadsvernieuwingsproduktie te realiseren dwong 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.

Op landelijke schaal is een groei van de huurdersbeweging te konstaten. 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 Huurdersorganisaties, zijn ze actief aan het zoeken om de positie van de huurder in het beheer te versterken. 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. Een aantal beheertaken worden 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.

#### **ONDERHOUD IN DE PRAKTIJK : conflicten, oorzaken, gevolgen en reakties.**

Zoals reeds vermeld bepaalt de kwaliteit van de woningen en de instandhouding ervan in sterke mate het woongenot. Per woningcorporatie 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. Het gevolg is dat huurders jaren in een vochtige woning zitten, tochtverlast 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.



## Onderhoudsverplichtingen van verhuurders; mogelijkheden van zelfbestuur door huurders

Ter illustratie zullen we nader ingaan op een aantal veel voorkomende onderhouds-, resp. kwaliteitsgebreken in de praktijk.

Enige voorbeelden van onderhoudsgebreken.

De kwaliteitsgebreken beperken zich niet alleen tot de oudere woningen. Ook nieuwbouw en gerenoveerde woningen vertonen allerlei tekortkomingen.

In figuur 1 'Gebreken 17 projecten' is een overzicht gegeven van veel voorkomende gebreken.

Figuur 1 : 'Gebreken 17 projecten' (5).

gebreken naar bouwelement	% gekonstateerde gebreken
1. houtwerk/gevelelement	: 100%
2. ventilatie douche	: 30%
3. stukwerk	: 24%
4. sanitair/keukenblok	: 18%
5. dakbedekking, goot, HWA	: 30%
6. vochtproblemen	: 35%
7. elektra-installatie	: 12%
8. c.v.-installatie	: 47%

Bouwjaar : 1948 - 1975 (1962)

Gemiddeld huurnivo : f.320,-/maand

Gemiddelde stookkosten : f.165,-/maand

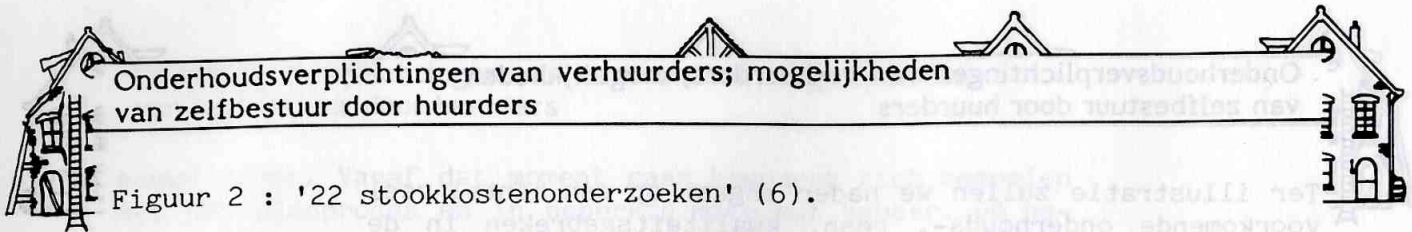
Naast de indeling van de gebreken naar bouwdelen, kunnen we ze ook benoemen naar bouwtechnische kwaliteitsaspecten, en dan hebben de gebreken vooral betrekking op :

- Onvoldoende tochtisolatie. Oorzaak, gebreken aan het geveltimmerwerk : aanwezigheid houtrot, slecht sluitende ramen en deuren en kieren ter plaatse van aansluiting kozijnen met omringende konstrukties. Gevolgen zijn minder behaaglijke woning en verhoging stookkosten.
- Onvoldoende vochtisolatie. Met betrekking tot de oorzaken is het belangrijk onderscheid te maken tussen sies-teembouw en traditioneel gebouwde woningen. Bij de sies-teembouw wordt het veelal veroorzaakt door de aanwezigheid van 'koudebruggen'. Verder spelen in beide situaties lekkages (dak) en condensatie ten gevolge van gebrekkige ventilatie een rol.

Zowel de tochtisolatie als de vochtisolatie zijn van invloed op de kwaliteit van het klimaat van het wonen.

De cv-installatie vormt een apart hoofdstuk. Gebreken hieraan hebben niet alleen invloed op het klimaat maar ook op de woonlasten (stookkosten). In figuur 2 '22 stookkosten-onderzoeken' zijn de gebreken naar oorzaak op een rij gezet.





