

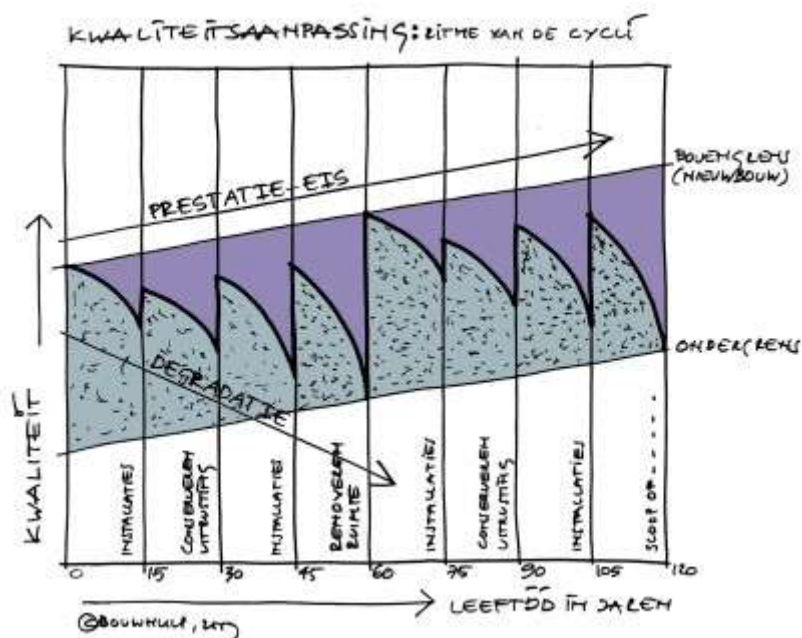
Meer bewonerstevredenheid, minder techniek

Auteur: Haico van Nunen, 3 december 2013

Ruimte voor vraaggestuurd onderhoud

Alles slijt in de tijd

Onderdelen van woningen gaan achteruit, de een harder dan de ander. De prestatie van een onderdeel is afhankelijk van verschillende invloeden. De oorspronkelijke kwaliteit van het product, maar ook hoe het is aangebracht, waar het zich bevindt, hoe het gebruikt wordt en hoe het onderhouden wordt, bepalen hoe lang iets mee gaat (1). Daarnaast is er nog iets van belang, namelijk: hoe het eruit ziet en welke waarde men er aan hangt (beleving). Er zijn eigenlijk drie soorten van levensduur te benoemen: technisch, economisch en functioneel. Welke levensduur hiervan maatgevend is voor vervanging kan wisselen. Wel is het vaak zo dat de technische levensduur het langst is, vervolgens de economische levensduur en tot slot de functionele levensduur, al is dit geen wetmatigheid. De vraag die nu naar voren komt, is hoe lang een onderdeel mee kan gaan en als we dit weten hoe we dit kunnen gebruiken.



De levensduur van de badkamer is niet absoluut

Laten we als voorbeeld kijken naar een badkamer. Eigenlijk hebben we het dan al over meerdere samengestelde onderdelen (component). Maar juist aan de hand van de

functie van de badkamer is het een en ander duidelijk te maken. Technisch gezien kunnen de verschillende onderdelen van een badkamer lang mee.

Referentielevensduren hiervoor variëren tussen de dertig en veertig jaar (2). Kijken we naar de levensduren die woningcorporaties hanteren, dan ligt het gemiddelde ook rond de dertig jaar (3). Om meer duidelijkheid over de levensduur van een badkamer te krijgen, heb ik enkele jaren geleden een enquête opgezet. Dit was in het kader van een groter onderzoek naar de relatie tussen de levensduur van een gebouw en de componenten waaruit een gebouw is opgebouwd (4). Deze enquête gaat dieper in op de badkamer en heeft enkele verrassende inzichten opgeleverd.

Het betreft een enquête onder 284 mensen met een respons van 50 procent. Op het moment van de enquête woonden de mensen gemiddeld gezien twaalf jaar in de woning. Ook de badkamer kwam uit op een gemiddelde leeftijd van twaalf jaar. Dit impliceert dat mensen hun badkamer vervangen als ze er komen wonen. Dit kan er op duiden dat het een functionele reden (smaak) is. Overigens was het merendeel (meer dan 90 procent) van de mensen in dit onderzoek eigenaar-bewoner. Dat speelt hier natuurlijk ook een rol, al betekent dit niet dat ook huurders een wens voor een nieuwe badkamer kunnen hebben. Er is gevraagd wanneer men dacht de badkamer te gaan vervangen. Gemiddeld was dat over 10,7 jaar. Gezien de huidige leeftijd van de badkamer (twaalf jaar) en de verwachte tijd tot een ingreep (bijna elf jaar) kan er geconcludeerd worden dat een badkamer uit zou komen op een levensduur van drieëntwintig jaar. Toch wel een verschil ten opzichte van de genoemde dertig jaar (gemiddeld) en veertig jaar (maximum).

