

May  
VM 8201  
7db C

Ruud H.J. van Wezel



# WONINGBEHEER

een onderzoek naar de  
sociaal-culturele waarden  
van huurders en verhuurders  
in het onderhoud van woningen  
in de non-profit sector

**Stellingen bij het proefschrift****WONINGBEHEER****Ruud H.J. van Wezel**

1.

Communicatie tussen huurders en verhuurders valt te optimaliseren indien de tegenstrijdige belangen in de ruilwaarde en gebruikswaarde van een woning door beide partijen onder woorden wordt gebracht, daar dient tijd voor te worden genomen.

2.

Woningbouwcorporaties die als intermediair gaan optreden in een informeel proces als het kennismaken tussen burens zijn niet-communicatief bezig en claimen een rol die zij niet kunnen waarmaken.

3.

De toenemende aandacht voor het Nationaal Karakter van de lidstaten van de EG verdient een tegenwicht geboden te worden met studies waarin culturele processen comparatief worden onderzocht.

4.

Interferentie van systeem en leefwereld hebben soms desastreuze gevolgen voor de betrokkenen, zoals zware depressies of een echtscheiding in verband gebracht met een bouwkundige ingreep dient nader bestudeerd te worden.

5.

De concentratie van etnische groepen in bepaalde wijken is niet alleen te verklaren uit hun sociaal-economische positie, zij is vooral gevolg van het tekort aan goedkope woningen. Een spreidingsbeleid voor etnische groepen is derhalve juridisch aanvechtbaar en maatschappelijk onverdedigbaar.

6.

Architecten die het ontwerpen van woningen in de non-profit huursector als autonoom proces verdedigen, hebben baat bij een woonecologische behandeling waarin virtuele realiteit communicatief tot stand komt met behulp van het mock-up systeem (met systeemblokken op ware grootte bouwen).

7.

Antropologen spreken van 'thick descriptions' als zij gedetailleerde ethnografieën schrijven. Huishoudwetenschappers doen er goed aan deze beschrijvingen tot zich te nemen, zodat zij behoed worden voor 'social engineering' als een schijncommunicatieve werkwijze.

8.

De rol van het toeval maakt dat het produceren van een academisch proefschrift meer is dan het organiseren van zaken, teksten en mensen.

9.

"Hoewel de ideale gespreksituatie contrafactisch is, is zij een werkzame fictie." René Gabriëls in *Antropologische Verkenningen* 12 (1993) 1 pp.64.

10.

Een samenleving die geen andere maatstaven kent voor menselijk handelen dan eigenbelang, nut en economische doelmatigheid zal uiteenvallen. *Koningin Beatrix in haar Kersttoespraak 1992*

11.

Dit proefschrift kwam tot stand in de boezem van de huishoudwetenschap daarom is het nog geen kookboek.

**WONINGBEHEER**

EEN ONDERZOEK NAAR DE SOCIAAL-CULTURELE WAARDEN  
VAN HUURDERS EN VERHUURDERS IN HET ONDERHOUD VAN  
WONINGEN IN DE NON-PROFIT SECTOR

CENTRALE LANDBOUWCATALOGUS



0000 0547 7811

40951

Promotoren: H. van Leeuwen  
emeritus hoogleraar in de Ecologie  
van het Wonen

dr. P.J.J. Pennartz  
universitair hoofddocent

nr 08701, 1706

R.H.J. van Wezel

**WONINGBEHEER**

EEN ONDERZOEK NAAR DE SOCIAAL-CULTURELE WAARDEN  
VAN HUURDERS EN VERHUURDERS IN HET ONDERHOUD VAN  
WONINGEN IN DE NON-PROFIT SECTOR

Proefschrift  
ter verkrijging van de graad van  
doctor in de landbouw- en milieuwetenschappen  
op gezag van de rector magnificus,  
dr. C.M. Karssen,  
in het openbaar te verdedigen  
op vrijdag 3 december 1993  
des namiddags te half twee in de aula  
van de Landbouwniversiteit te Wageningen

Isn 590352.

Ontwerp omslag: Joost van Ommen  
Foto omslag : Bart Sorgedragter

**BIBLIOTHEEK  
LANDBOUWUNIVERSITEIT  
WAGENINGEN**

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

ISBN 90-5485-205-4

# INHOUDSOPGAVE

	<b>pag.</b>
Voorwoord	i
<b>Hoofdstuk 1: Introductie</b>	<b>1</b>
Inleiding	1
- De aanvankelijke vraagstelling	1
- De bijstelling van de vraagstelling	6
- De centrale doelstelling	10
- Noten	15
<b>Hoofdstuk 2: Inspiratiebronnen</b>	<b>23</b>
Inleiding	23
- Inspiratie uit de praktijk-studies	23
- Inspiratie uit sociologisch theoretische bronnen	27
- Interferentie onderzoek	37
- Noten	41
<b>Hoofdstuk 3: Drie velden van onderzoek</b>	<b>46</b>
Inleiding	46
- Verantwoording voor de selectie van de projecten	48
- Presentatie van het eerste veld: Amsterdam	54
- Presentatie van het tweede veld: Oss	59
- Presentatie van het derde veld: Musselkanaal	63
- Noten	68
<b>Hoofdstuk 4: Methodologie</b>	<b>74</b>
Inleiding	74
- Kwalitatief onderzoek	74
- Werkwijze in dit onderzoek	79
- Terugblik	85
- Noten	87



<b>Hoofdstuk 5: Verhalen</b>	92
Inleiding	92
- Traject van een opknapbeurt	93
- Selectie sleutel-informanten	94
- Sleutel-informanten en selectie scènes en interpretatie	96
- Noten	113
<b>Hoofdstuk 6: Analyse</b>	116
Inleiding	116
- Sensitizing concept I	119
- Sensitizing concept II	128
- Sensitizing concept III	132
- Sensitizing concept IV	134
- Sensitizing concept V	142
- Sensitizing concept VI	145
- Samenvatting	148
- Noten	149
<b>Hoofdstuk 7: Samenvatting en conclusies</b>	156
Inleiding	156
- Theorie: Leefwereld, Systeem en Interferentie	157
- Dialoog huurder-verhuurder	160
- Praktijk van waarden-interpretatie	163
- Prijktijk van interferentie	173
- Breder maatschappelijke context	179
- Noten	181
Literatuurlijst	187
Bijlage 1: Velden van onderzoek	203
<b>Amsterdam</b>	203
<b>Oss</b>	220
<b>Musselkanaal</b>	230
Bijlage 2: Kengetallen	241
Summary	243
Curriculum vitae	247

## Voorwoord

Mensen en gebouwen zijn de mooiste onderzoeksonderwerpen, voor een antropoloog met een bouwkundige achtergrond. Hun interactie en het specifieke eigen belang waarop mensen met hun directe omgeving bezig zijn en waarvan de sporen kunnen worden gelezen, houdt niet alleen mij al jaren bezig, maar ook mijn promotoren de hoogleraar en architect Van Leeuwen en de socioloog Pennartz. Ik ben de landbouwuniversiteit Wageningen en in het bijzonder de vakgroep Huishoud- en Consumentenstudies daarom zeer erkentelijk dat ik de kans heb gekregen om dit proefschrift te schrijven.

De produktie van een dissertatie is een hele onderneming en zeker geen eenmanszaak. Vele mensen hebben invloed gehad op het produktieproces en het eindresultaat. De begeleidingscommissie, waarvan naast de promotoren, ir. Hanke van Dam en ir. Antine Hardon-Baars deel uitmaakten heeft een sturende werking gehad. Door hun toedoen is het belang van de huishoudwetenschap voor deze studie benadrukt en is dat hopelijk vice versa. Zij gaven mij literatuursuggesties waarmee ik mijn voordeel heb gedaan. In de beginfase, bij het ontwikkelen van een theoretisch concept, heb ik veel stimulans gekregen uit discussies met leden van de Habermas-leesgroep van de interfaculteit van de universiteit van Amsterdam.

Voor het veldwerk en de methodologische gang van zaken in het veld heb ik steun gehad van leden van de SSCW werkgroep FIM (formele interpretatieve methoden) en discussies met stafleden van de vakgroep Methoden en Technieken van de universiteit van Nijmegen.

Via de bereidwillige medewerking van onderzoekers op de kantoren van het NCIV (De Bilt en Hoogeveen) en de NWR (Almere) heb ik bij drie woningbouwcorporaties (wbc's) ingang gevonden voor het empirisch deel van de studie. Velen uit de dagelijkse praktijk van de drie wbc's hebben me geholpen met hun enthousiastmerende respons op mijn vele vragen. Ik kan er maar een paar noemen: ir. I. Pronk, F. Huybrechtsen en A. Goossens in Amsterdam, ing. J. van de Broek en G. van Wanrooy in Oss en in Musselkanaal de heren Meems en Herbers.

Zonder medewerking van de bewoners in de onderzochte projecten en de tijd die ook de werklieden van de aannemers namen om mij te woord te staan was het onmogelijk geweest dit onderzoek te doen. Ik ben hen veel dank verschuldigd.

In de eindfase van het project hebben opnieuw vele mensen meegewerkt. Met de door de fenomenologie geïnspireerde dr. Paul Pennartz heb ik voor de analyse van het materiaal regelmatig 'herrschaftsfreie Diskussionen' gehad. Zijn rotsvaste vertrouwen in mijn onderneming zal ik blijvend waarderen. In steeds wisselende perspectieven keek prof. Hendrik van Leeuwen naar de ontstane teksten, zodoende bijdragend aan reflectie op mijn eigen handelen, wat van niet te onderschatte waarde is gebleken. Een speciaal woord van dank wil ik richten aan prof. dr. Harry Kunneman die mij met theoretische noties en een enkele praktische handreiking door stroomversnellingen hielp. Anne-Mieke de Wit-Sauter, Arianne Baanders, Tanya ten Kate en Riet van de Westeringh hebben met scherpe opmerkingen over de tekst een grote bijdrage geleverd aan de leesbaarheid van dit proefschrift. Al blijft de verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke versie uitsluitend voor mijn rekening.

Als 'constante' bij het project zijn te noemen de medewerkers van de vakgroep waarvan ik aanneem dat zij mij vertrouwen dat ik hun namen ga vergeten maar hun daden niet.

Vaak heb ik ideeën en inzichten eerst uitgeprobeerd in mijn vrienden- en familiekring alvorens ze aan het papier toe te vertrouwen. Soms was een enkele woord genoeg om mij verder te helpen, soms was één nacht en één fles te weinig. Een paar namen dan: Bert Stok, Tine de Lange, Johannes van der Weiden, Joost van Ommen, Bart Sorgedragter en Froukje Boer, Jarig Bakker, Victor Pacheco, Michel en Mary, Ruurd Bakker, Jan Willem Kluit, Miriam, Monique en Jetze, Elsa en Moeni.

Aan de traditie, dat het huishouden waarvan de promovendus deel uitmaakt, het meest bijdraagt aan de gemoedstoestand en productiecapaciteit, maak ik geen einde en daarom draag ik dit werk aan hen op: Cees, Wout en Sarah van Walsum.

Amsterdam, Wageningen, najaar 1993

# HOOFDSTUK 1

## Introductie

"Communicatie is een coöperatief onderhandelingsproces over de definitie van een situatie, waarbij de actoren streven naar een werkbare wederzijdse overeenstemming."<sup>1)</sup>

### § Inleiding

Het beheer van huurwoningen wordt door huurder en verhuurder gedaan. Er was eens een vrouw die me vertelde, dat als de opknapbeurt aan haar woning voorbij zou zijn, dat zij daarna dan zelf de woning zou gaan verbouwen. Het verhaal frappeerde me. Het leek zo overbodig als een huis net verbouwd is, om dan zelf nog eens te gaan verbouwen. Toch leek het me ook niet geheel onlogisch of onbegrijpelijk, de woningbouwcorporatie (voortaan *wbc*) laat immers een aannemer de woning opknappen, omdat het haar bezit is. En de bewoner (zowel 'hij' als 'zij') wil iets aan zijn woning doen vanuit een eigen smaak. Door de zelfuitgevoerde aanpassingen neemt hij de woning als het ware in bezit. Huurders en verhuurders hebben (on)uitgesproken opvattingen en verschillende motieven met betrekking tot beheer van woningen. Zij hebben bijvoorbeeld ieder voor zichzelf een eigen definitie van 'bezit' van de woning. De rede, de rationaliteit van actoren om op een bepaalde manier met woonruimte om te gaan staat centraal in deze studie. Beheer is daarbij een kernbegrip, dat zal worden uitgewerkt op conceptueel niveau. Daartoe zal allereerst ingegaan worden op de vraagstelling van de Landbouwuniversiteit Wageningen voor het onderzoeksproject en zal het karakter van andere onderzoeksprojecten uit de jaren tachtig met betrekking tot beheer becommentarieerd worden. Daarna wordt, met een aantal uiteenlopende argumenten, de aanvankelijke vraagstelling bijgesteld. De verschillende dimensies van woningbeheer worden vervolgens in de centrale doelstelling voor deze studie geformuleerd.

### § De aanvankelijke vraagstelling

De vakgroep Wonen van de LUW<sup>2)</sup> ontwikkelde een vraagstelling voor een

promotie-onderzoek naar het beheer van de non-profit verhuur woningvoorraad. De vakgroep stelde zich ten doel actor-gericht onderzoek en onderwijs te bedrijven. De bewoner en zijn hulpbronnen en activiteiten vormden het uitgangspunt voor een beleidsgerichte onderzoeksvraag. Dit onderzoek wil - op eigen wijze - een bijdrage leveren aan de wetenschappelijke kennis in de vakgroep.

De vraagstelling voor een studie naar beheervraagstukken luidde:

*"Welke zijn de condities voor en welke zijn de effecten van het overnemen van beheertaken door bewoners van woningen in de non-profit huursector betreffende de woonomgeving (woonhuis en omgeving)?"*

De vraag was probleemoplossend en beleidsgericht verwoord. De vakgroep (waarover in hoofdstuk 2 meer informatie komt) ging er vanuit, dat bewoners sterker betrokken zullen raken bij hun directe gebouwde omgeving, wanneer beheertaken aan hen overgedragen zouden worden. De impliciete gedachte is dat betrokkenheid uniform is, voor alle partijen dezelfde vorm heeft en daardoor maakbaar is. Voor de verdeling van beheertaken zijn een aantal goede redenen te geven. In de nu volgende bespreking zullen argumenten naar voren gehaald worden voor de beleidsgerichte vraagstelling. Daarna zal er wat meer afstand genomen worden tot het probleemoplossend beleid en zal er meer aandacht gegeven worden aan de pluriformiteit van betrokkenheid.

### **Van bouwen naar beheren**

De bouwmarkt verandert van een groeimarkt - het bouwen van nieuwe woningen - naar een voorraadmarkt - het verbouwen en vervangen van de bestaande voorraad (Priemus, 1983). Die ontwikkeling van bouwen naar beheren heeft verreichende implicaties voor politiek en praktijk (Pouwels, 1988). De centrale overheid heeft heel duidelijke gedachten over de vergroting van de *betrokkenheid* of *verantwoordelijkheid* van partijen in het bouwen en beheren van woningen, zoals blijkt uit de baanbrekende en niet onomstreden overheidsnota "Volkshuisvesting in de jaren negentig: van Bouwen naar Wonen" (VROM, 1989b). De overheid heeft niet alleen een visie<sup>3</sup>), maar stelt geld ter beschikking (in 1987 ruim anderhalf miljard gulden) om woningen te verbeteren en aan te passen aan de eisen van de tijd, als het maar "sober en doelmatig" gebeurt. De geldelijke steun van het rijk wordt geregeld via Regeling Geldelijke Steun Voorzieningen aan Huurwoningen (RGSVH).

De kern van de nota is ook de kern van het onderzoeksvoorstel van de vakgroep. Ook daarin staat de ommezwaai van bouwen naar wonen en de daarbij horende heralloca-

tie van verantwoordelijkheden centraal.

*"Belangrijke thema's in de nota zijn de volgende:*

*-concentratie van financiële steun op diegenen die niet of onvoldoende kunnen voorzien in hun huisvesting; grotere vrijheid, maar ook een grotere verantwoordelijkheid voor gemeenten en woningcorporaties bij het bepalen van het lokale volkshuisvestingsbeleid; maximale inspanningen ter beperking van de scheve verdeling van de voorraad huurwoningen;*

*-bevordering van het eigen-woningbezit, waartoe ook het op verantwoorde wijze verkopen van huurwoningen een bijdrage kan leveren." (VROM, 1989b: p.40)*

Andere nota's geven meer gedetailleerd uitleg aan de hoofdlijnen van de nota "Volkshuisvesting in de jaren negentig". Zo wordt er bijvoorbeeld melding gemaakt van een versterking van de positie van bewoners in overlegsituaties:

*"Bewoners dragen zelf verantwoordelijkheid voor hun woonsituatie. Dit brengt de wenselijkheid met zich mee dat bewoners kunnen optreden als overlegpartner van de verhuurder, gemeente en het Rijk." (VROM, 1990a: voorwoord)*

De overheveling van beheertaken naar bewoners wordt als één van de maatregelen genoemd om het verval in een belangrijk deel van de woningvoorraad te keren en daarmee de attractie van de woningcomplexen<sup>4)</sup> te verhogen, aldus Prak en Priemus (1984). Men verwacht dat de overheveling van beheertaken vanzelfsprekend en automatisch de betrokkenheid van de bewoners zal vergroten. Die grotere betrokkenheid wordt gezien als een belangrijke voorwaarde om de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad op peil te houden en zelfs te verhogen. Woningbouwcorporaties schreven ook beleidsstukken waarin het tegengaan van verval prioriteit kreeg, onder het hoofdstuk beheer. De beleidsinteresse en uitvoeringspraktijken van wbc's op dit gebied zijn door velen bestudeerd (Huisman, 1982; Bergvelt, 1983; Kaan, 1987; VROM, 1990e). De Nationale Woningraad<sup>5)</sup> heeft een handboek uitgegeven "Voorzieningen aan huurwoningen" (NWR, 1990), waarin een geautomatiseerd reken- en afwegingsmodel gepresenteerd wordt dat vooral de financiële consequenties van beheer doorrekent. Het model heet BRON (Beslisingsmodel Renovatie, Onderhoud of Nieuwbouw). Het Nederlands Christelijk Instituut voor de Volkshuisvesting (NCIV) heeft een 'socialer' imago en heeft zich ook eerder met beheervraagstukken beziggehouden dan de NWR. Het NCIV pleitte al in 1980 bijvoorbeeld voor allerlei experimenten met tussenvormen van beheer, tussen kopen en huren in (Broos-Jenekens e.a., 1980). Enkele plannen van zelfbeheer zijn daadwerkelijk vormgegeven (SEV, 1989, Scherer, 1991).

De verdeling van specifieke verantwoordelijkheden tussen huurder en verhuurder

is onder andere bestudeerd vanuit een optiek van onderhouds- en service-maximalisatie<sup>6)</sup>. Kort gezegd beogen deze studies aan te geven waarom wbc's beheertaken uitvoeren. Volgens het Economisch Instituut voor de Bouwnijverheid (EIB, 1989) is de bouwtechnische staat van de woningvoorraad de belangrijkste beweegreden voor een wbc om in actie te komen. Het EIB constateert dat 82% van de wbc's bouwtechnische argumenten opgaven om aan de opknapbeurt te beginnen, 30% voert woontechnische argumenten op en 25% reageert op aandrang van bewoners.

### **Van huren naar kopen**

In het voorstel van de vakgroep wordt verwezen naar het pleidooi, dat door een breed front van zegslieden gevoerd wordt, voor meer autonomie van de burgers ten opzichte van overheden en andere maatschappelijke instituten (Illich, 1981, Achterhuis, 1983, 1984a; Turpijn, 1987). Meer individuele autonomie zou te verkrijgen zijn met een huis in eigen bezit. Ook het ministerie van VROM moedigt het kopen van huizen aan, maar doet dit gedeeltelijk vanuit financieel-economische noodzaak (VROM, 1989: p.119). Hoewel dit argument omstreden is<sup>7)</sup>, wordt met stimulering van het eigen-woningbezit ook nog een ander doel beoogd dan alleen financieel voordeel. Men stelt dat een bewoner van een koopwoning meer (onder andere financiële) betrokkenheid toont met zijn woning dan een bewoner van een huurhuis. Cijfers ondersteunen deze stelling maar gedeeltelijk (SAR, 1985; EIB, 1990). Daaruit blijkt dat zowel huurders als eigenaar-bewoners vooral woontechnische<sup>8)</sup> verbeteringen uitvoeren en dat de investeringen voor bouwtechnische<sup>9)</sup> zaken voor beide groepen nagenoeg het zelfde zijn. Bovendien is het uitgangspunt van de regering dat zoveel mogelijk mensen de werkelijke kosten van het wonen zelf dienen te betalen, uit een oogpunt van redelijkheid en rechtvaardigheid, zodat de overheid uitsluitend die groepen bijstaat die dat werkelijk nodig hebben.

### **Zelfwerkzaamheid**

Het uitvoeren van technische beheertaken door bewoners kan beschouwd worden als informele, onbetaalde, huishoudelijke arbeid. Economen hebben voor een lange tijd over het hoofd gezien dat ook via onbetaalde arbeid (informele sector) wordt geproduceerd en dat er aldus een bijdrage aan de economie (formele sector) wordt geleverd. De zogenaamde onbetaalde arbeid stond destijds sterk in de belangstelling (Priemus, 1977; Gershuny, 1977; Bruyn-Hundt e.a., 1982; Kazemier, 1984). Priemus vroeg speciale aandacht voor de bewoner als producent op de woningmarkt in zijn inaugurele rede getiteld

"Volkshuisvesting: oratio pro domo" (1977). In de tweede helft van de jaren tachtig verschijnen regelmatig studies naar zelfwerkzaamheid van bewoners met betrekking tot het technisch beheer van de woning en de woonomgeving (Baartmans e.a., 1986; Graaf-land, 1987; Huizing, 1987; Bunk, 1989; Grootenboer, 1990). Meer actie van bewoners wordt gezien als sociaal wenselijk en economisch noodzakelijk (Kroes, 1983).

Over de zelfwerkzaamheid van bewoners is Turpijn (1987) heel uitvoerig. Hij constateert dat uit verschillende onderzoeken:

*"... niet opgemaakt (kan) worden dat het aantal doe-het-zelvende Nederlanders sinds de jaren zestig essentieel is gestegen. Dat betreft kennelijk al langer dan vandaag ongeveer de helft van onze bevolking."* (Turpijn, 1987: p.51).

Toch gaat ieder jaar meer geld (ruim vier miljard in 1990)<sup>10</sup> om in de branche. De klussers hebben de neiging - zo blijkt uit onderzoek<sup>11</sup> - steeds grotere projecten aan te pakken: tot het realiseren van bijgebouwde badkamers toe. Voor landen om ons heen gelden vergelijkbare ontwikkelingen<sup>12</sup>.

### **Woning en wijk als werkplek**

Enkele studies wijzen op het feit dat de woning steeds belangrijker wordt als een rust- en werkplaats in een snel veranderende wereld. Mét en ín het huis bezig-zijn wordt opgevoerd als een wezenlijk onderdeel van maatschappelijk functioneren (Hardon-Baars, 1985; Van der Burg, 1985; Van Dam, 1986; Lápplé e.a., 1986).

Het is nog maar de vraag of bij meer vrije tijd meer aan de woning en buurt gedaan wordt door bewoners. Kritiek op dat standpunt komt onder andere van Knulst (1983) en Bunk (1989). De centrale these is dat het hebben van meer tijd nog niet automatisch betekent dat er ook meer aan de woning gedaan wordt. Voor een groot deel hangt dat af van financiële mogelijkheden van een huishouden.

Anderen pleiten voor een territoriale aanpak van beheervraagstukken. De wijk-in-veral is focus van onderzoek en de oplossingen worden vaak in termen van buurtbeheer gepresenteerd (Harberer en Kapteijns, 1984; Hortulanus en Van Kempen, 1987; Drewe e.a., 1987; Sandwijk en Van Waveren, 1987; Flier en Klijn, 1989; Van Os en Van Haeften, 1989; Hoederdos, 1989; VROM 1990e). Om zo adequaat mogelijk praktische oplossingen voor de beheervraagstukken te kunnen formuleren zijn in de loop van de jaren computerondersteunde signaleringssystemen ontwikkeld (Buijs e.a., 1988; SEV, 1990a; Spaans, 1990).

### **Samenvattend**



Al met al komen de argumenten voor de vraagstelling van de vakgroep, om beheertaken te verdelen over partijen, voort uit een technisch/praktisch probleemoplossende visie. De financiële middelen zijn daarbij de belangrijke voorwaardescheppende of belemmerde factoren. Af en toe duiken moreel-juridische argumenten op, maar de 'push and pull' factoren voor meer zelfwerkzaamheid of zelfredzaamheid van bewoners lijken een algemeen aanvaard uitgangspunt. De push factor is bij de redenering van de wbc en de overheid min of meer als volgt: de bewoners willen meer zelf doen, daar dienen we rekening mee te houden. De experts redeneren niet alleen uit eigen belang, maar doen dat bovendien met de beste bedoelingen voor bewoners. Voor de pull factor geldt het uitgangspunt, dat bewoners om meer autonomie vragen, om de veel besproken betrokkenheid zelf uit te werken, LOBH (1984) en Werkgroep 2000 (1988). Afgezien van de ongedifferentieerde categorieën, namelijk dé bewoners en dé wbc's, dient hier opgemerkt te worden dat de definitie van de bouw- en woontechnische toestand van de woning in handen is van andere partijen dan de bewoners. De sociale wenselijkheid is grotere betrokkenheid en wordt gedefinieerd door niet-bewoners. Maar wat zien we als we vanuit het bewonersperspectief naar beheervraagstukken kijken, en deze dan vergelijken met het perspectief van andere partijen? Wat blijft er dan over van de goede bedoelingen of hoe werken de goede bedoelingen van de experts dan uit? Deze vragen vormen de aanleiding tot bijstelling van de vraagstelling van het onderzoek.

### **§ De bijstelling van de vraagstelling**

Het betoog tot nu toe is dat de woningvoorraad in Nederland door technische en financiële inspanning van diverse partijen in stand gehouden wordt. Daar zouden we trots op dienen te zijn: een kwalitatief goede voorraad is een weldaad voor iedereen. De onderhavige studie richt zich echter vooral op het proces-karakter van beheer. Het proces is belangrijk, omdat dat mij toestaat beheervraagstukken te beschrijven in termen van handelende individuen in hun sociale context. Deze redenering wordt ingegeven door twijfels of de oorspronkelijke vraagstelling wel te beantwoorden is. Daarin wordt impliciet uitgegaan van wederzijds begrepen eigenbelang van huurders en verhuurders. Het is echter de vraag of de articulatie van belangen door de twee partijen altijd zonder problemen, zonder spanning, verloopt. Voordat er over verdeling van beheertaken gesproken kan worden, zou eigenlijk eerst een andere vraag beantwoord moeten worden,

namelijk of de partijen wel over hetzelfde spreken, als ze het hebben over goed beheer van de woning. Ik zal hier kort de argumenten voor een bijstelling van de vraagstelling schetsen.

### **Persoonlijke ervaring**

Voor mij is een studie naar mensen en gebouwen een fantastische onderneming. Bouwkundige aspecten in verband brengen met sociale vooronderstellingen en consequenties houdt me bezig<sup>13)</sup>. In 1984 trok ik in een woning - in de Amsterdamse binnenstad - waar een opknopbeurt aan was uitgevoerd. Het viel me niet makkelijk de uitvoering positief te waarderen, hoewel het resultaat in eerste oogopslag aardig was. De verhuurder stond me - mondeling en onder voorbehoud - toe zelf te verbouwen, nadat de opknopbeurt dus al was uitgevoerd! Ik heb geen enkele inspraak gehad in het verbouwproces, omdat ik van een andere woning kwam. Medebewoners 'op de trap' hadden wel het één en ander te zeggen gekregen over de opknopbeurt. Toch waren zij in hun reactie niet anders dan ikzelf.

Buitenlands onderzoek<sup>14)</sup> heeft me geleerd dat het beheer van woningen in Nederland nog zo gek niet is, de woningen worden tenminste in redelijke conditie gehouden. Maar wat gebeurt er met de mensen in de huizen, hoe denken die er over? Ik heb zelf sterk de neiging de verhuurder buiten mijn plannen met de woning te houden. Zouden anderen dat ook hebben en waarom dan? Ik voer mijn persoonlijke ervaring op, omdat ik daar in hoofdstuk vier nader op terugkom, als het gaat om de methodologie van dit onderzoek.

### **'Sociale' als predikaat**

De wbc's staan in Nederland bekend als 'sociale' verhuurders<sup>15)</sup>. Het 'sociale' heeft betrekking op de wettelijke verplichting van de wbc zorg te dragen voor die groepen in de samenleving die op de woningmarkt niet in de eigen woningbehoefte kunnen voorzien. Het 'sociale' zou echter ook kunnen slaan op de medemenselijke aspecten van communicatie tussen huurder en verhuurder. Experimenten met 'socialere' vormen van beheer, hebben echter betrekking op een zeer klein deel van de woningvoorraad<sup>16)</sup>. Dit onderzoek zal plaats vinden in een doorsnee deel van de woningvoorraad, om te kijken hoe 'sociaal' de vorm van beheer in het algemeen is. Dit punt zal worden beschreven in hoofdstuk drie, waarin de lokatie voor het veldwerk wordt behandeld. Zeer illustratief is het overheidsdenken wat betreft het sociale en het kwetsbare van huurders verwoord in

een onderzoeksverslag van VROM, waarin letterlijk staat:

*"Zeker is, dat in een beleid dat de doelmatigheid in al haar aspecten een belangrijke plaats toekent, moeilijk voorbij gegaan kan worden aan zogenaamde immateriële baten en kosten, zoals de verandering in het welzijn en de gezondheid van de buurtbewoners (hetgeen wel materiële consequenties heeft: de behandeling van maagzweren en hartkwalen kost geld, ook al komen die niet terug op de begroting van volkshuisvesting)."* (VROM, 1990b: p.8-9)

In een actor georiënteerde studie naar woningbeheer dienen de immateriële kosten en baten ook betrokken te worden, aldus VROM. Niet dat VROM zelf een toetssteen ontwikkelt om projecten en participanten te ijken op de 'sociale' component, maar toch, het is gezegd. Als de immateriële kant van woningbeheer onduidelijk is, dan zal de materiële zijde toch zeker wel helder in kaart gebracht zijn?

### **Financiële onduidelijkheden**

Ondanks het feit dat de centrale overheid heel duidelijk plannen heeft met de woningvoorraad in Nederland, is het voor mij moeilijk gebleken een exact overzicht te krijgen van de materiële i.c. de financiële inspanningen van de diverse actoren<sup>17)</sup>. De financiële onduidelijkheid - op macro niveau - was mede een rede de oorspronkelijke vraagstelling bij te stellen. Hoe is er immers iets te zeggen over de consequentie van de verdeling van beheertaken als niet duidelijk is om welke bedragen het precies gaat? De Algemene Rekenkamer (1988) is zeer negatief over de door het Rijk geleverde cijfermatige onderbouwing van de uitgangspunten *"om in het belang van de volkshuisvesting sober en doelmatig te verbeteren"* (VROM, 1990b). De kosten van de verbetering zouden daarbij in redelijke verhouding moeten staan tot de kwaliteit van het te verkrijgen resultaat.

*"De afgelopen jaren is er geen sprake geweest van een heldere en overzichtelijke begrotingspresentatie."* (Algemene Rekenkamer, 1988: p.7).

Een nieuw systeem van kostendocumentatie en analyse (KODAL) moet de inzichtelijkheid van de begroting vergroten. Naast de negatieve kritiek van de Rekenkamer op de financiële begroting van VROM is er nog een punt uit het rapport te halen dat voor deze studie interessant is: de relatie huurder-verhuurder.

*"...de overlegplicht tussen huurders en verhuurders (leidt) niet noodzakelijkerwijs tot een bevredigend bouwkundig resultaat."* (Algemene Rekenkamer, 1988: p.17)

De staatssecretaris van volkshuisvesting lijkt het daarmee eens te zijn:

*"De wensen van een opdrachtgever en van huurders zullen niet altijd parallel lopen en dat kan betekenen dat compromissen worden gesloten bij het formuleren van de te realiseren*

*verbeteringen.* " (Algemene Rekenkamer, 1988: p. 38)

Zadelt dit de huurders niet op met een medeverantwoordelijkheid voor een onbevredigend resultaat dat zij bovendien niet kunnen overzien? En kunnen beschuldigingen van slecht uitgevoerde bouwkundige ingrepen afgewenteld worden op de huurders? De Rekenkamer voorziet iets dergelijks als zij de minister aanbeveelt:

*"Zorg voor de verhoging van de kwaliteit van de verbeteringswerkzaamheden door een systeem waarbij de aannemer en/of de architect aansprakelijk kan worden gesteld voor een slecht opgesteld verbeteringsplan [in de onderzochte steekproef van opknopbeurten trof de Rekenkamer maar in 10% van de gevallen een opname-rapport van de bouwkundige staat van de woningen aan, rvw] of voor een slechte uitvoering van de werkzaamheden.*" (Algemene Rekenkamer, 1988: p.38)

Een andere motivatie van de overheid om zich in te laten met het verdelen van beheertaken zou ook nog kunnen zijn, dat in tijden van financiële druk<sup>18)</sup>, de bewoners opnieuw moeten worden aangesproken om meer zelf te doen; dan wordt het algemene beheer voor het Rijk en de corporaties goedkoper (De Vocht, 1984).

### **Sociale vernieuwing**

Het toverwoord aan het begin van de jaren negentig is sociale vernieuwing, waarin (buurt)beheer één beleidsdoel is om daadwerkelijk met verschillende belanghebbenden in een afgebakend gebied (de wijk) sociaal ontwikkelend bezig te zijn<sup>19)</sup>. Beheer van wijk en woning wordt in de sociale-vernieuwingsconvenanten opgegeven als doel én middel om bewoners weer betrokken te krijgen bij het instandhouden van het gebouwde. Het convenant als nieuw middel in democratische besluitvorming is kritisch bezien door onder andere Van der Wouden (1991)<sup>20)</sup>. Afhankelijk van bijvoorbeeld de politieke voorkeur van een participant kan sociale vernieuwing worden ingevuld met omschrijvingen als: zorgzaamheid voor de naasten, burgerschap nieuwe stijl of onbaatzuchtige solidariteit. Deze studie wil juist recht doen aan het verschil in perspectief van de participanten.

### **Actor-perspectief**

Wonen is een intiem menselijke bezigheid. De individuele inbreng van energie, tijd, geld en emoties die in de woonecologie beter bekend staat als het proces van eigenmaken/inbezitnemen, is eigenlijk nooit voltooid en krijgt een speciale dimensie als er een opknopbeurt wordt uitgevoerd aan de woning. Waar het hier om gaat is dat het wonen een zingevende waarde is én een sociale constructie, zoals gezondheid, (loon)arbeid, gezin en milieu (Sociaal Cultureel Rapport, 1990). Wonen, zo gaat een stelling, doe je elke dag. Elke woning is het resultaat van menselijk handelen, van reïteratief handelen.

Deze studie wil het dagelijks gebruik van de woning door bewoners en de incidentele aandacht van de verhuurder begrijpen. Dat noopt tot een actor-perspectief. Als men uitgaat van het actor-perspectief is het zaak als het ware in de huid van de ander<sup>21)</sup> te kruipen en zodoende te proberen emoties, belangentegenstellingen, machtsuitoefening, waarden en normen te begrijpen. Daar ligt het zwaartepunt van dit onderzoek: bij handelende individuen in hun sociale context. Voor de beschrijving van situatiedefinities en het ontwikkelen van inzicht in de definiering door verschillende partijen zal gebruik gemaakt worden van de zogenaamde emic en etic<sup>22)</sup> ingangen, ofwel het binnen- en buitenperspectief ter beschrijving en ter bevordering van het begrip voor de partijen en de situatie.

### **Conceptueel kader**

Theoretische reflexie is, ondanks de hausse in de aandacht voor beheer, in wetenschappelijke kringen gering (De Kleijn, 1985; Gestructureerde Samenwerking, 1986; Galjart, 1987; SEV, 1990b). Wat ontbreekt is een conceptueel kader waarin de logica of rationaliteit van zowel de technisch-financiële dimensie als wel de sociaal-culturele dimensie van beheer tegelijkertijd kunnen worden gedacht.

### **§ De centrale doelstelling**

Het lijkt alsof er twee personen aan het woord zijn als het over beheer van de woning gaat: de verhuurder spreekt een eigen taal, de bewoner spreekt een andere taal. Naast de metafoor van de taal (elkaar kunnen verstaan, vertalen van de ene taal naar de andere, enzovoort) kan de term interferentie helderheid brengen. Interferentie staat voor een gelijktijdige werking van meerdere bewegingen die elkaar onderdrukken of versterken, die op elkaar inwerken. In hoofdstuk twee zal een theoretisch kader ontwikkeld worden, waarin interferentie een centrale rol krijgt. Er is in het veld van Bouwen en Wonen in Nederland door verschillende onderzoekers gewerkt met het gedachtengoed van Habermas en zijn theorie van het communicatieve handelen. Ik zal laten zien - in hoofdstuk twee - dat die Bouwen en Wonen-studies mij van dienst zijn geweest om twee rationaliteitsopvattingen te combineren. Enerzijds kent de strategisch handelende organisatie vooral overwegingen van geld en macht om middelen efficiënt in te zetten. Anderzijds kent een handelen dat gericht is op overeenstemming en gedeeld begrip overwegingen van consensus.

Als we deze beelden van taal en interferentie gebruiken om beheervraagstukken te bestuderen, dan gaat het om het begrip krijgen voor de situatie van de ander. Algemeen sociologisch gezegd: waarom doen mensen zoals ze doen? Dat is de basis-vraagstelling van de sociale wetenschappen, waarin het gaat om wederzijdse verbondenheid tussen individuen:

*"Als men wil begrijpen waar het in de sociologie om gaat, moet men in staat zijn in gedachten tegenover zich zelf te gaan staan en zich zelf te zien als één mens temidden van anderen."* (Elias, 1971: p.13)

Deze visie geeft mij ruimte niet te spreken in reïficerende termen van 'het beheer' als een object, als een taart van beheeractiviteiten, die gedeeld kan worden over actoren. Maar er kan gesproken worden van handelende individuen, mensen met opvattingen en ideeën, overtuigingen en belangen om bepaalde activiteiten al dan niet te doen.

Ergo, de studie betreft een onderzoek naar de communicatie tussen partijen over een bepaald onderwerp, en wel 'beheer'. Toerekeningsvatbare individuen worden competent verondersteld zichzelf te uiten over beheer. De uitingen zijn verbaal en schriftelijk, in ieder geval van talige aard. In de beschrijving worden ook non-verbale uitingen opgenomen. In dit geval zijn dat sporen van uitgevoerde handelingen, zoals zelfaangebrachte veranderingen aan de woning. Uitspraken van mensen worden met mijn observaties geconfronteerd en gecontroleerd: vernieuwingen in de woning laten sporen na.

Met deze studie wordt geprobeerd een bijdrage te leveren aan het debat over beheer en dit van een nieuw gezichtspunt te voorzien. Daarbij zijn de activiteiten van bewoners, hun daadwerkelijk doen en laten in en aan hun woning en de vraag waarom ze dat doen, de aandachtspunten voor deze studie.

De problematiek van verdeelde verantwoordelijkheden en bijbehorende risico's kan goed bestudeerd worden aan de hand van praktijkgevallen, bijvoorbeeld aan de hand van de communicatie tussen huurder en verhuurder vóór, tijdens en na een opknapbeurt van de huurwoning. Toch wordt in deze studie ook een poging ondernomen om een algemener beeld te schetsen van relaties tussen mensen. Een opknapbeurt is daarom zo'n interessant moment in het beheerproces, omdat partijen genoodzaakt zijn zich te uiten over beheer van de woning en uit praktische overwegingen is het makkelijk voor de onderzoeker een woning binnen te komen; allerlei mensen lopen de woning in en uit tijdens een opknapbeurt.

## **Doelstelling**

Er van uitgaande dat woningbeheer een technisch en een sociaal proces is, wordt het doel van deze studie het verhelderen van de communicatie tussen huurder en verhuurder over beheer van de woning in de non-profit-sector van de woningmarkt in enkele plaatsen in Nederland. Speciale aandacht gaat uit naar de waarden, normen en het perspectief van actoren die bij een opknapbeurt betrokken zijn.

### **Vooruitblik**

Na het introduceren van het theoretisch kader voor deze studie in hoofdstuk volgt een afbakening van het veld van onderzoek in hoofdstuk drie.

De *non-profit sector* van de verhuurmarkt in Nederland bestaat uit zogenaamde toegelaten instellingen en woningbedrijven van gemeenten in deze studie ligt de nadruk op de eerste en worden zij afgekort tot wbc (woningbouwcorporatie). In hoofdstuk drie zullen de karakteristieken van deze sector in historisch perspectief aan de orde komen. Ook wordt er de afbakening ten opzichte van de profit sector en de eigenaar-bewoners-sector bekeken.

In hetzelfde hoofdstuk 3 zal ook uitgebreid aan de orde komen waar dit onderzoek zich heeft afgespeeld. De grootstedelijke context werd gezocht in de Stadionbuurt van *Amsterdam*, de provinciale setting werd gevonden in *Oss* en als de derde plaats - met een dorpskarakter - werd voor *Musselkanaal* gekozen. Op alle drie de locaties is gekeken naar de activiteiten van mensen vóór, tijdens en na een bouwkundige opknapbeurt aan de woningen van woningbouwcorporaties.

Om de centrale vraag uit te werken heb ik gekozen voor het volgen van een *opknapbeurt* aan een complex van woningen. Een opknapbeurt is een eenmalige bouw- en woontechnische inhaaloperatie uitgevoerd door een aannemer<sup>23)</sup> in opdracht van een woningbouwcorporatie (wbc). Men moet, bij de bouwkundige ingrepen, denken aan het vernieuwen van gas-, water- en elektraleidingen, het vernieuwen van buitenramen en deuren, het vervangen van goten en dakbedekking, het plaatsen van nieuwe keukenblokken, douches en tegelwerk in wc's, het aanbrengen van vochtregulerend materiaal op binnenmuren. Niet alles is overal uitgevoerd, maar de aangegeven ingrepen geven een indruk van de veelomvattende activiteiten die tijdens een opknapbeurt werden uitgevoerd en waar de bewoners mee te maken kregen, omdat ze - in alle drie de cases - er moesten kunnen blijven wonen. Er werden - in principe - geen wisselwoningen ter beschikking gesteld door de wbc. Aangezien het perspectief van de wbc uit allerlei, reeds aangehaald

onderzoek veel beter bekend is dan het perspectief van individuele bewoners, heb ik gekozen voor een bewoner-centrisch onderzoek en presentatie. Mij interesseert met name de individuele uiting van woningbeheer in tegenstelling tot de groepsgebonden uitingen via bij voorbeeld een bewonerscommissie of ledenraad van een wbc.

Over het begrip *beheer* is veel, heel veel geschreven. We hebben een tiental definities<sup>24)</sup> van 'beheer' onderzocht. Per auteur en afhankelijk van verschillende doelen die zij nastreefden verschilde de definitie. Zo is er in de zienswijze, waarin sterk gerefereerd wordt aan het rentmeesterschap van de schepping, een religieuze ondertoon te vinden. Een wereld die men beschouwt als door God gegeven, mag men gebruiken en dient men 'beter' achter te laten. In een politiek-ideologisch spectrum verschuift de definitie van het begrip mee. Gechargeerd gezegd gebruikt politiek 'links' voor het begrip een meer sociaal getinte definitie, waarin de realisatie van immateriële doelen wordt voorgestaan. Het beheren van de omgeving is dan bijvoorbeeld gericht op "het versterken van de welzijnsbevorderende leefsituatie" (cf. Van Leeuwen, 1980: p.33). Politiek 'rechts' daarentegen vertaalt het begrip direct met 'onderhoud en materieel management'<sup>25)</sup>.

Bij beheer gaat het om de eigendomsrelatie, individueel versus collectief eigendom. Er is een bepaalde vorm van dwang nodig (sociale controle is een vorm van dwang) om individuele gebruikers van een collectief goed te bewegen kosten te maken voor het gebruik/onderhoud van dat goed. De definities uit de literatuur in acht genomen wordt mijn definitie van beheer van de woning: Het instandhouden van de gebouwde omgeving.

De tientallen definities van beheer zevend, vind ik vijf 'clusters' van activiteiten:

- constateren en uitvoeren van noodzakelijk onderhoud of herstel van de staat waarin de woning werd opgeleverd;
- constateren en uitvoeren van wenselijk geachte aanpassing of verbouwing van de woning;
- het voeren van de financiële administratie (huurinning, huurderving, kosten van onderhoud en/of aanpassing);
- opzetten en uitvoeren van de toewijzing en acceptatie van woonruimte;
- (politieke) controle van bovenstaande.

Het gaat in de definitie dus niet om de inventarisatie voor en realisatie van nieuwbouw en/of sloop. Het betreft activiteiten en beslissingen die door mensen moeten worden uitgevoerd. De mogelijkheid dat verschillende actoren verschillend tegen de te verrichten beheertaken aankijken wordt gepostuleerd en in deze studie onderzocht. Wie doet wat en wanneer staat naast de vraag hoe en waarom iemand iets doet aan de woning.



Voor de sociaal-wetenschappelijke en bouwkundige analyse van een opknapbeurt en bijbehorende communicatie tussen partijen lijkt een ingang zoals die verwoord is door Gumperz en Hymes (1972) vruchtbaar, omdat het een actor-perspectief in een sociale context postuleert. Gumpertz parafraserend: *meaning of words is always affected by context, social categories must be interpreted in terms of situational constraints*. Niet de frequentie van de interactie noch de linguïstische kanten van communicatie<sup>26)</sup>, maar hoe mensen hun situatie omschrijven (situatiedefinitie) en hun handelen legitimeren interesseert me en ik leg daarvoor verantwoording af in hoofdstuk vier. Daar wordt ook ingegaan op de data-productie en data analyse via het triangulatie-principe. Het verhaal van mensen komt uitgebreid aan de orde in hoofdstuk vijf. Daar staat de vraag centraal *waaraan* mensen zich storen bij een opknapbeurt. De analyse van de protocollen levert een lijst van zaken - in vier categorieën - waaraan men zich stoort. In hoofdstuk zes tenslotte zal de vraag *waarom* mensen zich storen aan elementen van de opknapbeurt worden beantwoord. Opnieuw zal een analyse van de protocollen dienen als onderbouwing voor de lijst van waarden en normen die het handelen legitimeren in het door actoren zelf aangegeven proces van beheer. Ter afsluiting volgen in hoofdstuk zeven de samenvatting en conclusies uit dit ethnografisch onderzoek naar woningbeheer.

## Noten hoofdstuk 1:

*N.B. De belangrijkste literatuur is opgenomen in de literatuurlijst de andere bronnen staan in de noten.*

- 1) Korthals, 1989: p.11.
- 2) Door bezuinigingen en een reorganisatie bij de landbouwuniversiteit, die de studierichting 'Huishoudwetenschappen' trof, werden in 1989 de vakgroepen huishoudkunde en wonen (Ecologie van het Wonen) plus verzorgingstechnologie opgeheven. Daarvoor in de plaats kwam één studierichting 'Huishoud- en consumentenwetenschappen' met één vakgroep huishoudstudies waarin drie oriëntaties te onderscheiden zijn, elk met een eigen hoogleraar: economie, technologie en sociologie.
- 3) De overheid heeft een visie gegeven op de zeer complexe volkshuisvesting. Het volkshuisvestingsbeleid kent vele facetten van overheidsbemoedening. Overheidsinvloed op de productie van woningen, op de **bouwmarkt**, betreft kwesties als welke huizen staan waar (ruimtelijke planning). De overheid heeft ook (in)direct invloed op de bouwondernemers, dat betreft dan een werkgelegenheidsvraagstuk. Maar de overheidsbemoedening heeft ook betrekking op de verdeling van woningen, op de **woningmarkt**. Het gaat dan om zaken als wie woont waar (demografisch verdelingsvraagstuk). Bovendien gaat het bij volkshuisvesting ook om het voeren van een inkomenspolitiek door de overheid.
- 4) Met een 'complex' wordt niets ernstigs bedoeld. Het is een term die in volkshuisvestingskringen wordt gebruikt in de betekenis van een 'blok' woningen.
- 5) De Nationale Woningraad (NWR) en het Nederlands Christelijk Instituut voor de Volkshuisvesting (NCIV) zijn de twee koepels van woningbouwcorporaties in Nederland.
- 6) Zie bijvoorbeeld: Steinweg, 1978; Prinssen e.a., 1980; Van Mechelen, 1983; Klap, 1985; Van der Werf en Smit, 1988; W.D. van Leeuwen, 1989; en Slootweg, 1990.
- 7) De verdedigers van dit budgettaire argument verwijzen naar de belastingvoordelen die een huizen-bezitter krijgt. Maar in tegenstelling tot bijvoorbeeld het geld dat gemoeid is met de individuele huursubsidie, worden belastingvoordelen niet gezien als een vorm van subsidie. Daar komt bij dat niet het ministerie van Volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en milieu, maar het ministerie van Financiën daar direct mee te maken heeft.
- 8) Woontechnische zaken betreffen bijvoorbeeld plattegrond/indeling van de ruimten, sanitaire voorzieningen, keukenblok kwaliteit enz..
- 9) Bouwtechnische zaken betreffen de constructieve elementen zoals daken, vloeren, wanden, funderingen, riolering en de hemelwaterafvoer.
- 10) In Nederland is de *Nielsen Doe-Het-Zelf Index* bekend, waaruit blijkt dat de branche goede tijden doormaakt: de omzet van de DHZ handel is opgelopen van 3,3 miljard gulden (1980) tot 4,185 miljard in 1990 en tot over de 5 miljard in 1992. "Omzet doe-

het-zelfprodukten stijgt boven de vijf miljard" meldt de Volkskrant (160192). Dit bedrag komt neer op 340 gulden per hoofd van de bevolking en bijna 900 gulden per woning. Vijfentwintig jaar geleden lagen de bestedingen nog rond de 400 miljoen.

In het persbericht van de Koninklijke Nederlandse Jaarbeurs (1990) wordt een toelichting gegeven: *"Opvallend zijn de grotere bestedingen voor het verbeteren van de badkamer. De consument ziet deze ruimte meer en meer als een plek waar men zich rustig kan terugtrekken. Functioneel moet de badkamer aan de modernste eisen voldoen, voorzien zijn van alle comfort en een sfeer uitstralen van luxe."* en verderop *"Hygiëne speelt een steeds grotere rol."* Er worden meer produkten voor een hogere prijs gekocht in minder (maar grotere) winkels. Deze bouwmarkten hebben hun marktaandeel zien stijgen tot 48,2%. Met de komst van meer vrouwelijke kopers verwacht de branche een trend van meer verkoop van decoratieve verfraaiingsprodukten van de woning. *"Met de toenemende vraag naar verfijnde decoratieve inrichting van de woning, lag het voor de hand dat de behangselindustrie zich extra zou inspannen produkten te fabriceren die inspelen op de woonmode."* Niet alleen de mode maar ook veiligheidsaspecten spelen een rol bij de verhoogde omzet van produkten zoals - kwalitatief beter - bouwbeslag. Individuele smaak (mooi en lelijk) komen met name aan de orde als het om de keuken gaat: *"De hedendaagse keuken is niet meer alleen een plek waar voedsel bereid wordt en waar snel de deur wordt dichtgedaan zodra er visite komt. De keuken neemt meer en meer een centrale plaats in, in de woning. Een ontmoetingsplaats voor het gehele gezin, een plaats waar men gasten ontvangt. Dit vereist uiteraard de nodige zorg bij de inrichting van de keuken. Zo dient de keuken functioneel te zijn, voorzien van voldoende praktische bergruimte en moderne apparatuur. Dit alles moet afgestemd zijn op de individuele behoefte...De keuken dient aan ergonomisch eisen te voldoen...Maar de keuken dient bovenal mooi te zijn en afgestemd op de smaak van het gezin."* Tot zover enkele citaten uit het persbericht van de Jaarbeurs.

11) Zie Baartmans e.a. (1986), Graafland (1987), Klap en Metselaar (1986).

12) De omzetcijfers voor Frankrijk worden door Phillippe Jareau (1985) gegeven in Du bricolage: Archéologie de la maison. In 1980 is de omzet in Frankrijk al 10 miljard gulden. Bourdin e.a. presenteerden een paper op de CIOLOG in Parijs (1990): *"Manières d'être locataires"*. Daaruit blijkt dat bewoners in Toulouse het doe-het-zelf werk op een vergelijkbare manier uitvoeren als in Nederland: *"... les travaux ont en général été faits au fil du temps, petit à petit, lorsque le besoin s'en faisait sentir (agrandissement de la famille par exemple). D'abord les locataires n'attendent pas pour réaliser des travaux; ils les font ou les font faire avant d'entrer dans les lieux. Le logement n'est pas pris pour ce qu'il est mais pour les potentialités qu'il représente, la relative souplesse d'aménagement d'une maison, la place dans le jardin pour une extension..."* en verder: *"Les différentes catégories d'habitants ont interprété la situation de manières variées."* Zie ook Ph. Bonnin, *"Produire la Domus: une affaire de famille. Niveaux et formes d'investissement des familles dans l'espace domestique."* Réseaux sociaux, nr. 5, 1991, L'Harmattan, Parijs.

Voor Duitsland verwijst Karl Hinrichs (1989: p.48) naar onderzoek waaruit blijkt dat de omvang van DHZ activiteiten in en om het huis is toegenomen (gemiddeld 14 uur per jaar in de periode 1983-1989) en in 1989 op 106 uur per jaar ligt.

Voor Engeland geeft Alan Tomlinson in zijn artikel "Home Fixtures: Doing-it-yourself in a privatized world" in de bundel onder zijn naam (Consumption, identity and

style:marketing, meanings and packaging of pleasure, 1990) geen cijfers, maar schetst een ontwikkeling van het fenomeen.

Uit België komt het overzicht over zelfwerkzaamheid (zonder cijfers) van Luc Goossens (Universiteit Antwerpen): "Het fenomeen van de zelfwerkzaamheid in België." speciaal geschreven voor de dissertatie van Wouter Turpijn (RUU) die zo vriendelijk was me een copie af te staan.

13) Ik ben een HTS'er bouwkunde en antropoloog en heb in de tijd dat ik dit onderzoek deed ook zelf verbouwingen en onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd aan woningen.

14) Voor mijn doctoraalscriptie: "Bouwen en wonen in een illegale wijk van Lissabon" (1985) heb ik in Portugal een half jaar onderzoek gedaan naar het verschijnsel zelfbouwen. Voor de RAVO (Raad voor de Volkshuisvesting, 1990) maakte ik een rapportage over de volkshuisvestingssituatie in Portugal.

15) Twee studies geven een algemeen beeld van de sociale verhuurders in Nederland: Gerrichhauzen (1985) en Van de Schaar (1987).

16) Een ruwe, optimistische schatting van het aantal woningen in 'experimentele vormen van beheer' ten opzichte van de totale voorraad woningen in Nederland is twee promille, of in absolute cijfers ongeveer 10.000 woningen. Het betreft bovendien 'bijzondere' woningen zoals verbouwde grote gebouwen (bijvoorbeeld een klooster of fabriek) en nieuwbouw (bijvoorbeeld "Komplexbestuur Sont" Hoofddorp, "Halve Wereld" Amsterdam). Bovendien gaat het bij de experimenten van zelfbeheer om 'bijzondere' bewoners het betreft namelijk zeer betrokken mensen die een risico durven en of kunnen nemen.

17) Priemus e.a. (1991a: p.62): *"Er zijn ... grootse prestaties geleverd door alle betrokken partijen. In tien jaar tijd zijn in Nederland anderhalf miljoen woningen opgeknapt, waarin bijna 42 miljard gulden is geïnvesteerd (incl. ongesubsidieerd, prijspeil 1980)."*

18) Volgens VROM (1990b) werd er in 1987 aan 120.467 woningen voor een bedrag van f 1.553 miljoen aan voorzieningen aangebracht. VROM blijft verder kijken naar: *"a. is de ingreep noodzakelijk, en b. kan de ingreep goedkoper?"* (VROM, 1990b: p.11) Doorslaggevend is de kennis en ervaring van de controlerende en beoordelende gemeentelijke medewerkers. Die moeten goedkeuring geven aan de ingediende projecten. Strakke normen worden daarbij niet op hun doelmatigheid beoordeeld, het renoveren blijft maatwerk. *"Ter verbetering van de toetsingspraktijk moet niet gedacht worden aan het ontwikkelen van landelijke normen en eisen voor de kosten en de kwaliteit. In de woningverbetering is de verscheidenheid aan uitgangssituaties en verbetermogelijkheden dermate groot, dat beter kan worden afgezien van de poging om uniforme normen en richtlijnen voor de kwaliteit en de kosten te ontwikkelen."* (VROM,1990: p.25) Deze nota (VROM, 1990b) blinkt uit in haar begrip voor de situatie van controlerende instanties van kleine gemeenten bijvoorbeeld: *"Medewerkers van gemeenten (meestal van Bouw- en Woningtoezicht) zijn normaliter goed in staat te beoordelen of een voorgestelde ingreep nodig en zinvol is. Wellicht zijn ze minder gespecialiseerd dan de collega in de grote steden, maar daar staat tegenover dat ze de woningen en hun bewoners vaak beter kennen. Ook die vorm van kennis is relevant voor doelmatigheidstoetsing."* (VROM,

1990b: p.25)

19) Zie de overheidsnota 'Sociale Vernieuwing' Ministerie van Binnenlandse Zaken (1990). *"Het motto is 'werk maken van beheer'. Beheer van de gebouwde omgeving heeft aldus onmiskenbaar een sociaal vernieuwend effect: - er wordt werkgelegenheid geschapen; - de maatschappelijke participatie wordt bevorderd; - de kwaliteit van dagelijkse leefomgeving wordt in stand gehouden waarmee de stabiliteit van buurten wordt vergroot."* p.29.

Hanneke van der Ven (1990: p.3) betreft sociale vernieuwing op het wonen. *"De verlegging van zorg naar thuiszorg, van hulp naar zelfhulp heeft nog te sporadisch doorgewerkt op de huisvesting en het woonmilieu. Sociale vernieuwing stelt nieuwe eisen aan wonen op maat"*.

20) Van der Wouden verzet zich in de Volkskrant van 06.02.'91 tegen het ondemocratisch gehalte van convenantencultuur. Men zou kunnen zeggen dat na de onderhandeling en de ondertekening van het convenant de zaken gedaan zijn. Communicatie tussen mensen is een proces dat gebaat is met de mogelijkheid permanent met elkaar in discussie te zijn en dat principe staat derhalve lijnrecht tegenover het convenant.

21) Het gaat me te ver om zoals Eppink (1981) te spreken over een Rogeriaanse houding: "unconditional positive regard" van de luisterhouding. In de methodologische verantwoording kom ik nog te spreken over het recht doen aan de onderzochten, waarbij mijn persoonlijke benadering er een is van welgemeende eigen opvattingen brengen, dus zeker niet onvoorwaardelijk positief. *"Als het postulaat eerlijk is, is het voor betrokkenen geldig en waar tot dat een andere betekenis meer waarde heeft"*: is een opmerking van promotor Van Leeuwen aan mijn adres.

22) De termen zijn van Kenneth Pike en de definitie van de begrippen komt uit Keesing (1976: p.555):

*"emic... description of a structural system in terms of the units and distinctions relevant in the system, and for description of a stream of events (speech, behavior) in terms of the units of contrasts perceived as relevant by the actors participating in those events";*  
*"etic... description of a structural system, or stream of events, in objective physical terms independent of those defined within the system or perceived as relevant by participants in the events. An 'external' observer's-eye-view (which can contrast with, or be a step in working toward, an 'emic' analysis)."*

23) Een dergelijke inhaaloperatie staat wel bekend als de "Teeuwen doctrine" en omvat alle activiteiten die in geld kunnen worden uitgedrukt en die bij volledige uitbesteding voor rekening komen van de aannemer.

24) Vooral om materiële en immateriële doeleinden van het beheren van 'iets' te beschrijven is het begrip verschillend gedefinieerd. Sommigen spreken van beheersen in plaats van beheren. Ik voer hier korthedshalve een keuze van de gevonden definities op.

a. Van Dale(1984: p.251):

*1. bestuur en toezicht, bewindvoering: het beheer over iets voeren; in het bijzonder administratie van geld en goet*

2. (Zuidn.) administratie, bestuur

3. heerschappij: die eilanden staan onder Frans beheer.

b. Woordenboek der Nederlandsche taal De Vries & Kluyver (1898):

*Beheer (alleen in de jongere taal) in het bijzonder, in toepassing op de administratie van geld en goed, waarbij diegene die het vermogen beheert al of niet de bezitter kan zijn.*

*Beheer is een jagersterm. In België wordt beheer gebruikt als purisme voor administratie in ambtelijke uitdrukkingen... Beheeren is heerschappij voeren over een gebied, een land; een land regeeren, beheerschen. Thans verouderd.*

c. Themagroep 'beheer' van de Gestructureerde Samenwerking (1987):

*Beheer is de continue zorg voor een bepaald gebied en gericht op gebruik en exploitatie.*

*De vier invalshoeken van beheer zijn:*

- economisch (voorbereiden, investeren, exploiteren)
- functioneel (gebruiken)
- conditiesysteem (omgeving)
- leefklimaat (resultaat van en invloed op beheer)

*De problemen met de definitie van beheer komen door:*

- beslissingsniveau's
- rol van de actoren

*Referentiepunt is:*

*Het instandhouden en versterken van een welzijnsbevorderende leefsituatie en een functionele gebruikssituatie in territoriale eenheden, zoals dorpen en stadsbuurten.*

*Het lokale leefklimaat wordt uitgemaakt door een zestal factoren:*

- kwaliteit van de bebouwing
- kwaliteit van de omgeving
- de situatie met betrekking tot inkomen
- sociale zekerheid
- bestuurlijke situatie
- organisatorische situatie

d. Stadig (in: Volkshuisvesting NCIV 39(1987)5, p.210-215:

*Het in het oog houden van een aantal eigenschappen van een territoriaal bepaald sociaal systeem en het, door zodanig corrigeren, ingrijpen of hulp halen, zorgen dat sommige van die eigenschappen op het gewenste niveau blijven. Beheren veronderstelt een subject en een object.*

e. Klijn en Westra (in: Volkshuisvesting NCIV 39(1987)5, p.216-219:

*Beheer is het oplossingen vinden voor leegstand, onderhoud, vandalisme, negatieve ontwerpfactoren en sociale problemen.*

f. Broos e.a. (1980):

*Er zijn vijf beheeractiviteiten:*

- woningtoewijzing
- verhuur

- *onderhoud en verbetering*
- *financiële aspecten van verhuur*
- *koop, verkoop en sloop*

*Overheidsbemoediging verschilt sterk per beheer-aspect. Zij is gericht op doelmatigheid sinds 1921 en op medezeggenschap sinds 1977. Kijk vooral naar de rol van participanten: de huidige en toekomstige bewoners, de verhuurder (bestuur en werkmaatschappij) en de gemeentelijke instellingen.*

g. Burgerlijk Wetboek:

Regelt en definieert vooral betaling van de huur en geeft regels voor de correcte bewoning. Marian Dek (1988) citeert . art. 1539, art. 1584-1623 BW.

h. Turpijn en Dorsman (1980):

*Beheer wordt opgevat als gecontroleerde bouwkundige verandering, waarvan de inhoud op drie niveaus steeds verandert. De niveaus zijn:*

- *woning*
- *straat*
- *buurt*

*De normatieve taakstelling (zo goed mogelijk in staat houden en zorgvuldig gebruik van de gebouwde omgeving) ontbreekt bij de uiteindelijke effecten van beheerprocessen... omdat eigendom in het beheerproces belangrijk blijkt. Er bestaan een kleine 100 condities in en voor beheerprocessen, onder te brengen in :*

- *organisatorische*
- *financieel-economische*
- *juridisch-formele (de meesten)*
- *sociaal-culturele*
- *technische*

Zij bespreken de machtsrelaties die optreden in een verhouding huurder-verhuurder. Zij spreken consequent over beheer-activiteiten in plaats van beheersactiviteiten.

i. Ward (1977):

*Het woningbeheer, zoals dat door de lokale overheden overeenkomstig de woningwetten wordt uitgeoefend, omvat alle activiteiten met betrekking tot:*

- *het adviseren over ontwerp en aanleg van woonwijken vanuit beheerstechnisch gezichtspunt;*
- *het onderzoek van de woningbehoefte in gemeente of district;*
- *de selectie van woonruimte;*
- *de toewijzing van woonruimte;*
- *het vaststellen van de huren en de heffing van (andere) gebruikskosten;*
- *de inning en verantwoording van huren, belastingen en van andere op huurders rustende lasten;*
- *de instandhouding, het onderhoud en het herstel van woningen en woonwijken; de aanpassing, verbetering en verbouwing van het woningbezit;*
- *het voorzien in toezichthoudende en speciale wijkverzorgende diensten (wasseries, liften, wijkcentra, clubaccommodatie, enz.);*
- *het toezicht op de naleving van de bepalingen van het huurcontract, de handhaving van de goede orde, de zorg voor de bejaarden, zieke en problematische huurders.*

j. Van Leent (in: Woningraad NWR 26(1986)23, p. 45-48:

*Integraal voorraadbeheer bevat niet alleen technische (onderhoud, verbetering ed.), maar ook sociale en financiële componenten. Bij het beheer van woningcomplexen is ook van belang op welke manier woningen worden toegewezen. Of, consumentvriendelijker, worden aangeboden. Is een huismeester gewenst en wat zijn eventueel zijn taken? Welke bevoegdheden hebben bewonerscommissies? Op welk manier worden verbeteringen en isolatiemaatregelen in de huur doorberekend? Hoeveel ruimte is er voor zelfwerkzaamheid? Allemaal vragen waarop het antwoord voor een integraal voorraadbeheer van belang is. Antwoorden die per complex kunnen en moeten verschillen. Van Leent geeft ook een opzet voor een signaleringssysteem.*

k. Jansen (medewerker SEV in gesprek met mij op 201087):

*Beheer richt zich op vergroten van de zeggenschap van de bewoners en het verhogen van de woonkwaliteit. De scope voor het doen van experimenten op het gebied van nieuwe beheervormen is bijgedraaid van de huursector naar de koopsector.*

l. Klap en Metselaars (1986: p.5):

*Beheer ... omvat alle te onderscheiden beheertaken (onderhoud, huurinning, toewijzing, verhuur, administratie en beleid). Nieuwe beheervormen zijn nodig om oplossingen te vinden voor:*

- *de behoefte aan meer zeggenschap en de veranderende wooneisen van bewoners;*
  - *de noodzaak van een grotere efficiency in het woningbeheer;*
- de stijgende kosten van de volkshuisvesting.*

*Beheertaken:*

- *woningtoewijzing*
- *opstellen van een begroting*
- *voeren van een boekhouding*
- *huurinning*
- *huurvaststelling*
- *huuradministratie*
- *planning en uitvoering van onderhoud*
- *leveren van goederen en diensten door wbc.*

m. Van der Schaar (in: Stedebouw en Volkshuisvesting 58(1977)10, p.477-488:

*Onder beheer van woningen verstaat Van de Schaar het geheel van beslissingen en activiteiten, die samenhangen met:*

- *het aanbieden van woondiensten*
- *het kopen en verkopen van woningen*
- *het onderhouden en verbeteren van woningen*
- *het financieren van koop, onderhoud en verbeteringen*
- *het slopen van woningen.*

*Beheervorm is de wijze waarop beheerd wordt: administratie, technisch apparaat, verdeling van verantwoordelijkheden en relatie tussen verhuurder en huurder.*

n. Makelaardij O.G. van de RABO bank (1985):

*Zoals omschreven in de 'voorwaarden en tarieven':*

*"Onder een opdracht tot beheer wordt ... verstaan een opdracht tot het ten behoeve van de opdrachtgever verlenen van de volgende diensten met betrekking tot een of meer aan*



*de opdrachtgever toebehorende of onder zijn zeggenschap staande onroerende goederen:*  
-*verzorging van huurincasso (administratief en daadwerkelijk)*  
-*bemoeienis met bijkomende leveringen en diensten (administratieve verwerking, verrekening met huurders, controle op kwaliteit van de levering en diensten)*  
-*verzorging van de betalingen van kosten en lasten;*  
-*werkzaamheden in verband met periodieke huurprijswijzigingen;*  
-*verzorging van het onderhoud (behandeling, beoordeling en doen verhelpen van klachten, periodieke inspectie, verzorging van controle en betaling van rekeningen);*  
-*verzorging van het opnieuw verhuurd worden van leegkomende gedeelten;*  
-*verstrekking van adviezen van eenvoudige aard."*  
*Het tarief voor dergelijke diensten ligt tussen de 3 en 7% van de huuropbrengst.*

o. Van der Burg (in: Stedebouw en Volkshuisvesting 66(1985)1, p.3-9):

Hij zegt dat De Haan in de trits van begrippen "bestemming", "inrichting" en "beheer" voor onroerend goed de eerste is geweest die de term in theoretische zin definieerde als: *"De zorg voor de feitelijke gesteldheid van het onroerend goed met het oog op de bestemming, en wel door instandhouding (inclusief onderhoud) en behoorlijk gebruik."*

25) 'Management' (Engels), 'Verwaltung' (Duits) en 'Gestion' (Frans) staan voor 'beheer' (Nederlands).

26) *Communicatie* wordt wel omschreven als 'wie zegt wat tegen wie op welke manier en wat is het effect?' (Holsti, 1969), als een talige handeling dus. Holsti voegt daar nog de vraag 'waarom' aan toe en ik zou de vraag 'waar' willen toevoegen, omdat communicatie ook een ruimtelijke component heeft.

Fauconnier definieert communicatie (1986: p.196) als volgt: *"In een communicatietheoretisch perspectief is menselijke of sociale communicatie een proces waarbij een zender, door middel van een kanaal, tekens en signalen, gegevens tracht ter beschikking te stellen van een ontvanger, met de intentie deze door hen te laten verwerken tot informatie met een (door de zender) bedoelde betekenis."*

## *HOOFDSTUK 2*

### Inspiratiebronnen

"De bewoners worden ziek van de opknopbeurt en daar worden wij weer ziek van.": zegt een bouwvakker.

#### **§ Inleiding**

Werklieden van de aannemer op de drie lokaties van het onderzoek spreken over de renovatie-ziekte. Om die ziekte-metafoor<sup>1)</sup> door te trekken zou men kunnen zeggen dat bij een ingreep van wbc en aannemer de bedoeling is de bewoners beter te huisvesten. Door de ingreep kan echter ook pijn geleden worden door bewoners.

In dit hoofdstuk wordt literatuur opgevoerd die me in staat stelt een conceptueel kader voor de studie te formuleren. Dat gebeurt door middel van een bespreking<sup>2)</sup> van vier dissertaties in het veld van Bouwen en Wonen. Met de bespreking geef ik de persoonlijke voorkeuren en keuzes van de auteurs weer en kan ik mijn keuze profileren. Voor de empirische invulling en profilering van deze studie ga ik te rade bij de huishoudwetenschap, in het bijzonder de ecologie van het wonen. Parallel aan de opbouw van het eerste hoofdstuk wordt in dit hoofdstuk ook gestart met een korte beschrijving van 'de Wageningse idee', die daarna bijgesteld wordt. De bespreking van de literatuur wordt afgesloten met een paragraaf waarin elementen uit die literatuur voor operationalisering van de probleemstelling worden gepresenteerd.

#### **§ Inspiratie uit praktijk-studies**

Aan de Landbouwuniversiteit<sup>3)</sup> Wageningen kan vanaf 1952 (landbouw)huishoudkunde<sup>4)</sup> gestudeerd worden. Het is een tak van wetenschap die uit Noord Amerika kwam en met hulp van het Marshall-plan in Nederland van de grond is gekomen en in de toenmalige functionalistische traditie probleemoplossend bezig was. De huishoudwetenschap - en met name de vakgroep wonen - is de boezem waarin deze studie tot stand kwam. Allereerst zal iets verteld worden over de modellen waarmee studies binnen de huishoudwetenschap doorgaans worden uitgevoerd. Het huishoudwetenschappelijke pragmatisme zal aangevuld worden met elementen van meer sociaal-wetenschappelijk

theoretische aard.

Een tak van bouwen-en-wonen aan de Nederlandse universiteiten die sterk gericht is geweest op participatie van bewoners is de ecologie van het wonen in Wageningen. Daar wordt bewonersinspraak als volgt verdedigd:

*"Uitgaande van de gedachte dat de mens van oorsprong de bouwer is van zijn eigen woonstede, mag worden verwacht dat ook vandaag in onze hoogontwikkelde maatschappij, waarin weliswaar het bouwen aan anderen (deskundigen) wordt overgelaten, tenminste door de mensen zelf wordt gezegd op welke wijze zij willen wonen."* (Van Leeuwen, 1980: p.18)

Van Leeuwen, de grondlegger van de ecologie van het wonen, dringt met andere woorden aan op een dialoog<sup>5)</sup> tussen bouwer en bewoner en hij kiest bovendien - als architect - de kant van de bewoner. De woonecoloog gaat hiermee uit van de mogelijkheid dat de dialoog tussen twee partijen verdwenen is en dat die dialoog te herstellen is. Of dat kan en of die voorstelling reëel is, is een vraag die in dit onderzoek wordt bestudeerd.

Er zijn meerdere partijen dan bouwer en bewoner in het bouwproces (Hendriks, 1957; Burie, 1982) die in samenspraak met elkaar tot een gebouwd produkt komen. Het resultaat van het coalitievormingsproces tussen partijen is een woning waarin wordt gewoond. Van Leeuwen en de zijnen werken vanuit een definitie van wat wonen is:

*"Wonen is het min of meer permanent verblijven op een plek, van waaruit de mens de wereld verkent en ervaart en waar men steeds weer terugkeert (thuishkomt)."* (Van Leeuwen, 1980: p.28)

Centraal staan de activiteiten van bewoners om tot een eigen woning te komen, dat wordt wel aangeduid als: *"Al bouwend wonen en wonend bouwen."* (Zwanenburg, 1980: p.41) Het interessante aan de idee over wonen zoals dat in Wageningen ontwikkeld is, is dat het (impliciet) normatieve kanten toekent aan een dialoog. Zie bijvoorbeeld het volgende citaat waarin de onderstreping van mij is:

*"Het gebouwde huis behoort resultaat te zijn van het samenspel tussen bewoner en deskundige op het gebied van het bouwen. (p.19) Het met anderen zijn is ...iets dat onvoorwaardelijk is en waaruit de erkenning voortvloeit, dat ook de ander eenzelfde individualiteit toegekend dient te worden."* (Van Leeuwen, 1980: p.31-32)

Van Leeuwen ziet het als een fundamentele opgave voor mensen verantwoordelijk samen te leven in de letterlijke zin van het woord. Om je thuis te voelen op een plek moet je er iets mee doen, je moet "het in bezit nemen<sup>6)</sup>", je moet het je eigenmaken. Andersom is de eigen-gemaakte plek, de woonruimte, op zichzelf ook "een hulpbron"<sup>7)</sup> in het dage-

lijks leven, aldus Hardon-Baars (1980, 1987). Zij zegt ook:

*"De structuurmodelmethode van Van Dam (1988), waarin uitgegaan wordt van activiteiten van bewoners, sluit het beste aan bij de functionele en sociale dimensies van het wonen ..."* (Hardon-Baars, 1989: p.82)

De hoofddoelstelling van de structuurmodel methode is:

*"bewustwording op gang brengen omtrent wensen en voorkeuren van verschillende typen huishoudens... In de inspraakpraktijk is bewustwording (procesdoel) eveneens van belang, maar een tweede even belangrijke doelstelling is, dat er een plan gerealiseerd moet worden (taakdoel) binnen financiële en juridische (regelgeving) randvoorwaarden."* Van Dam (1989b: p.15) *"De woonecologie, i.c. de woonecoloog, heeft als intermediair tussen bewoners en bouwwereld een dubbele verantwoordelijkheid, namelijk zowel naar bewoners als naar de bouwwereld. Daarom wordt, bijvoorbeeld in inspraakprocedures, zowel aandacht besteed aan bewustwording en aan scholing van de bewoner tot een deskundige consument: de informatie van de woonecologie naar de consument. Verondersteld wordt, dat bewoners mondige mensen zijn, maar de woonecoloog nodig hebben als deskundige begeleider, omdat zij niet gewend zijn hun woonwensen en -voorkeuren onder woorden te brengen."* Van Dam, 1989b: p.20)

Wat de primus inter pares, zoals de woonecoloog wordt genoemd, voor de bouwwereld betekent, blijft in het midden.

*"Het woonecologisch denken en handelen ligt verankerd in het zorgend<sup>8)</sup> handelen van de mens in zijn leef- en woonsituatie, gericht op bevrediging van materiële behoeften en het scheppen van voorwaarden voor de bevrediging van de immateriële behoeften".* (Van Dam, 1989b: p.21)

Een en ander wordt schematisch weergegeven en variabelen worden benoemd:

Schema 1: Analytisch kader uit de woonecologie/huishoudwetenschappen.

---

output	:	verzorgingsniveau/gezondheid
throughput	:	huishouding
input	:	menselijke/niet-menselijke hulpbronnen
randvoorwaarden	:	diensten/maatregelen/beleid/planning/technologie

---

Bron: Zuidberg (1981) met aanpassing van Hardon-Baars (1989)<sup>9</sup>

De huishouding of het handelen in het huishouden wordt dan met drie soorten activiteiten gevuld: functie- (van goederen, diensten en relaties), proces- (wie doet wat) en categorie- (doel van de handeling) activiteiten. De proces-activiteiten zijn voor dit onderzoek het interessantst, omdat daar het vormgeven aan de woning naar voren kan komen. De activiteiten behelzen, volgens de huishoudkundigen, de besluitvorming, planning/organisatie, uitvoering en technische processen.

In de Nederlandse tak van de huishoudwetenschappen<sup>10)</sup> zijn er modellen ontwik-



blijven bestaan. Juist het proces van consensusvorming - of uitblijven daarvan - is een punt om te onthouden voor deze studie. Het gericht zijn op gedeeld begrip in een huishouden heeft prioriteit van de eerste orde, wil het huishouden bij elkaar blijven.

Huishoudkundigen kijken naar wie, waar en wanneer handelt en hoe dat gebeurt. Dat lijkt me heel nuttig, maar dat geeft een statisch beeld, een momentopname van het uitvoeren van een activiteit. Kunnen we niet meer te weten komen over het proces, waarom en wanneer doet iemand iets of juist niets? Het gaat me om het in kaart brengen van argumenten die partijen uitwisselen in een context: de sociaal-culturele context om het handelen van mensen te begrijpen. De context van huishoudelijk handelen wordt zo vanzelfsprekend gevonden dat zij nauwelijks als onderwerp van onderzoek wordt gezien. De gedachtengang sluit aan bij critici van de huishoudkunde zoals Doris Badir:

*"So far, the literature referred to accuses home economics of three faults: a lack of reflective thinking, a slavish adulation of empiricism and a failure to develop its own frameworks for inquiry."* (Badir, 1988: p.7)

Dit proefschrift wil een poging ondernemen juist wel een theoretisch concept te ontwikkelen, waarin het leven van alledag vanuit een huishoudwetenschappelijke manier wordt benaderd: de activiteiten en hulpbronnen van mensen staan centraal. Badir stelt met anderen (Paulucci en Bubolz) dat:

*"... in drawing scholars away from a slavish following of the positivistic approach, introduce an interpretative perspective which is to discover the intentions of social actors (family members) in doing what they are doing... interpretive science is essential in explicating meanings/intentions of social acts and in facilitating communication so that mutually determined ends can be determined."* (Badir, 1988: p.9)

Ik neem de door Badir en anderen<sup>12)</sup> gepresenteerde uitdaging voor de huishoudwetenschappen met deze dissertatie aan. Uit de woonecologie en de huishoudwetenschappen wil ik vooral de empirische kanten van beheer halen. In dit verband zijn dat de activiteiten die mensen verrichten om hun huis in stand te houden en te veranderen. Om van een huis een thuis te maken, moeten er allerlei handelingen worden uitgevoerd. Het gaat mij om recht te doen aan het in-bezit-name proces. De belangrijkste trefwoorden uit deze paragraaf voor het onderzoek zijn: eigenmaken, huishoudelijke activiteiten, hulpbronnen, consensus en context.

## § Inspiratie uit sociologisch theoretische bronnen

Het spel dat gespeeld wordt is: "Het leven van alledag". Mensen worden opgevat

als actoren die het spel spelen met verschillende rollen. Dit theaterstuk speelt zich af tegen een decor van drie elementen: de culturele setting, de sociale instituties en de persoonlijkheid van de spelers. Deze drie elementen vormen samen de interdependente onderdelen van de "leefwereld". In de sociaal-economische geschiedenis van het theaterstuk zien we dat de actoren uitvindingen hebben gedaan die het gemak dienen, bijvoorbeeld het geld (om niet steeds goederen en diensten te ruilen) en een staatsapparaat (die het geweld monopoliseerde in naam van het algemeen belang). Deze twee uitvindingen, vormen het "systeem" dat volgens sommige critici het decor bedreigt, in die zin dat de eigen uitvindingen de actoren boven het hoofd groeien. Deze voorstelling van systeem, leefwereld, actoren en activiteiten-van-alle-dag worden hierna gepresenteerd aan de hand van de receptie van Habermas' theorie van het communicatieve handelen in de Nederlandse sociale wetenschap die studie maakt van de gebouwde omgeving.

