

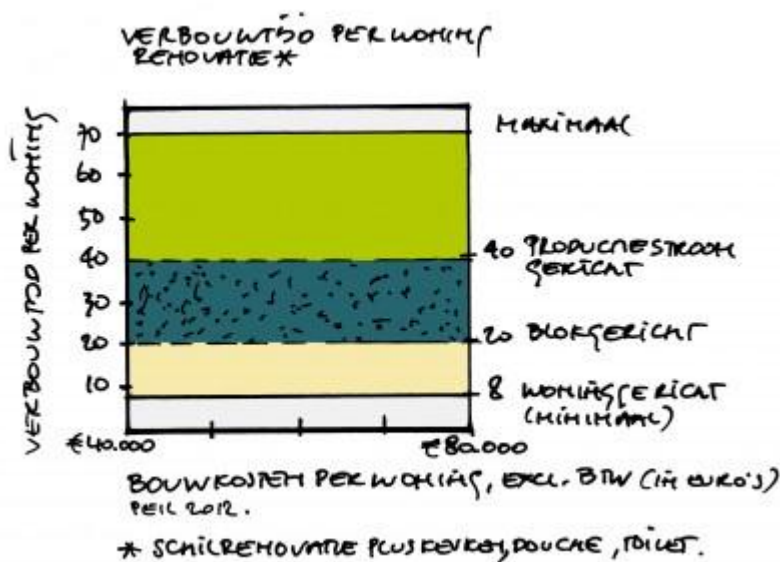
KLANT OF BEWONER: KORTE TERMIJN VERSUS LANGE TERMIJN

12 april, 2012 | door Martin Liebrechts

een serie over social design - 5

Behoud en vernieuwing

Vernieuwingen stuiten altijd op 'oude' belangen en posities. Dit geldt ook bij beoordeling door huurders van ontwikkelingen, die zich voordoen in de renovatiepraktijk. Een verkorting van de renovatietijd van twintig naar zes dagen, waarbij een langdurige verhuizing niet nodig is, wordt niet gewaardeerd. De huurder is bang dat de verhuisvergoeding van circa 6 duizend euro minder wordt of wegvalt. Eenzelfde kortetermijnbenadering geldt bijvoorbeeld bij de afweging tussen de aanpak van de geluidsisolatie tussen woningen of nieuwe binnendeuren. De geluidsisolatie kost drie à vier keer zoveel als het vervangen van de binnendeuren, maar de prioriteit gaat vaak naar de laatstgenoemde, zolang de huidige leefstijl van de burens nog niet tot problemen heeft geleid. In die zin verschillen huurders en eigenaar-bewoners niet veel. Voor beide geldt een tijdscoep van vijf à tien jaar.



De invullingen van de uitvoeringstijd van renovatie hangen sterk samen met een complexgewijze aanpak, waarbij niet de kwaliteit op termijn en de inzet van zoveel mogelijk middelen hiervoor vooropstaan, maar de kortetermijnbenadering. In die zin is het goed dat de aanpak van de woning intern steeds minder collectief wordt en in toenemende mate individueel gemaakt wordt. Ook voor de buitenkant komt deze oplossing geleidelijk aan dichterbij. Niet alleen de woningen zijn voor huurders en eigenaar-bewoners hetzelfde in de praktijk, maar de kwaliteitsaanpassing zal steeds meer gelijke tred gaan houden.

Voor de bewoner van een (huur)woning worden uiteenlopende termen gehanteerd, die mede gekleurd worden door de tijdgeest en ieder zo hun eigen betekenis hebben: bewoner, (eind)gebruiker, (woon)consument, (woon)klant of cliënt, huurder. Ieder woord spreekt zo zijn eigen specifieke relatie uit tot de woning en de omgeving:

- *Bewoner.* Dit betekent in wezen: hij die ergens graag vertoeft, tevreden is. Het weerspiegelt de sterke verbondenheid met de plek. Als bewoners van een plaats of streek duidt het op de ingezetenen en op de tegelstelling met degenen, die slechts tijdelijk verblijfhouden (vreemdelingen).
- *(Eind)gebruiker.* Ofwel degene die zich van iets bedient, ofwel iemand die een huis van een ander in gebruik heeft.

