

op zoek naar de gewenste woonkwaliteit

Om tot een goede afstemming van vraag en aanbod op de woningmarkt te komen, moet een verhuurder weten welke eisen de verschillende doelgroepen stellen aan de woonruimte. Die eisen beperken zich niet tot de woning en het gebouw, maar richten zich ook op woonomgeving en beheer. Juist de samenhang tussen deze factoren bepaalt immers of er 'prettig' gewoond kan worden.

Hoe komt de verhuurder die gewenste woonkwaliteit aan de weet? Naar onze mening kunnen gebruiksevaluaties hiervoor een goede basis vormen: hoe wonen de verschillende doelgroepen, welke eisen stellen ze aan woning, gebouw, beheer, etc. Op basis van een dergelijke evaluatie kan vervolgens een "woonprogramma" worden ontwikkeld. Zowel bij nieuwbouw- als bij verbeteringsprojecten kan het een goed hulpmiddel zijn waarmee de verhuurder zijn markt- en klantgerichtheid handen en voeten kan geven.

Hoe dat proces van evaluatie en programmering in elkaar te steken? In de afgelopen periode ontwikkelde het bureau Bouwhulp daartoe een methode die we straks wat nader zullen bekijken. Eerst nu iets over de inhoud van woonprogramma's zoals die voor verschillende doelgroepen kunnen worden opgesteld. Als voorbeeld zullen we twee groepen bij de kop nemen waar momenteel qua huisvesting flink wat beweging valt waar te nemen: ouderen en studenten.

ouderen

Om met de eerste groep te beginnen: in de zorgsector worden ouderen tegenwoordig onderscheiden in zeven groepen, aan de hand van verschillende zorgniveau's die uiteenlopen van zelfstandig wonen tot permanente verpleging. In de praktijk van de huisvesting wordt doorgaans echter met hooguit drie specifieke niveau's gewerkt: aanleunwoning, bejaardentehuis en verpleegtehuis.

Vanuit volkshuisvestingsoptiek is het weinig zinvol om ouderen op basis van leeftijd of zorgvraag zonder meer in verschillende doelgroepen onder te verdelen. Ouderen willen zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Daarop moet het beleid zijn afgestemd. Het is een uitgangspunt dat gelukkig breed wordt onderschreven, ook door de zorgsector en de belangengroepen van ouderen.

In de praktijk betekent het dat woningen en het gebouw waarin die woningen eventueel zijn gesitueerd, aanpasbaar moeten zijn. Zorg c.q. hulp moet snel oproepbaar

Het afgelopen decennium hebben zich flinke verschuivingen voorgedaan in de samenstelling van huishoudens waarbij een grote differentiatie is ontstaan in levensstijlen. Voor verhuurders is dat uiteraard een belangrijk marktgegeven. Hoe zien die verschillende deelmarkten er precies uit en welke specifieke woonwensen behoren bij welke doelgroep? In een marktgericht verhuurbeleid zijn dat essentiële vragen.

In de afgelopen periode ontwikkelde het Eindhovense adviesbureau Bouwhulp een methode om voor onderscheiden doelgroepen zogenaamde woonprogramma's te ontwikkelen waarin uitgangspunten voor de gewenste woonkwaliteit worden vastgelegd. Een beschrijving.



Ouderencomplex in Amstenrade: dichtgezette galerijen

zijn. Woningen voor ouderen moeten ook voldoende ruimte hebben. Ouderen hebben nu eenmaal al een lange wooncarrière achter zich waardoor ze ook beschikken over meubilair waaraan zij bijzonder gehecht zijn. Verder zijn sociale contacten en het gevoel contact te hebben met 'de buitenwereld', voor hen belangrijk. Ouderenwoningen ►

moeten dan ook bij voorkeur aan een levendige straat liggen met uitzicht op een plein, winkels etc.