In die tak van wetenschap worden andere<sup>13)</sup> dan huishoudkundigen<sup>14)</sup> handlingsdefinities gebruikt. Er volgen nu korte besprekingen van werk van vier wetenschappers die Habermas op de één of andere manier gebruikt hebben. De opzet is met deze oefening een aantal begrippen uit de empirische toepassing van de theorie van het communicatieve handelen te distilleren. Die begrippen wil ik dan verderop als zoekbegrippen gaan gebruiken voor de data-productie en de analyse. Een bespreking van gebruikte theorie in andermans werk is niet origineel, noch laat het de (theoretische) vernieuwing zien die de wijze van gebruiken heeft betekend, maar het behoedt de lezer voor een zoveelste bespreking van de moeilijk toegankelijke<sup>15)</sup> Habermas.

Gerard de Kleijn (1985) legt de weg terug naar zijn idealen nog eens af in zijn proefschrift met de vraag: "bevordert stadsvernieuwing de emancipatie?" Hij doet dat door een bespreking van de kritische theorie en in het bijzonder het werk van Habermas. Een theoretisch begrip dat voor mijn werk interessant is, is vervreemding. De auteur zegt daar onder andere het volgende over:

*"De kern van het begrip vervreemding ligt in de ervaring van de mens die iets creëert en dat deze creatie zich tegen hem keert. ... de gebruikswaarde wordt omgezet in ruilwaarde, zoals Marx zegt. Terwijl Marx de zelfverwerkelijking en vervreemding van de mens in de arbeid zoekt, situeert Habermas de zelfverwerkelijking primair in de sfeer van de het communicatieve handelen."* (De Kleijn, 1985: p.17)

Hij licht dat verderop toe met voorbeelden van bewoners uit oude wijken die vervreemd

zijn geraakt van organisaties die eigenlijk voor hun belangen zouden moeten opkomen. Hij doelt met name op woningbouwcorporaties, politieke partijen en vakbonden. Emancipatie is dan volgens De Kleijn de negatie van de negatie, ofwel de ontkenning van de vervreemding. Hij voert Habermas ook op om te laten zien dat arbeid (produktiesfeer, welvaart, systeem) en interactie (reproduktiesfeer, welzijn, leefwereld) beide legitiem zijn. Habermas waarschuwt echter voor de uitbreiding van de instrumentele sfeer die langzamerhand de hele maatschappij doortrekt. De Kleijns' unieke bijdrage is dat hij het verbouwproces en het opbouwproces zodoende uit elkaar kan leggen en de onderlinge wederkerigheid kan beschrijven.

*"Ik beschouw beide processen als gelijkwaardig, maar ook hier bestaat de kans dat het technische het wint van het sociale."* (De Kleijn, 1985: p.19)

De leefwereld komt in gevaar als het handelen niet meer georiënteerd is op het bereiken van consensus, maar op geldopbrengst en machtssucces. De theorie van Habermas, levert volgens de auteur, een ondersteuning aan hen die zich verzetten tegen de kolonisatie van de leefwereld. In zijn onderzoek heeft hij dat nog verder uitgewerkt en wil hij meer dan Habermas doet de nadruk leggen op de offensieve kracht van de leefwereld.

*"Het zijn de buurtorganisaties, die tegen de kolonisatie in verzet komen. Zij zijn de dragers van het emancipatieproces in de oude wijken."* (De Kleijn, 1985: p.20)

De Kleijn trekt de sporen na van vervreemding in de buurten, en refereert aan de eerste tekenen daarvan in de literatuur, A. Kleijn (1954) en Hedmann (1973). De vervreemding van de huurders als (verenigings)lid van bouwmaatschappijen geeft hij aan met de trefwoorden:

- *verstatelijking*; de corporaties zijn met handen en voeten gebonden aan het rijksbeleid;
- *professionalisering*; het werkkapparaat heeft het voor het zeggen en niet de ledenraad noch de verenigingsraad of het algemeen bestuur;
- *schaalvergroting*; door uitbreiding en fusie zijn vele corporaties grote bedrijven geworden;
- *ontzuiling*<sup>16)</sup>; levensbeschouwelijke identiteit is verwaterd.

De Kleijns' doel ligt bij het stimuleren van georganiseerde actie, alle partijen dienen te participeren<sup>17)</sup>, om kolonisering te keren. De stadsvernieuwing wordt door hem opgevat als een middel tot emancipatie van buurtbewoners. Empirisch onderzoek van Nauta (1979) laat zien dat stadsvernieuwing (in de Leeuwenkuil, Rotterdam) ook als doel op zichzelf kan worden beschouwd. Theoretisch werk van bijvoorbeeld Van Bracht (1989) ondersteunt de door Nauta geconstateerde praktijk.



Van De Kleijn (socioloog en ambtenaar) spreekt me zijn engagement<sup>18)</sup> aan. Hij wil onderzoek dienstbaar<sup>19)</sup> laten zijn voor de verbetering van de positie van bewoners in oude wijken. Het begrip mondigheid is hiervoor van belang. Er is sprake van emancipatie, als individuele bewoners zich bewust worden van hun situatie en in staat zijn daarnaar te handelen. Daartoe dienen zij mondig te zijn en als mondige actoren te participeren in het proces van stadsvernieuwing. Toerekeningsvatbare individuen weten hoe de situatie te definiëren en werken aan een eigen wijze van zelfontplooiing. De auteur maakt ons kritisch ten opzichte van goede bedoelingen om communicatie tussen partijen, bijvoorbeeld non-profit verhuurders en huurders, weer opgang te brengen. Een derde partij, een professionele instelling, zou de communicatie tussen de partijen kunnen bevorderen. Woningbouwcorporaties zijn verplicht om een open oor te hebben, daartoe kan met name verwezen worden naar de BTIV (Besluit Toegelaten Instellingen voor de Volkshuisvesting) artikel 30 en 31, in 1993 bijgesteld in BBHS (Besluit Beheer sociale HuurSector), waarin corporaties op het hart gedrukt wordt te luisteren naar de bewoners. Bergvelt (1983), Bons e.a. (1988)<sup>20)</sup> en Salet (1989) nemen standpunten in die bijvoorbeeld een derde macht naast overheid en verhuurder beschouwen: de huurderbelangenbehartigers. In termen van Köbben<sup>21)</sup> zijn derden in een dialoog de zaakwaarnemers. Van de Werf en Smit (1988) pleiten voor een interne democratisering van de wbc's én een professionalisering van de huurdersbelangenorganisaties. Ook de huidige (1993) staatssecretaris van Volkshuisvesting van het departement van VROM ziet dat er een bijdrage geleverd moet worden aan het verbeteren van het democratische gehalte van de wbc's. Om De Kleijns' bijdrage aan deze studie in trefwoorden te vatten, wil ik het volgende van hem onthouden: aan de leefwereld-kant gesitueerde 'mondigheid' en 'zelfontplooiing' en aan de systeem-kant 'deskundigheid'.

**Kruin van Toledo** (1985) stelt zich ten doel in zijn proefschrift het theoretisch fundament van de moderne marketing bloot te leggen. Habermas wordt met de TKH (Theorie des kommunikatieven Handelns) als theoretisch perspectief opgevoerd. Het strategisch handelen van individuen die tot een compromis komen, legt hij als volgt uit: *"Om te beginnen moeten we de actoren (A en B) als onafhankelijk van elkaar beschouwen. In die begin situatie hebben zij beide... een doelstelling, die zij met zo efficiënt mogelijke inzet van middelen willen realiseren. Hieraan wordt als voorwaarde toegevoegd, dat de actoren met hun individuele handelingsplannen op elkaar stuiten. Zij*

*kunnen voor hun doelrealisering niet om elkaar heen, hetgeen een extra probleem schept. Dit noopt hun tot de een of andere wijze van handelingscoördinatie.*" (Van Toledo, 1985: p.176)

De auteur onderscheidt dan twee soorten compromissen: het 'normaal' en 'bijzonder' empirisch compromis. In het eerste geval gaat het dan om rationeel opererende individuen die het beste voor zichzelf uit de botsing met anderen willen halen. Dat noemt hij een egocentrische karakteristiek van planning.

*"A tracht de handelingsituatie... te interpreteren gericht op zijn concrete doelrealisering... Maar A verdisconteert in zijn situatiedefinitie óók een taxatie van de mogelijke handelingen van B en de mogelijke gevolgen van deze handelingen voor A's eigen plannen. B doet precies hetzelfde."* (Van Toledo, 1985: p.176)

Beide actoren zijn bovendien overtuigd dat het in beider belang is om samen naar een compromis toe te werken. Dit is, met andere woorden, strategisch handelen<sup>22)</sup>. In het tweede geval is er sprake van een aanbieder en een behoefte-afhankelijke betrokkene en dan wordt de situatie anders.

*"Welnu, in eerste instantie kunnen we in deze voorstelling van zaken de analogie met de handelingskarakteristiek van de 'normale' strategische actoren doorzetten. Dus ook in dit geval zijn de actoren gericht op het realiseren van individueel succes... Betreden we vervolgens de fase van het definiëren van de handelingsituatie, dan komt er een markant onderscheid naar voren. Want bij het interpreteren van de situatie waarin de actoren zich bevinden speelt hier ... het punt van de 'onmiddellijke herkenning' een essentiële rol. Dat wil zeggen als de twee actoren met elkaar(s situatie) geconfronteerd worden, dan moet het, wil het tot handelingscoördinatie komen, eenvoudigweg 'klikken' tussen hen. We kunnen ook zeggen dat een wezenlijk aspect van het fundament van die handelingscoördinatie bestaat uit een onmiddellijke wederzijdse herkenning in levensstijl... begrippen van zelfbevestiging en een gevoel van bondgenootschap zijn te lokaliseren..."* (Van Toledo, 1985: p.179)

Klikt het niet, aldus Van Toledo, dan zal er een of andere vorm van identiteitsdestructie voltrokken worden. In mijn eigen woorden komt het in deze 'bijzondere' vorm van compromis neer op schijn-communicatie. Zoals Van Toledo ergens anders<sup>23)</sup> zegt:

*"Het blijkt namelijk mogelijk om de vereiste gelijkwaardigheid in de relaties (symmetrische relaties) slechts in schijn te laten bestaan, terwijl de bewoners dit wel als gelijkwaardig ervaren."*

Deze stelling wordt onderzocht en het antwoord wordt gevonden in de moderne marketing-mix<sup>24)</sup>: een boodschap moet 'klikken', dat gaat echter wel ten koste van het persoonlijk door actoren greep krijgen op de situatie. Op deze voorstelling van zaken is kritiek gekomen van Van Raaij (1988) die stelt dat de consument in nieuwe vormen van massacommunicatie geen passief slachtoffer is. In tegendeel, de consument kiest uit het

aanbod wat hem/haar interesseert, en zijn het niet de aanbieders die de vragers manipuleren, maar de vragers die aan de aanbieders hun eisen stellen.

In het communicatieve handelen is het greep op de situatie krijgen wel mogelijk volgens Van Toledo:

*"Het fundamentele onderscheid met de beide voorgaande contexten [normale en bijzonder compromis, rvw] is nu, dat het definiëren van die handelingsituatie - waarin dus de individuele handelingsplannen gecoördineerd worden - niet geschiedt vanuit een gerichtheid op individueel succes in de uiteindelijke eigen doelrealisering ... , maar vanuit een gerichtheid op overeenstemming."* (Van Toledo, 1985: p.184)

Niet het compromis staat voorop, maar consensus zou men kunnen zeggen. Van Toledo volgt Habermas op de voet:

*"De probleemloze achtergrondkennis... bestaat bij het communicatieve handelen echter niet alleen uit kennis van de objectieve wereld..., maar ook uit... normen... en affecten..."* (Van Toledo, 1985: p.185)

Bij Van Toledo (woonecoloog en filosoof) wil ik het volgende - uit zijn hermetisch geschreven tekst - overnemen voor verdere studie, namelijk de gedachte achter de role-taking. Bij een analyse van een situatie waar meningen van partijen botsen is een dergelijk begrip verhelderend. Het tot stand brengen van een compromis verloopt via de inzet van hulpbronnen, wat een typisch huishoudkundige invalshoek van analyse is. Hoe die hulpbronnen er uit zien en hoe die worden ingezet bij een alledaagse confrontatie tussen personen kan worden bekeken met het begrip van inlevend vermogen, van role-taking.

Van Toledo maakt zeer kritische kanttekeningen bij de rol van zaakwaarnemers i.c. de woonecoloog als intermediair. Want als het wonen in handen komt van de consumentenmarketing, wat dan met de inhoud gebeurt, is beangstigend. Het wonen wordt getransformeerd tot een behoeftenbevrediging van een individu of groep. Wonen wordt een te vermarkten produkt. Anders geformuleerd: het wonen wordt door systeemimperatieven (de aanbieders op de markt) ontdaan van haar leefwereldaspecten (elementen van thuisvoelen).

In trefwoorden kan de bijdrage van Kruin van Toledo worden vastgehouden voor wat betreft de leefwereld met consensus en role-taking en voor wat betreft het systeem met 'klikken'/compromis en de 'marketing-mix'. Zijn analyse speelt zich af op een abstract, theoretisch niveau. Mijn interesse ligt bij de problemen van alledag tijdens een opknopbeurt.

Cees de Wit (1987) is de derde auteur die me heeft geïnspireerd. Hij stelt zich de vraag wat hij te weten kan komen over nieuwe handelingsoriëntaties van buurtbewoners door bestudering van het dagelijks leven te Zuilen. Oude zingevingsbronnen als buurt, kerk en werk lijken goeddeels verdwenen. Sociaal handelen, is handelen in een maatschappelijke context, maar deze context, zo stelt De Wit, is geen statisch gegeven. Ze ontstaat en verandert onder invloed van ontelbare individuele handelingen. Begrippen als systeem en leefwereld worden door hem op basis van het werk van Kunneman (1983) gedefinieerd. Het systeem wordt gevormd door de staat en de economie met respectievelijk de sturende media: (bureaucratische) macht en geld.

*"De leefwereld ... worden opgevat als een geheel van cultureel doorgegeven interpretatiekaders dat talig georganiseerd is. Dit geheel vormt een onproblematische achtergrond, waaruit geput wordt voorzover dat voor de definitie van een specifieke situatie noodzakelijk is."* (De Wit, 1987: p.21)

Experts van wetenschap en techniek komen als koloniale heren van buitenaf de leefwereld binnendringen<sup>25)</sup> en daar is moeilijk verzet tegen te bieden. De Wit spreekt met Kunneman als hij zegt dat de hoop op zelfverwezenlijking en zelfontplooiing in het kapitalisme 'weggezogen' zijn uit de sfeer van de arbeid en de politieke openbaarheid en ondergebracht zijn in de rol van (gretige) consument en (passieve) cliënt.

De uitdaging die De Wit formuleert om de hypothese plausibel te maken - dat het systeem ingrijpt in de leefwereld - neem ik aan; een ingrijpen die de symbolische reproductie - in mijn geval het tot stand komen van overeenstemming van wat goed beheer is - in gevaar zou brengen.

De Wit (socioloog en bouwkundige) levert me elementen om verder uit te werken als hij spreekt over de onbedoelde resultaten van bedoelde vooronderstellingen bij het menselijke handelen. Mensen raken in de loop van de tijd op sport en spel georiënteerd en dat is anders dan op werk en kerk. Hij wijt dat vooral aan scholing en informatieverwerking via media als bibliotheken, radio en televisie.

*"De fabriekshal, waar ooit verplicht de zweetdruppels vielen, is volgens iemand die er gewerkt heeft, omgebouwd tot een 'zweettent voor vrijwilligers, een zogeheten sport- en recreatiecentrum; de nieuwe tempel van een maatschappij voor werklozen'."* (De Wit, 1987: p.53)

Hij heeft veel aandacht voor niet-talige communicatie zoals: attributen, materiële bemiddelingsobjecten (uitmontering, vormgeving en plaats van handeling). Hij beschrijft een fraai voorbeeld van één van de instituten in 'zijn' wijk die voor mijn onderzoek zeer

interessant is.

*"Meer dan voor de Tweede Wereldoorlog lijken de woningbouwverenigingen een vreemde, bureaucratische en niet makkelijk te accepteren autoriteit te zijn geworden. De beweging werd een bedrijf. Coöperaties worden, zo bezien, niet langer geïnterpreteerd als verbonden met de eigen idealen van de bewoners, maar gekoppeld aan voor hen vreemde machten en belangen. Bij deze bedrijfsbelangen ligt een potentieel conflict dat kenmerkend is voor de relatie tussen bewoners en woningbouwverenigingen. Dit potentiële conflict wordt versterkt en bestendig door de spiraal van de uitgestelde verwachting." (De Wit, 1987: p.111-112)*

Wat bewoners van 'hun' woningbouwvereniging verwachten zullen we nog zien, nu gaat het even over het door De Wit gevonden resultaat, van soms nog indringend geformuleerde verwachtingen, waarbij direct al door de spreker bedacht wordt, dat de wbc er waarschijnlijk toch niet aan zal kunnen voldoen. De Wit heeft laten zien dat bewoners van een buurt een individueel gedefinieerde en nauwelijks te categoriseren relatie hebben tot het huis waarin zij wonen, tot de buurt en tot de huisbaas. Eén van zijn respondenten zegt het kernachtig:

*"Als je zoals wij meer dan 30 jaar in zo'n huis woont, dan beschouw je het meer als van jezelf dan als een deel van een stel vreemden; my home is my castle." (De Wit, 1987: p.112)*

De woningbouwcorporaties motiveren hun inzet, om het gebruik van belastinggeld te legitimeren volgens De Wit, doordat ze naast bedrijf toch ook een vereniging<sup>26)</sup> willen zijn.

*"Een en ander kan echter de betreffende bewoners nauwelijks bevredigen; het is namelijk of te weinig of te veel. Te weinig doordat de woningbouwvereniging gevangen is in de systeemdwang van de volkshuisvesting en nauwelijks anders kan. Te veel doordat van bewoners een betrokkenheid wordt gevraagd die het eigen woonbelang verre overstijgt. De discrepantie tussen het eigen wonen en het meepraten over investeringsbeslissingen van miljoenen om de leegstand over 15 jaar de baas te blijven, is voor de meeste bewoners niet te overstijgen. Iets daar tussen in laat zich moeilijk realiseren. De consequenties van deze spiraal voor de nauwelijks 'herrschaftsfreie Dialog' en de vraag hoe in dit geval gedeeld begrip zou zijn te bereiken, moet ik hier laten rusten. Immers, deze onderwerpen vallen buiten de probleemstelling van dit boek." (De Wit, 1987: p.112)*

Daar waar De Wit stopt ligt mijn start. De professionele instellingen die gestuurd worden door financiële en bureaucratische regels benaderen individuen als cliënten of consumenten; wat dit voor het tot stand brengen van gedeeld begrip betekent, wordt door mij onder de microscoop gehouden. In trefwoorden kan de tekst van De Wit vastgehouden worden met: (leefwereld) zelfontplooiing, (systeem) deskundigheid, bureaucratie en het gehoorzamen aan regels.

Tony Weggemans (1990) is de laatste van de vier auteurs die mij theoretisch inzicht verschafte, op basis van het werk van Habermas. Hij laat in zijn proefschrift zien in hoeverre een woongroep een 'toevallige' of een 'gekozen' vorm van samenwonen is, die het resultaat is van een maatschappelijk bepaald rationaliseringsproces. Theoretisch zoekt hij verankering via Weber, die de rationalisering van de maatschappij als "onttovering van de wereld" aanduidde, bij Habermas, die een nog bredere betekenis aan rationaliteit boven doelrationaliteit toekent. Weggemans introduceert Habermas' rationeel handelen in de vorm van 'goede redenen' die voor het handelen aan te geven zijn.

*"Deze 'goede' redenen kunnen betrekking hebben op sociale feitelijkheden (de objectieve buitenwereld: het is zo), op de sociale normen (de intersubjectieve buitenwereld: het hóórt zo) of op iemands innerlijk (de subjectieve binnenwereld: ik ben zó). Ze worden in een argumentatie-praktijk (een gesprek, een discussie) impliciet of expliciet naar voren gebracht en kunnen door anderen bekritiseerd worden, waarbij de noodzakelijke veronderstellingen geaccepteerd of verworpen kunnen worden<sup>27</sup>."* (Weggemans, 1990: p.53)

Een voorbeeld:

*"Als iemand mij bijvoorbeeld vraagt om het raam open te doen, en ik doe dat vervolgens, is er sprake van communicatief rationeel handelen (zelfs al wordt er geen woord gesproken!). Als ik namelijk aan het verzoek gehoor geef, accepteer ik automatisch en stilzwijgend een drietal claims:*

*- er is inderdaad een raam aanwezig;*

*(claim betreffende de objectieve werkelijkheid)*

*- de ander heeft het recht mij iets te vragen;*

*(claim betreffende de normatieve juistheid)*

*- de ander heeft het echt warm en probeert mij niet te bedonderen (claim betreffende de waarachtigheid van de persoon)."* (Weggemans, 1990: p.57)

Argumenten van de één hoeven voor de ander niet waar te zijn ze behoeven zelfs niets te bewijzen, maar ze moeten overtuigen.

*"Argumenten die voortvloeien uit vaststaande tradities of onaantastbare religieuze waarheden horen in een ideaaltypische argumentatie niet thuis, evenmin als argumenten die hun kracht ontleen aan dreiging met straf of geweld."* (Weggemans, 1990: p.55)

We zien hier weer de omschrijving van een "herschafte Dialog". Maar, en dat is Weggemans' overtuiging, de ideale gesprekssituatie hoeft niet te bestaan om toch te kunnen functioneren als referentiekader.

*"Zoals het recht de fictie 'dat elke burger de wet kent' nodig heeft om te kunnen functioneren, zo is de fictie van een machtsvrije communicatie een noodzakelijke voorwaarde voor de coördinatie van het sociale handelen van mensen."* (Weggemans, 1990: p.55)

Hij maakt in zijn onderzoek uitsluitend gebruik van de begrippen 'communicatief' en 'instrumenteel' handelen en hij laat de strategische handelingsvorm buiten beschouwing.

Door zo te redeneren kan hij in schema begrippenparen opvoeren.

Schema 2: Begrippenpaar van Weggemans.

	kommunicatief handelen	instrumenteel handelen
oriëntatie	gedeeld begrip	succes
mechanisme	diskussie	ruil
resultaat	overeenstemming	effectiviteit

Bron: Weggemans (1990: p.59)

Actoren die instrumenteel of doelrationeel handelen, zijn dus uitsluitend en alleen gericht op succes, door ruilrelaties aan te gaan met als resultaat een zo hoog mogelijke effectiviteit van het handelen.

Het zal ondertussen duidelijk zijn dat rationalisering in het systeem en in de leefwereld verschillend van aard zijn. Rationalisering van het systeem wordt gekarakteriseerd door de groei van zijn complexiteit. De toenemende groei van politieke en administratieve organisaties betekenen een toenemende invloed van het doelmatigheidsdenken op het handelen. Effectiviteit en efficiëntie worden steeds belangrijker criteria voor de kwaliteit van het handelen. Daar staat de rationalisering van de leefwereld tegenover waarin het gaat om:

*"... de toename van de kritiseerbaarheid van normatieve opvattingen en van waarachtige uitingen. ... De produktie van cultuur, sociale verhoudingen en persoonlijke identiteit wordt door de rationalisering direkter verbonden met het communicatieve proces zelf."* (Weggemans, 1990: p.61)

De leefwereld wordt via het communicatieve proces gereproduceerd. De beperkende effecten van een systeem op de leefwereld wordt door Habermas dan aangeduid als de "kolonisering van de leefwereld". De kolonisering die met spanning door actoren ervaren wordt.

*"De bureaucratie heeft om efficiënt te kunnen werken behoefte aan eenduidige en eenvoudige categorieën. Gegeven echter de pluriforme en flexibele identiteit van de zichzelf ontplooiende burgers, ontstaat er een spanningsverhouding tussen identiteitsopvatting van het individu en de, vanuit de klassificatie naar voren komende, gekonstrueerde identiteiten."* (Weggemans, 1990: p.62)

Het beeld van een spanningsverhouding tussen handelende actoren valt naar mijn onder-

zoek te vertalen. In vragende vorm wordt dan bijvoorbeeld gesteld: willen huurders vormgeven aan hun dagelijks bestaan, en bemoeilijkt de verhuurder dat met bureaucratische, juridische en technische op efficiëntie gerichte regels?

Weggemans gebruikt Habermas vooral om rationalisering in primaire leefvormen te bestuderen. Dat sluit goed aan bij mijn onderzoekseenheid namelijk het huishouden. Hij onderscheidt twee typen groepshuishoudens: de communicatieve en de instrumentele woongroep. In het laatste type huishouden zijn afspraken en regelingen rondom de gemeenschappelijke huishouding en de gemeenschappelijke woning nauwkeurig gedefinieerd<sup>28)</sup>. In het eerst genoemde type zijn 'zorg en verantwoordelijkheid' typische kenmerken waarbij regelingen een globaal karakter hebben om iedereen de vrijheid te verschaffen er op een eigen, authentieke manier mee om te gaan. De cultuur van de zelfontplooiing, zo schrijft de auteur, stuurt de normen in de groep.

Weggemans (socioloog en woongroepbewoner) geeft mijn onderzoek een aantal overwegingen mee die het dichtst bij de tekst van Habermas liggen. Daar waar 'echte-' in 'schijn-' communicatie overgaat is een gebied voor nader onderzoek. Van 'echt' communicatief handelen is sprake als er een aanspraak op het totale rationaliseringsspectrum wordt gedaan, met andere woorden als er naast claims op waarheid, juistheid ook een claim is op waarachtigheid<sup>29)</sup>. Mijn veldstudies kunnen worden gezien als een niet onomstreden interferentie-onderzoek. Daar wil ik zo direct op terugkomen. Voor dit onderzoek zijn uit Weggemans' werk een aantal trefwoorden om te onthouden: (leefwereld) overeenstemming en (systeem) efficiëntie.

## § Interferentie-onderzoek

De gevonden trefwoorden uit de besproken literatuur zijn in schema drie samengevat in de twee domeinen; te weten systeem en leefwereld. De trefwoorden zullen in deze studie richting gaan geven voor de data-productie, waarbij de huishoudelijke activiteiten en de inzet van hulpbronnen dan in hun context geduidt kunnen worden.

Een ideaal-typische systeem-variant, van de relatie huurder-verhuurder, kan zodoende worden gedacht. Een variant waarin de onverschillige, huurpenningen betalende bewoner staat tegenover de efficiëntie-gerichte verhuurder die alleen geïnteres -



Schema 3: Samenvatting trefwoorden uit de literatuur.

<b>LEEFWERELD</b>	<b>SYSTEEM</b>
eigenmaken	efficiëntie
overeenstemming	bureaucratie
consensus	compromis/klikken
zelfontplooiing	deskundigheid
mondigheid	gehoorzaam regels
role-taking	marketing-mix

seerd is in een financieel-economisch gezonde onderneming. Een leefwereld-variant zou dan bestaan uit de zich thuisvoelende bewoner die tegenover een zich inlevende (role-taking) verhuurder staat. In beide varianten zullen er afspraken en regelingen bedacht worden. In de systeem-variant zijn de actoren uit op een compromis. Ze staan in hiërarchisch verhouding en strategisch handelend tot elkaar. In de leefwereld-variant zijn de deelnemers op consensus gericht, in overleg en communicatief handelend. Altijd worden er hulpbronnen door partijen ingezet en er wordt een activiteit ontplooid, al of niet om - bewust of onbewust - tot gedeeld begrip te komen of om een doel te realiseren: het beheer van de woning. Wonen is een dagelijkse activiteit die onderzocht is tot op haar leefwereld kern (Pennartz, 1981) en ik heb mij daardoor laten inspireren:

*"Wonen is niet ruimte hebben, maar zich ruimte scheppen tot bestaan."* (Pennartz, 1981, p.20)

Combineren we het bovenstaande schema met de vier rolopvattingen van een individu in de kapitalistische produktiewijze zoals door Habermas schematisch is weergegeven (figuur 39, TKH II, p.473) dan krijgen we een nieuwe figuur (schema 4) die aansluit op het werk van Kunneman. De laatste beweert namelijk dat Habermas leefwereld en systeem als door een naad gescheiden ziet, en een dergelijke voorstelling van zaken werkt belemmerend om begrip te krijgen voor actuele maatschappelijke ontwikke-

lingen. Denk in dit verband bijvoorbeeld aan het zeer populaire begrip bedrijfscultuur<sup>30</sup> waarin het uiteindelijke doel van de organisatie (winst maken) bereikt wordt door allerlei vormen van communicatief handelen. Bedrijfscultuur kan dus niet helder gedacht worden op de naad tussen leefwereld en systeem. Kunneman werkt een perceptie uit van een derde *domein* tussen leefwereld en systeem dat hem in staat stelt het *gelijktijdig*<sup>31)</sup> van kracht zijn van systeemimperatieven enerzijds en van communicatieve eisen en verwachtingen anderzijds te denken. Daar is kritiek op geformuleerd door bijvoorbeeld Munnichs (1990)<sup>32)</sup> en kan men gelijke beelden aantreffen in het werk van Lengkeek (1990) en van Long (1984). De laatste heeft het over '*interface*'<sup>33)</sup>. De introductie van een interferentie-zone kan de praktijk van het woningbeheer meer recht doen. Het zijn immers woningbouwverenigingen die uit solidariteit tussen mensen onderling voortgekomen zijn. Zij hebben zich ontwikkeld tot formele, bureaucratische organisaties waarvan de medewerkers de huurders als woningconsumenten zien en behandelen. Dat is tenminste een veel gehoorde mening over wbc's. Met name woningbouwverenigingen laten zich voorstaan op hun sociale karakter, dat tot uiting kan komen via een ledenraad 'als hoogste orgaan' van de organisatie. Zij zorgen voor bevrediging van materiële en reële behoeften (woningen) voor minder draagkrachtigen en staan tot op zekere hoogte immateriële bevrediging toe bij ontplooiing van eigen individualiteit (bijvoorbeeld de inrichting van een huis).

Presenteren we deze zienswijze in een schema<sup>4</sup> - vrij naar Kunneman (1989: p.20) - dan krijgt het onderwerp van deze studie een plaats (het gearceerde deel) in een wijder maatschappelijke ontwikkeling.

Het 'verzorgingsapparaat' (de wbc) heeft ideaaltypisch geredeneerd belang bij een afhankelijke cliënt die de huurpenningen betaalt en geen 'veroudering' toebrengt aan de woning. De huurder is - wederom ideaaltypisch - gebaat bij een grote mate van zelfontplooiing in de woning. Dat is de theorie. De praktijk van woningbeheer is op drie plaatsen in Nederland gevolgd. Het dagelijks gebruik van de woning wordt bestudeerd en er wordt gekeken naar de uitvoering van een opknapbeurt. Op basis daarvan kan dan een nieuwe, gedifferentieerde schematische voorstelling van zaken worden gegeven van de interferentie van systeem en leefwereld. De presentatie van de onderzoeksvelden en de werkzaamheden komt in het nu volgende hoofdstuk aan de orde.

Schema 4: Schematische samenvatting van theoretisch kader van woningbeheer

<b>LEEFWERELD</b>	<b>INTERFERENTIEZONE</b>				<b>SYSTEM-BEHOEFTEN</b>
	onderwijs - systeem	massa-media	verzorgings-apparaten	politieke institutie recht	
zelfont-plooiing					willig werknemer
overeen-stemming					gretig consument
taakver-deiling					afhankelijk client
politieke participatie					passief burger

## Noten hoofdstuk 2:

1. Habermas (1981) laat zich ook in die bewoording uit als hij het heeft over "pathologische verschijnselen" in de maatschappij.

2. Ik kies er voor geen eigen samenvatting van de theorie van het communicatieve handelen van Habermas weer te geven, dat is immers al door zovelen gedaan en ook in de vier te bespreken proefschriften.

3. Als ik spreek van Landbouwniversiteit bedoel ik ook Landbouwhogeschool, zoals de naam tot 1986 was.

4. Ik heb geen tijd en ruimte om op de discussie in te gaan die in de geschiedenis van het vak wordt gevoerd. De ene school staat voor "wat in huis gedaan wordt zou eigenlijk buitenshuis gedaan moeten worden" (USA: Charlotte Perkins Gilman, hier te lande: Aletta Jacobs), de andere school staat voor "dat wat in huis gebeurt, efficiënter gedaan moet worden" (USA: Christine Frederick, in Wageningen uitgewerkt door prof. Visser en prof. Van Leeuwen). Zie ook Van t' Klooster en De Wit-Sauter (1978).

5. Een dialoog over hoe men wil wonen, dat is de maatschappelijke betekenis van de woonecologie. Voor de opleiding in Wageningen houdt dat in dat afgestudeerden als zaakwaarnemers moeten kunnen optreden in politieke debatten die belangrijk zijn voor de buurt. Dialoog betekent ook naast de mensen staan en hulp bieden aan wie zwak staat op de woningmarkt. In een mondelinge toelichting zegt Van Leeuwen dat hij met een dialoog niet per se een fysiek tweegesprek bedoelt.

6. Van Leeuwen heeft zich laten inspireren door o.a. Heidegger die spreekt over "Einräumen". Hij schrijft in "Ecologie van het wonen": *"De verschillen tussen mensen, de verschillen in levensopvattingen en levensstijlen en de daarmee samenhangende waarden en normen die men aantreft, zijn een fascinerend gegeven. Dat wordt geïllustreerd door de wijze waarop mensen de ruimte waarin zij leven en wonen tot iets van zichzelf maken, als het ware in bezit nemen."* (Van Leeuwen, 1980: p.22)

7. Twee soorten hulpbronnen worden gepresenteerd:

*Menselijke hulpbronnen:* arbeidskracht, kennis, vaardigheden, attitudes, relaties en toegang/zeggenschap, sexe (man-vrouw zijn)

*Niet-menselijke hulpbronnen:* tijd, geld, informatie, goederen, land/ruimte, onderdak, toegang/zeggenschap.

8. "Zorgend handelen" is een verwarrende term in de context van dit boek, omdat ik de intenties van het handelen zoek kan ik moeilijk met deze term "zorgend" uit de voeten. Handelen - in mijn Habermasiaanse opvatting - kan òf strategisch , òf communicatief en/of schijncommunicatief zijn. Zorgend handelen kan bijvoorbeeld met de beste bedoelingen zeer restrictief voor de verzorgde uitpakken (schijncommunicatief), òf

zorgend handelen kan rond uit disciplinerend zijn (strategisch), òf het zorgend handelen kan "van beide kanten komen" en communicatief zijn. Theoretisch kan het onderscheid naar de intentionele kanten van het handelen niet gemaakt worden in de huishoudwetenschap.

Van Leeuwen schrijft in een voorwoord van het boek *Huishoudkunde in Nederland* (ter nagedachtenis van prof. drs. C.W. Visser de eerste hoogleraar in de huishoudkunde) en in reactie op een rede van Visser ('werk dat geen naam heeft') dat hij, evenals ik, moeite heeft met het begrip 'zorgend handelen'.

De geschiedenis van de overgang van de kunde naar de wetenschap ligt in 1969 volgens Van 't Klooster en De Wit-Sauter (1978): "*De aanvankelijke opsplitsing van de landbouwhuishoudkunde in twee richtingen (technisch en maatschappelijk) blijkt niet aan de verwachtingen te voldoen.... In 1969 besluit de richtingsonderwijscommissie onder leiding van prof. Visser het interdisciplinaire karakter van de studie te versterken door over te gaan tot een fusie van de beide richtingen onder de nieuwe naam huishoudwetenschappen.*"

9. Ik prefereer, in verband met de duidelijkheid en omwille van de epistemologie de term "handelen in de huishouding" boven "huishoudelijk handelen". Ik moet immers kunnen onderzoeken in welke mate een bepaalde handeling strategisch, communicatief of schijncommunicatief geladen is, ook al gebeurt het met pollepels. Ik leg waarom-vragen voor aan de variabelen in het model en onderstreep het proceskarakter van handelingen. Hardon-Baars (1989) doet dat laatste ook. Zij maakt ruimte voor proces-activiteiten.

10. Ik haal huishoudwetenschap(en) en -kunde door elkaar zonder opzet of waarderingverschil.

11. Zie bijvoorbeeld de oproep van Teris Nolen en Barbara Clawson om waarden en normen te bestuderen van uit het huishoudkundige perspectief in de *Journal of Home Economics* vol.84 (1992) nr.4 (6-9): "Human values: issues for home economics."

12. Zie ook Hiltraud Schmidt-Waldherr: "The implication of Habermas theory of everyday life. The 'release of reason' on Habermas' Theory of communicative action." paper voor American Education Research Association, Boston, april, 1990.

13. Vrij naar Max Weber zijn er vier zuivere typen van handelen te onderscheiden: doelrationeel, waarderationeel, affectief en traditioneel handelen. Zie "Begriff des sozialen Handelns" in: *Wirtschaft und Gesellschaft; Grundriss der verstehenden Soziologie*. (1985: p.11-12), Mohr, Tübingen.

14. Zoals huishoudelijk handelen uitgewerkt wordt door verschillende auteurs met behulp van het begrippenapparaat van H. Ahrendt: *arbeid, werk* en *handelen* is - in dit verband - verwarrend, omdat ik spreek in termen van communicatief handelen en werk met het begrippenapparaat uit de verstehende sociologie.

15. Hier wil ik de collega-studenten van de Habermas-leesgroep (onder leiding van Harry Kunneman) van de interfaculteit van de Universiteit van Amsterdam danken voor onze vele uren discours over de ins-and-outs van het blauwe monster (blauwe kافت om twee delen Theorie des kommunikativen Handelns).

16. Zie voor ontwikkeling van de 'ontzuiling' ook Gerrichhauzen (1990). De op een levensbeschouwelijke grondslag ontstane wbc wordt steeds 'neutraler' in denken en doen, zo constateert hij uit een literatuurbespreking.

17. Over participatie als middel tegen vervreemding zie bijvoorbeeld Prinssen, Korsten en Pouwels (1980): *"Woningbeheer en huurdersparticipatie; verslag van een verkennend onderzoek naar de relatie tussen verhuurders en hun huurders"*. Zij hanteren de ruime definitie van *beheer*: gebruik, onderhoudstechnisch beheer, sociale activiteiten, woningwijziging en financieel-economisch beheer. Zij merken op dat het participeren (meepraten, meebeslissen en meedoen) in onderhoud en woningwijziging niet moeilijk te interpreteren valt. Voor mij een vraag voor hun een weet.

18. Ik ben als bouwtechnisch ontwikkelingswerker twee jaar werkzaam geweest in twee Westafrikaanse Sahellanden. Die periode heeft onder andere aanleiding gegeven om antropologie te gaan studeren. Het werk van De Kleijn spreekt daarom ook aan, omdat hij oprecht verbaasd en boos kan zijn over de afbraak van steun aan mensen die het zo zichtbaar nodig hebben. Hoe kan dat? De gedrevenheid het gevestigde machtsblok van de zelfvoldane, zelfverzekerde sociologie aan te pakken te analyseren en te bestrijden haalt hij (zoals veel generatie genoten van hem) bij de Frankfurter Schule met teksten van Horkheimer, Adorno, Marcuse en Habermas. Sindsdien is er van de geëngageerde sociologie niet veel meer vernomen of het moet het werk van Kruijer (1983) zijn met zijn strijdvaardige bevrijdingswetenschap.

19. Een voorbeeld van dienstbaar onderzoek is het als de onderzoeker samen met bewoners een zogenaamd zelfonderzoek doet. Zie bijvoorbeeld Jeroen Verhulst: *Bewoners en Ambtenaren, evaluatie-onderzoek van het experiment met de Buurtaanpak in de Leidsebuurt, Haarlem. UVA-SI-Sociologie en gebouwde omgeving, 1987.*

20. Bons, Hogenboom en van den Bosch (1988) gebruiken Habermas theoretisch perspectief om te laten zien dat steeds meer mensen een beroep moeten doen op specialisten om hun aanspraken te laten gelden, bovendien worden ze van die vertegenwoordigers afhankelijk.

21. In de antropologie zijn 'zaakwaarnemers' als 'intermediairs' in allerlei gedaanten bekend, bijvoorbeeld als 'broker' (Boissevain: *Friends of friends: Networks, manipulators and coalitions, 1978*), 'agents of social change' (Rogers: *Modernization among peasants the impact of communication, 1969*).

22. Zie Koningsveld (1983: p.16).

23. Zie Van Toledo (1985a).

24. Onder marketing-mix verstaat hij de interdependente verhouding tussen de vier P's: produkt (materieel of immaterieel), prijs (monetair of niet-monetair), plaats (distributie) en promotie (reclame, public-relation, voorlichting en scholing) (Van Toledo, 1985: p.36-37). Het begrip doelgroep definieert hij op p.37 "... dit (is) een groep van betrokkenen van een bepaalde organisatie met min of meer gelijkgerichte wensen, behoeften, gevoelens, overtuigingen, enz. en met de neiging om op gelijke wijze te reageren op de elementen van een bepaalde marketing-mix."

Van Leeuwen geeft in een gesprek nog een voorbeeld. Het betreft de nieuwbouw aan het stadsplein in Groningen (per referendum 1992). De gekozen politici nemen niet de verantwoordelijkheid om - na te hebben geluisterd - zelf met een definitief plan te komen. De politiek legt de bevolking een paar alternatieve plannen voor en bekijkt daarna wat ze met de uitslag zal doen. Dat noemt Van Leeuwen de omgekeerde weg van democratisch besturen.

25. *"Die familiale Lebenswelten sehen den von aussen auf sie zukommenden Imperativen des wirtschaftlichen und administrativen Handlungssystems ins Gesicht, statt von ihnen hinterrücks mediatisiert zu werden."* (Habermas, 1981: p.568)

26. Zelfs als de woningbouwcorporatie een stichting of een woningbedrijf is, dan wordt daarvoor de veel gebruikte term *sociale verhuurder* gebruikt, om een onderscheid aan te brengen met de particuliere op winst uit zijnde verhuurders. De term 'sociale' impliceert een toegevoegde waarde, die niet door alle partijen eenduidig aangegeven wordt.

27. In Weggemans (1990: p.53) is een verwijzing naar TKH, p.141 te onderkennen: *"Ist der Darsteller nicht von seiner eigenen Rolle überzeugt und nicht ernsthaft an den Überzeugungen seines Publikums interessiert, mögen wir ihn "zynisch" nenne, während wir den Ausdruck "aufrichtig" für Darsteller reservieren, die an den Eindruck glauben, den ihre eigene Vorstellung hervorruft."*

28. De regels formuleert men nauwkeurig, zodat weinig speelruimte overblijft voor individuele interpretatie en de uitvoering via administratieve procedures bewaakt kan worden. Effectiviteit en efficiëntie van de regels tussen concurrenten in de woongroep staat voorop.

29. Habermas, 1981, p.184: *"Verständigung bedeutet die Einigung der Kommunikationsteilnehmer über die Gültigkeit einer, Ausserung; Einverständnis die intersubjective Anerkennung des Geltungsanspruchs, den der Sprecher für sie erhebt."* Dan volgt een, voor Habermas uitzonderlijk, praktisch triviaal voorbeeld van een oudere bouwvakker die een jonge collega opdracht geeft om bier te halen.

30. Zie met name Koot (1989).

31. Kunneman op zijn best: *"Waar het systeem enerzijds middelen levert voor bevrediging van reële materiële en immateriële behoeften, maar anderzijds de bron vormt van uiteenlopende vormen van geweld, daar is de leefwereld van moderne maatschappijen enerzijds doortrokken van structureel geweld en geblokkeerde communicatie, maar vormt zij tegelijkertijd [onderstreping, rvw] het toneel van praktische leerprocessen die ook aanwijsbare positieve consequenties hebben voor de communicatieve kwaliteit van relaties en omgangsvormen."* (1989:p.13)

32. Geert Munnichs' (1990) opvattingen zijn helder: Het is een misvatting te denken dat in syteeminstituties alleen doelrationeel, in leefwereldinstituties alleen communicatief gehandeld wordt. Maar 'in laatste instantie' kan binnen een formele organisatie terug gevallen worden op een contract, niet op consensus. En met het ontstaan van de moderne samenleving verdwijnt het structurele geweld niet, het verandert van vorm.

33. Hij spreekt over: *"...kritische snijpunten van de verschillende niveaus van de sociale orde, waar conflicterende waarden en belangen zeer waarschijnlijk zijn. Deze snij- of knooppunten noem ik 'interfaces'."* ( Long, 1984: p.11)





## HOOFDSTUK 3

### Drie velden van onderzoek

Een saaie wijk van een grote stad,  
de saaiste provinciestad  
en een dorp in het saaiste  
landschap van Nederland  
zijn de velden voor  
dit onderzoek.<sup>1)</sup>

#### § Inleiding

Bijzonder inspirerend klinkt de *saaiste* omgeving niet, toch is het juist daar waar dit onderzoek zich afspeelt<sup>2)</sup>. Het alledaagse leven met zo makkelijk veronachtzaamde activiteiten, zoals het steeds wederkerende werk in en om het huis, wordt bekeken. Het vermoeden is dat daar, in de relatieve beschutting van het eigen huis, de waarden en normen van de leefwereld worden geproduceerd en gereproduceerd. Om zicht te krijgen op de interferentie van de leefwereld en het systeem zijn opknapbeurten<sup>3)</sup> aan woningen gevolgd. Opknapbeurten zijn interessante momenten in het beheerproces, omdat partijen beheeropvattingen<sup>4)</sup> dienen te articuleren. Mensen proberen elkaar te overtuigen en de onderzoeker heeft een praktisch voordeel als dat gebeurt in zijn bijzijn. Tijdens een opknapbeurt komen vele mensen over de vloer, soms zoveel dat bewoners om legitimatie van de werkenden vragen<sup>5)</sup>. Op drie lokaties is een opknapbeurt gevolgd: een Amsterdamse wijk, een wijk in Oss en een wijk in Musselkanaal. Hieronder volgen de verantwoording voor de keuze van de lokaties, de beschrijving van de woningen, de beheeractiviteiten van de eigenaar en de karakteristieken van de participanten in de verschillende lokaties.

Allereerst wordt nog even stil gestaan bij de landelijke<sup>6)</sup> cijfers met betrekking tot beheer, om zodoende een algemeen overzicht te schetsen van de problematiek waar de rest van het hoofdstuk specifieke gevallen van zal laten zien. Zowel de koepels van wbc's (NWR en NCIV) als de Nederlandse Vereniging voor Doelmatig Onderhoud (NVDO) ontrafelen het verbouwproces en behandelen onderhoud als een technische probleem waar technische oplossingen voor moeten worden bedacht. Houben schetst in zijn dissertatie met behulp van de volgende twee schema's een financieel decor van de achterstand in

woon- en bouwtechnische kwaliteit van de nationale woningvoorraad, zie ook VROM (1990b en 1991e). Het blijkt overigens erg moeilijk een helder beeld te krijgen van de omvang van reeds gerealiseerde woningverbetering Priemus e.a. (1991a).

Schema 5: Het gemiddelde *woontechnische* kwaliteitstekort (in %) per woning en de absolute woontechnische verbeteringskosten van de woningvoorraad per 01.01.1984.

	gemiddeld kwaliteits- tekort (in %)	verbeterkosten in miljard- den
<b>non-profit</b> < 1945	3,8	0,6
1945-70	1,5	1,0
> 1970	1,4	0,4
<b>totaal</b>	1,5	2,0
<b>profit huur</b> < 1945	8,6	3,1
1945-70	4,8	0,8
> 1970	0,9	0,1
<b>totaal</b>	6,0	4,0
<b>koopwoningen</b> < 1945	1,7	1,4
1945-70	0,5	0,4
> 1970	0,2	0,2
<b>totaal</b>	0,8	2,0
<b>totaal</b> < 1945	4,4	5,1
1945-70	1,7	2,2
> 1970	0,8	0,7
<b>totaal</b>	2,3	8,0

bron: Van Honstede en Warringa aangehaald in Houben (1989: p.204)

Uit het schema 5 dat er acht miljard gulden aan woontechnische verbeteringen zou moeten worden uitgegeven om de woningvoorraad op het wooncomfortpeil te brengen van de nieuwbouwwoningen uit 1984. Een andere conclusie die uit het schema te trekken is, is dat de koopwoningen in Nederland - die er van binnen beter uit zien - een hogere woontechnische kwaliteit hebben, dan de huurwoningen. Als het om de bouwtechnische kwaliteit gaat dan zien we het volgende in schema 6.

*"Conclusie uit deze cijfers"*, zo stelt Houben: *"is dat in de toekomst meer geld nodig is voor bouwtechnisch herstel."* Er zal een politiek-financieel spel tussen overheid en wbc's gespeeld gaan worden om de kosten te verdelen. Onderhavige studie kijkt meer

naar de sociaal-culturele kant van opknappen en we zullen zien dat bewoners nu al veel 'betalen' in de zin van immateriële frustraties tijdens opknapbeurten. Met andere woorden, de door Houben gepresenteerde cijfers vormen maar een deel van de rekening die opgemaakt kan worden als het om onderhoud en veranderingen aan woningen gaat.

Schema 6: De benodigde uitgaven voor *bouwtechnisch* herstel per woning in guldens per jaar (gemiddelde periode 1985-2000) vergeleken met de bestedingen bij constante uitgavenbedragen ten opzichte van 1985 en de daaruit resulterende lacune.

	non-profit	profit	koop
benodigde uitgaven bouwtechnisch herstel	2.001	2.570	2.449
onderhouds markt			
-verhuurders	420	315	-
-huurder/- eig.bewoner	103	103	568
-eigen dienst	702	399	468
-d.h.z.	90	-	-
-d.h.z.	+217	+217	+968
totaal	1.532	1.034	
lacune	469	1.536	445

Bron: Houben (1989: p.247)

Wat verder aan de cijfers interessant is, is dat het bedrag voor het doe-het-zelven in en aan de woning voor de eigenaar-bewoners bijna vijf maal hoger wordt ingeschat dan voor de huurder. Andere studies zoals van Bunk (1989) laten zien dat er getwijfeld kan worden aan de juistheid van die schatting. Een veel gebruikte vuistregel is dat zowel eigenaar-bewoners als huurder en verhuurder evenveel aan de woning besteden qua onderhoud en verandering. De eigenaar-bewoner besteedt het volle bedrag zelf, de huurder betaalt ongeveer 1/3 en de verhuurder 2/3 van het totale bedrag. Tot zover een algemeen beeld van de woon- en bouwtechnische staat van de nationale woningvoorraad.

### § Verantwoording voor de selectie van de projecten

De verantwoording voor de keuze van de velden van onderzoek kent zowel praktische als inhoudelijke kanten. Allereerst wordt ingaan op de inperkingen die gekozen zijn.

Het betreft hier een onderzoek in de non-profit sector. Andere keuze-elementen zijn de grootte van de woningbouwcorporatie (wbc), de toegankelijkheid van de organisatie voor onderzoek, de kenmerken van de woningen en de kenmerken van de bewoners.

### *Non-profit sector*

De eerste inperking van het onderzoek is dat er gekozen is een analyse te maken van de interactie tussen actoren tijdens het opknappen van woningen in de non-profit sector van de woningverhuurmarkt van Nederland. In het geval eigenaar-bewoner is er per definitie geen interactie tussen eigenaar en gebruiker, ze zijn immers één en dezelfde persoon. Voor een overzicht van de omvang van het non-profit segment van de woningmarkt zie onderstaande tabel.

Tabel 1: Procentuele verdeling van de woningvoorraad in Nederland naar bezitsvorm.

---

eigen woningen	43
huurwoningen	56
waarvan:	7 lokale overheid
	35 woningbouwcorporaties
	8 particuliere personen
	6 institutionele beleggers ed.

---

bron: RAVO (1990: p.8)

Uit de tabel blijkt dat de non-profit verhuursector, op de eigenaar-bewoners sector na, de omvangrijkste marktsector in Nederland is. De sector eigenaar-bewoners is maar 1% groter dan de non-profit sector die 42% van de woningvoorraad omvat. Verder zal in deze studie gesproken worden over woningbouwcorporaties (wbc's) als het om de officiële toegelaten instellingen voor de volkshuisvesting in het non-profit marktsegment gaat.

Een vergelijkende studie naar de communicatie tussen huurder en verhuurder in de non-profitsector én bij institutionele beleggers of kleine particuliere verhuurders is even overwogen<sup>7)</sup>, maar ik heb er van afgezien omdat het bij een onderlinge vergelijking in de non-profit sector toch om de meeste huurders gaat.

### *Grootte van de woningbouwcorporaties*

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de omvang van de categorie wbc's qua

woningvoorraad.

Tabel 2: gemiddelde bezitsgrootte van toegelaten instellingen (t.i.).

jaar	aantal t.i.	gemiddelde bezitsgrootte
1922	1.350	56
1947	1.040	190
1967	1.009	740
1982	902	1.495
1991	830	[?]

Bron: Van der Schaar (1987: p.4). En VROM (1991d)

tabel 3: aantal toegelaten instellingen naar grootteklasse van het woningbezit

grootte:	0-600	601-2000	2001-8000	> 8000
aantal wbc's:	205	322	273	30

bron: VROM (1991d)

De hier gehanteerde indeling naar grootte van de toegelaten instellingen is anders dan de gangbare en is speciaal door VROM - op mijn verzoek - aangeleverd. Gangbaar is de indeling: 0-600, 601-1800, 1800-4000 en  $\geq 4001$ . Volgens mij doet deze indeling namelijk minder recht aan de tendens<sup>9)</sup> van een toename van het aantal woningen bij een afname van het totaal aantal instellingen.

Er is gekozen voor een onderzoek onder een **grote** (voorraad > 8.000), een **middelgrote** (voorraad tot 8.000) en een **kleine wbc** (voorraad tot 600). De overweging die hierbij speelt is kort gezegd de "bedrijfscultuur". Grote wbc's kunnen worden verondersteld een andere bedrijfscultuur te hebben dan de kleine vanwege een professionele aanpak<sup>9)</sup>. Met de veelzeggende titel "Van Regent tot Manager" bieden Wuertz en Van der Pennen een perspectief van wbc-bestuurders:

*"Het proces van schaalvergroting en de bijbehorende professionalisering van de dienstverlening heeft aanzienlijke consequenties voor de taakhoud en taakopvatting van de bestuurders. Oude zekerheden verdwijnen, een andere houding tegenover het werkapparaat en de bewoners is hiervan het noodzakelijke gevolg."* Wuertz en Van der Pennen (1987: p.113)

De focus op "professionalisering" zal bij elke te bespreken lokatie van onderzoek nog in detail aan bod komen.

### *Geografische spreiding*

De belangrijkste reden om een paar onderzoekslokaties op te voeren is dat het in

de dataproductie- en analysefase een zogenaamde constante vergelijking mogelijk maakt, zie hiervoor hoofdstuk 4 met de methodologische verantwoording. De te volgen projecten zijn in drie plaatsen in Nederland gesitueerd: Noord-Holland, Noord-Brabant en Oost-Groningen. Een reden voor deze regionale spreiding is de algemeen ingeburgerde gedachte dat er in een grote stad andere verhoudingen bestaan tussen mensen en dat stedelingen zich anders uiten dan mensen in een provinciale setting. Deze gedachte wordt in dit onderzoek meegenomen, geproblematiseerd en onderzocht. De gemeentegrootte (qua oppervlak, inwoneraantal, urbanisatiegraad en woningdichtheid) is respectievelijk:

	Amsterdam	Oss	Musselkanaal
Oppervlakte gemeente km <sup>2</sup>	164,14	30	118,64*
Inwoneraantal x 1.000	695	51	8
urbanisatiecode (CBS'71**)	C5	C3	B2

Bron: Statistisch jaarboek 1990: p.52-53.

\* gemeente Stadskanaal.

\*\* CBS Typologie van de Nederlandse gemeenten naar urbanisatiegraad (1983)<sup>10</sup>

### *Omvang van de opknopbeurt en type woningen*

Om in staat te zijn een opknopbeurt van begin tot einde te volgen moest de opknopbeurt ook daadwerkelijk<sup>11</sup> worden uitgevoerd. Daarnaast kon het aantal woningen niet te groot zijn, omdat ik het veldwerk alleen deed. Voor de overzichtelijkheid is gekozen voor het volgen van een opknopbeurt aan een zogenaamd complex woningen (een blok woningen dat van hetzelfde bouwjaar is).

Een te onderzoeken complex zou geschikt zijn als het zou bestaan uit woningen die de voornaamste organisatorische en bouwkundige inspanning zouden vergen in de jaren negentig. In Amsterdam werd het een complex van vooroorlogse woningen buiten het centrum en de 19de eeuwse gordel in de zogenaamde gordel '20-'40, omdat in dat deel van de woningvoorraad<sup>12</sup> veel woningen zullen moeten worden opgeknapt. In Oss en in Musselkanaal gaat het om doorsnee-wijken uit de jaren zestig.

De uit te voeren ingreep aan de woning zou zich moeten afspelen op het niveau van de zogenaamde kleine of grote opknopbeurt. Dit betekent dat de werkzaamheden worden uitgevoerd aan de woning terwijl de bewoners blijven wonen, in tegenstelling tot een "hoog-niveau-renovatie<sup>13</sup>" waar de bewoners tijdelijk naar een wisselwoning worden uitgeplaatst. Verbouwen in bewoonde toestand zou ook daarom interessant zijn, omdat de confrontatie van bewoners en andere participanten in de opknopbeurt heel direct

is. Het gaat bij opknappen om ingrepen aan het casco, trappenhuis en zolder en in de woning om achterstallig onderhoud dat zonder huurverhoging wordt uitgevoerd. En verder worden er "geriefsverbeteringen" aangeboden door de eigenaar-verhuurder waar wel een huurverhoging tegenover staat. Samengevat gaat het bij opknappen van een woning om de volgende werkzaamheden:

---

*zonder huurverhoging:*

*-casco*

- \*herstellen of vernieuwen van ramen en deuren in de gevels;
- \*herstellen of vervangen van ventilatiekanalen en rioleringen;
- \*herstellen of vervangen van dakbedekking, goten, regenpijpen, dakramen, schoorstenen;
- \*naziën en repareren van metselwerk van gevels, houtwerk, balkons, schuurtjes;
- \*schilderen van het houtwerk buiten.

*-onderhoud trappenhuis en zolder*

- \*herstellen van de trap;
- \*naziën (op brandwerendheid) en eventueel vervangen van woningtoegangsdeuren inclusief hang- en sluitwerk;
- \*schilderen van het trappenhuis;
- \*naziën en verbeteren van de verlichting.

*-in de woning*

- \*herstellen van verzakte vloeren, slecht-sluitende binnendeuren en ramen, loszittend of ontbrekend tegelwerk, scheuren in muren en plafonds, lekkende douchevloer herstellen en schade aan muur en plafond ten gevolge van lekkage verwijderen;
- \*herstellen van gevaarlijk gas en elektra;
- \*vervangen van versleten hang- en sluitwerk, kranen, gootsteen, aanrecht of wc-pot;
- \*impregneren van vochtdoorlatende muren en vloeren.

*met huurverhoging, werkzaamheden met betrekking tot geriefsverbetering:*

- \*nieuwe plafonds met geluidsisolatie;
- \*keukenblok met kastjes, water- en gasleidingen, rookgasafvoer en tegelwerk;
- \*nieuwe douche en toilet;
- \*aanbrengen van een wasmachine-aansluiting en ventilatiekanalen in keuken, douche en toilet;
- \*vernieuwen van elektra met eventuele een kleine uitbreiding van contactdozen en lichtpunten;
- \*eventuele herstel of vernieuwen van stucwerk.
- \*dubbelglas aan voorkant van de woning.

---

Bron: Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW, 1990)<sup>14)</sup>

Het gaat bij een opknaptje derhalve om ingrijpende zaken, de werkzaamheden zijn meer dan het afhandelen van individuele klachten en ze zijn minder dan een totale



renovatie.

### *Bereidheid van participanten*

Naast de omvang van het te bestuderen project en de omvang van de werkzaamheden is er gevraagd naar de bereidheid tot medewerking aan dit onderzoek van de diverse participanten: wbc directie en medewerkers, bewoners en werklieden van de aannemer. Een onderzoek met weigering van één van de deelnemers zou een vertekening betekenen van het interactieproces. De medewerking zou moeten bestaan uit het ter beschikking stellen van geschreven bronnen (informatiebrochures, briefwisselingen, bestek en tekeningen, bewonersblad, personeelsblad, verslagen van (bouw)vergaderingen enzovoort.). Daarnaast zou er een bereidheid moeten zijn de onderzoeker te woord te staan. In de drie onderzoeksvelden geschiedde de medewerking van bewoners op een enkeling na vol overtuiging, van de zijde van de wbc soms met een desinteresse<sup>15)</sup>, maar altijd constructief en van uit de aannemerij met een grote openheid.

### *Type bewoners*

Verder is gezocht naar een complex met bewoners van verschillende leeftijd. De vooronderstelling hierbij is dat ouderen anders reageren op werkzaamheden aan en in hun huis dan jongeren of kinderen, zie bijvoorbeeld het NWR magazine:

*"Vooral als het om oudere bewoners gaat, moet je uiterst zorgvuldig handelen", zegt een teamleider bewonerszaken met betrekking tot een opknapbeurt in Arnhem (Woningraad, nr.21 (1992: p.44)).*

Naast leeftijd is het interessant om het sexe-verschil van de bewoners te betrekken bij het verkrijgen van onderzoeksgegevens en het beoordelen van de ingreep aan het huis. Zou een man anders reageren op de bouwkundige ingreep dan een vrouw? De vrouw, die in de gekozen 'doorsnee'gevallen, vaker thuis is dan de man.

### *Christelijke signatuur*

Een andere overweging vooraf bij de keuze van de velden was de relatie van de woningbouwcorporatie met een van de twee koepels van woningbouwcorporaties: NCIV (Nederlands Christelijk Instituut voor de Volkshuisvesting) en NWR (Nationale Woningraad). De christelijke signatuur van een wbc komt meer tot zijn recht bij de NCIV dan bij de NWR, en dat kan een mogelijke factor bij het interactieproces zijn.

## § Presentatie van het eerste veld: Amsterdam

[foto en plattegrond complex in bijlage 1: Amsterdam]

Het complex nummer 12 van de Stichting Onze Woning bevindt zich in de Stadionbuurt<sup>16)</sup> in Amsterdam Zuid en telt 131 verhuureenheden: 129 woningen en twee winkelpanden. Het blok werd gebouwd in 1929<sup>17)</sup>. Voor situering van het complex zie bijgaande kaart van Olympiaweg 94 t/m 120, Sportstraat 25 t/m 61 en Turnerstraat 12 t/m 18. De woningen vormen een blok van middelhoogbouw.

Het complex heeft twee-, drie- en vierkamer woningen, zie plattegronden van de meest voorkomende typen A, B en C in de bijlage 'Amsterdam'. De nettohuren liggen rond de 250 gulden per maand.

Wat er gedaan zal worden aan de woningen kunnen de bewoners lezen in een informatieboekje dat zij - via de post - thuisgestuurd kregen. Het informatieboekje:

*"Er is een onderzoek geweest naar de bouwkundige staat van uw complex. Uit dit onderzoek is gebleken dat een grote opknappbeurt noodzakelijk is. Het is een plan om het nodige onderhoud te plegen en uw woningen weer voor een periode van 23 jaar in goede staat te brengen."*

Naast de casco-werkzaamheden - zonder huurverhoging - wordt geriefsverbetering mogelijk gemaakt, waar een huurverhoging tegenover staat. Eén en ander zal worden uitgevoerd in bewoonde staat, de bewoners wordt de mogelijkheid geboden om huisraad tijdelijk op te slaan in een container voor de deur.

Tussen technische opname van de wbc-opzichter en start van de werkzaamheden ligt meer dan anderhalf jaar. In de herfst 1988 nemen de werkzaamheden een aanvang en tegen de tijd van de bouwvak-vakantie van 1989 lopen ze ten einde.

## Participanten in Amsterdam

### Verhuurder

Stichting Onze Woning (SOW) is een fusie van de "Vereniging Bouwmaatschappij ter verkrijging van eigen woningen" en de "Stichting Onze Woning". Zij is een van de grootste non-profit verhuurders van de gemeente Amsterdam met een voorraad van ruim 13.000 verhuureenheden en een werkapparaat van ongeveer 130 personeelsleden. SOW is lid van de NWR, een koepel van wbc's en kent een neutrale (niet ideologisch gebonden) bedrijfsstijl.

De Vereniging Bouwmaatschappij<sup>18)</sup>, opgericht in 1868, is een van de oudste wo-

ningbouwcorporaties van Nederland, zoals uit het Gedenkboek ter ere van het 50-jarig bestaan blijkt. Enig zicht op de 'professionalisering' van de wbc in die tijd biedt het Gedenkboek (1918).

*"Het bestuur, door de leden te kiezen, zou bestaan uit 10 personen, waarin bij voorkeur timmerlieden, metselaars, smeden en schilders zitting zouden hebben. De leden van het Bestuur zouden geen bezoldiging genieten; alleen zou aan den Secretaris jaarlijks een bedrag voor administratie-kosten kunnen worden toegekend, alsmede aan het Bestuur een tegemoetkoming voor Bestuursvergaderingen. Een bode zou worden aangesteld voor het ophalen der contributieën of bijdragen, tegen vergoeding van 20 cent per jaar voor elk lid."* Gedenkboek (1918: p.10)

De kern van de beginperiode wordt verwoord in het Gedenkboek: *"Evenals ieder jong-mensch heeft ook iedere nieuwe beweging haar ideële tijd. ... de heeren V. en B.B., die als boekdrukkerspatroon en boekhandelaar niet behoorden tot de arbeidende klasse, weigerden deel van het definitief bestuur uit te maken, omdat zij de Maatschappij wilden beschouwd zien als een zaak, die geheel de arbeidende klasse ten goede komend, ook door de arbeiders zelf moest worden bestuurd."* Gedenkboek (1918: p.12)

Men stopte met het verloten van de huizen en ging over op een toewijzingsbeleid op rangnummer. In 1914 kreeg de wbc een voltijdse administrateur<sup>19)</sup> en een eigen werkapparaat voor het onderhouden van de voorraad. Al in 1910 behoefden de bewoners zelf niet meer te zorgen voor het witwerk, behangen, traptouwen en dergelijke:

*"Met de modernen tijd meegaande vermeende het bestuur dat dit niet langer zoo kon blijven, v.n. toen dit werk aan de nieuwe percelen voor rekening der Maatschappij geschiedde."* Gedenkboek (1918: p.104)

In 1906 nam de democratisering een 'geschreven' vorm aan, er werd een drie-maandelijks rapport uitgegeven, zodat iedereen zich op de hoogte kon stellen van de gang van zaken. In 1911 werd besloten dit rapport aan te vullen met alles wat op het gebied der volkshuisvesting nuttig en nodig was. Met dit doel zou een orgaan worden uitgegeven dat eens in de drie maanden zou verschijnen, genaamd: "Onze Woning". Het eerste nummer verscheen 12 april 1912. Het informatiebulletin voor bewoners krijgt later, als het wordt uitgebracht voor een aantal wbc's tegelijkertijd, de naam "Onder Dak" en tegenwoordig heet het de "Deurpost". Het blad geeft inzichten in de structuur en stijl van het werkapparaat en de democratische bestuursorganen. Maar - de tijden lijken niet zo veranderd - de oproep van het bestuur, aan het begin van deze eeuw, mee te denken en de algemene leden vergaderingen te bezoeken lijkt aan dovemans oren besteed:

*"Veel te weinig leden maken daarvan echter gebruik. Zoo er eene gelegenheid is niet alleen om het werk gade te slaan, doch ook om te kunnen hooren de meeningen van hen, die men zijn vertrouwen schonk, dan is dit zeker wel bedoelde publieke tribune. Gedenk-*

boek (1918: p.45)

Het gunstig tij om meer woningen te bouwen liet op zich wachten in de begin jaren van de eerste wereldoorlog, daarna nam de gemeentelijke bemoeienis met de Maatschappij toe, doordat deze als een toegelaten instelling geld via het Rijk kon lenen met een borgstelling van de gemeente Amsterdam. Ze weten waar ze aan beginnen:

*"Wij weten maar al te goed welke verplichtingen en administratieve moeilijkheden ons worden opgelegd, maar, reeds gezegd, het is de enige mogelijkheid om weer tot bouwen te komen en dat is thans de hoofdzaak, denkende aan het groot aantal leden dat nog steeds op een woning wacht."* Gedenkboek (1918: p.112)

De professionalisering heeft bijvoorbeeld vorm gekregen in de keuze van de bestuursleden: geen timmerlui meer maar managers<sup>20</sup>. De wbc groeide, net zoals de regelgeving en krijgt een steeds professioneler karakter (voor organigram zie bijlage 1: 'Amsterdam'). De eerste ontmoeting van de (potentiële) huurder met de verhuurder, meestal via de telefoon, is geprofessionaliseerd. Tijdens het veldwerk heb ik dagen doorgebracht in de receptie van SOW, waar vijf medewerkers speciaal belast zijn telefoontjes van huurders te beantwoorden. We zullen zien dat de ontwikkeling die SOW heeft doorgemaakt een algemeen karakter heeft, want ook de andere twee wbc's volgen de trend: 1. vrijwilligers, 2. veelzijdige ambachtsmensen en 3. specialisten. Een constante in de ontwikkeling is de desinteresse van de meeste bewoners voor dat ontwikkelingsproces van de wbc.

### *Bewoners*

Precieze gegevens over de bewoners van complex 12 zijn niet in het bezit van de wbc. Dat is ook erg moeilijk, omdat het immers altijd maar een momentopname laat zien, namelijk de huishoudenssituatie bij inschrijving. De gegevens van bewoners kunnen op termijn sterk veranderen. Van de 138 hoofdbewoners (soms staan man en vrouw beiden als hoofdbewoner genoteerd) zijn er 51 op 1 januari jarig. Dat gegeven<sup>21</sup> doet al twijfelen aan de waarde van deze cijfers. De cijfers zeggen niet veel maar wel wat. De oudste ingeschrevene is geboren in 1901 en de jongste in 1972.

Tabel 4: Leeftijdsoverzicht van bewoners complex 12 (1990).

geboortejaar	aantal
1900-1920	19
1921-1940	25
1941-1950	30
1951-1960	34
> 1961	30

Bron: Stichting Onze Woning afdeling Verhuur (1990)

Over de huishoudsamenstelling van deze naar leeftijd gemengde groep<sup>22)</sup> weet de wbc niets te melden. Over inkomen, noch over opleiding van hoofdbewoners zijn gegevens beschikbaar. Uit mijn ontmoetingen met de bewoners, tijdens de opknapbeurt, kan worden opgemaakt dat het over het algemeen lager opgeleiden betreft en bewoners met een minimum inkomen of sociale bijstandsuitkeringen. Toch zijn er ook enkele hoger opgeleiden en modaal verdienende bewoners bij.

Op uitdrukkelijk verzoek<sup>23)</sup> van de wbc vormen enkele bewoners een bewonerscommissie. Zij komen regelmatig met de vertegenwoordigers van de aannemer en de wbc bij elkaar.

De bewonerscommissie heeft ondersteuning gezocht bij een belangenbehartigende instelling voor huurders<sup>24)</sup>. Deze organisatie heeft zeer weinig voor de bewoners betekend mede door de afwachtende houding van de bewonerscommissie.

#### *Gemeente*

De gemeentelijke dienst volkshuisvesting heeft het project ter goedkeuring en financiering voorgelegd gekregen. In een discussie met de eigenaar is men tot een definitief plan gekomen en zijn de volgende bedragen begroot: cascoherstel 21.000 gulden per woning en ruim 18.000 gulden voor geriefsverbeteringswerkzaamheden<sup>25)</sup>. Hier moet opgemerkt worden dat er in Amsterdam met eenheidsprijzen gewerkt wordt die jaarlijks worden aangepast, afhankelijk van de prijzen op de bouwmarkt en bezuinigingsrondes. Dit heeft consequenties voor het tempo waarin beslissingen moeten worden genomen. Het gevolgde project illustreert dit: de ambtenaar voor volkshuisvesting werd bij een interne reorganisatie vervangen. De nieuwe ambtenaar beoordeelde de ingediende

plannen anders dan zijn voorganger, met als gevolg dat de definitieve goedkeuring later dan gepland afkwam, waardoor niet alleen de uitvoering later startte, maar ook de eenheidsprijs lager was dan in eerste instantie het geval zou zijn geweest. De ambtenaar zegt:

*"Snelle beslissers krijgen hogere eenheidsprijzen, democratie vertraagt beslissingen en brengt druk op de ketel om toch maar te beslissen voordat - door bezuinigingen - de eenheidsprijzen weer zakken."*

#### *Aannemer*

De uitvoering is in handen van de hoofduitvoerder van één aannemersbedrijf uit het Zuiden des lands en zijn onderaannemers voor schilder- en stucwerk, centrale verwarming, elektra, gas en waterfitters, balkonvloerspecialisten, reinigingsdienst, systeemplafondbouwers, terrazzo/granitowerkers, tegelzetter en toeleveranciers van de bouwmaterialen. De aannemer heeft een modelwoning ingericht in één van de begane grond woningen in de Sportstraat. Deze modelwoning - waarin geriefsverbeteringen zijn toegepast - wordt betrokken door de wbc-opzichter als 'directie-keet' tijdens de werkzaamheden. Bewoners kunnen er terecht met vragen, opmerkingen en kunnen komen kijken hoe bepaalde voorstellen in de praktijk uitwerken. De aannemer heeft een andere woning gehuurd om er zijn 'schaft-keet' in te richten. Van daaruit opereert de uitvoerder.

#### *Nutsbedrijven*

De nutsbedrijven (Gemeentelijk Energie Bedrijf en Waterleiding) zijn aanwezig voor het vervangen van de aansluitingen van de hoofdleiding in de straat en aan de leidingen in het trappenhuis. Dat geschiedt volgens de nieuwste normen in een nieuwe meterput. Zij keuren ook de installaties.

#### **Programma van eisen**

In de 58 jaar dat de huizen al staan is er het één en ander aan veranderd, zowel door bewoners als door de eigenaar. Dit komt aan het licht bij de opname die vooraf gaat aan het formuleren van het programma van eisen. Korthedshalve verwijs ik voor het gedetailleerde programma van eisen naar bijlage Amsterdam. Om de reacties op de bouwkundige ingreep van de bewoners te begrijpen is het noodzakelijk de genoemde elementen van het programma van eisen verderop (hoofdstuk vijf) nader te bekijken.

## § Presentatie van het tweede veld: Oss

[foto en plattegrond complex in bijlage 1: Oss]

Het gevolgde project betreft complex 12.6 en 14.3 gelegen in de Schadewijk<sup>26)</sup>. De complexen zijn gesitueerd aan het Kardinaal de Jongplein, de Singel 1940-1945 en aan Th. Dobbestraat. In de twee complexen zijn vijf woningen verkocht zodat de werkzaamheden aan 51 huurwoningen zullen worden verricht. Het eerste complex woningen is gebouwd in 1956 en het tweede in 1960.

De woningen zijn vijfkamer woningen van het doorzon-type in een rijtje. De nettohuren liggen rond de 400 gulden per maand. De woningen liggen in een woonwijk die door een drukke verkeerssingel wordt doorsneden. De woningen zijn in een baksteen architectuur opgezet en tuintjes vóór en achter. Op het eerste gezicht is het niet duidelijk waarom hier een opknapbeurt moet worden uitgevoerd, er zijn maar enkele scheuren in het metselwerk te zien.

*"Het is ons beleid om bij woningen welke 25 jaar of ouder zijn te bekijken of er groot onderhoud uitgevoerd moet worden, en of het wenselijk is, dat er aan de indeling wat verbeteringen kunnen worden aangebracht."*

staat er in het informatieboekje. Tegelijkertijd met het boekje krijgen de bewoners een aankondiging voor een informatieavond. Uit de bouwkundige opname blijkt dat er het één en ander aan het casco veranderd zal worden. De werkzaamheden zullen in bewoonde staat worden uitgevoerd en nemen een aanvang in oktober 1989 om te eindigen voor de bouwvakvakantie van 1990. Tussen opname en start van de uitvoering ligt meer dan een jaar.

## Participanten in Oss

### *Verhuurder*

Eigenaar van de complexen is de Bouwvereniging Sint Willibrordus. Zij is de enige non-profit verhuurder in Oss. Zij heeft in 1970 het bezit van het gemeentelijk woningbedrijf<sup>27)</sup> overgenomen en beheert nu (1990) ruim 7.000 verhuureenheden met een werkapparaat van bijna 70 mensen. De vereniging werd opgericht door de plaatselijke afdeling van de Katholieke Sociale Actie in 1911. In het Gedenboek (1981) worden de ontwikkelingen van de vereniging zonder ledenraad naar een organisatie mét een ledenraad besproken. De wbc laat in niets meer zien dat zij van RK-huize is, het ideologische gehalte van de wbc is neutraal te noemen. De wbc is lid van de NWR. Zij probeert het

ideaal van de meeste huurders te realiseren:

*"Een huis met een tuintje is wel de wens van de meeste gezinnen. Van het totale woningbezit (1981) van ruim 7000 woningen zijn er 5453 eengezinswoningen die praktisch alle, zij het bescheiden, tuintjes hebben. De gelegenheid om in de te bouwen woningen voorzieningen aan te brengen, welke zeer wenselijk maar niet noodzakelijk zijn, bestaat bij de woningwetwoningen bijna niet, hetgeen met zich meebrengt dat er weinig variatie in de woningen mogelijk is. Ook bij de premiewoningen is de mogelijke variatie gering."* Gedenkboek (1981: p.17)

In deze studie zullen we zien dat de bewoners zelf voorzieningen en veranderingen realiseren aan de woningen. De bewoners realiseren hun eigen woonbehoefte, afhankelijk van de eisen van de tijd, nadat de bouwvereniging in de woningbehoefte heeft voorzien.

In het gedenkboek wordt dat als volgt omschreven:

*"Het is begrijpelijk, dat in een periode van toenemende welvaart woningen na zekere tijd, niet meer voldoen aan de eisen, welke in de welvaartsstaat worden gesteld."* Gedenkboek (1981: p.21)

Naast een administrateur werd in 1949 een bouwkundige in vaste dienst genomen:

*"Hij kreeg een gedeelte van de woning Leliestraat 9 als kantoor aangewezen. De bij deze woning behorende schuur werd na verbouwing tot werkplaats en magazijn ingericht. In de loop der jaren groeide het bouwkundig bureau ... uit tot een technische dienst, welke dienst noodzakelijk meer ruimte nodig had. Deze dienst kreeg in 1963 de gehele woning Leliestraat 11 als bureau toegewezen."* Gedenkboek (1981: p.31)

En zo groeide de vereniging uit een particulier huis, via een aannemerswerf naar een eigen kantoor/werkplaats en van een organisatie met een enkele stafmedewerker<sup>28)</sup> groeide zij naar een bezetting van 70 mensen. De organisatie kreeg met de komst van de nieuwe directeur in 1970 ook de beschikking over een geavanceerde administratie met computers<sup>29)</sup>.

Tot ongeveer 1958 werd het onderhoud in de woningen aan de huurder gelaten met een stimulans:

*"... elke huurder kreeg per vier jaren materiaal van de vereniging om de woonkamer te schilderen en te behangen. Per vijf jaren kreeg hij materiaal om deze werkzaamheden in de voorkamer en een der slaapkamers te verrichten."* Gedenkboek (1981: p.43)

Ook heden ten dage kan de huurder een beroep doen op de wbc als het gaat om behangen en schilderen. Nu echter alleen als een woning betrokken wordt die aan een interne onderhoudsbeurt toe is. Hiertoe geeft de wbc tegoedbonnen die uitsluitend ingewisseld kunnen worden voor verf en behang bij twee doe-het-zelf zaken in Oss.

Om de bewoners meer te betrekken bij de vereniging, iets dat zeer moeilijk blijkt te zijn<sup>30)</sup>, wordt een informatiebulletin voor bewoners uitgegeven. Eerst heet het een



jaar "NU", maar vanaf 1972 gaat het verenigingsblad "Goed Gefundeerd" heten. Verderop zal daar regelmatig uit geciteerd worden. Op het moment van de opknopbeurt staat Willibrordus (soms nog De Gemeente genoemd) bekend als een rijke, afstandelijke organisatie die 'alles goed op een rijtje' heeft.

De opzichter en de uitvoerder delen dezelfde keet, die tijdelijk bij een van de complexen is ingericht. Daar kunnen de bewoners terecht met hun grieven en wensen.

#### *Bewoners*

De wbc beschikt over onvolledige gegevens van de bewoners. Als ze geen individuele huursubsidie aanvragen, dan weet de wbc nauwelijks iets over haar huurders. Zo verschaft de wbc de volgende gegevens met betrekking tot de bewoners in het gevolgde project van 51 woningen, zie ook bijlage Oss.

Vijftien hoofdbewoners zijn voor het begin van de Tweede Wereldoorlog geboren, vijf in de periode die daar opvolgde tot 1960 en drie daarna. Van de rest (29) is geen geboortedatum bekend. Iets meer dan de helft van de huidige bewoners woont er sinds de oplevering van de bouw, vier wonen er nog geen twee jaar, drie tussen de 3 en 8 jaar, acht 6 tot 10 jaar, vijf bewoners 11-15 jaar en drie 16-20 jaar. Het betreft vooral lager en administratief personeel met een inkomen tussen de 1000 en 3000 gulden, waarvan het niet duidelijk is of dat netto of bruto opgegeven bedragen zijn en voor welk jaar deze gelden. Verder geeft de wbc op dat van 12 adressen bekend is (maar niet voor welk jaar) dat de huishoudensgrootte meer dan 1 was.

Uit eigen observaties teken ik op dat men weinig kinderen ziet in de buurt en etnische groepen zijn hier ondervertegenwoordigd in vergelijking met de omliggende buurten.

*"De bewoners zijn over het algemeen iets meer dan eenvoudig hand-arbeider: industriëslagers, ambtenaren en zo. Ze hebben het wat hoog in de bol, het is heel anders werken hier dan in een echte arbeiderswijk, die mensen zijn veel mee-gaander. Hier zeuren ze altijd direct":* aldus de opzichter van het opknopwerk.