Onderhoudsverplichtingen van verhuurders; mogelijkheden van zelfbestuur door huurders

Figuur 2 : '22 stookkostenonderzoeken' (6).

gebrek naar oorzaak	% gekonstateerde gebreken
ontwerp/uitvoering gebouw	: 78%
ontwerp/uitvoering installatie	: 40%
beheer en onderhoud installatie	: 44%
beheer en onderhoud gebouw	: 48%

Het gevolg hiervan is dat de stookkosten ca. 50% hoger zijn dan als redelijk te beschouwen is (7).

Gevolgen kwaliteitsgebreken.

Voor huurders staat centraal een 'goede en betaalbare' woning. De vraag is :

- Wat is voor de huurders een 'goede' kwaliteit, m.a.w. hoe benaderen ze de kwaliteit ?
- Hoe leggen ze de relatie met de woonlasten (prijs) ?
- In welke richting zoeken ze de oplossing om een 'goede en betaalbare' woning te realiseren ?

Kwaliteit staat ook voor huurders niet op zichzelf, maar wordt in relatie gezien met de prijs van het wonen die ze ervoor moeten betalen (in het bijzonder huur en stookkosten). Verhogingen van de woonlasten zijn voor de huurders dan ook aanleiding om de (onderhouds-)kwaliteit met andere ogen te gaan bekijken.

In de afgelopen jaren zijn de bewoners gekonfronteerd zowel met (ekstra) huurstijgingen ten gevolge van huurharmonisatie als met een sterke stijging van de energieprijzen (en dus een forse verhoging van de stookkosten).

In de verhouding kwaliteit - woonlasten en de ermee gepaard gaande conflicten speelt de omvang van de geboden woondiensten een belangrijke rol. Bijvoorbeeld in geval er sprake is van centrale verwarming, en in het bijzonder kollektieve verwarming, uiten de conflicten zich vooral ten aanzien van (de redelijkheid) de stookkosten. Hierbij

Onderhoud moet een bijdrage leveren tot de verbetering van de woonkwaliteit. Onderhoudsgebreken hebben niet alleen invloed op de technische kwaliteit, maar ook op de verhouding huurder - verhuurder. In de praktijk uiten de conflicten zich in allerlei vormen. Schematies ziet dat er als volgt uit :

- Weigeren huurverhoging, inschakelen huurcommissie en vervolgens kantonrechter.
- Procedure rechter met betrekking tot :
  - onderhoud
  - wanbeheer (met betrekking tot stook- en servicekosten).

Deskundigenstrijd rond het aspect van het niet nakomen van de verplichtingen.

- 'Wilde aktie', bijvoorbeeld inhouden/bezitting.
- Via overleg/politieke inschakeling.



De verstoring van de verhoudingen leidt er in de praktijk ook toe dat de eisen van de huurders toenemen. Het gevolg kan zijn dat de redelijkheid uit het oog verloren wordt. Overal wordt tocht gesignaleerd. Ondanks ekstra technische en financiële inspanningen van de verhuurder blijft er ontevredenheid.

Evenals voor de bewoners spelen ook voor de verhuurder de aspecten 'kosten en kwaliteit'. Ging het bij de bewoners om de kosten van het wonen en de woonkwaliteit, bij de verhuurder gaat het om kosten en exploiteren en met betrekking tot de kwaliteit spelen aspecten een rol als onderhoudskwaliteit in verband met onderhoudskosten, verhuurbaarheid en weigering huurverhoging in verband met mogelijke huurderwing, verstoring van het functioneren van het werkapparaat.

### Het grijze gebied en de eenzijdige reactie.

Kenmerkend voor de conflicten is, dat er onduidelijkheid bestaat over de vereiste kwaliteit, de wijze waarop de beslissingen genomen moeten worden. Kritiek vanuit huurders is dat de middelen onjuist besteed worden.

Allereerst de vereiste kwaliteit. De kwaliteit waaraan een gebouw moet voldoen is voortdurend in beweging. Een duidelijk voorbeeld is de tochtisolatie van ramen en deuren. Bij de stijgende energieprijzen en zich wijzigende wooncultuur worden er andere eisen gesteld aan het klimaat. Conflicten ontstaan rond de mate van isolatie. Veelal leidt het in de praktijk tot een welles-nietes spelletje, omdat niet eenduidig omschreven wordt waaraan de betreffende konstruktie moet voldoen en er ook geen eenduidige hanteerbare methode is om het vast te stellen. Voorwaarde is daarom ook een normstelling die de omvang en aard van het probleem kan vaststellen. Het 'grijze' gebied moet hanteerbaar gemaakt worden.