Daarnaast is de vraag gesteld hoe lang men verwacht dat een badkamer technisch gezien mee gaat, zonder trends en mode mee te rekenen. Hieruit kwam het gemiddelde antwoord 17,1 jaar naar voren. Dat is dus vijf jaar korter dan men, op basis van de praktijk, verwacht te doen. Blijkbaar zit er een verschil tussen de technische verwachting en de daadwerkelijke vervanging van de badkamer. Het voorbereiden en plannen speelt hierbij een rol.

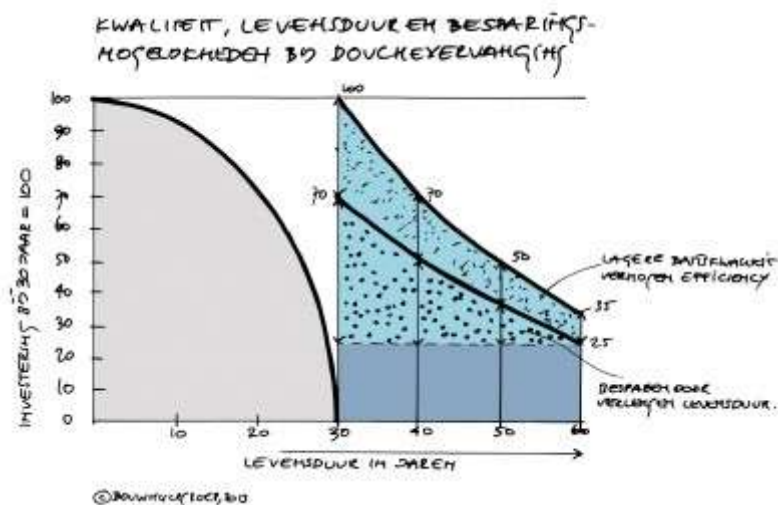
Bewoners aan de knoppen

Natuurlijk kent bovenstaand onderzoek maar een beperkt aantal aspecten en betreft het koopwoningen. Maar het geeft wel weer hoe men kijkt naar een component zoals de badkamer. Bovendien wordt het verschil tussen huur en koop steeds kleiner. Enkel vanuit de techniek gezien, kan een badkamer zeker veertig jaar mee. De praktijk is dat in de koopsector ergens tussen de zeventien en drieëntwintig jaar een badkamer wordt vervangen. Dat is niet gestuurd door techniek, maar eerder door functionele aspecten, waaronder het beeld. Wat duidelijk wordt, is dat er een spreiding is. Soms korter, maar soms ook langer. Die spreiding komt zowel bij koop als huur voor. Bij huur kun je die

spreiding benutten door op een andere manier onderhoud aan te bieden, vraaggestuurd in plaats van complexgewijs en aanbodgestuurd. Zeker omdat hier niet de technische staat leidend is, maar bij de functionele aspecten ligt vraaggestuurd onderhoud meer voor de hand. Wie kan dat beter beoordelen dan de gebruiker zelf? Het is aan de corporatie om de juiste kaders hiervoor te stellen. Welke basiskwaliteit geldt er en hoe lang moet die meegaan? Die basiskwaliteit hangt overigens ook niet alleen af van techniek. Ook daarin kunnen functionele eisen een rol hebben, er kan op die manier een aanvullende kwaliteit (luxe en comfort) worden toegevoegd aan de basiskwaliteit. Dit maakt het mogelijk om meer differentiatie in de voorraad aan te brengen. Deze differentiatie kan aansluiten bij de wensen van huurders en hun portemonnee, omdat ze zelf aan de knoppen zitten.

Gebruiksduur

Uiteindelijk moet er dan ook niet gezocht worden naar een levensduur maar naar een gebruiksduur. Dat leert ons anders naar het vraagstuk over vervanging te kijken en wellicht ook andere oplossingen toe te passen. Er is niet één levensduur, het gaat veel meer over de manier waarop een component wordt gebruikt en welke prestaties men verwacht. Door het invullen van de verwachting meer naar de huurder te schuiven, kunnen de geleverde prestaties hierop aansluiten. Mensen die graag een nieuwe badkamer willen, maar daar (technisch) nog niet voor in aanmerking komen, kunnen dan een vergoeding (vervroegde afschrijving) betalen en toch nieuwe voorzieningen krijgen, zonder dat de corporatie hier meerkosten voor hoeft te maken. De gebruiksduur geeft aan hoe lang iemand een component gebruikt, dat is een mix van technisch, economisch en functioneel.