#### *Bewonerscommissie*

De verhuurder dringt niet aan op het oprichten van een bewonerscommissie in het complex dat onderhanden genomen zal worden. De informatie wordt per brief aangekondigd en op een zogenaamde bewonersavond gepresenteerd. Daarna worden problemen individueel afgehandeld. De wbc heeft in de relatie met georganiseerde huurders een beleidsverandering ondergaan, die hier kort wordt geschetst. In het bewonersblad Goed Gefundeerd 2 (1984)p.15 wordt de beleidsnota van de wbc aangehaald:

*" Van de kant van de huurders van de bouwvereniging bestaat steeds meer behoefte om mee te praten en te denken over hun woning en woonomgeving. Daarvoor is in de eerste plaats een goede informatie voor de huurders noodzakelijk, en ook een goede aanspreekbaarheid van de bouwvereniging voor iedere huurder afzonderlijk. Ons beleid is, dat voor het overleg met de bewoners over deze onderwerpen geen permanente structuren (bijvoorbeeld per complex) zullen worden gecreëerd, maar dat voor probleemgerichte aanpak gekozen wordt. Dat betekent, dat participatie plaats vindt met de direct betrokkenen en dat per onderwerp bekeken wordt wie in dat geval daartoe gerekend moeten worden. Onze voorkeur gaat hierbij uit naar overleg met de individuele bewoner, of de groep betrokken bewoners. " Een korte toelichting bij de tekst uit 1984 volgt: "In deze tekst is ... aangegeven dat de bouwvereniging uit zichzelf geen initiatieven zal nemen om voor het overleg met bewoners bijvoorbeeld een huurdersvereniging op te richten. .. en het is logisch dat de bouwvereniging zelf de oprichting van een huurdersvereniging niet stimuleert. Maar zij staat positief tegenover contacten met huurders die via huurdersverenigingen en comités lopen, omdat de huurders hiervoor zelf hebben gekozen. "*

In 1987 is het beleid niet veranderd, maar de scheidende voorzitter van bestuur van de wbc zegt in een interview in Goed Gefundeerd 4(1987) p.16-17: *"Verder kan er van huurdersverenigingen veel positiefs uitgaan in de relatie tussen huurders en bouwvereniging. Een huurdersvereniging is dikwijls alleen actief als er een bepaald project of probleem is. Een permanent contact zou beter zijn. ... Er zijn trouwens maar weinig huurdersverenigingen. De bouwvereniging zou de oprichting kunnen stimuleren en misschien moet ze daarbij en ook later voor begeleiding zorgen."* Het kan verkeren. In 1993 zegt het hoofd woningbeheer van de wbc in Oss: *"Het is ook in ons eigen belang dat de bewonerscommissies niet uit elkaar vallen, omdat een kritische gesprekspartner namens de bewoners een hoop marktinformatie oplevert. Daarom zetten wij de deur en onze ogen en oren wijd open voor de bewonerscommissies. Bovendien stellen we, indien nodig, faciliteiten beschikbaar, zoals een zaaltje en kopieermogelijkheden."*

#### *Gemeentelijke dienst Volkshuisvesting*

Deze dienst is in Oss niet relevant voor het analyseren van de communicatie tussen huurder en verhuurder, omdat de verhuurder nauwelijks beïnvloed wordt door de gemeentelijke dienst. Er is een wethouder met de portefeuille Volkshuisvesting. De woning-toewijzing van de non-profit huurwoningen geschiedt uitsluitend door de bouwvereniging. De enige bemoeienis die de gemeente nog heeft is, op voordracht van de wbc, 'herinrichtingskosten' - die per huishouden verschillen - te betalen aan individuele bewoners.

#### *Aannemer*

De uitvoering is in handen van één lokale aannemer waar de wbc zeer vaak mee werkt<sup>31</sup>). De werkzaamheden die de aannemer zal gaan uitvoeren worden opgesomd in het informatieboekje voor de bewoners. Naast casco-werkzaamheden worden geriefsverbeteringen aangeboden (zie bijlage 1: Oss). Daarbij valt direct op dat de informatie

veel bondiger en minder volledig gepresenteerd wordt dan dat in Amsterdam het geval was. Over een inventarisatie van klachten, wensen of eisen van bewoners wordt niet gesproken, noch over de mogelijkheden van weigeren of meebeslissen in de wijze van opknappen.

### *Nutsbedrijven*

De MLE (Maaslandenergie) controleert de door de wbc opgegeven lijsten met de technische gegevens van de gasleidingen in de woningen. Daar er niets aan de elektrische installatie gedaan wordt, wordt die ook niet gecontroleerd.

### **Programma van eisen**

Het informatieboekje voor bewoners in Oss geeft op twee pagina's weer wat de mogelijkheden zijn voor de geriefsverbetering en wat de wbc aan onderhoud zal gaan uitvoeren. Voor opknappbeurt-elementen zie de lijst in bijlage 1: Oss, die worden in hoofdstuk 5 in detail doorgenomen.

### **§ Presentatie van het derde veld: Musselkanaal**

[foto en plattegrond complex zie bijlage 1: Musselkanaal]

Het gevolgde project ligt aan de rand van het dorp in de veenkolonie (Schuurman, 1983) en behelst 41 eengezinswoningen aan de Hortensia-, Azalea-, Geranium- en Bruiningstraat. Ze zijn gebouwd in de jaren 1963-1965.

De rijtjeswoningen zijn zogenaamde gietbetonwoningen met vijf kamers. De huren liggen rond de 400 gulden per maand.

*"In 1987 heeft het bestuur van de Christelijke Woningbouwvereniging "Oostelijk Groningen" (CWOG) besloten aan het NCIV bv. in Hoogeveen opdracht te geven tot het maken van een onderzoek naar de onderhoudstoestand van haar oudste woningbezit, te weten 123 woningen te Musselkanaal [van de 220 woningen, rvw] H. Bruiningstraat en omgeving. Uit het onderzoek is gebleken dat er diverse gebreken zijn die op korte termijn moeten worden verholpen. Om deze gebreken te verhelpen, wordt groot-onderhoud gepleegd."*

Zo stelt de informatiefolder voor de bewoners (zie bijlage 1: Musselkanaal). De werkzaamheden zullen uitgevoerd worden terwijl de bewoners blijven wonen en nemen een aanvang in februari 1990 om voor de bouwvakvakantie van het zelfde jaar te eindigen.

### **Participanten in Musselkanaal**

De juridisch eigenaar van de woningen is de Christelijke Woningbouwvereniging

"Oostelijk Groningen" die werd opgericht in 1951. Zij is met Stichting Woningbouwvereniging Stadskanaal (SWS, bezit 5000 woningen) de toegelaten instelling in o.a. de gemeente Stadskanaal. Tot 1987 was de CWOG een weinig initiatiefrijke vereniging met 35 leden. In 1988 komt er een vijfjaren beleidsplan en een visie voor de volkshuisvestingsbijdrage van CWOG in de gemeente Stadskanaal.

Met: "... een nieuw élan, ... voor haar eigen bijdrage, als kleinschalige woningcorporatie, in de volkshuisvesting..." (Beleidsplan, 1988: p.1)

Het bestuur bestaat uit negen personen, die in hun vrije tijd tegen een onkostenvergoeding de vereniging besturen. Er is een administrateur in vaste dienst voor 20 uur per week, verder zijn er geen mensen in dienst. Dat betekent dat al het werk moet worden uitbesteed aan bedrijven, instellingen of in de eigen vrije tijd moet worden uitgevoerd.

*"De centrale doelstelling van de CWOG is... Het vanuit een christelijk geïnspireerde visie op mens en maatschappij uitsluitend op het gebied van de volkshuisvesting werkzaam te zijn in de gemeente Stadskanaal, Vlagtwedde en Bellingwedde."* Beleidsplan (1988: p.3).

Men vat de doelstelling breed op in Musselkanaal:

*"Het bestuur heeft een brede taakopvatting. Dat wil zeggen dat men niet alleen wil zorgen voor een goed dak boven het hoofd van haar huurders maar dat men ook zorg draagt voor goede leefomstandigheden. Daarom zullen de zorg voor de woonomgeving, goede dienstverlening aan bewoners en inspraak van bewoners veel aandacht krijgen."* Beleidsplan (1988: p.3)

Taken die men zich in het bestuur gesteld heeft krijgen reliëf door de "christelijke signatuur". De uitspraak over het zorgen voor anderen tekent wbc's ideologisch gehalte, "die zwak genoemd kunnen worden in de samenleving", wordt nog eens onderstreept met een bijbeltekst (Mattheus: 7:24-27)<sup>32</sup> in het beleidsplan. De CWOG, lid van het NCIV, wil zich profileren met een andere cultuur van beheren:

*"...korte lijnen in de organisatie. Dat wil zeggen bewoners en externe instanties kunnen bestuursleden direct benaderen. Het gevolg is dat CWOG snel kan beslissen en reageren op vragen van anderen. CWOG wil problemen gezamenlijk met bewoners aanpakken. Deze werkwijze is met succes gehanteerd bij een voorlichtingsavond over woningventilatie... waarbij is samengewerkt met de Huurders- en Belangenvereniging Musselkanaal."* Kortom: "CWOG is flexibel en doelgericht." Beleidsplan (1988: p.5)

De meeste bewoners geven een cynische reactie op deze statements. Verderop zullen we in detail de reacties bekijken.

Voor het onderhoud was een klusjesman aangesteld, die in een van de woningen van de CWOG woonde en bijvoorbeeld gereedschap ter beschikking stelde aan bewoners

die zelf iets te klussen hadden. De informele kleine wbc liet toe dat bewoners gereedschap konden lenen bij de klussenman. Die tijd is definitief voorbij in 1987. Financieel kon de vereniging de klusjesman niet verantwoorden. Door het ontslag van de man gaat een typisch communicatief element verloren.

Opname en klachtenafhandeling liggen in handen van één der bestuursleden die dat in zijn vrije tijd doet. De administratie werd tot voor kort nog gedaan bij iemand thuis. Nu zit de vereniging, tijdelijk in een oud schooltje in Mussel.

Uit de mededelingen van de secretaris aan mij over de tijdelijke huisvesting van het kantoor *"tot er een plek met wat meer prestige en toegankelijkheid gevonden is"* en de plannen voor uitbreiding van het woningbestand: *"... afgestemd op de kwalitatieve woningbehoefte, en uitbreiding van het werkgebied richting Vlagtwedde en Bellingwedde en het zoeken naar mogelijkheden voor verbouw van bestaande panden in of in directe omgeving van dorpcentra."* blijkt dat de CWOG in een stroomversnelling is gekomen. De versnelling heeft zich nog niet organisatorisch vertaald in meer vaste stafkrachten of een eigen computer, zoals dat zich op de twee andere locaties van onderzoek al wel heeft voorgedaan.

Voor de bewonersparticipatie is een schema in het beleidsplan opgenomen van meeweten, meepraten, adviseren en meebeslissen<sup>33)</sup> voor de diverse participanten: individuele bewoner, bewonerscommissie, Vrouwen Advies Commissie (VAC) en huurdersbelangenvereniging. De laatste mag soms adviseren<sup>34)</sup>.

Kernachtig verwoord zegt de CWOG:

*"Vanuit het besef dat wonen een primaire levensbehoefte is en daarom van belang is voor het levensgeluk van mensen, vindt het bestuur dat bewoners ook mogelijkheid geboden moet worden om invloed te kunnen uitoefenen op hun eigen woonsituatie. Het betrekken van bewoners bij de besluitvorming zal ook tot gevolg hebben dat de kwaliteit van de besluitvorming wordt verhoogd."* Beleidsplan (1988: p.13)

### *Bewoners*

Evenals in de andere twee projecten is ook hier de wbc cijfermatig niet precies op de hoogte wie in haar woningen woont. Medewerkers van de wbc houden het op: lager geschoolden en meer ouderen dan jongeren. Huishoudens moeten rondkomen met een minimumsalaris of uitkering. Er zijn 107 aanvragen (op 220 woningen) voor Individuele Huursubsidie (IHS) binnengekomen (1990). Toch bestaat de indruk bij de wbc dat meer bewoners voor IHS in aanmerking komen, maar het niet aanvragen. Redenen daarvoor heeft de administrateur van de wbc niet. De wbc heeft een speciale folder laten maken en

uitgereikt bij elke huurverhoging, met daarin een oproep om toch vooral IHS aan te vragen als men denkt daarvoor in aanmerking te komen. Het niet-gebruiken van subsidie is een constatering die strookt met landelijke gegevens<sup>35</sup>).

Een wandeling door de wijk leert dat het hier gaat om een gemengde bevolking qua leeftijd. Uit de gesprekken die ik met de bewoners heb gevoerd, teken ik op dat velen met een zwaar Gronings accent Nederlands spreken. Burenhulp - denk aan lenen van gereedschap, opvang van kinderen, post aannemen, ruil van groenten en dergelijke - is regelmatig<sup>36</sup> te constateren.

### *Gemeente*

Van overheidswege is er een grote en toenemende invloed merkbaar, zo maak ik op uit de woorden van de secretaris van de wbc. Niet alleen als het gaat om de letterlijke tekst van de statuten (juridisch en financieel) maar ook als het gaat om regelgeving (technisch en financieel) tijdens de uitvoering. De CWOG wil meer onafhankelijk worden van de (lokale) overheid en dat kan als zij financieel draagkrachtiger wordt:

*"Het streven naar een zodanige stijging van reserves en fondsen dat de woningbouwvereniging geen toestemmings- of meldingsplicht aan B en W heeft."* Beleidsplan (1988: p.19)

De wbc heeft tot nu toe nog wel meldingsplicht vanwege een minder rooskleurige financiële situatie. De volkshuisvestings-ambtenaar in Stadskanaal spreekt over een gemoedelijke sfeer in de relatie met de CWOG en andere betrokken partijen.

### *Aannemer*

De uitvoering van de opknopbeurt ligt in Musselkanaal in twee handen: een aannemer voor de ramen en het aanleggen van de ventilatiekanalen en een andere aannemer voor het voegwerk en het aanbrengen van de vochtregulerende laag op de binnenwanden. In de praktijk is deze gedeelde verantwoordelijkheid voor de technische uitvoering van het werk niet altijd even gelukkig zoals we zullen zien in de bespreking van de geproduceerde data in hoofdstuk vijf en zes.

### *Nutsbedrijven*

Aangezien er tijdens de gevolgde opknopbeurt geen werkzaamheden aan de water, gas of elektrische installaties zijn uitgevoerd blijven de nutsbedrijven WAPRO, AGD en EGD buiten de analyse.

## **Programma van eisen**

De woningen zijn in 1987 door het bureau van NCIV Hoogeveen onderzocht. Steekproefsgewijze is er bij bewoners gevraagd of er klachten waren en zijn er vochtmetingen verricht (zie bijlage 1: Musselkanaal) voor een indruk van het opname-rapport. Het merendeel van de bouwtechnische opmerkingen gaat over de buitenkant van de woningen. Over het algemeen zijn dat elementen van (achterstallig) onderhoud waartegen de bewoners bij uitvoering geen bezwaar maken. Hét probleem in Musselkanaal is vocht in huis.

*"In een aantal woningen hebben bewoners last van ventilatieprobleem wat zich uit in een vochtprobleem voor bewoners. Dit ventilatieprobleem is door deskundigen beoordeeld en reeds is gestart met het testen van oplossingen voor dit vochtprobleem."* Beleidsplan (1988: p.11) *"Het betonwerk van voor- en achtergevel en van het bergingskozijn verkeert in goede staat. ... Bij alle woningen is condensvorming, schimmel en algengroei geconstateerd op de binnenzijde van de betonnen elementen. Hierover werd door alle huurders geklaagd. In de toekomst kan verwacht worden dat bij het aanzeggen van huurverhoging door de huurder bezwaar gemaakt zal worden. Op grond van de zogenaamde "deelpunten" zal er dan geen huurverhoging doorgevoerd mogen worden. Uit dit oogpunt is het wenselijk om op korte tot middellange termijn maatregelen te treffen om de isolatiewaarde van de gevels te verbeteren."* Inventarisatie-rapport (1987, geen pagina nummers) Er werd gekozen voor een schimmelwerende verflaag. De bewoners maakten hun onvrede voor deze oplossing duidelijk kenbaar door middel van een handtekeningen-actie en 31 van de 41 hoofden van huishoudens waren tegen. Een ingreep aan de binnenkant van de woning stuit vermoedelijk op meer weerstand van bewoners dan werkzaamheden aan de buitenkant van de woning. Voor de rest van de bouwkundige ingreep zie pagina 4 van het informatieboekje (bijlage Musselkanaal), waar in negen punten het programma van eisen is geformuleerd.

In dit hoofdstuk hebben we een eerste ontmoeting met de drie velden van onderzoek beschreven. In het nu volgende hoofdstuk wordt het methodische deel van deze studie besproken, waarbij de werkwijze van data-productie en verwerking van het geproduceerde materiaal centraal staan.

### Noten hoofdstuk 3:

1) Zie de kleurenkatern van Vrij Nederland (nr. 36, 1977) Piet Piryns: "Oss, de saaiste stad van Nederland". In een door Van der Ploeg aangehaald NRC Handelsblad artikel gaat het over het snelst verdwijnende "Saaiste landschap van Nederland: de veenkoloniën om Musselkanaal". In Amsterdam is het niet ongebruikelijk om over het "saaie deel van Amsterdam Zuid" te spreken, vertellen informanten.

2) Ik zet me hier af tegen de tendens in sociaal-wetenschappelijk onderzoek van de laatste jaren vooral onderzoek te doen naar "bijzondere groepen" of "bijzondere omstandigheden" zie bijvoorbeeld: Dercksen en Verplancke (1987), Deben (1988) en Van Wel (1988) die onderzoek deden naar woonscholen of woonopvoedingsinstellingen met een beschavingsoffensief-gedachte, of de grote aandacht voor woonomstandigheden van etnische groepen, ouderen en gehandicapten. Bovendien ben ik het met de SEV (1989) eens dat de experimenten die in de volkshuisvesting plaats vinden met betrekking tot beheer ondertussen wel uit-geëxperimenteerd zijn en dat de experimenten in het gunstigste geval stuurroempjes blijven in de hoofdstroom van beleid van VROM. Zie bijvoorbeeld ook de ervaringen uit drie landen te boek gesteld door Harloe en Martens (1990).

3) Specifieke literatuur over opknappen van woningen is bijvoorbeeld: Gemeentelijke dienst Volkshuisvesting (1983); ASW-OBASA (1988); Blom en Schuyt (1987); ASW (19-90).

Er zijn verschillende 'opknappbeurten': *wind- en waterdichtbeurt (plus)* is de woning zodanig aanpakken dat ze niet direct gesloopt hoeft te worden maar pas na 5 (10) jaar; als de woning bouwtechnisch redelijk is dan kan er een *kleine beurt* gegeven worden waarbij de woning weer 15 jaar meekan; of een *grote beurt* voor 25 jaar. De onderzochte projecten hebben betrekking op de twee laatst genoemde beurten, waarbij achterstallig onderhoud wordt weggewerkt en bewoners voor 'geriefsverbetering' kunnen kiezen.

4) Factoren die de onderhoudsbehoefte en de levensduur van bouwdeelen c.q. bouwwerken bepalen zijn door Damen in het Handboek voor bouwkundig onderhoud van het Bouwcentrum in kaart gebracht:

bron: Damen aangehaald door Houben (1989: p.136)

5) Ik gaf bij een gesprek de respondent mijn visitekaartje van de LUW vakgroep.

6) Een zwakte van deze studie is dat er weinig internationale of historisch comparatieve gegevens zijn verwerkt.

7) Voor kenmerken van huurders en van de huurwoningen van de hele verhuursector, zie Van de Schaar (1987) voor bewonerskenmerken p.30 en voor woningkenmerken p.7.

8) De gemiddelde bezitsgrootte van de wbc's is van 200 woningen in 1945 toegenomen tot 2.000 in 1990. VROM gaat in 1991 ook over op een verfijning in de tabel en hanteert



klasse van 0-599, 600-1799, 1800-3999, 4000-10.000 en meer dan 10.000. (VROM, 1991d).

9) Zie literatuur over "professionalisering" van wbc's bijvoorbeeld: Broos, Van Dalen en Van de Water (1980), NWR map communicatie (z.j.), Gerrichhauzen (1985), Vroegop en Giele (1986), Wuertz en Van der Pennen (1987), De Ruijter (1987) en Kluit (1987).

10) Hier wordt gerekend met het inwonertal van de grootste woonkern binnen een gemeente. Er zijn maar drie A1 gemeenten in Nederland. A1 staat voor plattelands-gemeenten waarvan meer dan 50% van de mannelijke beroepsbevolking in de agrarische sector werkt. In 1971 woonde 20,8% van de Nederlanders in een B gemeente (verstedelijkt platteland). En 54,9% van de bevolking woonde in C (stedelijke) gemeenten. C5 zijn de 14 grote steden.

11) Een belangrijk punt is ook dat de rijksgoedgekeurde opknopbeurten door de bewoners moeten worden toegestaan. Jurisprudentie wijst uit dat de bewoner de onderhoudswerkzaamheden moet "gehengen en gedogen" zie bijvoorbeeld het vonnis van de arrondissementsrechtbank in Amsterdam KG 89/1243V, het artikel van Van der Hoek (LOS-blad sept.1989) en Nieuwenhuijsen (Woningraad 11,23 1989) die verwijzen naar het BW. art. 1591. Het juridisch argument is dat het belang van het individu ondergeschikt is aan het algemeen belang.

12) *"In de jaren zeventig en tachtig lag het accent op oude buurten in de binnenstad en de negentiende eeuwse gordel. In de jaren negentig zal de vernieuwing hier grotendeels afgerond kunnen worden en heeft de aandacht zich verplaatst naar de gordel 20-40. Daar zal een systematisch stadsvernieuwingsproces op gang komen. De beleidsuitgangspunten zijn vastgelegd in de nota "Op Orde in de Gordel". (Gemeentelijke dienst Volkshuisvesting Amsterdam, 1989: p.78)*

13) De totale renovatie behelst ook het slopen van binnenwanden en eventuele samentrekkingen van woningen. Een dergelijke rigoureuze ingreep komt niet veel meer voor, en is ook niet het onderwerp van studie. De bewoners blijken trouwens veel moeite te hebben met het onderscheid tussen de soorten ingrepen.

14) Zie ASW (1990) waar Liesbeth Barwegen deze lijst geeft van op te knappen zaken, die in zijn algemeenheid geldt voor heel Nederland. Per lokatie zal precies worden aangegeven welke activiteiten zullen worden uitgevoerd.

15) Op de kleine wbc in Musselkanaal na, hebben de directies bijvoorbeeld geen enkele belangstelling meer getoond nadat het onderzoek startte. Vergelijkbare ervaringen hebben de onderzoekers Wysmans en Francke (1991). Zij signaleren dat de medewerkers van de onderzochte organisaties op snelle feedbackinformatie en verandering zijn ingesteld en niet zoals onderzoekers op interpretatie en theorievorming.

16) Voor de officiële benaming is gebruik gemaakt van de Stadsindelingskaart van de gemeente: Stadsdeel K (Zuid) is verdeeld in 7 buurtcombinaties (onder andere de Stadionbuurt) en 22 buurten. Het betreft hier buurt 481.

17) De architect C.J. Blaauw bouwde volgens de principes van de Amsterdamsche School in het Plan Zuid van Berlage enkele blokken waaronder de in deze studie onderzochte. Zie dossier van het archief van Bouw- en Woningtoezicht nr. 43225. Informatie uit F.F. Fraenkel: Het plan Amsterdam-Zuid van H.P. Berlage, diss, 1976. De bouw begon in 1929. Enkele van de huidige bewoners meenden in het Olympisch Dorp te wonen. Er is echter geen Olympisch Dorp geweest tijdens de spelen van 1928. De spelers logeerden in hotels of bij particulieren of op boten op het IJ, zoals de Amerikaanse equipe waarvan de wielrenners zelfs op het dek trainden. Zie "Ons Amsterdam" nr. 7/8 1978 p. 202-206: J. Wagener: "Halve eeuw geleden had Amsterdam Olympische koorts; beelden uit de pers van 1928".

18) Met de doelstelling *"Het bouwen van huizen, ingericht voor woningen volgens behoeften van een werkmansgezin en overeenkomstig de regelen der gezondheidsleer."* Gedenkboek (1918: p.26).

19) Gedenkboek (1918: p.50-51) vermeldt dat de werkzaamheden van de maatschappij zich steeds meer uitbreiden: *"...ten slotte bleek het niet meer mogelijk dit alles op te knappen en te behartigen in vrijen tijd. In 1914 werd dan ook het besluit genomen een administrateur te benoemen en een kantoor in te richten."*  
*"Gedurende de eerste tientallen jaren werden kleine reparatiën aan de woningen door opzichters verricht. Echter, hoe ouder de woningen werden, hoe groter het aantal reparatiën, zoodat de opzichters het niet meer aankonden, en vele werkzaamheden aan patroons ter uitvoering werden gegeven. Dit bleek tenslotte voor de maatschappij niet de voordeligste weg te zijn, zoodat in 1906 een besluit werd genomen om... het timmerwerk in eigen beheer te nemen."*

20) In 1988 zijn er 61 leden voor het bestuur respectievelijk de ledenraad die aan het volgende profiel getoetst worden: *"De voorkeur gaat uit naar kandidaten die over bestuurlijke ervaring beschikken en enige kennis van de volkshuisvesting of andere relevante maatschappelijke ervaring hebben."* Deurpost (18 jr, nr.5:p.5)

21) Is dit 'harde gegeven' een toeval of heeft het te maken met administratieve zaken (invoer in een geautomatiseerd bestand waarbij van mensen - waarvan de geboortedatum niet bekend is - 0101 van een jaar is genoteerd)?

22) Volgens de wbc zijn er 16 potentiële kandidaten voor een tijdelijke overplaatsing naar een bejaardencentrum in de buurt. Uit de tabel blijkt dat er 19 mensen voor deze tijdelijke overplaatsing in aanmerking moeten kunnen komen. Waarom daar een verschil in zit, is niet bekend. Het aantal buitenlanders (Turken, Marokkanen, Duitsers, Engelsen enzo-voort) wordt (door wbc-medewerkers) geschat op 10% dit komt overeen met het buurtgemiddelde volgens de gemeentelijke statistieken. Een ander cijfer is de gemiddelde woonduur in de wijk, die ligt voor de Stadionbuurt op 10,5 jaar, volgens gegevens van de gemeentelijke dienst bestuursinformatie/dienst ruimtelijke ordening (1986).

23) Ter ondersteuning van de werkzaamheden van de bewonerscommissie geeft de eigenaar een bedrag ineens van 250 gulden en daarnaast 50 cent per woning. Bovendien biedt zij copieerfaciliteiten aan.

24) De organisatie die benaderd werd (OBASA) maakt deel uit van het Amsterdams Steunpunt Wonen, waarover in het jaarverslag 1989 van de Federatie van wbc's in Amsterdam het volgende wordt vermeld:

Met het "nieuwe" ASW (op resultaat gerichte, zakelijk organisatie, rvw) kon de Federatie goed uit de voeten, maar tijdens het verslagjaar stak de oude actiegroep in het ASW een aantal malen "op storende wijze alsnog de kop op". De Federatie drong daarom bij het ASW-bestuur vooral op consistentie aan: het ASW moest volgens de Federatie een duidelijke keus maken, ook intern. Pas daarna zou het zin hebben om over het sluiten van convenanten over diverse onderwerpen te gaan praten - iets waar het ASW sterk op aandrong. Bij dergelijke convenanten is er overigens het probleem dat het ASW noch de Federatie de achterban formeel kan binden aan de overeenkomst. Maar convenanten met een inspanningsverplichting moeten mogelijk zijn, concludeerde de Federatie in haar jaarverslag (1989: p.23).

*"Huurders en verhuurders zullen in Heerma's visie ook op het plaatselijke nivo in de toekomst meer als gelijkwaardige partijen moeten onderhandelen. Dat idee leidde in het verslagjaar tot een discussie tussen het NCIV en de landelijke koepel van bewonersorganisaties (Woonbond = LOBH + NVH + LOS. rvw) over de vraag of dat betekende dat de interne democratisering van de corporaties nu niet meer aan de orde was. Daarachter lag de vraag hoe het verenigingskarakter van veel corporaties zich verdraagt met hun "nieuwe opdracht" om sociaal ondernemer te zijn. Het bleek een nogal lastige discussie, niet in de laatste plaats omdat er twee soorten corporaties zijn: corporaties die daadwerkelijk functioneren als verenigingen en corporaties die meer als zelfstandige ondernemingen opereren. In het overleg van de secretariaten van de vier grootstedelijke federaties bleek dat er op dit punt opmerkelijke verschillen bestaan tussen de vier steden onderling: in Rotterdam en Utrecht komen "echte" verenigingen nauwelijks meer voor, in Amsterdam en Den Haag juist wel." Jaarverslag Amsterdamse Federatie van woningbouwcorporaties (1989: p.16)*

25) De vertegenwoordiger van de aannemer uit kritiek op het systeem van eenheidsprijzen: *"Het zal de kwaliteit van de uitvoering niet ten goede komen; als er immers meerwerk uitgevoerd wordt aan een bepaald onderdeel dan moet dat ergens anders op bezuinigd worden."*

26) De 'Schadewijk' is de, niet door mij verzonnen, echte naam van de wijk.

27) Het gemeentelijke woningbedrijf werd in 1945 gesticht omdat de bouwvereniging technisch noch administratief ingesteld was om snel veel huizen te bouwen. In de periode dat de gemeente bouwde, werd een bouwkundige aangetrokken door de bouwvereniging om haar bezit te herstellen en de administratie te reorganiseren. De eerste stap voor een professionele organisatie was hiermee gezet.

28) *"Aanvankelijk werd de huur door een bode opgehaald. In 1920 werd hiervoor een vrouwelijke kracht aangesteld, die mede de taak had het voeren van administratie, het doen van bestellingen en de inspectie der woningen." Gedenkboek (1981: p.32). Na de Tweede Wereldoorlog wordt het een oud-indisch militair die de huur gaat ophalen. "Thans is het zo, dat ruim de helft van de huurders een bank of girodienst heeft gemachtigd de huur automatisch van hun rekening op die der vereniging te doen overschrijven."*

(1981: p.35).

29) Niet alleen computers geven de communicatie met de huurders een andere dimensie. Ook de verandering van transportmiddel van de medewerkers is van invloed op de communicatie zie hoofdstuk vijf en zes. *"Het rijdend materieel bleef tot en met 1970 beperkt tot gemotoriseerde bakfietsen die in de plaats waren gekomen van de trapbakfietsen en de fiets met aanhangwagentje. Per 1 januari 1982 waren zestien grote en kleinere vrachtwagens in bedrijf."* Gedenkboek (1981: p.44).

30) In 1921 bepaalde het bestuur nog dat in een bepaald complex woningen, *"Voor 90% bewoond door de betere werkmans en zelfs door middenstanders, de eisen o.a. voor schilderwerk hoger moesten worden gesteld dan bij de eigenlijke arbeiderswoningen."* Gedenkboek (1981: p.5). En even verderop wordt verhaald over de aflatende interesse voor het verenigingsleven: *"Ook toen de tijden beter werden interesseerde men zich niet voor het verenigingsleven. Er waren... vergaderingen waarop alleen het bestuur aanwezig was... het bestuur van de bouwvereniging zocht naar maatregelen om bij de bewoners belangstelling te wekken."* Gedenkboek (1981: p.6).

Niets nieuws onder de zon. In Goed Gefundeerd (1990) constateerde het bestuur (nog steeds) een desinteresse onder de huurders voor het reilen en zeilen van de wbc in Oss.

31) Zo nam de wbc de oude werkplaats/kantoorruimte in 1969 over van deze aannemer om van daaruit haar activiteiten te ontplooiën, tot zij een eigen kantoor/werkplaats realiseerde in 1982.

32) Mattheus (7:24-27) *"Een ieder nu, die deze mijn woorden hoort en ze doet, zal gelijken op een verstandig man, die zijn huis bouwde op de rots. En de regen viel neer en de stromen kwamen en de winden waaiden en stortten zich op het huis, en het viel niet in, want het was op de rots gegrondvest. En een ieder, die deze mijn woorden hoort en ze niet doet, zal gelijken op een dwaas man, die zijn huis bouwde op het zand. En de regen viel neer en de stromen kwamen en de winden waaiden en sloegen tegen dat huis, en het viel in en zijn val was groot."* Dit is een citaat uit de bergrede.

33) Deze participatie-index doet sterk denken aan de ladder van Arnstein (1974) en Nelissen (1977).

34) Wat opvalt is dat de Vrouwen Advies Commissie (VAC) niet mag meepraten of meebeslissen in zaken als "veranderingen aan de woning", noch in zake "sociale activiteiten".

Uit de beleidsplan (1988):

*"Bewoners kunnen invloed uitoefenen door de mogelijkheid deel te nemen aan de overlegsituatie met CWOG.*

*In deze situatie kunnen bewoners hun opvattingen ter advisering meegeven. Het karakter van overleg zal met zich meebrengen dat het bestuur in haar besluiten zorgvuldig met de mening van bewoners om zal gaan.*

*Bewoners kunnen invloed uitoefenen doordat ze, binnen vooraf gestelde voorwaarden, zelf besluiten nemen.*

*... de CWOG verplicht zich een inspanning te leveren tot het functioneren van participatie op de hier aangegeven wijze."*

CWOG bepaalt de condities waarop bewoners inspraak hebben.

35) Gegevens uit Schep (1991). Niet-gebruik van de IHS (individuele huursubsidie) ligt tussen 16 en 56% (p.25) en er wordt een sterke toename van de onderconsumptie van de IHS geconstateerd sinds 1977. Deze onderconsumptie zou de staat naar schatting ongeveer 124 tot 200 miljoen opleveren.

36) Zie ook Felling e.a. 1991 en ook Van den Akker e.a. 1993.

## **HOOFDSTUK 4**

### **Methodologie**

"Objectbetrokkenheid is openheid naar,  
gevoeligheid voor en interesse in  
het object van studie,  
i.c. de onderzochte  
subjecten"<sup>1)</sup>

#### **§ Inleiding**

Dit onderzoek probeert recht te doen aan de onderzochten. Allereerst zal daartoe een beknopte uiteenzetting worden gegeven van de voor- en nadelen van kwalitatief onderzoek, de ideale werkwijze en de voorschriften voor het uitvoeren van een data-productie en -analyse. Daarna wordt zo nauwkeurig mogelijk beschreven hoe de door mij gevolgde werkwijze van data-productie en analyse heeft plaatsgevonden. Ter afsluiting volgt dan een confrontatie van de 'voorgeschreven' werkwijze uit de literatuur en de door mij gevolgde actie. Bij die gelegenheid worden mijn twijfel over en mijn bezwaren tegen die 'voorgeschreven' werkwijze verwoord en wordt mijn wetenschapsopvatting daar tegenover geplaatst, zodat de lezer zich een beeld kan vormen van de kwaliteit van de data en de analyse.

#### **§ Kwalitatief onderzoek**

Er zijn legio methoden in kwalitatief onderzoek ontwikkeld, bijvoorbeeld: multiple case-studies, (participerende) observatie, ongestructureerde interviews en interpretatieve inhoudsanalyse van geschreven bronnen. Afhankelijk van de vraagstelling, de controle van de onderzoeker over variabelen in een situatie en de focus van studie (historisch of hedendaags) wordt de onderzoeksmethode aangepast. Elke methode van onderzoek heeft voor- en nadelen, die in de onderzoeksopzet besproken worden om de lezer te laten weten waarom een keuze voor een bepaalde methode gemaakt is. In het algemeen zijn studies waarin een 'hoe' of een 'waarom' vraag gesteld wordt, geschikt om te benaderen met een case-study, zegt Robert K. Yin (1989). Hij onderscheidt een paar typen case-studies. De 'explanatory' case-studies kunnen worden gecompleteerd met twee andere typen:

'exploratory' en 'descriptive' case-studies. In de onderhavige studie worden alle drie typen uitgevoerd in de wetenschap: the 'softer' a research technique, the harder it is to do.

Kwalitatief onderzoek wordt bijvoorbeeld ook aangeduid in de literatuur met 'intensief onderzoek' (Van der Veen, 1990; Harré en Secord, 1972). Kwalitatief onderzoek is sterk verbonden met de interpretatieve benadering in sociaal-wetenschappelijk onderzoek (Wester en Maso, 1991). In deze studie wordt gesproken van kwalitatief onderzoek ter onderscheiding van kwantitatief onderzoek<sup>2)</sup>. Het gaat niet om de naamgeving maar om de intentie van het onderzoek. Het doel van kwalitatief onderzoek is een beschrijving te geven van sociale verschijnselen, gebruikmakend van het perspectief van de onderzochten. Het te verkrijgen onderzoeksmateriaal legt definities van de situatie vast, waarin de betekenisverlening in de taal van de betrokkenen wordt genoteerd. Het is dan aan de onderzoeker om de verschillende perspectieven te combineren en te interpreteren.

Van der Veen (1990) legt heel duidelijk uit dat 'sociale feiten' niet als zodanig bestaan, hij spreekt van de constructie van sociale feiten. Deze voorstelling van zaken heeft consequenties voor een praktische onderzoeksbenadering. Het betekent dat er vooral aandacht besteed moet worden aan:

*"-processen van betekenisverlening; welke betekenis hechten actoren aan bepaalde situaties (of begrippen)?*

*-de achtergronden van deze betekenisverlening; waarom wordt een bepaalde betekenis verleend?*

*- de sociale omgeving van de actoren en het proces van betekenisverlening; betekenis zijn sociale produkten en processen van betekenisverlening dienen contextueel en niet individueel te worden verklaard.*

*-de handelingsgevolgen van processen van betekenisverlening; afhankelijk van de wijze waarop betekenis aan bepaalde situaties (of begrippen) wordt verleend zullen de handelingen die hierop zijn gebaseerd verschillen.*

*-de sociale functie van betekenissen en handelingen; specifieke betekenissen en handelingen vervullen (in de ruimste zin van het woord) 'een functie' in de sociale context waarin ze worden gebruikt." (Van der Veen, 1990: p.230).*

Wil men, als door Van der Veen geschetst, te werk gaan, dan moeten de individuele 'rechtvaardigingen' ('accounts') en handelingen ('actions') een centrale plaats innemen in de data-productie.

Onderhavige studie is er een geworden die voldoet aan de criteria die Yin<sup>3)</sup> voor een case-study omschrijft. Het is bovendien een studie die als een 'ethnografie' geduid

kan worden (Fetterman, 1989: p.11): *"The ethnographer writes about the routine, daily lives of people."* Het doen van ethnografisch werk is te vatten in de metafoor van de reis, zegt Fetterman (1989: p.9). De reis zelf is belangrijk, zijpaden, doodlopende wegen, pieken en dalen maken deel uit van de route, niet alleen het einddoel telt.

De kwaliteit van kwalitatief onderzoek is gebaat bij een zorgvuldig opgezet onderzoeksplan, waarin een gearticuleerde keuze wordt gemaakt voor het uitvoeren van bijvoorbeeld een case-study. Er zal in de onderzoeksopzet aandacht besteed dienen te worden aan de wetenschappelijke objectiviteit<sup>4)</sup> van de gehanteerde data-productie, de precisie van de data en de generaliseerbaarheid van de uitkomsten (E. Brunt en L. Brunt (1978), Yin (1984), Wermölder (1989) en Van der Veen (1990)). Een aantal criteria voor de kwaliteit van kwalitatief onderzoek zijn opgesteld door Guba en Lincoln.

- een lang verblijf, teneinde ook bias [vertekening, rvw] bij respondenten op het spoor te komen;
- consequente en voortdurende observaties;
- peer briefing; hieronder wordt verstaan het toetsen van de eigen verkregen inzichten aan die van niet-betrokken collega's om eigen bias te bestrijden, advies te krijgen, emoties af te reageren;
- triangulatie<sup>5)</sup> van databronnen, theorieën en methoden;
- het gebruik van audio-visuele middelen;
- member checks<sup>6)</sup>; is een van de meest frequent genoemde specifieke criteria in het interpreterende onderzoek. (Aangehaald in Swanborn, 1990: p.68)

In het kwalitatieve survey, zoals Nooij<sup>7)</sup> dat onderscheidt van veldonderzoek, probeert de onderzoeker te achterhalen hoe een bepaalde categorie mensen hun situatie ervaart.

*"Terwijl de centrale vraagstelling bij het kwalitatieve survey is: 'hoe definiëren mensen hun situatie?', luidt deze vraag in het kwalitatieve veldonderzoek: 'hoe verlopen de interactieprocessen tussen deze mensen en waarom is dat zo?'"* (Nooij, 1990: p.51).

Naar mijn mening legt Nooij te weinig nadruk op de persoonlijkheid van de onderzoeker, die in elk (sociaal) wetenschappelijk onderzoek mede richting geeft aan zijn of haar formulering van de probleemstelling, operationalisatie en werkwijze. Dat doen enkele feministische onderzoekers bijvoorbeeld uitdrukkelijk wel. Van hen kunnen we onder andere over één punt voor onderzoek leren, namelijk dat 'het verhaal'<sup>8)</sup> van de ander door de onderzoeker ge- en misbruikt kan worden om het eigen wetenschappelijke discours, weer te geven. Clough<sup>9)</sup> komt tot de conclusie dat een goede ethnografie begint met goed zelfonderzoek:

*"In the end, I made a choice to abandon the writing of ethnography of other women. I choose instead to set out again to know myself as a woman, a woman writer."*



Ethnografie en (auto)biografie leiden tot inzicht zegt ook bijvoorbeeld Maso (1990: p.123): "... de eerste voorwaarde voor goed kwalitatief onderzoek is zelfonderzoek."

Balsamo beschrijft de werkwijze van de data-productie als volgt:

*"The researcher interviews, listens in, asks questions, all in the attempt to generate more talk. From there though, the ethnographer orders the talk, summarizes it, selects from it, rephrases it, surrounds it with theory, and finally, but never simply, represents it. In writing a representation of talk, the ethnographer necessarily constructs an interpretation. And from a feminist perspective every interpretation is necessarily partial and political because of the talk that was left, ignored, or transformed through the process of transcription and transcoding."* Balsamo (1990: p.49).

De onderzoeker doet er, volgens deze feministen, goed aan zich altijd bewust te zijn van de context van een interpretatie. Een interpretatie geschiedt in een maatschappelijke<sup>10)</sup>, wetenschappelijke<sup>11)</sup> en persoonlijke<sup>12)</sup> context. Als echter deze feministische redenering radicaal en consequent wordt eigengemaakt, dan komt men tot geen enkele uitspraak meer, omdat feit en fictie uiteindelijk niet meer te scheiden zijn. Dat is voor mij onbevredigend. Kwalitatief onderzoek gaat over het tegelijkertijd voorkomen en onderzoeken van 'fact and fiction'<sup>13)</sup>. In dit verband is de opmerking van de feministische auteur Stacey behattenswaardig, als zij het volgende schrijft over 'fact, fiction and fate':

*"I share the view that ethnographic 'subjects' and authors forge their realities through subjective and dialogic processes. However, I also believe that they do so within the constraints of a relatively objective, albeit always interpreted, set of social arrangements."* (Stacey, 1991: p.36-37)

In kwalitatief onderzoek komt de data-productie tot stand in de vorm van een gesprek. De ander, de onderzochte, vertelt en in combinatie met de welgemeende eigen opvattingen van de onderzoeker, is er eerder sprake van een gesprek dan van het afwerken van een lijst met vragen. Pennartz heeft een overeenkomstige opvatting, en omschrijft het 'diepte-interview' in kwalitatieve studies als 'een gesprek' (zie ook McCracken, 1988).

*"Het diepte-interview is een strategie om mensen te laten praten over wat zij (stilzwijgend) 'weten'. In wezen gaat het bij deze methode niet om het stellen van vragen en het verkrijgen van antwoorden daarop. Het interview heeft het karakter van een gesprek waarin de gesprekspartner zich (binnen zekere grenzen) vrij kan uiten. Juist door zich vrij te uiten levert de ander informatie, in een vorm die nog betrekkelijk intact "tacit knowledge" [term van Giddens, rvw] bevat. Het handhaven van de letterlijke tekst is vervolgens van essentieel belang voor de analyse van het materiaal."* (Pennartz, 1988: p.98)

Als het verhaal van de ander genoteerd is, worden daarna met het eigen verhaal van de onderzoeker en de theoretische opvatting de verhalen gecombineerd en samengebracht

(William Foote Whyte, 1984).

Het vergelijken van data tussen verschillende velden van onderzoek draagt bij aan het begrip voor de situatie<sup>14</sup>). Wester (1990) raadt aan om deze vergelijkingen en gedachtenvorming in de eindfase van het kwalitatieve onderzoek toe te passen om de meest centrale bevindingen te onderbouwen. Hij suggereert vooral dat de onderzoeker bewust het eigen gezichtspunt, van tijd tot tijd, dient te verlaten (Wester, 1990, p.114). Die suggestie sluit aan bij Smaling (1990) die verschillende perspectieven integreert.

*"Münchhausen-objectiviteit<sup>15</sup> betreft... uitdrukkelijk ook het sub-domein van de persoonlijke mentale instelling of psychische activiteit van de onderzoeker... het vermogen tot rolneming."* (Smaling, 1990: p.38)

Om recht te doen aan het object van onderzoek moet, zo stelt Smaling, men het triangulatiebeginsel volgen: de combinatie van verschillende databronnen (data-triangulatie), verschillende methoden (methoden-triangulatie), verschillende onderzoekers (onderzoekers-triangulatie) of verschillende theoretische interpretaties (theoretische-triangulatie).

Dadelijk zal worden toegelicht hoe ik het triangulatiebeginsel heb toegepast. Hier past nog kort iets over de analyse van de geproduceerde data, daarvoor geven Miles en Huberman (1984) richtlijnen. De analyse moet - idealiter - als volgt verlopen: ten eerste vindt data-reductie plaats door selectie, focussing, vereenvoudiging, abstrahering en transformerend daarna kunnen de data gepresenteerd worden, waarna de conclusies volgen. De analyse van kwalitatief geproduceerde data verloopt echter cyclisch: reflectie, waarneming, analyse en opnieuw reflectie. De cyclus wordt vele malen doorlopen. De analyse wordt, evenals de dataproductie, op zijn best uitgevoerd met een *'open mind, and not with a closed brain'*. Om iets in het veld te zien en om vragen te kunnen stellen is het allereerst van belang richtinggevende begrippen, (sensitizing concepts) Glaser en Strauss (1967) te ontwikkelen. Het zijn attenderende begrippen die in het gesprek tussen onderzoeker en onderzochten van hun brede inhoud ontdaan worden. Die begrippen mogen volgens sommigen<sup>16</sup>) wel en volgens anderen<sup>17</sup>) niet ingegeven zijn door een theorie.

Yin zegt hier over:

*"The best preparation for conducting case-study analysis is to have a general analytic strategy, preferable one relying on theoretical propositions."* (Yin, 1984: p.102). Miles en Huberman (1984) zeggen het heel kort: *"Facts without concepts and vice versa are hollow"*.

In de beschrijving van de onderzoeksopzet, in hoofdstuk één, is de rechtvaardiging gegeven voor de kwalitatieve methode van onderzoek waarin de twee fundamenteel

verschillende teksten - die van de onderzochten (emic) en die van de onderzoeker (etic) - geproblematiseerd zijn. Nu we hebben laten zien hoe de wijze van data-productie idealiter dient te geschieden, hoe de data behoort te worden vastgelegd en geanalyseerd, wordt dieper ingaan op mijn werkwijze.

## § Werkwijze in dit onderzoek

De opbouw van de activiteiten met betrekking tot de data-productie zijn de volgende geweest: - formuleren van begrippen in een theoretisch kader; - uitvoeren van het veldwerk; - het vastleggen van de data en - uitvoeren van de analyse. Voor de zoek-begrippen uit de theorie van het communicatieve handelen verwijs ik korthedshalve naar hoofdstuk twee. Achtereenvolgens komen nu het veldwerk, de data en de analyse aan bod. Daarbij wordt aandacht besteed aan het volgende:

### *Veldwerk*

- met wie is er gesproken;
- onder welke omstandigheden is er gesproken (in de woning tijdens werkzaamheden, in de auto, op kantoor, aan de telefoon);
- op welk tijdstip is gesproken (vóór, tijdens of na de werkzaamheden)
- waarover is gesproken;
- waarop is gelet; observaties, ethiek;
- welke andere bronnen zijn verwerkt.

### *Verslaglegging*

- hoe zijn de data vastgelegd (schriftelijk, fotografisch, bandopname);
- uittypen;
- dagboekantekeningen;
- invoeren in Kwalitan.

### *Analyse*

- Kwalitan (scènes, trefwoorden, memo's);
- metafoor (theater, acteurs, rollen en stukken);
- matrices;
- peer briefing (collega's, NWR en NCIV medewerkers)
- member checking (sleutelinformanten).

## **Veldwerk**

De interviews (zie bijlage 2: kengetallen) met in totaal 163 personen zijn allemaal door mij persoonlijk afgenomen. Soms duurde het gesprek kort, soms lang (30% minstens 2 maal 2 uur).

Wat er besproken werd hing af van de omstandigheden waarin de mensen werden

aangetroffen. Er werd geprobeerd zoveel mogelijk een topic-lijst af te werken. De topic-lijst bestond voor dit onderzoek uit vragen<sup>18)</sup> die betrekking hadden op de activiteiten die worden ondernomen aan wanden, vloeren en plafond van de diverse ruimten in een woning, door wbc<sup>19)</sup> en bewoner. Verder zijn vragen opgevoerd over de verschillende installaties in huis die te maken hebben met elektriciteit, centrale verwarming en water.

De omstandigheden waaronder het gesprek plaatsvond was vaak zeer gespannen. De bewoner, in wiens huis de opknapbeurt in volle gang was, was over het algemeen moeilijker bij de topic-lijst te houden, dan de bewoner die voor of na de opknapbeurt werd bezocht. Dat werd beïnvloed door zijn/haar en mijn gemoedstoestand en de fysieke omstandigheden: stof en lawaai. De boosheid van bewoners over het optreden van de aannemer en de wbc liep soms erg hoog op. Bewoners uitten hun woede in enkele gevallen door de aannemer te bestellen of met fysiek geweld te dreigen. Van mijn eigen gemoedstoestand is ook verslag gedaan.

Met werklieden is het heel anders praten dan met bewoners en nog weer anders dan met medewerkers van de wbc op hun kantoor. De werklieden onderbraken de onderhanden zijnde klus, of praatten in de schafttijd met me. De medewerk(st)ers van de wbc trof ik vooral op het kantoor van de wbc, bij bewoners thuis als zij er uitleg gaven over de opknapbeurt en in de auto naar het op te knappen complex. Een ethische kwestie is de vraag hoe de verkregen, zeer persoonlijke gegevens, zoals bijvoorbeeld de sexuele geaardheid of religieuze achtergrond van wbc medewerkers of de geblokkeerde carrièrekansen en vriendjespolitiek door mij verwerkt moesten worden. Het zijn zaken die medebepalend zijn voor de wijze waarop de wbc ('corporate culture') naar buiten toe overkomt bij bewoners. Het is opgelost door in algemene termen over deze zaken te spreken en uiteraard zonder namen van personen te noemen.

De observaties zijn schriftelijk vastgelegd. Observaties zijn gemaakt bij de drie wbc-kantoren: in de cantine, op de werkplek van medewerkers en bij de balie. Bij de huurders zijn niet alleen observaties van het interieur en de onderhouds- en verandingsactiviteiten gemaakt, maar zijn ook de handelingen van bewoners en andere participanten in het verbouwproces beschreven. Observaties werden niet alleen in de woning maar ook daar buiten<sup>20)</sup> gemaakt.

Mijn participatie met de onderzochten beperkte zich tot kleine diensten, bijvoorbeeld een TNO-rapport opvragen, gereedschap aangeven, bouw materiaal dragen en een

voorstel voor een dia-serie over opknopbeurten opstellen. Ik heb niet in de velden/complexen van onderzoek gewoond, maar ben er regelmatig naar toe gereisd: Amsterdam (26), Oss (22) en Musselkanaal (13 maal). Naast de bezoeken aan de bewoners heb ik op het kantoor van de wbc gewerkt in Amsterdam (9), Oss (12) en Musselkanaal (5 maal). Op het onderzoeksveld in Amsterdam na ben ik alleen op door-de-weekse dagen op bezoek geweest van 9.00 uur tot 17.00 uur. Ook heb ik bewonersinformatie-avonden en bewonerscommissie-vergaderingen bijgewoond.

Voorts heb ik in de periode van onderzoek zelf twee ingrijpende verbouwingen uitgevoerd aan woningen. Ik ben in de periode van onderzoek verhuisd (binnen het centrum van Amsterdam) en heb in een woning de resultaten van een opknopbeurt bijgewerkt.

Daarnaast is er veel materiaal (zes ordners) geproduceerd uit geschreven bronnen zoals daar zijn: brieven (van huurder naar verhuurder en v.v.), contracten, aankondigingen, bewonersbladen, verslagen van vergaderingen, formele studies, evaluaties, krantenknipsels, artikelen in vakbladen, archiefstukken en foto's<sup>21</sup>).

### **Verslaglegging**

De interviews zijn meestal op band opgenomen, soms kon dat niet vanwege fysieke omstandigheden of door technische problemen met de opname-apparatuur. De banden zijn allemaal uitgetypt. Driekwart door de onderzoeker zelf en 25% door twee studentassistenten, die geïnstrueerd moesten worden op welke bijgeluiden te letten (lawaai van de bouw, verkeerslawaai, geluiden van huisdieren, klokken, televisie en radio) die een bijdrage leveren aan de informatie over de omstandigheden van de opknopbeurt. De situatie kan bijvoorbeeld zodanig zijn dat een overspannen geraakt huisdier de bewoners danig op de zenuwen werkt. De organisatie van de banden en de protocollen is een aandachtspunt in deze fase van het onderzoek.

De interviewprotocollen zijn door de onderzoeker meerdere malen gelezen en opgeknipt in scènes die daarna werden ingevoerd in het computerprogramma Kwalitan. Op deze wijze zijn ze voor analyse opgeslagen.

### **Analyse**

Hoe is de analyse toegepast op het geproduceerde materiaal? Allereerst zijn de gesprekken met de huurder, verhuurder en aannemer woordelijk uitgetypt. We willen

immers de perspectieven van de verschillende partijen over één onderwerp, namelijk woningbeheer, vastleggen en analyseren. Daarna zijn de schriftelijke teksten gecodeerd ingevoerd in het computerprogramma. Het zo verkregen protocol wordt doorgelezen en opgedeeld in scènes: min of meer afgebakende delen tekst met één onderwerp, opvatting of verwijzing. De scènes worden voorzien van trefwoorden (termen die enerzijds zijn ingegeven door de tekst van de informanten en anderzijds door het theoretisch kader en bijbehorende schema van sensitizing-concepts/zoekbegrippen van hoofdstuk twee). Als er een scène was met een bijzondere lading, omdat daar bijvoorbeeld een informant iets heel treffend verwoordde, dan werd die scène voorzien van een ster. Aldus sorterend, ontstond een bestand van ster scènes met bijbehorende trefwoorden.

De ster scènes werden gecategoriseerd op stapeltjes. Geprobeerd is zo weinig mogelijk stapeltjes te maken, wederom gestuurd door de sensitizing concepts. Wat opvalt bij het maken van de stapeltjes is dat één scène op verschillende stapeltjes zou kunnen vallen. Uiteindelijk wordt gekozen voor één stapeltje en worden kort de 'dwarsverbanden' met de andere stapeltjes aangegeven. De interdependentie of familierelatie tussen de stapeltjes wordt weergegeven. De interpretatie van de onderzoeker wordt bijgehouden in memo's (begrippenkaarten, profielkaarten, methodische en theoretische memo's). Door het toekennen van één term aan één stapeltje ster scènes is geprobeerd een beheer-begrip in termen van waarden en normen te ontwikkelen. Op deze wijze is geprobeerd tot een reconstructie te komen van de interferentie van leefwereld en systeem; het theoretisch concept van deze studie.

Hieronder volgt een voorbeeld van het genereren van data. Trefwoorden uit verschillende ster scènes worden in een combinatie bij elkaar gebracht en in een zogenaamd zoekprofiel als opdracht aan het programma gegeven. Het programma zoekt dan in de geopende bestanden naar een scène die voldoet aan het profiel.

*Een voorbeeld van een uitsluit van KWALITAN 3.1:*

afdruk van selectie 1: gespecificeerde selectiecriteria trefwoorden: klepramen of taal botst\* en gerief. aantal gevonden scènes : 6

document / scène : 1 - 13  
documentcode : jhn  
respondent : Olympiaweg nr. huis, C. J. (36), 10 03 89  
trefwoorden : klepramen

-----  
1. Er is nu een discussie gaande over klepramen.

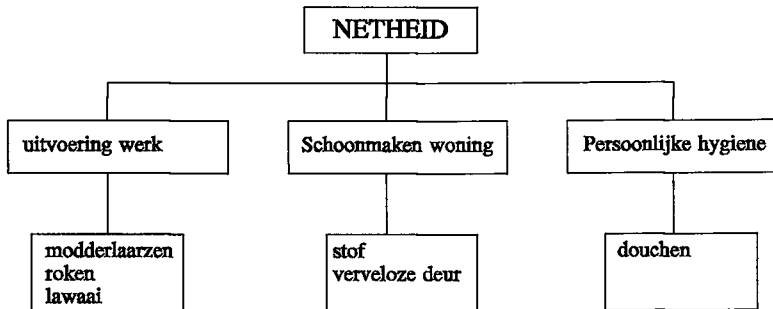
2. Ik had het al bij het begin van de renovatie gezegd dat ik meer frisse lucht in mijn huis wilde hebben.
3. Nou dat zou gebeuren op een gegeven moment werd dat doorgeschraapt.
4. Ik haal het aan hoe zit het er mee?
5. Ja jullie krijgen grotere ventilatiekokers ik zeg, wil godverdomme gewoon een raam hebben. Ik zeg ik zit beneden ik kan mijn deuren niet open doen omdat ik heb geen poezen, maar die komen zo binnen.
6. Ja dat is het risico als je beneden woont.
7. Ik zeg so what, als ik dat risico neem wil ik een klepraam hebben.
8. Het kon niet en ineens kon het weer wel maar dan moesten we er voor betalen.
9. Noem je dat nou geriefsverbetering?
10. Voor mij als huurder vind ik het een vreemd gebeuren.

Het computerprogramma analyseert niet; het produceert ontzettend veel materiaal. Een voorbeeld van analyse: Informant B. uit Amsterdam is de vertegenwoordiger van de gemeente. Hij licht de bewoners voor over de opknapbeurt. Hij zegt dat zo objectief mogelijk te willen doen. Bij zijn voorlichting over de verbouw van de bestaande douche bijvoorbeeld noemt hij als argument "*douchen is toch lekker*" om bewoners over te halen mee te doen aan de geriefsverbetering. Want hoe meer mensen meedoen des te efficiënter de middelen besteed kunnen worden, zegt hij tegen mij, maar niet tegen de bewoners. Mijn eerste<sup>22)</sup> interpretatie van deze data is dat men in de scène een verwijzing naar het trefwoord 'deskundigheid' kan zien. Daaronder versta ik een technische ingreep om een (door experts) gedefinieerd doel te bereiken. Bovendien probeert de informant met de legitimering aan te sluiten bij opvattingen van de bewoner/huurder, hij wil het proberen te laten 'klikken'. Maar dat zijn geen begrippen in termen van communicatie over waarden en normen. Het gaat in de legitimering om de opvatting van het *schoon zijn* - in de zin van persoonlijke hygiëne - *douchen is lekker*. Uiteindelijk komt deze scène dan op de stapel "netheid".

Een ander voorbeeld waarbij gerefereerd wordt aan 'netheid', levert de informant V.D. uit Oss, wanneer zij vertelt over het slopen van tegels in de douche. Volgens de bewoonster werden de tegeltjes er afgehakt en ontstond daardoor schade aan de andere kant van de muur. Er vielen stukken uit de muur in de aangrenzende slaapkamer, kortom het werk werd grof uitgevoerd, "*niet netjes*" zoals mevrouw zei. "Netheid" als begrip

wordt hier dan betrokken op de uitvoeringskwaliteiten. De reactie van de werklui was dat de ontstane schade niet erg was "omdat de verzekering toch wel zou betalen". Een typisch geval van systeemdenken, omdat het er kennelijk niet toe doet hoe er gewerkt wordt, de financiële dekking is *automatisch* geregeld, zonder rekening te houden met het bewonersperspectief.

Schema 7: Opbouw sensitizing concept.



Een stapel met meer data geeft dan een beeld van een waarde. In de onderste blokken staan trefwoorden (bijvoorbeeld uitspraken van verschillende actoren) die bij een scène genoteerd zijn, die trefwoorden zijn aan een bepaalde activiteit toe te schrijven (de blokken in het tussen niveau), activiteiten die op hun beurt onder één noemer gebracht worden. Schematisch ziet het er als volgt uit in schema 7.

Als laatste punt van deze paragraaf over mijn werkwijze moet nog iets gezegd worden over de vele vormen van centrisme die bij een dergelijke manier van onderzoek doen de kop kunnen opsteken: ethnocentrisme, regio-centrisme, gender- en klasse-centrisme. De persoonlijkheid van de onderzoeker is bij elk van deze centrismes in het geding<sup>23)</sup>. Hoe daar mee omgegaan moet worden is voor velen een vraag<sup>24)</sup>. Ik heb



geprobeerd om van de mogelijkheden van vertekening me steeds bewust zijn. Het triangulatie-principe, het innemen van andermans gezichtspunt, het blijven lezen over kwalitatief onderzoek doen, twijfel en resultaten doorpraten met collega's, hielpen me bewust te zijn van de onderzoeks 'bias'.

## § Terugblik

De voorgeschreven methode van reflectie bij de analyse verliep bij mij met horten en stoten. Het geblokkeerd raken door triviale zaken en grand-theory à la Habermas overkwam me. Het denken in een metafoor<sup>25</sup> (Miles en Huberman, 1984) hielp. Zo zag ik "kolonisering van de leefwereld" als een reflectie op mijn jaren in West Afrika, waar de kolonisator aan het werk is geweest. Door de regelmatige, intensieve gedachtewisseling met mijn promotoren en een enkele relatieve buitenstaander kwam ik langzaam af van het idee dat de professionele wbc staat voor het systeem en de huiselijkheid van bewoners voor de pure vorm van de leefwereld. Het gevoel voor de interferentie van de twee domeinen kreeg langzaam vorm. Partijen praatten over hetzelfde maar bedoelden iets anders, dat werd me gaande het onderzoek steeds duidelijker. En ik hoop met dit verslag van de studie dat inzicht over te brengen. Mijn zoektocht naar waarden en normen bij woningbeheer lijkt op de werkwijze van één van mijn promotoren die zich de vragen stelde:

*"Hoe beleven mensen situaties waarin zij zich echt thuisvoelen of waarin zij zich juist niet thuisvoelen? Welke (relatief) constante structuren [vet, rvw] zijn in deze beleving te ontdekken?" (Pennartz, 1981, p.109)*

Mijn eigen inlevingsvermogen werd verscherpt door een huis niet louter te zien als een plaats vol gebruiksvoorwerpen, maar ook als een museum met dierbare spullen die ergens naar verwijzen. Ik merkte ook dat de fysieke afstand tot het veld een bijdrage leverde:

Musselkanaal was minder vertrouwd dan Amsterdam. Daardoor kon ik 'gewone' handelingen als 'vreemder' bekijken. En putte ik moed uit de tekst van Coenen, de dichter onder de interpretatieve sociologen, die schrijft:

*"Het is van het grootste belang dat de onderzoeker voldoende tijd neemt voor het schijnbaar nutteloze van terugbladeren, mijmeren, associëren en fantaseren. Het is de tijd die nodig is om de echo's, de diepteklanken, die het waarnemen steeds - ook in zijn meest onmiddellijke vorm - oproept, te laten resoneren. In die resonantie, die deels onderbewust, deels bewust plaatsvindt, komt de verbinding tot stand met de voorgeschiedenis van het waargenomen. Andere, tevoren gedane observaties, de theoretische geformuleerde zoekrichting, het amalgame van vroegere en gelijktijdige persoonlijke*

*ervaringen van de onderzoeker. Bovendien is er veel tijd nodig om het geresoneerde te bewerken en uit te werken in schriftelijke notities. Zonder dat komt een theoretische analyse niet van de grond. ... Ik leerde er weer op vertrouwen dat de triviale gebeurtenissen die ik zonder nadenken noteerde, inderdaad iets te zeggen hadden over de gezochte samenhangen.*" (Coenen,1988: p.26-27)

De belleterrie, met haar gedetailleerdheid van vocabulaire en de veelheid aan perspectieven, of de fotografie met haar eigen kwaliteiten<sup>26)</sup> kan het levensverhaal misschien wel veel beter presenteren. Hoe kan de wetenschapper recht doen aan de onderzochten met hun eigen verhalen? Denzin (1989) houdt de sociale wetenschappers voor dat zij zich bewust moeten zijn van deze onmogelijkheid: levensverhalen als definitief en volledig te beschrijven.

*"As we write about lives, we bring the world of others into our texts. We create differences, oppositions, and presences which allow us to maintain the illusion that we have captured the 'real' experiences of 'real' people. In fact, we create the persons we write about, just as they create themselves when they engage in storytelling practices. As students of biographical method, we must become more sensitive to the writing strategies we use when we attempt to accomplish these ends. And, as readers, we can only have trust or mistrust in the writers that we read, for there is no way to stuff a real-live person between the two covers of a text."* (Denzin, 1989: p.82-83)

Hoofdstuk vijf bestaat uit verhalen van bewoners uit de drie velden van onderzoek. De lezer zal het inmiddels duidelijk zijn dat het geen traditioneel 'praatje en plaatje' wordt, waarin de onderzoeker een 'objectief' betoog houdt en daar, bij wijze van illustratie, citaten van de informanten bij plaatst.

*"There are only stories to be told and to be listened to. Stories then, like the lives they tell about, are always open-ended, inclusive and ambiguous, subject to multiple interpretations."*(Denzin, 1989: p.81)

De onderzoeker krijgt het vertrouwen van de onderzochten en mag dat niet beschamen, geen oprechtheid van interesse in andermans verhalen veinzen is de opdracht aldus Denzin. Het uiteindelijke resultaat van die opgave is een nieuw verhaal. Natuurlijk ben ik geen papegaai van de informant en moet ik keuzes maken. Ten eerste gaat het om mensen zoveel mogelijk te laten vertellen over het onderwerp van onderzoek. Ten tweede is de taal van alledag in een leesbare tekst omgezet. Er moesten, ten derde, keuzes worden gedaan om het verhaal van uren in te korten. En er zijn keuzes gemaakt om de perceptie van mensen aan te vullen met de weergave van eigen observaties. Daarom levert deze studie 'gegevens' op die niet als zodanig *gegeven* zijn maar door mij zijn *geproduceerd*.

#### Noten hoofdstuk 4:

1) Ilija Maso en Adrie Smaling (1990: p.22).

2) Swanborn staat weliswaar als een kwantitatieve methodoloog bekend, maar kent de kwalitatieve methode toch enige relevantie toe: "... we moeten de kwalitatieve benadering dan ook plaatsen in de context waar zij thuishoort: de beantwoording van globale vragen door het ontdekken van relevante aspecten (variabelen) en door het blootleggen van processen in de omgang tussen mensen, waardoor ons duidelijk wordt hoe de interactie tussen mensen en de betekenis die zij aan hun omgeving geven met elkaar (zouden kunnen) samenhangen." Swanborn (1991: p.133)

3) Yin (1989: p.23) vindt een case-study pas goed als die:

1. significant is: een maatschappelijk onderwerp behandelt, theoretisch interessant is en van belang voor een breed publiek.
2. compleet is: de produktie van data uitputtend is (er geen nieuws meer te verwachten valt, niet afgesloten wordt door gebrek aan tijd, geld, doorzettingsvermogen van de onderzoeker.) Kortom als er sprake is van verzadiging (saturation) van begrippen.
3. alternatieve verklaringen overweegt,
4. voldoende bewijsvoering levert zodat de lezer op eigen kracht een conclusie kan trekken. De lezer moet de indruk hebben hoe de onderzoeker gewerkt heeft en of hij/zij contact met de respondenten heeft gehad in het veld, 'rapport met de informanten' zoals de antropologen zeggen.
5. schrijf- en argumentatie-stijl aangenaam is.

4) Swanborn (1979) geeft een duidelijke voorstelling van zaken met betrekking tot de objectiviteit van kwalitatief onderzoek. Hij stelt dat objectiviteit het samenvoegsel is van betrouwbaarheid en validiteit. "... een meetinstrument is valide als het dat kenmerk en alleen dat kenmerk meet, wat de onderzoeker wil meten. Schiet het daarin tekort, dan daalt de validiteit, we spreken dan over 'bias' (vertekening) die optreedt. Vergelijkbaar met de meetresultaten van een permanent uitgerekte linnen huishoudcentimeter, waarmee men alles iets te kort meet." (Swanborn, 1979: p.73). Naast het validiteitsprobleem bestaat er in onderzoek het betrouwbaarheidsprobleem; daarover zegt Swanborn: "Onbetrouwbaarheid van metingen is gebaseerd op onsystematische fouten, wat wil zeggen dat het resultaat nu eens in deze, dan weer in gene richting is verschoven ten opzichte van de 'ware' waarde'. We spreken van een betrouwbaar meetinstrument indien de fluctuaties binnen zekere grenzen blijven." (Swanborn, 1979: p.79-80).

5) De term 'triangulatie' van Campbell moet niet letterlijk opgevat worden, want dan zou er van een driehoeksmeting sprake zijn. De term bedoelt aan te geven dat verschillende perspectieven en bronnen, gegevens bevatten die relevant kunnen zijn voor het begrip van de situatie.

6) Member-checking - het voorleggen van onderzoeksresultaten aan de onderzochten - zou volgens Swanborn (1990) niet altijd resultaat opleveren, "omdat duidelijk is dat bij de betrokkenen het zicht op de werkelijkheid tekort schiet". Misschien is dat het geval bij niet-toerekeningsvatbare personen, maar in de meeste gevallen moet een individu toch als een competente persoonlijkheid worden beschouwd. Rechtdoende aan zijn en haar

specifieke kijk op de werkelijkheid hoeft niet te betekenen dat die eenduidig is voor alle groepen in de maatschappij. Het gaat volgens de auteur ook (p.53): *om kwalitatief onderzoek... dat zich richt op de wereld zoals de onderzochte personen die definiëren, beleven en constitueren.*

7) Nooij (1990) laat zien dat er nauwe, niet-toevallige relaties bestaan tussen opvattingen in de theoretische sociologie en vormen van sociaal-wetenschappelijk onderzoek: Onderzoek waarin regulatieve ideeën over objectiviteit en validiteit gangbaar zijn.

*"Objectieve kennis... is kennis die niet vertekend is als gevolg van subjectieve invloeden. We spreken van objectieve onderzoeksmethode wanneer alle beslissingen die een onderzoeker heeft genomen en alle stappen die hij in het onderzoek heeft gezet, geëxpliciteerd zijn... Het onderzoek kan dan in principe door een andere onderzoeker worden herhaald."* (Nooij, 1990: p.7). Nooij spreekt over interne en externe validiteit of geldigheid; begrippen die we ruim moeten opvatten. Bij de eerste hoort bijvoorbeeld ook de operationalisering van theoretische begrippen. Verder behelst interne validiteit het domein waarop de conclusies van toepassing worden verklaard in relatie tot de steekproef.

8) De bundel van Ankersmit en anderen (1990) geeft een keur aan voorstellingen van het belang van een verhaal in diverse wetenschapsgebieden.

9) Clough vraagt zich af wat het voor haar betekent ethnografie te bedrijven: *"For a woman, what is the relationship between ethnography and autobiography? What is the relationship between writing and being a woman, between writing and sexual identity?"* (Clough, 1990: p.36)

10) Zie bijvoorbeeld Gé Kruijer (1983). Hij steekt één groot pleidooi af voor emotionele geëngageerde wetenschappers die in woorden van de onderzochten hun partij kiezen. *"Ik verzet mij niet alleen tegen onbegrijpelijke taalkundige geluiden, maar ook tegen een neutrale presentatie van onderzoeksresultaten. De publikaties van de bevrijdingswetenschapper mogen getuigen van de gevoelens waarmee op onderdrukking wordt gereageerd en die met de strijd gepaard gaan."* (Kruijer, 1983: p.61)

11) Bertaux en Bertaux-Wiame (1981) onderstrepen het proces-karakter van sociologisch relevant onderzoek. Dat is een stellingname die bij mijn onderzoek aansluit. *"We think...that sociological research is meant to get at the level of social relations. With our approach, we cannot give accurate measures of social phenomena, but we are able to propose an hypothesis about the social processes which produce them. ... What is sociologically relevant, a figure, or a process?"* Bertaux en Bertaux, 1981: p.178-179)

Een ander element dat door de Bertauxs wordt opgevoerd voor kwalitatief onderzoek is de 'verzadiging' van begrip voor de situatie, iets dat nauw samenhangt met de validiteit van dit soort onderzoek. *"... having no representative sample, we have supposedly 'no proof of the validity of our data'. Our answer to this is that we conducted interviews with, for instance, bakery workers until we felt new interviews were not bringing us any new knowledge about the level of social relations. By the way, the fact that there is such a process of saturation means that this level of social relations exists indeed... The proces of saturation of knowledge means that we get a certain representativeness indeed, not at the level of phenomena, but at the level of the social relations which produce them everywhere... this means more than accurate figures."* (Bertaux,

1981: p.179)

12) De aanmoediging om niet alleen een wetenschappelijke en maatschappelijke, maar ook een persoonlijke verantwoording af te leggen waarom een studie wordt ondernomen, heb ik gekregen van promotoren en van mijn collega onderzoekers bijeen in landelijke studiedagen van de SISWO/WISWO/FIM en SIM, die ik bij deze wil dankzeggen voor hun steun.

13) Een voorbeeld van een 'hard' feit is het meten van de satisfactie. In Oss, waar ik kwalitatief onderzoek deed, werd ook een kwantitatief onderzoek gedaan naar het imago van de bouwvereniging. Daar werd gevonden (NWR, 1989) dat de bewoners matig en zeer tevreden (89%) waren met de woning en 11% was ontevreden. Opvallend zijn die gegevens niet. Er bestaat een vuistregel voor elk tevredenheidsonderzoek. De onderzoeker Land deed daar een literatuurstudie naar en schrijft naar aanleiding van vergelijkingen van binnen en buitenlandse cijfers:

*"Wanneer we een aantal mensen vragen naar hun tevredenheid met de woning, is de kans groot, dat 10-11% van de ondervraagden te kennen geeft ontevreden te zijn. Misschien meten we met dergelijke vragen iets wat Gadourek algemeen satisfactie heeft genoemd. Veel informatie over de woonsituatie zullen we bij een dergelijke vraagstelling niet verkrijgen. Een woningbouwbeleid mag daarom nooit op de resultaten van dit soort studies gebaseerd zijn."* (Land, 1969: p.14).

Twijfel over de zeggingskracht van cijfers kent iedereen wel: soms zeggen cijfers heel veel, soms is het 'geloof' in de eigen geproduceerde werkelijkheid al zo groot dat geen enkel cijfer daar iets aan kan doen. Zie bijvoorbeeld Paling: "De wereld als halve waarheid. Of: hoe anderen ons denken en handelen bepalen." (Bzztôh, Den Haag, 1991).

14) Spradley stelt in *The ethnographic interview* (1979: p.202) *"A fruitful strategy for discovering themes is to make limited comparisons with other cultural scenes. This can be done by mentally reviewing other scenes of which you have some knowledge, visiting other social situations to make an on-the-spot comparison, or actually conducting an interview with informants who have knowledge of other scenes."*

15) Smaling refereert aan de Baron von Münchhausen. De Winkler Prins zegt over de baron het volgende: *"Karl Friederich Hieronymus von Münchhausen (1720-1797). Duits officier, was van 1738 tot 1750 in Russische krijgsdienst. Zijn sterk overdreven reis-, jacht- en oorlogsverhalen werden door de naar Engeland gevluchte Duitse schrijver Rudolf Erich Raspe (1739-1794) verzameld, bewerkt en uitgebreid en anoniem uitgegeven onder de titel Baron Münchhausen's narrative of his marvellous travels and campaigns in Russia (1785). G.A. Bürger vertaalde ze kort daarna in het Duits en gaf in 1788 een vermeerderde editie uit, die, in vele talen vertaald, overal populair werd."* Winkler Prins (1977, deel 2: p.1486) Eén verhaal is erg bekend, namelijk dat waar de baron zichzelf en zijn paard redt door zich aan zijn pruik uit het moeras te trekken. Dit streven naar het onmogelijke gebruikt Smaling als beeld voor het streven 'objectief' te zijn in sociaal-interpretatief wetenschappelijk onderzoek.

16) Wester en Maso (1991: p.7) staan wel toe dat richtinggevende zoekbegrippen voortkomen uit een theoretisch kader.

17) Dit is in tegenspraak met de gefundeerde theorie benadering die idealiter uitgaat van een onderzoeker die met een globale probleemstelling het veld ingaat en het verkregen materiaal 'laat spreken'. Van der Veen (1990:231) zegt hierover: *"In tegenstelling tot bijvoorbeeld Glaser en Strauss (de grondleggers van de gefundeerde theorie benadering, rww) of Blumer ... speelt in intensief onderzoek theorie een belangrijke rol bij de voorbereiding van onderzoek. Juist door middel van een goede theoretische voorbereiding kan beter worden waargenomen: theorie is de bril die de onderzoeker nodig heeft om de sociale werkelijkheid te kunnen waarnemen."*

18) Spradley (1979) stelt voor verschillende soorten vragen te stellen:

I. Structurele vragen: "don't ask for meaning ask for use"

II. Descriptieve vragen: mensen laten vertellen over hun ervaringen. Noteer de antwoorden van de onderzochten in de door hen gebruikte taal.

19) Zie voor een uitgebreid en schematisch overzicht van uit te voeren woningverbeteringen NCIV (1983).

20) Stel bijvoorbeeld dat je de bewoners bezoekt per fiets. Dan komt de kwalitatief ingestelde onderzoeker al heel wat aan de weet, als je op de vele vragen een antwoord kan krijgen. Kan de fiets bijvoorbeeld worden vast gezet? Is die fietsbeugel door de wbc geleverd of door de bewoners, hoe is die bijgehouden? Kun je een tv-antenne op het dak zien staan? Staan er ramen open? (ventilatie informatie) Hoe ziet de tuin er uit? Je loopt op de voordeur toe. Is de stoep door de wbc aangelegd, is het naambordje van de bewoners, is er een buitenlamp. Bel dan aan. Van wie is de bel, hoe klinkt die? Is de brievenbus in de voordeur gemonteerd of er naast, door wie is de brievenbus gemaakt? Gaat het om de originele deur van de wbc of een eigen deur van de bewoners? Zit er een kijkgaatje in de deur? Is het slot in de deur nog origineel? Heeft de bewoner extra beveiligingen aangebracht? Ligt er een mat buiten voor de deur? Of ligt er een rooster, van wie is dat? Kortom van de buitenkant van een woning is al een heel verhaal te maken.

21) Bovendien is er een video-band beschikbaar over het opknappen van woningen in Amsterdam, geproduceerd door de Federatie van wbc's: "Even voorstellen. De kleine Opknapbeurt".

22) Vergelijk Renate Klop (1991) zij spreekt over analyse-in-eerste en tweede-instantie.

23) Ik weet gewoon niet precies hoe mijn data-productie beïnvloed wordt door details als dat ik een bril draag en geen snor? Ik probeer me in te leven in de situatie van de gesprekspartner. Daarvoor neem ik de tijd en probeer zo min mogelijk mensen in de rede te vallen. Bij de kennismaking leg ik uit waarom ik de bewoners wil spreken, probeer rapport (frans: rapð-r) een verstandhouding met de gesprekspartner te krijgen. Ik laat altijd een visite-kaartje van de vakgroep achter. Mijn werk in Afrika heeft me doen beseffen dat een grote mate van ontvankelijkheid voor 'anderen' een mentale instelling is om achter het karakter van verknochtheden van die ander te komen.

24) Zo heeft de beroepsvereniging van sociologen en antropologen in Nederland een beroepscode opgesteld waaraan de onderzoekers zich dienen te houden.

25) Zie voor het gevaar van het denken in metaforen bijvoorbeeld de feministische kritiek zoals geformuleerd door Ineke van Wingerden (LOVER, 18(1991)4 p.208-215) die zich baseert op het werk van Donna Haraway en Emily Martin. Zij stelt dat bijvoorbeeld de voorstelling van het menselijk lichaam als een 'slagveld' een beperking oplegt aan het stellen van 'andere' vragen. Het lichaam heeft een immuumsysteem dat wordt 'aangeslagen' er vinden 'invasies van buitenaf' plaats. De wetenschapsopvatting die wordt geponcerd is die van het constructivisme "*slechts een partijdige blik, een gedeeltelijk perspectief belooft een objectieve visie.*" (p.210).

Catherine Sullivan Norton (1989) laat in haar boek *Life Metaphors: Stories of ordinary survival*, goed zien hoe mensen metaforen produceren en er naar leven. Zij moet er vanuit gaan dat mensen 'eerlijk' antwoorden. Ik heb het makkelijker, want ik kan zien wat mensen doen (aan de woning) en hoef me niet alleen te verlaten op wat mensen denken te doen.

26) Voor een prachtig voorbeeld zie de fotograaf Walker Evans in James Agee: *Let us now praise famous men: three tenant families*. Houghton Mifflin: Boston, 1988 (oorspronkelijk 1941). En Collier and Collier: *Visual anthropology: photography as a research method*. University of New Mexico press, Albuquerque, 1986.