Al deze factoren spelen een belangrijke rol in de woonsatisfactie van ouderen en ze zullen dan ook het raamwerk vormen bij de samenstelling van een woonprogramma voor ouderen. De precieze invulling kan vervolgens, op basis van gebruiksevaluatie-onderzoek, lokaal worden bepaald. Welke elementen daarbij zoal aan de orde kunnen komen, zullen we nu bezien aan de hand van een project in Amstenrade (bij Heerlen).*

Het ging daar om de verbetering van een complex van 33 aanleunwoningen, in beheer bij een zogenaamde NWI en gesitueerd naast een verzorgingstehuis. De woningen omvatten een slaapkamer, een woonkamer met inpan-dige keuken, een douche gecombineerd met toilet en een loggia. De woningen – drie en vier lagen – worden via een galerij ontsloten. Het complex is bestemd voor één- en tweepersoonshuishoudens, maar de woningen worden in meerderheid bewoond door alleenstaanden. Bij huisvesting van twee personen wordt de woning door de bewoners in het algemeen te klein gevonden.

verfijningen

Voor het complex kwam vorig jaar een verbeteringsplan tot stand langs de lijn die hierboven beschreven is: een onderzoek naar het gebruik van de woningen, uitmondend in de opstelling van een woonprogramma. Een en ander leidde tot de nodige bijstellingen en vooral verfijningen in het voorliggende pakket dat in grote lijnen de volgende maatregelen omvatte: het dichtzetten van de galerijen; het wijzigen van het balkon in een serre, alsmede het aanbrengen van een warmteterugwininstallatie en allerlei onderhoudswerkzaamheden.

De gebruiksevaluatie op *woningniveau* leerde ondermeer dat het slaapvertrek in de woningen door veel bewoners ook werd gebruikt voor woonactiviteiten. Afhankelijk van het uitzicht en de grootte van het huishouden wordt er gelezen, gehandwerkt, etc. Bij het dichtzetten van de galerijen waaraan de slaapkamers zijn gesitueerd, moest dus voldoende daglichttoetreding in de slaapkamer gewaarborgd blijven. Het uitzicht vanuit de slaapkamer mocht niet belemmerd worden.

Bij het dichten van de loggia kwamen nog de volgende aspecten aan de orde:
mogelijkheid tot drogen van de was;

– mogelijkheid tot het bergen van niet dagelijks te gebruiken of "seizoengebonden" spullen (buitenmeubilair e.d.).

Bij het plaatsen van de warmteterugwininstallatie werd aandacht besteed aan de aanpasbaarheid op termijn van de natte ruimte. Verder werd de plaats van de inblaasventielen mede bepaald op basis van het gebruik en de meubilering van de ruimten zodat nadelige neveneffecten voorkomen konden worden (zie ook bijgevoegde plattegrond).

Op *gebouwniveau* bleek het dus van primair belang dat overlast van weersinvloeden (sneeuw, regen en wind) op galerij, entree en trappenhuis zoveel mogelijk werd beperkt. Het dichtzetten van de galerijen en – op woningniveau – van de loggia waren dan ook belangrijke onderdelen van het plan.

De entree werd door de bewoners gezien als het visitekaartje van het complex. Ze dient er dan ook goed onderhouden en schoon uit te zien. Een afsluitbare entree verhoogt (het gevoel van) veiligheid. Dat element werd dus in het plan opgenomen. Uit het onderzoek bleek overigens ook dat ouderen gemeenschappelijke inzet en betrokkenheid van alle bewoners bij het schoonhouden van de gemeenschappelijke ruimte waarderen. In dat opzicht hebben ze hoge verwachtingen van elkaar.