Vraaggestuurd Onderhoud, meer voor minder

Vraaggestuurd onderhoud heeft een aantal potentiële voordelen. Drie hiervan hebben met kosten te maken. Het eerste is het schuiven in de tijd. Uitstellen van een ingreep leidt tot beperking van de investering. Vijf jaar verder schuiven is al snel 15 procent minder uitgaven. Daarnaast is vraaggestuurd onderhoud meer gericht op de bewoner. Het is zijn keuze om iets te laten doen. Daarmee is er geen 70 procent medewerking vereist en wordt de eventuele overlast geaccepteerd, het is immers een eigen keuze. Bovendien biedt mutatie ruimte voor een inhaalslag, zeker bij verouderd bezit. Deze genoemde voordelen hebben geen directe invloed op de kosten, maar wel op het proces en de acceptatie ervan. Aansluitend op het variëren van het keuzemoment (lead bij de bewoner) kan er ook meer keuze worden geboden in de kwaliteit en afwerking. Het betreft hier een eigen keuze, waarin de bewoner kan kiezen tussen de basiskwaliteit of gebruik maken van opties. Hierbij wordt de relatie tussen kosten en kwaliteit direct voor de huurder zichtbaar. In het verleden was de basiskwaliteit van een corporatie langzaam toegenomen. Invoering van vraaggestuurd onderhoud maakt het mogelijk dit opnieuw te definiëren. Door het terugbrengen naar de basiskwaliteit en meer met opties te werken, is ook een kostenreductie van ongeveer 15 procent te behalen. Tot slot is er, door een optimalisatie van het aanbod, nog een besparing van tien tot vijftien procent. Deze optimalisatie moet van de markt komen en zal zich uitdrukken in een ander product en/of proces. Door het hele traject van (binnen)onderhoud, van vraag tot aanbod, anders te beschouwen, is een substantiële besparing te realiseren (5). Door bewoners te laten beslissen, worden ze meer betrokken bij de ingreep, maar is er ook een kostenreductie mogelijk.

Bronnen / verwijzingen:

(1) Assessment of the Sustainability of Flexible building. The Improved Factor Method:

service life prediction of buildings in the Netherlands, applied to life cycle assessment. Proefschrift H. van Nunen, 2010. Hierin wordt de Factor Methode gebruikt om de invloeden op de levensduur te benoemen.

(2) Levensduur van bouwproducten, praktijkwaarden, SBR, 1995 en 'Life expectancy of building components', BCIS, 2006

(3) Ervaringen met onderhoud bij woningcorporaties laat zien dat gemiddeld een levensduur voor de badkamer van 30 jaar wordt gebruikt. Het varieert tussen vierentwintig en veertig jaar

(4) Doel van het promotieonderzoek was om een beoordeling op te zetten van de milieubelasting van een nieuw ontwikkeld flexibel bouwsysteem. Om dit te doen was beter inzicht nodig in de levensduur van een gebouw als totaal en de onderdelen van het gebouw

(5) De figuur illustreert het verloop van een badkamer met een referentieduur van dertig jaar. Na deze periode wordt er, gebaseerd op de MJOB, een nieuwe badkamer geplaatst. Door vraaggestuurd onderhoud toe te passen zijn er drie vormen van reductie te realiseren. Men kan volstaan met een lagere basiskwaliteit (en meer in bewonerskeuze opnemen) en vanuit de markt is een efficiëntie te bereiken. Daarmee is een reductie van 30% te bereiken.

Bovendien levert het schuiven in de tijd winst op. Doordat de investering contant gemaakt kan worden (immers de reservering is in jaar dertig door middel van de huuropbrengsten binnengekomen, maar wordt nog niet direct uitgegeven) en doordat men kan schuiven met het daadwerkelijke moment van investeren kan worden volstaan met een lager bedrag. Daar komt bij dat op de lange termijn er daardoor minder ingrepen nodig zijn. Het extreme voorbeeld is dat de vervanging van een badkamer pas plaats vindt na zestig jaar. Er is dan maar één maal een investering nodig in plaats van twee maal. Dit effect is alleen te beoordelen in perspectief van de totale levensduur.