## HOOFDSTUK 5

### Verhalen

"Het geheim van de waarheid is  
dat er geen feiten bestaan,  
alleen verhalen."<sup>1)</sup>

#### § Inleiding

Wat gebeurt er in een scène, waarover verschillen partijen nu eigenlijk van mening, *waaraan* storen de bewoners zich bij een opknopbeurt, dat zijn de vragen voor dit hoofdstuk. *Waaraan* mensen zich storen kan - globaal gesproken - betrekking hebben op: (te inventariseren) bouwkundige elementen, (te categoriseren) perspectieven en (te interpreteren) situatiedefinities. In dit hoofdstuk worden details van een botsing, zoals ervaren door bewoners, beschreven. In hoofdstuk 6 komt de vraag *waarom* partijen van mening verschillen aan de orde. Dan wordt geprobeerd de achterliggende waarden en normen in beeld te brengen, die tot een botsing van meningen over beheer van de woning leiden. Vanuit het verhaal van mensen wordt gezocht naar een waarheid die niet wordt gezien als de beschrijving van één objectieve werkelijkheid, noch als het gelijk uit het beste verhaal<sup>2)</sup>, maar het is mijn presentatie van individuele interpretaties van de veelvormige werkelijkheid. Het verhaal staat centraal in dit hoofdstuk. De analyse van het verhaal moet hier opgevat worden als de studie van het afgenomen lange interview. Of in woorden van McCracken (1988: p.16):

*"... someday we will see systematic studies of the interview that examine it from the point of view of semiotics, symbolic interactionism, and phenomenology."*

Uit hoofdstuk vier is gebleken dat ik aansluiting zoek bij het symbolisch interactionisme, waarin de situatie vanuit de perspectieven van verschillende deelnemers wordt bekeken. Het gaat om de definitie van de situatie zoals door Habermas is verwoord:

*"Freilich werden Situationen nicht im Sinne einer scharfen Abgrenzung "definiert". Situationen haben stets einen Horizont, der sich mit dem Thema verschiebt. Einen Situation ist ein durch Themen herausgehobener, durch Handlungsziele und pläne artikulierter Ausschnitt aus lebensweltlichen Verweisungszusammenhängen, die konzentrisch angeordnet sind und mit wachsender raumzeitlicher und sozialer Entfernung zugleich anonymer und diffuser werden."* (Habermas, 1981 (II): p.187)

Allereerst zal er een beschrijving gegeven worden van een traject van een opknopbeurt. Welke organisatorische stappen worden er ondernomen om de opknopbeurt uitgevoerd te krijgen? De opknopbeurt wordt in dit hoofdstuk vanuit communicatie tussen actoren, of een gebrek aan communicatie, bekeken. Dat is een andere presentatie dan in hoofdstuk drie, waarin de opknopbeurt in haar bouwtechnische aspecten aan de orde kwam. Veertig tot zestig informanten (zie bijlage 2) in elk van de velden zijn aan het



woord geweest. Uit die grote groep van informanten worden nu maar een paar mensen opgevoerd. De keuze voor een sleutel-informant wordt nader besproken. Hun verhalen worden in de linker kolom verkort weer gegeven. In de rechter kolom wordt een interpretatie van een scène geplaatst. Voor de methodische verantwoording kan hier verwezen worden naar hoofdstuk 4.

## **§ Traject van een opknopbeurt**

### **Eerste contact**

Sommige bewoners<sup>3)</sup> hebben van de (opname)opzichter vernomen dat er "binnenkort wel iets met de woning zal worden gedaan, maar hoe of wat is nog onduidelijk, daar is deze (steekproefgewijze) opname voor".

Dan op een dag komt er bij alle huurders - met de post een brief van de wbc met daarbij een plan van actie - een informatieboekje. Het informatieboekje is een afgeleide van bestek en tekeningen, zoals dat tussen wbc en aannemer is overeengekomen. Meestal staat in de brief een uitnodiging voor een informatieve bijeenkomst of wordt de mogelijkheid geboden aan de bewoners een model-woning te bezichtigen.

### **Informatie-avond**

Voorgezeten door een medewerker van de wbc wordt op een avond iets verteld over de aanstaande opknopbeurt, termen worden uitgelegd, de start en de volgorde van de werkzaamheden worden besproken, monsters van toe te passen materialen worden getoond. De sleutelfiguren in het opknopbeurt-proces worden voorgesteld: de uitvoerder van de aannemer en de opzichter van de wbc. Bewoners kunnen in discussie gaan met de wbc-medewerker over allerlei onderwerpen met betrekking tot de opknopbeurt zoals die is voorgesteld in het bewonersinformatieboekje.

### **Start van de werkzaamheden**

De aannemer met zijn werklieden komen bij het complex en treffen voorbereidingen. Zij stellen een werkruimte, een bouwkeet op, plaatsten een reclamebord en richten een opslagplaats voor het bouw materiaal in. Eventueel worden er containers geplaatst voor de opslag van de inboedel van bewoners.

### **Uitvoering van het werk**

Na overleg tussen de uitvoerder en de bewoner wordt een aanvang gepland voor de uitvoering van het werk in en aan de woning. De uitvoering zal geschieden volgens bestek en tekeningen. De werklui helpen de bewoners soms met het met plastic overtrekken van huisraad en het met board bekleden van de vloeren. Eerst worden elementen gesloopt (wc-pot, keukenblok, tegels en dergelijke). Daarna worden provisorisch maatregelen getroffen zodat bewoners kunnen blijven bivakkeren. De plaatsing van nieuwe elementen wordt uitgevoerd door hoofd- en onderaannemers.

## **Controle op het werk**

De directie wordt gevoerd door de wbc-opzichter of een andere vertegenwoordiger van de wbc. Deze medewerker krijgt uiteindelijk de woning door de aannemer opgeleverd, die op zijn beurt het huis direct oplevert aan de bewoner. Eventuele klachten van de bewoner over het resultaat van het opknappen worden doorgegeven aan de aannemer, die ze zonodig herstelt. In sommige gevallen komen er andere instanties dan de wbc controleren, bij voorbeeld: het energiebedrijf, de PTT of de bouw- en woningdienst van de gemeente. Tot zover de activiteiten die een wbc en een aannemer ondernemen om de opknabbeurt uit te voeren. Men treft er diverse momenten van mogelijk overleg tussen partijen aan. We zullen nu enkele bewoners aan het woord laten en zullen details van het overleg, of het uitblijven daarvan, analyseren.

## **§ Selectie sleutel-informanten**

Alle geïnterviewde bewoners zijn voor deze studie interessant, maar het is niet mogelijk ze allemaal aan het woord te laten. Vandaar dat er een selectie gemaakt is. Het zijn diegenen die als representanten van meest voorkomende gevallen kunnen worden gezien, die nu worden opgevoerd met hun verhaal. Een verhaal dat met gegevens van andere bewoners aangevuld kan worden voor een interpretatie. Criteria voor de selectie van de hier opgevoerde verhalen zijn allereerst de activiteiten die de bewoner zelf ondernomen heeft in de doe-het-zelf sfeer. De mate van doe-het-zelf (in de dhz rubriek) wordt als een selectiecriteria opgevoerd om een differentiatie tussen bewoners aan te brengen. Gegeven het feit dat alle bewoners iets met de woning doen, is gekozen voor diegene die een 'ingrijpende' verbouwingen heeft ondernomen en iemand die heel weinig heeft geklust in de huurwoning.

Ten tweede wordt de meer-dan-persoonlijke-betrokkenheid van bewoners bij de selectie van bewoners gezien. Een bewonerscommissie functioneerde formeel in Amsterdam, in Oss was er geen bewonerscommissie en in Musselkanaal had zij een informeel (eenmalige handtekeningactie) karakter en werden bewonersbelangen waargenomen door een aparte instelling. Aangezien er maar zeer weinig mensen geïnteresseerd bleken voor collectieve actie heb ik gekozen om respondenten op te voeren die niet deelnamen aan de bewonerscommissie bijeenkomsten.

Ten derde gezien we de deelname aan de geriefsverbetering naast de casco werkzaamheden. Bij het laatste moet u zich die werkzaamheden voorstellen die door de bewoners verplicht 'te gedogen en te gehengen' zijn. Casco werkzaamheden omvatten in alle drie de velden van onderzoek onder andere het vervangen van buitenramen, het herstel van metselwerk en de reparatie van daken en goten. Bewoners kunnen, naast de voor hen gratis uit te voeren casco en onderhoudsactiviteiten, opteren voor een zogenaam-

de geriefsverbetering. Dat zijn - zoals eerder gezegd - veranderingen aan de woning die worden uitgevoerd tegen betaling en houden dus een huurverhoging in. Geriefsverbetering zijn het omvangrijkste geweest in Amsterdam (totaal vernieuwen van keuken en douche, plafonds, gas-, water- en electriciteitsleidingen). In Musselkanaal betrof het vooral ingrepen ten behoeve van de vochtbestrijding en in Oss moet men bij geriefsverbetering denken aan vervangen van het Lavet, keukenblok en het betegelen van het toilet.

Maakt het een verschil of een opknapbeurt wordt uitgevoerd in een grote stad en door een neutrale grote wbc (Amsterdam), een provinciale stad met een katholieke middel-grote wbc (Oss) of op een dorp met een protestants-christelijke kleine wbc (Musselkanaal)? De geproduceerde data laten een antwoord op deze vraag toe.

Als laatste argument geldt de evocatieve kracht van de taal van één bepaalde respondent uit ieder veld. Andere - dan de hier opgevoerde - complex bewoners vertelden minder beeldend dan deze hier opgevoerde.

Voor Amsterdam wordt het ingekorte en lopend gemaakte verhaal van mijnheer Gis. gepresenteerd. Zijn vrouw en hij hebben gekozen voor deelname aan de geriefsverbetering, deden heel veel zelf aan de woning en zaten niet in de bewonerscommissie.

Voor de situatie in Oss spreekt mijnheer Nor. die met zijn vrouw en dochter hebben gekozen voor een geriefsverbeteringspakket, enkele veranderingen in eigen beheer (lieten) uitvoeren en geen bemoeienis met een bewonerscommissie konden hebben, omdat die er niet was.

In Musselkanaal vertelt mevrouw Bar. over het wel en wee van de opknapbeurt. Zij, haar man en kinderen kozen niet voor de geriefsverbetering en aan haar woning werden alleen de casco-werkzaamheden uitgevoerd. Zij is geen lid van de actieve huurdersbelangenvereniging.

Er volgen citaten uit de protocollen van ongestructureerde interviews met de sleutel-informanten. Bij de lange interviews werd een topiclijst afgewerkt in niet chronologische volgorde. Er werd gesproken over de receptie van de voorlichting van wbc, over de eigen activiteiten met de woning, waarbij per vertrek aandacht werd gevraagd voor de vloeren, wanden en het plafond. Er werd gesproken over waarden en normen met betrekking tot uitvoering van de opknapbeurtwerkzaamheden en over de relatie van bewoners met de dhz-handel.

Verder moet bij de weergave van de citaten worden opgemerkt, dat om wille van de leesbaarheid, er min of meer lopende zinnen geproduceerd zijn. Ook Van Dongen<sup>4)</sup> zegt over transcripties uit de conversatie-analyse dat die niet prettig te lezen zijn. Bovendien zijn aspecten van ritme, toon, intonatie niet expliciet weergegeven. In de teksten zijn de woorden van de informanten cursief afgedrukt. In de linker kolom geef ik een selectie van scènes en in de rechter een interpretatie daarvan.

## § Sleutel-informanten en selectie scènes en interpretatie

### I Amsterdam

[Mevrouw Gis. staat op een keukentrapje als ik binnen kom. Ze is met het schoonmaken van een gordijnrail bezig. Haar man kijkt tv. Paraferalia geven aan dat we hier in huis van scheepvaartliefhebbers zijn. Ze zeggen me direct dat ze een gloeiende hekel aan de opzichter van de wbc hebben, omdat ze zelf erg veel aan de woning gedaan hebben. Zij roken allebei, hij sigaren, zij sigaretten. Ze hebben slecht geslapen. Hij werkt in de nachtdienst, maar heeft zich ziek gemeld. Ze regelen allerlei zaakjes met de werklui: schroeven voor het vloerboard, aftimmerhout voor het nieuwe bed. Ze hebben veel geld ( $\pm$  20.000 gulden) uitgegeven vóór, tijdens en na de opknapbeurt.]

[Mevrouw Gis.]: *"De papegaai is niet weg geweest."* [Ze heeft wat te stellen met de beesten, die merkbaar van slag zijn:] *"Die rooie kat is zo in paniek die is voor dagen weg"*. [De deur zit met een draad vast vanwege de katten. Een ligt diep onder de dekens in de hoek van de kamer. Mijnheer Gis.]: *"Het is asociaal, dat kan ik u gelijk zeggen. We hebben in dat hokje daar gezeten en het puin lag daar zo hoog je kon niets, niets, niets, je eigen niet douchen. Moet je nagaan we hadden een pracht pand schitterend. Eigen centrale verwarming, verlaagd plafond, helemaal meranti, zelf gedaan, open haard allemaal zelf gedaan mijnheer."*

*"Zestig jaar geleden zijn deze huizen gebouwd in 1928. Dat waren degelijke huizen. We hadden toen allemaal inbouw stopcontacten en nou spijkeren ze alles op de muren, kijk nou. Dat noemen ze geriefsverbetering, mag ik meer huur voor betalen. Met 70 gulden gaat de huur omhoog en dat vind ik op zich dan niet een ramp ik heb er vrede mee als het een geriefsverbetering is.*

*Ik was namelijk van plan helemaal niets te laten doen alleen maar dus dubbelglas. Ja die standpijp was toch verplicht daar kun je niet onderuit.*

*Ik woon hier 26 jaar en echt tot m'n genoegen. Het plafond wordt zo afgele-*

In geen van de voorlichtingsbrochures wordt aandacht besteed aan de mogelijke reacties van *huisdieren* (honden, katten, vissen ed.) op de overlast van de werkzaamheden. Vooral de *methode* van werken kan van invloed zijn op de reacties.

Doe-het-zelf activiteiten zijn door de bewoners ondernomen om van een huis van de corporatie een 'eigen thuis' te maken. En worden door de ingreep getart.

Achterstallig onderhoud (casco) dienen de bewoners te accepteren. In juridische

*verd met al die mooie strepen erin en naden. Daar heb ik geen trek in, dus laat ik daar een stukadoor voor komme. De stukadoor die hier rondloopt mag dat niet doen want anders komt die achter op de ander woningen. Dit kost toch een hoop geld extra.*

*Ja de voorlichting dan krijg je zo'n dik boekwerk en dat lees je dan door. Staat er dan in dat alles wordt afgedekt en de praktijk is anders. Die vorige opzichter dat was een man die wist waar die over sprak hè. Die zag het ook allemaal. Dat was je dagelijkse, nou ja niet dagelijkse maar toch je man, dan kwam die en zei: "zo doen we dat" en dan was het geregeld. Als er iets stuk was in het huis, de geiser of zo, dan kon je bellen en dan kwam die man. Toen mijn zoon het huis uit ging, wilde ik dat kamertje bij de kamer trekken. Kwam de opzichter kijken: "Doe het zus en zo, dan is het goed."*

*Ik heb hier voor twintigduizend gulden verbouwd in wezen. Heb je je woningverier voor en dat is je eigen keuze. CV en open haard. Je moet niet altijd klagen want het is je eigen woongerief hè. Je hebt voor jezelf 12, 13 jaar plezier van gehad. Nou komen zij met geriefsverbetering. Dan kom je in het toilet, daar heb ik een wasbakje gemaakt, ... keurig leidingen onder de vloer. Wat gaat er nu gebeuren. Nee meneer dat kan niet meer, moet opbouw worden. Mijn eigen wasbak is er uit, mijn eigen toilet is er uit, men bouwt fijn een grijze pijp tegen de muur. Dat heet geriefsverbetering. Het is geld verkwisten van wat ze er van maken.*

*Hier kijk eens effe, zitten de stopcontacten nog ongelijk ook 3 cm. verschil tussen rechts en links. Kijk het verschil wat ik zelf gedaan heb en wat zij doen.*

*Je kunt best blijven wonen, geen enkel probleem zeggen ze dan. En gisteren was er geen hond. Of dan weer zijn ze met veel te veel. Ze kwamen nieuwe standleidingen maken en sloten de boel af, nou wordt het godverdorie helemaal mooi, alles afgedekt en ze gaan weg.*

*De hele aanpak hoort 20 werkdagen te duren. Hiernaast hebben ze het niet gered, maar laten we dat een aanloopfoutje noemen, de uitvoerder en zijn personeel dat zijn mensen daar heb ik respect voor, dat zijn mensen die wel*

termen heet dat: "te gehengen en te gedogen".

De wbc bepaalt (binnen de brandweervoorschriften) welk materiaal gekozen wordt voor de plafonds. We signaleren hier een spanning over de keuze van het te gebruiken **materiaal**.

In alle drie de onderzochten projecten toonden de bewoners behoefte nadere, mondelinge toelichting te krijgen op de uitgeschreven plannen. Dit valt onder de **methode** van informatie verstrekken. Alle opzichters vertelden mij dat ze bij een conflict met een bewoner het advies gaven een brief te sturen naar de wbc-directie. Dat advies gaven ze met de ervaring dat bewoners heel moeilijk tot het schrijven van een brief komen. Naar aanleiding van de gevolgde opknapbeurten in drie velden heb ik minder dan tien brieven onder ogen gekregen<sup>8)</sup>.

Veel bewoners hebben in de loop der jaren de woning aan de **eisen van de tijd** en met persoonlijke voorkeur (kwaliteit, kleur, uitvoering ed.) aangepast. De wbc biedt eenmalig een pakket woning'verbeteringen' aan. Hier signaleren we een spanning: (bewoners) regelmatige en (wbc's) eenmalige **materiële** aanpassing aan de eisen van de tijd.

*Opbouw* van leidingen is een doorn in het oog van vele bewoners. Inbouw van leidingen is voor de wbc te duur. De spanning in de scène betreft dus de keuze tussen de twee methoden van uitvoering.

*willen. Mijn grief is tegen onze bouwmaatschappij.*

*Zo gauw als de woning opgeleverd is, ga ik verbouwen. Die elektra. En als we dan over vijf jaar weggaan, moet je alles in de oude staat brengen en anders krijg je achteraf nog een rekening gepresenteerd. Dat gebeurt gewoon. Wij konden ook cv. krijgen, maar dan krijg je alles buiten op en nu hebben we het zelf gedaan netjes weggewerkt. Alle leidingen lopen bij mij over het plafond, maar nu bij hun ... ze bouwen alles hoppa. hoppa."*

Hij gaat spullen bij Praxis (een grote dhz-handel) halen: "Moet je met de auto naar toe. Je wordt op kosten gejaagd. Vlede week ga ik een trekschakelaar halen." [Mevrouw legt uit dat mijnheer in verschillende diensten werkt: soms vroeg en soms laat thuiskomt.]

*"Je mag het best weten hoor, hij heeft zich ziek gemeld vanwege deze opknapbeurt.*

*...maar als ie het volle licht 's nachts aan moet doen, dan ben ik ook wakker. Dan moet je eerst je bed uit, licht aan doen, daarom wil ik boven het bed een ding hebben. Wat is nou gerief, moet je eerst je bed in het donker in? Of je moet een schemerlampje naast je bed maken met een draadje nou ja dat is ook niet mooi.*

*De opzichter zegt "dat staat op tekening", staat op tekening. Maar hoe is de tekening tot stand gekomen? Ja dat is een goeie vraag, ik niet weten. Dat komt dus vanuit de bouwmaatschappij."*

Een oude buurvrouw stoorde zich aan het feit dat de deuren werden vervangen die nog goed waren, althans bij haar was de deur nog goed. Ze vroeg aan de timmerman waarom voor de ene een ander kwam.

*"... dit is ander hout en een raam zonder spijltjes. De overkant zit de verf er nog niet op, wat dit gekost heb die grap al die ramen al die deuren voor 3/4 geschilderd, mee gestopt en nu zo hoppa de container in. Als je dan over bezuinigen en economisch beleid praat en als men dan over een inbouwleiding valt, dan heb ik er geen goed woord voor over, sorry hoor. Dan baal ik als een stekker."*

[Er is het een en ander verandert in de opstelling van de wbc medewerkers vindt Gis.] *"...als ik nou over het verschil*

Een ander facet van de **methode** van verbouwen is de tijdsplanning. Bewoners prefereren een ononderbroken activiteit en storen zich aan de onduidelijke, onvoorspelbare inzet van hoofd- en onderaannemers.

Een veel gehoorde opmerking is dat bewoners zelf weer willen gaan verbouwen als de opknapbeurt achter de rug is. Een woonecologische interpretatie hiervan is dat de bewoner de woning (opnieuw) in bezit moet nemen. Zij/hij doet dat onder andere door 'de sporen' van de aannemer uit te wissen.

Een ingreep van de aannemer in opdracht van de wbc brengt altijd kosten met zich mee voor de bewoners. Niet alleen omdat zij de woning weer in bezit gaan nemen. In deze scène gaat het om kosten die eveneens niet op de begroting van de wbc drukken. De bewoner meldt zich ziek vanwege de opknapbeurt. En de bewoners moeten kosten maken om de woning aan te passen aan hun specifieke wensen. Dit laatste is een kwestie van **materiaal-keuze**, die niet in overleg tussen bewoner en wbc tot stand kwam. Bovendien is de plaatsing of **lokatie** van het materiaal een, door technische en budgettaire normen ingegeven, zaak van de opdrachtgever en de aannemer. Bewoners voelen zich in hun woongerief beknot.

Vervangen van de deuren (**materiaal** keuze) levert spanning tussen wbc en huurder, omdat de huurder dat als een verspilling ziet. Een noodzakelijke vervanging van bouwelementen die, kennelijk, door de wbc niet bevredigend is uitgelegd aan de bewoners.

vertel in de laatste tien jaar. Vroeger was het een goeie bouwvereniging, maar de laatste tijd. Vroeger dan belde je even maar nu...Der was een bus om de hoek, de opzichter toen die kwam dan effe kijken en de zelfde dag werd het dan nog gerepareerd, de geiser of zo. Nu duurt de klachtenafhandeling veel langer. De opzichter van toen is weggegaan bij de bouwmaatschappij, hij kon er niet meer tegen, tegen al die jonge nieuwe mensen, die bureau types. Hij is gevlucht voor de toestanden op kantoor, zei die."

[Hun dochter kookt voor ze, daar douchen ze ook, in mijn bijzijn belt hij haar op en vertelt dat ze met gebakken vis komen. Van hun dochter hebben ze ook het idee om plastic schrootjes in de keuken te maken.] "In het begin hebben we chinees gehaald maar dan heb je ook niet iedere dag trek in hè."

Zij storen zich ook mateloos aan de gasleiding die bij de open haard is gemaakt "omdat er altijd een nieuwe bewoner kan komen die een gashaard wil hebben. Nu moeten wij tegen die lelijke pijp kijken." [Hij legt mij zijn idee van een 'betere' plattgrond voor. Meterkast op de gang, waar er ruimte voor is de toegangsdeur een kwartslag draaien en wc en douche in een ruime badkamer.] Hij werkt soms in de nachtdienst: "... kom je om 7 uur thuis en dan kun je voorstellen dat je hier dan lekker kunt slapen? Komen hun (de werklui) net binnen. We moeten nu om half 7 op want dan komen de jongens, komen om 7 uur. Zit je 's morgens al om 7 uur televisie te kijken, heb je je gewassen met koud water maar goed. En je doet het maar..." [Op dat moment heft een van de bouwvakkers een soort aria aan.] De onregelmatigheid van de werkzaamheden en het vroege tijdstip zijn niet de enige zaken waaraan Gis. zich stoort. "Hebben ze plafond getsoleerd, waren ze daar klaar mee, hadden ze 6 cm in plaats van 8 cm, moest alles er weer uit. Lekker hè. Daardoor kwam een afspraak die wij met een stucadoor hadden gemaakt weer in de war."

[Doe-het-zelven is hun lust en leven:] "En als die werklui er uit zijn, dan gaan we beginnen, eerst elektriciteit veranderen, dan gaan we schilderen, een schuifdeur maken in de keuken, want als de

Ontwikkelingen binnen de organisatie van de wbc leiden tot een ander type medewerker dan vroeger: van een praktijkman met lage scholingsgraad worden de bureau's steeds meer bezet door hoog opgeleide jongere mensen.

Het ritme van alledag is doorbroken door de uitvoering van de werkzaamheden. De een kan daar beter tegen dan de ander. Het is een aandachtspunt voor de planning van de uitvoering (**methode**) en de voorlichting naar bewoners.

Het lange termijn denken van de wbc komt in botsing met het korte termijn denken van de bewoner als het (hier) gaat over de plaatsing van een gasaansluiting door de wbc, naast een door de bewoner gebouwde open haard.

Verstoring van het dagelijks ritme door anderen dan huisgenoten wordt door alle respondenten als vervelend ervaren.

De bewoner stoort zich niet alleen aan de methode van werken, maar wordt ook geconfronteerd met toepassing van materiaal in zijn woning.

Een element van het materiaal is de kwaliteit van dat materiaal, die wordt gecontroleerd door de opdrachtgever en in sommige gevallen door de subsidieverstrekker.

*deur opengaat dan verlies je gelijk zoveel centimeter en slaat die tegen het aanrecht. De keuken inrichten met een paar extra keukenkastjes, een afzuigkap, maar een echte, een tafel bouwen, gas inbouwen, de indeling helemaal...*" [Op mijn vraag hoe ze aan ideeën komen, zegt hij op ironische toon]: "Wij zijn verschrikkelijk creatief, hè schat? We hebben een jongen en een meisje hè. Van die keuken heb ik bij mijn dochter gezien. Ik koop dan een roestvrijstalen afzuigkap dat is a. praktisch en b. mooi en dat ding kost wel 1300 gulden. Dat is dan een knappe kap die dus echt zuigt en zo'n ding ..- .Dan ga ik straks ook zo'n kap kopen en blaas ik iedereen er uit." [Zij zegt:] "als je hier staat te roken dan zuigt die het helemaal weg net als oliebollen geur. Die plastic schroten die kun je zo aflappen. Maar ja je kunt er ook een goedkoop behangetje op doen, maar dat is niet praktisch."

"Je vergist je der eigen in, 200 schroeven had ik nodig, dat kost je behoorlijk wat geld. Dus dat hebben de jongens bij mij bezorgd. Die krijgen bij mij een pilsje en een visje. Anders is dat normaal niet het geval. De platen heb ik via een relatie, dat noem ik altijd mijn vitamine r: vitamine relatie."

[Over zijn relatie met de opzichter van de wbc zegt Gis.:] "Ik heb het hem nog gezegd, als je mijn één reden ken geven dan bouw je er maar over heen. Eén goeie reden, maar die had ie niet, het is een soort hitleriaans figuur weet je wel." [De opzichter draagt een harig doorloper-tje.] "Als, voor de helft van het geld had ik graag alles zelf gedaan, had ik mijn eigen tempo aangepast want mijn vrouw heeft even een nervous break-down gehad op de een of ander manier en dan had ik lekker alles zelf kunnen doen, op mijn gemakje zoals ik het had willen doen. Maar ja. Die lui (wbc) zitten ver weg, in een ivoren toren."

## II Oss

[Eerst ontmoet ik mijnheer Nor. die aan de hoge tafel in de achterkamer zit, de achterkamer die een doorgang heeft naar de keuken. Hij heeft er geen bezwaar tegen dat de opzichter bij het gesprek

Deze bewoners maken de opgeknaptte woning opnieuw eigen door dhz werkzaamheden. Belangrijke facetten bij het eigen maken zijn: materiaal keuze, lokatie van voorzieningen en controle over de werkzaamheden.

In deze scène komt nogmaals de materiaalkeuze aan de orde, dit maal over alternatieven voor muurbedekking.

Sommige bewoners zijn handig in het 'afkopen' van bijkomende kosten: zij 'versieren' (bouw)materiaal van de aannemer(s) met behulp van koffie en bier.

De uitvoering van de verbouw (methode) is van logistieke en organisatorische zaken afhankelijk die buiten de invloedssfeer van de individuele bewoner liggen.



aanwezig is en dat de bandrecorder aan staat. De inrichting is van het degelijke type: zware meubels, pers op de tafel, eiken betimmering en donkergroen gesausd plafond dat een beetje bladdert. De kinderen zijn nog niet zo lang geleden uit huis gegaan.

Ideetjes voor veranderingen en inrichting zijn iets van mevrouw Nor.]

*"... mijn vrouw heeft alles bedacht. Die heeft iets over zich ... als ze iets in der hoofd heeft, dan is het heel moeilijk het er uit te praten. We zijn niet geabonneerd op een (woon)tijdschrift, nee nee helemaal niet. Ik ben graficus, dus ik neem vakbladen mee. Of ze daar iets uithaalt weet ik niet. Ze schildert met grote fantasie."*

[Hoe bent u op de hoogte gebracht door de wbc over de ophanden zijnde opknaptbeurt?]

*"Heel correct met een schrijven. Maar voor mij was het wel vreemd waarom ze er nou mee aankwamen en niet 20 jaar geleden, toen wij nog kinderen hadden ... dat is achteraf praten."*

*"Daarna nog een schrijven met een uitnodiging om in de buurt ergens ... weet ik niet want ik had ploegendienst. Is mijn vrouw er naar toe gegaan. Ik vond het belangrijk dat een van ons ging want dan hoor je het direct en niet via via."*

*"Brief, informatieavond, daar is zij naar toegeweest, was vrij duidelijk heb ik begrepen... Zat een bestek bij. Ja een boekje. Heb ik helemaal gelezen het was gewoon duidelijk. En de vragen die we hadden, ja met meneer de opzichter zijn we er snel achter gekomen."*

De opzichter: *"Niet iedereen is bouwkundig onderlegd en die krijgen dan beetje beter informatie, middels een gesprekje. Ja gezegd tegen de aanbieder..."* [van de geriefsverbetering] ...

[Mevrouw noemt enkele zaken waar over gesproken is:] *"voorbeeld boog metselen in de kamer en een eigen deur kopen, dat mocht allemaal. Hebben we contact over gehad. Achter de muurkasten zaten nog schoorstenen en die moesten blijven zitten, jammer maar logisch. Douche is toch groter geworden."*

Opzichter<sup>5)</sup> vertelt wat de geriefsverbetering voor de huur betekent:

Hier zien we weer een scène over de eisen van de tijd waarin het lange en korte termijn (tijds)perspectief van de verschillende actoren verschillend is. Brieven van de wbc worden in alle velden altijd gelezen. De wbc in Oss heeft een bewonersblad [Goed Gefundeerd] dat veel gelezen wordt volgens een enquête<sup>6)</sup>, in de praktijk valt dat echter nogal tegen, de meeste mensen weten niet hoe het blad heet, ook al zeggen ze er wel in te lezen. Wat de mensen er van begrijpen lijkt nog minder.

Ondanks dat de respondent het informatieboekje duidelijk vond, had hij vragen. Die vragen werden mondeling beantwoord door een wbc medewerker. Voor de wbc opzichters is het een prestige-kwestie om zo veel mogelijk zittende bewoners mee te krijgen met de geriefsverbetering, omdat anders bij mutaties een aannemer alsnog aan het werk gezet moet worden in een niet opgeknapte woning. De gemeentelijke controleur in Amsterdam heeft het over de zogenaamde nakom-beurten, waarbij sprake is van een breuk in de economy of scale.

"Kosten voor [geriefs-] verbetering worden uitgedrukt in huurverhoging: bijvoorbeeld die woning heeft keuken en toilet = 47, = alleen toilet = 13,90, keuken en toilet 48,80, hier heb ik een woonkamer en keuken 87,60, hier heb ik toilet en trapopgang verwijderen 21,85 en woonkamer, keuken en toilet en douche = 128,75. Allemaal per maand huur er bij. Is toch een pittige verhoging en kan me voorstellen dat de mensen dat dan zelf doen, zelf een toilet betegelen en fontein-tje aanbrengen... [zonder een huurverhoging?]

"Ja is zo. Centrale verwarming erbij komt nog duurder uit, cv onderhouden wij, geisers niet, dat is voor de bewoners zelf. Meeste zijn huurgeisers, een firma sluit met de bewoners een huurcontract daarvoor af. Laten ze hangen bij verhuizen. Wij hebben nog twee geisers [in de 7.000 woningen] die zijn nog goed, maar als die stuk zijn dan doen we er niks meer aan."

"Het is jammer dat je mijn vrouw niet hebt meegemaakt, want die was er bijna van over den emmer gegaan. Die heeft twee dagen gehad dat ze hier stond te janken, alles viel tegen. Stuk uit de schouw gaan hakken [met een Kango] op zoek naar de leiding. Toen ik thuis kwam heb ik er echt moeite mee gehad. ... ik kijk er veel nuchterder tegenaan ... Wij mannen zijn meestal wat nuchterder denk ik."

[De opzichter denkt ook dat mannen de problemen beter kunnen inschatten.]

"Goed. Ik kan me voorstellen ... dat ze een planning maken en goeie afspraken en ze komen hier donderdag zeggen maandag half acht komen wij en het begint al met alles afdekken want je weet zonder rommel kenne de mensen niet werken. ... het is 8 uur hoor je hiernaast dat iemand bezig is en je gaat naar die mannen toe en ... zeggen ze "ja sloper heeft een ongeval gehad en is naar de dokter toe, zal iemand achteraan gaan, maar vandaag komen ze niet meer". Ja dan val ik uit mijn spin. Ik ben nog heel netjes gebleven echt waar, ik heb het ze wel zo laten voelen dat ie binnen een uur hier was."

"Half twee komt iemand met bruut ge-

In deze scène gaat het over financiële aspecten van een opknapbeurt. Hierin valt te signaleren dat doe-het-zelf-aanpassen een eenmalige uitgave van de bewoner vraagt, terwijl wbc aanpassingen iedere maand een uitgave (hogere huur) betekenen. Doe-het-zelf-oplossingen geven bewoners bovendien nog de mogelijkheid zelf een keuze te maken voor een bepaald materiaal, produkt, kleur en uitvoering.

De wijze van uitvoering is hier in het geding. De bewoonster raakt over haar toeren. Dit hebben we op alle onderzoekslocaties kunnen constateren. De ontreddering wordt vaak veroorzaakt door het gebruik van bepaald gereedschap. Materieel dat wordt ingezet bij de opknapbeurt is met name gereedschap dat veel lawaai maakt: compressor, grote boormachines, maar ook steigers, kranen en dergelijke.

De uitvoering is weliswaar geplanned door de aannemer, maar die is op zijn beurt weer afhankelijk van toeleveranciers en onderaannemers. In dit geval is de aannemer (zijn vertegenwoordiger de uitvoerder) afhankelijk van een sloper die ziek werd. De bewoner weet door amok te maken de uitvoerder te dwingen een andere sloper te vinden.

Het opspelen van de bewoner wil vaak helpen in deze gevallen van naar-toegeleefde-overlast die plotseling uitblijft. Het zelf wel willen ingrijpen, maar niet kunnen vanwege slechte informatie levert stress.

weld en hier en daar zit het werk wat tegen en dat wekt een zootje irritatie op ... zaterdags tot half drie zijn ze met dat zaakje hier bezig geweest. Met stucadoren en dan dinsdags zonder afbellen niemand en woensdags kwam iemand zonder spullen, die moesten gehaald worden, tot 's avonds laat zijn ze toen bezig geweest. Dus donderdags na zoveel tijd [na zes dagen] weer voor het eerst douchen."

"Ja ik zeg nogmaals dat die afspraken niet nagekomen worden en niet goed geweest zijn, dat de planning niet goed is geweest en waar de kous wringt dat interesseert me niet. Dat wekt een zootje frustratie op bij mij, die jullie hebben uitbesteed aan de aannemer. "

[Meneer Nor. vervolgt:]

"... ik heb daar wel begrip voor maar ik heb hier nog iemand anders in huis, en die tante van mij laat ik het maar zo zeggen dat die bijna over de flos ging. Alles zat tegen. Uiteindelijk is alles wel netjes geworden later. Kijk zij staat daar heel anders tegenover. Ik heb der gezegd dan moet je daar op voorbereid zijn."

Zij zijn zelf aan het opknappen geslagen terwijl de werklui door het huis liepen. Hij schilderde de kamers bijvoorbeeld. Maar meneer Nor. wil 'zijn bouw' stilleggen, omdat de werkzaamheden van de aannemer zich niet makkelijk laten combineren met de werkzaamheden van de bewoner.

"...dus wij hebben gezegd we stoppen de bouw [eigen schilderwerk]. Als je een keer aan het verbouwen bent dan wil je het ook netjes voor elkaar hebben... Kijk en hier maken zij [de aannemer] nog wat troep en stof. In de keuken is een standaard blokje geplaatst dat de bewoners zelf hebben uitgebreid...

"Kijk twee kastjes hebben we er zelf bij moet kopen, eerst 150 gulden gingen we daar naar toe, was het 200 ja met 50 gulden behandelingskosten, ja lazer op, toch nog voor 150 gekregen. Je kunt er wel een paar andere kastjes neerhangen maar dat is niet netjes."

Er zijn nog enkele ingrepen gepleegd.

"Maar aangezien wij zelf 10 of 15 jaar geleden de wc al betegeld hadden, was het niet mogelijk alleen het duoblok [laaghangend reservoir boven de wc. pot] te krijgen, dat werd afgewezen. Alleen

De bewoner die nu aan het woord is, is een man die zichzelf als nuchter en begripvol voor de situatie van de aannemer voordeet. Zijn vrouw kon slecht tegen alles wat met de opknapbeurt te maken had, volgens hem. Uit mijn observaties bleek, dat de vrouw een zeer goed rapport had met de werklieden. Toch moest ze af en toe getroost worden, onder andere door de opzichter van de wbc, om de veranderingen te verwerken. Deze scène kan aangevuld worden met materiaal uit andere protocollen waaruit blijkt dat er sprake is van een verschillende receptie van de opknapbeurt tussen mannen, vrouwen, kinderen en huiskindren. Met name vrouwen, bejaarden en (jonge) kinderen, diegenen dus die veel thuis zijn, hebben een sterke band met de woning en de spullen daarin. Maar ook diegene die veel doe-het-zelf activiteiten heeft uitgevoerd aan de woning heeft een sterke band met de woning. Of die band sterker is voor de genoemde categorieën dan voor diegenen die meer buitenshuis verkeren en minder doen in de woning, kan moeilijk aangetoond worden.

De wbc plaatst standaard-materiaal, dat zij gekozen heeft voor de bewoners. In Amsterdam was een beperkte keuze (kleur van het keukenblok en kleur van de handgreepjes) mogelijk. Uitbreiding van de standaard is voor rekening van de bewoners. Overname van een niet-standaard keukenblok is in sommige gevallen mogelijk (het criterium voor de wbc is of zij het onderhoud kan garanderen).

*douche bleef over, cv hoeft voor ons ook niet. Wij zitten tussen de burens in en vanwege de kosten [huurverhoging] van ons hoeft dat niet.*

*Sommige mensen hier in de buurt hebben veel aan de woning gedaan: Lavet er uit. Lavet had voor ons dubbele betekenis, mijn vrouw die zweerde bij de centrifuge die er in zat en het gemak om de kinderen te baden, maar die zijn nu het huis uit."*

Centrale verwarming zit niet standaard in deze woningen. Mijnheer Nor. is tegen de cv, omdat hij een tussenwoning heeft, denkt hij geen financieel voordeel te verkrijgen.

Behangen doet hij zelf. *"Ja want de bouwvereniging doet het niet. Kan wel bij hun een paar rolletjes behang krijgen. En om daar nog even op terug te komen, die tegels in de keuken heb ik zelf moeten betalen. En laten zetten door een vakman. Volgende keer kan ik het zelf wel, nu durf ik het, dat weet ik zeker.*

*Ik heb gekozen voor eigen tegels en niet die van de bouwvereniging voor de douchecel boven. In overleg hebben we de tegels gekozen en een reserve van één vierkante meter tegels op zolder gelegd. Maar je mag, dan niet een tegel van 20 bij 20 cm, omdat dat de regels van de bouwvereniging zijn mag 20 x 20 niet. Was hartstikke mooi uitgekomen, maar het mag niet, 15 bij 15 cm. maximaal. Niks geen verwijt maar toch."*

Daarop zegt de opzichter die aan tafel zit:

*"10 x 10, 15 x 15 en 10 x 20 mag, geen 20 x 20, geen mozaiek en geen glazuur; vroeger was ook nog Nederlands fabriekaart verplicht, maar dat hebben we los gelaten. En minimaal één meter reserve. Die 20 x 20 zijn niet goed te leggen en kunnen iets uitsteken, wat niet aange-naam voor de voeten is."*

Geen 20 x 20 cm. tegels dus voor de familie Nor. in de 'badkamer'. *"We hadden wel een ligbad willen hebben, maar daar is de douche toch te klein voor, ook na de opknopbeurt. Er kan nooit een bad in, een ligbad in...De douche is te klein. Ik ben aan het kijken en zoeken wat ik er aan kan doen. Als je doucht dan moeten de spullen er uit."*

Het argument eisen-van-de-tijd - een

Bij eisen-van-de-tijd kan men bijvoorbeeld ook denken aan het bedieningsgemak, comfort en het schoonmaakvoordeel. Dat zijn drie elementen voor het kiezen van een bepaalde oplossing of aanpassing en een materiaal of produkt.

Materiaal-keuze in de praktijk kan niet elke keuze van een bewoner worden gehonoreerd vanwege: overdracht van de onderhoudsplicht. In dit geval gaat het om tegels die door de wbc gegarandeerd onderhouden moeten worden, volgens het huurcontract. Heeft de bewoner zijn eigen keuze voor tegels gemaakt dan wil de wbc die keuze alleen accepteren als er een reserve voorraad (een vierkante meter) voor herstelwerkzaamheden in de woning aanwezig is.

Het kiezen van toe te passen materialen en produkten is een cruciale aangelegenheid in het verbouwproces. Tijdens het onderzoek is geconstateerd dat er verschil van mening was over: ramen, deuren, glas, elektrisch schakelmateriaal, toiletspot, fonteintje, tegels, keukenblok, lavet, geiser, deuropener, brievenbus, naamplaatje, deurbel, hang- en sluitwerk, kranen en vochtregulerende coating.

ligbad bijvoorbeeld - is ook nog eens conjunctuur gevoelig. De opzichters en enkele bewoners spreken daar over. [De opzichter:] *"Toen het de mensen beter ging, was er veel meer bouwafval aan de straat, dat is minder geworden. Met mutaties accepteerden de nieuwe bewoners alles, omdat ze toch zelf gingen verbouwen, ook dat is minder geworden. Daarom zijn we ook zo streng met de oplevering van de ex-huurder. Die moet de woning in oude staat terug brengen<sup>6)</sup>. Die kwaliteit willen we hebben en aanbieden aan de nieuwe huurder, die moet er in principe niets meer aan te doen hebben, dan alleen zijn spullen er in zetten."*

De bewoner Nor. heeft de voor- en achterkamer op de begane grond jaren geleden bij elkaar getrokken. *"Eerste 10 jaar moesten die tussendeuren er in blijven zitten vanwege de subsidie. Wij hebben ze er snel uitgehaald. Nu staan ze al 20 jaar op zolder. Ik mag ze niet weg doen. We hebben dat prachtig afgewerkt met eiken. En stel dat er hier een Turk in komt die Turk die zegt "ik niet mooi vinden" en dat die deuren er weer in moeten? Nu gaat de bouwvereniging zelf ter 'verbetering' de voor- en achterkamer bij elkaar trekken, die muur er uithalen. Van mij eisen ze [de wbc] dat ik er niks aan mag doen, dat alles terug moet in de staat zoals ik het heb gekregen. Daarmee hebben ze echt een slechte naam<sup>7)</sup> gekregen hier in Oss, eerlijk hoor."*

De wbc voerde een deel van de geriefsverbetering - met eigen vaklieden - in de winter uit. De aannemer wordt later ingehuurd om de resterende werkzaamheden uit te voeren. De bewoners hebben zodoende tot twee keer toe met overlast te maken.

*"Nou leuk is anders. Ik heb het wel gevraagd of het in één keer plaats kon vinden. Nee dus."*

De eisen-van-de-tijd kennen ook een subsidie technische kant, voor de wbc, waar de bewoner rekening mee dient te houden. We signaleren hier een spanning als het gaat om 'terug in de oude staat' problematiek: als de bewoner het huis heeft aangepast moet dat bij verhuizen ongedaan worden gemaakt, past de wbc de woning aan dan dient de bewoner dat te gedogen.

De wbc plant de opknappbeurt in haar eigen bedrijfseconomisch belang rekening houdend met de bezetting van de eigen werklieden. Zodoende kan het voorkomen dat bepaalde werkzaamheden niet aansluitend geplanned worden op de ingreep van de aannemer. Het is een methode van werken met **mensen**.

### III Musselkanaal

[Mevrouw Bar. leidt me naar de kamer langs een oude naaimachine in de gang. We zitten in lederen (?) fauteuils. Zij

draait sigaretten met een machientje. Ze maakt zich meer zorgen over het aanstaande vertrek van haar zoon naar Brabant dan om de opknopbeurt. Het is prachtig zonnig weer zodat er geen problemen zijn voor het vervangen van de stalen voor kunststof ramen.]

*"... we kregen het informatieboekje [over de opknopbeurt] vrijdagavond tegen een uur of tien 's avonds in de bus, dus dat was het weekend even bladeren wat zal er gaan gebeuren? Plus kwam er nog een brief van de aannemer [voor de vochtregulerende coating] ook rond die tijd."*

[Hebt u zelf nog iets over de opknopbeurt kunnen voorstellen? Mevrouw:]

*"Ja dat was wel mooi geweest, als je zelf iets in het midden had mogen brengen, maar dat was niet zo. Hier zit ik mee en hier zit ik mee en dat op een hoop gooien en dan kijken."*

*Voor hun [de wbc] is het ook niet te doen om iedereen te laten zeggen wat ze willen en dat dan ook nog te doen ook. De een wil dit de ander dat. Zij hebben de ervaring van al die jaren: De bewoners hebben de meeste klachten op dat en dat gebied, neem ik aan. Ik geloof dat voor iedereen veel beter is te zeggen: dat of dat is het grootste punt laten we dat aanpakken, en niet van jongens wat willen jullie graag."*

De wbc belegt een bijeenkomst met bewoners om de schriftelijke informatie toe te lichten. Om precies 20.00 uur begint de informatieavond die ook precies 22.00 moet zijn afgelopen.

*"De tijdsduur was ... niet goed, eigenlijk was er nog niks uitgekomen en toch moesten we weg, omdat zij commissie hadden tot 22.00 uur. Eigenlijk ben je dan niet uitgepraat, ik weet ook niet of je ooit uitgepraat raakt. Het was jammer het was te veel opgefokt."*

Toch blijft mevrouw van mening dat er gepraat had moeten worden, tussen huurder en verhuurder. Als ik haar vraag hoe zij het zou aanpakken, zegt ze:

*"Ja ... toch anders benaderen, niet zo. Er werken genoeg mensen bij die stichting. Ga nou eerst even bij de mensen langs en dan praten we persoonlijk met*

De wbc heeft één betaalde kracht in dienst; de administrateur. Een vrijwilliger van de wbc of de administrateur brengt de post persoonlijk bij de bewoners thuis. Als het tenminste niet gaat om aangetekende stukken.

Deze scène laat zien, dat de vrouw een inlevingsvermogen heeft in de positie van de wbc. Ook al vindt ze het niet prettig niets te zeggen gehad te hebben in de fase die vooraf ging aan het opknopbeurtvoorstel van de wbc. De wbc heeft in haar ogen een kans gemist om in de voorfase van de opknopbeurt informatie te verzamelen van de bewoners en informatie te verstreken waar nog ruimte voor meedenken en meepraten in zat. In Amsterdam werd een modelwoning in het complex gerealiseerd, zodat bewoners de mogelijkheden van de geriefsverbetering op ware grootte<sup>10</sup> konden bekijken. Uit mijn observatie-aantekeningen kan nog worden toegevoegd, dat wel degelijk de wbc opdracht heeft gegeven informatie van bewoners over de woning te verzamelen. Dat is - in alle velden van onderzoek - ook gebeurd, zij het ad random, door de opname-opzichter i.c. een medewerker van de koepel organisatie van de wbc's het NCIV.

Deze scène laat zien dat er een dilemma is tussen het inlevingsvermogen van de bewoonster en het efficiënt werken van de wbc. De bewoonster zou (ook vaak

*de mensen. Want al die mensen gaan in een groep zitten en dan krijg je opgejutte meningen...*"

De bewoners hebben in het verleden veel geklaagd [tiental klachten bij de huuradviescommissie] over vocht in de woning. En nu de wbc iets tegen het vocht wil gaan doen, willen de bewoners niet meewerken, omdat ze zelf allerlei oplossingen hebben bedacht tegen het vocht. Sommigen zeggen er zelfs geen last meer van te hebben. *"Ik heb geen vocht dus heb ik geen zin om mee te doen aan de opknabbeurt."*

Haar houding tegen de coating-actie kan nog beter begrepen worden door een ervaring die zij heeft gehad met een andere aannemer die een luik op het keldergat moest repareren.

*"... hier onder de vloer is het hartstikke nat. Kwamen ze zo met die laarzen, met die dikke ribbels... kreeg je overal modder. Toen ik er wat van zei, toen lachte die daar om. Dat kon ik wel schoonmaken. Toen heb ik hem gezegd dat ik me toch niet hoeft te laten vernederen en uitlachen."*

Mevrouw blijft meedenken, zij kan zich in de situatie verplaatsen van de werklui, zoals blijkt uit het fragment waarin zij vertelt haar beklag gemaakt te hebben bij de uitvoerder.

*"Ja jij bent zelf fout geweest, je had direct moeten bellen": zei de uitvoerder. Maar dat vind ik dan weer vervelend het was een poos geleden. We weten allemaal dat het werk hier in het Noorden ook niet voor het opscheppen ligt en om dan over die jongens en achter hun rug om hun baas te gaan bellen, hoe ik er op dat moment ook over denk, dat zal ik dus niet doen."*

Haar motto: *"Je moet proberen het allemaal een beetje leuk uit te praten."*

Dat wordt ingegeven door:

*"Ik ben zelf zuinig op mijn spullen en niet ieder jaar van gooi maar weg en neem nieuw. En dan zo iets dat hoeft niet, ze kunnen toch wel even wat plastic leggen?"*

Mevrouw en haar gezin komen van elders en na de toewijzing hebben zij de woning aangepakt. *"Ja alles op zijn kop*

gehoord bij anderen) graag tijdens de opname al het een en ander aan de wbc hebben willen laten weten. Ook begrijpt zij dat mensen van de wbc verantwoordelijk zijn om met een **uitgewerkt werkplan** te komen voor de opknabbeurt, waarin niet iedere individuele wens zal worden bevredigd.

We zien het lange-termijn perspectief van de wbc (opknappen als er geld voor is) tegenover het korte-termijn perspectief van de bewoners (opknappen als er iets aan moet gebeuren).

In deze scène zien we hoe belangrijk het optreden van de **uitvoerenden**<sup>11)</sup> van een beleidsplan is. Het blijkt dat niet alle werklui van de aannemer even geschikt zijn voor het verbouwen van een woning in bewoonde staat. De uitvoerder in Oss verwoordde dat ook heel beeldend: *"Als ik 50 woningen moet opknappen heb ik 51 opzichters: alle bewoners en één van de wbc."* In alle drie onderzochte projecten was een mee-werkend voorman, een zeer sociaal persoon, die vaak onenigheden tussen werklieden en bewoners wist te sussen.

*gezet, behangen en schilderen dat zie je direct als je de deur open deed. We werken altijd van boven naar beneden. Niet van de ene naar de andere kamer, nee boven eerst alles afgewerkt en daar-ginds blijven wonen [in het oude huis] en alles klaar maken hier. Dan de sleutel omdraaien en alles er inzetten en klaar. Kom ik in een andere woning - ja zo ben ik - dan moet dat van mij zelf worden ... Mijn eigen verf, mijn eigen behangetje, mijn eigen weet ik veel gewoon dan weet ik dat is van mij. Zolang dat niet het geval is dan voel ik me .. ja ik weet niet ... vreemd. Het is niet zo dat als ik de sleutel heb dan is het mijn woning, dan moet ie echt nog van mij zelf worden, voor dat het allemaal schoon is..."*

*"Je maakt het je eigen. Kijk die schroo-jes moesten er af, had ik helemaal geen problemen mee. Het lijkt misschien wel zo, maar ik ben helemaal geen schroo-jesmens, zaten erin toen wij hier kwamen. Toen riepen ze, als je die er uit-haalt krijg je vocht. Volgens mij is dat niet zo, we wonen hier vijf jaar. Want als het vochtig is dan moet het er door komen en niet alleen maar achter blijven zitten."*

Welke onderhoudsactiviteiten onderneemt de familie Bar.?

*"Schilderwerk, schilderen alles, behan-gen de muren, kozijnen en deuren... zelfs deuren. De douche gewoon gesausd, dat doen wij meestal een keer per jaar en dan hou je dat netjes. Vocht of zwarte plekken? Nee hoor, maar iedereen die hier doucht heeft ook netjes de deur open staan. Ja want anders, het is zo'n klein hok, dat je anders geen ventilatie hebt, dus iedereen die hier doucht heeft netjes de deur open. Want ze zouden een stuk van die deur afgaan hakken, maar dat heb ik dus ook geweigerd, want dat is toch geen gezicht? Dat hoeft niet voor mij, iedereen doucht hier met de deur open, niet de logé natuurlijk, maar van ons gezin dan. No problems, gaat altijd goed."*

Veel bewoners zijn tegen het verplaatsen van de geiser uit de keuken naar de vliering, omdat ze dan langer op heet water moeten wachten. Andersom, als

Ook bewoners hebben werkmethodes om het huishouden te doen en de woning te onderhouden. Ik ben nergens tegen geko-men dat de wbc of de aannemer expliciet naar deze bewoners-ervaring vroeg of er rekening mee hield bij haar eigen werk-wijze.

Werkzaamheden die van een huis een thuis maken worden door de bewoner verricht. Bewoners zetten materiaal in, besteden veel tijd en energie aan de 'eigen-maken' activiteit en worden daar-door gevoelig voor ingrepen in de resul-taten van die activiteiten.

Mevrouw vertelt dat ze zich de woning heeft eigen gemaakt en dat ze aan de bouwkundige onvolkomenheden zodanig is gewend geraakt, dat ze die niet meer als onvolkomenheden ervaart.



het warme water uit de keuken moet komen dan moet men ook wachten maar "je gaat minder onder de douche dan dat je warm water nodig hebt in de keuken." Mevrouw Bar. denkt daar anders over. "...ik ben voor ventilatie, in de keuken hadden wij ook nog altijd de geiser, die is nou een paar jaartjes geleden naar de vliering gegaan, dat was een hele opluchting, daar waren toen ook al een heleboel mensen op tegen. Hoe kun je daar nou tegen zijn? Want als je in de keuken bent en er is iemand aan het douchen dan stik je in de keuken, dat is zo'n kleine ruimte. Die problemen daar ben je af. Vind het lekker als het een beetje fris is. Dus doe maar dicht jongens hou ik helemaal niet van. Vind ik belangrijk zuurstof."

Er is ook nog een duidelijke taakverdeling voor de klussen tussen de echtelieden.

"Ja het komt precies uit, we kunnen niet samen behangen, want dan gaat het fout, ik kan dus behangen en mijn man kan sausen en verven dus dat past hartstikke goed. Mijn man gaat in die kamer sausen en verven en ik in de ander kamer behangen, dat gaat hartstikke goed, samen gaat het fout."

Is het onderhouden van de woning seizoensgebonden? "Nee zo'n type ben ik nou niet, ik ga elke week mijn hele huis door dan heb ik niet de behoefte om in het voorjaar er alles uit te scheuren, die tijd heb ik gehad. Elke week ga je toch alles na."

Echt grote timmerklussen hebben ze niet ondernomen, op een kleine verbouwing in het schuurtje na. "We hebben de schuur afgetimmerd met een scheidingswand. Ten eerste is het veel warmer en ten tweede heb je zo'n rot gezicht als je binnen komt nu heb je beetje een hal idee."

[Of toch nog een andere klus?]

"Nou we hebben het over de trap gehad. Dicht maken? toen ik hier in kwam, vond ik het schitterend, als die deur open kon dan was alles open, schitterend. Maar het is daar koud en als de deur dan open ging, foep alle warmte weg. Toen hebben we dat dicht gemaakt [langs de leuning]

In het geding is de *gebruikswaarde* van een geplaatst produkt (materiaal). Niet alleen in dit geval is er een discussie over mogelijk: wat voor de één gebruikersvriendelijk is, is dat niet voor een ander. Vele voorbeelden zijn daarvan in dit onderzoek gevonden: plaatsing raamboompjes en de stopcontacten (Amsterdam), hoogte kijkglas in de toegangsdeur (Amsterdam), gasleiding en de schuiframen (Oss).

Een behoefte aan frisse lucht in huis is bij meerdere bewoners opgetekend. Iemand in Amsterdam voerde een felle strijd om klepraampjes in de keuken te krijgen, omdat ze dan met open raam kon koken zonder een opgesloten gevoel te krijgen.

Het opknappen van de woning door bewoners wordt - in dit geval - verdeeld over de leden van het huishouden, dat is een algemene opmerking. Het is voor mij moeilijk precies te zeggen hoe die verdeling uitvalt, of deze bewust tot stand komt en belangrijk wordt gevonden door de bewoners.

Schoonmaakbeurt is niet meer zo traditioneel seizoensgebonden als het geweest is. Hoewel ik bij alle grote doe-het-zelf zaken in de buurt van de onderzochte projecten te horen kreeg, dat men er bij de inkoop van materialen (muurverf en behang) nog steeds rekening mee hield.

*geen deur erin maar verder dicht [trapgat]. Dat scheelt enorm. En op de vloer geen plavuizen. Nee hoef ik ook niet, te koud, zo koud. Ieder zijn persoonlijke smaak, vloerbedekking doet warmer aan."*

Klussen worden ondernomen met spullen die gekocht worden bij een speciaalzaak. *"Niet in Stadskanaal bij de Kwantum, want de speciaalzaak bevalt hartstikke goed. Om het advies ook. De vrouw van de schilder is bijvoorbeeld binnenhuisarchitect en die kun je om raad vragen. Van hoe zou u dat nou doen? Je doet toch wat je zelf leuk vindt maar ergens is het toch wel leuk om een klein advies te krijgen: daar had ik zelf niet aan gedacht."*

[Daar stond een kast, naast de meterkast die hebt u gesloopt?]

*"Ja maar heel netjes want als wij weer weg gaan moet ie er weer netjes staan, dus die hebben wij op zolder liggen." De plaats van de meterkast, op de scheiding in de woonkamer van de voor- en achterkamer wordt vreemd gevonden. "We hebben het gas[bedrijf] erbij gehad om te kijken wat het zou kosten om de meterkast een kwartslag te draaien, want wat is dat nou voor stom: een meterkast in de kamer? Nou dat zou een heel bedrag worden, ik weet niet meer precies hoeveel. Ik had hem veel liever in de hal dan hier."*

*"Als jullie [wbc] denken dat ik dat geverfd wil hebben dan is dat niet zo. Dat jullie [wbc] iets bedenken - het is jullie woning - maar ik woon hier en wie zegt dat ik dat ook zo mooi vindt als jullie? Maar die ramen vind ik zalig; heerlijk idee alles open gooien en luikje nog luchten en ben er heel blij mee."*

De opzichter weet uit eigen ervaring dat er condens op de betonnen gevel-elementen optreedt, en adviseert de nieuwkomers ..

*"Toen wij hier kwamen wonen zei de opzichter: "Jongens als jullie handig zijn ga je onder de ramen niet behangen maar verven, want dan heb je geen last van vocht". Wij hebben heel netjes die raad opgevolgd en we hebben geen last."*

[Worden er na de opknapbeurt in deze

Vloerafwerking is een persoonlijke zaak. Net zoals wand- en plafondaafwerking zijn het punten waar meningsverschil over bestaat bij partijen. Zeker als het gaat om de kwaliteit van de uitvoering en het gebruikte materiaal, alsmede de staat van onderhoud.

"Terug in de oude staat problematiek" wordt in de scène verwoord. De bewoners hebben veranderingen aangebracht, die weer ongedaan moeten worden gemaakt als zij de woning verlaten. Dat is te zeggen, als veranderingen door bewoners niet door de wbc worden overgenomen, dient de bewoner zijn ingreep ongedaan te maken. Ik heb, tijdens het veldwerk, regelmatig kunnen constateren, dat veranderingen van bewoners door de wbc werden overgenomen. Zie als voorbeeld het verwijderen van penanten tussen de voor- en achterkamer in Oss. Mevrouw Bar. uit Musselkanaal zou ook de voor- en achterkamer graag bij elkaar trekken, maar daar is de wbc in haar geval nog niet aan toe. De wbc kiest voor bepaalde bouwkundige ingrepen, materialen en dergelijke. In de scène wordt de keuze van verf (coating) niet op prijs gesteld door de bewoonster, maar de wbc keuze voor de (kunststof) ramen wordt wel zeer gewaardeerd.

woning nog veel dhz klussen ondernomen?] "Nee hoor. Ik heb de ramen gelapt, alles even lekker gesopt en het was klaar. We hebben steenstrips, maar dat mag ook niet. Kwam de opzichter binnen en die zei van wat doen jullie nou weet je dat dat niet mag, dat moet er allemaal weer af als jullie weg gaan. Nou en? Ik vind het toeval mooi en machtig en als de ander die achter mij aankomt dat niet vindt dan doen we ze der af."

"Maar de radiator is eigenlijk te klein voor deze kamer je krijgt het hier niet echt behaaglijk, daarom hebben we die kachel erbij gezet."

[Er zijn twee wastafels: een op de slaapkamer en een in de douche. Ze hebben geen mengkranen. Veel bewoners hebben dat veranderd, of hebben de wastafel in de slaapkamer verwijderd. Mevrouw Bar. over de wastafel op de slaapkamer:] "... vind het sowieso stom een wastafel op de slaapkamer, want uit je bed ga je direct onder de douche. Maar als je een keer logées hebt dan kunnen die zich niet wassen aan de wastafel er is alleen koud water. Maar daar doen ze (wbc) niks aan. Eerst zouden ze ook niks doen aan de daken van de berging, die totaal verrot zijn. Nu gaat dat toch gebeuren, omdat ze minder in de huizen kunnen komen... [door een handtekeneningactie van de bewoners is het aanbrengen van de vochtregulerende coating uitgesteld].

Ik stelde de vraag naar doe-het-zelf werkzaamheden nadat de opknapbeurt uitgevoerd is, omdat in alle velden van onderzoek veel bewoners zelf iets aan de woning deden. Mevrouw Bar. vormt daarop een uitzondering.

Over het comfort van de woning valt veel op te tekenen uit de monden van de bewoners. Zij realiseren de eisen-van-de-tijd op eigen wijze, met behulp van materialen. Ook hebben bewoners opvattingen over andere facetten van comfort, zoals de temperatuur in de verschillende ruimten.

Het zijn koude huizen, in dit complex in Musselkanaal, vertelt iedereen mij. Bij navraag (AGD/EGD) blijkt het verbruik in Musselkanaalse project niet significant af te wijken van het landelijk gemiddelde ( $\pm 3000$  m<sup>3</sup>/j.).

Onder comfort kunnen we ook rekenen de sanitaire faciliteit in huis, aldus mevrouw. De 'kwaliteit' van die faciliteiten is ook een tijdsgebonden gegeven en een voor interpretatie gevoelig onderwerp.

Ik sluit hier de impressionistische stukken af van respondenten in drie huishoudens op drie adressen in drie velden. De vraag voor dit hoofdstuk was waaraan storen bewoners zich bij een opknapbeurt aan de woning? Het antwoord op die vraag heeft te maken met beslissingen die door de wbc en de bewoner worden genomen om de woning aan te passen of te veranderen. Het antwoord werd gezocht in de uitlatingen van bewoners en in mijn observaties. Andere bronnen zijn aan de orde gekomen zoals informatiebrochures, brieven van de wbc en brieven van bewoners. De opmerkingen in de rechter

kolom geven de interpretaties van reacties van bewoners in de linker kolom. De meest kenmerkende categorieën van beslissingen die partijen nemen staan in de rechter kolom vet gedrukt. Het gaat om keuzes die (moeten) worden gemaakt betreffende de kwaliteiten van **MATERIAAL, MATERIEEL, METHODE EN MENS** in het verbouwproces. Bewoners willen graag veel informatie, het liefst persoonlijk en mondeling toegelicht, over de vier geïsoleerde categorieën opdat zij het aangeboden woongerief kunnen vergelijken met de reeds door hen zelf uitgevoerde werkzaamheden aan de woning. Het storende ten aanzien van de genoemde zaken is, dat wbc en aannemer de bewoner met de opknaptbeurt confronteerde en niet zo zeer met hem of haar communiceerde. Een bewoner vertelde het aldus:

*"Het beleid van de bouwvereniging is dat de mensen er voor de huizen zijn. Maar het is andersom; de huizen zijn er voor de mensen en hiermede is het conflict geboren. De huurder en zijn gezin willen zich het huis eigen maken. In veel gevallen wil hij ook nog meer comfort. Bovendien komen er na enige jaren andere technieken, andere ideeën en andere opvattingen, die sterk afwijken van de toepassingen in de huizen die 10-20-30 jaar geleden gebouwd zijn. In veel gevallen volgt de huurder deze en past 'zijn' huis hieraan aan. De wet gaat er van uit dat het gewone volk geen behoefte zou hebben aan een verhoging van het wooncomfort. De bouwvereniging houdt zich aan de regels en wint daarom praktisch alle gerechtelijke geschillen. Juist de eigen klanten; de huurders dus, zijn tegen dit beleid. Het lijkt mij overigens dat de huidige situatie voor de bouwvereniging ook onbevredigend en onplezierig is."*

**Waarom** de huurder en verhuurder zich precies storen is nu aan de orde geweest. **Waarom** de huurder en verhuurder zich aan deze vier categorieën storen gaan we in het nu volgende hoofdstuk bekijken. Daar zoeken we naar de perspectieven van actoren voor hun handelen in de sfeer van waarden en normen.

## Noten hoofdstuk 5:

1) J.U. Ribeiro (1991: p.4), Brazilië, Brazilië. Anthos, Baarn.

2) De antropoloog in ruste, Köbben, zegt in HP/De Tijd (2106'91 p.52) iets over de objectiviteit van wetenschappelijk onderzoek, dat mij aanspreekt en wat de lezer niet vreemd meer voorkomt sinds de uiteenzetting in hoofdstuk 4.

*"Er is een scala van meningen over de waarheid. Het ene uiterste is het positivistische standpunt, waarin wordt uitgegaan van één objectieve werkelijkheid, die de onderzoeker slechts, als een spiegel, hoeft weer te geven. Die opvatting komt nog vaker voor dan je denkt, vooral bij beoefenaars van de bèta-wetenschappen vind je zeer naïeve opvattingen wat dat betreft. Het andere uiterste is deze gedachte: er gaan een heleboel verhalen rond over wat de werkelijkheid heet, en die verhalen hebben allemaal even weinig grond. Welk verhaal wordt geloofd? Het verhaal dat het mooiste gebracht wordt. De beste retoriek wint. Mijn standpunt bevindt zich daar ergens tussenin. Ik geloof wel dat er één werkelijkheid bestaat, die te vatten is, maar we moeten ons, vooral in de sociale wetenschappen, realiseren dat uitspraken over die werkelijkheid altijd gebonden zijn aan de omstandigheden."*

3) In de velden van onderzoek wordt door de opzichter een opname-rapport gemaakt van het op te knappen complex, daarin worden niet alle bewoners gevraagd wat zij in en aan de woningen gedaan zouden willen hebben. Vandaar dat hier staat dat *sommige* bewoners op de hoogte zijn van een aanstaande opknopbeurt.

4) Els van Dongen (1991: p.33) citeert Moerman als het om de weergave van alledaagse gesprekken gaat: *"participants orient themselves to in order to produce their everyday talk (...) .It is there that the 'problem' of interpretation is solved and the disjunction between society and culture is resolved"*.

5) Geen van de opzichters in Oss is ook huurder van de wbc. Ze hebben - evenals andere medewerkers op sleutelposten in het werkapparaat - een eigen huis. Dat de opzichters geen huurder zijn behoeft op zichzelf geen bezwaar te zijn, maar het doet wel een groter beroep op het inlevingsvermogen van hen. De voorzitter van de wbc lijkt het hier mee eens te zijn als het gaat om bestuurders en ledenraadsleden. Hij stelt: *"Voor een bestuurslid is het besturen belangrijker dan huurder zijn. Het is daarom goed dat nu zowel de secretaris als ik tevens huurder zijn van een huis van de bouwvereniging. Dan weet je toch iets beter waarover je praat."* Goed Gefundeerd (4-1987: p.19).

De opzichter denkt wel te weten waarom er negatieve publiciteit over de wbc in Oss de ronde doet.

*"Ja weet je wat het is. Wij zijn de enigste [wbc] hier in Oss dus er is geen referentiekader. D'r valt niets te toetsen voor bewoners. In Den Bosch zijn drie [wbc's] als er iets mis gaat kan getoetst worden hoe gaat het bij club A of B. Bij ons is niks. ... en eigenlijk valt het allemaal wel mee het zijn maar een 2 of 3 probleemgevallen op 800 mutaties per jaar."*

6) a. "Huurderswerk, een beloning waard" Nederlandse Woonbond [LOBH+NVH+-LOS].

b. H. Klieverink voor de NWR in Woningraad (2-1990 p.29-33) "Woningstichting ECW Emmen start met ZAV-beleid: Zelf aangebrachte voorziening als extra woonservice."

c. Ik zie bij een bewoner in Oss (Ors.) een rekening die de wbc heeft gestuurd voor reparaties in de achtergelaten woning. *"Deur naar gang verfschade 15 gulden, overloop verfschade 15, keuken 2 tegels stuk 10 gulden, slaapkamer voorzijde vensterbank verfschade 15, haakje op deur aangebracht 15 gulden en wc overlooppijpje ontbreekt à 2,50."*

d. brief van bewoner (Rem. Oss) aan de wbc: *"Ik bevestig hiermee de ontvangst van de meest onverteerbare brief... die ik in mijn leven ontvangen heb. Als ruim 30 jarige 'klant' van U ... die zijn woning in perfecte toestand houdt voel ik mij niet menselijk behandeld."*

7) Een bewoner in Oss (Rem.) hield, op verzoek van de wbc, over de problematiek van "terug in de oude staat" een spreekbeurt. Daarin stelde hij onder andere dat er een betere en harmonische samenwerking tussen de twee partijen (huurder en verhuurder) kan komen als er met behulp van de literatuur over doe-het-zelven beleid wordt gemaakt, dat zelfwerkzaamheid van de huurder vergoed bij mutatie. Zie voor citaat uit de toespraak de afsluitende alinea van dit hoofdstuk.

8) De amsterdamse wbc ontvangt een brief met een klacht over de snelheid waarmee de huurverhoging werd door gevoerd. Volgens de bewoner was de woning nog niet helemaal opgeknapt: niet al het glas was geplaatst in de ramen. De meeste brieven zijn niet makkelijk te lezen en vragen nauwkeurige aandacht van de lezer. Voorbeeld: *"Hier is een brief van een boos bewoner. We hadden toen de alle glazen in onze woonkamer nog niet, we konden toen ook geen douche nemen, er was dus wat ons betreft geen sprake van een 'oplevering' van onze woning"* De reactie van de wbc op deze brief is: *"Uw woning is volgens de informatie van onze opzichter wel op 1 november opgeleverd. De huur is ook vanaf deze datum verhoogd. Hier kunnen wij niets aan veranderen."* De bewoner blijft onbevredigd achter met een dergelijke reactie.

9) Voor de NWR schrijft F. van Hoorn in het rapport: Het imago van bouwvereniging St. Willibrordus: Volgens de huurders. NWR (1989: p.38) *"Het periodiek verschijnende bewonersblad [vier maal per jaar] wordt aan de bewoners [gratis] verstrekt. De bewoners stellen hier veel prijs op. Bijna 90% leest soms of altijd een nieuw verschenen nummer. Van alle huurders vindt 62% het blad informatief en zegt 30% het echt graag te lezen. Negatieve reacties komen voor bij 7% (saai) en 5% (ingewikkeld) van de huurders. Echt gezellig wordt het blad ook niet gevonden. Slechts 4% van de huurders kruiste dit aan. Een bewonersblad hoeft natuurlijk ook niet in de eerste plaats gezellig te zijn."* In Amsterdam wordt ook een bewonersblad verspreid, daar is geen onderzoek van bekend, maar een vertegenwoordiger van bewonerszaken zegt dat het haar enorm zou verbazen als het hoge aantal van 90% lezers zou worden gehaald.

10) De wbc neemt, volgens meerdere bewoners, te weinig tijd om de schriftelijke informatie toe te lichten. Bovendien willen bijna alle bewoners liever een persoonlijke en mondelinge toelichting. In Musselkanaal is in de (niet door mij gevolgde) tweede fase van de opknopbeurt in de wijk ook een proefwoning gemaakt. De informatieavond werd goed

bezocht (in alle velden van onderzoek) de modelwoning werd veel minder bekeken door de bewoners. Informatieverstrekende medewerkers van de wbc werden, door een aantal bewoners, als ongestuurd ervaren in de modelwoning in Amsterdam. *"We kwamen binnen en ze [wbc] bleef zitten kletsen onder elkaar. We moesten het zelf maar bekijken. Het was hun kantoor."*

11) Rapporteur F. van Hoorn NWR (1989: p.42): *"De verwachting [van de wbc] dat 40% van de bewoners onderling vaker afkeurend dan lovend over de bouwvereniging praat stemt beter overeen met wat de huurders daarvan vinden."* en even verder *"Toch heeft men al met al de indruk dat er weinig efficiënt wordt gewerkt en dat men ook niet probeert zoveel mogelijk te doen voor de huurders."*

## HOOFDSTUK 6

### Analyse

"Schoonheid is minder wat men ziet  
dan wat men droomt."<sup>1)</sup>

#### § Inleiding

Bij kennismaking geven mensen elkaar een hand. Elkaar de hand schudden is een norm van de waarde 'beleefheid'. In dit hoofdstuk wordt gezocht naar waarden met betrekking tot beheer van huurwoningen.

De probleemstelling van deze studie wordt nu - anders dan in het voorgaande hoofdstuk - geoperationaliseerd naar de vraag: **waarom** partijen van mening verschillen? De gedachte is dat verschillende actoren hun handelen vanuit uiteenlopende waarden impliciet legitimeren. Het doel van dit hoofdstuk is op het spoor te komen van die waarden aan de hand waarvan de verschillende actoren het beheer van woningen beoordelen. Daartoe wordt het proces van een opknapbeurt vanuit het perspectief van verschillende actoren in beeld gebracht. De doelstelling van deze studie vraagt om een dergelijke aanpak.

Tekstfragmenten uit de interviews geven de lezer de mogelijkheid om de problemen waar de analyserende onderzoeker mee te maken krijgt, in te voelen. In het begin van de studie (hoofdstuk twee) is gekozen voor een wijze van lezen i.c. interpreteren in een theoretisch kader: de systeem-leefwereld optiek. Twaalf begrippen zijn op het eind van dat hoofdstuk uitgezet in een schema. In dit hoofdstuk worden die dichotome begrippen als oriënterende, als zoekbegrippen, of nog anders gezegd, als sensitizing concepts genomen. Door een constante vergelijking tussen de velden van onderzoek en door het triangulatie principe toe te passen, zoals in hoofdstuk vier beschreven is, wordt gepoogd een aantal waarden bloot te leggen.

Om de hoeveelheid geproduceerde data (2000 pagina's observaties, teksten en uittreksels van schriftelijke bronnen, alsmede 1200 pagina's interview-protocollen) enigszins toegankelijk te maken, kies ik drie ingangen voor analyse. Bij elke ingang komen een andere **actor** en de relevante **activiteiten** aan de orde:



- de wbc-opzichter en zijn intermedieërende activiteiten;
- de uitvoerder van de aannemer en de uitvoering van de opknopbeurt;
- de huurder en zijn doe-het-zelf activiteiten aan de woning.

De opzichter is een medewerker van de wbc, die controleert de uitvoering, voert directie over het werk. De aannemer werkt met een *uitvoerder*, die als de direct verantwoordelijke man aanwezig is bij de uitvoering van de werkzaamheden. De *huurders* onderhouden en veranderen de woning naar eigen inzichten, deze activiteiten worden bij mutatie gecontroleerd door de wijkopzichter. De opzichter en de uitvoerder worden nu kort geïntroduceerd, zodat zij als medewerkers van een organisatie begrepen kunnen worden, tegenstelling tot huurders die in hun handelen in het huishouden niet begrepen behoeven te worden als handelende individuen in een institutionele context.

De wbc heeft al of niet de beschikking over een eigen werkapparaat (technische dienst) en kan voor de opknopbeurt ook een aannemer inzetten - zoals dat gebeurde in de onderzochte gevallen. In Oss en Amsterdam zijn twee typen opzichters actief: de klachten-, onderhoud-, of wijkopzichter en de opknopbeurt-opzichter. De laatste is specifiek belast met het voeren van de directie over het opknopbeurtwerk. De eerste is in beide onderzoeksvelden wijkgebonden. In Musselkanaal wordt één onbezoldigd opzichter voor beide activiteiten ingezet. In het geval van de opknopbeurt wordt hij dan ondersteund door een projectbegeleider van buiten (NCIV Hoogeveen). De opzichter kan gezien worden als de intermediair<sup>2)</sup> tussen wbc en huurders. Hij (in alle onderzochte gevallen waren het mannen) komt in de wijken en in de woningen. We mogen veronderstellen dat hij het wbc-beleid in eigen woorden weergeeft aan de bewoners en daarbij al of niet bewust waarden en normen articuleert die voor dit onderzoek van belang zijn.

De aannemer en de opzichter hebben tegengestelde belangen of ideaaltypisch geformuleerd: de eerste wil zo snel mogelijk zo veel mogelijk geld verdienen de tweede wil voor een zo laag mogelijke prijs een zo goed mogelijk produkt verwerven. Een zwart-wit stelling is dat zeker, maar de handelingsresultaten lijken er vaak wel op. Voor het aannemersbedrijf is de uitvoerder wat de opzichter is voor de opdrachtgever: dé sleutelfiguur<sup>3)</sup>. In Amsterdam werden timmerlieden 'in tarief gezet'<sup>4)</sup> nadat bleek dat ze volgens de uitvoerder te weinig produktief waren op uurloon basis. Tijdsdruk is een weerkerend element in de opknopbeurt. In de krappe tijd moeten mensen<sup>5)</sup> toch met elkaar werken. Wat mij opviel in alle gevolgde projecten was dat er naast de uitvoerder één meewerkend voorman actief was die erg goed met de bewoners overweg kon. De (hoofd)uitvoerder

was van die empathische houding van de medewerker op de hoogte en hij werd dan vaak als eerste gestuurd naar een woning die aan de beurt was om opgeknapt te worden. Bij woordenwisselingen tussen werklieden en bewoners had deze medewerker vaak een bemiddelende rol. Wordt er door de wbc bij de keuze van de (onder)aannemer ook gelet op de sociale en communicatieve vaardigheden van het personeel? De wbc-medewerkers verzekerden dat dat het geval was. Ik heb het echter in geen enkele tekst terug gevonden en moet derhalve twijfelen aan het waarheidsgehalte van dat ja. De situatie in Musselkanaal was in deze een uitzondering. Daar stelde het bestuur van de wbc uitdrukkelijk eisen aan de werklieden: geen radio aan op het werk bijvoorbeeld. Het was wel zo dat de wbc's graag met één bepaalde aannemer werken. Het gegeven van continuïteit van de relatie tussen aannemer en wbc is een punt om te benadrukken en staat in contrast met de ontmoeting van de verhuurder met de huurder, die een ad-hoc karakter heeft.

Nu we weten wie wie is in het proces van opknappen van de woning kunnen we een start maken met de presentatie van de geproduceerde data. In de navolgende afzonderlijke paragrafen komen allereerst de twee polen uit het theoretisch kader aan de orde. In hoofdstuk twee zijn de twee polen leefwereld en systeem verbijzonderd naar zoekbegrippen, 'sensitizing concepts', samengevat in het schema 3 van hoofdstuk 2.

<b>LEEFWERELD</b>	<b>SYSTEEM</b>
eigenmaken	efficiëntie
overeenstemming	bureaucratie
consensus	compromis/klikken
zelfontplooiing	deskundigheid
mondigheid	gehoorzaam regels
role-taking	marketing-mix

De zoekbegrippen, die het lezen van het materiaal hebben beïnvloed, moeten het mogelijk maken één waarde te isoleren. De isolatie is op conceptueel niveau. Anders gezegd, één scène is weliswaar de representatie van één perspectief, maar kan op meerdere waarden betrekking hebben. Waarden zijn dan niet te scheiden, maar te onder-

scheiden. De begrippen uit schema 3 worden als een conglomeraat in de figuurlijke zin van het woord opgevat. Bij elk te bespreken concept wordt één polaire tegenstelling naar voren gehaald, zonder de andere tegenstellingen te vergeten. De volgorde van de concepten is de volgorde in het analyse-proces en niet noodzakelijkerwijs de volgorde van het schema. Bij elke paragraaf dient de lezer te bedenken dat de beste bedoelingen van de wbc uitgangspunt voor de onderzoeker zijn geweest. De wbc formuleert waarden waarnaar zij wil leven. Hoe bewoners bedoelde en onbedoelde effecten van deze waarden ervaren hoop ik duidelijk te maken met een antwoord op de vraag waarom bewoners zich storen, of wat zij juist bijzonder waarderen, aan het handelen van de wbc en haar aannemer tijdens een opknapbeurt. Eendachtig de uitgangspunten van het triangulatie principe zijn eveneens andere bronnen, dan alleen de mondelinge informatie van de respondenten, gebruikt om op het spoor van de waarden te komen. De tekst tussen [ ] zijn mijn toevoegingen. Omdat steeds met het ruwe materiaal gewerkt is, kan het voorkomen dat de in dit hoofdstuk opgenomen teksten iets afwijken van de weergave in het vorige hoofdstuk. De verbatim transcriptie van de interviews zou immers veel te veel ruimte nemen en moeilijk leesbaar zijn.