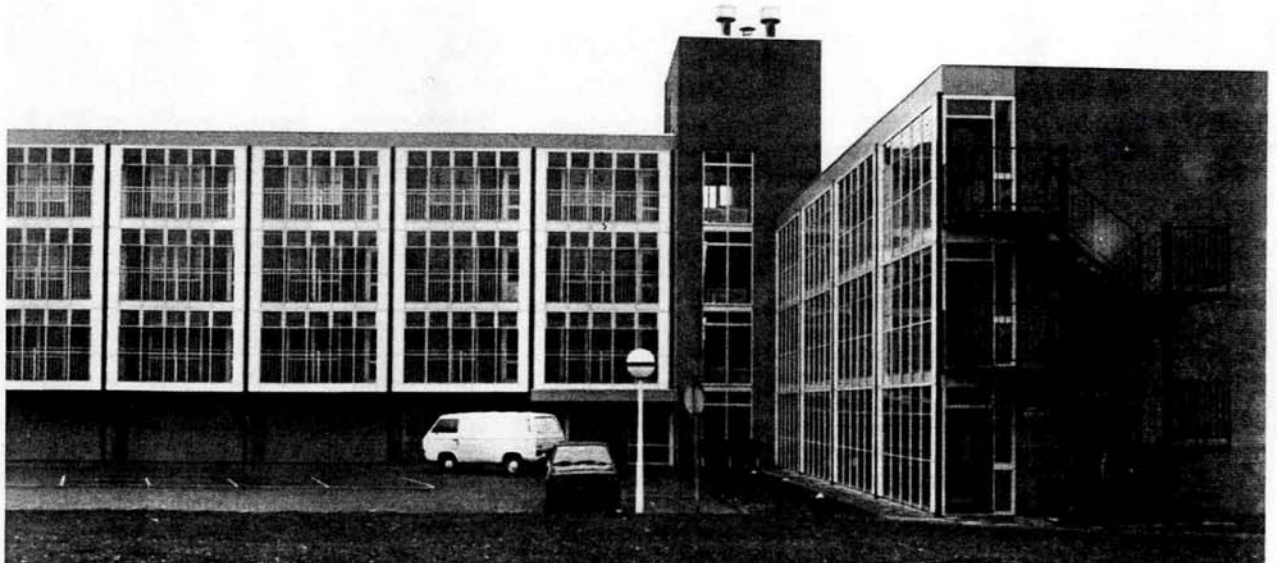
Verder bleek toegankelijkheid een 'hot' item. Mede op grond van dit aspect werd de galerij opgehoogd, zodat bewoners met een rolstoel de woning kunnen betreden of verlaten. Wat het beheer betreft wordt goede verzorging van het trappenhuis op prijs gesteld. Van de beheerder worden voorts meer dienstverlenende activiteiten verwacht zoals het organiseren van contacten tussen de bewoners, en het bieden van "eerste hulp" (doorverwijzen), bijvoorbeeld bij acute gezondheidsproblemen of het invullen van formulieren.

Het verbeteringspakket werd medio vorig jaar uitgevoerd.

studenten

Dezelfde werkwijze - het gebruik van de woonruimte evalueren en een woonprogramma opstellen - wordt momenteel gevolgd voor twee studentencomplexen van de SSH in Delft waarvoor ook verbeteringsplannen bestaan.

Ten aanzien van studentenhuusvesting worden tegen-



Aan het verbeterplan in Amstenrade lag een zorgvuldige gebruiksevaluatie ten grondslag



Het complex Krakeelhof in Delft: hoge mate van gemeenschappelijkheid

woordig twee doelgroepen onderscheiden: de "starters" (geringe zelfstandige woonervaring, zeer beperkte financiële middelen, grote behoefte aan sociale contacten, korte gemiddelde woonduur) en de 'oudere studenten' die meer en meer zoeken naar een eigen, zelfstandige woon-situatie en over wat ruimere financiële middelen beschikken of daarop in ieder geval zicht hebben. Beide doelgroepen stellen verschillende eisen aan woning, gebouw, omgeving en beheer.

In dat gedifferentieerde beeld moet er heel wat gesleuteld worden aan de massale en uniforme complexen die eind jaren '60, begin jaren '70 werden gebouwd in antwoord op de sterke toename van de vraag. Het aanbod was toen louter gericht op het voldoen aan een massale vraag en behelsde in eerste instantie een alternatief voor een kamer bij een hospita, drie hoog achter. Veel meer was het in feite ook niet in het studentencomplex: het bléef op kamers wonen en in de weekenden naar huis. Nu zijn studenten veel meer op zoek naar een volwaardige woon-situatie.

In Delft gaat het om twee complexen (Krakeelhof en Bui-tenhof) die moeten worden verbeterd ten behoeve van startende studenten. In het complex Krakeelhof zijn wooneenheden van één kamer gesitueerd (slapen en studeren) met gemeenschappelijke ruimten en voorzieningen die door 18 personen worden gedeeld. Uit de inmiddels gehouden gebruiksevaluatie blijkt dat de groepsgrootte een kritische is en extra eisen stelt aan ruimte en voorzieningen. Indien mogelijk is het dan ook raadzaam en zinvol de groepsgrootte te beperken tot maximaal 10 personen.

gemeenschappelijke ruimte

Op het *niveau van de woning*, of liever: de wooneenheid, krijgen de gemeenschappelijke ruimten/voorzieningen in

het woonprogramma dan ook bijzondere aandacht. Trefwoorden zijn:

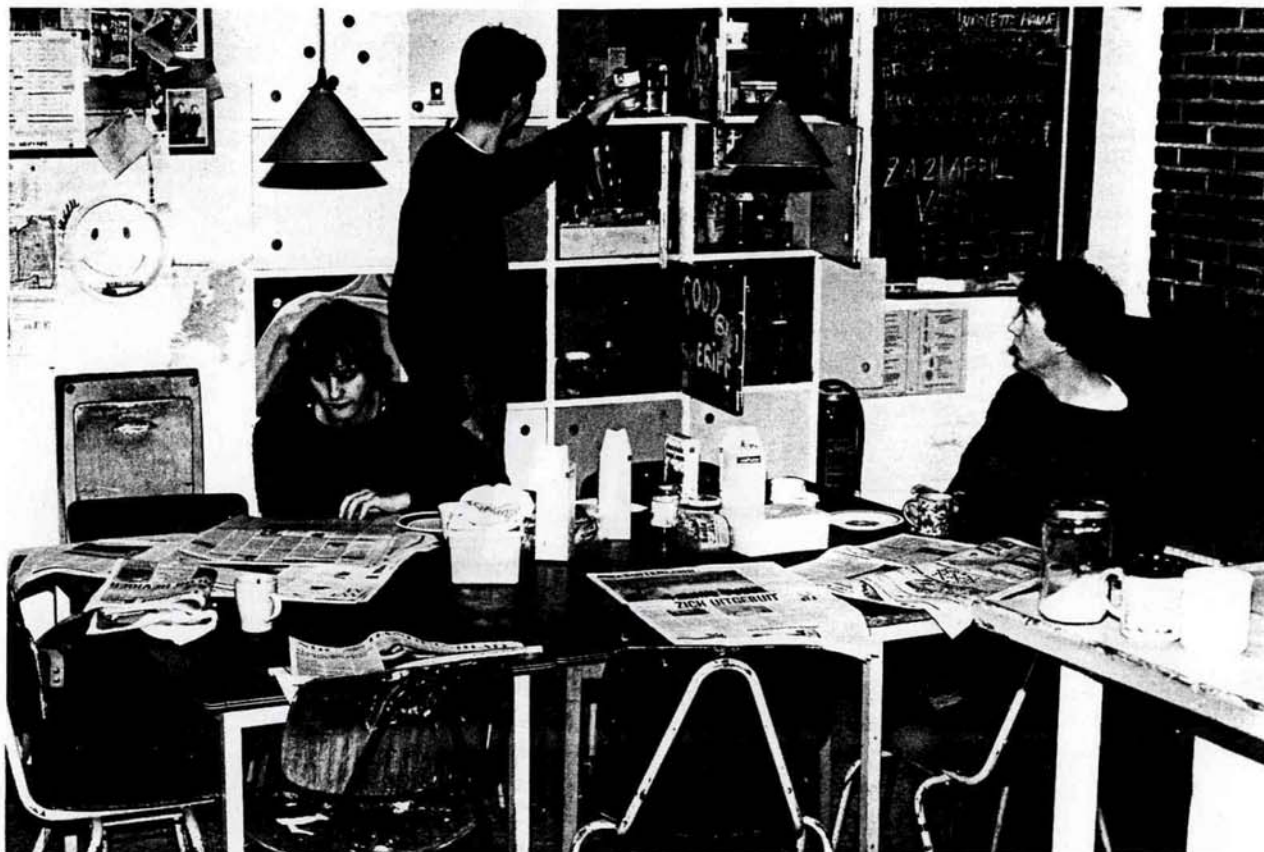
- Aanwezigheid van overzicht. Met andere woorden, als men de krant leest, moet men kunnen zien wie er binnenkomt.
- Sanitaire voorzieningen mogen gemeenschappelijk zijn, maar ze moeten bij gebruik toch een privé-karakter hebben. Tevens moet er een duidelijke relatie met de individuele vertrekken zijn.
- De inrichting van de gemeenschappelijke keuken en woonkamer moet meerdere gebruikswijzen toelaten.
- Het gemakkelijk kunnen schoonmaken stelt hoge eisen aan de afwerking.

gebouw

Door de hoge mate van gemeenschappelijkheid op het niveau van de wooneenheid moet er, aldus het woonprogramma, op het *niveau van het gebouw* juist naar worden gestreefd de gemeenschappelijkheid te minimaliseren, ook al uit een oogpunt van beheer. Verder wordt een sterke scheiding verlangd met de openbare weg. Niet iedereen moet het gebouw zomaar kunnen betreden. Aan de omgeving worden voorts twee aanvullende eisen gesteld: voldoende parkeervoorzieningen en de nabijheid van stedelijke voorzieningen.