De afgelopen jaren is een wijziging te constateren in de aanpak van het onderhoud door de verhuurder. Zij is mede het gevolg van de druk op de financiële onderhoudsmiddelen, het ouder worden van het woningbestand (beheer maakt plaats voor onderhoud) en de toename van de onderhoudsuitgaven; de vergroting van het woningbestand en de professionalisering van het werkapparaat. In het kader van deze studiedagen zijn er een aantal voorbeelden gegeven. Ze komen neer op een planmatig onderhoud onder het motto 'doelmatig beheer'. Het instrument dat hiervoor aangedragen wordt is het onderhoudsplan. Uitgangspunt van een dergelijk beleid is de exploitatie en daaraan gekoppeld de economische levensduur van het gebouw. Op zich belangrijke informatie, maar onvoldoende om tot een onderhoudsbeleid te komen dat een antwoord is op de wensen van de huurders. Daarom zal er gezocht moeten worden naar een instrument dat ingaat op:

- De toenemende discussie over de verhouding kosten en kwaliteit, bezien vanuit de verschillende partijen.



- De toename van de invloed en betrokkenheid van de huurders (beslissingsmodel).

#### ONDERHOUD TUSSEN KONTROLE EN ZELFBEHEER.

Zelfbeheer ten aanzien van onderhoud door huurders moet niet op zichzelf beschouwd worden. In eerste instantie gaat het erom dat huurders op kompleksniveau (50 - 200 woningen) meer invloed kunnen uitoefenen op het onderhoud. Zowel bij controle als zelfbeheer staat de invloed van de huurders centraal. In geval van zelfbeheer gaat het niet in eerste instantie om zelfwerkzaamheid maar om de beslissingsmacht. Bij controle wil je dat huurders inzicht hebben op de konsekwenties rond het onderhoud ten aanzien van de woonkwaliteit en de woonlasten. De beide mogelijkheden zullen hier de revue passeren.

#### Onderhoudsplan als controlemiddel.

Onderhoudsbewaking is voor huurders geen doel op zich en tevens is zij niet los te koppelen van de woonlastenbewaking. Voor huurders gelden als uitgangspunten, dat :

- Een blijvend kwaliteitsnivo gehandhaafd wordt via een onderhoudsplan (maksimalisering van de kwaliteit), en
- Voor zover mogelijk op projektnivo, een blijvende woonlastenbewaking plaatsvindt (minimalisering van de woonlasten).

In dit kader vormt het onderhoudsplan één van de controlemiddelen, waarover de huurders kunnen beschikken.


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 huurders. Een startpunt om te komen tot een dergelijk onderhoudsplan kan zijn het vastleggen van de kwaliteit van het klachtenonderhoud.

Tot zover verschillende de geluiden over onderhoudsplan(-ning) niet. De vraag is nu, aan welke voorwaarden moet het onderhoudsplan voldoen dat als controlemiddel voor huurders kan functioneren ?

Het opstellen van een onderhoudsplan tijdens de exploitatie, al of niet ten gevolge van conflicten over de kwaliteit, vormt dus een afweging tussen de (gewenste) kwaliteit en de kosten. Zoals reeds is vermeld, zijn voor de betrokken partijen kwaliteit en kosten niet dezelfde begrippen. Daarom is het belangrijk dat de onderhoudsplannen in onderling overleg worden opgesteld en dat ook aspecten als woonkwaliteit en woonlasten in het ontwikkelen van plannen betrokken worden of zelfs uitgangspunt zijn.

Zoals bij elk verbeteringsplan kunnen ook bij het onderhoudsplan een aantal stappen onderscheiden worden :





## Onderhoudsverplichtingen van verhuurders; mogelijkheden van zelfbestuur door huurders

- Inventarisatie, resp. kwaliteitsregistratie ;
- Normstelling ;
- Toetsing ;
- Opstellen van mogelijke oplossingen ;
- Keuze van een oplossing.

Ter illustratie zullen we op twee stappen nader ingaan, en wel op de kwaliteitsregistratie en de normstelling. Hierbij speelt een rol dat de ervaringen van huurders meegenomen worden, de kwaliteit op inzichtelijke wijze vastgesteld en getoetst kan worden.

De **kwaliteitsregistratie** bestaat vooral uit een woninginspectie, onderzoek naar de klachten/wensen van huurders, en onderzoek naar andere sociale en technische factoren. Vooral de woninginspectie neigt tot een subjectieve bezigheid, als er niet duidelijk vooraf wordt aangegeven aan welke normen getoetst wordt. De onderzoeker moet daarover met de huurders en andere betrokkenen afspraken maken. Vermeden moet worden, dat het woord van de deskundige heilig en onkontroleerbaar is.