### § Sensitizing concept I

Met de polaire voorstelling van de dagelijkse werkelijkheid, en het theoretische inzicht van de interferentie van systeem en leefwereld in dit eerste concept *consensus - compromis*, zijn de teksten doorgelezen en is gekeken waarom partijen zich aan de inzet van materiaal, materieel, methode en mensen storen.

De drie bij het onderzoek betrokken wbc's hebben een im- en expliciet beleid om bewoners te betrekken bij de opknapbeurt. Bewonersinformatieboekjes produceren ze alle drie. De organisaties proberen 'open te staan' voor hun bewoners, die zij allen aanduiden met 'klanten'. Onder andere de klantgericht- en klantvriendelijkheid moet het imago van de wbc vormen. In Oss liet de wbc een onderzoek doen naar haar imago, omdat - zo lezen wij in het imago-rapport - :

"...zij [de wbc] in toenemende mate last kreeg van een negatief imago. Met name huurdersacties en negatieve berichtgeving in de pers lagen aan die verwachting ten grondslag." (NWR, 1989: p.3)

De corporaties zijn zich met andere woorden bewust van hun communicatieve rol in relatie met hun bewoners. Laten we eens aantal mederwerkers van de wbc's aan het

woord over hun invulling van die rol. De opzichter bijvoorbeeld die verkeert in een zeer bijzonder positie, hij staat tussen huurder en verhuurder in. Hij maakt deel uit van het werkapparaat van de wbc en moet direct communiceren met de huurders.

In de navolgende citaten vertellen opzichters over hun intermediaire rol, over tegenstrijdige belangen van actoren, hoe zij daar mee omgaan en hoe zij hun handelen vormgeven. De opzichters' uitspraken kunnen met mijn observaties bevestigd of bekritiseerd worden. Ik heb de opzichters als sleutelfiguren in het proces van de opknappbeurt leren kennen. Opzichters zijn in de eerste plaats medewerkers van de wbc, zij functioneren vanuit een wbc organisatorische context.

Een gepensioneerd opzichter in Amsterdam zegt over de context:

*"Bijvoorbeeld in de Sportstraat waren de balkonhekken heel slecht. Dat heb ik vaak gezegd [tegen de staf van de technische dienst]. Maar ze komen dan niet kijken. Totdat een plantenbak valt. En er viel bijna een schilder naar beneden die zijn ladder aan de rand had gehangen. Kijk dan moet er eerst wat gebeuren en dan kan er wat opgeknapt worden."*

Hij spreekt in het citaat over 'ze', de wbc zijn werkgever bedoelend, met andere woorden over andere medewerkers met de beslissingsbevoegdheid die hij niet heeft. Hij vermoedt waarom het fout gegaan is met de organisatie van de wbc en vertelt:

*"De opzichters zie je niet meer tegenwoordig die hebben het te druk die sturen hooguit hun assistent. Die komen niet meer kijken. Het gaat om een goeie communicatie en die is er niet. Ze komen gewoon niet kijken, ze weten niet wat er leeft. ... ik praat met de mensen en daar komen we altijd uit, altijd. Kijk maar er was geen bewonerscommissie in mijn rayon."*

Deze opzichter is zichtbaar trots op het feit dat er geen bewonerscommissie was in zijn wijk. Hij beschouwde dat als een teken van zijn goede functioneren. Aangezien hij goed luisterde naar de bewoners, was het volgens hem niet noodzakelijk voor de bewoners om zich te organiseren om gehoord te worden.

*"... er kwamen mensen bij me met een plannetje. Dan ging ik effe mee kijken en dan zei ik zus of zo moet je het doen dan is het goed. Dat werkte prima."*

Maar zijn instelling van luisteren en kijken en de beslissingsvrijheid die hij had kwam onder druk te staan vanuit de wbc-organisatie:

*"Nou ze hebben me met ontslag gedreigd, omdat ik niet volgens de regels werkte. Ze gaven een onkostenvergoeding voor het vervoer van 100 gulden. Kunt u een auto rijden van 100 gulden in de maand? Ik niet. Ik werd verplicht met de auto mijn werk te gaan doen. Ik zeg, dat kan ik niet en ben toen heel demonstratief met de fiets en het openbaar vervoer mijn werk gaan doen, heb ik zeven jaar kunnen volhouden. Ze wilden me ontslaan omdat ik het werk met de fiets deed en omdat ik geen telefoon had. Ik had een telefoon"*

*voor mezelf ze wilden me verplichten hen het geheime nummer te geven. Dat is nog een hele rechtszaak geweest, ja echt."*

Waar het volgens deze opzichter op neerkomt is het volgende:

*"Ik had 1500 woningen en er waren ... zeven rayons. Toen vroegen ze of ik 4500 woningen wilde hebben en dat er maar 3 rayons zouden komen. Dat wilde ik niet. Dat is veel te veel. Ik had contact met de bewoners, ze kenden mij. Maar nu zien [de bewoners] de opzichter nooit, nooit. Dat kan niet meer. Ze [de nieuwe opzichters] zijn misschien wel vakmensen, maar ervaring hebben ze niet. Hoe je moet omgaan met de mensen, dat is heel belangrijk. Maar contact kost tijd en dus geld en dat kan niet."*

Hierin klinkt het verwijt door naar de wbc die vooral aan het eigen (bedrijfs)belang denkt.

De wbc die gebaat is bij een efficiëntie en hoge produktiviteit van de medewerkers. Zijn

Osse collega, die nog in functie is, kan hier ook aan het woord gelaten worden:

*"... dan krijgen ze [de bewoners] van ons een praatprentje... een plattegrondje... zonder prijskaartje. Dan is het de bedoeling dat je eigenlijk wat discussie opgang brengt, van god het is leuk maar het zou veel beter zo kunnen. Dat valt een beetje tegen... later dan moet ik telkemalen opnieuw het verhaal doen, wat op die bijeenkomst-avond al gezegd is. Ze kunnen in het informatieboekje dan toch niet direct de weg vinden en ook de plattegrond is niet altijd voor iedereen gesnede koek natuurlijk. Iedereen is er bij gebaat dat de mensen goed op de hoogte zijn. Daar is men hierboven [de directie van de wbc] mee gebaat, daar is huuradministratie mee gebaat iedereen is er bij gebaat, dat de mensen weten waar ze aan beginnen dat ze ook de consequenties onder ogen krijgen. Ja het kost veel tijd ja inderdaad: veel meer tijd."*

Luisteren kost tijd en dat is een schaars goed. Overleg met bewoners wordt door financiële maatregelen noodgedwongen versneld. Het budget is maatgevend voor de uitvoering van het project en voor de inspraak van de bewoners. Dit is geen verrassende conclusie. In de bouw kent men het dwingende van 'de heilige haalbaarheid' maar al te goed. In het kort kunnen we de reactie van de opzichter terug brengen tot de essentie van kijken en luisteren, twee activiteiten die ingegeven worden door een empathische<sup>9</sup> houding van de opzichter. Een houding die op gespannen voet staat met de bedrijfseconomische argumenten van de wbc.

*"...ik ben het niet eens met de manier van organisatie van het werk. In 1984 is men overgegaan op de scheiding van dagelijks onderhoud (afhandeling klachten) en toezicht. Vroeger had ik een kleine ploeg waar ik over kon beschikken, timmerlui, metselaar en zo. Nu moet ik aan de bewoner verkopen dat ik het niet weet (wanneer iemand van de Technische Dienst zal komen), dat is het slechtste wat je kunt hebben. Maar ik denk dat de directeur het wel uitgerekend zal hebben en dat het niet veel duurdert of goedkoper is dan vroeger, want anders had ie het allang snel terug gedraaid. Maar ik vind het wel jammer ja nu moeten ze [de bewoners] steeds maar bellen."* zegt een opzichter in Oss.

De verhoging van de efficiëntie kan door de wbc leiding financieel vertaald worden, dat

is echter maar een deel van het verhaal. De opzichter krijgt in de dagelijks praktijk niet alleen met de (financiële) baten te maken, maar ook met de (sociale) lasten. Bewoners doen op hem een beroep zich in hun specifiek geval in te leven. Een goed voorbeeld is daarvan te vinden bij een telefonist van de wbc in Oss:

*"Staat iemand daar met een vuist vol kwartjes in een cel, spreekt slecht Nederlands en kan niet op een ander moment bellen. Die is dan heel kwaad als die heel lang moet wachten voordat ie doorverbonden wordt. Ja logisch. Oudere mensen die eerst willen vertellen hoe het met ons Jan gaat, daar neem ik dan maar even de tijd voor als het kan, maar als er nog veel mensen in de wacht zitten kan het soms niet. Ik spreek en versta het dialect hier heel goed, dat scheelt denk ik wel in mijn functioneren. Kan me wel voorstellen dat mensen hun verhaal liever zelf komen vertellen, in plaats van aan de telefoon. Maar wij zijn alleen 's ochtends open en niet op koopavonden of zaterdags bijvoorbeeld. We gaan denk ik ook 's middags open zijn. Het is soms wel eens moeilijk om vriendelijk te blijven. Wij worden voor van alles en nog wat niet moois uitgemaakt. Je weet vaak al aan de stem of het een serieuze klacht is, waar direct wat aan gedaan moet worden of niet, je hebt er bij die moeten om de zoveel tijd gewoon even met de bouwvereniging bellen: de vaste klanten."*

In de scène staat heel duidelijk de spanning verwoord die een wbc medewerker te verwerken krijgt. Een spanning tussen het willen luisteren en het niet kunnen luisteren. Voor opzichters geldt hetzelfde: als ze zouden willen luisteren dan kan dat vaak niet, omdat de opzichter te veel bewoners moet aanhoren (productiviteitsdwang) en de bewoners de opzichter niet vriendelijk te woord staan (sociale dwang). De scène laat ook zien dat de telefoon<sup>7)</sup> een belangrijke rol in de communicatie tussen huurder en verhuurder speelt. Veel bewoners preferen een mondeling contact met een wbc-medewerker, maar ook dat is niet altijd mogelijk.

De opzichters van de onderzochte projecten rijden bijvoorbeeld allemaal in hun eigen auto zonder logo of ander kenmerk van de wbc. Dat lijkt op het eerste gezicht een triviale observatie, maar het heeft enkele onvoorziene gevolgen. Soms kan de opzichter niet voor de deur van een bewoner parkeren, dan dient er gelopen te worden. Het viel me op dat de opzichter in Oss dan vaak wordt aangesproken. Bewoners zien hem lopen en schieten de opzichter aan. De opzichter van Musselkanaal heeft een illustratieve anekdote over deze informele ontmoetingen.

*"De mensen schieten me heel veel aan voor kleine dingetjes... Op een geven moment kreeg ik helemaal geen klachten meer. Wat bleek toen? Ik had eerst een lichtgroene Passat, en nou heb ik een metallic blauwe. En ze keken naar een lichtgroene Passaat en die zagen ze niet meer. Ja voor een paar weken was het stil en toen kregen ze in de gaten dat ik een andere auto had. Ze komen met allemaal kleine klachten, maar het kost tijd al is het maar even. Het werd me een beetje te bar."*

Op een gegeven moment liet hij de bewoners alleen nog maar telefonisch hun klachten doorgeven, maar dat nam ook veel tijd van de opzichter:

*"Ja ik kreeg geen vrije tijd meer. Ik moest vroeg eten zodat ik om 6 uur klaar was, maar ze begonnen al om 5 uur te bellen. Toen kregen we dat kantoor en toen konden we het terug draaien. 's Morgens kunnen de bewoners klachten doorbellen naar kantoor in Mussel."*

Het is niet de grootte van de wbc die bepaalde contactmogelijkheden onmogelijk kan maken, maar het aantal bewoners met klachten die het (fysieke) vermogen van de opzichter te boven gaat om hen te woord te staan. Is er dan geen beleid op het gebied van aanspreekbaarheid?

Naast het aantal bewoners waar de opzichter oor voor moet hebben is het zaak te kijken naar welke bewoner om gehoor vraagt en de wijze waarop de bewoner om gehoor vraagt dat onderzocht moet worden. Ik spreek de hele tijd over 'de bewoners', maar er moet steeds - zoals al in het begin van deze studie besproken is - bedacht worden dat de contacten (meestal in kantooruren van 9 tot 5) tussen opzichter en bewoner vooral een aangelegenheid is tussen mannelijke opzichter en vrouwelijke<sup>8)</sup> bewoner. Een opzichter:

*"Ik heb overwegend met vrouwen te doen, zonder meer. Als het gaat om wat er precies aan een huis scheelt... dat kun je niet beter dan met vrouwen bespreken die de hele dag zo'n woning beleven. Ze zeggen die deur draait zo lastig hier. Dat kan ik dan zelf ook wel zien, maar nooit zo goed als zij, omdat zij de hele dag zo'n woning beleven. Kijk eens god, ik heb de wasmachine op de douche staan, maar daar is eigenlijk geen ruimte voor, te weinig ruimte."*

Ook al weten de bewoners veel te vertellen over de woning, toch hebben opzichters te maken met de wijze waarop het verhaal verteld wordt. Een Osse opzichter heeft bij voorbeeld een voorkeur voor bepaalde bewoners:

*"Bij opknappbeurten is het makkelijker als de bewoners jong zijn. En overdag van huis zijn. In een oudere buurt daar kennen ze mekaar allemaal en ... bij elkaar koffie drinken en de krant delen. Daar is het veel moeilijker. Dan weten ze van mekaar wat ze krijgen en dan hebben ze wat om over te zeuren."*

Het onderlinge contact tussen bewoners wordt als lastig voor de bedrijfsmatige aanpak ervaren door de opzichter. Daar is zelfs beleid op geformuleerd in Oss. De directie van de wbc wil niet een bewonerscommissie entameren in complexen waar een ingreep op uitgevoerd zal worden. In Amsterdam en Musselkanaal doet de wbc dat zeer bewust wel, "alleen al om een gesprekspartner te hebben". In Oss is het beleid dat elke bewoner met een individueel probleem gehoor moet vinden bij de wbc. Die luisterende houding moet vooral door de opzichter gegeven worden:

*"Ik moet met de mensen later ook kunnen praten ik wil ze in het gezicht kunnen kijken na de opknapbeurt. Ik heb geen zin om de hele tijd over de bouwvereniging te praten op visite of bij de kapper... "Ze [de wbc] potten het geld maar op en wat krijgen wij? niks": zeggen de bewoners tegen mij. Met carnaval wil ik gewoon gezellig mee kunnen doen. Wat je vaak niet hoort is dat de mensen tevreden zijn. Je hoort de schreeuwers... Die andere opzichters<sup>9)</sup> wonen niet in Oss die hebben daar geen last van."*

De opzichter gevoelt een verwevenheid tussen zijn formele en zijn informele functioneren. Het directe face-to-face contact in een niet geplande omgeving (ruimtelijke aspect) heeft een grote mate van vanzelfsprekendheid, waar mensen elkaar als persoonlijkheden en niet alleen als een kantoorman en klant ontmoeten. De ene wbc laat de opzichter met de bewoner iets op individueel niveau regelen de andere wbc entameert bewonerscommissies, zodat de opzichter een officiële gesprekspartner krijgt. De Amsterdamse opzichter over de officiële bewonerscommissie:

*"Die mensen zitten erin voor hun eigen zaak, als we door hun woning zijn zie je ze niet meer op de vergaderingen. Wat me ook opviel was dat die man [secretaris van de bewonerscommissie] zich moest voorstellen aan andere bewoners hier in het blok. Ze kennen mekaar niet eens. De bewoners benaderen die commissie niet. In het begin belden<sup>10)</sup> de mensen direct naar de wbc. Daar krijgen ze dan te horen dat ze bij de commissie of bij mij moeten zijn of een brief moeten schrijven. Nou de bewoners berusten er in hè. Als je gaat klagen en er komt niemand, dan tja, bekijk het maar."*

In Amsterdam werd door de opzichter een ambivalente houding aangenomen als het over bewonerscommissies gaat:

*"Ik denk niet dat ze bij de wbc [hoofdkantoor] staan te roepen hiephiep hoera een bewonerscommissie. Heb je ze niet dan niet, heb je een goeie, dan ja bedankt. Die neemt een hoop werk uit je handen hoor. In dat andere project had ik een voorzitter die wist waar hij over praatte; geen gezinnetje, dus iedere minuut dat ie vrij had hupsé aan het werk."*

Het is een hele interessante scène, omdat er duidelijk in verwoord wordt waar de wbc op uit is. De wbc wil het liefst zogenaamde protoprofessionele<sup>11)</sup> bewoners waar mee te praten valt, die rustig hun argumenten presenteren, die veel tijd in het werk willen steken, zodat de opzichter gratis een taakverlichting krijgt. Bewoners die niet voldoen aan dit ideaalbeeld worden verwezen naar het kantoor van de wbc, alwaar zij hun opmerkingen schriftelijk dienen in te leveren en vervolgens worden 'kaltgesteld'. Bewoners vinden dan dat ze de wbc niet kunnen aanspreken. In alle drie de onderzoeksvelden valt een ontwikkeling te constateren van een mondelinge via een steeds meer schriftelijke naar een telefonische communicatie tussen wbc en bewoner. De aanspreekbaarheid veranderde (zie hoofdstuk 3) van een direct, lijfelijk (face-to-face) contact naar gemedieerd contact: enerzijds gemedieerd via telefoon<sup>12)</sup> en anderzijds bij monde van zaakwaarnemers (leden



van bewonerscommissies en andere huurdersbelangenbehartigers). De situatie veranderde voor de opzichters in de loop van de tijd van een situatie waarin zij zelfstandig beslissingen konden nemen naar een situatie waarin de interpretatie-ruimte beperkt werd. Heeft de **aanspreekbaarheid** van de wbc nog ergens anders mee te maken dan met het aantal en de eigenschappen van de bewoners?

In de twee grote wbc's die onderzocht zijn, ressorteren de opzichters onder de technische dienst van de wbc en krijgen te maken met andere afdelingen, zoals bewonerszaken. Alle opzichters vertelden me dat ze zich 'gedekt' willen weten door de directie, zodat ze niet tussen bewoners kunnen worden uitgespeeld. Zonder een corporate culture<sup>13)</sup> te schetsen is het van belang op de verstandhouding tussen medewerkers in een organisatie te wijzen. De normatieve inbreng van medewerkers op het beleid van de organisatie heeft een uitstraling<sup>14)</sup> op hun functioneren. In tegenstelling tot de organisatie in Oss is de Amsterdamse en Musselkanaalse organisatie van de wbc heel open vorm gegeven. Een Amsterdamse opzichter:

*"Ik vind deze wbc echt een hele fijne club, ja echt, als je problemen hebt, dan ken je rechtstreeks naar je baas, naar je chef, ken je mee praten en soepel ook. We hebben les gehad van een psycholoog om te praten met bewoners. Prachtig, maar als je in de praktijk komt en iemand je bedreigt... Je moet de mensen benaderen, iedereen anders, jan met de pet: 'man hoe is het met je wijfie...'. In Buitenveldert, hogere huren, zeg je: 'goede morgen'."*

Een opzichter in Oss beveelt zijn directie bijvoorbeeld aan vóór de opname de bewoners een brief te sturen, omdat hem was opgevallen dat:

*"Als ze veel aan de woning hebben veranderd dan zijn ze [de bewoners en in de meeste gevallen de vrouwen] angstig".*

Verder beveelt hij aan een peiling te houden van de tijdstippen waarop de bewoners thuis zijn, zodat hij elke woning kan opnemen op een moment dat het de bewoners goed uitkomt. In een opname-brief zou een aanbeveling kunnen staan om mee te denken met de aanstaande opknaphout: wensen, eisen en opmerkingen van allerlei aard mee te nemen, suggereert de opzichter. Hij vindt geen gehoor bij zijn werkgever.

Uit meer protocollen blijkt dat de aanspreekbaarheid van opzichters te maken heeft met: kenmerken van de organisatie (grootte, financiële mogelijkheden, hiërarchisch structuur bijvoorbeeld), kenmerken van de huurders (communicatieve vaardigheden) en kenmerken van de opzichter zelf (persoonlijkheid bijvoorbeeld).

Na het perspectief vanuit de opzichters beschreven te hebben gaan we nu nader in

op de perspectieven van de bewoners. Hoe ervaren zij het optreden van de opzichters?

Mevrouw Row. is van mening dat de opknopbeurtopzichter veel te streng en tactloos is.

*"Toch is het toevallig déze vent. Anders hebben we nooit last van de bouwmaatschappij... dat moet gezegd. Eerlijk ze hielpen me altijd en snel ook, nu moet je bellen in plaats van een briefje in de klachtenbus, maar dat gaat ook prima."*

Toch is het vaak moeilijk de juiste persoon aan de telefoon te krijgen en is telefonisch contact 'anders' dan mondeling contact:

*"Eerst bouw- en woningtoezicht gebeld. Toen kreeg ik, ja dat gaat allemaal via via, dat gaat allemaal niet zo snel... dan krijgt u een secretaresse die geeft u een ander nummer waar u wezen moet. Goed doe ik dat. Krijg geen gehoor. Toen Herhuisvesting gebeld. En daar kreeg ik een telefoonnummer door van ene meneer B. uit de Tolstraat. Die heb ik gebeld maar die meneer B. is niet aanwezig niet eerder als maandag. Dat vind ik wel heel vervelend, want ik wil nu iets weten. Met wie ik gesproken heb weet ik niet, want dat was ook niet de aangewezen meneer die zegt ik ga niet in andermans wijk zitten roeren, waar ik wel begrip voor heb, maar kunt u mij een beetje een richtlijn geven omtrent dat. "Dat zijn GEB-voorschriften", dat kan wel zo zijn maar denken ze ook een klein beetje aan de bewoners? Dus niet. Want er schijnt dus, dat kan ik uit de opzichter zijn praten merken, der schijnt wel over gesproken te zijn met bepaalde mensen, [met bewonerscommissie?] die ken ik niet..."*

Een mevrouw in Musselkanaal had liever gehad dat tijdens de opname de opzichter persoonlijk bij haar was gekomen om haar wensen en grieven te noteren, zodat die in de plannen voor de opknopbeurt meegenomen hadden kunnen worden. Dat is een veel gehoorde wens. Bewoners hebben niet de expliciete uitnodiging gekregen om mee te denken in de allereerste fase van de opknopbeurt; waarin de bouw en woontechnische kwaliteit van de woning werden opgenomen. In Musselkanaal werden bewoners tijdens de opname ad-hoc naar hun mening gevraagd. Sommigen werden hierdoor overvallen en konden niet stante pede ideeën opsommen. Anderen brachten vooral zaken van achterstallig onderhoud naar voren. Achterstallig onderhoud bleek ook de meest brandende kwestie bij de andere twee projecten te zijn.

De opzichter wordt door een respondent in Oss gezien als de vertegenwoordiger van de wbc die niet veel macht heeft. Het bewoners' oordeel is dat het wbc-beleid niet goed is en daarom de opzichter eigenlijk ook niet:

*"Wat jullie als bouwvereniging doen, moeten jullie weten, maar hier is niks nodig. Dat heb ik op de bewonersavond gezegd, dat heb ik op een formulier ingevuld en naar jullie gestuurd. Heb je dat niet gezien? Nee? Ja hoe werken jullie dan? Is het net als bij elk kantoor dat je bij loket 11, 12, 13 moet zijn en dat ze je maar verwijzen? Jullie hebben de gegevens, maar [de opzichter] weet er niets van. Dat was vroeger niet zo in de bouw, dan kreeg je iets op papier en dan wist je het. Andere werkmethode ja dat zeker."*

In de scène straalt iets door van het bureaucratische gehalte van de wbc organisatie, waarin maar verwezen wordt naar andere afdelingen, waarin niemand weet heeft van andermans activiteiten. De produktiviteit en efficiënte wijze van werken kan - zoals bij deze bewoner - juist onbegrip opwekken, door gebrek aan communicatie van wbc medewerkers onderling.

In veel gevallen is mij opgevallen dat de aanspreektoon en -titel voor de opzichter door bewoners vrij informeel is. In Oss zegt iemand daarover:

*"... in het verleden was het echt 'U', hè, meneer de politie-agent. Dat U wordt nu "Ja Adrie doe nog even dit, doe nog even dat". Maar hij [de opzichter] wordt wel gezien als de woningbouw. Niet zozeer in status... vroeger was dat echt meneer van de woningbouwvereniging. Maar ik denk wel dat hij het gezicht<sup>15)</sup> van de woningbouwvereniging bepaalt. ...omdat hij dan een paar dingen geregeld had, kreeg ie een fles wijn van de bewoner ..."*

Het geven of aanbieden van cadeaus (geld of zaken in natura) van bewoners aan opzichters komt op alle onderzoeksplaatsen voor. Alle opzichters die ik gesproken heb zeggen giften te weigeren<sup>16)</sup>. In Amsterdam wordt op een bijzonder 'leefwereldachtige' manier de relatie huurder verhuurder uitgedrukt:

*"Een beetje moeilijk is hij wel. ha, ha. Ik denk op zijn eigen terrein... Iedereen moet nu eenmaal werken in deze harde tijd, de een die doet het zo en de ander zo. En dat kan wel eens een keer een botsing maken. Het is geven en nemen. Zo moet je het bekijken, het is net een huwelijk eigenlijk. Zo moet je het eigenlijk zien. Ja het is gewoon zo."*

De scène verhaalt over een geven en nemen in de niet-materiële zin en kan als zodanig als een toevoeging begrepen worden op het materiële geven en nemen van het vorige citaat. In Habermas' termen zou men het huwelijk en de daar uit voortvloeiende huishoudensconstellatie, als een situatie kunnen definiëren die als zodanig gedeeld begrip veronderstelt. Dat veronderstelt niet een huishouden van pais en vree. Maar uiteindelijk is het wel een situatie waarin mensen au fond geen enkele truckendoos kunnen gebruiken wil deze situatie *echt* communicatief geladen blijven. De metafoer van het huwelijk drukt ook iets uit van gelijkwaardigheid van de partijen en een ongedwongen houding van actoren. De kracht van het informele contact en het gevoel krijgen voor de leefwereld-aspecten van actoren is uit deze scène te halen. De persoonlijkheid van opzichter en andere actoren, hun speciale socialisatie en het culturele klimaat waarin zij allen verkeren speelt duidelijk de hoofdrol.

Een aantal kenmerken van de situatie die de *aanspreekbaarheid* nadelig beïnvloeden kunnen worden opgesomd:

1. indirect contact, gemedieerd (telefonisch, schriftelijk, of via zaakwaarnemers);
2. ontbreken van toevallig karakter van contact, tijd en ruimte gebonden, start en finish van contact is gepland; (agenda, geplande afspraken, tijd gebonden vergaderingen of een gestructureerd spreekuur bijvoorbeeld)
3. discontinuïteit van het contact, (het eenmalig karakter van het contact maakt het de actoren moeilijk te anticiperen op volgende ontmoeting).

## § Sensitizing concept II

Opnieuw wordt het interview-materiaal gelezen met een systeem-leefwereld optiek. deze keer met een ander paar zoekbegrippen dan in de vorige paragraaf. Nu wordt gekeken naar de polaire tegenstelling *eigenmaken-efficiëntie*. In het vorige hoofdstuk werd al duidelijk dat de wijze van uitvoering punten van meningsverschil opleverden.

De wbc's zijn gebaat bij een efficiënte aanpak van de opknapbeurt. Efficiëntie wordt in de onderzochte gevallen gezocht door het opknapwerk uit te besteden aan een deskundige aannemer, die op basis van zijn inschrijving een werk kan krijgen. Het bedrijfseconomische belang van de aannemer - goed onder woorden gebracht door de uitvoerder - komt bijvoorbeeld in Oss naar voren.

*"Bij ons in de woningbouw staan de metselaar en de timmerlui allemaal in tarief, makkelijker overzicht... onze baas kan zien of wij in de plus of de min draaien en daar zit heus wel een veiligheid in."*

In de Amsterdamse situatie werden de timmerlieden na een aantal dagen in tarief gezet, omdat ze op uurloon basis te weinig presteerden volgens de uitvoerder. De uitvoerder in Oss geeft in het citaat een financiële veiligheidsmarge en dat is een ander soort 'veiligheid' dan die van de fysieke persoon, hoewel die er indirect ook mee te maken heeft. Het gaat hier vooral om het belang van het werktempo en efficiënt tijdgebruik van de timmerman of metselaar. **Veiligheid** is een aspect bij een efficiënte wijze van werken.

*"Ik had een stuk werk afgekeurd, een stuk steigerbouw, dat ik niet veilig vond. Steigerbouw zit ook in het tarief. Kijk ik moet zorgen voor een stukje veiligheid..."*

Uit overwegingen van veiligheid voor zijn mensen zet de aannemer steigers in. Steigers<sup>17)</sup> die in Amsterdam veel on-veiligheidsgevoelens opleverden voor een andere partij dan de aannemer, namelijk voor de bewoners. Kinderen klommen er in, vanaf de straat of vanuit het huis. Inbrekers liepen er 's nachts over. Bewoners hebben meerdere malen de politie gebeld. In Oss werden de steigers na werktijd afgebroken en opgeslagen. In

Musselkanaal verplaatsten de werklieden de steiger niet. Zij beklommen via de steiger het pannendak en liepen over de pannen naar de schoorstenen. Daardoor ontstond er overbodig veel schade, naar de mening van de bewoners.

Veiligheid is een onderwerp van zorg voor de uitvoerder, de werklieden en de bewoners. Dit komt aan de orde als het gaat om de opslag van het materiaal (op en in containers, in de open lucht, op openbaar terrein of anderszins). En als het gaat om de verwerking van de materialen (TNO-gekeurde materialen, methode van aanbrengen van bouwproducten en de kwaliteit van het te gebruiken gereedschap en de werkcondities bijvoorbeeld). Of als het gaat om de degelijkheid van de tijdelijke constructies. Er moet voorkomen worden dat er schade aan mens, dier en de woning wordt toegebracht.

Laten we eens naar de werklieden luisteren als zij het hebben over het verwerken van materiaal.

*"Wat is dat voor spul? Het lijkt wel asbest en we vroegen om documentatie, maar het enige dat we kregen is dat ene blad wat tussen die platen zat."*

De werkgever van de timmerlieden vond het niet van belang zijn mensen te informeren. Het materiaal bleek, uit de door mij opgevraagde documentatie, Fermacell te zijn met een KOMO-keurmerk. De timmerlui waren zichtbaar blij met de informatie, maar niet echt opgelucht. Het officiële rapport kon hun gevoel van onzekerheid niet wegnemen. De scène slaat weliswaar niet direct op de relatie huurder - verhuurder, maar indirect krijgt de wbc er mee te maken. Het zijn de timmerlieden die een wbc-opdracht uitvoeren. De timmerlieden herkennen onveiligheidsgevoelens van hunzelf bij bewoners. Door omstandigheden kunnen uitvoerenden soms niets aan de onveiligheidsgevoelens veranderen. Een timmerman geeft een voorbeeld:

*"Als wij over de steiger lopen dan vliegen de katten naar de zolder toe. Ze [bewoonster] heeft al twee dagen de kat lopen zoeken. Ze was helemaal overstuur. Die man gaat de deur uit, die heeft er geen pijn aan en komt 's avonds binnen. Goed, die hoort al dat gelazer effe aan en dan pakt die het krantje."*

De scène illustreert de situatie waarin de bewoners komen te zitten als hun huis wordt opgeknapt. De aannemer zet zijn materieel in om het werk te kunnen doen. Die inzet heeft onvoorziene gevolgen voor de werklieden én voor de bewoners. Werklieden vertellen verder hoe het is om in de met meubels en dergelijke volgepakte woonruimte te moeten werken.

*"Daar een schilderijtje en daar één en dan met die latten en de gipsplaten er tussendoor werken, het is geen doen."*

De aannemer moet zich niet alleen verzekeren tegen schade die door zijn mensen kan worden toegebracht aan bezit van de huurder, maar zijn timmerlieden hebben last van de aanwezigheid van allerlei soorten huisraad. Bovendien is het niet alleen lastig dat de kleine ruimten vol staan met (afgedekte) spullen, het leidt eerder tot ongelukken. De aannemer werkt meestal met onder-aannemers voor het uitvoeren van gas- waterfitten, electriciteitswerk en dergelijke. Ik heb in alle opknopbeurten kunnen constateren dat de werklieden onveiligheidssituaties creëerden met de electriciteitskabels voor hun materieel.

De gemeente-ambtenaar in Amsterdam, die beslissingsmacht over het te besteden budget heeft, komt af en toe kijken en op een dag ontdekt hij dat er, tegen de Amsterdamse bouwverordening in verlaagde plafonds gemaakt worden, waarbij de gipsplaten haaks op de ophangconstructie worden gemonteerd, zodat bij indrogen de naden open gaan staan en de brand door kan slaan. De brandweer is een machtig instituut in (ver)bouw projecten<sup>18)</sup> en waakt onder andere over de veiligheid van bouwconstructies. De werkmethode van de aannemer moet worden aangepast aan de voorschriften van de brandweer, daar heeft de verhuurder noch de huurder enige invloed op.

Impliciet speelt de veiligheid van het d-h-z resultaat een rol. Opvattingen over het resultaat van d-h-z actie zijn per belanghebbende verschillend. Een bewoner [Fransman] vertelt:

*"Ik heb hier stroom gemaakt. Ik woon in de zolder met mijn vrouw en het kind [tijdens de opknopbeurt aan hun woning] dus ik moest licht hebben. Dat gaan ze nu slopen, het is te gevaarlijk zeggen ze. Ik heb de woning leeg gemaakt en woon tijdelijk op zolder zodat zij makkelijker kunnen werken. Wat ik niet snap, is dat ze nieuwe schakelaars maken en de stopcontacten<sup>19)</sup> er onder, dus mijn kind kan eerst met de vingers in het stopcontact voordat ze bij de schakelaar kan."*

De bewoner komt op het idee dat niet elke verandering ook een verbetering is. Hij legt een elektriciteitsleiding zelf aan, voor zijn eigen geroef. De uitvoering, door de onderaannemer, van de officiële elektriciteitsleiding is geschied volgens de voorschriften van het nutsbedrijf, en die zal veiligheid toch hoog in het vaandel houden, meent de bewoner.

De wbc laat bijvoorbeeld ook gasleidingen vernieuwen, op gezag van de nutsbedrijven, in twee van de drie onderzoeksvelden. Soms worden de leidingen daarvoor afgeperst, om te zien of vervanging werkelijk nodig is. De opzichter in Oss had alle moeite de bewoners uit te leggen dat vervanging - ook al was de leiding niet lek - toch door moest gaan. De gasfitter was nu eenmaal toch bezig en voor hem zou het makkelijker zijn de rij woningen één voor één af te werken. *"En dat is voor uw eigen veiligheid":*

memoreerde de opzichter met verwijzingen naar kranteberichten over gasontploffingen.

In Amsterdam komt het geval voor van een nieuwe c.v.-installatie, die met geforceerde aan- en afvoer van lucht werkt. 's Winters is goed te zien hoe de vochtige afvoergassen over het balkon van de bovenburen kronkelen. De bewoner die zegt dat hij met dichte ramen moet slapen vanwege die gassen, wordt door de opzichter "gerustgesteld"<sup>20)</sup> dat er een TNO goedkeuring aan de installatie en het apparaat is gegeven: "*dus is het veilig voor uw gezondheid*". De bewoner schampert cynisch iets van '*je kunt mijn rug op*'. In Rotterdam zijn dergelijke constructies verboden<sup>21)</sup>.

Een klein detail, dat het leven toch (on)aangenaam kan maken, is het kijkgat in de toegangsdeur van de woningen in Amsterdam. Een mevrouw in Amsterdam moet wennen aan iets waar ze niet om gevraagd heeft '*het kijkgaatje, dat aangebracht werd met het oog op de persoonlijke veiligheid van de bewoners*'. Een andere mevrouw klaagt er over dat het kijkgat te hoog zit.

*"Ze hebben een kijkgaatje in de deur gemaakt, moet ik met een trap bij, dat gebruik ik toch niet zo'n ding. En ze hebben blauwe stangen voor de ramen gemaakt. Die wil ik niet, zit je tegen aan te kijken. "Opdat ik er niet uit val", zeggen ze van de bouwmaatschappij. Ik woon hier al meer dan 50 jaar en ben er nog nooit uit gevallen, wat een onzin, daag, ik moet die dingen niet. Is voorschrift nou dat zal wel, daag."*

De wbc heeft op standaardhoogte een kijkgat aangebracht. De corporatie dient niet alleen rekening te houden met de zittende huurder, maar ook met de toekomstige huurder. De lichaamslengte van de bewoner kan dan door de wbc niet als een beleids criterium worden genomen. Dat de bewoner daar anders over denkt is evident. Voor de 'eigen' veiligheid van bewoners heeft de wbc niet alleen een kijkgat maar ook de uitvalbeveiliging - volgens de eis van de gemeentelijke bouwverordening - laten uitvoeren. De deur is ook zwaarder geworden vanwege de veiligheidsnorm van de brandweer, die een hogere brandremmendheid eist.

De data herlezend met behulp van de polaire tegenstelling eigenmaken versus efficiëntie interpreteer ik scènes en vind achterliggende waarden in de communicatie tussen actoren in een verbouwproces. Zo formuleerde ik voor de interferentie van eigenmaken en efficiëntie de waarde **veiligheid** met de volgende aspecten:

1. brand (plafondconstructie, zwaardere deur, gasleidingen);
2. milieu-technische (toegepast plaatmateriaal met keurmerk);
3. persoonlijke (kijkgat, steiger en uitvalbeveiliging);

#### 4. uitvoeringstechnische (werkomstandigheden, electriciteit).

##### § Sensitizing concept III

De uitvoering van de werkzaamheden kunnen met een andere polaire tegenstelling uit het schema gelezen worden: *overeenstemming* versus *bureaucratie*. Tijdens de opknopbeurt wordt er vaak wat gesloopt om de woning weer aan de eisen van de tijd te laten voldoen. Bij de sloop wordt door de werklui niet of nauwelijks rekening gehouden met eventuele gevoelswaarde van dingen voor mensen. In Amsterdam deden zich meerdere gevallen voor van ergernis tussen werklui en bewoners.

*"Ze hebben het marmer plaatje onder de spiegel weggegooid. Komt een jongen vragen of hij het hebben mocht, lag het in de container. Krijg je een plastic ding voor terug. Ik heb het idee als je er iets opzet, breekt het af. Ik was wel pishijdig..."*

Mevrouw is mondig genoeg om aan iedereen uit te leggen wat haar dwars zit, ze was altijd zuinig geweest op iets dat plotseling niets meer waard is en in de container verdwijnt. De opknopbeurt gebeurt volgens voorschriften die via regelgeving tot stand kwam. De toepassing van de regels staat op gespannen voet met een mogelijke overeenstemming van partijen ter plaatse. En de waarde **zuinigheid** lijkt de spanning op te leveren. Een ander voorbeeld, nu uit Musselkanaal kan dat verduidelijken.

*"Die kopgevel hebben ze afgekapt zijn wel 25 stenen af gekomen. Ze maken het niet meteen af eerst metselen en dan voegen doen ze niet. Ze maken de pannen kapot als ze over het dak lopen, als het dan regent zitten de mensen op de vliering met emmertjes. Eerst zou de aannemer alle voegen verwijderen. Dat hebben ze ook gedaan bij de eerste schuurtjes en nu hoeft dat niet meer, alleen nog maar die voegen die los zitten, dat heeft weinig zin, omdat met de luchthamer de nog vaste voeg ook los trilt, en ze spuiten de voeg niet meer schoon dus hecht<sup>23)</sup> de nieuwe voeg niet. Daar aan de andere kant hebben ze gevoegd net voor een regenbui, stroomde de cement over de pannen, moeten ze er opnieuw bij om het schoon te maken met suikerwater."*: vertelt een bewoner.

De opzichter gaf de klacht door en er werd op de bouwvergadering over gesproken. De partijen waren het eens over de onduidelijke regels en zagen in dat er van geldverspilling sprake was. De wbc gaf de aannemer de opdracht zijn werkwijze aan te passen. Dit bovenstaande gebeurde in Musselkanaal, maar in Oss is hetzelfde aan de hand: herstellen metselwerk van buitenmuren en schoorstenen is een post in het bestek en wordt met het 'kostenplaatje' in het achterhoofd uitgevoerd.

*"... Uithakken van de buitenvensterbank ging niet schoonmaken wel en voegen uitgekapt ging makkelijk.... Die algen-aanslag krijg je er niet uit, ja oppervlakkig maar niet in de poriën. Met verdund zoutzuur hebben we ze allemaal schoongemaakt, was nog goedkoper*



*ook dan het hakken... mensen konden niets buiten hangen alles werd groen. Waren blij dat ik er met zoutzuur overheen kwam."*

De data laten zien dat er nogal verschillende opvattingen van verschillende actoren met betrekking tot de financiën worden verwoord. Bij de aannemer staat de 'bouwstroom', de planning en de routing centraal. Het serie-matige van de opknopbeurt moet hem geld opleveren, omdat ad-hoc ingrepen veel duurder zijn. De financiële kosten die de aannemer moet maken om tot een vloeiende bouwstroom te komen zijn moeilijk te vergelijken met de sociale kosten voor bewoners.

De grootste verspilling, volgens de bewoners, doet zich bij voorbeeld voor als er bouwelementen zijn vervangen vlak vóórdat de opknopbeurt wordt uitgevoerd. In Oss en Amsterdam gebeurde dat met de deuren.

*"3/4 van alle deuren waren geschilderd. Zij zijn er mee gestopt en nu gaan ze zo hopa de container in. Ze [de aannemer] heeft aan de achterkant allemaal nieuwe balkonramen en deuren gezet. Maar die heb ik pas. Deze ramen zijn van ander hout en zonder spijltjes. Wat dit gekost heeft, die grap, al die ramen. Als je dan praat over bezuinigen en over economisch beleid praat en als men dan over een inbouwleiding valt, dat kon niet; te weinig budget, dan heb ik er geen goed woord voor over, sorry hoor. Dan baal ik als een stekker."*

Verkwisting is het als nog goede bouwkundige onderdelen worden vervangen door nieuwe. Het steekt de bewoner vooral als aan zijn persoonlijke wensen niet voldaan kan worden en als bij hem op het zelfde moment serie-matig een plan wordt uitgevoerd. Het is ook een vingerwijzing naar de interne organisatie van de wbc: een dienst bepaalt dat er iets moet gebeuren zonder wetenschap van wat de andere dienst aan het voorbereiden is.

In Oss, en daar niet alleen, kun je horen:

*"Ze [de wbc] gaan niet menselijk maar zakelijk te werk. Ná een bewonersavond dan ga je pas nadenken en dan denk je nee ik doe niet mee, al die troep in huis, dat wil ik niet, dat is niks voor een huisvrouw. Nee we doen niet mee als het om binnen gaat we laten wel de ramen doen. Je hoeft niets te laten doen, nee niets. Maar we laten de ramen doen. Diegene die niets doen, die zijn het beste af. Die krijgen alles vernieuwd. Wij hebben altijd alles goed bijgehouden. Hier zijn de ramen nog goed, maar bij de burens - die deden niets, ook geen binnen-schilderwerk ... "*

Overdreven zuinigheid wordt door bewoners gezien als verwaarlozing van de woning en paradoxaal genoeg wordt die nalatigheid door de wbc beloond met nieuwe spullen. En als de schilder, in opdracht van de wbc, langs komt dan controleren de bewoners niet alleen het schilderwerk:

*"... ik vroeg de schilder - ze strijken maar wat hoor - om een beetje beits in een jampotje. ...ik gaf hem een potje en een pakje sigaretten - zodat we het zelf regelmatig kunnen*

*bijhouden.* "

Onderhoud is iets permanent klinkt in de laatste opmerking door, niet iets van opknappen om de zoveel tijd en in de tussentijd niets doen. Voor wat betreft het buitenschilderwerk zijn de wbc's zich bewust van periodieke aandacht. Het schilderwerk in Oss wordt bijvoorbeeld al volgens een tijdsplan uitgevoerd, gesystematiseerd.

Wanneer de wbc zuinig met de voorraad wil omspringen, moet zij aan meer dan alleen financiële aspecten belang hechten. In de hier aangeboden analyse vinden we bijvoorbeeld het belang van:

1. de gevoelswaarde die bewoners toekennen aan materiële zaken in de woning;
2. het geld effectief besteden (geen verspilling door o.a. foutieve planning);
3. het betrekken van bewoners bij controle op periodiek onderhoud.

Deze aspecten worden door bewoners gezien als belangrijke zaken met betrekking tot financiële zuinigheid opdat de huurder niet vervreemd raakt van de verhuurder. Iemand uit Musselkanaal zei het als volgt:

*"... de woningstichting heeft zeker geld te veel. Ze willen der met alle geweld dure verf tegen de wand smeren. Ze doen maar; die hoge heren. De opzichter die was zo... ik voelde me in de hoek gedrukt worden."*

Regelmatig proberen bewoners van de werklui iets gedaan te krijgen: een extra rij tegels, een zak spijkers, een latje noem maar op. Dat gold voor alle drie de velden. In Amsterdam werd het een loodgieter op een gegeven moment te gek en toen viltstifte hij op de container met sanitaire spullen:

*"Gamma verkoop alles op gebied sanitair en waterleiding, open van 7.00 tot 16.00 uur."*

Ergernissen over andermans uitgavepatroon zijn naar voren gekomen. De waarde **zuinigheid** blijkt een centraal begrip te zijn om aan te geven waarom partijen zich aan aspecten van de opknappen storen.

## **§ Sensitizing concept IV**

Bewoners zijn de gebruikers van de woning die door de wbc is verhuurd. In alle gevallen ligt een huurcontract<sup>23)</sup> aan de basis van de relatie tussen huurder en verhuurder. Daarin staan onder andere zaken met betrekking tot het verbouwen, veranderen van het gebouwde zoals in hoofdstuk drie al aan de orde is geweest. Hier is de aandacht meer gericht op wat verschillende bewoners aan de woning gedaan hebben en waarom ze die activiteiten hebben ondernomen en hoe de uitvoering geschiedde. Ik las de teksten

daaromtrent met de tegengestelde begrippen *zelfontplooiing* - *deskundigheid*.

Het ging me om de activiteiten die bewoners besteden aan vloeren, wanden en plafonds in de verschillende ruimten. Aangezien het onderzoek woningbeheer betrefte vat ik het begrip zelfontplooiing op als het zelf - in huishoudverband - vormgeven aan de directe woonruimte. Een scherp onderscheid met het begrip eigenmaken<sup>24)</sup> is daardoor niet te geven. Veel mensen zeiden in eerste instantie<sup>25)</sup> dat ze helemaal niets aan de woning gedaan hadden, omdat bepaalde handelingen en veranderingen zo logisch, 'natuurlijk' zijn: verven, behangen, wastafeltje monteren in de slaapkamer enzovoorts. Het 'normale' van die activiteiten leverde soms problemen op bij het doorvragen waarom zij iets hadden ondernomen, omdat mensen niet gewoon zijn achterliggende waarden expliciet te uitten.

Er volgt een opsomming van de meest voorkomende veranderingen<sup>26)</sup> die ik heb geconstateerd in de drie velden. Daarna zullen de veranderingen besproken worden om de waarden en normen aan te geven welke de bewoner in gedachte had om de verandering aan te brengen en de wijze waarop dat gebeurd is.

#### *vloeren*

1. betegelen, plavuizen aanbrengen
2. vloerbedekking op vloeren en trappen
3. parket of andersoortige houten vloer leggen
4. bestraten van deel van de tuin
5. ophogen terras
6. verbreden van de voordeur-stoep

#### *wanden*

1. witten en sausen van muren
2. verven van deuren, ramen en kozijnen
3. behangen
4. dichtzetten van deuren, verplaatsen van deuren
5. wegbreken van vaste kasten
6. aanbrengen van schrootjes
7. verbreden van vensterbanken
8. aanbrengen van nieuw hang- en sluitwerk
9. vernieuwen van elektrisch schakelmateriaal
10. plaatsen van extra stopcontacten
11. isoleren

#### *plafond*

1. witten en sausen
2. bekleden met schrootjes
3. verlagen en isoleren

#### *diversen*

1. vervangen van het keukenblok, kastjes bijplaatsen
2. (ver)bouwen van de badruimte

3. vervangen van slaapkamerwastafels, aanbrengen van fonteintje op de wc.
4. aanbrengen van warm water op slaapkamerwastafels
5. verplaatsen van de geiser
6. veranderen van de ventilatie-mogelijkheden in douche en wc
7. bouwen van een garage/opbergschuurtje
8. aanbrengen van elektriciteit in het schuurtje
9. wegbreken van schoorstenen
10. bouwen van (schijn) openhaarden
11. plaatsen van zonwering
12. plaatsen van (schotel)antennes

Al bij het tekenen van het contract wordt de aspirant-huurder de verplichting opgelegd mee te doen aan de geriefsverbetering. Als zittende huurder kan men weigeren. Dit geldt overigens niet voor de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd om het achterstallig onderhoud weg te werken. In Amsterdam is een bewoonster die er over vertelt:

*"Toen ik het contract tekende zeiden ze [de wbc] dat het huis binnen een jaar gerenoveerd zou worden... Daarom tekende ik het ook. Ik wilde wel dat er iets aan gedaan zou worden. Het was een nieuwe woning voor mij, want ik heb altijd op kamers gewoond en samengewoond en nu heb ik echt een huisje, dus een eigen toilet een eigen keuken en eigen douche een eigen tuintje. Dus ik zit daar een tijdje en probeer het natuurlijk een beetje eigen te maken. Het is meer dan twee jaar geworden, voordat ze met de opknopbeurt aankwamen. Ik was de eerste die ja zei tegen centrale verwarming. Dat zeg je als mens van ja gezellig lekker comfort centrale verwarming. Maar toen ik in mijn huisje ging zitten en rond ging kijken in mijn huis, toen dacht ik van hé nee dat past hier niet. Ik zou me niet lekker kunnen voelen. Want centrale verwarming is droge lucht je moet kunnen ventileren dus als ze me dan geen klepraampjes willen geven? Weet je dan krijg ik weer een heel ander levensritme, want ik moet, ik wil met water en planten een soort temperatuur in mijn huis creëren. Ik vind dat waar je mensen en geen beesten in stopt woningen zijn. Zorg je dat de mens er zich lekker in voelt. Ik houd van ruimte. Dat hoort niet, het past niet in het sfeertje van dit huis hier, kijk eens een badkamer van 1929, snap je?"*

*"Nou als het opgeknapt is krijg je een heel ander gevoel": zegt de opzichter. Tuurlijk logisch heb ik een ander gevoel je gaat me isoleren op bepaalde gebieden... kijk hij werkt bij de woningbouwvereniging. Kijk waar je je brood verdient daar praat je na. Ik werk ook, ik weet het ook, we moeten met elkaar leven dus ja god om mij een beetje te troosten zegt ie van nou het valt wel mee. Hij kwam en ik zeg ik heb een heel ontevreden gevoel. Ja meerderen hebben dat. Ik had tenminste een heel ander idee van een opknopbeurt weet je. Opknopbeurt? het is gewoon oplapwerk. In één Nederlands woord, oplapwerk is het. Om nog 25 jaar tegen aan te gaan. Dat is wat er met de taal gebeurd, we zijn zo intelligent, zo intelligente wezens, moet je zien wat we met elkaar doen, dat is toch te gek om los te lopen. Ja ik probeer me er tegen te verzetten op een andere wijze me te ontwikkelen. Je kan niet veel doen want je bent machteloos om de dingen te veranderen ze zijn al gepland, weet je, snap je. Je bent machteloos, maar je probeert toch de kleine dingen, die je als mens gerief geeft, te maken. Kijk voor hun is gerief planmatig, is op papier verbetering noteren. Dat gevoel van gerief is op papier voor hun. Maar voor mij als mens die er in zit, moet ik dingen creëren om te zeggen van ja dat is voor mij geriefsverbetering als ik*

*nog een extra raampje krijg, dan is het voor mij gerief, want ik kan lekker 's avonds met een open raam slapen. Begrijp me goed, dat is voor mij als huurder gerief. Dat ik een leuke aanrecht krijg, dat hoort er bij, dat is niet voor mij gerief dat hoort er bij tegenwoordig, om hygiënische omstandigheden. Dan hoor je een goeie aanrecht te hebben en goeie keuken goeie wc goeie badkamer om als individu als mens goed te wassen. Met een kapotte keuken eet je heel veel troep. Als je een goeie keuken hebt dan ga je er op letten wat er op de aanrecht staat. Weet je ik kan me zo kwaad maken. Kijk ik kom uit de tropen. Ik ben heel veel ruimte om me heen gewend, maar ik zit al jaren hier en naarmate ik ouder word voel ik hoe mijn geest zich heeft ingedamd. Ik vind dat je dat eigen-gevoel in een woning moet kunnen krijgen, ik betaal er voor. Kijk als ik een maand te laat ben met de huur krijg ik een brief dat ik het zo snel mogelijk moet betalen. Wij proberen er netjes in te leven. Je mag als mens niet gaan verbouwen zoals je dat wil. Ik had wel plannen, heb ze voorgelegd aan hun [wbc]. Het was te duur en het kon niet, maar ik zal het toch nog eens vragen."*

Het is één lang pleidooi voor het creëren van eigenheid in een huurwoning. Daar staat het planmatig onderhoud en het incasso-beleid van de wbc tegenover.

Hoe gaat het eigenmaken in zijn werk? De d-h-z literatuur is overvloedig en geeft (kwantitatieve) achtergrondinformatie, zoals in hoofdstuk 1 is besproken, zie ook VROM, 1989a). Hier en nu gaat het om de communicatieve aspecten bij het eigenmaken. Een Sportstraatbewoner in Amsterdam vertelt:

*"Ik heb hier voor twintig duizend gulden verbouwd. Heb je je woninggerief voor en dat is je eigen keuze. CV en open haard. Je moet niet altijd klagen want het is je eigen woongerief. Je hebt voor jezelf 12, 13 jaar plezier van gehad. Nou komen zij met geriefsverbetering. Dan kom je in het toilet, daar heb ik een wasbakje gemaakt, dat is keurig de vloer in, de afvoer op een t-stuk. De waterleiding keurig onder de vloer door. Wat gaat er nu gebeuren. Nee meneer dat kan niet meer, moet opbouw worden. Mijn eigen wasbak is er uit, mijn eigen toilet is er uit. Men bouwt fijn een grijze pijp tegen de muur. Dat heet geriefsverbetering. Het is geld verkwisten van wat ze er van maken."*

Hierin zien we niet alleen een argument van eigenmaken, het realiseren van *individualiteit*, maar ook van het reeds besproken argument *zuinigheid* en zoals vaker slaan scènes op verschillende waarden.

Een bewoonster in Musselkanaal vertelt dat ze na de toewijzing van het huis alles eerst schoonmaakt, van boven naar beneden:

*"...kom ik in een andere woning, ja zo ben ik, dan moet dat van mij zelf worden. Dat doe ik met mijn eigen verf, mijn eigen behangetje, mijn eigen weet ik veel, gewoon dan weet ik dat is van mij. Zolang dat niet het geval is dan voel ik me .. ja ik weet niet ... vreemd. Het is niet zo dat als ik de sleutel heb, dat het dan mijn woning is, dan moet ie echt nog van mij zelf worden, voor dat het allemaal schoon is..."*

In alle gevallen is het schilderen (van muren en plafond) en behangen (van muren) een regelmatig<sup>27)</sup> terugkerende activiteit die bewoners meestal zelf uitvoeren en hen het

gevoel, een bevestiging geeft aan het *eigen* huis te werken. Zij zijn het, volgens het huurcontract, ook verplicht te doen. In het geval mensen te oud worden geacht (> 65 jaar) wil de gemeente in Amsterdam ná de opknapbeurt een deel van de schilder- of behangerskosten voor haar rekening nemen. Een Amsterdammer:

*"Nou hebben ze [de wbc] betaald voor de schade, of ja voor de teleurstellingen die we met deze opknapbeurt hebben. We hebben 3.000 gulden gekregen op onze rekening en 1.000 gulden ter gemoetkoming voor de keuken [die zij er zelf in hebben laten bouwen voor 10.000 gulden]. Maar de huur gaat wel 70 gulden omhoog en over een tijd is de keuken van hun. Van de gemeente komt 2.000 gulden voor behangen of schilderen. Omdat wij boven de 65 zijn en nou heb ik, hebben wij, gekozen voor schilderwerk. Het behangen wat nu gebeurt, is voor onze rekening. Maar voor de 2.000 gulden konden we het krotje niet schilderen, daar moet geld bij. Ja anders wordt het half afgeschilderd. Dat hoorde ik gisteren allemaal. Ik heb er ook een gedeeltelijk slapeloze nacht van gehad, mijn vrouw is helemaal overstuur. Die zegt een fatsoenlijke woning...en loopt de hele dag te grienen."*

De wbc denkt mee met de bewoners om de woning aan te passen aan de eisen van de tijd: zij biedt een nieuw keukenblok aan. In dit geval hebben de bewoners reeds zelf een keukenblok laten plaatsen, zij hebben hun individualiteit uitgedrukt. Daarnaast gaat de wbc er vanuit, dat ná een opknapbeurt de woning 'als nieuw' wordt aangepakt door de bewoners, zij maken zich de woning opnieuw eigen. Sporen van de werklieden worden uitgewist met stofzuiger, dweil en kwast. Opvallend veel mensen gaan over tot aanschaf van nieuwe meubelen, vloerbedekking en keuken-apparatuur. Dit is goed te zien aan de meer dan gemiddelde hoeveelheid grofvuil die op straat wordt gezet voor de vuilnisman.

*"... 3000 gulden is best wel weinig voor wat je allemaal moet doen, schilderen, behangen, tapijt, kast. Want ze [aannemer] hebben de vaste kast er uitgebroken voor het verlaagde plafond. Moet wel een losse kast kopen. Nu is alles in koffers ingepakt je moet toch ergens je kleren kwijt."*

Deze mevrouw heeft, op mijn verzoek, alle uitgaven precies bijgehouden en ze komt op een bedrag van 3600 gulden, exclusief de maaltijden, drank, benzine en dergelijke kosten voor de (familie)assistentie. Verschillende bewoners zeggen, dat de opknapbeurt hen eigenlijk ongewild op kosten jaagt. Het eigenmaken gaat hand in hand met het 'aanpassen aan de eisen-van-de-tijd'. Zo heeft een aantal bewoners in Oss besloten om elektriciteit aan te brengen in de schuurtjes achter de woningen. Officieel, volgens de regels van het nutsbedrijf, zou er een grondleiding gelegd moeten worden van het huis door de tuin naar het schuurtje. Maar volgens de opzichter houden de meeste bewoners zich niet aan de technische normen en kiezen een 'eigen oplossing' voor de aanleg van electriciteit. Merkwaardig is het dat de wbc dergelijke aanpassingen dan tijdens de opknapbeurt niet alsnog

aanpast aan de norm van vandaag. De waarde *veiligheid* wordt bijvoorbeeld door de wbc in Oss wél toegepast op de gasleiding, maar niet op de elektriciteitsleiding. Als argument tegen het verbeteren van de elektriciteitsleiding wordt aangevoerd dat die door de bewoners is aangelegd en bij verandering door de wbc meer punten zou opleveren volgens het puntenstelsel op basis waarvan de huur wordt berekend en dus de huurprijs omhoog zou gaan. Met andere woorden: zaken die 'in de oorspronkelijk staat' door de wbc geleverd zijn, worden verbeterd. Andere zaken zijn door de huurder veranderd en daar dient hij ook voor te zorgen. De actoren wegen het eigen belang individueel af, en dat botst.

Een scène waar de twee waarden *veiligheid* en *individualiteit* ook botsen is in Amsterdam genoteerd.

*"... die jongetjes [enkele onderaannemers hebben zeer jonge mensen in dienst] die krijgen die opdracht...de gasleiding zat onder de vloer, maar dat mag niet meer. Gasleidingen moeten bereikbaar zijn...Kijk gaan ze hier naar binnen. Ik heb daar die houten wand gemaakt en nu loopt die leiding er overheen. Waarom niet in de slaapkamer...? Ik was er niet, was ik er wel geweest dan had het niet gebeurd. Laat het maar zo zitten, dan doe ik de rest zelf wel. We hebben de stoel ervoor gezet. Komt die opzichter en vraag ik waarom moet dat nou zo? "Wat, vind je het lelijk dan?": vraagt ie. Ja ik wel heb jij het thuis ook zo dan? Ja daar krijg je dan geen antwoord op, alsof het hem ook niet interesseert. Waarvoor was dat nou nodig geweest, de leiding in de kamer? Voor hetzelfde geld gaan ze door de slaapkamer. Daar stoor ik me eigen aan, en ze doen overal precies hetzelfde. Weet je dat ik er een gruwelijke hekel aan had, maar zeg ik tegen die opzichter en dat kost geen stuiver meer en jullie gaan gewoon door. Dat vind ik nou lullig hè. Als je nou tegen die mensen zegt god willen jullie het door de slaapkamer of door de rommelkamer hebben of door de kamer. Maar ze gaan gewoon door ...daarom zeg ik, het is geen vereniging, maar een bedrijf, het zijn van die hele kleine dingetjes... Waarom is het nou meteen van "nee dat kan niet"? Waarom meteen "nee". Kan dat nooit eens een keer "ja" worden, is het altijd jullie zin? Ik heb hem ook al eens gezegd: "Ben je nou voor de woningbouwvereniging of ben je nou voor de bewoners?" Ja zegt ie: voor alle twee."*

Deze bewoner heeft zelf een schrootjeswand in de kamer aangebracht. Met het oog op een betere warmte- en geluidsisolatie, werd tijdens de opknapbeurt een verlaagd plafond ingebouwd. Daarvoor was het nodig dat er een stuk van de schrootjes afgezaagd zou worden. Dat heeft de bewoner zelf gedaan. Tot twee keer toe zelfs, omdat er eerst een verkeerde maat was door gegeven. De bewoner ergerde zich nog meer aan de 'inbreuk' van de gasleiding die over *zijn* werk kwam te lopen. Hier moet ook nog worden opgemerkt dat de warmte- en geluidsisolatie werd aangebracht zonder dat bewoners over het gemis geklaagd hadden. Deze isolatie is te begrijpen als een behoefteninterpretatie van de wbc.

Interessant, voor de analyse, is dat de waarden die ingebracht worden verschillen: de wbc brengt (impliciet) *veiligheid* naar voren (nieuwe leidingen volgens de jongste voorschriften), de bewoner spreekt over een *eigen* wand. De bewoner heeft van een huis van de wbc zijn eigen huis gemaakt, en tijdens de opknappbeurt vindt er een penetratie plaats in die 'gestolde' individualiteit.

Argumenten van *eigenheid* versus het bedrijfsbelang van een sluitende begroting en efficiëntie van het verbouwproces worden door partijen gebruikt en (soms) begrepen. De wbc wil nog wel eens het eigendomsprincipe aanhangen, als het haar te pas komt. De denktrant en argumentatie voor het eigendomsprincipe komen we in Musselkanaal tegen als het gaat om het verwijderen van de tv-antennes aan de schoorstenen. De bewoners hebben die aangebracht, en zullen die moeten (laten) verwijderen, om de wbc de kans te geven de aannemer zijn werk te laten doen. Het eigendomsprincipe wordt als volgt op de bewonersinformatieavond in stelling gebracht. De wbc-secretaris:

*"Op voorhand zou ik twee zaken willen voorleggen die ook in het informatie-boekje voorkomen. Er zullen twee punten zijn die op grote of kleine problemen zullen stuiten, dat zijn de televisie-antennes op het dak aan de schoorsteen, die er af moeten om ons werk te kunnen doen. Hopelijk hebt u allemaal kabel zodat u geen behoefte meer hebt aan een tv-mast. Wij willen ze graag allemaal kwijt. Het zijn dingen die een behoorlijk negatieve invloed hebben op het onderhoud van de woningen qua pannen, leidingen die u over de gevel hebt aangelegd, de bevestigingspunten aan de schoorsteen zelve. Dat is één. En het andere punt is in de woning, waar u eventueel wandbekleding tegen de wand hebt aangebracht die wij willen behandelen. Wij kunnen het daar straks, als u er behoefte aan hebt, nog over hebben... hét criterium voor ons is het eigendomsprincipe. De tv-mast is uw eigendom, dus u bent daarvoor aansprakelijk, dus betekent dat dat u er voor zorgt dat hij er afkomt. Hopelijk niet, maar als u hem wil terugplaatsen dan is dat uw zaak. Dat geldt óók voor de wandbekleding, wij gaan uit van het eigendomsprincipe, daar staat u voor. Wat ons eigendom is, daar staan wij voor. [Er volgt direct een felle reactie uit de zaal. De voorzitter heeft het bijna niet meer in de hand]*

De scène illustreert hoe het argument *eigendomsprincipe* wordt verwoord door de wbc en niet begrepen door de bewoners. De belangen liggen te ver uit elkaar om begrip voor andermans standpunt op te brengen, lijkt het wel. De wbc is gebaat bij een goede i.c. droge woning om wille van de technische duurzaamheid van de woning en omwille van de verhuurbaarheid in de toekomst. De bewoner ziet een inbreuk op zijn eigen-gemaakte woning, de onmiddellijke gebruikswaarde van de woning staat daarin centraal. De communicatief strategische zet van de voorzitter de discussie af te kappen: *"ik stel voor koffie te drinken"*, wordt met gemor geaccepteerd door de huurders. Er wordt een discussie in het vooruitzicht gesteld: *"en om negen uur te beginnen met de bespreking"*.



Dat gebeurt echter niet. De wbc ziet geen kans zich te verplaatsen in de positie en rol van de bewoner, en andersom ook niet: de bewoners zijn absoluut niet bereid mee te denken met de verhuurder. Daarvoor is te veel gebeurd. De geschiedenis wordt altijd meegedragen als een decor voor de nieuwste discours. De wbc had in het verleden een toezegging gedaan (dubbelglas niet door te berekenen in de huur) uit begrip voor de situatie van de huurder, en zij is de beslissing naderhand niet nagekomen (uit financiële dwang van de begroting).

De felheid van het protest (een handtekeningenactie en protest bij de gemeente) komt naar voren in de wens van verschillende bewoners te willen stemmen over het handelen van de wbc. Dat gaat niet door. De wbc brengt de wetteksten op tafel, waaruit blijkt dat de huurder wettelijk verplicht is de opknabbeurt te gedogen. De opzichter licht toe:

*"Op de huurovereenkomst is namelijk het Burgelijk Wetboek van toepassing. Daar lees ik uit voor artikel 1591: Indien gedurende de huurtijd er dringend reparatie nodig is welke niet tot eindigen der huur kan worden uitgesteld, moet de huurder dezelfde gedogen, welke ongemakken dan ook hierdoor worden veroorzaakt. Ik denk dat de wetgever heel duidelijk is dat de verhuurder zijn gang moet kunnen gaan. Er zijn huurrechtprocedures te voeren, mijn ervaring is dat een kantonrechter zoets vaak toestaat, dat de verhuurder het onderhoud uit moet voeren. Ik vind het alleen heel, heel erg onplezierig dat je met elkaar tot zulke procedures moet komen om een stukje onderhoud te plegen. Alleen vanavond kan er niet op elk individueel probleem ingegaan worden, de opzichter zal daar voor zorgen. Ik vind dat we op een normale manier de werkzaamheden moeten zien uit te voeren met elkaar. Ik denk dat dat de intentie moet zijn. Het is niet de bedoeling om over u heen te lopen, maar met u samen tot een oplossing van het probleem te komen."*

In de mededeling zit - zoals zo vaak geconstateerd wordt op bewonersinformatieavonden - een oproep om bereidwillig mee te werken aan de plannen van de wbc. In die mededeling zit een ondertoon van slikken of stikken<sup>28)</sup> en wordt ook als zodanig gevoeld en verwoord door bewoners. Er wordt een voorschot op de toekomst genomen in de zin van: mocht er iets fout gaan in de uitvoeringsfase dan zijn huurders medeverantwoordelijk. Maar bewoners zijn al betrokken en voelen zich wel verantwoordelijk voor de woning, al is dat soms niet in gelijke termen van eigenheid of individualiteit, of met gelijke opvattingen van de wbc.

In deze paragraaf werden vooral de d-h-z activiteiten onderzocht waarmee huurders de woning aan de eisen van de tijd aanpasten: van een huis een thuis maakten, waarbij **eigenheid** de sturende waarde is. De wbc heeft jurisprudentie ter beschikking om de bewoners de opknabbeurt te laten gedogen, tegen de individualiteit van de eigen-

gemaakte woning in.

## § Sensitizing concept V

Eén van de hulpmiddelen - van de 4 M's: materieel, materiaal, methode en mensen - is het materiaal waarmee de wbc de opknopbeurt laat uitvoeren. In de dichotomie van *role-taking - marketing-mix* ligt het waarom van een interferentie van belangen. Neem bijvoorbeeld het volgende citaat uit de Osse aantekeningen:

*"Er zijn wel meer merkwaardige zaken, zegt de opzichter, zoals dat we wel de zwart bakelieten schakelaars vervangen maar de zwart bakelieten deurgrepen niet."* Dit citaat bevat de verwijzing naar een nieuwe waarde: de *schoonheid* in termen van esthetica of iemands' smaak over wat mooi of lelijk is. Smaak, daar valt over te twisten, wil het cliché, en hoe zullen we zien. Een gemeentelijk ambtenaar die de ingediende plannen van de wbc voor subsidiëring beoordeelt vertelt:

*"Er zijn mensen die voor 40, 50 duizend gulden hebben verbouwd, en zo professioneel, dat je zegt moet ik hier gaan renoveren? Het zijn paleisjes. Betegeld, dat is het summum van het summum. Maar ook zijn er vaak mensen die denken dat ze technisch bezig zijn, die zijn het eigenlijk niet, ook voor hun eigen veiligheid."*

Vloer- en wandtegels in keuken, toilet en badkamer zijn de meest gewilde en meest toegepaste schoonheidsprodukten en wel in tweeërlei opzicht: bewoners vinden tegels fraaier dan andere afwerkingen en men zegt het makkelijker te kunnen schoonhouden. Op het laatste argument wordt verderop nog uitvoeriger ingegaan. De Amsterdamse ambtenaar gaat nog even door:

*"Ik heb het meegemaakt dat er schitterende paleisjes waren met ligbaden erin en tegels...maar de oude bewoner moet het er uit breken, zelfs als de nieuwe bewoner zegt, ik vind het hartstikke mooi. Maar de woningbouwvereniging zegt, het kan niet want hij heeft geen groene toiletput. Geef dan een eenvoudig contractje dat je zegt dat de nieuwe bewoner het onderhoud overneemt, dat is best mogelijk. Je let dan alleen op onveilige dingen... of brandbare dingen, dan moeten we wel ingrijpen. Dat is dusdanig gevaarlijk dat je er wel op moet inspringen. Beetje soepeler, niet meer omdat het vroeger zo was moet het nu ook. Dat denk ik, misschien heb ik het wel fout. Ik heb dat werk gedaan als opzichter, ik had minder moeilijkheden als mijn collega's omdat ik me zo instelde. Krijg je moeilijkheden, ik zit in die wijk en ik mag het niet en mijn vriendin fuit een andere wijk] mag dat wel."*

Argumenten van de bewoner worden door deze ambtenaar ingevoeld en hij neemt de interpretatie-ruimte om met het eigen-gemaakte huis accoord te gaan. Hij past zich min of meer aan de eisen van de tijd aan en weet dat hij daardoor in problemen komt met zijn werkgever. Naast opvattingen wat mooi of lelijk is ('een paleisje'), blijft het argument

voor de gemeente de veiligheid.

Een bewoner in Amsterdam wilde graag meer tegels in de keuken geplaatst zien tijdens de opknappbeurt, hij was van mening dat de eisen van de tijd dat nu toelieten, maar hij kreeg ze niet; hij moest ze zelf aanbrengen.

*"Ja, die tegels tegenover het aanrecht heb ik zelf gedaan, beetje bol maar ja, dat zie je niet. Ik vroeg of de aannemer het mocht doen, mocht niet van de opzichter. Van die hele kleine dingetjes waar je de mensen een plezier mee doet. Ja maar, zegt de opzichter dan, dan vraagt die dit en die dat. Nou en? Zeg ik dan... het is geen woningbouwvereniging meer het is een maatschappij geworden. Gewoon een zaak. Het is geen vereniging meer zoals het vroeger was, dat is het niet meer."*

Hij verwijt de wbc dat ze niet meer mee willen denken, hetgeen volgens de bewoner voortkomt uit het verschralen van het verenigingsdenken en -doen.

De opzichter in Oss laat weten dat "tegels" het verschil uitmaken tussen de particuliere verhuur en de zogenaamde sociale verhuursector:

*"Ja particulier is stuk duurder en wij zijn in de sociale woningbouw zo goedkoop mogelijk als het kan. Ik zeg niet van slechte kwaliteit maar zonder liflaffes er aan. Die particuliere verhuurder is duurder met precies dezelfde huizen, maar met getint kleur tegeltje en een bad, en betegelde wc. Iets luxer allemaal."*

Een tegelzetter maar eens gevraagd naar zijn opvatting:

*"Oh god ja of je het kunt zien wanneer het door een hobby-man is gedaan. Brede voegen, en verschrikkelijk, niet symmetrisch beginnen met een hele tegel en eindigen met een strookje van 2 centimeter. Dit ziet er verzorgd uit zo, er is aandacht aan besteed zo. [Omdat het symmetrisch is?] Ja dan hebben de mensen er aandacht aan besteed een strookje van 2 centimeter stoort mij in hoge mate." [Hij fluit verder.]*

Uit het citaat kunnen we concluderen dat het symmetrisch betegelen van een wand het werk esthetisch verantwoord maakt voor de professionele tegelzetter. Het genoegen en de trots die een zelf betegelde wand oplevert voor de bewoner, kan daar niet tegenop, blijkt uit de ondertoon van een respondent in Amsterdam: *"beetje bol, maar dat zie je niet."*

Een bewoner in Oss heeft tegels in het toilet aangebracht in de plaats voor de betonemaille die er zat.

*"... tegels in de wc 10-15 jaar geleden zelf gedaan, in de keuken heb ik zelf laten doen. In de doucheceel boven geen tegels van de bouwvereniging, maar zelf gekozen - in overleg - met bouwvereniging van wie één meter extra op de zolder gezet moest worden. Er mochten geen tegels in van 20 bij 20 cm., dat zijn regels van de bouwvereniging, mag niet. Was hartstikke mooi uitgekomen, maar mag niet. 15 bij 15 cm. maximaal. Niks geen verwijt maar toch."*

Volgens vele bewoners is de discussie over mooi en lelijk niet alleen een compromiskwestie met de wbc. Het is ook een culturele zaak. Een Nederlandse opzichter zou (op basis

van consensus) 'automatisch' dezelfde opinie hebben over esthetische kanten van de d-h-z oplossingen. Terwijl dat met buitenlanders veel moeilijker zou zijn, getuige de volgende scène.

*"We hebben de kamer prachtig afgewerkt met eiken en stel dat er hier een Turk<sup>29</sup> in komt. Die Turk zegt: "Ik niet mooi vinden". Nu [met de uitvoering van de opknopbeurt] gaan ze zelf [wbc] ter 'verbetering' die muur er uithalen. Dus de bouwvereniging doet wat wij al gedaan hebben. Wat is het dan: terug in de oude staat? Ze zijn het met ons eens, denk ik."*

Een paradoxale situatie is het zeker: enerzijds bestaat de wettelijke verplichting voor de huurder de woning terug te brengen in de oorspronkelijke staat (technisch gesproken is het per definitie niet mogelijk om iets dat slijt terug te brengen in de oorspronkelijke staat) terwijl anderzijds de woning zodanig wordt veranderd door de opknopbeurt van de verhuurder dat er geen sprake meer kan zijn van de 'oorspronkelijke staat'. De meest gehoorde klacht is dat de verhuurder jaren te laat is met het aanbieden van geriefsverbetering. Dat hebben de mensen inmiddels zelf al gedaan. Ze hebben hun woning met materiaal van de d-h-z-handel grotendeels aan de eisen van de tijd aangepast, bijvoorbeeld met 'mooier' hang- en sluitwerk, met 'minder lelijk' schakelmateriaal of - zeer populair - met plaatsing van een fonteintje in de wc. Over dat laatste een bewoner in Amsterdam:

*"Zo'n fonteintje ... dat je dus niet meer altijd van de wc naar de keuken moet om je handen te wassen, dat kan wel, maar dan zijn ze aan het afwassen. Tot dat je dan eindelijk een wastafeltje hebt en dan duurt het nog weer tig tijden voordat je iemand hebt die het kan maken. Dat wasbakje willen we wel houden want misschien willen een van de kinderen wel een wasbakje in de wc. Dat hebben ze niet. Maar wat doet de sloper van de aannemer? Ze flikkeren dat wasbakje weg, weg gewoon, daar hebben ze het recht niet toe. Maar zeiden ze dat wasbakje is geen standaard. Als je dan toevallig een televisie in de woonkamer hebt staan, flikkeren jullie die dan ook weg? Want dat wasbakje is niet standaard, was toch niet van jullie maar van mij persoonlijk. Ja, ja het is niet standaard dat is natuurlijk gelul. Toen heb ik een rekening ingediend. Zat ook een mooie kraan op. Dus betalen maar. Ja maar je hebt er nu een mooie andere voor gekregen, zegt de wbc bij monde van de opzichter. Daar gaat het helemaal niet om. Die erop zat hadden jullie mogen laten zitten. Hoef je niet te slopen had je nog geld gescheeld ook."*

**Zuinigheid en schoonheid** komen in de voorafgaande scène bij elkaar in een sfeer die getekend wordt door afwezigheid van overleg en waarin geen recht wordt gedaan aan de leefwereld van bewoners.

De volgende scène is een verbijzondering van de waarde **schoonheid**.

*"Ja die stangen voor de ramen vind ik niks. Voor je eigen veiligheid zeggen ze [de wbc]. Je valt evengoed wel naar beneden als je aan het ramenlappen bent. Eigenlijk vind ik het levensgevaarlijk, want weet je eindje verderop woont een turkse familie en die kleine*

*kinderen die zetten ze in het raam met de voetjes naar buiten toe en de buik tegen de stang. Is toch levensgevaarlijk. Dat heb ik zelf gezien."*

In deze scène zit een koppeling van *schoonheid* en *veiligheid*. In Amsterdam worden zogenaamde uitvalbeveiligingsstangen gemonteerd voor ramen waarvan de vensterbank op minder dan één meter hoogte van de vloer zit. Dat is een norm uit de modelbouwverordening van bouw- en woningtoezicht. Bewoners vinden de stangen niet alleen lelijk maar ook gevaarlijk. Eén bewoonster merkt er cynisch over op, dat ze al meer dan 50 jaar in de woning woont, maar nog nooit uit het raam gevallen is. Schoonheid slaat, in het geval van woningbeheer, op onder andere de kwaliteit, de kleur en de montage van de gekozen materialen. Er zit nog een andere waarde in het laatste citaat, als we namelijk schoonheid opvatten in de zin van schoon zijn, niet vuil zijn en met die nu te bespreken waarde wil ik dit hoofdstuk mee afsluiten.

### § Sensitizing concept VI

De laatste tegenstelling die naar voren gehaald wordt is die tussen *mondigheid* versus *gehoorzaamheid aan de regels*. Een mevrouw in Musselkanaal vertelde dat zij, tijdens een schilderbeurt in de slaapkamer, zonder gordijnen moest slapen. Zij vond het absoluut niet netjes als iemand uit het straatje haar naar bed zou zien gaan en ze kroop daarom over de vloer haar bed in. De situatie definieerde zij dus in termen van sociale dwang. Deze anekdote vertelt iets over de eigen-gemaakte waarden en normen met betrekking tot hoe iets hoort te zijn. De term 'netjes'<sup>30)</sup> komt zeer veel voor in de protocollen. Het tegengestelde van netheid trouwens ook. In het dialect: 'niet goud op sté' (Musselkanaal), 'kooi' (Oss) en 'een pan' (Amsterdam).

Het onderhouden en veranderen van de woning zijn activiteiten waarbij we goed kunnen onderzoeken hoe bewoners en de wbc dat doen en met welke netheidsopvatting dat gebeurt. Extreme gevallen kunnen vaak laten zien wat kennelijk de standaardnorm is. Een bewoner in Amsterdam die van zijn huis een boerderij maakte, kreeg veel commentaar van de burens die het niet netjes vonden als kippen over tafel lopen. Wat de één als 'troep' definieert is voor de ander een teken van gezelligheid, een onoverkomelijk bijproduct van verbouwen of de noodzaak om het gevoel te hebben thuis (in de eigen-gemaakte) woning te zijn. Met andere woorden de eigen individualiteit te beleven. *Netheid* is net als de andere waarden een term om over te discussiëren. Bovendien is netheid vervlochten met

andere waarden. Een voorbeeld: In de Amsterdamse Sportstraat hangt in de trapportalen een bordje<sup>31)</sup> van de wbc waarop staat dat het verboden is fietsen en kinderwagens in de hal te plaatsen. Argumentatie ontbreekt, maar de opzichters lichten toe dat het om reden van *veiligheid* verboden is. Bij brand moet de vluchtweg vrij zijn. Een groot aantal bewoners vindt het niet *netjes* fietsen in de gang te hebben staan, was aan een wasrekje uit het raam aan de straatkant te zien hangen, vuile ramen te hebben, gras tussen de stenen in het trottoir te zien, met de schoenen in hondepoep te staan, dat is allemaal niet netjes.