Omdat het beheer van een dergelijk complex duidelijk afwijkt van de traditionele woningbouw (woningtoewijzing en schoonhouden vindt plaats door de bewoners per wooneenheid), is een getrapte wijze van toezicht noodzakelijk: per wooneenheid een student die zorgt dat de individuele bewoners zich aan huisregels en afgesproken normen houden, met daarnaast een huismeester die toezicht houdt in het gehele complex.

Aan de nadere uitwerking van een ander wordt momen- ►



De gemeenschappelijke voorzieningen vragen bijzondere aandacht in het verbeterplan

teel gewerkt. De uitvoering van de verbeteringsplannen zal naar verwachting medio 1991 plaatsvinden.

woonprogramma

De werkwijze om tot een deugdelijk woonprogramma te komen, ziet er als volgt uit:

De eerste stap bestaat uit het beschrijven van de in een complex wonende doelgroep. Leeftijd, huishoudenssamenstelling en inkomen zijn daarbij de geëigende criteria. Zoals uit de twee beschreven voorbeelden blijkt (Delft en Amstenrade), is dat niet altijd genoeg voor een "dekende" omschrijving. In Delft werden daaraan ondermeer toegevoegd: de tijdsperiode die men al student is en de behoefte aan contacten en collectiviteit. Deze stap levert dus een kwalitatief en kwantitatief beeld op van de vraag.

De tweede stap bestaat uit de definiëring van het aanbod. De woonsituatie wordt kwantitatief en kwalitatief beschreven op een vijftal woonaspecten. Dit zijn:

- Ruimten en activiteiten in de woning;
- Gemeenschappelijkheid (en woongebouw);
- Woonomgeving en ligging;
- Omgang van bewoners onder elkaar;
- Beheer.

De aanbod-beschrijving komt tot stand door eigen inspectie en door het voeren van gesprekken met de bewoners/gebruikers en de mensen van de 'werkvloer', zoals huismeester, conciërge, onderhoudsman en het hoofd van de afdeling Verhuur. Daarnaast worden gegevens verzameld, zoals woonduur, mutatiegraad, onderhoudsuitgaven, etc.

De derde stap rondt de gebruiksevaluatie af. Per doelgroep worden nu waarderingen toegekend aan de vijf woonaspecten. Niet alleen negatieve kwaliteiten, ook positieve krijgen hierin een plek. Vragenlijsten en vraaggesprek vormen hier belangrijke instrumenten.

concepten

Een woonprogramma vereist nog een extra stap. Immers, nu komt het er immers op aan vanuit de analyse een samenhangend stelsel van woonprogrammatische eisen op te bouwen. Kenmerkend in deze stap zijn: openheid en het maken van keuzen op basis van argumenten. De bedoeling is te komen tot een aantal concepten van samenhangende woonprogrammatische eisen die aan gebruikers worden voorgelegd. Op basis van argumenten moet worden getracht naar een ideaal toe te werken. De concepten moeten uiteraard worden ingepast binnen de voor het proces geldende randvoorwaarden van kosten (woonlasten, budget en exploitatie). Eventueel kunnen er meerdere woonprogramma's worden ontwikkeld die op een verschillend investeringsniveau zijn afgestemd.

Résumerend: voor een verhuurder is het niet alleen van belang kennis te vergaren over onderhoud en levensduur van materialen. Zeker zo belangrijk is gegevens te hebben over het gebruik van woningen, de vraag van de te huisvesten doelgroepen en de kwaliteiten aan aanbodzijde. Klantgericht denken betekent in eerste instantie weten wie de klant is en wat hij of zij wenst. Het gaat er hierbij niet in eerste instantie om naast een standaardbestek een standaardwoonprogramma vast te leggen en voor te schrijven. Integendeel, we pleiten ervoor ruimte te scheppen voor het ontdekken van de potentiële kwaliteiten en de specifieke vragen vanuit het gebruik. Op een nieuwe, gedifferentieerde Voorschriften en Wenken voor duizend en één dagen en nachten zitten we niet te wachten.

**Jos Dams, Henk Kok en
Martin Liebrechts.
Buro Bouwhulp, Eindhoven**