Uitgangspunten bij de **normstelling** is dat de woningen uit het oogpunt van veiligheid en gezondheid bewoonbaar zijn. Normstelling is een ijkpunt om keuzen tegen af te zetten. De criteria, die men aanlegt ten aanzien van duurzaamheid van de konstruktiedelen, hangen bijvoorbeeld nauw samen met de eisen/wensen die met betrekking tot het onderhoud in de toekomst gesteld worden.

Zo eenduidig is het bijvoorbeeld niet. De normstelling vormt het startpunt bij het zoeken naar verbeteringsmogelijkheden.

Zeker bij conflicten over de bestaande kwaliteit, en dus ook over het punt wie de kosten gaat dragen, is het belangrijk dat de aanpak inzichtelijk en controleerbaar is en zo handvaten biedt om beslissingen te nemen.

Ter illustratie zijn in een 2-tal figuren mogelijkheden aangegeven om de bovenstaande benadering technisch te vertalen (8).

Tot slot merken we op dat een onderhoudsplan voorzien moet worden van een beslissingsmodel.

### Onderhoud en zelfbeheer.

Zowel bij controle als zelfbeheer staat de invloed van de huurders centraal. In geval van zelfbeheer gaat het niet in eerste instantie om zelfwerkzaamheid maar om de beslissingsmacht.

Alvorens in te gaan op de verschillende mogelijkheden van zelfbeheer, zullen we eerst onderscheid moeten maken tussen : technisch onderhoud, dat verband houdt met de instandhouding van het gebouw, en schoonmaakonderhoud. De gehele discussie heeft nu betrekking op het technisch onderhoud. De middelen hiervoor worden genormeerd door de overheid. Daarentegen schoonmaakonderhoud wordt volledig in rekening gebracht bij de huurders. Echter beide vormen van onderhoud zijn voor huurders interessant.



# Onderhoudsverplichtingen van verhuurders; mogelijkheden van zelfbestuur door huurders

Figuur : 'Bouwtechniese matrix'.

ELEMENTEN	01 Helling, scheefstand	02 Vlakheid beloopbaarheid	03 Flexibiliteit	04 Geluidsisolatie	05 Warmte-isolatie	06 Tochtisolatie	07 Vochtsisolatie	08 Ventilatie v.d. konstruktie	09 Opnamemogelijkheid leidingen	10 Sterkte, stijfheid, afmeting.	11 Brandveiligheid	12 Oppervlakte-qualiteit	13 Duurzaamheid	14 Hygiene, sagelijks onderhoud
B.01 Bodemvoorzieningen	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
B.02 Buitenwanden	B02.01	.	.	B02.04	B02.05	B02.06	B02.07	.	.	B02.10	B02.11	B02.12	B02.13	B02.14
B.03 Binnenwanden	B03.01	B03.02	B03.03	B03.04	.	.	B03.07	.	B03.09	B03.10	B03.11	B03.12	.	B03.14
B.04 Vloeren	B04.01	B04.02	.	B04.04	B04.05	B04.06	B04.07	B04.08	B04.09	B04.10	B04.11	.	B04.13	B04.14
B.05 Trappen	.	B05.02	.	B05.04	.	.	.	.	.	B05.10	B05.11	.	.	.
B.06 Funderingen	.	.	.	.	.	.	B06.07	.	.	B06.10	.	.	B06.13	.
B.07 Daken	B07.01	B07.02	.	B07.04	B07.05	B07.06	B07.07	.	.	B07.10	B07.11	.	B07.13	.
B.08 Kanalen	B08.01	.	.	B08.04	B08.05	.	B08.07	.	.	B08.10	B08.11	B08.12	B08.13	B08.14
B.09 Vaste inrichting	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
B.10 Losse inventaris	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
B.11 Terrein	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.

## BOUWTECHNIESE NORMSTELLING



B 02 . 06

BUITENWANDEN

TOCHTISOLATIE

- 1 a. Deuren en ramen in combinatie met de daarbij behorende kozijnen en kozijnbetimmeringen moeten voldoende bescherming geven tegen tocht.
- D - Tocht wordt gedefinieerd in de norm over behaaglijke lichtsnelheden.  
Kozijnen, ramen en deuren moeten voldoen aan KVT 1970 ; zie hiervoor aparte beschrijving : maat-toleranties  
De naad rondom draaiende delen moet d.m.v. tochtstrips (buisprofiel) te dicht zijn ; naadbreedte 3 à 4 mm.
- Visuele inspectie.
- Lichtsnelheid en temperatuur meten met behulp van thermo-anemometer.
- Meten kromte en scheluwte.  
Meetresultaten, plaats en hoeveelheden worden aangegeven op gevelschets.