Een bewoonster vertelt:

*"Ze [de werklui] maken een troep. Vorige week heb ik de hele boel van boven tot onder met een grote bezem schoongebezemd, helemaal schoongemaakt. Het hele trappenhuis, beneden de mat er neer gelegd, alles schoon, tot en met voor op de straat, het trottoir helemaal schoon. En nou? Wat denken de burens? Laat het nou maar leggen hoor, ze kunnen me wat. Dat krijg je dan en zelf zit je er ook mee. Dat wil ik niet, een zootje glas ligt er voor de deur, dus je pakt weer die bezem. Straks haal je fiets er weer overheen, hup weer een leuke band net als net. Dat was wel onder weg, maar ik bedoel maar. Zo blijf je hier aan de gang. En als je er wat van zegt dan "Ja, ja je hebt gelijk maar..." ze [opzichter en uitvoerder] hebben de pest in maar je schiet er niks mee op. Je krijgt altijd gelijk, maar je schiet er geen donder mee op."*

In "het gelijk krijgen" legde de bewoonster iets van defaitisme aan de dag: ik heb gelijk, ik krijg gelijk, maar ze geven me gelijk om van me af te zijn; het is niet echt gemeend wat ze zeggen. Deze gefrustreerde houding heb ik veel aangetroffen bij de bewoners. Opzichter en bewoners verschillen over het algemeen niet erg van mening over wat netjes is en wat niet. Maar de opzichter heeft de werklieden van de (hoofd en onder)aannemer niet altijd in de hand. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden komt de wijze waarop één en ander gebeurt aan de orde. Ik was aanwezig bij veel werksituaties en voelde de geweldige spanning bij bewoners ontstaan door de wijze van opknappen. Zoals die keer bij het slopen van een watercloset. De bewoner en ik keken toe hoe de jonge sterke sloper met een forse trap van zijn militaire kistje de toiletpot van de standleiding schopte en de spoelbak met twee handen van de wand rukte. De bewoner had het jaar en dag netjes bijgehouden, dat werd in één ogenblik verstoord. Er was duidelijk sprake van een botsing van opvattingen: het zorgzame lange-termijn denken van de bewoner en het door efficiëntie-overwegingen ingegeven korte-termijn denken van de sloper. Dit zijn interpretaties over de situatie van de betrokkenen zelf.

Een ander voorbeeld van waarden die in het geding zijn, komen naar voren bij de

montage van leidingen óp de muren: elektra-, gas-, water- en rioleringsleidingen. Dat is een grote bron van ergernis voor bewoners; het is niet netjes en ongemakkelijk bij het behangen, zeggen alle Amsterdamse geïnterviewden. De wbc laat de leidingen in Amsterdam zo uitvoeren, omdat zij dat verplicht zijn door de regels van het nutsbedrijf (*veiligheid*, men kan makkelijker lekkage constateren en repareren) en om financiële redenen (*zuinigheid*, opbouw is goedkoper dan inbouw).

*"Nou komen zij met geriefsverbetering. Dan kom je in het toilet, daar heb ik een wasbakje gemaakt... waterleiding keurig onder de vloer door. Wat gaat er nu gebeuren? Nee meneer, dát kan niet meer, moet opbouw worden. Mijn eigen wasbak is er uit, mijn eigen toilet is er uit. Men bouwt fijn een grijze pijp tegen de muur. Dat heet geriefsverbetering. Het is geld verkwisten ... natuurlijk vind ik het lelijk, vindt u het mooi dan; opbouw? Hier kijk eens effe, zit nog ongelijk ook. Kijk het verschil met wat ik zelf gedaan heb... netjes weggewerkt."*

: zegt een bewoner in Amsterdam. De bewoner spreekt over de *esthetische* kwaliteit van de leidingen in het zicht. Netjes (technisch) gemaakte leidingen worden door de huurder als niet-netjes (esthetisch) ervaren, omdat het een inbreuk is op eigen-gemaakte zaken. In Oss zien we juist het omgekeerde, daar wordt de nieuwe gasleiding weggewerkt. Ook dat levert problemen op.

*"De opzichter kwam langs en zei wat er ging gebeuren en ik was het met één ding niet eens: het ging over de [door bewoners zelf aangebrachte] tegels in de keuken, die kapot geslagen zouden worden, in verband met de gasleiding. Die tegels zijn niet meer aan te komen, moeten andere worden, dat is gelukt. Ze zijn soepel die mensen van de aannemer. De opzichter trouwens ook. De algemene wijze waarop ze ons tegemoet zijn gekomen was soepel. Ja, dat het een rotzooi wordt, is normaal."*

In de vorige scène ziet men hoe de opzichter zich inzet om een opdracht aan de aannemer en een wens van de bewoner op elkaar af te stemmen. Hij stelt voor om met de tegels van de bewoners de zaak te herstellen.

Het lijkt alsof de bewoners veel gevoeliger zijn voor overlast veroorzaakt door de aannemer in opdracht van de wbc, als voor de overlast die ze zelf veroorzaken bij een d-h-z-actie. Het controle-aspect lijkt hier belangrijk: als bewoner zelf activiteiten kan controleren en overzien is dat stimulerend, anders is het vaak het tegenovergestelde, zoals we zagen in de paragraaf waar het ging om de eigenheid van de woning.

De waarde *netheid* hebben we nu in een aantal gedaanten gezien: kuisheid of niet-aanstootgevendheid (intimiteit van de slaapkamer), properheid (schoonhouden van de trap en alle andere woonruimtes, opruimen van stof en puin tijdens de werkzaamheden), zorgvuldigheid (sloper die rauw gedrag vertoonde).

## § Samenvatting

Zes waarden zijn geïsoleerd uit het materiaal, die essentieel geacht kunnen worden om woningbeheer te definiëren. De zes waarden zijn geproduceerd door middel van een polaire (systeem-leefwereld) voorstelling van zaken en het uitgangspunt van de interferentie van beide domeinen. De zes waarden zijn de volgende: *aanspreekbaarheid*, *veiligheid*, *zuinigheid*, *eigenheid*, *schoonheid* en *netheid*. De zoektocht naar waarden heeft een openeinde karakter, omdat we nooit zeker weten of er niet nog een waarde te vinden valt. De zes waarden zijn onderling vervlochten, of vallen als velden van interpretaties over elkaar: zij vormen de voorstelling van een beheercultuur. Eén gemeenschappelijke dichotomie in de bespreking van de zes waarden dringt zich op: *betrokkenheid*<sup>32)</sup> en haar negatieve pendant *onverschilligheid*. De vraag hoe actoren door hun beheer-activiteiten op elkaar zijn ingesteld, lijkt te kunnen worden beantwoord door te verwijzen naar deze gemeenschappelijke dichotomie. Waar het om draait is of de verschillende actoren betrokken zijn, of ze werkelijk begaan zijn, met andermans reactie. Daar tegenover staat de situatie waarin actoren door omstandigheden onverschillig (moeten) zijn. Of, om het te formuleren in termen van hoofdstuk twee, leefwereld en systeem interfereren op het moment van een opknopbeurt. Er ontstaan spanningen over - wat nu genoemd kan gaan worden - een beheercultuur. Een cultuur van beheer waarin een zestal waarden in het geding zijn met betrekking tot een viertal hulpmiddelen (de 4 M's). Een theoretisch perspectief als dit van het communicatieve handelen stelt vragen aan de actoren: beseft de verhuurder dat door zijn gebondenheid aan het systeem-karakter van een bedrijfsorganisatie haar handelen een zeker leed kan veroorzaken bij huurders? En vice versa: beseft de huurder dat door zijn, naar de letter van de wet, illegale beheeractiviteiten de verhuurder in problemen kan komen op langere termijn? Hierop wil ik een antwoord trachten te geven in het volgende, afsluitende hoofdstuk.



## Noten hoofdstuk 6:

### 1) Vlaams spreekwoord

2) In de praktijk van elke onderneming en beschreven in sociaal-wetenschappelijke literatuur kunnen vele voorbeelden van deze 'intermediairs' gevonden worden.

De rechtshulpjuristen bijvoorbeeld hebben contact met de wbc en zijn in dienst van hun klanten. In Oss hoort men van een jurist: *"Het herstel-in-oude-staat principe is in Oss niet positief. Maar ja aan de andere kant denk ik dat financieel de wbc enorm gezond is."* Hij is van mening dat huurders wat van die financiële armslag zouden moeten zien in de vorm van meer en betere service, duidelijker uitleg en een klantvriendelijke benadering. *"Ik merk als ik voor een klant bel hoe de opzichters tegen de huurders zijn geweest. Over het algemeen bellen wij dan met de hoofdopzichter die is dan in elk geval veel vriendelijker, dan zijn ze [de wbc-medewerker] toch wel wat meer betrokken."*

Een andere intermediair is de Huurdersbelangenvereniging (HBV). Er is een, door de overheid aangemoedigde, tendens van machtsvorming in de Woonbond, van tripatisering en convenanten-cultuur aan het ontstaan.

3) In de Amsterdamse situatie horen we van de opzichter over de aannemer het volgende: *"De aannemer is een redelijke aannemer, ze leveren kwaliteit tussen aanhalingstekens voor de prijs in de renovatie. Kwaliteit vind je niet meer in dit werk... want de tijdsfactor is te groot, kijk die deur moet er binnen anderhalf uur in. Dat gaat ten koste van de kwaliteit. Als ik zie hoe het vroeger gedaan werd en nu als ik dan die normen bleef hanteren van toen dan zou ik last van mijn hart krijgen. Zeker weten. Kwaliteit en tijd kan niet met elkaar, vind ik. Ik probeer mijn normen zo goed mogelijk te krijgen en voor de rest hou ik op. Die schroef die wordt er ingeslagen met de hamer of die bewoner er nou bij is of niet. Dat is dus geen goed werk."* Sommige waarnemers zullen anderhalf uur werktijd voor het afhangen van een deur trouwens heel redelijk vinden.

4) Een timmerman vertelt over het tarief: *"Ze [aannemer] wil dat je in een tijd van één week vóór en achter een heel trappenhuis pakt. 20 buitendeuren, 25 ramen en 15 binnendeuren, dat gaat niet met een ploegje van drie man. Zaken zitten dusdanig scheef, dat kalf bijvoorbeeld moest eerst bijgesteld."* Mijn observaties: hij leent een waterpas van de plafondjongens, de radio staat op volle sterkte. Verschillende schroefmachines met accu-lading geeft een dradenboel om je nek over te breken. Ik zie wel mensen struikelen, maar er zijn nog geen ongelukken gebeurd.

5) Hier moet ook bedacht worden dat veel bewoners in de onderzochte velden uit een vergelijkbare sociaal-economische bevolkingsgroep komen. In Oss spraken de opzichter en uitvoerder samen met de werklieden wel over een wat *'betere buurt of althans dat vinden ze van zichzelf'*. In Amsterdam waren de verhoudingen tussen bewoners en werklieden beter dan tussen de opzichter en de bewoners. De opzichter vond dat *'Zuid toch nog steeds echt een kak-buurt'* was. Alle werklieden en opzichters hadden het liefst te maken met "de gewone arbeidersbuurt".

6) Dat hoeft niet te betekenen dat de opzichters ook daadwerkelijk ondersteuning geven aan bewoners. Het gaat vooral om de houding. Is de opzichter in alle vormen aanspreekbaar? Daadwerkelijke hulp komt zeker voor, bijvoorbeeld in Amsterdam gaf de opzichter

eigen materiaal aan een bewoonster.

7) *"De telefoon is het meest gebruikte middel om contact op te nemen. Tweederde van de bewoners heeft in het afgelopen jaar één of meermalen iemand van de bouwvereniging opgebeld. Een minderheid (8%) heeft een brief aan de corporatie geschreven. Ten slotte heeft 66% een onderhoudsmedewerker of onderhoudsopzichter gesproken. Het onderwerp van telefonisch gesprek is onderhoud van de woning. Telefonische contacten komen ook niet altijd even gemakkelijk tot stand. Nog niet de helft van alle huurders die in het afgelopen jaar wel eens naar de bouwvereniging hebben opgebeld werd direct geholpen(48%). Daarnaast kwam het voor dat men nog eens moest bellen (22%), dat men lang moest wachten (38%), dat de telefoonlijn steeds bezet was (13%) en 6% heeft het tenslotte wel eens meegemaakt dat de telefoon helemaal niet werd opgenomen."* (NWR, 1989: p.33-34) De reacties van de bewoners waren niet onverdeeld positief. Het rapport komt dan tot de conclusie dat de aanspreekbaarheid van de wbc door haarzelf twee maal zo gunstig wordt ingeschat als door de bewoners wordt opgegeven. Maar, heeft men eenmaal iemand te spreken gekregen, dan zijn de antwoorden doorgaans wel correct (zelfs vaker correct dan bij de wbc werd verwacht). Een conclusie die het rapport niet trekt is dat het mondelinge contact tussen huurder en verhuurder over zelfwerkzaamheid door bewoners als veel bevredigender wordt ervaren dan het telefonische: respectievelijk 33 en 17 procent.

8) Over de rol van vrouwen in opknappbeurten is een studie verschenen (Storm, 1991). Tijdens het veldwerk heb ik niet alleen met veel vrouwen gesproken, maar toch ook met een groot aantal mannen die thuis waren [zie kengetallen in de bijlage]: werklozen en jongeren. En met mannen die van hun werk vrij hadden of tussen de middag thuis kwamen of na hun werktijd en in het weekend.

9) Een onderzoeksvraag die ik niet heb gesteld, maar die in latere gesprekken met de opzichters wel bij me opkwam, is of het inlevingsvermogen van een opzichter gestimuleerd kan zijn, omdat hij zelf huurder is (geweest). Het ideaal van een eigen huis bezitten, leeft sterk onder de opzichters in Oss, minder in Amsterdam en het minst in Musselkanaal.

10) De opzichter merkt ook nog op dat het telefoneren toch makkelijk is dan een brief schrijven voor bewoners. De opzichter: *"Telefoneren gaat dan nog, maar een brief schrijven dat doen ze niet, je moet er voor gaan zitten, kost een postzegel, je moet naar de bus lopen, ach jongens dat doen ze niet."*

11) Term 'proto-professionalisering' is in Nederland door De Swaan geïntroduceerd en verwijst naar maatschappelijke ontwikkelingen zoals professionalisering van verzorgende beroepen. Binnen deze beroepen worden menselijke moeilijkheden gecategoriseerd als problemen, waarvoor een behandeling bestaat. De basisbegrippen, grondhouding en de inzichten bij de categorieën worden vervolgens door leken i.c. cliënten overgenomen en eigengemaakt.

12) Over het algemeen moeten mensen wennen aan het nieuwste fenomeen op telefoongebied: het antwoordapparaat. Adviezen in bewonersblaadjes zijn er op gericht dat de klacht eerst wordt uitgeschreven en dat dan pas gebeld wordt zodat men niets vergeet als men belt.

13) Voor een overzicht en kritische bespreking van diverse internationale definities van het begrip zie Koot en Hogema (1990: p.27): *"Elke organisatie heeft een cultuur, maar niet elke organisatie heeft een corporate culture. Bij corporate culture gaat het niet zozeer meer om de kwestie of veel leden van een organisatie normen en waarden delen: de zogenaamde sterke cultuur, die hen in objectieve zin zou doen onderscheiden van andere organisaties... Waar het om gaat is of leden van een organisatie zelf grenzen trekken, zich willen onderscheiden van andere organisaties en zich in sterke mate identificeren met de eigen organisatie: 'een sterke onderlinge cohesie en een sterke geslotenheid ten opzichte van andere organisaties vertonen'. Gemeenschappelijk beelden, normen en waarden, die dienen als middel om het onderscheid te accentueren, hoeven in werkelijkheid niet in die mate aanwezig te zijn als verondersteld."*

14) Uit het NWR (1988) onderzoek in Oss naar het imago van de bouwvereniging viel een hoge non-response onder de medewerkers op. Een verklaring hiervoor ligt in de speculatieve sfeer, maar kan wel degelijk met het unieke karakter van de wbc te maken hebben: van een club voor woningzoekenden is het een bedrijf geworden. Zie met name de historische passages in hoofdstuk drie.

15) De NWR was zo vriendelijk om aan mijn verzoek gehoor te geven een paar vragen in hun enquête op te nemen. Vragen betreffende geld dat werd besteed aan d-h-z activiteiten in huis en de vraag wie de wbc personifieert.

Over geld: (NWR, 1989: p.32) *"In het afgelopen jaar (1988) heeft 27% geen geld aan het onderhoud (inclusief behang- en schilderwerk) uitgegeven. 7% gaf minder dan f100, = uit, eenderde tussen f100, = en f500, = en nog eens eenderde meer dan f500, =."*

Over welke persoon men denkt als het gaat om de de wbc.

	geschat*	feitelijk
receptioniste/telefoniste	<9	29
medewerker huursubsidie	<9	14
wijkopzichter	18	29
medewerker woningbeheer	9	21
directeur	13	10
vakman	<9	47
andere persoon	<9	11

bron: NWR (1989: p.44) \* door wbc medewerkers

Het eerste cijfer is de inschatting van de wbc-medewerkers, het tweede cijfer de feitelijke uitkomst van de bewoners-enquête. De cijfers zijn percentages. Noteer dat er grote verschillen zijn met name bij de inschatting van het gezichtsbepalende karakter van de telefoniste en de reparatie-vakman.

16) Maar een etentje van de aannemer moet kunnen, zegt een Amsterdamse opzichter. *"Ik heb met aannemer E. gewerkt een echt Amsterdams bedrijf dan is het vrijdagmiddag hè we drinken even onze zorgen weg. ...maar nu ze willen wel een glaasje bier met me drinken, maar ze hebben geen tijd. Ze moeten iedere dag naar Brabant rijden. Het gaat niet om dat glaasje bier maar om de mentaliteit... je hebt elkaar de hele week dwars gezeten of niet dwars gezeten je drinkt vrijdagmiddag een glaasje bier, geeft elkaar een*

*hand en je begint maandag weer opnieuw. Dat is mijn zienswijze. Dat is meer belangrijk als dat je uren zit te vergaderen, echt waar dat is mijn ervaring. Je moet elkaar goed de waarheid kunnen zeggen, niet handje in handje over de bouw lopen, maar soms godverdomme, maar je moet elkaar kunnen aankijken op al die andere werken. Vrijdagsmiddags werd een gebakken visje gehaald en een babbeltje gemaakt over het werk of juist niet, juist over thuis."*

17) Voor de veiligheid op de bouwplaats is speciaal de ARBO opgericht die architecten stimuleert dit aspect van de bouw extra aandacht te geven.

18) VROM (1991c: p.9): *"Eerder is gesteld dat met het Bouwbesluit wordt beoogd een aantal centrale waarden, die bij het bouwen in acht genomen dienen te worden, te waarborgen. Dit zijn veiligheid, gezondheid, bruikbaarheid en energiezuinigheid."* VROM (1990d: p.51) stelt dat de noodzaak van functioneel herstel beïnvloed wordt door de volgende factoren: *veiligheid, gezondheid, gebruikswaarde en belevingswaarde."* Verder constateert het rapport dat de brandweer en de welstandscommissie als de belangrijkste bronnen voor problemen worden gezien VROM (1991c: p.20): *"Tenminste als even hinderlijk (net zoals de welstandscommissie) wordt de brandweer beoordeeld. De eisen zijn te streng, zo luidt de klacht, zeker in sommige steden; er bestaan grote verschillen tussen steden... Daaraan moet worden toegevoegd dat - de brandveiligheidseisen de meeste problemen opleveren; - de verschillen vaak aan individuele ambtenaren worden toegeschreven, soms aan een gebrek aan deskundigheid van die ambtenaren, in andere gevallen aan een overdosis belangstelling voor een specifiek aspect (hobbyisme)."*

19) Andere respondente *"Ja ze hebben het wel gezegd, daar komt er een stopcontact en daar en daar. Toen ze kwamen hebben we nog net een stopcontact kunnen verplaatsen. Ik wou er daar een, maar dat mocht niet, want dat was op een buitenmuur, nou okay. Willen ze er een achter een kast, dat kan ook niet dan hebben we er niks aan.... Oh ja, die schakelaars ik zal het je laten zien in de toilet valt ie er steeds af... En die afvoer van de wasbak hebben we laten veranderen midden over de vloer [in het zicht] nu is ie achter langs."*

20) Jan Fred van Wijnen schrijft in Vrij Nederland (06 juni 1992) een artikel onder de kop: "Schandaal in Amsterdam een nieuw geval: curieuze verwarmingspijpen." Daarin staat dat de dienst Volkshuisvesting van de stad aanbeveelt de *geveldoorvoer* van rookgasafvoeren bij voorkeur te vermijden. Dat ze toch gemaakt worden heeft met geld te maken. Een *dakdoorvoer* zou in een bepaald geval 1.000 gulden per woning méér kosten dan een *geveldoorvoer*.

21) Verwarming en Ventilatie 10 (1989: p.810): *"Er zijn meerdere vormen van hinder door gevelafvoeren mogelijk en ook op esthetische gronden vallen er vraagtekens te plaatsen bij geveluitmondingen. Naast het onderhoud van de installatie betreft dit ook het onderhoud van de gevel. Door de snelle afkoeling van de verbandingsgassen in de vrije atmosfeer kunnen waterdamppluimen ontstaan met daarin opgelost allerlei verontreinigingen die de gevel verkleuren en optische hinder kan opleveren. Ook vormen de geveluitmondingen een trekpleister voor geveltoerisme van duiven, die het aanzien van gevels en buurt sneller dan nodig achteruit doen gaan. Stank en ijspegelvorming zouden...voorkomen...deze punten hebben in Rotterdam tot diverse klachten, burenruzies en zelfs een*

*ziekenhuisopname (uitglijden door ijsvorming) geleid."*

22) In overeenstemming met experts van TNO die in een onderzoek hebben geconstateerd, dat de laatste jaren het voegwerk niet meer zo goed is. Precieze oorzaken zijn niet bekend. Een Commissie Duurzaamheid Metselwerk, in 1986 opgericht door het veront-ruste Koninklijk Verbond van Nederlandse Baksteenfabrikanten (en inmiddels weer opgeheven) heeft hypothesen, maar geen oplossingen. Op 27.08.91 p.21 concludeert Vrij Nederland: "... ondanks de vijftien miljoen [!] die de industrie en de ministeries van VROM en EZ hebben gestoken in het programma BRIK (Baksteen Research Innovatie Kennisoverdracht) is de echte oorzaak van al die ellende [in het moderne metsel- en voegwerk] nog steeds duister."

23) De Amsterdamse Stichting Onze Woning, de Bouwvereniging St. Willibrordus in Oss en de Christelijke woningbouwvereniging Oost Groningen hebben alle drie een uitgebreide huurovereenkomst met huurreglement. Geen van de huurovereenkomsten refereert expliciet aan de Grondwet of Burgelijk Wetboek m.n. artikel 1584-1623 waar het gaat over de onderhoudsverplichtingen van huurders en verhuurders. zie o.a. M. Dek (1988). Deks' opmerkingen zijn in overeenstemming met de opmerkingen van mr. E.B.T. Kienhuis in Woningraad nr. 4 (1991) zij het dat zij spreekt over regeland recht in de artikelen 1586-1623a-o van het B.W.. *"Door simpelweg in de huurovereenkomst een reparatie als "gering en dagelijks" op te nemen kan men namelijk niet het karakter vastleggen. Dat zal altijd objectief moeten worden bekeken."* Wat objectief is weet mevrouw Kienhuis niet: *"Over wat nu precies valt te beschouwen als geringe en dagelijkse reparaties is ook in de jurisprudentie weinig gepubliceerd. ... steeds meer rechters bepalen dat er geen geringe en dagelijkse reparaties kunnen zijn aan technisch ingewikkelde installaties, zoals centrale verwarmings-, warmwater- en hydrofoorinstallaties, liften e.d."*

Laten we eens kijken wat in de huurovereenkomsten van de drie onderzochte wbc's wordt geregeld over het thema veranderingen aan de woning.

#### *Amsterdam*

##### **artikel 8. het aanbrengen van veranderingen door de huurder**

-8.1. Indien de huurder veranderingen wil aanbrengen aan de woning, dan heeft hij daarvoor vóóraf schriftelijk toestemming van de corporatie nodig. Onder het aanbrengen van veranderingen wordt in dit verband niet alleen verstaan aan-, bij- of verbouwen en wegbreken, maar ook het aanbrengen van zonweringen, luiken, het plaatsen van antennes en het leggen van parket en plavuizen.

##### **artikel 11. het opleveren van de woning door de huurder**

-11.1. De huurder levert de woning bij het einde van de overeenkomst geheel ontruimd en in dezelfde staat op al hij deze bij het begin van de huur heeft aanvaard.

#### *Oss*

artikel 10.a. Indien huurder aan het gehuurde veranderingen wil aanbrengen, zal hij daarvoor toestemming van verhuurder nodig hebben. Onder aanbrengen van veranderingen wordt in dit verband niet alleen verstaan aan-, bij- of verbouwen en wegbreken maar ook het aanbrengen van luiken e.d en het plaatsen van antennes op of aan het gehuurde en ook het buitenschilderwerk.

artikel 16.a. Huurder zal het gehuurde bij het einde van de overeenkomst in

dezelfde staat van onderhoud opleveren als waarin hij het blijkens de bij de aanvang van de huur opgemaakte staat c.q. keuringsrapport heeft aanvaard.

### *Musselkanaal*

artikel 8. Zonder voorafgaande schriftelijke vergunning van de verhuurster is het de huurder(ster) verboden:

- b. In, aan of op het gehuurde wijzigingen van welke aard ook aan te brengen.
- c. Schuttingen of getimmerten te maken of te hebben.
- d. Televisieantennes op of aan de woning te plaatsen of te hebben.
- e. Op het bij de woning behorende terrein schuurtjes te plaatsen en/of dit terrein te gebruiken als opslagplaats van hout, hooi, stro, turf en dergelijke stoffen.
- f. In of bij de woning vodden, vellen, beenderen of andere onreine voorwerpen of stoffen te bewaren.
- g. Betimmeringen met kasten, bedden of banken aan te brengen, of deuren, stijlen en muren door het inslaan van spijkers te beschadigen.
- h. Op muren messen of bijlen te slijpen.
- i. In de gehuurde woning te hakken, te zagen, te timmeren, brandstoffen op te slaan en/of te maken, uitgezonderd in de schuur of kelder, zo die er is.
- l. Andere dieren te houden of te stallen dan vogels in kooien of één kat en/of één hond.
- m. Wijzigingen aan te brengen in of uitbreiding te geven van lichtleidingen.

artikel 16. Verplichtingen bij ontruiming van het gehuurde. Tenzij de huurder een desbetreffende schriftelijke toestemming heeft van het Bestuur, mag hij/zij bij de ontruiming van het gehuurde, niets afbreken en tot zich nemen, ook niet hetgeen hij/zij daaraan of daarop op eigen kosten heeft doen maken. De vereniging kan evenwel verlangen, dat het gehuurde voor rekening van de huurder(ster) in oorspronkelijke staat wordt teruggebracht.

24) Niet alleen in de woonecologie gebruiken onderzoekers het begrip 'een huis eigenmaken'. In de sociologie komt iets dergelijks voor, bijvoorbeeld bij A. Heller (1984: p.239): *"Let us...recall the crucial role of familiarity, of 'being accustomed' in our everyday lives. Familiarity provides the basis for our everyday activities, and at the same time it is an everyday need. Integral to the average everyday life is awareness of a fixed point in space, a firm position from which we 'proceed' (whether every day or over longer periods of time) and to which we return in due course. This firm position is what we call 'home'. 'Home' is not simply house, roof, family. There are people who have houses and families but no 'homes'. For this reason, familiarity is not in itself equivalent to 'feeling at home' though familiarity is, of course, an indispensable ingredient in any definition of 'home'. Over and above this, we need the feeling of confidence: 'home' protects us. We also need the intensity and density of human relationships - the 'warmth' of the home. 'Going home' should mean: returning to that firm position which we know, to which we are accustomed, where we feel safe, and where our emotional relationships are at their most intense."* Zij geeft niet aan hoe van een huis een thuis gemaakt wordt door de bewoners. Het zijn juist de routinematige en exceptionele dagelijkse handelingen, van leden van een huishouden, in en aan de woning die focus van deze studie zijn.

25) Uit het NWR (1989) onderzoek bleek dat 55% van de bewoners veranderingen hadden aangebracht en dat 45% niets aan de woning zou hebben gedaan. Nota bene schatten medewerkers van de wbc dat maar 25% van de bewoners zelf iets aan de woning

zou hebben veranderd.

26) Zie voor een uitgebreide, gedateerde (jaren vijftig) en genormeerde opsomming bijvoorbeeld: Baedeker voor de Huisvrouw deel 19: Mevrouw knapt het op. Ep Simons (binnenhuisarchitect) beschrijft daar, in 403 pagina's: "Hoe u zelf alle voorkomende huishoudelijke karweitjes kunt opknappen." (uitgave Nederlandse Boekenclub: Den Haag, zonder jaartal).

27) Navraag in de dichtstbijzijnde grote d-h-z zaken van de gevolgde projecten in Amsterdam, Oss en Musselkanaal leverde op dat er in het voorjaar de grootste vraag is naar verf en behang. Bovendien constateerde ik, bij de d-h-z zaken, dat er niet echt veel te merken viel van een opknapbeurt in de buurt. De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat er sowieso veel aan de huizen wordt gedaan, onafhankelijk van een opknapbeurt.

28) Bij de geriefsverbetering, het is al vaker gezegd, wordt een pakket maatregelen aangeboden, dat geweigerd óf geaccepteerd kan worden. Er kan geen selectie van elementen uit het pakket genomen worden door de huurder. Dit levert frustraties op (dit is in alle velden van onderzoek geregistreerd), omdat bewoners zelfgemaakte elementen moeten wegbreken om het hele pakket uit te laten voeren.

29) De discriminerende uitlatingen van bewoners die ik gesproken heb zijn uitzonderlijk scherp, met name tegen Turken. In Musselkanaal heb ik er weinig over gehoord, maar in Oss en Amsterdam des te meer.

30) Als synoniem voor 'netjes' worden allerlei termen gebruikt: 'keurig', 'christelijk', 'schoon' en 'kuis'.

31) Voor meer informatie over ver- en gebodsborden in de woningbouw zie Léon Debens' proefschrift (1988), waarin hij in een lange-termijn-perspectief de overgang van 'Fremdzwang' naar 'Selbstzwang' laat zien, zoals bekend is uit het werk van Norbert Elias.

32) De term *betrokkenheid* heeft een positieve connotatie voor partijen en aan zijn pendant *onverschilligheid* wordt een negatieve connotatie gegeven. Allerlei, min of meer, equivalenten van de termen zijn in de velden van onderzoek genoemd, zoals: voor betrokkenheid: liefdevol, bezorgd, hart-voor-de-zaak, echt, respect en gevoelig en voor onverschilligheid: afstandelijk, liedeloo, onzorgvuldig, harteloos, schijn, vervreemd, ongevoelig en achteloos.

## **HOOFDSTUK 7**

### **Samenvatting en conclusies**

"De oplossing is veelal het probleem,  
want zonder die oplossing bestond  
er geen probleem."<sup>1)</sup>

#### **§ Inleiding**

Een huis slijt. Tijdens het gebruik van de woning moeten de bewoners en de eigenaar haar onderhouden, dat doen zij van tijd tot tijd in communicatie met elkaar. Het onderhouden en veranderen van de woning is in deze studie als een proces van beheren opgevat (hoofdstuk 1). Welke waarden en normen richting geven aan de communicatie tussen huurder en verhuurder zal in dit hoofdstuk samengevat en becommentarieerd worden. Voor deze studie is één moment in het beheerproces gekozen waarop partijen (verhuurder of wbc - woningbouwcorporatie -, aannemer en bewoner) met elkaars standpunten worden geconfronteerd: de opknopbeurt.

De actoren en hun activiteiten zijn zo nauwkeurig mogelijk beschreven (hoofdstuk 3), dat kon doordat eerst het theoretische uitgangspunt voor de studie is geschetst (hoofdstuk 2). Het betreft de door Habermas ontwikkelde theorie van het communicatieve handelen, die het tegelijkertijd rechtdoen aan verschillende handelingsperspectieven van huurder en verhuurder mogelijk maakt. De data voor dit kwalitatieve onderzoek zijn geproduceerd op een ethnografische wijze (hoofdstuk 4). Verderop wordt ingegaan op de vraag hoe de theorie van het communicatieve handelen betekenis geeft aan de uitkomsten van deze studie (hoofdstuk 5 en 6). En hoe de uitkomsten de theorie een empirische onderbouwing bezorgen en haar utopische gehalte relativeren.

Na een terugblik op de theorie zal de zelfwerkzaamheid van bewoners nog eens worden bekeken op haar intrinsieke waarden. Bewoners investeren in de woning om van een huis een thuis te maken. Die investering wordt dagelijks gedaan en is niet louter en alleen van financiële aard.

De wbc investeert ook in de woning, haar bezit wordt periodiek opgeknapt. Het door normen en waarden geleide handelen van de wbc en de uitvoerder van haar beheerbeleid - de aannemer - wordt samengevat.



Met de beschreven theoretische begrippen (hoofdstuk 2, schema 3) kan de dataproductie geïnterpreteerd worden als een interferentie van twee domeinen. Elk domein werd benoemd (systeem en leefwereld) en specifiek voor woningbeheer verbijzonderd (hulpbronnen en waarden). In dit hoofdstuk zal tot slot ingegaan worden op de praktische mogelijkheden voor huurders en verhuurders met elkaar tot gedeeld begrip te komen over woningbeheer. Woningbeheer is één facet van algemene maatschappelijke ontwikkelingen. Aan het eind van dit hoofdstuk zal kort verwezen worden naar andere maatschappelijke velden waar zich vergelijkbare complexe interferenties van systeem en leefwereld voordoen.

### **§ Theorie: Leefwereld, Systeem en Interferentie**

Huurder en verhuurder hebben goede redenen voor hun handelen, die uiten zij in een discussie met elkaar. De formele argumenten (in brieven, informatieboekjes, informatieavonden en dergelijke) en de informele gedachtenwisselingen zijn in deze studie bestudeerd met behulp van de theorie van het communicatieve handelen van Habermas. In die theorie staan twee domeinen tegenover elkaar te weten: systeem en leefwereld. Ik heb er voor gekozen - na intensieve bestudering van het omvangrijke en op hoog abstractie niveau geschreven werk van Habermas - dat werk niet nog eens samen te vatten, maar ik volsta met de weergave van Habermas' receptie in het veld van Bouwen en Wonen in Nederland aan de hand van vier dissertaties (hoofdstuk 2). De twee domeinen systeem en leefwereld worden door de vier auteurs verschillend, maar treffend, verwoord. De kenmerken voor de twee domeinen, volgens de vier auteurs, zijn door mij met trefwoorden weergegeven in een schema dat de richting gaf aan de data-productie en -analyse. Als ik het heel kort moet zeggen, wordt 'het systeem' gedefinieerd als een maatschappelijk domein waar doel-rationaliteit, het strategisch handelen van mensen (met geld en macht) geldt. Daartegenover staat 'de leefwereld' waar cognitieve, normatieve en expressieve interpretatie (door gedeeld begrip) van de situatie mogelijk is. Ik heb geprobeerd in deze studie de beide domeinen tegelijkertijd te denken, de voorstelling van een interferentie van beide (Kunneman, 1989) is daarvan het gevolg geweest. De verhuurder heeft immers, en terecht, het doel 'zijn bezit' in goede orde te houden. De huurder heeft het recht, en beslist, de 'eigen woning' te onderhouden. Om een en ander te doorgronden is het van belang de perspectieven, de waarden en normen van de verschillende partijen tot hun

recht te laten komen.

Het belang van rolneming en de energie zich in te leven in andermans' positie is in de hele studie aan de orde. Voor de onderzoeker is het een methodologische opdracht geweest, zoals beschreven in hoofdstuk vier. Voor de actoren in het verbouwproces is het een houding die de kern vormt van communicatief handelen. De bereidheid zich in de ander in te leven, of door *liefde*<sup>2)</sup> voor het subject, geeft de mogelijkheid achter legitimerende waarden te komen, voor de onderzoeker en de onderzochten. Maar dan, wat zouden de actoren met die wetenschap kunnen doen? Is die houding ook gericht op het tot stand brengen van gedeeld begrip van de situatie? Of wordt er met de opgedane kennis strategisch gehandeld? Een groot communicator, die zich voortreffelijk inleeft in de leefwereld van de ander, kan bijvoorbeeld juist op eigen gewin uit zijn. Hij gebruikt 'het klikken' van opvattingen ten behoeve van manipulatie van de ander, zodanig dat deze zich niet kan verzetten. Een dergelijke vorm van manipulatie van de leefwereld wordt door Habermas kolonisering genoemd.

De conceptualisering van de leefwereld betreft niet een idyllische wereld, waarin alles pais en vree is. Habermas wordt het no-nonsens verwijt gemaakt dat hij het utopische idee heeft bij consensus, dat gedeeld begrip alleen maar tot stand kan komen in volledige harmonie tussen partijen. Compromissen zijn het best haalbare resultaat zo beweren critici, omdat men anders wel aan het praten kan blijven. De resultaten van dit onderzoek geven aanleiding genuanceerd over het ideaal van consensus en het haalbare van compromissen te denken.

De gesprekssituatie zou theoretisch zodanig moeten zijn dat actoren elkaar ruimte en tijd voor een discussie geven, waarbij de actoren hun inlevend vermogen tonen en elkaars verhaal waarderen. Daar is praktische kennis<sup>3)</sup> voor nodig, die is verankerd in de leefwereld. Het betreft kennis die aansluit bij het communicatieve handelen zoals voorgesteld door Habermas. Tegenstanders<sup>4)</sup> verwijten Habermas een onnozele houding ten opzichte van de praktijk van alledag: elk huishouden is toch in ieder geval af en toe een kruis? Hoe kan Habermas dan toch spreken over een 'herrschaftsfreie Discussion'? Kunne-  
man (1990) zegt daarover:

*"De essentie van Verständigung of rationele handelingscoördinatie is namelijk dat de ander de gelegenheid wordt geboden om nee te zeggen tegen voorgestelde situatiedefinities in cognitief, normatief of expressief opzicht. Het is juist de mogelijkheid om zich aan de vangarmen van een beoogde inhoudelijke consensus te kunnen onttrekken, die de*

*kern vormt van het verschil tussen strategisch handelen en communicatief handelen. De strateeg probeert de handelingsruimte en de definitiecapaciteit van zijn tegenspelers maximaal in te perken. Hij probeert te bewerkstelligen dat de ander geen nee kan zeggen tegen de eigen situatiedefinitie. Een communicatief handelende actor daarentegen toont precies daarin zijn communicatieve intenties, dat hij de ander principieel de ruimte laat voor dissensus en voor het articuleren van eigen prioriteiten." (Kunneman, 1990: p.63-64).*

Betrekken we de theorie van het communicatieve handelen op het wonen en woningbeheer, zoals is geïllustreerd in hoofdstuk twee, dan hebben we de beschikking over een begrippenlijst voor empirisch onderzoek. Luisterend<sup>5)</sup> naar bewoners en wbc-medewerkers kwamen een aantal sociaal-culturele waarden boven die gearticuleerd werden en soms leidden tot botsingen. Over botsingen van opvattingen is veel geschreven. Zo schrijft de hongaarse sociologe Agnes Heller (1984) over botsingen die eveneens illustratief zijn voor deze studie. Het gaat haar ook om confrontaties van opvattingen over wezenlijke zaken.

*"Everyday conflicts may also take the form of altercation [woordentwist] clash of opinions ... motivated ... by generic values, particularly moral values. ...there is a lash of moral values, of ideologies, and each party has to take stock of the other's views (whether profoundly or superficially does not really matter), in the light of which the discussion can be continued." (Heller, 1984: p.248) [onderstreping, rvw]*

Zij geeft aan dat de dialoog tussen actoren pas dan gevaar loopt, als morele waarden in het geding zijn. Het wonen van mensen is typisch doortrokken met morele waarden. In deze studie is de dialoog tussen partijen toegesneden op woningbeheer. De vorm en inhoud van beheer is beschreven aan de hand van gezichtspunten van betrokken partijen in hoofdstuk 3, 5 en 6.

Een simplistische voorstelling van zaken zou zijn om gezichtspunten van één actor in één domein vast te zetten, bijvoorbeeld de handelingscoördinatie van de verhuurder in het systeem en die van de huurder in de leefwereld te isoleren. De introductie van een tussen-domein met een geheel eigen karakter kan de dichotomie tussen leefwereld en systeem opheffen. Daar in die interferentiezone strijden twee fundamenteel tegengestelde handelingscoördinaties om de voorrang. Steeds opnieuw dienen partijen argumenten, normen en waarden te verwoorden of te laten blijken. Dit beeld van wisselende en op hetzelfde moment geldende perspectieven maakt de eenvoudige goed-kwaad tegenstelling complexer. Het laat de wbc weten dat een opknopbeurt aan de woning diep insnijdt in de beleving van 'thuis' van bewoners. En andersom dienen huurders gevoelig te zijn voor

eisen die aan een financieel-economisch en een technisch-professioneel gezond bedrijf gesteld worden in de kapitalistische produktiewijze. Waarden en normen vormen voor beide partijen in het proces van beheer het leidinggevende en legitimerende principe. Maar in het proces slingeren de interpretaties van waarden tussen twee polen: die van betrokkenheid en onverschilligheid<sup>6</sup>. In de paragraaf over de praktijk van woningbeheer zal nader ingegaan worden op het relatieve gewicht dat de betrokken partijen leggen bij verschillende waarden. Er zal worden getracht mogelijkheden aan te reiken voor het optimaliseren van het beheerproces.

Interferentie van de twee domeinen, leefwereld en systeem doet zich voor onder bepaalde condities. Naar tijd en plaats afgebakende interferentie van de twee domeinen kan als een botsing worden verbeeld. Waaraan mensen zich storen is onderzocht in hoofdstuk 5. In hoofdstuk 6 is een zoektocht ondernomen naar het waarom van de botsende opvattingen.

### **§ Dialoog huurder-verhuurder**

Een huis eigenmaken is een meer of minder permanente bezigheid. De zelfwerkzaamheid van bewoners wordt steeds minder onderschat en steeds meer gewaardeerd door onderzoekers (Baartmans e.a., 1985; Turpijn, 1987 en Bunk, 1989). Mijn bevindingen over wat, wanneer en voor hoeveel geld iemand iets aan de woning doet, verschillen niet van deze onderzoekers. Bewoners die ik gesproken heb doen ook klussen in de woning omdat het goedkoper is en omdat ze zelf kunnen bepalen wanneer het gebeurt. Ze klussen omdat ze het leuk vinden, omdat het noodzakelijk is (de noodzaak hoeft niet alleen onderhoudstechnisch van aard te zijn) en zij doen het zonder dat de verhuurder daar toestemming voor gegeven heeft. Advies werd voornamelijk ingewonnen bij familie, vrienden, burens en de d-h-z handel en minder bij deskundigen. Over gereedschapsbezit heb ik geen cijfers verzameld, wel is het tijdens gesprekken aan de orde geweest. Ik verbaas me niet dat 94% van de Nederlandse bevolking eenvoudig gereedschap in huis heeft zoals Bunk (1989) gevonden heeft. Wat ik hier zou willen memoreren is de ontwikkeling in Musselkanaal, waar de klusjesman van de wbc in een woning van de wbc woonde en de werkplaats aan huis had, zodat bewoners van de wbc bij hem aan konden kloppen voor gereedschap zoals een ladder, kruiwagen, zware boormachine en dergelijke. Dat is met de efficiëntie-maatregel (ontslag van de klusjesman) verdwenen en daarmee is

een praktische mogelijkheid voor communicatie tussen huurder en de sleutelfiguur van de wbc verdwenen, zo zeggen meerdere bewoners.

Tegen Bunk (1989) beweren 70,2% van de huurders dat zij geen onderhoudstaken van de verhuurder zouden willen overnemen, omdat ze het niet zouden kunnen (34,5%) en omdat ze het onderhoud zo wel best vinden (30,2%). We hebben in hoofdstuk 5 en 6 gezien dat *alle* bewoners wel degelijk onderhoudswerkzaamheden uitvoeren.

Verder lijkt het nuttig een tendens te signaleren namelijk dat meer mensen grote klussen gaan aanpakken. Het is een aandachtspunt, omdat de wbc in de toekomst met een deel ingrijpend verbouwde voorraad komt te zitten, in de gevallen dat zij het terugbrengen-in-oude-staat niet streng toepassen. Bunk (1989) constateert ook dat veel mensen, in zijn geval 73,3% van de bewoners, de zelf aangebrachte veranderingen achter zouden laten, met andere woorden de woning niet terugbrengen in de oorspronkelijke staat. De wbc zou uit de ZAV (zelf-aangebrachte-veranderingen) kunnen leren wat de "woonconsument" wil in deze tijd. Zij zou daar op in kunnen spelen. Dat impliceert een beheerbeleid dat veel dichter bij de bewoners staat, vaker, kleinere veranderingen aanbrengen, en niet wachten tot de bewoners zelf veel hebben veranderd en dan met een grootscheepse opknapbeurt komen. Illustratief is de nameting-woningverbetering van VROM (1992) waaruit blijkt dat 43% van de bewoners voor de verbetering opgaf op eigen kosten ingrijpende verbeteringen aan de woning te hebben aangebracht. De zelf aangebrachte verbeteringen zijn gehandhaafd in 77% van de gevallen, zo stelt de nameting p.35)<sup>7</sup>.

De woning zelf, het huis dat een thuis is geworden door activiteiten van bewoners<sup>8</sup> is in deze studie opgevat als een dynamisch goed. Deze gedachte vindt men ook bij anderen<sup>9</sup>:

*"Het huis wordt over het algemeen als statisch beschouwd, als een afgewerkt produkt. Wat betreft het materiële aspect wordt bijvoorbeeld in de eerste plaats aan een voltooid bouwwerk gedacht. Het huis dient echter als een proces te worden opgevat, een voortgaande activiteit ...des te meer wanneer het huis in zijn antropologische betekenis wordt genomen als een sociale constructie in wording, die creëren en zijn, bewoning en woning in zich verenigt."* (Nas en Prins, 1991: p.2)

Met een grotere historische diepgang zou mijn studie zeker gebaat zijn geweest, omdat dan nog veel duidelijker de voortgaande activiteit van het wonen verbeeld had kunnen worden. Voor Nederland kan verwezen worden naar het werk van Van Setten (1987), Klep e.a. (1987), Deben (1988), Schuurman (1989) en Van Moorsel (1992). Voor het buitenland is er een mer à boire van publikaties op het gebied van in-bezitmene van

woningen door bewoners in de loop der tijden: Csikszentmihalyi en Rochberg-Halton (1981), Olsen (1986), Lawrence (1987) en McCracken (1988)<sup>10)</sup> om er maar een paar te noemen.

De huurder gebruikt clichés om het procesmatige van zijn thuis-zijn<sup>11)</sup> te verwoorden. De geproduceerde data laten dat zien. Aandacht voor clichés of dode metaforen<sup>12)</sup>, zijn een toevoeging aan de opmerkingen van het procesmatige van de overgang huis-thuis en geven inzicht in verzets (on)mogelijkheden voor partijen. Laat de spreker de ander vrij om wel of niet mee te gaan in de aangeboden metafoor? Dat is de kwestie, omdat - vrij naar Sullivan Norton (1989) - *"As people craft metaphors they also craft their lives."* Om het plastisch uit te drukken: kan de wbc de verhuurde woning zien als eigen 'versteend beleid'<sup>13)</sup> en als versteend 'ik' van de bewoner?

Hoe mensen in de praktijk van woningbeheer elkaar ruimte bieden of niet hebben we kunnen lezen in de fragmenten in hoofdstuk vijf en zes. De opmerking van de één: "Ik voel het zo" is even veel waar(d) als een bouwtechnisch<sup>14)</sup> argument van de ander. Het wbc-beleid staat vol goede, klantgerichte en klantvriendelijk bedoelingen. Maar goede bedoelingen kunnen onbedoelde effecten<sup>15)</sup> hebben. De door de wbc ongewilde uitkomsten komen tot stand door een botsing van situatiedefinities. De wbc's worden gedwongen door de economische ontwikkelingen oog te hebben voor de problematiek van beheer in technisch-financiële zin. De wbc zit als het ware in een keurslijf<sup>16)</sup> van regels en wetten van buitenaf en bedrijfseconomische imperatieven van binnenuit. Daardoor kunnen wbc-medewerkers vaak niet communicatief handelen ook al zouden ze dat willen. Maar er zijn geluiden, dat ook het belang van sociaal-cultureel beheer, betrokken zal worden in het wbc-beleid. Het vakblad Woningraad extra (NWR) 54 "Marktgericht onderhoudsbeleid" december 1990 meldt:

*"Het onderhoud van woningen krijgt... een nieuwe dimensie. Niet langer vormen het handhaven van de fysieke kwaliteit van het gebouw en het aanpassen aan de eisen van de tijd de belangrijkste uitgangspunten voor het onderhoudsbeleid. Veel belangrijker wordt het antwoord op de vraag voor welke doelgroep een complex woningen in een bepaalde buurt het meest geschikt is of kan worden gemaakt."*

Inzicht in allerlei vormen van kwaliteit<sup>17)</sup> van het gebouwde en identificatie van doelgroepen wordt daarom belangrijk gevonden door de auteurs van dit NWR rapport. Mijn punt is dat de woonwensen vaak al gerealiseerd zijn door bewoners van huurwoningen met name in de woning en dat de wbc daarvan kan leren (op het moment van mutaties)

wie haar huurders zijn en wat zij willen. De kritiek<sup>18)</sup> (bijvoorbeeld van Anderiesen en Reijndorp, 1989, en Verbaan, 1992) zou dan kunnen zijn dat de buurt niet tot een analyse-eenheid is gemaakt en dat de studie blijft steken in trivialiteiten in en om huis.

Als het om beheer van de gebouwde omgeving gaat kunnen de actoren er vaak niet uit komen; wat voor de één een trivialiteit is is voor de ander een halszaak. Zij kunnen geen eenduidig antwoord geven op de vraag wat optimaal beheer is. Belangen van korte en lange termijn strijden om de eerste plaats in de argumenten over en weer, zowel tussen partijen als binnen de partijen. Soms is het korte-termijn-denken in het belang van de wbc en de aannemer (de ingreep van de opknappbeurt moet - uit kostenoverwegingen - zo kort mogelijk zijn) soms hebben zij een lange-termijn-perspectief (als het gaat om de bedrijfsvoering en verhuurbaarheid van de woningen). Bewoners hebben eenzelfde flexibele instelling tot het tijdsperspectief: de ene keer kort (eisen van de tijd) en de andere keer lang (gewenning en het huis een thuis maken). Eén mogelijkheid uit de spanning over verschillende definities van beheer te komen is meer tijd te nemen om over beheer te spreken. De vóór en tegen argumenten komen in een communicatief ideaal-typische situatie net zo lang ter discussie tot dat de actoren elkaar begrijpen, elkaars standpunt invoelen en het als een logisch, als een rationeel standpunt van de ander opvatten en hun handelen daardoor laten leiden. De uitkomst hoeft niet persé een consensus te zijn.

*"Indien onder voorwaarde van de ideale gespreksituatie een consensus ontstaat, is die consensus een rationele consensus. ... De ideale gespreksituatie garandeert geen consensus, maar garandeert de afwezigheid van externe en interne dwang die tot vervorming van de communicatie zou kunnen leiden... onder voorwaarden van de ideale gespreksituatie (kan) evengoed een rationele dissensus als een rationele consensus ontstaan, waarbij een rationele dissensus een situatie aanduidt waarin de betrokkenen goede gronden hebben om aan te nemen dat alle beschikbare en mogelijkerwijs relevante argumenten daadwerkelijk op tafel zijn geweest en er desalniettemin geen consensus is ontstaan. Dan weten de betrokkenen het gewoon niet. Ze komen er niet uit."* (Kunneman, 1990: p.64).

In dit onderzoek zijn een aantal waarden, de blokkade van de consensus en opvattingen over optimaal beheer met betrekking tot de woning bloot gelegd. De theorie van het communicatieve handelen en de interpretatie daarvan in de wetenschappelijke discipline van Bouwen en Wonen (hoofdstuk 2) heeft me geïnspireerd de praktijk van woningbeheer vanuit een ander dan het gangbare technische-financiële perspectief te bestuderen. Wat levert dit sociaal-culturele perspectief op? De praktijk zal het leren.

## § Praktijk van waardeninterpretatie

Deze studie is niet nuttig in de zin dat je er een huis mee kunt bouwen of verbouwen zonder problemen van communicatieve aard. Die problemen zullen er altijd zijn. Deze studie brengt waarden en normen in beeld die gelden voor woningbeheer in Nederland. Bij waarden en normen denkt men al snel aan abstracte begrippen als mededogen en arbeidsethiek (Halman)<sup>19)</sup> of zelfs iets veel breders bijvoorbeeld aan volledige nationale-karakterstudies (Van Ginkel)<sup>20)</sup>, de Nederlander wordt bijvoorbeeld gekenmerkt door zijn *vrijheidszin*.

Onderstaand zal een samenvatting gegeven worden van waarden die in het geding zijn bij *woningbeheer* en zal blijken dat - op het eerste gezicht - triviale zaken verstrekende maatschappelijke consequenties hebben. Het gaat om waarden en normen die voor huurder en verhuurder belangrijk zijn. Maar iedere partij legt andere accenten die ingegeven zijn door haar eigen belang of perspectief.

**Aanspreekbaarheid** is de eerste waarde die uit de geproduceerde data is getild. Bewoners willen graag op een open en directe manier kunnen communiceren met de wbc medewerkers. Conditie die de open en directe communicatie belemmeren zijn met name een strakke planning en het tijd-gebundene van afspraken. Het probleemoplossende karakter van de ontmoeting (niet op continuïteit gericht) draagt ook niet bij aan de aanspreekbaarheid van de wbc, net zo min als het gemedieerde contact (via telefoon, schrift en of zaakwaarnemers). Het toeval van een ontmoeting (tijd en plaats) en de persoonlijkheid van de actoren zijn nu typisch geen te beheersen condities van communicatie. De conditie voor een aanspreekbare medewerker van de wbc kan weliswaar worden beperkt en bevorderd, maar nooit totaal beheerst; daarvoor is communicatie teveel mensenwerk. Met andere woorden: in een maatschappij als de onze kan de interferentie nog plaats vinden. Met behulp van strenge bedrijfsregels kan bijvoorbeeld de interpretatieruimte van de situatie voor de opzichters zeer worden beperkt. Maar andersom kan bijvoorbeeld met een efficiënte telefooncentrale de bereikbaarheid van de wbc aanmerkelijk worden bevorderd.

Met **Veiligheid** als waarde in woningbeheer wordt geduid op technische en psychologische aspecten van de opknopbeurt. De inzet van hulpbronnen om een opknopbeurt te realiseren brengt de veiligheid van bewoners in het geding. Conditie die het veiligheidsgevoel van bewoners bevorderen zijn bijvoorbeeld rekening houden met individuele wensen van bepaalde technische uitvoeringen (kijkgat in de voordeur,



plaatsing steigers, uitvalbeveiliging) en rekening houden met de gewenning in gebruik van de woning (plaatsing stopcontacten, veranderingen in hang en sluitwerk). De wbc en haar aannemer blijken in de praktijk van een opknapbeurt zich vooral te richten op het toepassen en uitvoeren van de technische normen (NEN) en voorschriften (Brandweer, nutsbedrijven, overheden). Het streven van de wbc is systeem-conform om technische risico's en onzekerheden uit te sluiten.

**Zuinigheid** is voor alle partijen een herkenbare waarde, waar net zoals bij de voorgaande waarden meningsverschillen over bestaan. Het opknapbeurt-budget laat bepaalde kwaliteiten van uitvoering en materiaalkeuze niet toe. Conditie waardoor bewoners zich ergeren en of vervreemd raken van de wbc-inzet, zijn bijvoorbeeld het nemen van onvoldoende voorzorgsmaatregelen tegen overlast (lawaai, vuil) en discontinuïteit in de uitvoering. Het weggooien van al of niet zelf aangebracht materiaal, dat in de ogen van de bewoners nog in goede staat verkeert, is een doorn in het oog van velen. De wbc kan kennelijk niet duidelijk maken dat zij aan handen en voeten gebonden is bij haar uitgaven. De wbc kiest bijvoorbeeld voor het plaatsen van leidingen in het zicht, dat is financieel voordeliger dan de leidingen in de wand te frezen. De wbc moet ook uitgaven doen in opdracht van derden (het nutsbedrijf eist nieuwe gasleidingen) en daar heeft zij nauwelijks invloed op. De economy-of-scale en het toepassen van zo min mogelijk varianten in het te gebruiken materiaal is het leidinggevend principe voor de wbc. Zuinigheid wordt door bewoners uit een zeer beperkt perspectief opgevat. Zij kijken vooral naar de eigen uitgaven en wat de huurprijs-woonkwaliteit verhouding is.

Bij **eigenheid** als waarde van woningbeheer zijn in de data heel veel scenes gevonden. Zonder uitzondering doet iedere bewoner iets aan de woning en maakt haar al doende eigen. Een opknapbeurt kan daarom gezien worden als een zeer delicate ingreep in het dagelijks leven en het eigene van bewoners. Het is de-maniër-waarop de aannemer het beheerbeleid van de wbc uitvoert (goedkoop en snel) en de wijze waarop bewoners worden voorbereid (zoveel mogelijk schriftelijke en met doelmatige informatie) en de stijl waarmee zij worden begeleid (kort en zakelijk) die bewoners moeten zien te verwerken. De gevoelswaarde van de eigen-gemaakte woning is voor de wbc een zakelijk oninteressante afgeleide van het eigendomsprincipe. Bewoners van hun kant zijn niet vertrouwd met het lange-termijn perspectief van de wbc waarin verhuurbaarheid voorop staat.

**Schoonheid**, in termen en criteria van de esthetiek<sup>21)</sup>, is een waarde waar over te

twisten valt. Wuertz zegt over de waarde "esthetica":

*"Het lijkt bij de categorische afwijzing van andermans esthetische voorkeuren ... om méér te gaan dan een verschil in oordeel over wat mooi is of lelijk. Opvattingen over esthetiek zijn, anders gezegd, even gelaagd als de sociale werkelijkheid, dientengevolge even bevooroordeeld en weinig plooibaar. Esthetiek is minder een eigenschap van de omgeving die los van mensen bestaat, maar mensen eigenen zich hun omgeving symbolisch toe door er een esthetisch waardeoordeel - in hun beleving een heel persoonlijk oordeel - aan te verbinden. Men gaat een gevoelsmatige relatie aan met de omringende ruimte door de smaak van anderen als wansmaak te diskwalificeren en de ruimte te privatiseren (gevoelsmatig "eigen" te maken) met eigen esthetische middelen. Aan subtiele afwijkingen van de norm meet men kwaliteit en klasse van medebewoners af." (Wuertz, 1991: p.70)*

Vergelijk ook Pennartz (1979) die laat zien hoe bewoners betekenis geven aan (woon-)ruimte en dat dat het eerste moment van eigenmaken inhoud.

In de data zijn opvattingen over wat mooi en lelijk is geïnterpreteerd als onderdeel van definities van de situatie door partijen. Het blijkt dat met name bij de materiaalkeuze (in het bijzonder tegels en elektrisch schakelmateriaal) en de kleuren (schilderwerk) bewoners uitgesproken meningen hebben, die niet door de wbc gehonoreerd (kunnen) worden. Bovendien vinden de meeste bewoners dat de wbc met een opknopbeurt aanpassingen levert naar de 'eisen van de tijd' die jaren te laat komen. Die aanpassingen hebben bewoners, naar eigen zin en opvatting, zelf al aangebracht. De wbc claimt een expert-opvatting te hebben als het gaat om de 'totaliteit van de architectuur' bijvoorbeeld, die botst met individueel afwijkende 'modieuze' smaak-opvattingen van bewoners. De wbc laat de woningen opknappen voor een tijd van meer dan 15 jaar, terwijl de bewoners een veel korter tijdspectief hebben.

Als laatste waarde is uit de data **netheid** naar voren gekomen. Het betreft opvattingen bij partijen die te maken hebben met bijvoorbeeld lichamelijke reinheid (douchen), properheid van ruimten en de zorgvuldigheid bij de uitvoering van werkzaamheden (opvegen en stofzuigen van overtollig bouw materiaal). Bewoners vinden bijvoorbeeld tegels in sanitaire ruimte en in de keuken niet alleen mooi, maar ook makkelijk schoon te houden. Het kosten-aspect geeft de doorslag voor de wbc niet in te gaan op bewonerswensen. Een ander voorbeeld zijn de (technisch) netjes in-het-zicht gemaakte leidingen, die als niet netjes (esthetisch) én ongemakkelijk bij het behangen, worden beoordeeld door bewoners. Aluminium schuiframen zijn duurzaam en passen bij de architectuur (wbc-eisen), maar hebben repercussies op het dagelijks gebruik van de woning door bewoners (luchten van dekens, lappen van de ramen en zo meer). Bewoners

kunnen zich nauwelijks voorstellen dat de opvatting die zij over netheid hebben, niet door de wbc eenduidig kan worden overgenomen en afgedwongen bij andere bewoners. Het particuliere, afzonderlijke belang van de huurder staat hier, net als bij alle voorgaande waarden, tegenover het algemene belang dat de verhuurder dient voor te staan.

Hier zijn zes<sup>22)</sup> waarden met betrekking tot woningbeheer kort geresumeerd. De partijen lijken zich onvoldoende bewust van het bijzondere, eigen gewicht dat ieder legt bij een zelfde waarde. De waarden geven aan waarom mensen zich storen aan zaken die te maken hebben met een opknopbeurt. Er is geen hiërarchie tussen de waarden, ze hebben een familierelatie die polair uit te drukken is in onverschilligheid en betrokkenheid<sup>23)</sup>. De ander serieus willen nemen is een houding die tegenovergesteld is aan zakelijk aandoende desinteresse. Ideaaltypisch is de leefwereld doortrokken van betrokkenheid volgens het rolnemende principe en het systeem wordt gekenmerkt door onverschilligheid waarbij de beleidsdoeleinden efficiënt gehaald dienen te worden. De praktijk van een opknopbeurt laat zien dat *alle* actoren zowel betrokkenheid als onverschilligheid tonen. Een beeld dat bij deze handelingsvoorstelling gebruikt kan worden is dat van interferentie, zoals het woord zegt: gelijktijdige werking van twee bewegingen die elkaar belemmeren of versterken. Er is sprake van inwerking op elkaar waardoor (tijdelijke) coalities kunnen ontstaan. Coalities worden door partijen aangegaan (Burie, 1982) om hun gelijk te halen. Ook in dit onderzoek zagen we de aannemer de situatie van de bewoners soms goed begrijpen en samen formuleerden zij een argument tegen de wbc (klepraampjes, Amsterdam): Dan weer was het de wbc samen met de aannemer tegen de bewoners (gasleidingen, Oss). Maar we zagen ook de wbc samen met de bewoners de aannemer onder druk zetten (modderlaarzen, Musselkanaal).

De centrale waarden voor woningbeheer zijn nu in beeld gebracht, daarbij horen ook de hulpbronnen waarmee een beheer-activiteit als een opknopbeurt wordt uitgevoerd. Er zijn vier categorieën van hulpbronnen<sup>24)</sup> gevonden, die hier kort besproken worden. De aannemer kiest voor een bepaalde **methode** om de opknopbeurt uit te voeren. Op bedrijfseconomische en technische gronden wordt een zogenaamde routing door het complex uit gestippeld. De uitvoerder draagt zorg om zijn mensen en de werklieden van zijn onderaannemers via die routing en het werktijdschema te laten werken.

De aannemer maakt een doelbewuste keuze voor de inzet van zijn **materieel** (gereedschappen, steigers, containers enz.) zodanig dat die inzet aansluit bij de methode

van werken en past bij zijn begroting. Bewoners worden vaak gevraagd elektriciteit en water ter beschikking te stellen zodat de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.

Als derde categorie van hulpbronnen is **materiaal** geïsoleerd. Het materiaal waarmee de aannemer - gegeven het bestek en tekeningen - werkt. Hij vervangt - al of niet versleten of ondeugdelijk of ouderwets - materiaal voor nieuw materiaal.

De aannemers werken met **mensen**, werklieden die een eigen biografie en vakbekwaamheid hebben. Het blijkt dat de mate van sociabiliteit van de werklieden door bewoners wordt meegenomen in hun oordeel over de betrokkenheid of onverschilligheid van de aannemerij *en* de wbc.

De vier hulpbronnen, de vier M's, vormen de tweede as van het conceptuele kader. De vier M's beantwoorden de vraag **waaraan** bewoners zich storen tijdens een opknapbeurt. De eerste as wordt gevormd door de zes waarden die beantwoordt de vraag **waarom** bewoners zich storen.

Schema 8: Conceptueel kader voor woningbeheer bestaande uit sociaal-culturele waarden en hulpmiddelen bij een bouwkundige ingreep.

Waarden \ 4M	Methode	Materieel	Materiaal	Mensen
Aanspreekbaarheid				1
Veiligheid		2	3	
Zuinigheid	4			
Elgenheid			5	
Schoonheid			6	
Netheld		7		8

De inzet van de actoren heeft onbedoelde, ongewilde en ongeplande consequenties. De oorzaken van die consequenties zijn onderzocht en de verheldering - zoals gevraagd werd in de doelstelling van dit onderzoek - kan nu worden gegeven. Er dient namelijk

gewezen te worden op de interferentie van systeem-imperatieven én eisen uit het leefwereld-domein. Dan zien we dat één waarde verschillend wordt geïnterpreteerd door actoren in een situatie. Zodoende kan de complexiteit van beheer uitgedrukt worden in de bovenstaande matrix. Er zijn 24 mogelijke combinaties van hulpbron en waarde. Ter illustratie van de interferentie van systeem en leefwereld wil ik me beperken tot enkele voorbeelden in de matrix. En ik heb gekozen voor die combinatie van hulpbron en waarde waarin de verstoring van gedeeld begrip evident is en waar met praktische aanbevelingen het beheer valt te optimaliseren.

### 1. *Mensen en aanspreekbaarheid*

Aleen mensen kunnen aanspreekbaar zijn. De andere hulpbronnen zijn letterlijk niet aanspreekbaar, daar kan over 'gesproken' worden. Uit het onderzoek bij drie wbc's blijkt dat aanspreekbaarheid een waarde is voor zowel de huurder als de verhuurder. Maar de waarde strijdt om de voorrang met andere waarden: voor de verhuurder zijn dat bijvoorbeeld beleidsoriëntaties als efficiëntie van ingezet personeel, en voor de huurder is dat bijvoorbeeld de hoogte van de huur. De verhuurder poneert de stelling dat een ontevreden klant, een huurder een dure klant is en daar wil en moet de organisatie iets aan doen, bijvoorbeeld door zich aanspreekbaar te tonen. Maar als die aanspreekbaarheid meer tijd en dus geld kost, wie gaat dat dan betalen? In de praktijk blijkt dat een uitgebreid huurdersinformatie-pakket (Amsterdam en Musselkanaal) niet veel meer bijdraagt aan inzicht in de te verwachten situatie, dan beknopte schriftelijke informatie (Oss). In de onderzochte gevallen is gebleken dat huurders over het algemeen slechte lezers zijn en het zou kunnen zijn dat zij meer informatie opnemen via audio-visuele middelen. De wbc in Amsterdam heeft over de opknopbeurt een video-band en een diabandserie ter beschikking. De huurders begrijpen echter het meest als zij met een opzichter een individueel gesprek<sup>25)</sup> hebben. Optimalisatie zou daaruit kunnen bestaan dat de bewoners door de opzichter in een vroeg stadium gevraagd worden eisen en wensen schriftelijk kenbaar te maken zodat de informatieavond door huurder en verhuurder voorbereid kan worden bezocht. Ruimte voor toeval in de ontmoeting en de duur ervan is niet te plannen, maar essentieel voor het welbevinden van beide partijen. Toch valt er met toeval rekening te houden, namelijk door het per se niet uit te sluiten. De aannemer zet bijvoorbeeld *sociabele* werklui in, die zich onbewust beschikbaar houden voor toevallige contacten, dat

werkt sneller en heeft relationeel voordeel, omdat bewoners de aannemer als een verlengstuk van de wbc zien. De uitvoerder ziet de bewoners op zijn beurt als de meest kritische 'opzichters'. De terugkoppeling van de opgedane ervaring is geen praktijk in de onderzochte gevallen. Hiermee wordt bedoeld dat bewoners de behoefte uiten om niet alleen vooraf te horen wat hen te wachten staat, maar achteraf te laten weten hoe zij de opknapbeurt hebben ervaren.

## *2. en 3. Materieel, materiaal en veiligheid*

Een veilig huis wordt gebouwd op een veilige manier met veilig gereedschap en met veilige bouwmaterialen. Zo zou het moeten zijn. Steigers tegen het huis zorgen voor onveiligheidsgevoelens en -ervaringen van bewoners. Keurmerken op bouwmaterialen moeten bouwvakkers geruststellen met betrekking tot het verwerken ervan. De verhuurder is verplicht een veilig produkt aan te bieden en interpreteert dat naar de technische normen. De uitvoerder kan geld verdienen als hij snel en doelmatig is in de uitvoering en dat gaat soms ten koste van veiligheid van zijn mensen (slordig afgedekte trap, wir-war van verlengkabels voor elektrisch gereedschap). De werklieden hebben belang bij een zo eenvoudig mogelijke werkwijze en dan staan soms de veiligheidseisen in de weg. Het dragen van een veiligheidshelm, -handschoenen en dergelijke is nergens geconstateerd. Beleidsvormende en uitvoerende partijen zouden meer gevoelig kunnen worden voor wat onder veiligheid wordt begrepen, door een discussie vóór de opknapbeurt met bewoners of door middel van een soort inhoudelijke nacalculatie met de betrokken partijen. Essentieel is steeds de poging om het gezichtspunt van de gebruikers te betrekken in de voorstellen of de evaluatie. In Amsterdam wordt een stang voor de ramen gemonteerd voor de veiligheid van de bewoners. Was het vroeger dan zo onveilig, toen er bijvoorbeeld nog geen uitvalbeveiliging voor de ramen was?

## *4. Methode en zuinigheid*

De manier van werken en het financiële management is van corporatie tot corporatie verschillend. Toch zijn in de drie onderzoeksvelden dezelfde tendensen waarneembaar; de bureaucratische regels en technische voorschriften dragen daar aan bij. De verzelfstandiging van de wbc's ten opzichte van de overheid, zoals verwoord in het recente beleid

van VROM (1989b), zou doen vermoeden dat er meer pluriformiteit in management zou gaan gelden. Wat de uitkomst van deze elkaar tegenwerkende tendensen is, weten we niet.

Uit deze studie blijkt dat bewoners zeer gevoelig zijn voor uitgaven die de wbc doet in relatie tot hun eigen wensen en eisen bij een opknopbeurt. De aannemer heeft - dat blijkt iedere keer weer - een sleutelpositie in het proces van opknappen. Bewoners zijn bezig geweest in de woning: zij verwezenlijken hun specifieke woontechnische wensen en hebben weinig oog voor bouwtechnische zaken. De wbc is precies andersom geïnteresseerd: bouwtechnische zaken staan voorop en een keukenblok of sanitaire voorzieningen zijn aan mode onderhevig en dus niet direct van belang.

De aannemer maakt op basis van ervaring en organisatorische randvoorwaarden een planning en een routing voor het op te knappen complex. Hij zet zijn personeel en dat van onderaannemers in zoals hem dat het beste uitkomt. De bewoners hebben veel moeite met een dergelijke handelwijze, omdat zij van een routing en logistieke planning een aaneengesloten stroom van activiteiten verwachten. Zo komt het in de onderzochte projecten voor dat bewoners soms dagen geen werklieden zien in/aan de woning waarin de werkzaamheden reeds gestart waren. Bewoners interpreteren dat als een geldverspilling: waarom niet iets afmaken voordat je start met ander werk?

Een ander element, dat met de methode van werken te maken heeft en waar financiële verspilling gezien wordt door bewoners, is het vervangen van materiaal dat nog maar pas voor de opknopbeurt al vervangen was. Economy of scale is een leidraad voor wbc-beleid, maar wordt door bewoners als verspilling geïnterpreteerd. Een container met bouwafval zegt de bewoners meer dan wat zij zelf bij het grofvuil zetten. De wbc zou tijdens de informatie-avond een veel duidelijker financieel verhaal moeten kunnen houden over haar beweegredenen voor een bepaalde aanpak van zaken tijdens een opknopbeurt. Goed voorbereide bewoners zouden dan de financiële efficiëntie van hun verhuurder kunnen beoordelen ten opzichte van hun eigen (vaak dure) oplossingen.

##### *5. Materiaal en eigenheid*

De activiteiten van bewoners aan vloeren, wanden en plafonds zijn onderzocht en samengevat in het eigenmaken van een woning. Zowel de bewoners als de aannemer verwerken materiaal. In alle gevallen is het schilderen en behangen en het leggen van

vloerbedekking een regelmatig terugkerende activiteit, die bewoners meestal zelf uitvoeren en hen het gevoel geeft aan het *eigen* huis te werken. Zij zijn het, volgens het huurcontract, ook verplicht te doen. Het eigenmaken gaat hand in hand met het 'aanpassen aan de eisen-van-de-tijd'. De wbc laat de aannemer binnen het budget een aantal materialen vervangen. Van schakelmateriaal, hang- en sluitwerk tot het vervangen van keukenblok en stortbak wordt door de aannemer aangepakt. De wijze waarop dat wordt aangepakt (de methode van werken), maar ook de materiaalkeuze die gemaakt is door de wbc zijn voor bewoners vaak een reden tot overdenking van de eigen activiteiten en investeringen. Bewoners hebben in de loop van de tijd allerlei aanpassingen uitgevoerd. Een opknapbeurt is in hun ogen een eenmalige actie van de verhuurder, die bovendien een geriefsverbetering aanbiedt die weliswaar aan de eisen-van-de-tijd voldoet, maar jaren te laat komt. De vochtproblematiek in Musselkanaal is een goed voorbeeld van onbegrip voor andermans' belang. De door bewoners aangebrachte wandbekleding tegen de condensvorming moet worden verwijderd om er een coating op aan te brengen die de condensvorming reduceert, daarna mag de wandbekleding niet op nieuw worden geplaatst. De wbc is gebaat bij een goede i.c. droge woning om wille van de technische duurzaamheid van de woning en omwille van de verhuurbaarheid in de toekomst. De bewoner ziet een inbreuk op zijn eigen gemaakte woning; de onmiddellijke gebruikswaarde van de woning staat daarin centraal. Heel vaak is gebleken dat de opknapbeurt 'sporen' achterlaat van de aannemer, die weer ongedaan worden gemaakt door de bewoners. Bewoners maken (gedeeltelijk vergoede) herinrichtingskosten, zij zien de opknapbeurt als aanleiding zich opnieuw in te richten. Een illustratie daarvan is de opmerking waar deze studie mee begon: als de opknapbeurt voorbij is, ga ik zelf verbouwen.

## 6. *Materiaal en schoonheid*

Materiaal wordt vervangen omdat het versleten is of niet fraai meer is. In de gevolgde projecten zijn de ramen vervangen. Een argument met hoge prioriteit voor het vervangen van de ramen was voor alle drie de onderzochte wbc's het onderhoud aan de bestaande ramen. Bij de materiaalkeuze werd dan vaak als eerste gekeken naar de onderhoudskosten op langere termijn en te tweede of het materiaal wel paste bij de *architectuur* van het hele complex. Bewoners kregen een monster van de nieuwe ramen te zien (Oss en Amsterdam). Het dagelijks gebruik, het onderhoud en de kleur van het nieuwe raam kwamen



niet aan de orde. Bewoners hebben allemaal een veranderlijke schoonheidsopvatting, zij vinden over het algemeen tegels mooier dan beton-emaille, wit schakelmateriaal mooier dan zwart, algemeen gezegd: eigenheid is mooier dan eenheid. Het naamplaatje op de deur kiest men het liefst zelf, hoewel er bewoners zijn die de standaard van de wbc graag accepteren. Huurders schilderen en beplakken losse kasten naar eigen esthetische inzichten, wat iets is waar de wbc graag van af zou willen om problemen met de verordening van terug-in-de-oorspronkelijke-staat te voorkomen. Optimalisering van beheer kan in de richting gezocht worden van wat wel de woning zonder toeters en bellen wordt genoemd: een kale casco-woning, waarin de inrichting van keuken tot kast voor rekening van de huurder is en blijft. De consequenties voor de laagste inkomensgroep kunnen hier niet worden overzien.

#### 7. en 8. *Materieel, mensen en netheid*

De term netjes komt veel voor in de data. De opzichter en de bewoner verschillen vaak niet van mening over wat netjes is of wat niet. Het is alleen jammer dat de partijen niet nader tot elkaar komen omdat de aannemer er tussen zit, die moet het werk doen. De mensen van de aannemer werken met gereedschap dat soms veel lawaai en stof maakt. Als medewerkers van de aannemer in tarief staan, dan gaat dat makkelijk ten koste van de zorg die zij hebben voor de omgang in een bewoond huis. Het lijkt alsof de bewoners veel gevoeliger zijn voor overlast veroorzaakt door de aannemer in opdracht van de wbc, als voor de overlast die ze zelf veroorzaken bij een d-h-z actie. Controle en zeggenschap over de eigen inzet zijn voor de bewoner belangrijke zaken om de waarde netheid inhoud te geven. De wbc kan niet alle netheidsopvattingen tolereren zo lijkt het, dat zou zakelijk onverantwoord zijn. Er is daarom sprake van interferentie van twee opvattingen over eenzelfde waarde. Interpretaties van de waarde strijden om de voorrang. Het gaat bij netheid onder andere om onmeetbare grootheden als properheid en ordelijkheid, waaraan partijen definities toekennen die ingegeven zijn door het eigen belang en financiële mogelijkheden. Toch zou een definitie van de waarde die dichter bij die van de bewoners ligt de wbc van voordeel kunnen zijn. Ontevreden huurders zijn dure klanten zodra zij tekst en uitleg willen geven en willen hebben over een waarde.

#### **§ Praktijk van interferentie**

Welke terugkoppelingsmechanismen kennen we tussen leefwereld en systeem? Een fundamentele vraag is of elke bewoner over alles, wat met wonen te maken heeft, met mee kunnen praten. Gaat men er vanuit dat er een verschil is tussen experts en leken, dan wordt die vraag met nee beantwoord, dan kan iedereen alleen daar over meepraten waar die verstand van heeft. Maar van wonen heeft iedereen verstand vanuit zijn en haar eigen ervaring en perspectief. Men kan het eens of oneens zijn met de stijl van dat wonen. Beheer van de woning kan als een onderdeel van het wonen gezien worden en als zodanig kan er wel degelijk naar optimalisatie van beheer - door de betrokken partijen - worden gestreefd. Bijvoorbeeld door organisaties (collectivisering) van huurders, door het afsluiten van convenanten, door procedurele maatregelen, door bewoners geld ter beschikking te stellen, door scholing van de werklieden, door certificering van wbc's of door prijzen uit te reiken voor goed communicatief gedrag? Of door training van insprekende bewoners: met behulp van bijvoorbeeld de structuurmodelmethode, full-scale-modelling, werkboekmethode en dergelijke? Hier zullen de verschillende terugkoppelingsmechanismen besproken worden.

Deze studie is gericht op de *individuele* respons op bouwkundige ingrepen in de woning, ook al zijn vormen van *collectieve* belangenbehartiging bekeken, zoals die geleverd worden door huurdersbelangen verenigingen, woonbond, het bureau van rechtshulp, maatschappelijk werk en bewonerscommissies (handtekeningactie). Individuele huurders spreken zich uit voor een direct contact met de verhuurder, maar hun belangen zouden bijzonder gediend kunnen zijn bij een inzet van een professionele vertegenwoordiging. Daar zitten enkele praktische voor- en nadelen aan. Verhagen (1986)<sup>26</sup> laat zien wat een *bewonersorganisaties* vermag in de plaats van individuele bewoners. Zij werken met het begrip 'afhankelijkheidsrelaties'.

*"De overheid heeft met het invoeren van de inspraak haar machtspositie versterkt. ... De onderhandelingsmaatschappij homogeniseert haar leden."* (Verhagen, 1986: p.144)

Dat leidt dan volgens de onderzoekster tot een tendens waarin individueel verzet de taal en de institutievorming gebruikt van de andere partij. Deze gedachte sluit goed aan bij mijn bevindingen over gemedieerd contact (door zaakwaarnemers). Zij stellen dan dat protobureaucrativering en protoprofessionalisering zijn doorgedrongen in de verzetsgroep waar eigen werkgelegenheidsbelangen gelden. Met andere woorden: de individuele verontwaardiging is door de gemeenschappelijke actie overgenomen en geprofessionali-

seerd. Dat laatste moest wel om nog door de overheid serieus te worden genomen.

*"Alle sleutelfiguren geven te kennen dat bewonersorganisaties het prettig vinden dat de (gemeentelijke) overheid, c.q. de woningvereniging, hen serieus neemt, dat er naar hun argumenten wordt geluisterd. Men geeft aan dat men voornamelijk de wegen kiest die van gemeentewege worden aangeboden, met andere woorden een inpassing in het systeem. Daarbij wordt duidelijk gemaakt dat men geen andere keuze heeft, het kan niet anders, men maakt eigenlijk alleen nog gebruik van de onderhandelingsstrategie. Daarvoor is een speciale deskundigheid vereist, men moet met argumenten komen die politiek inpasbaar zijn, men moet een lange adem hebben."*(Verhagen, 1986: p.126) [Onderstreping rvw.]