- *(Woon)consument*. Hierbij gaat het veelal om iemand die verbruikt. De slijtage krijgt zo de boventoon.
- *(Woon)klant (cliënt)*. Het woord duidt op het afnemen van (woon)diensten en geeft de relatie aan tot de leverancier van de diensten.
- *Huurder of eigenaar*. Dit weerspiegelt vooral de verhouding tot het eigendom.
- *Prosument*. Een begrip dat in de jaren tachtig zo nu en dan naar voren werd gebracht om aan te duiden dat wonen meer is dan consumeren.

Al deze betekenissen geven aan dat de relatie met de woning en in de tijd in de praktijk zeer divers kan zijn. In de context van dit artikel begrijpen we het woord 'gebruiker', maar in principe zijn al de bovengenoemde karakteristieken van toepassing.

Tijdstermijnen

Bij renovaties gaat het veelal om tijdstermijnen van dertig jaar of meer. In wezen is op dat moment de horizon gelijk aan die van nieuwbouw. Alleen de boekhoudkundige traditie zorgt ervoor dat deze periode korter is. Of je nu met gerenoveerde of nieuwe woningen te maken hebt, in alle gevallen zal de kwaliteit op een termijn van dertig jaar op onderdelen aangepast moeten worden. En dan hebben we het over structurele elementen van de woning (gevel, dak, wanden).

De bewoner heeft een ander tijdsperspectief, dat in de praktijk ligt tussen de vijf en tien jaar (1). De horizon is dus beperkt, ofschoon die van de individuele bewoner zeer verschillend kan zijn, want de 'statische' bewoner heeft geen woning.

Kwaliteit, tijd, kosten en overlast

Hoe ontstaat evenwicht tussen de verschillende tijdscoops bij de beoordeling en keuze van een renovatieplan? De een kan opteren voor de korte termijn en de hoogste prioriteit aan geschilderde binnendeuren geven, de ander heeft meer oog voor de lange termijn en geeft de voorkeur aan de middelen te besteden aan structurele verbetering van geluidsisolatie. Als je deze keuzen beschouwt, dan moet je vaststellen dat het alledaagse afwegingen zijn van eigenaar-bewoners. Ga ik als bewoner voor verbetering van kwaliteit op korte termijn, of leg ik meer nadruk op structurele kwaliteitsverbetering? Zo kan voor iedere woning een eigen kwaliteit in de tijd worden opgebouwd. Het gaat dus niet alleen om de totale kosten voor renovatie, maar om een samenhangende visie op kwaliteit voor de korte en lange termijn en het individuele maatwerk (opties).



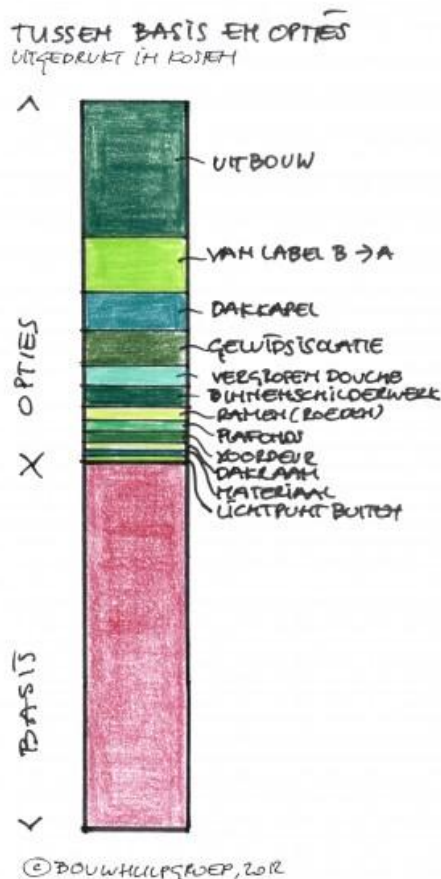
Een ander belangrijk aspect is de overlast bij renovatie. In de huidige praktijk kan de uitvoeringstijd sterk verschillen tussen minimaal acht dagen en maximaal zeventig dagen. De afgelopen veertig jaar

zijn we gewend dat een eenvoudige renovatie (volledige schil en keuken, douche, toilet) een uitvoeringsduur van vijftien à twintig werkdagen in de woning vereist. Dit wordt als vanzelfsprekend gehanteerd. En als er iemand met een andere benadering komt en het totale pakket in acht dagen kan realiseren (binnen en buiten), wordt dit niet vertrouwd. Het is zoals de tandarts dertig jaar geleden zei, dat de behandeling in principe geen pijn hoeft te doen.