## Onderhoudsverplichtingen van verhuurders; mogelijkheden van zelfbestuur door huurders

Als we ons de vraag stellen, wat nu de mogelijkheden van zelfbeheer zijn ten aanzien van onderhoud, dan geven de servicekosten (schoonmaak gemeenschappelijke ruimten, onderhoud warmtapwaterinstallatie, onderhoud gemeenschappelijke verlichting) de eerste aangrijpingspunten. In de praktijk zien we hier ook de eerste initiatieven ontstaan. Huurdersverenigingen onderhandelen zelf met schoonmaakbedrijven over het dienstenpakket en de prijs of verzorgen het schoonmaken zelf. Ook de controle op de uitvoering is eenvoudig te regelen.

Bijvoorbeeld de huurdersvereniging De Hoven in Capelle a.d. IJssel is zich gaan bemoeien met de servicekostenpost 'schoonmaken gemeenschappelijke ruimten'. Zij zijn zelf op zoek gegaan naar een schoonmaakbedrijf. Dit heeft geleid tot een lastenverlichting van f.6,50 per maand (9).

Zelfbeheer ten aanzien van het technies onderhoud vindt deels plaats bij nieuwe woonvormen. Bijvoorbeeld de bewonersvereniging Centraal Wonen 'de Banier' in Rotterdam heeft een deel van het onderhoudstechnies beheer in zelfbeheer. Het gaat hier om de zeggenschap over de middelen en de uitvoering.

Ook in Engeland zien we dat het zelfbeheer in eerste instantie betrekking heeft op de zeggenschap over middelen en uitvoering. Slechts incidenteel is er ook sprake van het zelf uitvoeren (10).

In Nederland vindt al jaren zelfbeheer plaats door verenigingen van huiseigenaren (appartementenrecht) met wisselend succes.

Zelfbeheer is in prinsiepe mogelijk. Echter er moet aan een aantal voorwaarden voldaan worden. Een deel van de taken en verantwoordelijkheden worden overgedragen aan het kollektief van huurders. Dat betekent dat huurders zich moeten verenigen. Verder zullen huurders nooit voor zelfbeheer kiezen als ze alleen de lasten krijgen en niet de lusten. Dat brengt met zich mee, dat ze grote invloed willen hebben op het ontwerp en uitvoering, en dat ze de keuze moeten kunnen maken voor wie wat uitvoert en wie als deskundige wordt ingehuurd om advies te geven ten aanzien van onderhoud.

Naast ekstra verantwoordelijkheden kan zelfbeheer leiden tot een efficiëntere besteding van de middelen en dus bij gelijkblijvende middelen een betere kwaliteit. Allerlei ingewikkelde kommunikatie- en planningsinstrumenten zijn niet nodig om dat de schaal klein is. Fouten worden snel onderkend en gekorrigeerd.

De mogelijke invloed op de woonlasten kan zijn, dat de ekstra kwaliteit betrekking heeft op de energetiese kwaliteit en zo de stookkosten (en dus de woonlasten) verlaagt.





Noten.

- (1) Stichting Bouw hulp, 'Onderzoeksverslag : Oude Centrum, deel 2 : Uitwerking Programma van Eisenplan', maart 1985.
- (2) P. van Meggelen, 'Participatie bij beheer 7 : basisplan', Woningraad nr. 20/1981.
- (3) Grotendeels ontleend aan de lezing 'Beheer onder controle : de woonklant als koning', opgenomen in de gelijknamige kongresmap, Stichting Bouw hulp, 1984.
- (4) 'Feiten en cijfers over de sociale woningbouw', Woningraad nr. 8/1984.
- (5) Ontleend aan onderzoeken van Stichting Bouw hulp.
- (6) Ibidem.
- (7) P.Huijbregts, M.Liebregts en L.Weismann, 'Hoge stookkosten door slecht beheer en onderhoud', Bouw 26/1981.
- (8) Ontleend aan de normenboeken van Stichting Bouw hulp.
- (9) Zie kongresmap 'Beheer onder controle', Stichting Bouw hulp, 1984.
- (10) 'Zelfbeheer in coöps', Huis in eigen hand, Amersfoort, 1984.

BOUWTECHNIESE WOORDENLIJST

B. 02 . 00