De bewonerscommissies lijken, na een eerste fase van opbouw en betrokkenheid, als een schijf tussen de individuele huurder en de verhuurder te (moeten) gaan functioneren. Heeft dit proces van vervreemding zich voltrokken dan, zo blijkt uit deze studie, levert dat een machteloos gevoel op bij huurders. Individuele bewoners zijn niet makkelijk meer te motiveren voor participatie als zij een ervaring van machteloosheid ten opzichte van de wbc achter de rug hebben. Het voordeel van een professionele belangenbehartigingsorganisatie is dat zij als een vraagbaak kan gelden voor individuele huurders. In de velden van onderzoek voor deze studie wordt van die (vraagbaak)functie nauwelijks gebruik gemaakt door individuele huurders. De huurdersbelangenbehartigers opereerden uit eigen beweging (Musselkanaal) of werden in het allereerste begin van het opknopbeurt proces geconsulteerd, zonder verdere inzet (Amsterdam).

Toch is er een trend te constateren dat zaakwaarnemers belangrijker worden. Een trend, die vooral uit de magazines voor verhuurders en uit het overheidsbeleid te herleiden valt, zien we dat een professionele groep wordt gewaardeerd in de relatie huurder-verhuurder. Daarnaast is er de trend, ingezet bij het sociale vernieuwingsbeleid, om convenanten<sup>27)</sup> aan te gaan tussen huurdersvertegenwoordiger, wbc en gemeente bijvoorbeeld. De wbc kan daardoor ontslagen worden om naar individuen te luisteren<sup>28)</sup>. De wbc medewerkers hoeven zichzelf niet meer in te leven in individuele gevallen. Zij hebben een gesprekspartner in de huurdersbelangenverenigingen, die als een soort doorgeefluik functioneren en dat is een nadeel voor de individuele huurder.

Voor verbetering van consumenteninvloed op markt- en klantgerichte woningcorporaties zie bijvoorbeeld Franceline de Jong (1992). Zij doet een reeks aanbevelingen voor verschillende managementniveau's. Aanbevelingen die er van uit gaan dat bewoners niet-experts zijn als het het wonen betreft. Mijn studie laat echter zien dat uit de interferentie te leren valt en voordeel te behalen valt, als er direct geluisterd wordt naar elkaars

verhaal. Ik ga er van uit dat elke bewoner een woon-expert is, dat betekent niet dat bewoners de wbc als bouw-experts tegemoet kunnen treden, daarvoor zouden zij bijgeschoold moeten kunnen worden. Die bijscholing is op het lijf geschreven van de professionele belangenvertegenwoordigers. Voor het mee-praten, -denken en -beslissen is in het verleden veel aandacht geweest en zijn er trainingen ontwikkeld om bewoners uit de zogenaamde niet-expert status te halen. Organisaties als de Woonbond hebben de opdracht (van zichzelf en van de aarzelende overheid) om bewoners bij te scholen. Het bouwen op ware grootte van woningen zou daarbij een hulpmiddel kunnen zijn, omdat het communicatie uitlokt over woning en wonen.

Verbetering van de relatie huurder-verhuurder wordt vaak gezocht in het verduidelijken van procedures<sup>29</sup>). Bewoners stellen een vaste wijkopzichter met een hoge mate van empathie op prijs. De verbetering van de communicatie tussen huurder en verhuurder ligt echter in een andere dan de procedurele richting namelijk in het belang van de rolname van wbc en bewoner voor de ander. We zouden kunnen spreken van een demarcatie tussen partijen als een huurcontract is getekend, vanaf dat moment is de wbc alleen nog maar geïnteresseerd in de huurpenningen en verder niet. De wbc-medewerkers kunnen kennelijk niet meer de positie innemen van de huurder. In dat geval lijkt het sterk op wat zich voordoet in andere sectoren van de maatschappij, bijvoorbeeld de demarcatie tussen patiënt en verzorgers in een ziekenhuis<sup>30</sup>). Toch zijn er verscheidene experimenten in de praktijk om de terugkoppeling van ervaringen mogelijk te maken. Zoals in Groningen - aldus een NCIV medewerker uit Hoogeveen - waar wbc's zijn die bewonerscommissies betrekken bij de keuze van de architect en aannemer. Door een duidelijk serieus nemen van bewoners kunnen ook aannemers zich laten voorstaan op empathie. Zij afficheren zich met speciale timmerlui voor speciale opknopbeurten, waarin werkluï worden ingezet die daar lol in hebben, een hart voor de zaak om met de bewoners problemen op te lossen.

Een opknopbeurt is altijd een inbreuk op het dagelijks leven van bewoners. Een onafhankelijke derde partij kan het verbouwproces beoordelen, de terugkoppeling vormgeven en er een waardering over uitspreken, bijvoorbeeld door de uitreiking van een zogenaamde consumenten-bouwprijs<sup>31</sup>). Om de 'consumentgerichtheid' van de hoofdaannemer uit te drukken is hier een citaat uit het jury-rapport van de Consumenten-Bouwprijs (1992: p.6)<sup>32</sup>)

*"Boven de 'normale' service bood de aannemer (BML Bouw) de bewoners een aantal 'extra's' die de jury bijzonder aanspraken:*

*\* De kleden die het bouwbedrijf mee bracht ter bescherming van de vloeren werden van te voren gestoomd als ze reeds in een andere woning met huisdieren (en wellicht ongedierte) hadden gelegen.*

*\* Bewoners die zelf nog extra werkzaamheden in hun woning wilden uitvoeren, konden het gereedschap van het bouwbedrijf gebruiken.*

*\* Radio's op de bouw waren niet toegestaan.*

*\* 's Ochtends begonnen de werkzaamheden een half uur later dan gebruikelijk om beter aan te sluiten bij de dagindeling van de bewoners."*

Certificeren van de wbc voor een daadwerkelijk functioneren van een communicatie-beleid lijkt in principe op het uitdelen van een prijs voor bedrijven die service-gericht zijn en een klantvriendelijke kwaliteit van beheer leveren. Een certificaat is een onderscheidingscriterium tussen goede en minder goede instellingen, bijvoorbeeld op het terrein van interne en externe communicatie. In ander branches worden organisaties en producten al gecertificeerd bijvoorbeeld: de ISO 9000 norm voor technische bedrijven en producten, de Kwaliteitsgids voor lagere schoolonderwijs in Amsterdam, het Seniorenlabel (uit te reiken door de ouderenbonden) voor projecten met 'levensloopbestendige' woningen, of zijn er voorstellen toe gedaan: de doelmatigheid in verzorgingstehuizen (Kooreman, 1991) en dienstverleningsinstellingen (Siderius, 1992)<sup>33</sup>). De certificaat uitdelende en controlerende instelling is ongetwijfeld onderhevig aan professionalisering en bureaucratisering en volgens de theorie van het communicatieve handelen is deze weg per definitie strijdig met het op gedeeld begrip gerichte handelen. Maar zou het toch voordelen voor partijen kunnen hebben? Als door een uitgeschreven beleid partijen uit geschillen kunnen komen over bijvoorbeeld een interpretatie van een waarde dan is dat winst te noemen. De metafoor van de scheidsrechter in een sportwedstrijd, of een rechter in een juridische zaak dringt zich op. De onafhankelijke partij oordeelt over het handelen van de betrokken partijen. Een door de wbc geïnitieerde, onafhankelijke geschillencommissie kan als een scheidsrechter optreden. Zij zal dan bestaan uit leden van de verhuurders- en huurdersorganisatie met een door hen gekozen voorzitter. In de praktijk van de volkshuisvesting kennen we dergelijke geschillencommissies. Recent nieuws in een vakblad:

*"Als het goed is zal de Raad voor de Certificatie nog voor de zomer (1993) de stichting 'Primaat' officieel erkennen. 'Primaat' - geesteskind van het NCIV, maar grootgebracht door NCIV en NWR gezamenlijk - heeft tot taak om initiatieven op het gebied van de ontwikkeling van een 'keurmerk' voor woningcorporaties op elkaar af te stemmen en te voorkomen dat er wildgroei ontstaat." (Van Dieten, 1993, p.10)*

Een ander punt is om de empathie van de werklieden te bevorderen, bijvoorbeeld via scholing. De behoefte om medewerkers van aannemerijen in de bouwsector te scholen is gevoeld en uitgewerkt met de oprichting in 1988 van een speciaal "Scholingsfonds voor het bouwbedrijf"<sup>34)</sup>. Van de 288 cursussen die aangeboden worden door diverse scholingsinstituten zijn er 10 (3,5%) gericht op communicatieve vaardigheden van bouwvakkers. De deelname aan de cursussen (gemiddeld 14 mensen één maal per jaar) valt tegen, volgens een woordvoerder van de afdeling opleidingen van het Bouwcentrum. In hoofdstuk 5 en 6 hebben we gezien dat werklieden onder tijdsdruk (in tarief) moeten presteren vanwege de financiële haalbaarheid. De onderzochte wbc's zijn zich bewust van de korte termijn effecten en technische consequenties van een inbreuk op het dagelijks leven van huurders ('opknappen veroorzaakt overlast'), maar overzien te weinig de lange termijn en sociale, vervreemdende effecten. Naast de scholing van de medewerkers van de aannemer zou scholing van de wbc-medewerkers een bevordering van de sociale vaardigheden kunnen betekenen. Beide koepels van wbc's verzorgen cursussen van een bescheiden omvang. Maximaal 45 onderhoudsopzichters kunnen bij de NWR een cursus volgen die het volgende biedt:

*"Veelzijdigheid is wellicht de meest karakteristieke term voor de functie van rayonopzichters en de opzichters klachten- en mutatie-onderhoud. Technische kennis en vaardigheid is essentieel, maar ook vele andere zaken spelen een rol. Onderhandelen, motiveren, leidinggeven, bemiddelen, plannen, begroten, voorlichten en wijk- en buurtbeheer zijn activiteiten die in de dagelijkse praktijk van de opzichter voorkomen. De cursus Onderhoudsopzichters gaat in op de diverse activiteiten van de opzichter, vooral de onderhoudsorganisatie, de juridische aspecten van het onderhoud, ontwikkelingen in de volkshuisvesting, sociale en gespreksvaardigheden krijgen ruime aandacht. 3x3 dagen"* (NWR cursusboek, 1993: p.114.<sup>35)</sup>)

Bewoners verzetten zich bijvoorbeeld op zeer uiteenlopende wijze tegen de inbreuk van de opknapbeurt. Het zichzelf *terug-trekken*<sup>36)</sup> in huis is zo'n vorm van verzet evenals het letterlijk en figuurlijk *ziek* worden van de situatie. Doordat waarden en normen zo anders geïnterpreteerd worden door verhuurder en huurder, is het moeilijk voor de verhuurder een beroep te doen op daadwerkelijke participatie van huurders. Dat zien we ook in andere maatschappelijke sectoren waar onverschilligheid voortkomt uit onbegrip voor andermans positie en interpretatie, ofwel voor andermans verhaal<sup>37)</sup>.

Huurders kunnen zich ook verzetten door bijvoorbeeld de *huurbetaling* te weigeren. We weten dat geld het machtigste medium is in strategisch handelen, op deze wijze zou een wbc erg gevoelig moeten zijn voor een financiële strop. Vele voorbeelden

van collectieve huurweigeracties zijn er. Meestal, zo wijst de jurisprudentie uit, beslist de rechter in het voordeel van de wbc. Men zou ook kunnen denken om bewoners vrij te laten in het uitbetalen van bijvoorbeeld de service-kosten aan de wbc, ook wel het monetariseren van de verhouding huurder-verhuurder genoemd. In het geval de bewoners tevreden zijn met de communicatie zouden zij de service-kosten kunnen uitbetalen aan de wbc, bij ontevredenheid betalen zij niet. Dit is een voorbeeld van strategisch handelen waarin het de partijen toestaat de dialoog open te houden. Theoretisch is deze wijze van terugkoppeling interessant, want zoals de wbc een leefwereld-trekje kent (inlevend vermogen van opzichters) kan de bewoner een systeem-conforme aanpak inzetten tegen de wbc (reactie via de huurcommissie en kantonrecht). Dit tegelijkertijd functioneren van systeem- en leefwereld-perspectief is een typisch voorbeeld van interferentie.

Een ander, problematisch, voorstel tot terugkoppeling is het gebruik van geweld. Huurders gebruiken soms *fysiek geweld* tegen de opzichter of andere medewerkers. Het is een mogelijkheid die de huurder heeft om zijn/haar gelijk te krijgen. In gevallen van verbaal onvermogen kan fysiek geweld worden gebruikt, zo bleek uit de data. In brieven, of tijdens een telefoongesprek, wordt *verbaal geweld* ingezet om argumenten te onderstrepen. Van een redelijk voor het voetlicht brengen van argumenten is dan geen sprake meer. Beide vormen van geweld leveren per definitie geen gedeeld begrip op. Er zijn verschillende methoden om de talige communicatie te ondersteunen met hulpmiddelen, zoals het mock-up systeem<sup>38)</sup> waarmee ruimten op ware grootte gebouwd kunnen worden of de 'workbook-method'<sup>39)</sup> waarin het gebruik van foto's en striptekeningen een centrale rol spelen.

Wil men iets over beheer zeggen dan kan dat met het in deze studie ontwikkelde conceptuele kader van een beheercultuur - een matching van hulpbronnen en waarden. Communicatie over beheer moet iedere keer opnieuw gevoerd worden en is tijd, plaats en vooral mens afhankelijk.

## **§ Bredere maatschappelijke context**

Wonen is één facet van het dagelijks leven. Mensen zijn meer dan bewoners, ze zijn ook cliënten, patiënten, werknemers, politieke stemmers, lezers, sporters, kerkgangers, student, enzovoorts. Wat de gemeenschappelijke noemer is, is dat waar ze zich ook bevinden zij een individu zijn. Door de economische ontwikkeling zullen aanbieders meer

rekening gaan houden met individuen, mag je aannemen, omdat zij 'produkten' op de markt brengen die afgenomen dienen te worden. In elk veld van het dagelijks leven worden, vergelijkbaar aan het interferentiebeeld van beheer, oplossingen gezocht voor geregistreerde spanning. Patiënten-organisaties, consumenten-organisaties en vakbonden<sup>40)</sup> zijn er bijvoorbeeld te over. Zij hebben parallele belangen als de woonbond, die optreedt in het belang van huurders. Deze organisaties hebben ook allemaal iets gemeen, namelijk dat zij moeilijk (financiële) middelen krijgen om hun belangenbehartigende werk te doen. De vicieuze cirkel van geen middelen is geen macht en geen macht betekent geen middelen moet doorbroken worden, zowel in het belang van de vraag- als de aanbodzijde. Dienstbaarheid als nieuwe verkooptrend is in verschillende branches gesignaleerd. Betrokkenheid op milieu, affirmatieve actie en persoonlijke dienstverlening zijn bekende slogans geworden. De op verzelfstandiging gerichte wbc's zullen zich een pluriforme marktgevoeligheid kunnen eigen-maken, zie daarvoor de debatten in de vaktijdschriften, zoals Woningraad, Corporatiemagazine, Woonpeil, Het Experiment, Renovatie & Onderhoud en Stedebouw en Volkshuisvesting. In de paragraaf over de praktijk van een opknapbeurt is al aan de orde geweest dat de opzichters de 'winkel-verkopers' zijn in de organisatie. Uit dit onderzoek komt een interferentiegebied tussen systeem en leefwereld naar voren, waar sturing mogelijk is richting optimaal woningbeheer. Het idee van partnership, het aanspreekbaar en betrokken zijn, kan vormgegeven worden als er ruimte is voor tot stand brengen van gedeeld begrip over het hier voorgestelde concept van beheercultuur.



## Noten hoofdstuk 7:

1) Hans Achterhuis (1984b: p.83)

2) Vergelijk bijvoorbeeld de uitspraak van de computerkunstenaar Peter Struycken in de Volkskrant 16.08.'91: *"De eenvoudige voorziening in de ruimte die vooruitloopt op het komende kunstwerk maakt dat het kunstwerk onderdeel gaat uitmaken van die ruimte."* En meer nog dan dat: *"Het ervaren van de liefde en de aandacht waarmee een plek voor een kunstwerk is uitgezocht, zal aan die plek een andere waarde geven. Zo'n plek geeft meer kansen tot het recht doen aan het kunstwerk en aan de uitdrukking ervan."*

3) Over praktische kennis zie bijvoorbeeld Doeser (1990). Hij vertelt over de waarde 'vriendelijkheid' het volgende: *"Een vriendelijke handeling moet in elk geval aan de volgende drie voorwaarden voldoen. De eerste betreft bedoelingen. Wie vriendelijk handelt is er niet op uit te kwetsen maar wenst rekening te houden met de gevoelens van de ander. Hij of zij heeft veelal geen bijbedoelingen, zoals het afdwingen van gunsten. ...Het gaat niet alleen om de bedoelingen. Dat brengt ons op een tweede voorwaarde: vriendelijk handelen impliceert het realiseren van de bedoelingen. Daar is vaak een bepaald soort kennis voor nodig. Succesvol vriendelijk handelen veronderstelt gevoeligheid voor wat de ander verwacht, voor de gemoedstoestand waarin hij of zij verkeert, enzovoorts. Dit is een derde voorwaarde. Vriendelijk handelen impliceert een bepaald soort kennis... namelijk praktische kennis... Kenmerkend voor praktische kennis is dat zulke kennis niet geheel en al kan worden verwoord met onder andere regels, algemene uitspraken en procedures.." (1990: p.159-160).*

4) Voor een toegankelijk geschreven kritiek op Habermas zie bijvoorbeeld Anthony Giddens (1982), die hem onder andere een ontoegankelijke stijl verwijt.

5) Vergelijk bijvoorbeeld nog Eppink (1981) die spreekt van een luisterhouding à la Rogers: unconditional positive regard. Dat gaat mij te ver. Tijdens het veldwerk, de dataproductie en als beleidsaanbeveling stel ik een eigen welgemeend standpunt van de spreker c.q. onderzoeker voor, waarbij de onconditionaliteit hem zit in de poging de ander te begrijpen in de situatie zoals die zich voordoet voor communicerende partijen.

6) Becker en anderen (Soziologie des Wohnens) verwoordden de tendens tot onverschilligheid in één zin:

*"... für die Heutigen Wohnverhältnisse kann bemerkt werden, dass die 'Verhäuslichung der Vitalfunktionen', die Komplexität und Unüberschaubarkeit der Städtischen Umwelt sowie die Veränderung kommunaler Probleme zugunsten der Orientierung an überlokalen Ereignissen zur Privatisierung des Lebens zur Beschränkung auf familiäre Kleingruppe und - in der Folge - auch zu einer Veränderung in den nachbarschaftlichen Bezirken geführt haben, die durchwegs die Tendenz zum Desinteresse am persönlichen Bereich, zur Anonymität, zur Unverbindlichkeit und zur Gleichgültigkeit aufweisen."*  
(1981: p.83)

7) Nog een ander resultaat uit de nameting zijn de cijfers over zaken waar bewoners ontevreden over waren:

---

Redenen van ontevredenheid over het resultaat van verbetering:

ontevreden over het resultaat                    8 470 = 17%

waarom:

zaken vervangen die goed waren            630 = 7%

slechte elementen zijn blijven zitten    2 420 = 29%

uitvoering is slecht                            5 860 = 69%

gebruik van ondeugdelijk materiaal      3 180 = 38%

was achterstallig onderhoud            650 = 8%

oneens met huurverhoging                280 = 3%

slechte organisatie, overlast            2 760 = 33%

overige klachten                            4 010 = 47%

---

bron: VROM (1992: p.37)

8) De activiteiten die het meest ondernomen zijn door de bewoners om het huis eigen te maken: schilderen en behangen, gordijnen en vloerbedekking aanbrengen, moderniseren van hang en sluitwerk en elektrischakelmateriaal. Grotere klussen waren: sanitair en keuken vernieuwen en het aanbrengen van schrootjes.

9) Vereniging Nederlandse Gemeenten (1962) waarin gepleit wordt voor een dynamische woningwaardering en bij Nas en Prins (1991) vindt men ook het dynamisch karakter van een huis.

10) Grant McCracken (1989) heeft een zeer interessant punt in zijn stuk, omdat het laat zien dat er een aantal 'gevoelszaken' te expliciteren zijn in en aan de woning. Hij maakt gebruik van het lange-interview om de data te verzamelen. Helaas laat hij heel weinig de respondenten zelf aan het woord.

11) Ik ben het met Saunders en Williams (1992: p.91) eens als zij stellen: *"The home is ... a relatively neglected yet rich empirical research agenda to which those of us working in urban studies should be directing serious and open investigation. [we hebben studies nodig die] not only indicates how the home is lived by different groups in our society, but which also questions some of the assumptions which are in danger of becoming orthodoxies in academic literature about this engine room of our society."*

12) De Amerikaanse sociologe Sullivan Norton (1989: p.3) heeft het over clichés: *"Cliches are called dead metaphors because the freshness of thought originally has become assimilated into language, making the phrase no longer surprising. Although technically dead, in many cases, cliches actively guide an individual and make life understandable."*

13) Naar aanleiding van de titel van het boek "Versteend beleid" van Liesbeth Bloeme en anderen (1988).

14) De objectiviteit van bouwkundige elementen wordt door mij gekoppeld aan de subjectiviteit van de waarden in een situatie van opknappen van woningen. In dit verband is een citaat van Csikszentmihalyi (1981: p.14) illustratief: *"Viewed as signs, objects have the peculiar character of objectivity, that is, they tend to evoke similar responses from the same person over time and from different people. Relative to other signs such as emotions, or ideas, objects seem to possess a unique concreteness and permanence. Obviously, this characteristic of objects is grounded in their physical structure so that an artifact from an ancient people can still convey an image of the ideas of that culture even though there may be no record of how those people spoke or what they believed."*

15) Een zeer navrant voorbeeld van een vergelijkbare interferentie van systeem en leefwereld is beschreven door Levine en Harmon (1992). De ondertitel (a tragedy of good intentions) geeft duidelijk aan dat er zich een ramp voltrok op basis van goede bedoelingen. In hun geval betrof het de effecten van de voorkeursbehandeling van zwarte Amerikanen op de woningmarkt in Boston. In twee jaar tijd (1968-1970) vertrokken 90.000 joden onvrijwillig uit een centraal Bostons' district en maakten plaats voor 120.000 zwarte Amerikanen. Een versplinterde joodse gemeenschap en een haat tegen zwarten was het niet-gewilde gevolg.

16) De wbc wordt door het nutsbedrijf verantwoordelijk gesteld voor de uitvoering van de aansluiting van bijvoorbeeld gas in de woning. De wbc houdt zich dan aan alle voorschriften en heeft haar eigen bedrijfeconomische planning. Een voorbeeld daarvan is het optreden van een onderzochte wbc, die tijdens de opknaptijd wilde gasleidingen wilde vervangen. De wbc zei: *"ook al lekt de leiding nog niet, zij moet vervangen worden"*. Dan gaat de ingreep in één moeite door. Bewoners die tegen dit beleid protest aantekenden, kregen een brief van de wbc ter ondertekening, waarin stond dat de wbc niet meer verantwoordelijk zou kunnen worden gesteld voor de reparatie aan de gasleiding. Het nutsbedrijf schreef een brief die door de wbc opzichter gebruikt werd om bewoners te overtuigen met de voorschriften.

17) Zie Noud de Vreeze (1989) de motor achter het (5 x 5) debat over kwaliteit in de Nederlandse architectuur in de jaren tachtig. Maar zie in dit verband ook VROM (1990c: p.7) over de definitie van kwaliteit: *"Het geheel van eigenschappen en kenmerken van een produkt of dienst dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften."* En om dat laatste ... de vanzelfsprekende behoeften, gaat het mij in deze studie.

18) Zie voor een kritische onderzoek naar de buurt als zingevend kader het werk van bijvoorbeeld Anderiesen en Reijndorp (1989). Zij concluderen dat de buurt niet meer bestaat als een homogene eenheid voor waarden-oriëntaties, maar als een heterogeen samenstel van op andere zaken georiënteerde categorieën bewoners. Dat sluit goed aan bij de bevindingen van Cees de Wit (1987), zoals besproken in hoofdstuk twee.

19) Loek Halman (1991: p.27) definieert waarde als: *"een theoretisch construct van algemene aard dat via meer concrete concepten als attitudes, normen, opinies, wensen en dergelijke de gedragingen van mensen in een gewenste richting stuurt."*

20) Rob van Ginkel (1991) laat zien, met werk van bijvoorbeeld Steinmetz, Huizinga, Romein en Benedict, welke (20) trekken het Nederlandse volkskarakter vertoont: *spaarzaamheid* (5 van de 8 auteurs melden dat), *zindelijkheid* (5 van de 8), *huiselijkheid* (3 van de 8), *vrijheidszin* (alle 8). Het probleem van de 'national character studies' is de operationalisering. "...Ik wil volstaan met de opmerking dat een groot deel van dit soort studies een impressionistische inslag heeft, een kenmerk dat ze overigens delen met etnografisch werk." (1991: p.54). Zie ook Schuurman (1989).

21) Bij Karen Wuertz (1991) komen ook de tegenstellingen: mooi - lelijk, vuil - netjes voor en worden als wezenlijke contrasterende begrippen opgevoerd met behulp waarvan bewoners met de veranderende werkelijkheid kunnen omgaan. Bewoners geven hun handelen betekenis met deze begrippen.

*"Schone stoepen, blinkende ramen en keurig onderhouden stadstuinjes vervullen onmiskenbaar een symboolfunctie. Zij symboliseren de mate van consensus over zulke precieze zaken als sociale eer, geïnternaliseerd burgerlijk fatsoen, aanpassing en gemeenschapszin. Anders gezegd verwijzen dergelijke op het eerste gezicht nogal triviale alledaagse kwesties naar de manieren waarop buurtbewoners omgaan met het spanningsveld tussen het openbaar domein en het privé-domein."* (p.69)

22) In het Christendom staan de zeven zonden bekend, het is daarom misschien wel jammer dat ik geen zevende waarde heb kunnen vinden in het materiaal. De zeven zonden zijn onder andere weergegeven in de beroemde Arena kapel zie: J. H. Stubblebine. "Giotto: The Arena Chapel Frescoes. Illustrations. Introductory essay. Backgrounds and sources. Criticism." Norton, New York, 1966.

23) De betrokkenheid van de wbc-medewerkers zal gebaat zijn met een hoog democratisch gehalte van het te voeren beleid. Zie bijvoorbeeld de discussies over de interne versus de externe democratie in de wbc-wereld, bijvoorbeeld Priemus (1991) en VROM (1990a). De interne democratie mag door wbc's niet worden verdonkeremaand vooral niet omdat het een draagvlak van de wbc's is in hun strijd met 'Den Haag'. Sociale verhuurders mogen in zijn ogen dus niet institutionaliseren en verworden tot grote beleggers. Daar waarschuwde A. Kleijn al voor in 1954.

24) De keuze van hulpbronnen zijn door het handboek voor de bouwkunde van Jellema (1968) samengevat in de *secundaire* planning. De *primaire* planning is het tijd en geld budget dat voor de (ver)bouw wordt uitgetrokken. De secundaire planning behelst volgens Jellema (1968: p.104):

*" - een plan voor de inrichting van het bouwterrein; - een leveringsplan voor de materialen; - een materieelplan; - een personeelsplan; - een tekeningenplan; - een werkregeling."* Door mij allitererend weergegeven in: methode, materiaal, materieel en mens, de 4 M's.

25) In de relatie arts-patiënt wordt een gesprek wel eens opgenomen op een cassettebandje, die de patiënt mee naar huis kan nemen om het gesprek nog eens af te luisteren.

26) Zie ook, voor het belang van organisaties in tegenstelling tot individuele actie, VROM (1991a en f).

27) Zie Ries van der Wouden (1991). Hij is tegen eenmalige afspraken in een convenant en voor het continue debat, deze stelling sluit goed aan bij de resultaten van mijn studie. *"... versterking van de bevoegdheden van de gekozen politieke organen en kwaliteitsverbetering van het politieke debat. Met alle problemen van traagheid en onoplosbare tegenspraken die daarmee samenhangen, is dat op de lange duur beter voor het openbaar bestuur dan de schijnbaar 'efficiëntere' weg."*

Zie ook VROM (1991b) over convenanten tussen wbc's en gemeenten.

28) SEV brochure door C. van Hintum en A. Benko (1990): "Gezocht en gevonden: huismeester(v)" (1990) over huismeester Anja: *"De mensen zijn angstig. Daar kun je weinig aan doen, maar luisteren helpt al een beetje."* Het gaat hier onversneden om het inlevend vermogen en de aanspreekbaarheid van individuen.

29) Janssen en Nagel (1991) geven een lijst van nastrevenswaardige procedurele aanbevelingen.

30) Vergelijk Nievaard (1992) die over de zorg in een (antroposofisch) ziekenhuis schrijft. *"Opmerkelijk is dat niet wordt gekozen voor machtsmiddelen zoals bevel, straf, beloning en dreiging met sancties, maar dat communicatieve middelen worden gebruikt zoals overreding, overleg, en gedachtenwisseling in antwoord op logistieke problemen. ...Maar deze oplossingen zijn niet stabiel en van blijvende aard, omdat ze steeds zowel op substantieel als op functioneel rationele gronden ter discussie (zullen) staan."* (p.7) Wat we van deze werkwijze in een antroposofische kliniek kunnen leren is dat zij een aanpassingsstrategie hebben gevonden voor een dilemma. Dat bestaat uit het naar buiten toe accentueren van overeenkomsten en minimaliseren van de verschillen met de allopathie. De kliniek is immers afhankelijk van geld en goede naam in die buitenwereld. Maar naar binnen toe 'backstage' kunnen de antroposofische denkbeelden ongehinderd worden uitgewisseld. *"Deze aanpassingsstrategie heeft dus een januskop, omdat naar binnen de morele en naar buiten de functionele legitimiteit wordt geaccentueerd."* (p.11)

31) Bij de beoordeling van een project let de jury op de consumentgerichtheid van de hoofdaannemer. Dit consumentgericht handelen kan tot uitdrukking zijn gekomen in de volgende activiteiten:

- het verschaffen van goede produkt- en procesinformatie aan (toekomstige) bewoners
- het bieden van individuele keuzevrijheid
- het bieden van service en voorkomen van overlast in relatie met het bouwproces
- een adequate klachtenbehandeling
- het bieden van (eind)produktgaranties
- het bieden van service na oplevering.

In 1992 was het de eerste keer dat de prijs - ingesteld door een aannemersbedrijf - werd uitgereikt. De prijs werd aan een aannemer uit het Noorden van Nederland toegekend op voorspraak van een bewonerscommissie uit de woningen van een woningbouwcorporatie.

32) Jury-rapport "Consumenten-bouwprijs" 1992 contact-adres: Van Nimwegen & Blank, Amsterdam.

33) Zie Siderius (vermoedelijk 1992). Er wordt gewerkt met de indicatoren zoals door Zeithaml (1990) ontwikkeld zijn: betrouwbaarheid, bereidheid, vertrouwen, empathie en tastbaarheden.

34) Catalogus opleidingen CAO voor het Bouwbedrijf 1990, uitgave van het Scholingsfonds voor het bouwbedrijf, Basisweg 10, 1043 AP Amsterdam.

35) In het NWR cursusboek (1993) (met meer dan 60 cursussen) worden enkele cursussen aangeboden waarin sociale vaardigheden expliciet worden onderwezen. Bij de cursus "Opzichters Projecten" (4x2 dagen) p.112 wordt het omgaan met bewoners gek genoeg niet genoemd. Nieuwe cursussen zijn onder andere: omgaan met cultuurverschillen en telefonische incasso.

De NCTV biedt een kleine 50 cursussen aan. Op basis van het cursusboek (1993) lijken de inhoud van de cursussen van de twee koepels sprekend op elkaar. *"De toenemende betekenis van de dienstverlening van woningcorporaties aan haar klanten (huurders), oefenen in vaardigheden die horen bij vaklieden als klantgerichte dienstverlening; hoe ga je om met klachten, wat doe je met boze bewoners, hoe vertel je slecht nieuws, etc. Het omgaan met allochtone bewoners."* (p.16)

36) Het naar binnen slaan, het einde van het sociale, wordt bijvoorbeeld verwoord door Baudrillard (1986).

37) Vergelijk Schuyt (Volkskrant 29.03.'93) "Leren luisteren", met een vergelijkbare stelling aangaande de gezondheidszorg. De kern van zijn stelling is dat *"we need to listen to stories"*, omdat de kleine verhalen van alledaagse mensen iets vertellen over de context waarin zij patiënten geworden zijn.

38) Zie voor een beschrijving van het bouwen op ware grootte Van Wezel (1992). Het 1:1 bouwen past in een uitgebreide analyse van het hele ontwerpproces van ruimten, zie daarvoor Van Dam (1988).

39) Zie voor een beschrijving van het in Noorwegen ontwikkelde 'werkboek methode' Johs. Oraug: "Public participation in planning with the workbook method." z.j.

40) Vergelijk de situatie bijvoorbeeld met reorganisaties van de gemeente Den Haag, die marktconform, klantgericht en efficiënt werken heette voor te staan, halverwege de jaren tachtig. Maar van meer bevoegdheden op de werkvloer, verantwoordelijkheid voor een eigen wijk en aanspreekpunt voor de burger is het niet gekomen, zeggen woordvoerders in het ABVAKABO blad Aaneen dec. 1992. *"Hoe je een organisatie ook inricht, het gaat erom hoe mensen hun werk doen en hoe ze met elkaar communiceren. Bij veel mensen is door alle rompslomp (van de reorganisaties) de arbeidsvreugde verdwenen. Als je die mensen niet meer kunt motiveren, dan zullen we nooit het doel bereiken."* Aaneen (1992: p.22)

## LITERATUURLIJST

*N.B. De belangrijkste literatuur is opgenomen in de literatuurlijst andere bronnen staan in de noten.*

Achterhuis Hans,

1983 "Zelfhulp of eigenaardigheid" Vorming, 32(1983)4, p.146-160.

Achterhuis Hans,

1984a Arbeid een eigenaardig medicijn. Ambo, Baarn.

Achterhuis Hans,

1984b De markt van welzijn en geluk: Een kritiek van de andragogie. Ambo, Baarn.

Akker P.van den, P. Cuyvers en C. de Hoog,

1993 "Gezin en overheid: De mythe van de individualisering." in: Gezin, 4(1993)3/4, p. 141-156.

Algemene Rekenkamer,

1988 Verbetering woningwetwoningen. Vergaderjaar 1987-1988 nr. 20642.

Amsterdamse Federatie van woningbouwcorporaties,

1989 Jaarverslag, 1989. Eigen uitgave, Amsterdam.

Anderiesen Gerard en Arnold Reijndorp,

1989 "Gescheiden werelden: Oude en nieuwe stedelingen in negentiende eeuwse stadswijken." in: Amsterdams Sociologisch Tijdschrift 15(1989)4, p.567-607.

Ankersmit F., M. Doeser en A. Kibédi Varga,

1990 Op verhaal komen; over narrativiteit in de mens- en cultuurwetenschappen. Kok Agora, Kampen.

Arnstein S.,

1974 "Een ladder van participatie van de bevolking." in: Handboek Bouwen en Wonen, 3.3. Arn. 1-12.

ASW (Amsterdamssteunpunt Wonen)

1990 Aankopen en opknappen, red. Liesbeth Barwegen. Eigen uitgave, Amsterdam.

ASW-OBASA

1988 Opknappen en wegwezen: een zwartboek over de grote en kleine beurt. Eigen uitgave, Amsterdam.

Baartmans K., F. Meijer en A. van Schaik,

1986 Woningonderhoud en informele sector: Een verkennend onderzoek naar de ontwikkeling van de verhouding tussen formele en informele woningonderhoud. DUP, Delft.

Badir Doris,

1988 "Home economics research developing the parameters of a discipline and the tools for the practitioner." Paper XVI IFHE conferentie Minneapolis.

Balsamo Anne,

1990 "Rethinking ethnography: A work for the feminist imagination." in: Studies in Symbolic Interaction 11(1990) p. 45-57.

Baudrillard Jean,

1986 In de schaduw van de zwijgende meerderheden. Vertaling Ruurd Bakker e.a., SUA, Amsterdam

Beleidsplan,

1988 Christelijke Woningbouwvereniging 'Oost Groningen'. Eigen uitgave, Mussel.

- Bergvelt D.,  
1983 Woningcorporaties en huurdersparticipatie. RIGO, Amsterdam.
- Bertaux Daniel en Isabelle Bertaux-Wiame,  
1981 "Artisanal bakery in France: How it lives and why it survives." in: F. Bechhofer en B. Elliott: The petite bourgeoisie: Comparative studies of the uneasy stratum. Macmillan, Londen.
- Bloeme Liesbeth, Wilma Greter, Marijke van Schendelen en Marijke Storm,  
1988 Versteend beleid: Volkshuisvesting in een geëmancipeerde samenleving. SUA, Amsterdam.
- Blom Rik en Jim Schuyt,  
1987 Dat is knap opgeknapt: collectieve aanpak van de particuliere verbetering in de praktijk. VNG-SEV, Rotterdam.
- Bonnin Ph.,  
1991 "Produire la Domus: une affaire de famille. Niveaux et formes d'investissement des familles dans l'espace domestique." Réseaux sociaux, nr. 5, L'Harmattan, Parijs.
- Bons André, Erik Hogenboom en Kees van den Bosch,  
1988 Van de regel in de drup: Verslag van een onderzoek naar de effecten van regelgeving op de handelingsvrijheid van mensen met een inkomen rond het minimum. Stichting Weerwerk, Nijmegen.
- Bracht John van,  
1989 "Strategische communicatie en stadsvernieuwing" in: Harry Kunneman (red.) 1989: p. 137-159.
- Broos-Jennekens Ine, Ben van Dalen en André van de Water,  
1980 Naar een nieuwe beheervorm: Verslag van een onderzoek naar de positie van bewoens in het beheer in de non-profitsector. NCIV, De Bilt.
- Brunt E. en L. Brunt,  
1978 "Achter de schermen van stadsethnografisch onderzoek." in: Sociologische Gids, 15(1978)5, p.373-385.
- Bruyn-Hundt M. e.a.,  
1982 Verschuivingen in de verhouding tussen betaalde en onbetaalde arbeid. Stichting voor Economisch Onderzoek UVA, Amsterdam.
- Buijs A.M., J.A. Rademaker en G.J.M. Boersma,  
1988 Stedelijk verval: Een modelanalyse in twee Groninger woonwijken. Onderzoeksverslagen 21, Sociaal Geografische Reeks, RUG, Groningen,
- Bunk A.R.,  
1989 Doe-het-zelf-productie en de woning: Deel 1. Informele productie in woningonderhoud en woningverbetering in de huursector. SWOKA, Den Haag.
- Burg A.J. van der,  
1985 "Stedelijk beheer: begrip, achtergronden, theorievorming, verdere ontwikkeling." in: Stedebouw en Volkshuisvesting, 66(1985)1, p.3-9.
- Burie J.B.,  
1982 Het machtsspel van mensen: Over organisaties en hoe die omgaan met elkaar. Van Loghum Slaterus, Deventer.



- Clough Patricia Ticineto,  
1990 "The deconstruction of ethnographic subjectivity and the construction of a deliberate belief." in: *Studies in Symbolic Interaction* 11(1990) p. 35-43.
- Coenen H., P. Pennartz en F. Wester,  
1988 *Nasporingen: Structuren van interpretatief sociaal-wetenschappelijk onderzoek*. SISWO publ. nr. 332. Amsterdam.
- Coenen Herman,  
1990 "Metaforiek in kwalitatief onderzoek." in: Maso en Smaling, 1990.
- Csikszentmihalyi en Rochberg-Halton,  
1981 *The meaning of things: domestic symbols and the self*. Cambridge University press, Cambridge.
- Dam J.M. van,  
1986 "Huishoudelijke arbeid, delen en ruimte geven." *Herverdeling van arbeid, herindeling van ruimte, verslag NIROV-studiedag, november 1985*.
- Dam H. van,  
1988 "Het woonecologisch structuurmodel als bewustwordingsspel" in: *Tijdschrift voor Huishoudkunde* 9(1988)1: p.10-16.
- Dam J.M. van, M.T. Appelo, P.J.J. Pennartz, E. Scherhorn en A.M. de Wit-Sauter,  
1989a *Woonecologie: Tussen consumptie en existentie*. SHVW, Wageningen.
- Dam J.M. van,  
1989b "Ecologie van het wonen: De ontwikkeling van een vakgebied tussen consumptie en existentie." in: Van Dam e.a. *Woonecologie* (1989: p.9-29).
- Deben Léon,  
1988 *Van onderkomen tot woning: Een studie over woonbeschaving in Nederland, 1850-1969*. Diss. UVA, Amsterdam.
- Dek M.,  
1988 *Onderhoud? Mij een zorg!* scriptie, OTB, Delft.
- Denzin Norman K.,  
1989 *Interpretive biography*. Sage, Newbury Park.
- Dercksen A.M.M. en L.H.J. Verplancke,  
1987 *Geschiedenis van de onmaatschappelijkheidsbestrijding in Nederland, 1914-1970*. Boom, Meppel.
- Dieten Jan van,  
1993 "Kwaliteitszorg en certificering, een kwestie van commercie én fatsoen." in: *Corporatie Magazine* 4(1993)10, p.10-13.
- Doeser Marinus,  
1990 "Vindplaatsen van verhalen in de ethiek." in: Ankersmit e.a. 1990.
- Dongen Els van,  
1991 "'Sla' conversatieanalyse en etnografie." in: *Antropologische Verkenningen* 10(1991)1, p.30-41.
- Drewe P., C. van den Ham, J.Rosemann en P. Stouten,  
1987 *Woning- en wijkverbetering met behulp van georganiseerde zelfwerkzaamheid*. DUP, Delft.

- EIB (Economisch Instituut voor de Bouwnijverheid),  
1989 Verbetergedrag woningcorporaties. EIB, Amsterdam.
- EIB,  
1990 Onderhouds- en verbetergedrag van eigenaar-bewoners. EIB, Amsterdam.
- Elbers H. en M. Tissen,  
1986 Voorlichting aan achtergestelde doelcategorieën. Vakgroep Voorlichtingskunde en vakgroep Huishoudkunde, LH, Wageningen.
- Elias Norbert,  
1971 Wat is sociologie? Het Spectrum, Utrecht.
- Eppink A.,  
1981 Cultuurverschillen en communicatie: Problemen bij hulpverlening aan migranten in Nederland. Samson, Alphen aan de Rijn.
- Fauconnier G.,  
1986 Algemene communicatietheorie: Een overzicht van de wetenschappelijke theorieën over communicatie. Martinus Nijhoff, Leiden.
- Felling A.J.A., e.a.,  
1991 Primaire relaties en sociale steun. Achtergronden van de behoefte aan steun, de aard en omvang van informele steunverlening en daarbij opgedane ervaringen. ITS, KUN, Nijmegen.
- Fetterman David M.,  
1989 Ethnography step by step. Sage, Newbury Park.
- Flier K. en E.H. Klijn,  
1989 Naar een aanpak van naoorlogse wijken. RIW-cahier, Delft.
- Galjart B.J.,  
1987 "Het onderhoud van dingen: Een sociologische verkenning." in: Antropologische Verkenningen, 6(1987)1, p.1-13.
- Gedenkboek,  
1918 50 jaar bestaan der vereeniging 'bouwmaatschappij tot verkrijgen van eigen woningen'. Eigen uitgave, Amsterdam
- Gedenkboek,  
1981 70 jaar - 7000 woningen Bouwvereniging St. Willibrordus. Eigen uitgave, Oss.
- Gemeentelijke dienst Volkshuisvesting (VH) sociaal economische hoofdafdeling,  
1983 Bewoners en de kleine opknapbeurt, Amsterdam.
- Gemeentelijke dienst Volkshuisvesting Amsterdam,  
1989 Jaaroverzicht. Amsterdam.
- Gerrichhauzen Leo,  
1985 Woningcorporaties: bouw en beheer in gedeelde verantwoordelijkheid. WBS-cahiers, Van Loghum Slaterus, Deventer.
- Gerrichhauzen L.G.,  
1990 Het woningcorporatiebestel in beweging. DUP, Delft.

- Gershuny J.I.,  
1977 Post-industrial society, the myth of the service economy. Futures.
- Gestructureerde Samenwerking (GS),  
1986 Beheer van de gebouwde omgeving. GS, Amsterdam.
- Giddens Anthony,  
1982 "Reason without revolution? Habermas' Theorie des kommunikativen Handelns." in: Praxis International; a philosophical journal (1982)3, p.318-338.
- Ginkel Rob van,  
1991 "Typisch Nederlands...: Ruth Benedict over het 'nationaal karakter' van Nederlanders." in: Amsterdams Sociologische Tijdschrift, 18(1991)2: p.37-63.
- Glaser B. en A. Strauss,  
1967 The discovery of grounded theory. Aldine, Chicago.
- Goosens R.C. en E.L. de Vos  
1987 Huishouding met een laag inkomen: theoretische aanzetten voor de bestudering van strategieën in het huishoudelijk handelen bij beleidsminima. rapport 3, LUW-Wageningen.
- Graafland A.,  
1987 Zelfwerkzaamheid in de woonomgeving: De omvang in Nederland, de houding van gemeenten en bewoners. DUP, Delft.
- Grootenboer A.J.,  
1990 Onderhouds- en verbetergedrag van eigenaar-bewoners. EIB, Amsterdam.
- Gumperz J.J. en D. Hymes,  
1972 Directions in sociolinguistics; The Ethnography of communication. Holt, Rinehart and Winston, New York.
- Habermas Jürgen,  
1981 Theorie des kommunikativen Handelns. Deel 1: Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung. Deel 2: Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft. Suhrkamp, Frankfurt am Main.
- Habermas Jürgen,  
1989 De nieuwe onoverzichtelijkheid en andere opstellen. red. Michiel Korthals, Boom, Meppel, Amsterdam.
- Halman Loek,  
1991 Waarden in de westerse wereld: Een internationale exploratie van de waarden in de westerse samenleving. Diss., Tilburg University Press. Tilburg.
- Harberer P. en J. Kapteijns,  
1984 De gebouwde omgeving in het informatie tijdperk: Verkenningen in het kader van de toekomst van de gebouwde omgeving. GS-publicatie nr. 6, Amsterdam.
- Hardon-Baars A.J.,  
1980 "Woonecologie in beweging." Verslag van een studiedag Wonen 25+, LH, Wageningen.
- Hardon-Baars A.J.,  
1985 "Huishoudkunde 2000, huishouding en huishoudkunde in beweging." in: Tijdschrift voor Huishoudkunde, 6(1985)1, p.12-16.

- Hardon-Baars A.J.,  
1987 Dagelijks leven: Vrouwen en Habitat. Federatie O, proceedings van het symposium: Is een afdak onderdak? BNA, BNI, BNS, BNT, ONRI en Federatie O.
- Hardon-Baars A.J.,  
1989 "Wonen is overleven; De betekenis van habitat voor de overlevingsstrategieën van arme huishoudens in ontwikkelingslanden." in: J.M. van Dam e.a., 1989.
- Harloe Michael en Maartje Martens,  
1990 New Ideas for Housing: The experience of three countries. Shelter, Londen.
- Harré R. en P.F. Secord,  
1972 The explanation of social behavior. Blackwell, Oxford.
- Hedmann E,  
1973 "Ontwikkelingslijnen in het sociale karakter van de woningcorporaties." in: Woningraad 33(1973)9-10, p.392-397.
- Heller Agnes,  
1984 Everyday Life. Vertaling door G.L. Campbell uit het hongaarse orgineel van 1970. Routledge and Kegan Paul, Londen.
- Hendriks A.,  
1957 De prijsvorming in het bouwbedrijf: De structuur van het bouwbedrijf en de wijze van prijsvorming. Diss., Rotterdam.
- Hinrichs Karl,  
1989 Zeit und Geld in privaten Haushalten: Gelegenheitsstruktur und Bedarf für Eigenarbeit als Determinanten sozialer Ungleichheit. Druck, Bielefeld.
- Hoenderdos A.L.M. en A.W.C. Metselaar,  
1986 Beleid en ervaringen van non-profit verhuurders m.b.t. huurderszelfwerkzaamheid. DUP, Delft.
- Hoenderdos Ton red.,  
1989 Het beheer van naoorlogse woonwijken: Uitdaging voor gemeenten, woningbeheerders en bewoners. OTB, Delft.
- Holsti Ole R.,  
1969 Content analysis for the social sciences and humanities. Addison-Wesley, Menlo Park.
- Hortulanus R.P. en E.T. Van Kempen,  
1987 Sociaal beheer van buurten: Leefklimaat, bewonersselectie en vormen van beheer. VUGA, Den Haag.
- Houben J.M.J.F.,  
1989 Kwaliteitsbeleid voor de Nederlandse woningvoorraad: historie, methodiek, toepassingen, beleidsopties. Delwel, Den Haag.
- Huisman C.A.,  
1982 "Bewonersparticipatie bij het beheer in woningcorporaties." in: Volkshuisvesting, Plus nr.2, NCIV, De Bilt.
- Huizing J.,  
1987 Zelfwerkzaamheid bij particuliere woningverbetering het effect van doe-het-zelf-begeleiding. RUG, Groningen.

- Illich Ivan,  
1981 Shadow work. Boyars, Boston.
- Inventarisatie van 145 woningen,  
1987 In opdracht van de CWOG, uitgevoerd door NCIV J. Molhoek, NCIV, Hoogeveen.
- Janssen Jaques en Klaas Nagel,  
1991 Woningcorporaties: meer dan huisbaas? Een onderzoek naar de dienstverlening van woningcorporaties. Konsumenten Kontakt, Den Haag.
- Jellema, Meischke en Muller,  
1968 Bouwkunde voor het hoger technisch onderwijs: Deel 0, Inleiding tot de bouwkunde. Waltman, Delft.
- Jong Franceline de,  
1992 Van bewonersparticipatie naar consumenteninvloed? Onderzoek naar bewonersinvloed bij markt- en klantgerichte woningcorporaties. Doctoraalscriptie LUW, Wageningen
- Kaan H.F.,  
1987 Beheer en onderhoud van woningen. Naar marktgericht woningbeheer flexibiliteit in de verdeling van verantwoordelijkheden tussen huurder en verhuurder en service. OTB, Delft.
- Kazemier B.,  
1984 "De enquête woningonderhoud- en verbetering 1981; een onderzoek naar het zwarte circuit." in: CBS, Statistisch Magazine 4(1984)1, p.31-37.
- Keesing Roger M.,  
1976 Cultural anthropology: A contemporary Perspective. Holt, New York.
- Klap C.,  
1985 Zelfbeheer in de sociale woningbouw: Over de mogelijkheden en de consequenties van de overdracht van beheertaken door woningcorporaties aan huurders. Somso, Amsterdam.
- Klap C. en A. Metselaar,  
1986 Nieuwe beheervormen in een nieuwe fase. OTB, Delft
- Kleijn G. de,  
1985 De staat van de stadsvernieuwing. Diss., RUU, Utrecht.
- Kleijn A.,  
1954 "De crisis der woningbouwverenigingen." 7 mei (nr.19), 21 mei (nr. 21) en 11 juni (nr. 24) De Nederlandse Gemeente, Wekelijks orgaan van de VNG.
- Klep P.M.M. e.a.,  
1987 Wonen in het verleden: 17e-20e eeuw, economie, politiek, volkshuisvesting, cultuur en bibliografie. Neha, Amsterdam.
- Klop Renate,  
1991 "Rechten van patiënten bij de overdracht van zorg." in: Wester en Maso, 1991.
- Klooster van t' C.M. en A.M. de Wit-Sauter,  
1978 "Geschiedenis van de studierichting Huishoudwetenschappen." in: Zuidberg (red.), 1978.

- Kluit Jan Willem,  
1987 Coöperatief wonen tussen ideaal en werkelijkheid: Een geschiedenis van de Amsterdamse coöperatieve woningvereniging Samenwerking, 1908-1948. Doctoraalscriptie UVA, Amsterdam.
- Knulst W.,  
1983 "Veel tijd en weinig geld bevordert zelfbouw niet." in: Wonen-TABK, nr. 14, p.13-26.
- Köbben A.J.F.,  
1983 "Zaakwaarnemer" in: Intermediair, 19(1983)16, p.1-7.
- Koningsveld H.,  
1983 Kommunikatief handelen bij Jürgen Habermas. Wageningen.
- Koninklijke Nederlandse Jaarbeurs,  
1990 Persbericht Karwei 1991, Doe-het-zelf: Stromachtige ontwikkelingen in 1990.
- Kooreman P.,  
1991 "Doelmatigheid in de institutionele huishouding; hoe te meten, hoe te beïnvloeden?" VHN-Wageningen lezing, 12.04.1991.
- Koot Willem (red.),  
1989 Thema-nummer Antropologische Verkenningen 8(1989)4 "Totems en stropdassen: antropologen over cultuur en management."
- Koot W., Ineke Hogema e.a.,  
1990 Organisatiecultuur, fictie en werkelijkheid. Coutinho, Muiderberg.
- Korthals Michiel,  
1989 "De onoverzichtelijkheid van Habermas' oeuvre." in: Habermas, 1989: p.7-27.
- Kroes J.H.,  
1983 "Toch hebben we nieuwe beheersvormen nodig." in: Bouw, 38(1983)1, p.29-30.
- Kruijer Gé,  
1983 Bevrijdingswetenschap een partijdige visie op de Derde Wereld. Boom, Meppel.
- Kunneman H.,  
1983 Habermas' theorie van het communicatieve handelen: Een samenvatting. Boom, Meppel.
- Kunneman H.,  
1989 "Een model voor communicatie-theoretisch interferentieonderzoek." (1989, p.7-28) in: Harry Kunneman (red.) Systeemgeweld en schijncommunicatie; Empirisch onderzoek naar de interferentie van systeem en leefwereld. Cahiers Communicatietheorie & Praktijk 1. UVA, Amsterdam.
- Kunneman H.P.,  
1990 "De grenzen van de hermeneutiek" in: Widdershoven en De Boer, 1990: p.62-71.
- Land H.,  
1969 Woonvoldoening: Verkenning van gebruik en bruikbaarheid van een begrip in het sociaal-wetenschappelijk onderzoek van het wonen. SISWO, Amsterdam.
- Läpple Dieter, Ton van der Pennen, Ruud Vlek,  
1986 De woning als 'werkplek': Nieuwe en oude vormen van arbeid in en rond het huis. Jan van Arkel, Utrecht.

- Lawrence Roderick J.,  
1987 Housing, dwellings and Homes: Design theory, research and practice. Wiley, Chichester.
- Leeuwen Willem D. van,  
1989 "Open beheer: Basis voor op maat gesneden relatie huurder-verhuurder, corporaties en open beheer(1)." in: Volkshuisvesting 41(1989)5, p. 181-184.
- Leeuwen Hendrik van,  
1980 Ecologie van het wonen, algemene inleiding tot de leer van de wisselwerking tussen mens en gebouwde omgeving. VUGA, Den Haag.
- Lengkeek Jaap,  
1990 "Veranderende verhouding tussen overheid en particuliere sektor: Een theoretische beschouwing van privatisering en commercialisering in de recreatie." voorlopige versie.
- Levine H. en L. Harmon,  
1992 The Death of an American Jewish Community, A tragedy of Good intentions. The Free Press, New York.
- LOBH (Landelijke organisatie belangengroepen huisvesting)  
1984 Jaarverslag 1984. Eigen uitgave, Amsterdam.
- Long N.,  
1984 "Ruimte scheppen voor verandering: een visie op ontwikkelingssociologie." rede, LH, Wageningen.
- Maso Ijja,  
1990 "Onderzoek is menselijk." in: Maso en Smaling (red.), 1990: p.117-126.
- Maso Ijja en Adri Smaling red.,  
1990 Objectiviteit in kwalitatief onderzoek. Boom, Meppel.
- McCracken Grant David,  
1988 The long interview. Sage, Newbury Park.
- McCracken Grant,  
1989 "Homyness: A cultural account of one constellation of consumer goods and meanings." in: E. Hirschman (red.). Interpretive consumer research. 1989: p.168-183.
- Mechelen P. van,  
1983 "Iedere corporatie communiceert: Communicatiemiddelen voor corporaties besproken." in: Woningraad 43(1983)19, p.5.
- Miles M.B. en A.M. Huberman,  
1984 Qualitative data analysis: A sourcebook of new methods. Sage, Beverly Hills.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken, van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en van Justitie,  
1990 Sociale vernieuwing: Opdracht en handreiking. SDU, Den Haag.
- Moorsel Wies van,  
1992 Contact en controle: Over het vrouwebeeld van de Stichting Goed Wonen. Diss., SUA, Amsterdam.
- Munnichs Geert,  
1990 "De actualiteit van Habermas' koloniseringstheorie." in: Filosofie en Praktijk, juni 1990, p.57-74.

- Nas Peter J.M. en Wil J.M. Prins (red.),  
1991 Huis, cultuur en ontwikkeling. DSWO press, Leiden.
- Nauta Cora,  
1979 Woningverbetering in de Leeuwenkuil. LH, Vakgroep Wonen pub. nr. 48. Wageningen
- NCIV (Nederlands Christelijk Instituut voor de Volkshuisvesting),  
1983 Volkshuisvesting plus 5: Voor geld en goede woorden; De procesgang bij woningverbetering; het overleg en de te maken afspraken tussen de deelnemers om te komen tot een keuze van de verbeteringsingreep en de uitvoering ervan. NCIV, De Bilt.
- Nelissen N.J.M.,  
1977 "Insprak begeleiden?" in: Handboek Bouwen en Wonen, 3.4. Nel. 1-16.
- Nievaard A.C.,  
1992 "Zorgculturen in ziekenhuizen". Paper voor de sociaal-wetenschappelijke studiedagen 28-29 april 1992, Amsterdam.
- Nooij A.T.J.,  
1990 Sociale Methodiek; normatieve en beschrijvende methodiek in grondvormen. Stenfert Kroese, Leiden/Antwerpen.
- NWR (Nationale Woningraad),  
1988 Het imago van bouwvereniging St. Willibrordus: Enquête onder het personeel. rapporteur F. van Hoorn. NWR, Almere.
- NWR,  
1989 Het imago van bouwvereniging St. Willibrordus volgens de huurders. rapporteur F. van Hoorn. NWR, Almere.
- NWR,  
1990 Voorzieningen aan huurwoningen. NWR, Almere.
- Olsen Donald J.,  
1986 The city as a work of art: London, Paris, Vienna. Yale University Press, New Haven/Londen.
- Ophem J.A.C. van,  
1988 Huishoudens en inkomensdaling. Diss., LUW, Wageningen.
- Os Peter van en Pieter van Haefen,  
1989 Buurtbeheer 14 keer. Jan van Arkel, Utrecht.
- Pennartz P.J.J.,  
1979 Mensen en ruimte: Een studie naar de sociale betekenis van de gebouwde omgeving. Diss., KHT, Tilburg.
- Pennartz P.J.J.,  
1981 De kern van het wonen op het spoor. Coutinho, Muiderberg.
- Pennartz Paul,  
1988 "Het ervaren van het binnenstedelijk milieu. Op zoek naar tekens." in: Coenen, Pennartz en Wester, 1988: p.88-110.



- Pouwels, J.P.A.,  
 1988 Het beheer van de stad: Beschouwingen aan de hand van studies over gevoerd beleid. ITS, Nijmegen.
- Prak N.L. en H. Priemus,  
 1984 "Model om verval van naoorlogse woningen beter te voorspellen." in: Bouw, 39(1984)17, p37-39.
- Presvelou C.,  
 1984 "De taken van de huishoudkunde in de jaren tachtig." in: NITHOO-ringband (A) p.D 3.1-6, Vuga, Den Haag.
- Priemus H.,  
 1977 "Volkshuisvesting: Oratio pro domo" rede, TH Delft
- Priemus H.,  
 1983 Volkshuisvestingssysteem en woningmarkt. DUP, Delft.
- Priemus H.,  
 1991 "Woonconsument: Bondgenoot en tegenstander van de woningcorporatie." in: Woningraad Extra 56. p.101-104. NWR, Almere.
- Priemus Hugo, Theo Bentvelsen, Frits Meijer, Marjolein Spaans, René Teule en Frank Wassenberg,  
 1991a Evaluatie van de grote-stadsvernieuwing: Heranalyse van de eerste fase van het Belstato-project in opdracht van de vier grote steden. Technisch-Bestuurskundige Verkenningen 11, DUP, Delft.
- Prinssen J.C.C., A.F.A. Korsten en J.P.A. Pouwels,  
 1980 Rapport woningbeheer en huurdersparticipatie: Verslag van een verkennend onderzoek naar de relatie tussen verhuurders en hun huurders. ITS, Nijmegen.
- Raaij W.F. van,  
 1988 "Een nieuwe ongelijkwaardigheid van de marktpartijen in de massacommunicatie?" in: Tijdschrift voor Huishoudkunde, 9(1988)3/4, p.91-94.
- RAVO (Raad van advies voor de volkshuisvesting),  
 1990 Volkshuisvesting onder Europees gesternte: Dertien impressies van advies en overleg. F. van de Laar red. RAVO, Zoetermeer.
- Ruijter P. de,  
 1987 Voor volkshuisvesting en stedenbouw: Voorgeschiedenis oprichting en programma van het Nederlands Instituut voor Volkshuisvesting en Stedenbouw 1850-1940. Matrijs, Utrecht.
- Salet W.G.M.,  
 1989 "Behoed de volkshuisvesting voor tripartisering: nieuwe rollen voor huurders en verhuurders in de jaren negentig." in: Beleid en Maatschappij, nr. 4. p.133-144.
- Sandwijk P.en B. van Waveren,  
 1987 Sleutelen aan de buurt: Een onderzoek naar de relatie tussen buurt, informele economie en stadsvernieuwing. BOOG, Rotterdam.
- SAR (Stichting Architecten Research)  
 1985 Huurders zelfwerkzaamheid: Enquête naar corporatiebeleid en bewonersactiviteiten. SAR, Eindhoven.
- Saunders P. en P. Williams,  
 1992 "The constitution of the home: Towards a research agenda." in: Housing studies 3(1988)2 p.81-93.

- Schaar J. van de,  
1987 De non-profit huursektor: woningbeheer en -exploitatie. DUP, Delft.
- Schep M.G.,  
1991 Gemeentelijk minimabeleid en het niet-gebruik van sociale voorzieningen. SWOKA onderzoeksrapport 108, Den Haag.
- Scherer Henriëtte,  
1991 Tussen huren en kopen: Een onderzoek naar het belang en de rol van gemeenten bij nieuwe vormen van woningbeheer en -bezit. Doctoraalscriptie LUW, Wageningen.
- Schuurman A.J.,  
1989 Materiële cultuur en levensstijl: Een onderzoek naar de taal der dingen op het Nederlandse platteland in de 19e eeuw: de Zaanstreek, Oost-Groningen, Oost-Brabant. A.A.G. Bijdragen 30. Diss., LUW, Wageningen.
- Schuurman H.,  
1983 Musselkanaal: Een dorp aan het Stadskanaal. Roorda, Stadskanaal.
- Setten H. van,  
1987 In de schoot van het gezin: Opvoeding in Nederlandse gezinnen in de twintigste eeuw. Diss., SUN, Nijmegen.
- SEV (Stuurgroep Experimenten Volshuisvesting),  
1989 "Beheren met bewoners", Studie bijeenkomst, 13.04.1989, Eindhoven.
- SEV,  
1990a Intensief buurtbeheer. Cahier Woonkwaliteit nr. 10. Delwel, Den Haag.
- SEV,  
1990b Informatiesystemen voor het woningbeheer. Delwel, Den Haag.
- Siderius P.J.S.,  
z.j. Kwaliteitsindicatoren voor ambachtelijke diensten. SWOKA rapport 124, z.j. vermoedelijk 1992, Den Haag.
- Slootweg Sef,  
1990 Partij bieden: Onderzoek naar de positie van woonconsumentenorganisaties op lokaal niveau. Werkgroep 2000, Amersfoort.
- Smaling Adri,  
1990 "Objectiviteit en rolneming." in: Maso en Smaling, 1990: p.30-49.
- Sociaal Cultureel Rapport,  
1990 Sociaal Cultureel Rapport. SCP, Rijswijk.
- Spaans Marjolein,  
1990 Naar een signaleringssysteem voor de naoorlogse woningvoorraad. OTB, Delft.
- Spijkers-Zwart S.I.,  
1973 De huishouding: Een oriënterende studie naar de concepten en theorieën in niet-westerse samenlevingen. LH, Vakgroep Huishoudkunde, Wageningen.
- Spradley James P.,  
1979 The ethnographic interview. Holt, New York.

- Stacey Judith,  
1991 Brave new families: Stories of domestic upheaval in late twentieth century America. BasicBooks, New York.
- Statistisch jaarboek,  
1990 CBS, Den Haag.
- Steinweg Rob,  
1978 Bewonersparticipatie bij het gemeentelijk woningbedrijf in Amsterdam. doctoraalscriptie, UVA, Amsterdam.
- Storm Marijke W.E.,  
1991 Amsterdamse ervaringen met woningverbetering in bewoonde staat: Gemeentebeleid, corporatiebe-  
langen en bewonersinvloed nu en in de toekomst. PDI, UVA, Verkenningen 65, Amsterdam.
- Sullivan Norton,  
1989 Life Methaphors: Stories of ordinary survival. S.I.U. press, Carbondale.
- Swanborn P.G.,  
1979 Aspecten van sociologisch onderzoek. Boom, Meppel.
- Swanborn P.G.,  
1990 "Objectiviteit: Een poging tot duidelijkheid." in: Maso en Smaling, 1990: p.50-74.
- Swanborn P.G.,  
1991 Basisboek sociaal onderzoek. Boom, Meppel.
- Toledo K. van,  
1985 Van wonen tot marketing. Een sociaal-filosofische analyse van het moderne behoefte-georiënteerd  
handelen. Diss., LH, Wageningen.
- Toledo K. van,  
1985a "Over het ontstaan van een proefschrift en de betekenis voor de huishoudwetenschappen."  
Tijdschrift voor Huishoudkunde 6(1985)5, p.149-152.
- Turpijn Wouter en Els Dorsman,  
1980 Over het beheer in en van stadsbuurten: een poging tot een analyse. Vakgroep Bouwen en Wonen,  
RUU, Utrecht.
- Turpijn Wouter,  
1987 In de schaduw van de volkshuisvesting: Een studie over de zelfwerkzaamheid van bewoners. Diss.,  
RUU, Utrecht.
- Veen Romke Jan van der,  
1990 De sociale grenzen van beleid: Een onderzoek naar de uitvoering en effecten van het stelsel van  
sociale zekerheid. Stenfert Kroese, Leiden.
- Ven Hanneke van der,  
1990 "Beheer als oplossing voor probleemwijken: Sociale Vernieuwing: herkansing voor oude idealen."  
in: Klinker, Tijdschrift vrouwen bouwen wonen, 6(1990)5, p.3-4.
- Verbaan Annet,  
1992 De buurt is dood, de binnenstad leeft: Onderzoek naar buurtbeheer in de Amsterdamse Nieuw-  
markt. Doctoraalscriptie UVA, Amsterdam.

Verhagen Petra,

1986 Wonen moet, elke dag! Kleine sociogenese van het bewonersverzet. Doctoraalscriptie, sociologie KUN, Nijmegen.

VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeentes)

1962 Commissie Grondslagen Woningwaardering: Woningwaardering. Blauwe reeks nr. 343, VNG, Den Haag.

Vocht Cees de,

1984 "Zelfwerkzaamheid en stadsvernieuwing in tijden van economische recessie." in: Kijk op Europese stadsvernieuwing, 2(1984)4, p.27-34.

Vreeze N. de red.,

1989 Kwaliteit in discussie. Woningbouw onder invloed van bezuinigingen en deregulering. Van Loghum Slaterus pub. WBS, Deventer.

Vroegop I. en G.J.M. Giele,

1986 Woningkwaliteitstoets voor de woonconsument: Een onderzoek naar een instrument voor de ondersteuning van bewonersbelangen in het veranderende volkshuisvestingsbeleid. TUD, Delft.

VROM (Ministerie voor volkshuisvesting, ruimtelijke ordening en milieubeheer),

1989a Effectmeting woningverbetering uitgifte jaar 1987: voormeting bewonersenquête. DGVH nota 108.

VROM,

1989b Volkshuisvesting in de jaren negentig: Van bouwen naar wonen. Nota 20691.

VROM,

1990a Democratisering en participatie bij sociale verhuurders. DGVH nota nr. 21.

VROM,

1990b Doelmatigheidstoetsing en woningverbetering: Verslag van een onderzoek naar doelmatigheidstoetsing door kleine en grote gemeenten. DGVH nota nr.16.

VROM,

1990c Integrale kwaliteitszorg voor woningen door woningcorporaties. DGVH nota nr. 28.

VROM,

1990d De kwaliteit van de woningen voor verbeteringen. DGVH nota nr. 11.

VROM,

1990e Nu aan de slag: Sociale vernieuwing en kwaliteit van de dagelijkse leefomgeving. DGVH nota nr. 15.

VROM,

1991a Bewoners van de partij: Overleg als basis voor lokaal volkshuisvestingsbeleid. DGVH nota nr. 47.

VROM,

1991b Convenanten tussen gemeenten en corporaties. DGVH nota nr. 11.

VROM,

1991c Kwaliteit van de woning: Effecten van het bouwbesluit. Deel overige gebouwen. DGVH nota nr. 14.

- VROM,  
1991d Volkshuisvesting in cijfers, VROM, Den Haag.
- VROM,  
1991e Woningverbetering, groot onderhoud en subsidiëring bij woningcorporaties en gemeentelijke woningbedrijven. DGVH nota nr. 16.
- VROM,  
1991f Woonconsumenten en hun organisaties op lokaal niveau. DGVH nota nr. 48.
- VROM,  
1992 Effectmeting woningverbetering uitgifte jaar 1987: nameting bewonersenquête. DGVH nota nr. 10.
- Ward Colin,  
1977 "Beheer door bewoners." in: Handboek Bouwen en Wonen. Kluwer Deventer.
- Weggemans T.,  
1990 De regels van een woongroep. Diss., KUB, Tilburg.
- Wel van Frits,  
1988 Gezinnen onder toezicht: De stichting volkswoningen te Utrecht, 1924-1975. SUA, Amsterdam.
- Werdmölder Hans,  
1990 Een generatie op drift: De geschiedenis van een Marokkaanse randgroep. Diss., VU Amsterdam. Gouda Quint, Arnhem.
- Werf Marja van der en Bram Smit,  
1988 Betrokken belangen: Contacten tussen bewoensgroepen en sociale verhuurders. Van Gorcum, Assen.
- Werkgroep 2000,  
1988 Gevraagd: goede beheerder voor woning en wijk. De Horstink, Amersfoort.
- Wester Fred,  
1990 "Betrokkenheid en objectiviteit in kwalitatief onderzoek." in Maso en Smaling, 1990: p.97-116.
- Wester Fred en Ijja Maso,  
1991 Moeilijkheden en mogelijkheden: Het omgaan met problemen in de praktijk van kwalitatieve analyse. SISWO, pl.nr. 354, Amsterdam.
- Wezel R.H.J. van,  
1985 Bouwen en wonen in een illegale wijk van Lissabon. Doctoraalscriptie UVA, Amsterdam.
- Wezel Ruud van en Bart Sorgedragter,  
1988 IJzer aan de Oude IJssel: Wonen en werken van gieterijpersoneel, 1880-1980. Fragment en Staring Instituut, Amsterdam, Doetinchem.
- Wezel R.H.J. van,  
1989 "Hoe de prins en prinses droomden over wonen: Inhoudsanalyse van teksten als instrument voor de woonecoloog." in: Van Dam (red.), 1989a: p.46-58.
- Whyte William Foote,  
1984 Learning from the field: A guide from experience. Sage, Beverly Hills.

Widdershoven G.A.M. en Th. de Boer (red.),  
1990 Hermeneutiek in discussie. Eburon, Delft.

Wit C. de,  
1987 Niet bij staal alleen: Over sociaal-culturele en ruimtelijke veranderingen in het dagelijks leven te  
Zuilen, nu een wijk van Utrecht. Diss., RUU, Utrecht.

Wouden Ries van der,  
1991 "Convenantencultuur bedreigt democratie." in: Volkskrant, 06.02.'91, p.15.

Wuertz Karen en Ton van der Pennen,  
1987 Van regent tot manager: Een beeld van corporatiesbestuurders in de jaren tachtig. Een verkennend  
onderzoek naar de kenmerken van bestuurders, hun taakhoud en taakopvatting en attitude ten  
aanzien van bepaalde ontwikkelingen in de volkshuisvesting, hun informatiebronnen en opinielei-  
ders. NCIV, De Bilt.

Wuertz K.,  
1991 "Van Geranium tot Graffiti; een visuele antropologie van het wonen." in: Nas en Prins, 1991,  
p.61-75.

Wysmans Michel en Anneke Francke,  
1991 "Het gebruik van de gefundeerde theorie benadering bij actiebegeleidend onderzoek." in: Wester en  
Maso, 1991, p.59-78.

Yin Robert K.,  
1984 Case-study research: Design and methods. Sage, Beverly Hills.  
1989 Case-study research: Design and methods. Tweede druk, Sage, Newbury Park.

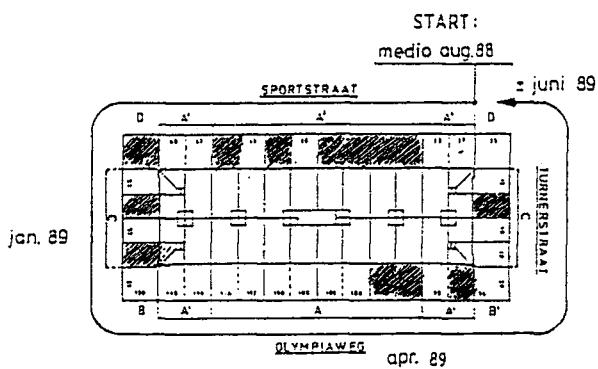
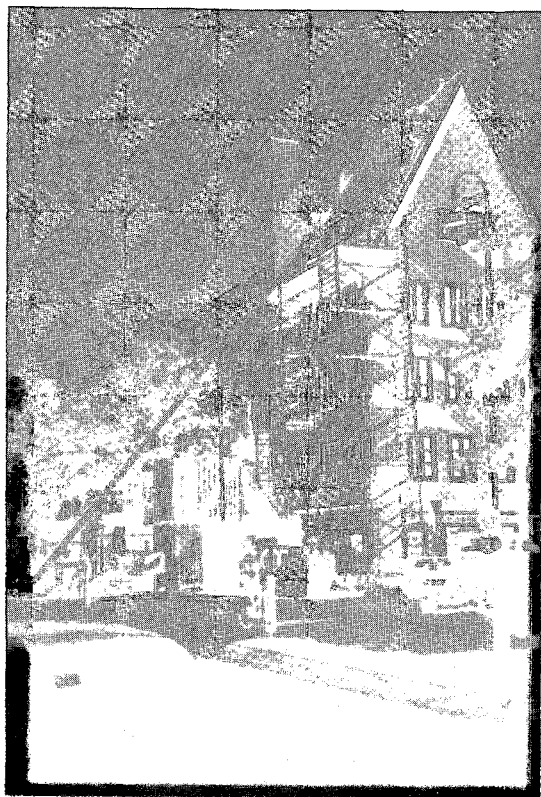
Zuidberg A.C.L. (red.),  
1978 Huishoudkunde in Nederland. Veenman, Wageningen

Zuidberg A.C.L.,  
1981 Het verzorgingsniveau van huishoudens. SWOKA onderzoeksrapport nr. 4, Den Haag.

Zwanenburg,  
1980 Verslag studiedag wonen 25+, woonecologie in theorie en praktijk. LH, vakgroep ecologie van het  
wonen, Wageningen.

/

BIJLAGE 1: Amsterdam

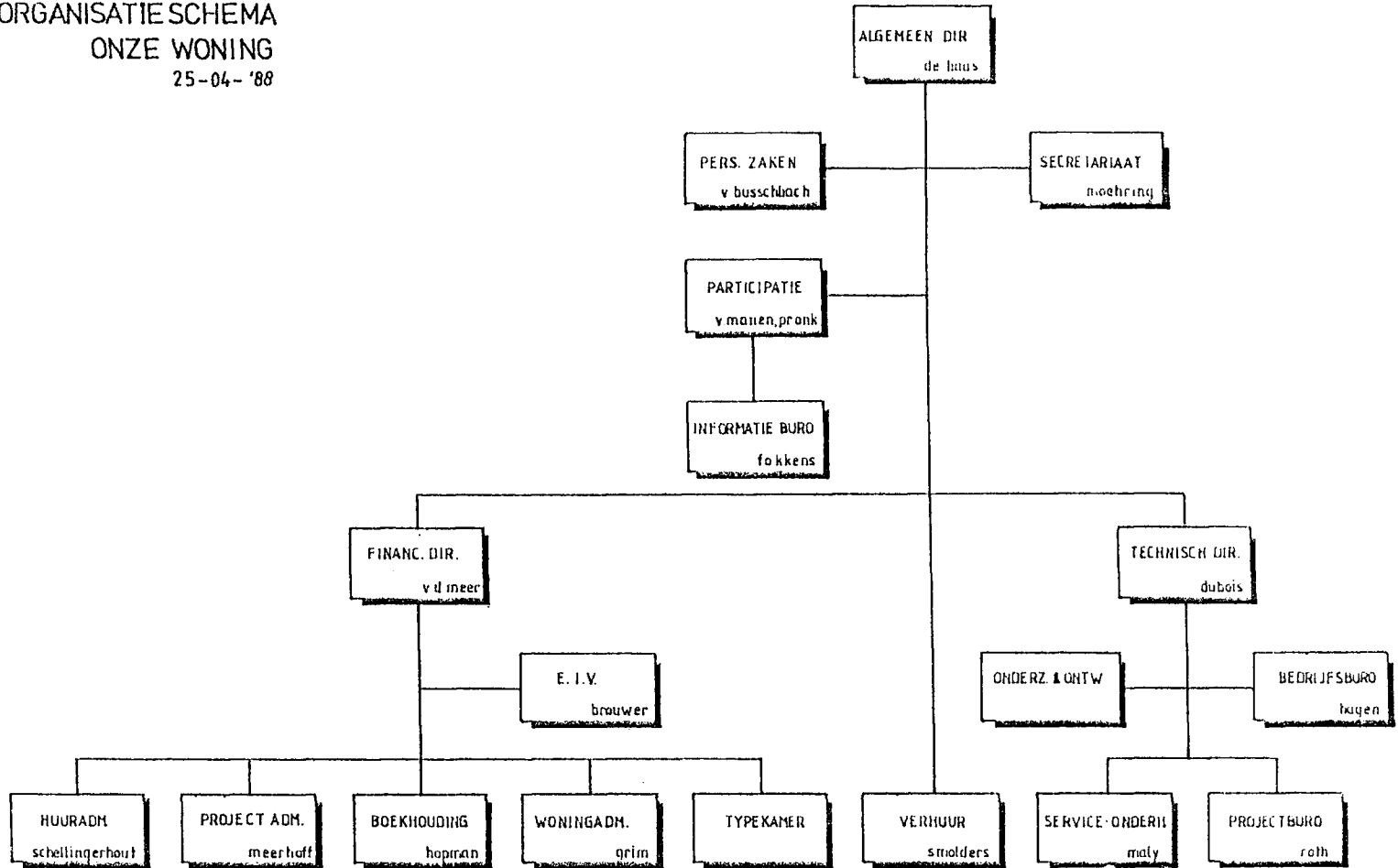


informanten zie aantekening en

STICHTING ONZE WONING	
ad 26.5.88	stnaal
perceel	compleet
ROUTING	12



ORGANISATIE SCHEMA  
 ONZE WONING  
 25-04-'88



### INFORMATIE GROTE OPKNAPBEURT

#### 1. De grote opknapbeurt

Binnenkort wordt aan uw woning de zogenaamde grote opknapbeurt uitgevoerd. Een grote opknapbeurt is bedoeld om het voortbestaan van de woningen voor tenminste 23 jaar te verzekeren.

De opknapbeurt bestaat globaal uit twee soorten werkzaamheden: onderhoudswerkzaamheden (ook wel casco genoemd) en geriefsverbetering; in dit boekje leest u er meer over.

#### 2. Start en duur van de werkzaamheden

De werkzaamheden zullen in augustus 1988 starten. Het totale werk duurt bij elkaar ongeveer een jaar. We starten in de Sportstraat nr. 27. Op de plattegrond achter in het boekje kunt u de werkvolgorde zien.

U moet rekenen op vier weken werkzaamheden in uw trappenhuis.

#### 3. Huisbezoek

Ruim voor de werkzaamheden in uw woning beginnen, 6 à 7 weken van tevoren, komt er een opzichter bij u langs.

Het huisbezoek wordt gedaan door de opzichter van Onze Woning. U krijgt van tevoren bericht wanneer hij langskomt.

HUISBEZOEK	: doel voorlichting bewoners
informatie over	: onderhoud/geriefsverbetering huur/huurverhoging/contracten/vergoedingen
doornemen van.	: ontwikkelde plattegronden, met/zonder geriefsverbetering
noteren van	: specifieke wensen bewoners onderhoudsgebefeken aan casco
opnemen van	: gewenste geriefsverbeteringen, andere openstaande opmerkingen en vragen enz. doornemen met bewoners. Alles dient opgeschreven en aangegevend te zijn op de tekeningen van bijbehorende plattegronden. O.a. detailkwesties als plaats en grootte wasmachine, plaats electra, e.d.

Alle bewoners dienen een verbeteringscontract te ondertekenen. Een voorbeeld hiervan is achter in dit boekje opgenomen.

#### 4. De werkzaamheden

a. Er wordt met u besproken welke onderhoudswerkzaamheden er in uw woning moeten worden uitgevoerd.