Nieuwe oplossingen en nieuwe benaderingen worden bij traditionele beschouwingen minder op hun waarde geschat. De oplossingen uit het verleden gelden dan als richtsnoer. Dit heeft ook betrekking op de beschouwing over overlast. Gangbaar is veel pijn, stof en ongemak gedurende een langere periode. Dit geldt ook bij eigenaar-bewoners. En als er nieuwe benaderingen en oplossingen komen, die de overlast reduceren – zoals de tandarts met het spuitje –, wordt het niet geloofd of gezien. Kwaliteit, tijd, kosten en overlast zijn grootheden, die ieder vanuit zijn positie en tijdsbenadering beoordeelt.

Maatwerk en opties

De kwaliteitsaanpassingen, die door een corporatie of haar adviseur bedacht worden, zijn vaak te typeren als basisplan, waarbij de ‘nieuwe’ levensduur en een gemiddelde, gewenste verbetering van het comfort de leidraad vormen. Veelal zijn er nog voor eenzelfde bedrag opties te formuleren, die voor de individuele bewoner zinvol en gewenst worden geacht. De basis van de kwaliteitsaanpassing kost dan bij wijze van spreken 50 duizend euro, en voor eenzelfde bedrag zijn nog eens opties te formuleren (van buitenverlichting tot aanbouw). Juist het samenspel tussen basisplan en opties biedt ruimte voor het noodzakelijke maatwerk. Hoe beter de woning is afgestemd op de individuele keuze, des te groter is de kans dat de woonduur verlengd wordt. Uiteindelijk gaat het om passend wonen. Men zou juist de bewoner ruimte moeten geven om de vergoeding met bonus om te zetten in structurele verbeteringen in plaats van het toedichten aan consumptieve besteding.



Evenwicht tussen alle termijnen

Om meer evenwicht tussen de tijdstermijnen te bewerkstelligen, moeten de termijnen met elkaar verbonden en gezien worden in het licht van de cyclische aanpassing in de tijd. De aanpassing in de tijd moet dan vooral gedragen worden door het gebruik en de veranderingen daarin (vijftien tot dertig jaar). Het wonen en de gewenste rekentijd van de plek richten zich op de lange termijn (bijvoorbeeld honderdtwintig jaar). Op dat moment worden twee woonculturele aspecten met elkaar verbonden bij de beschouwing van de kwaliteitsaanpassing. En dan maakt het niet meer uit hoe het genoemd wordt: bewoner, klant of gebruiker. Uiteindelijk gaat het erom 'het wonen' te faciliteren.

Bronnen

1. Uit de duizend enquêtes die door de BouwhulpGroep in de naoorlogse woonwijken gehouden heeft, komt de volgende gemiddelde woonduur:

- *Eengezinswoningen* : ~ *achttien jaar*
- *Gestapelde woningen* : ~ *tien jaar*

Als we dit betrekken op de sociale huursector, waarbij circa 50 procent eengezinswoningen zijn en 50 procent gestapeld, levert dit een gemiddelde woonduur van veertien jaar op. De kwaliteitsaanpassing valt gemiddeld in het midden van de woencycli, wat tot een perspectief van zeven jaar leidt (ofwel vijf à tien jaar).

Zie ook:

2. [Overpeinzing social design \(1\): ontwerpen voor wonen](#) Martin Liebrechts, kennisbank bestaandewoningbouw.nl, 26 oktober 2011
3. [Social design \(2\): de worsteling met bewonerszeggenschap](#) Martin Liebrechts, kennisbank bestaandewoningbouw.nl, 8 november 2011
4. [Social design \(3\): op zoek naar verhalen van bewoners](#) Martin Liebrechts en Roel Simons, kennisbank bestaandewoningbouw.nl, 21 november 2011
5. [Social design \(4\): je moet weten voor wie je het doet](#) Martin Liebrechts, kennisbank bestaandewoningbouw.nl, 9 december 2011