- b. U hoort van de opzichter wanneer de werkzaamheden in de woning starten. Met geplande vakanties zal zoveel mogelijk rekening worden gehouden.
- c. Er wordt met u besproken welke maatregelen u zelf moet treffen.
- d. Bij klachten tijdens de werkzaamheden kunt u zich wenden tot de opzichter. Bij geen gehoor kunt u naar de Bewonerscommissie of het Bouwteam bellen.

#### Onderhoudswerkzaamheden (casco)

1. Vervangen van twee standleidingen (douches en keuken) en watertoevoersleidingen, fransen van wc-standleiding.
2. Vervangen toegangsdeur woning in het trappenhuis.
3. Repareren en tocht dicht maken van de buitendeuren.
4. Stalen randbalken van balkons vervangen en balkonhekken behandelen. Balkonkasten herstellen. Nieuwe afwerkvloer op de balkons aanbrengen.
5. Alle ramen en deuren in voor- en achtergevel vernieuwen en kozijnen herstellen.
6. Repareren van gescheurde aanruchten.
7. Eventueel repareren van gescheurde plafonds.
8. Hijsbalken repareren en zonodig vervangen.
9. Nieuwe dakbedekking aanbrengen, dakpannen herleggen en shingles vervangen door dakpannen.
10. Trappenhuisen schilderen (dat gebeurt in de winter), houten schuren schilderen en voorzien van nieuwe dakbedekking.
11. Alle schoorstenen nakijken en repareren of vernieuwen.

blijven, dan krijgt u een tegemoetkoming van maximaal f 1.000,-. De Woningbouwvereniging neemt niets over maar verplicht zich wel tot het plegen van onderhoud aan dat deel waar u een tegemoetkoming voor ontvangt. Per woning wordt maar éénmaal f 1.000,- uitgekeerd. U gaat wel de volledige huurverhoging betalen.

Indien wij geen onderdelen kunnen overnemen dan dient u bij verhuizing zelf te zorgen voor een goedgekeurd keukenblok of douche :enzij de volgende bewoners akkoord gaan.

#### 6. Verbeteringskontraakt

Iedere bewoner krijgt een verbeteringskontraakt van de opzichter bij het eerste huisbezoek.

Hierin wordt onder andere vastgelegd de nieuwe huur, de herinrichtingskostenvergoeding, de planning, de uitvoering en de oplevering. Als bijlage ontvangt u de huurprijsberekening, de plattegronden en een werkomschrijving.

Iedere bewoner ontvangt na de werkzaamheden een inventarislijst van datgene wat in de woning aanwezig is.

Een voorbeeld van een verbeteringskontraakt vindt u achterin dit boekje.

Het verbeteringskontraakt wordt na het huisbezoek bij u achtergelaten. U kunt er dan een paar dagen over nadenken. Het getekende kontraakt geeft u aan de opzichter. Een kopie blijft in uw bezit.

#### 7. Isolatieglas

Indien u niet kiest voor geriefverbeteringen, kunt u toch kiezen voor het alleen aanbrengen van isolatieglas in de voor- en achtergevel.

U moet dan wel een huurverhoging betalen van ± f 5,- per maand, exclusief verzekering. Achterin het boekje staat de precieze huurverhoging.

De woningen aan de Olympiaweg nummer 94 t/m 120 krijgen aan de voorgevel geluidsisolatieglas. Dit wordt gesubsidieerd door de gemeente en brengt daarom geen huurverhoging met zich mee. Dit geluidsisolatieglas is tevens een prima warmte-isolatie. Als u ook de achtergevel wilt laten isoleren dan wordt dat warmte-isolatieglas. Als u niet meedoet met geriefverbeteringen dan berekenen wij alleen voor de achtergevel een huurverhoging.

#### Glasverzekering

Voor ruitbreuk aan de voor- en achtergevel rekenen wij een premie voor de glasverzekering. Deze is als volgt opgebouwd:

	enkelglas	dubbelglas
3-kamerwoning	f 1,80	f 2,00
4-kamerwoning	1,90	2,10

#### B. Individuele c.v.

Het is mogelijk om een individuele c.v. te laten aanleggen. U moet dan wel voor geriefverbeteringen kiezen. De kosten bedragen f 27,55 per maand. Dit bedrag komt bovenop de huurverhoging voor geriefverbeteringen.

Er wordt bij de aanleg van de c.v. een combi-ketel geplaatst. Deze voorziet tevens in warm water. De gaser gaat dan weg. Het warm water deel gaat naar de netto huur (f 8,25, dit zijn de servicekosten die nu voor een gaser worden betaald). Daarnaast gaat u f 6,50 voor het onderhoud van de c.v.-ketel betalen. Dit bedrag komt in de servicekosten.

9. Wat moet de aannemer doen als hij in de woning bezig is?

De aannemer moet, als hij in uw woning bezig is, iedere dag bepaalde voorzieningen treffen:

- na elke werkdag moet de woning opgeruimd zijn en afvalmateriaal afgevoerd zijn. (Indien de woning bewoond is)
- de aannemer moet zodanige voorzieningen treffen dat hij overlaet voor de bewoners zoveel mogelijk beperkt en hij de eigendommen van de bewoners niet beschadigt.
- na elke werkdag moet de bewoner de beschikking hebben over water, elektra, toilet en gas. Zo nodig moet de aannemer hiervoor noodvoorzieningen treffen zoals een noodkeuken of chemisch toilet. (Indien de woning bewoond is)
- de aannemer dient afdek materiaal ter beschikking te stellen.

10. Eventuele opslag van meubels

Wij kunnen ons voorstellen dat er om welke reden dan ook enkele meubelstukken tijdens de verbouwing in de weg blijven staan. In zo'n geval bestaat - na overleg - de mogelijkheid om de meubels op te slaan in containers. Als u een inboedelverzekering heeft, neemt u dan in ieder geval contact op met uw verzekeringsagent om door te geven dat sommige meubels tijdelijk ergens anders zijn opgeslagen.

11. Huur na opknappen

Wat betreft de huur na het opknappen van de woning, zijn er vier verschillende mogelijkheden:

- I. Er wordt alleen onderhoudswerk uitgevoerd, dat is zonder huurverhoging.
- II. Er wordt onderhoudswerk uitgevoerd en isolatieglas in de voor- en achtergevel aangebracht.
- III. Er worden ook geriefverbeteringen uitgevoerd, u gaat dan een hogere huur betalen. Deze is niet voor iedere woning hetzelfde. De nieuwe huur wordt vermeld in het verbeteringskontraakt. Het kan niet meer dan een paar gulden schelen.
- IV. Er worden geriefverbeteringen uitgevoerd plus individuele c.v. aangebracht. Dit brengt een extra huurverhoging met zich mee.

Bij de jaarlijkse huurverhoging wordt ook de huurverhoging voor de opknapbeurt verhoogd.

12. Vergoedingen voor herinrichting

De uit te voeren werkzaamheden kunnen kosten met zich meebrengen, bijvoorbeeld omdat de vloerbedekking niet meer past of omdat er behangen moet worden of geschilderd. Het hangt van de werkzaamheden af die in de woning gedaan zijn hoeveel u vergoed krijgt. De gemeente verstrekt deze vergoedingen. De vergoeding wordt binnen een week na de oplevering door de Woningbouwvereniging overgemaakt. (Nieuwe regeling sinds 1-1-1988).

f 300,-

Als er nieuwe kozijnen of standleidingen worden aangebracht.

f 1.000,-

Als er twee of meer van de volgende werkzaamheden plaatsvinden:

- aanleggen van nieuwe standleiding of kozijnen;
- vervanging van het plafond of wandafwerking in het woonvertrek;
- opheffing van technische gebreken aan de keukeninrichting en/of sanitair.

f 3.000,-

Als er geriefverbeteringen worden uitgevoerd.

f 5.000,-

Als het om technische redenen noodzakelijk is de woning tijdelijk te verlaten (bijvoorbeeld de gehele vloer vervangen).

Bewoners krijgen in dit geval een wisselwoning aangeboden.

13. Doorschuiven en andere voorzieningen

U kunt eventueel in één keer doorschuiven naar een al opgeknapt woning in uw complex. U behoudt na zo'n verhuizing uw rangnummer. De doorschuifmogelijkheid is begrensd. Het hangt ervan af hoeveel lege woningen er zijn. Oudere mensen krijgen voorrang bij doorschuiven. Mensen die doorschuiven kunnen niet altijd een herinrichtingsvergoeding krijgen. Tijdens de opname hoort u of u in aanmerking komt voor een vergoeding of niet.

Als u helemaal naar een andere woning wilt verhuizen, in een andere buurt, raden wij u aan contact op te nemen met de afdeling Verhuur van Stichting Onze Woning (tel. 511 7511). U krijgt bij verhuizing naar een andere buurt geen voorrang op andere leden van de Woningbouwvereniging.

Toewijzing gaat volgens het rangnummersysteem. U krijgt dan geen herinrichtingsvergoeding.

14. Speciale voorzieningen voor Ouderen

a. Aanpassingen in de woning

Om een woning - ongeacht welke verdieping - zo geschikt mogelijk te maken voor bewoning door ouderen, kunnen de volgende aanpassingen worden aangebracht:

- Plaatsen van steunen en/of handgrepen;
- Verbeteren van de bedienbaarheid van ramen en/of andere ventilatieopeningen;
- Plaatsen van een verhoogde toiletpot;
- Weghalen van dorpels en aanbrengen van tachtstrippen;
- Keukenkasten aanbrengen op de hoogte die u wenst;
- Een glijstang voor de douchekep in de badkamer.

Deze aanpassingen zijn mogelijk als u 60 jaar of ouder bent.

Als u andere kleine aanpassingen belangrijk vindt, dan is daarover meestal overleg mogelijk met de Woningbouwvereniging.

**KOSTEN:** Gratis

De aanpassingen worden betaald uit het beschikbare budget voor de woningverbetering.

**b. Behang- en schildersubsidie**

Deze subsidie geldt als alle bewoners 65 jaar en ouder zijn. De Woningbouwvereniging kan deze subsidie-aanvraag indienen bij Volkshuisvesting. De subsidie bedraagt maximaal f 2.000,- per woning (incl. BTW) en is bedoeld om het behang- en schilderwerk voor de bewoner te laten uitvoeren. De benodigheden dienen door de bewoner zelf aangeschaft te worden. De vergoeding betreft alleen arbeidslaan.

**c. Voorzieningen in Schinkelhaven**

Mensen van 60 jaar en ouder kunnen gebruik maken van een aantal voorzieningen van het verzorgingstehuis Schinkelhaven, Schinkeldijk 69. Warm eten: Om 12.00 uur 's middags op alle 7 dagen van de week kunt u terecht voor een warme maaltijd. Alle gangbare diëten zijn hierbij mogelijk. Kosten: f 6,- per maaltijd. U moet zich vooraf aanmelden bij de wijkpost voor Ouderen, Speerstraat 13, tel. 6624496.

**Dagopvang:**

Indien u behoefte heeft om eens niet in de rommel te zitten kunt u naar de dagopvang in Schinkelhaven. U kunt zich opgeven bij Humanitas, tel. 5732511 van 09.00 - 10.00 uur en van 13.00 - 14.00 uur, vragen naar mevrouw Verkaik.

**Badproject**

Indien u begeleiding wilt bij het douchen of heeft u daar thuis problemen mee dan kunt u zich opgeven voor het badproject. Iedere donderdag-ochtend kunt u douchen, hierbij wordt u geholpen door vrijwilligers. Kosten: f 1,50 inclusief een kopje koffie na afloop. Opgeven bij de wijkpost voor Ouderen. Voor het vervoer naar Schinkelhaven is er een buurtbus beschikbaar.

**16. Schade aan eigendommen van de bewoners**

Waar gewerkt wordt vallen spaanders ondanks alle maatregelen die worden getroffen, is het niet uitgesloten dat eigendommen van bewoners toch beschadigd worden. De aannemer is hiervoor verzekerd. De aannemer/opzichter komt voordat hij in uw woning met de werkzaamheden begint, de inboedel opnemen. Hij bekijkt de staat van uw spullen. Bij eventuele beschadiging door de verbouwing kunt u hem aansprakelijk stellen. Om voor een eventuele vergoeding in aanmerking te komen moet u hiervan binnen 24 uur schriftelijk aangifte doen bij de opzichter.

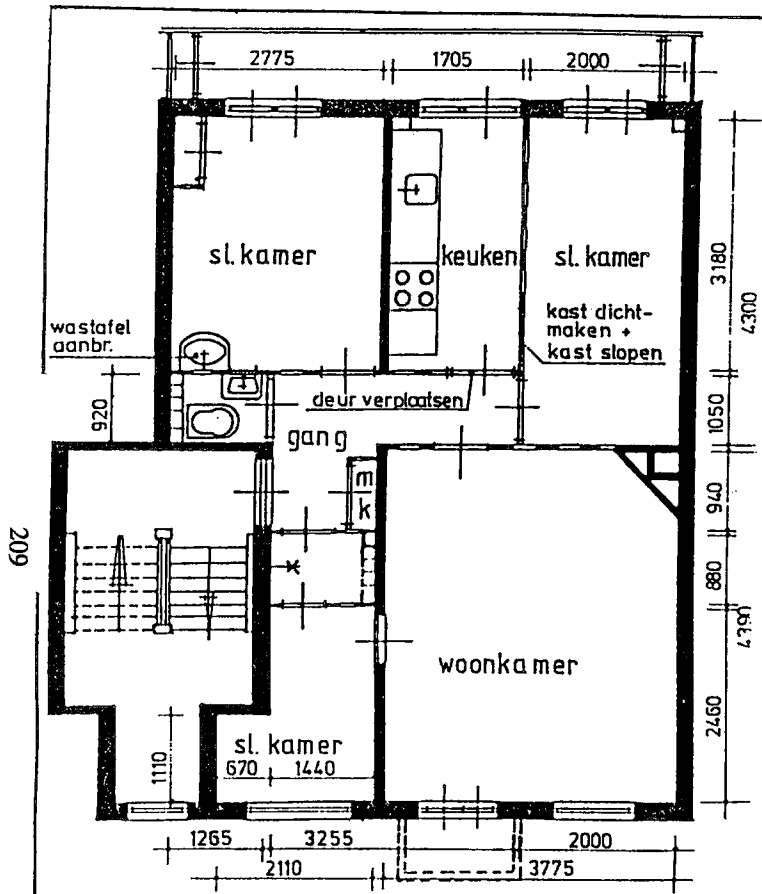
**17. Waarschuwing**

Laat tijdens de opknaphout nooit waardevolle spullen in de woning achter. Doe geld, cheques, sieraden e.d. achter slot en grendel. Of breng uw waardevolle spullen zolang bij familie of vrienden. Haal eventueel ook uw telefoon uit het stopcontact en berg hem op als u het niet vertrouwt.

Er blijken ook vaak personen te zijn die misbruik maken van de opknaphout. Ze vragen dan met een smoes om geld. Geef nooit geld! En vraag om een legitimatie. Als u iets niet vertrouwt neem dan altijd contact op met de opzichter.

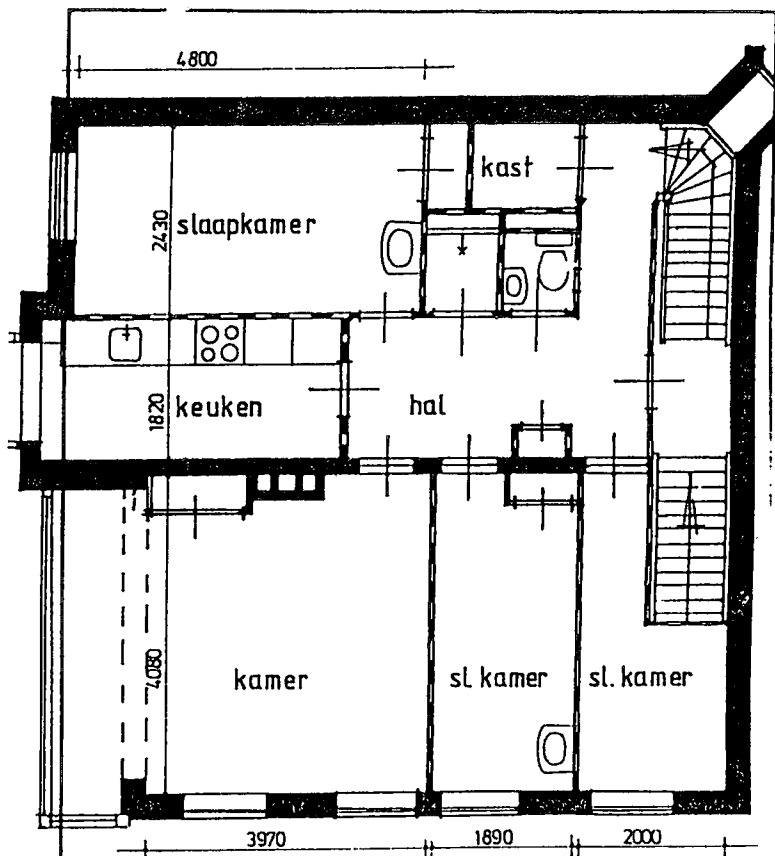
**Bijlagen:**

- betrokken bij voorbereiding en uitvoering
- wijkplattegrond met route
- verbeteringscontract-voorbeeld
- plattegronden na geriefsverbeteringen (per type woning)
- huurverhoging dubbelglas



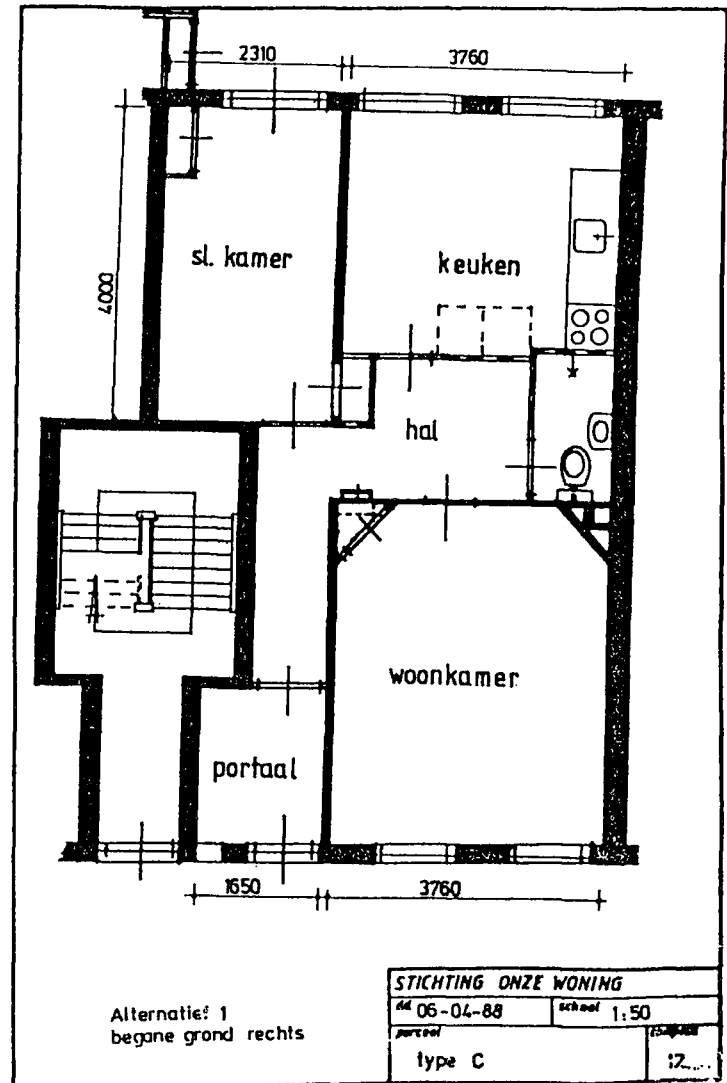
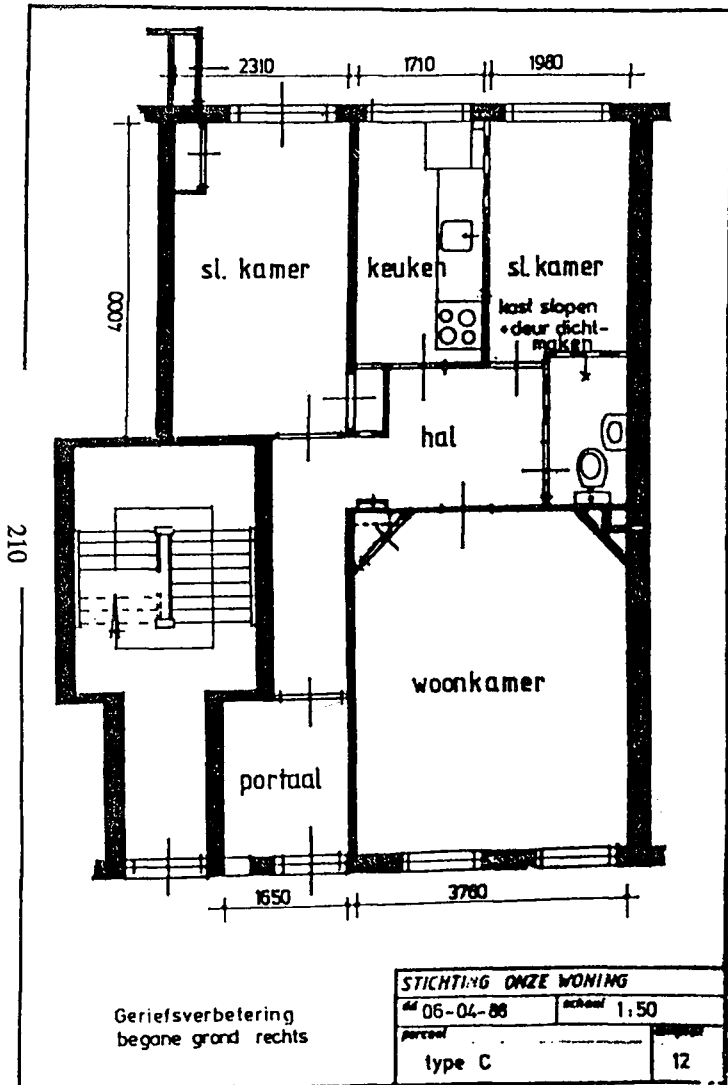
STICHTING ONZE WONING	
dd 29-03-88	schaal 1:50
perceel	complex
type A <sup>2</sup> , A <sup>3</sup> , A <sup>4</sup>	12

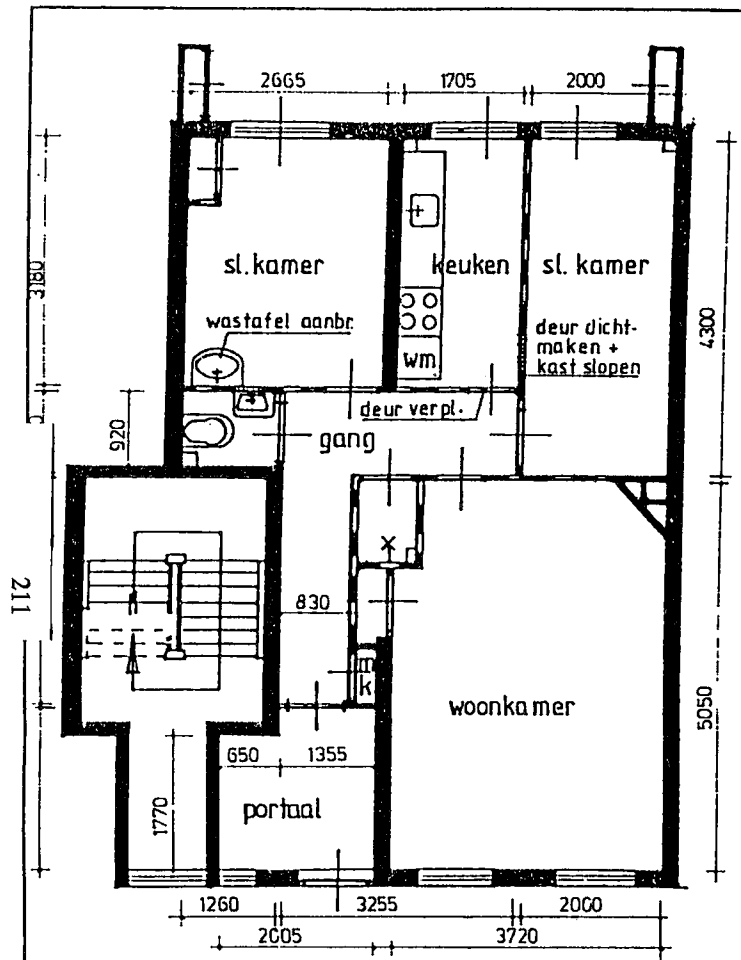
Geriefsverbetering  
verdiepingen rechts



STICHTING ONZE WONING	
dd 15-04-88	schaal 1:50
perceel	complex
type B	12

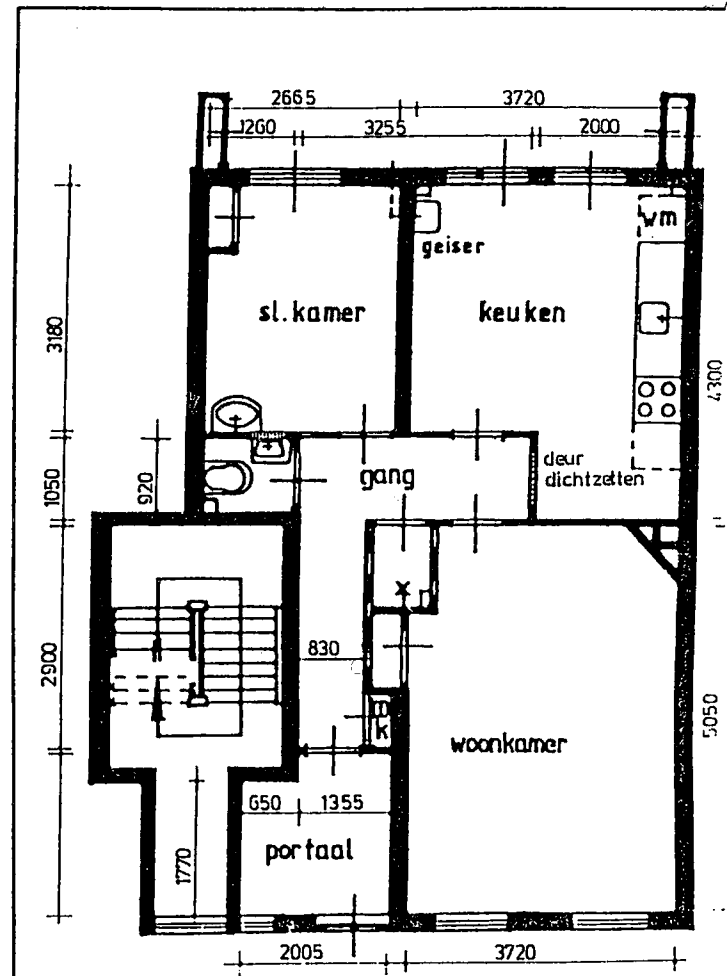
Geriefsverbetering  
eerste verdieping





Geriefsverbetering  
begene grond rechts

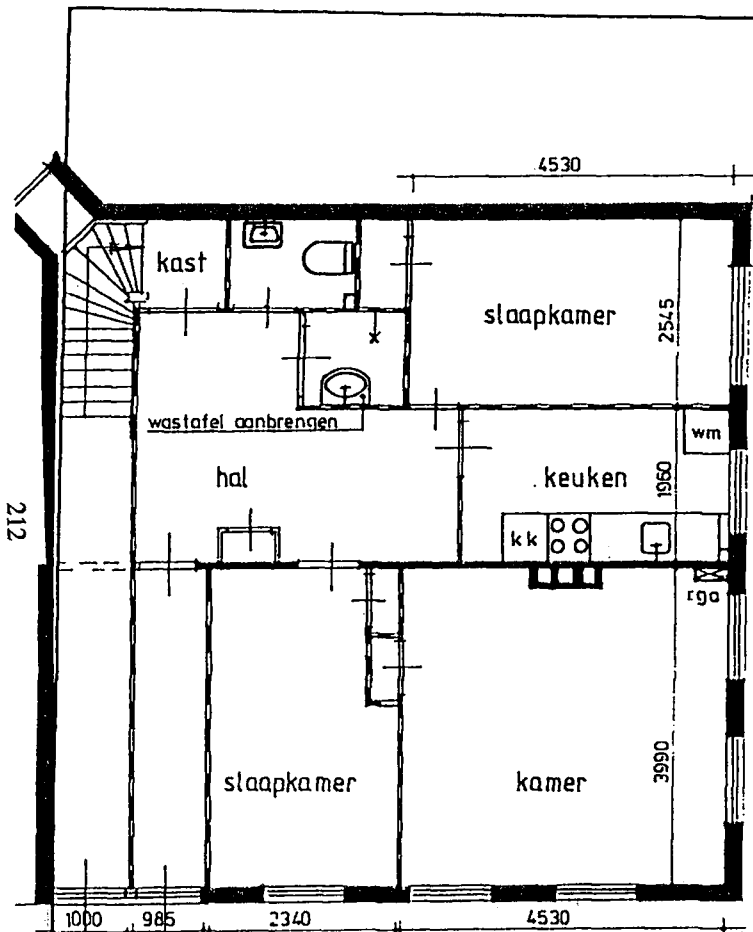
STICHTING ONZE WONING	
dd 24-03-88	schaal 1:50
perceel	complex
type A, A <sup>2</sup> , A <sup>3</sup> , A <sup>4</sup>	12



Alternatief 1  
begene grond rechts  
alleen mogelijk indien het  
re'se transeptus meedet

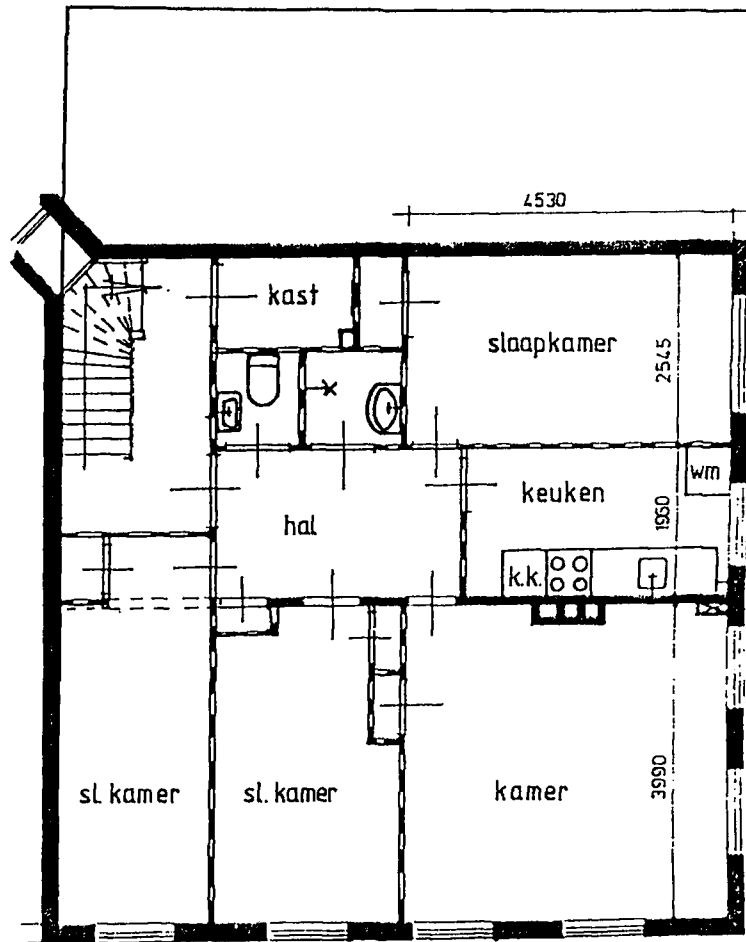
STICHTING ONZE WONING	
dd 25-03-88	schaal 1:50
perceel	complex
type A, A <sup>2</sup> , A <sup>3</sup> , A <sup>4</sup>	12





Geriefsverbetering  
begane grond rechts

STICHTING ONZE WONING	
ad 12-04-88	schaal 1:50
perceel	complex
type D	12



Geriefsverbetering  
verdiepingen rechts

STICHTING ONZE WONING	
ad	schaal 1:50
perceel	complex
type D	12

## Werkzaamheden aan woning:

Olympiaweg eo. complex 12

### 1e week

Afdekken meubilair, diverse voorzieningen treffen  
slopen badcel-keuken  
slopen standleiding- aanbrenge n standleiding  
slopen wanden, aanbrenge n staalconstructie (waar nodig)  
storten granitovloer

### 2e week

Vervangen elektra + afmonteren  
vervangen gas-waterleidingen  
stukadoren (waar nodig)  
start tegelzetter  
plaatsen (waar nodig) meterkast (GEB)  
schuren granitovloer  
demonteren-monteren ramen-deuren

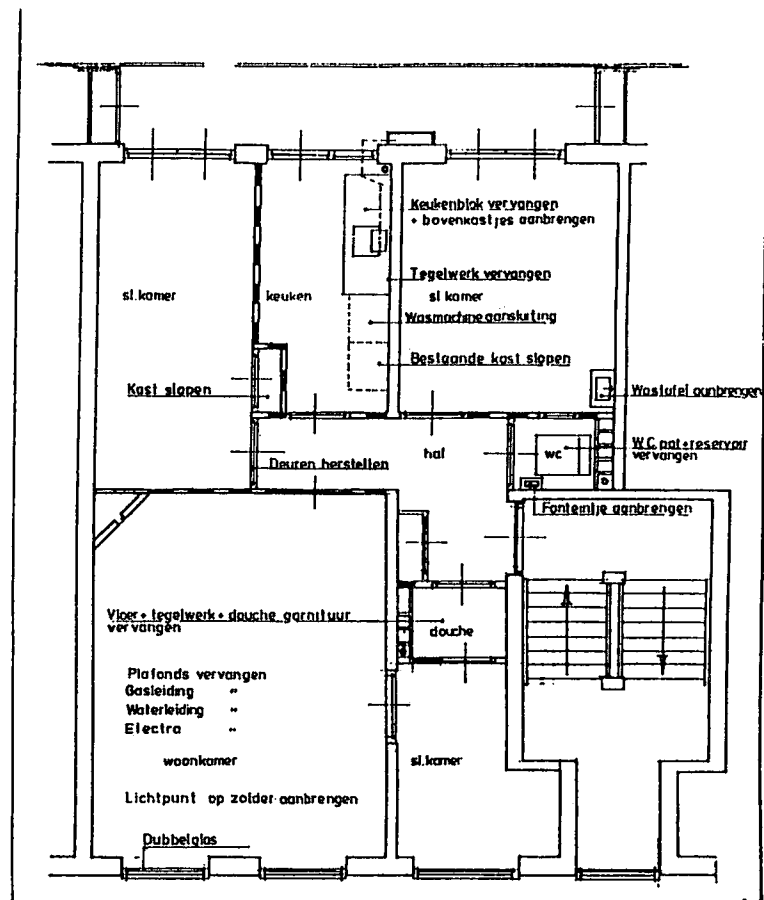
### 3e week

keuken(nieuw) plaatsen  
sanitair plaatsen (noodvoorzieningen weghalen)  
plafonds repareren-vernieuwen  
waar nodig, binnen deuren vernieuwen  
diverse binnenwerk  
nalopen eventuele aanwezige gebreken

### 4e week

opleveren geriefsverbeteringen  
reparatie stucwerk trappenhuis  
reparatie trappen- leuning en  
invoer nutsleidingen  
reparatie-vernieuwen entreedeur  
nalopen diverse.

n.b. Volgorde van de werkzaamheden kunnen variëren.



## STICHTING ONZE WONING

J TOORPSTRAAT 29 1062 BK AMSTERDAM TEL 5117511

GROTE  
OPKNAPBEURTCOMPLEX OLYMPIAWEG  
ONDERDEEL MOGELIJKE GERIEFSVERBETERINGCOMPLEX NO  
12SCHAAL 1:50  
GET GEW  
DD 23, 6, 87TEK NO  
V- 3



COMPLEX 12

PROGRAMMA VAN EISEN &  
KOSTENRAMING

131 woningen  
Olympiaweg, Sportstraat en Turnerstraat.

215

dd.: 15 april 1987

gew.: 29 juli 87

Programma van eisen complex 12  
Olympiaweg, Sportstraat en Turnerstraat.

1. Riolering

De riolering bestaat uit gietijzeren grond- en standleidingen, drie stuks per pand. Daar waar geen nieuw keukenblok en/of douche is aangebracht zijn de lozingen van lood.

Beoordeling

- redelijk

Advies

- standleidingen in keuken vervangen in pvc; standleidingen in douche en toilet fransen. Bestaande loden aansluitingen vervangen in pvc  
- Grandleidingen fransen;  
keukenaansluiting vervangen.

2. Buitenriolering/hwa

Per twee panden is er aan de achterzijde een hemelwaterafvoer van pvc, welke 1974 is aangebracht. Aan de voorzijde t.p.v. balkons (Olympiaweg) en de luifeltjes (rondom) zijn nieuwe gegalvaniseerd stalen afvoeren  $\phi$  50 aangebracht. De hwa aan de voorzijde van de Sport- en Turnerstraat zijn van pvc, waarvan de onderste twee meter van gegalvaniseerd staal.

Beoordeling

- hwa dak voor + achter redelijk  
- hwa  $\phi$  50 goed

Advies

- pvc vervangen  
- handhaven

3. Bestrating

De enige bestrating betreft de terrassen bij de achtergevel, zijn de betontegels 300 x 300 mm. Deze zijn plaatselijk verzakt. In de terrassen van de begane grond-woningen zijn gietijzeren schrobputjes.

Beoordeling

- redelijk

schrobputjes: slecht

Advies

- ter plaatse van verzakkingen herleggen  
- laten vervallen, danwel vervangen.

4. Erfafscheidingen

De erfafscheidingen bestaan uit heggen.

Beoordeling  
- goed

Advies  
- handhaven.

5. Vloeren

De houten vloeren verkeren over het algemeen in goede staat. De houten balklaag is goed. Per pand zijn er twee ventilatieroosters in voor- en achtergevels.

Beoordeling  
- goed

Advies  
- waar nodig herstellen balken en vloershout

Douchevloeren

De Bouwmij. heeft reeds een aantal douches opgeknapt en hierbij nieuw granito, danwel tegelwerk aangebracht.

Beoordeling  
- goed/redelijk

Advies  
- handhaven; waar nodig herstellen  
- originele douchevloeren waar nodig herstellen. (bij lekkage)

6. Wanden

De wanden zijn over het algemeen goed.

Beoordeling  
- goed

Advies  
- dichtzetten constructieve scheuren

Wandtegelwerk

In de keuken en doucheal is het originele tegelwerk vaak nog aanwezig. In de loop der jaren is dit bij een aantal woningen vervangen met service- en mutatie-onderhoud.

Beoordeling  
- goed/redelijk

Advies  
- repareren waar nodig.

7. Plafonds

De plafonds van woning en trappenhuis zijn gestukadoord (waarschijnlijk riet op regelwerk). Er is weinig scheurvorming geconstateerd.

Beoordeling  
- redelijk

Advies  
- waar nodig repareren.

8. Gevels

De gevels van voor- en achterzijde zijn opgebouwd uit steens metselwerk, in steendverband en vertonen weinig scheurvorming. Het voegwerk is over het algemeen in goede staat.

Beoordeling  
- redelijk

Advies  
- scheuren en voegwerk waar nodig repareren.

Balkons Olympiaweg

De balkons in de voorgevel bestaan uit betonvloeren met gemetselde borstwering. Zowel de borstwering als een deel van het gevelmetselwerk vertonen optrekkend vocht.

Beoordeling  
- slecht

Advies  
- vloer afdekken met waterafwerende laag, welke tevens twee lagen tegen het gevelmetselwerk wordt opgezet. Afsluit verbsteren  
- borstwering aan binnenzijde voorzien van waterafwerende laag  
- bovenkant borstwering afdekken met een afdekprofiel  
- onderzijde balkons voorzien van "open" verflaag.

Ventilatieroosters

Ventilatieroosters zitten zowel op maaiveld-niveau t.b.v. ventilatie van de kruipruimte als in de voorgevel t.b.v. ventilatie van de trappenhuisen. Ten behoeve van ventilatie van de woningen zijn ventilatiesleuven (staande voegen) aanwezig.

Beoordeling  
- ventilatieroosters: redelijk

Advies  
- t.p.v. trappenhuis schoonmaken en behandelen met corrosiewerend middel  
- t.p.v. kruipruimte: vervangen.

9. Daken

Het dak aan de Olympiaweg verspringt in hoogte. Boven de zolders (voorzijde) is het hoge dak; aan de achterzijde is het lage dak direkt, boven de woningen. Deze zijn in 1979 vervangen in een tweelaagse dakbedekking met glasvlies-inlage. De voorzijde is voorzien van een zinken muurafdekking. Het dak aan de lange zijde van de Sportstraat is in 1975 vervangen in spaanplaat, aangebracht op het bestaande dakbeschoot met shingle-bedekking. De daken aan de Turnerstraat en de korte zijde van de Sportstraat bestaat uit een voordak van dakpannen op een houten dakbeschoot. De nokvorsten zijn in slechte staat. Het achterdak is een plat dak met twee-laagse bedekking.

De hoekwoningen aan de Olympiaweg zijn voorzien van een schuin dak met houten dakbeschoot, gedekt met pannen. Eén dakvlak is vervangen in betonnen sneldakpannen.

Beoordeling

- shingle bedekking: slecht

- platte daken: redelijk  
- schuine daken

- gevel zolders: redelijk (vocht-  
doorslag)  
- randafwerking: redelijk/goed

Advies

- shingles en spaanplaat slopen;  
dekken met dakpannen  
- dakbedekking vervangen  
- pannen van vóór-vlak korte  
zijde Sportstraat en schuine  
daken aan Olympiaweg vervangen;  
overige daken herleggen en ge-  
broken pannen vervangen.  
- alle nokvorsten vervangen.  
- gevels af te dekken met  
houten rabadelen  
- t.p.v. Olympiaweg handhaven,  
overige vervangen.

10. Dakkapel/erkers

Op het dak van Olympiaweg 94 is een dakkapel aanwezig. Aan de gevel van de Olympiaweg zijn kleine erkers.

Beoordeling

- redelijk

Advies

- wangen afwerken met Trespa  
- houtwerk waar nodig vervangen.

11. Schuren

Op het binnenterein staan tien schuren, zes grote (onderverdeeld in vier ruimten) en vier kleinere, (onderverdeeld in twee ruimten). Het verwerk is slecht; de dakbedekking moet worden vernieuwd; één schuur watert slecht af en de duren zijn in slechte staat.

Beoordeling

- redelijk/slecht

Advies

- dakbedekking vervangen  
- onderste delen waar nodig ver-  
vangen  
- deuren vervangen en van dage-  
lijk slot voorzien  
- schilderen  
- reparatie dakbeschoot  
- h.w.a. vervangen + aanbrengen  
grindput.

12. Kanalen buitendaks

Het merendeel van de kanalen is reeds vervangen of hersteld. Drie schoorstenen moeten worden vervangen. De ventilatiekanalen zijn in goede staat - de betonplaat te vervangen.

Beoordeling

- schoorstenen: goed

- ventilatiekanalen: goed

- zinken doorvoeren: goed

Advies

- metalen doorvoeren aanbrengen  
i.v.m. lekkage over tongen  
(zie bijlage)  
- vegen  
- drie stuks vervangen  
- lage schoorstenen aan Olympia-  
weg opnieuw voegen  
- betonplaten vervangen  
- kop ventilatiekanaal slopen,  
bovenkant afmaken en  
betonplaten vervangen  
- rookgasafvoer aanbrengen t.b.v.  
geisers  
- lood-aansluitingen vervangen.

13. Koziijnen/ramen

De kozijnen zijn in redelijke staat; enkele onderdorpels zijn aangetast door houtrot.

De kozijnen zijn voorzien van stolpramen, waarvan 20% reeds vervangen is. De originele ramen en plaatselijk tevens de reeds vervangen ramen tochtten. Het stopverf en schilderswerk is in slechte staat.

Beoordeling

- kozijnen: goed

- ramen

Advies

- waar nodig repareren  
- volledig opnieuw schilderen  
- vervangen in nieuwe houten  
ramen.  
- ter plaatse van geluidbelaste  
gevel geluidwerend glas en een  
dubbels aanslag aan te brengen.

14. Deuren  
 In de achtergevel zijn stolpdeuren in de slaapkamers en enkele deuren in de keuken. Deze zijn veelal reeds vervangen, maar er zijn wel tochtproblemen. Bij de balkons in de voorgevel van de Olympiaweg zijn alle deuren reeds vervangen in enkelglas-deur. De straatdeuren zijn in goede staat. De onderdorpels zijn plaatselijk uitgesleten. De woningtoegangsdeuren zijn nog originele paneeldeuren en in redelijke staat.

Beoordeling  
 - straatdeuren: goed

- woningtoegangsdeuren : redelijk  
 - trapphuisdeuren zolder: redelijk  
 - balkondeuren achter: goed

- balkondeuren: Olympiaweg: goed

- onderdorpels: goed  
 - binnendeuren: redelijk

218

15. Balkons achter  
 De originele balkonhekken zijn reeds vervangen in thermisch verzinkte, welke in goede staat verkeren. De randbalken zijn van staal en in zeer slechte staat. De consoles zijn eveneens van staal en in redelijke conditie. De vloeren zijn van beton, dat plaatselijk gescheurd is. De balkonkasten zijn nieuw en veelal in goede staat. Een aantal is nog niet afgeschilderd. De balkonvloeren zijn vrij recentelijk afgewerkt met een cement dekvloer.

Beoordeling  
 - balkonhekken: goed

- randbalken: slecht  
 - consoles: redelijk

- vloeren: redelijk

- afvoeren: slecht

- balkonkasten: goed

Advies  
 - tochtwering aanbrengen  
 - hang- en sluitwerk vervangen  
 - schilderen  
 - glasdelen vervangen door Lexan  
 - begane-grondwoningen voorzien van briefvengeleuf volgens PTT-norm  
 - vervangen  
 - vervangen  
 - originele deuren vervangen (ca. 10%)  
 - overige deuren: kierdichting verbeteren  
 - kierdichting  
 - vervangen door stolpdeuren met dubbelglas en dubbele aanslag i.v.m. geluidwering  
 - handhaven  
 - waar nodig vervangen.

Advies  
 - handhaven, aansluitingen reinigen en behandelen met corrosiewerend middel.  
 - constructie aanpassen aan nieuwe situatie  
 - vervangen  
 - waar nodig vervangen; behandelen tegen corrosie  
 - afschot creëren door nieuwe cement dekvloer aan te brengen  
 - verhoogde randbalk aan te brengen  
 - aansluiting met kozijnen vervangen door staalprofiel, afgekit tegen het kozijn  
 - loden afvoeren vervangen en voorzien van stankafsluiting  
 - repareren, waar nodig afschilderen.

16. Gasleidingen  
 De huidige gasleidingen zijn van staal en dienen per woning gecontroleerd en afgeperst te worden.

Beoordeling  
 - goed

Advies  
 - in type C-woningen meters verplaatsten (kosten voor GEB);  
 - per woning afpersten, waar nodig vervangen.

17. Waterleidingen  
 De bestaande stijgleidingen in keuken, toilet en doucheal zijn van lood.

Beoordeling  
 - matig

Advies  
 - stijgleiding in keuken en toilet vervangen in koper, per woning een afsluitkraan aan te brengen  
 - stijgleiding in douche slopen en douche koppelen aan stijgleiding van wc.  
 - loden aansluitingen vervangen.

18. Flektra  
 De originele bedrading bestaat uit katoenomkleed draad en is in circa 30% van de woningen vervangen met veelal een aardleekschakelaar. De groepenkast bestaat van origine uit twee groepen. Elke woning heeft een eigen belinstallatie.

Beoordeling  
 - huisinstallatie: redelijk

Advies  
 - per woning beoordelen en waar nodig vervangen (bij aanschrijvingen)  
 - per woning vervangen

- belinstallatie: slecht

19. Trapphuis  
 Er is trapphuisverlichting aanwezig, aangesloten op een tweetal CVZ-kasten. De Olympiawegzijde heeft een 3-minutenschakelaar; de Sportstraatzijde is voorzien van een tijdschakelaar. In de Sportstraat zit de CVZ-kast in een begane-grondwoning; de andere zit in een trapphuis aan de Olympiaweg. Er zijn stalen postkasten aangebracht. De houten deurtjes hiervan zijn redelijk en hebben geen slot. De trapleuningen aan de muurzijde zitten plaatselijk los. Op de begane grond een tweetal hoekbeschermers aan te brengen.

Beoordeling  
 - trapphuisverlichting: slecht

Advies  
 - vervangen en uitbreiden met een lichtpunt op de zolderverdieping  
 - deurtjes vervangen en sloten aanbrengen  
 - muurzijde vastzetten  
 - trapgatzijde waar nodig met stalen strip vastzetten  
 - hoekbeschermers aan te brengen bij plafond op begane grond en wand op zolder.

- postkasten: goed

- trapleuningen: redelijk

20. Keukenblokken

De keukenblokken bestaan uit een houten onderbouw met granito aanrechtblad en tvs-gootsteenbak. De meeste blokken verkeeren in redelijke staat. In een aantal woningen zijn recentelijk nieuwe keukenblokken geplaatst.

Beoordeling  
- goed/redelijk

Advies  
- nieuwe blokken: handhaven  
- oude blokken: granito bladen en keukenblokken waar nodig herstellen.

21. Sanitair

De wc-potten zijn deels reeds vervangen; de reservoirs zijn origineel van gietijzer en evaneens plaatselijk vervangen.

Beoordeling  
- redelijk

Advies  
- waar nodig w.c.-pot en/of reservoir vervangen.

22. Deuropeners

De trappenhuisen zijn voorzien van elektrische deuropeners, welke redelijk functioneren.

Beoordeling  
- redelijk

Advies  
vervangen installatie.

23. Huisnummering

De huisnummers zijn momenteel aangegeven met op het kozijn boven de straatdeuren geplakte cijfers.

Beoordeling  
- goed

Advies  
- huisnummerbordjes aanbrengen.  
i.v.m. overschilderen kozijnen.

24. Schilderwerk

Het schilderwerk is in slechte staat.

Beoordeling  
- slecht

Advies  
- nieuw verfysteem aanbrengen, waar nodig afbranden  
- trappenhuisen sauzen  
- lambrizering trappenhuisen schilderen  
- houten leuningen trappenhuisen schilderen.

25. Geisers

De geisers zijn allen eigendom van de Bouwmaatschappij. Alle geisers moeten op een rookgasafvoerkanaal worden aangesloten.

Beoordeling  
- redelijk

Advies  
- oude geisers vervangen door nieuwe en aan te sluiten op rookgasafvoer.  
- aanbrengen rookgasafvoerkanalen

219



# BIJLAGE 1: Oss



## Type overzicht 25 woningen Schadewijk complex 12.6

### Type A woningen

Singel 40-45	nr. 203, 205, 217, 219, 221, 223 en 225	8 woningen
K. de Jongplein	nr. 3, 5, 7, 9, 11, 13, en 15	7 woningen
Totaal type A woningen		15 woningen

### Type A1 woningen

Singel 40-45	nr. 203, 215, 217 en 231	4 woningen
K. de Jongplein	nr. 1 en 17	2 woningen
Totaal type A1 woningen		6 woningen

### Type A2 woningen

Singel 40-45	nr. 207, 209, 223 en 225	4 woningen
Totaal A + A1 + A2		25 woningen

## Type overzicht 31 woningen Schadewijk complex 14.3

### Type D woningen

Singel 40-45	nr. 210, 212, 214, 216, 224, 226, 228, 230, 232, 238, 240, 242, 244, 246, 248, 250 en 252	17 woningen
Th. Dobbestraat	nr. 4, 8 en 10	3 woningen
Totaal type D woningen		20 woningen

### Type D1 woningen

Singel 40-45	nr. 208 en 236	2 woningen
--------------	----------------	------------

### Type D2 woningen

Singel 40-45	nr. 234 en 236	2 woningen
--------------	----------------	------------

### Type D3 woningen

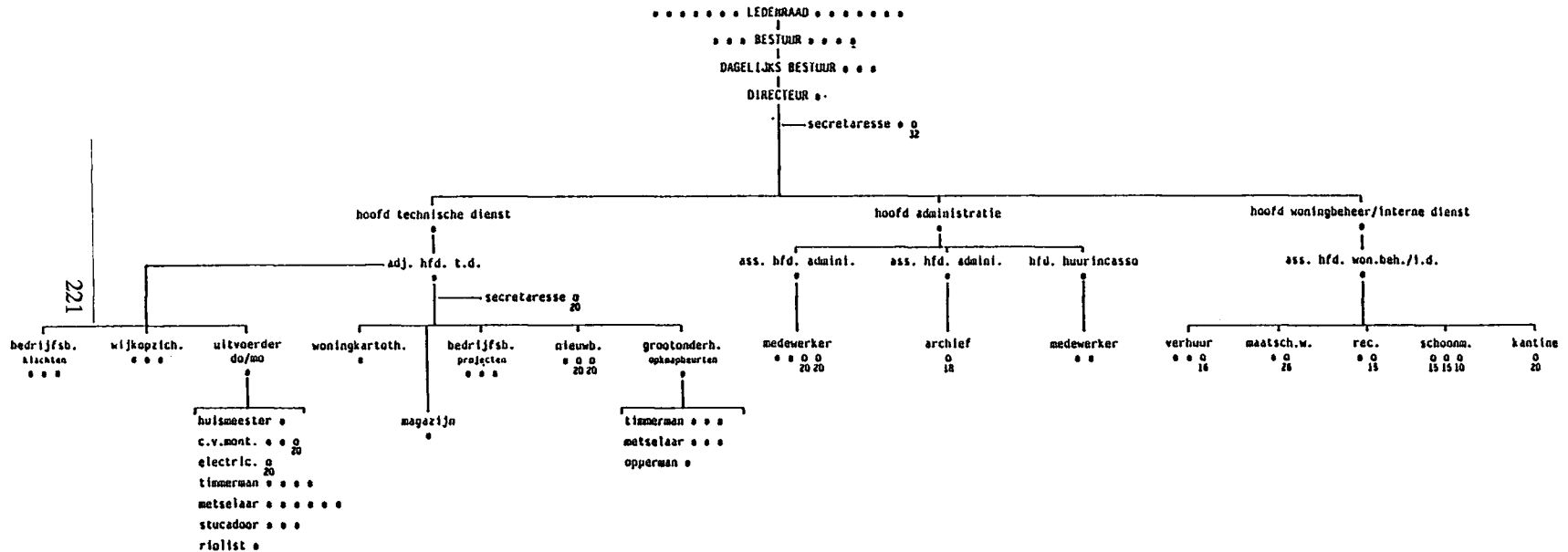
Singel 40-45	nr. 222	1 woning
--------------	---------	----------

### Type D4 woningen

Singel 40-45	nr. 220	1 woning
--------------	---------	----------

Totaal D + D1 + D2 + D3 + D4 verkocht		26 woningen
		5 woningen
		31 woningen

# Organisatieschema bouwvereniging St. Willibrordus per 1 juli 1988



SOCIAAL ECONOMISCHE STATUS BEWONERS COMPLEX 12.6 EN 14.3

31 (26) WONINGEN 1960  
(complex 14.3)

IS- S.	GEB. DATUM HOOFDBEW.	BURGERLIJKE STAAT	HUISHOUD GROOTTE	WOONACHTIG SEDERT	OPLEIDING /BEROEP	INKOMEN
	16-05-1959	gehuwd		nov. 1965		
	30-08-1927	gehuwd		sep. 1961		
				sep. 1961		
				sep. 1961		
				sep. 1961		
				sep. 1961		
				okt. 1963		
				okt. 1961		
				okt. 1990	constructie bankwerker	2582
				okt. 1983		3500
				jun. 1965		
				okt. 1961		
				okt. 1961		
				nov. 1961		
				nov. 1961		
	20-04-1931	gehuwd	5	feb. 1972	afdelingschef	1300
				nov. 1961		
				nov. 1966		
	11-12-1938	gehuwd	3	mrt. 1977	wever	1600
	23-11-1936	gehuwd	4	feb. 1981	typograaf	
				nov. 1961		
				nov. 1961		
	10-07-1964	gehuwd		dec. 1990	marktkoopman	1987
	11-06-1961	gehuwd		okt. 1985	timmerman	1360
	28-03-1931			aug. 1969		
	16-01-1955	gehuwd		okt. 1990	stratenmaker	1580
	22-01-1929			dec. 1961		

25 WONINGEN 1956  
(complex 12.6)

	30-06-1957	gehuwd	3	okt. 1985	timmerman	1000
		gehuwd		aug. 1957		
	27-01-1932	gehuwd		apr. 1973	boekhouder	880
	28-01-1930	gehuwd	5	jul. 1975	metselaar	
	10-04-1962	gehuwd	3	aug. 1984	fabrieksarbeider	1400
	26-09-1939	gehuwd	3	jun. 1983	rijksambtenaar	2800
		gehuwd		apr. 1969		
	12-03-1927	gehuwd		mei 1983		1484
				aug. 1957		
	09-02-1929	gehuwd		aug. 1981	maatsch.werker	4201
	07-06-1953	gehuwd	3	mei 1984	wever	2822
	28-04-1932	gehuwd	3	okt. 1981	schilder	3560
				jan. 1966		
				apr. 1957		
				okt. 1965		
				apr. 1957		
				apr. 1957		
	12-11-1921	gehuwd		apr. 1989		2600
	29-10-1936	gehuwd	4	jun. 1976	monteur	1200
	07-03-1925	weduwe	3	dec. 1978		3900
	30-03-1947	gescheiden	4	okt. 1985		1493
				jun. 1957		
				jun. 1957		
				jun. 1957		
				feb. 1969		



bouwvereniging  
**st. willibrordus**

afdeling Technische dienst  
naam A. de Beer  
nummer BBB 75-88  
betreft 31 woningen Schadewijk  
complex 14.3

oss. 11 november 1988

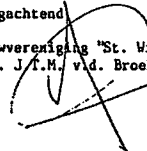
Geachte huurder(ster),

De woning waarin u woont is gebouwd in 1960. Dat betekent dat de door u bevoende woning inmiddels meer dan 28 jaar oud is. Het is ons beleid om bij woningen welke 25 jaar of ouder zijn te bekijken of er groot onderhoud uitgevoerd moet worden, en of het wenselijk is, dat er aan de indeling wat verbeteringen kunnen worden aangebracht. Van de veranderingen en/of verbeteringen aan uw woning hebben wij een van de mogelijkheden op papier gezet. Ook is er van de veranderingen en/of verbeteringen een beknopte omschrijving gemaakt

Om met u hierover van gedachten te wisselen, nodigen wij u uit op woensdag 16 november a.s. om 19.00 uur in het wijkgebouw Schadewijk, Hagelkruisstraat 13.

Wij rekenen op uw komst.

Hoogachtend  
Bouwvereniging "St. Willibrordus"  
Ing. J.T.M. v.d. Broek / directeur



correspondentie: postbus 151, 5340 AD oss  
kantoor: vanusstraat 2, oss, telefoon 04120-64911\*  
bank: rabobank oss, rekening 14.04.12.530, postgiro 1127816  
ingeschreven k.v.k. dan bosch onder no. v218044-v24144

224



bestaande voorgevel

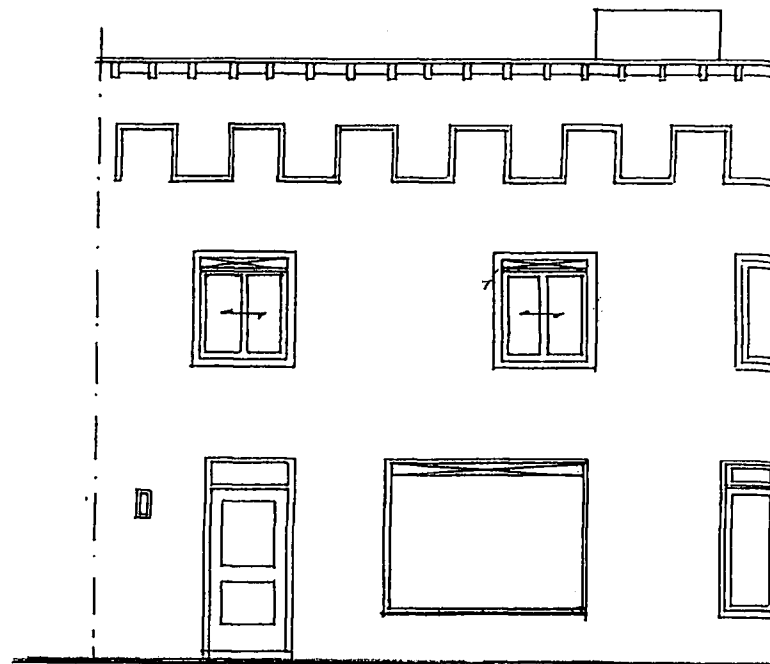
type A

25 woningen

SCHADEWIJK

complex 12.6

 sus kast



nieuwe voorgevel  
(won. Singel 40/45)

type A

25 woningen

SCHADEWIJK

complex 12.6



bouwvereniging  
**st. willibrordus**

VERKLARING

- A. Bij deze verklaart ondergetekende geen prijs te stellen op het aanbrengen van geluidisolerende voorzieningen aan de voorgevel van zijn/haar woning d.m.v. montage van suskasten.
- B. Tevens verklaart ondergetekende in goede staat ontvangen te hebben de volgende bouwmaterialen:
- }- suskasten
  - }- raamvleugels
  - }- tussendorpels

Vernoemde materialen zullen door ondergetekende goed beheerd worden zodat deze bij woningmutatie alsnog gemonteerd kunnen worden.

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Getekend te: \_\_\_\_\_ d.d. \_\_\_\_\_

Handtekening:  
\_\_\_\_\_

## 25 woningen Schadeviijk; complex 12.6

### 6 woningen type A1

Singel 40-45 nr. 201, 215, 217 en 231  
K. de Jongplein nr. 1 en 17

### Omschrijving van de mogelijke veranderingen en verbeteringen

#### 1. Centrale verwarming

Bij de aanleg van de centrale verwarming wordt de ketel op zolder geplaatst.

#### 2. Woonkamer

In de woonkamer zijn de volgende veranderingen/verbeteringen mogelijk:  
- tussenwand verwijderen ( indien nog aanwezig ), inclusief het verwijderen van de schoorsteenmantel en de schoorsteenkanalen. Deze kanalen kunnen uiteraard alleen dan verwijderd worden indien er een t.v. installatie is of wordt aangelegd.  
- de deur vanuit de entree naar de woonkamer dichtmetselen.  
- de wanden waaraan gewerkt is worden behangklaar opgeleverd.

#### 3. Keuken

Hier zijn de volgende mogelijkheden:

- 2 kasten slopen en aansluitingen maken voor de opstelling van wasmachine en koelkast
- een doorgang met deur maken vanuit de keuken naar de woonkamer
- de wanden van de keuken gedeeltelijk betegelen en de overige gedeelten met het plafond overschuren
- de elektrische installatie uitbreiden, waarbij de leidingen in de muur worden opgenomen

#### 4. Toilet

Bij deze verbetering wordt de bestaande toiletruimte voorzien van wand- en vloertegels. Het plafond en de wanden boven de betegeling worden overgeschuurd. Het toilet wordt, indien nodig, geheel opnieuw ingericht en er wordt een fonteintje aangebracht.

#### 5. Douche

Hierbij wordt het bestaande lavet gesloopt. Deze nieuw douche wordt opnieuw ingericht met o.a. douchegarnituur en wastafel. Onder bepaalde voorwaarden is het mogelijk om zelf de kleur van de tegels te bepalen.

#### 6. Dubbele beglazing

Bewoners die tot op heden in de woonvertrekken nog geen dubbele beglazing hebben laten aanbrengen, kunnen dit alsnog laten doen.

#### Huurverhoging

Alle hiervoor genoemde werkzaamheden zijn verbeteringen. Dit houdt in dat hiervoor een huurverhoging berekend wordt. Hoeveel de huurverhoging is kan op dit moment nog niet bepaald worden omdat eerst vast moet komen staan dat deze zaken uitgevoerd worden. Indien u een bepaalde verbetering wenst, dan gaan wij uitrekenen hoeveel dit gaat kosten.

#### Overige werkzaamheden

##### a. Geluid

Om de huidige geluidsbelasting te verminderen worden de ramen in de voorgevel van de woningen aan de Singel 40-45 voorzien van een zogenaamde suskast. In draairamen bij deze woningen worden tochtprofielen aangebracht.

##### b. Onderhoud

Naast de reeds genoemde verbeteringen wordt er onderhoud aan de woningen uitgevoerd. Wij noemen hierbij de belangrijkste zaken:

- aanrechten vernieuwen
- vernieuwen of repareren van de buitendeuren, de ramen en de kozijnen
- reparatie van de bestrating
- reparatie van metselwerk en voegwerk
- reparatie en/of vernieuwing van de daken
- nazien en reparatie van de schoorstenen
- controle en zonodig reparatie of vernieuwing van de gasleidingen
- na gereedkomen van de onderhoudswerkzaamheden worden de woningen aan de buitenkant geheel overgeschilderd

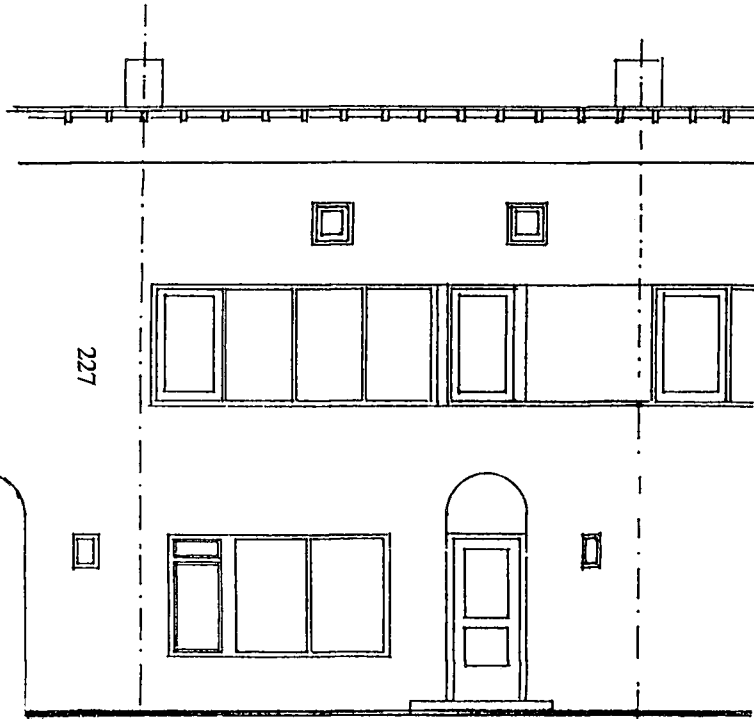
Voor de hierboven genoemde werkzaamheden wordt geen huurverhoging berekend.

#### Herinrichtingskosten

De gemeente Oss is op dit moment bezig met een regeling die de huurders een tegemoetkoming kan verstrekken in de te maken kosten voor herinrichting. Hoe deze regeling er precies komt uit te zien is nog niet bekend. Wel is duidelijk dat naast een bedrag per woning de tegemoetkoming zal afhangen van de mate waarin binnen de woning werkzaamheden verricht moeten worden. Zodra hierover meer bekend is krijgt u hierover bericht.

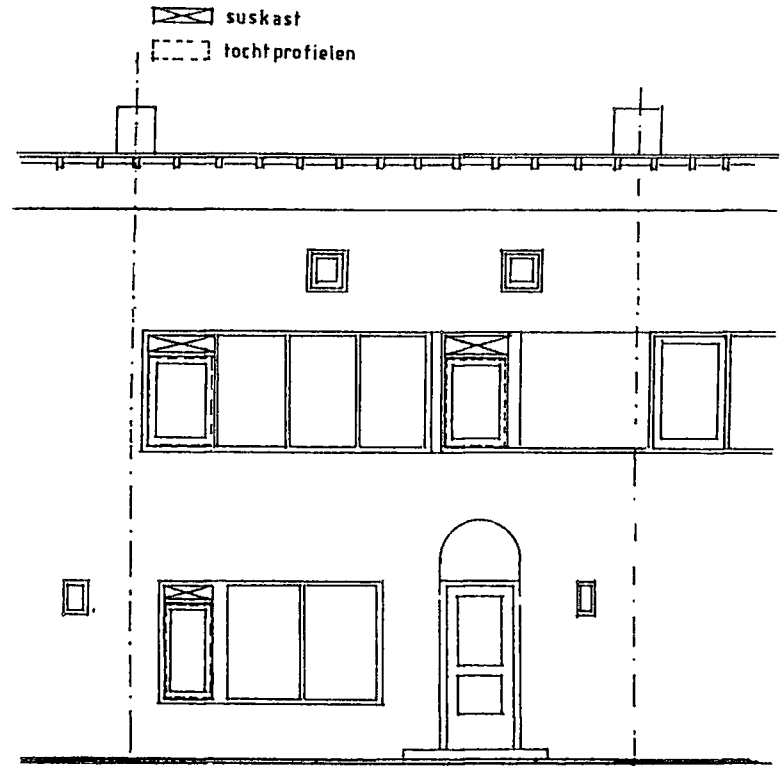
#### Tekeningen

In dit boekwerkje hebben wij tekeningen opgenomen van zowel de bestaande toestand als een eventueel gewijzigde toestand van uw woning. Indien er iets niet duidelijk is of u heeft nog andere vragen, dan kunnen wij die behandelen op de informatieavond.



bestaande voorgevel

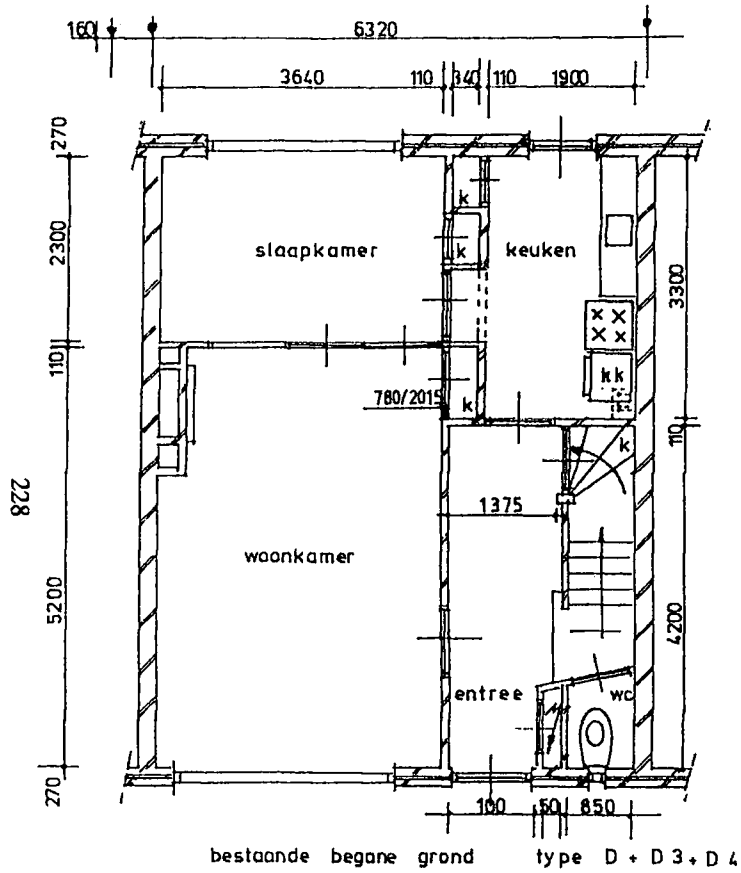
type D



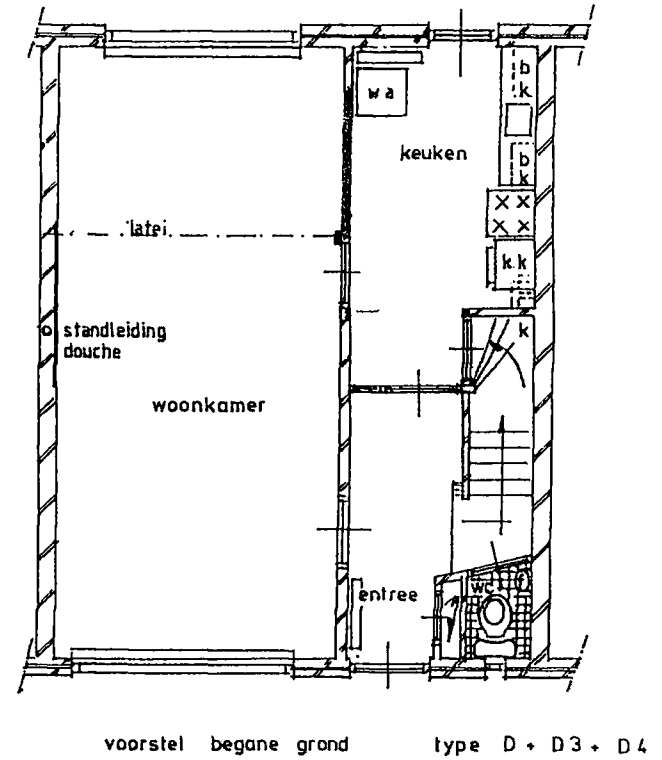
nieuwe voorgevel  
(wan. aan de Sinnel 40/45)

type D

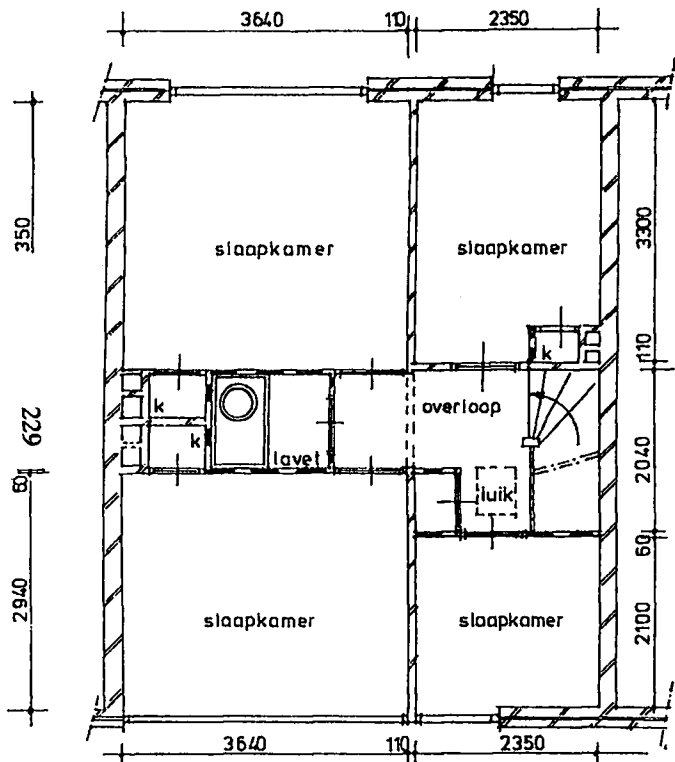




31 woningen SCHADEWIJK complex 14.3

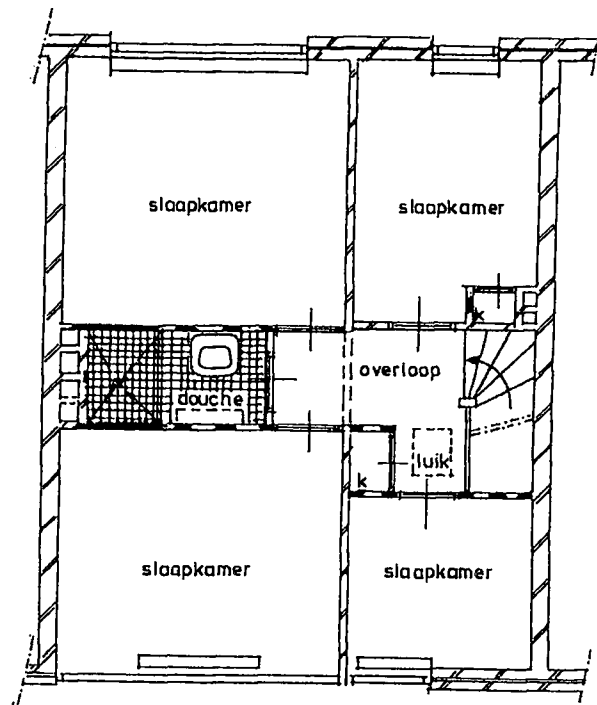


31 woningen SCHADEWIJK complex 14.3



bestaande verdieping

type D + D 3 + D 4



voorstel verdieping

type D + D 3 + D 4

31 woningen

SCHADEWIJK

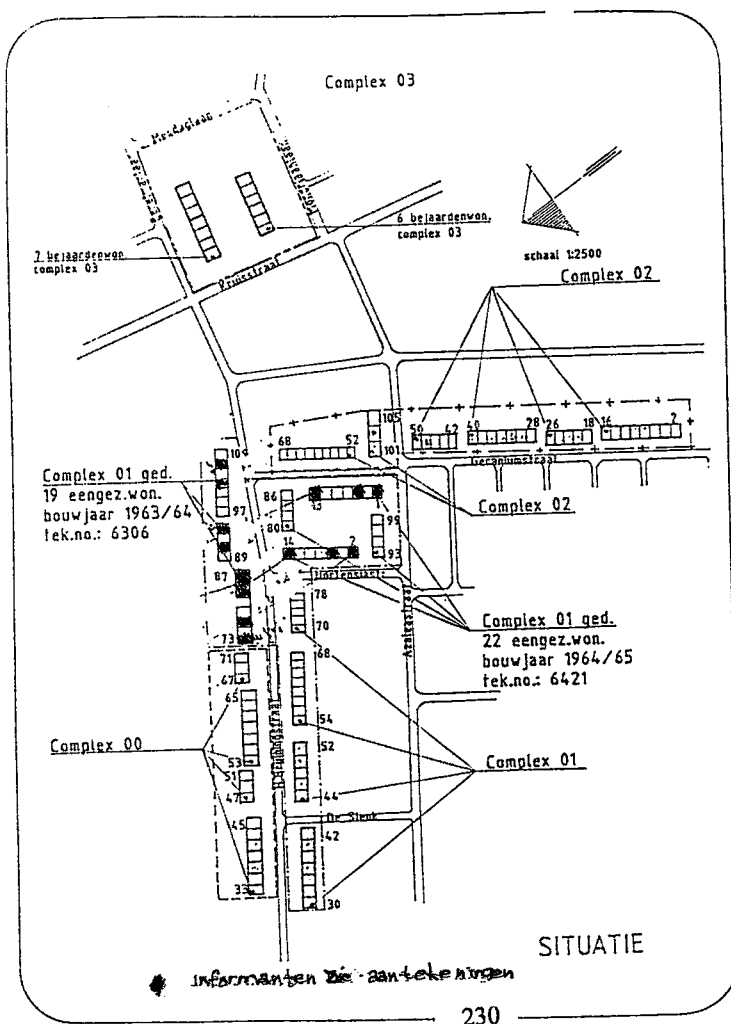
complex 14,3

31 woningen

SCHADEWIJK

complex 14,3

# BIJLAGE 1: Musselkanaal



# WIL- INVENTARISATIERAP MUXSELKANDAL [1989]

Complex 01 (ged.) Hortensiastraat 2 t/m 14 (even)  
Azaleastraat 93 t/m 99 (oneven)  
Geraniumstraat 1 t/m 13 (oneven)  
Jhanne Bruiningstraat 80 t/m 86 (even)  
22 eengezinswoningen, zogenaamde "betonwoning"  
bouwjaar 1964/1965  
tekeningnummer: 64-21

Fundering Volgens de tekeningen zijn de woningen op staal gefundeerd. De fundering is goed, want er is nergens ernstige scheefstand en/of scheurvorming van gevels of dragende bouwmuren gekonstateerd. Er zijn geen tekens gevonden die wijzen op optrekkend vocht vanuit de fundering. De vloerventilatie bestaat uit 4 stuks roosters in de voor- en achtergevel, die aangebracht zijn onder de begane grondvloer. Bij veel woningen is gekonstateerd dat deze roosters geheel of gedeeltelijk afgedekt zijn met grond of tegels, waardoor de vloerventilatie niet of slechts matig functioneert. Hoewel de huurders niet klaagden over vocht onder de vloer, verdient het aanbeveling de vloerventilatie te verbeteren. Een continue meting van het milieu onder de vloer zou wenselijk zijn.

Riolering Volgens mededelingen van diverse huurders zijn de grondleidingen van de rioleringen circa 3 jaar geleden, na ernstige klachten over lekkage, geheel vernieuwd in PVC. Ze functioneren nu goed. De nog niet vervangen grondleidingen zullen alsnog vervangen moeten worden op middellange termijn. Op één adres (Geraniumstraat 13) wordt nog geklaagd over stank van onder de vloer. Dit zou verholpen kunnen worden door de vloerventilatie te verbeteren.

Gevelmetselwerk Het gevelmetselwerk verkeert over het algemeen in goede staat. Er is een begin van vorstschade gekonstateerd. Het gevelvoegwerk verkeert in redelijke tot matige staat. De voegen zijn erg open van structuur waardoor er water in kan dringen; bij vorst veroorzaakt dit steeds verder gaande schade. De voegen zijn nu poreus en zacht. De gemetselde penanten van de bouwmuren moeten plaatselijk uitgehakt en opnieuw gevoegd worden. De buitengevels van de aangebouwde bergingen moeten geheel uitgehakt en opnieuw gevoegd worden. De kopgevels van de bouwblokken vertonen ook slecht voegwerk. Hier is ook enige vorstschade aan de gevelsteen gekonstateerd. Geadviseerd wordt het voegwerk te vernieuwen en te rekenen op 5 à 10% te vervangen gevelmetselwerk. De reparatie van gevelmetsel- en voegwerk moet op middellange termijn uitgevoerd worden om vervolgschades te beperken.

Schoorstenen Het metselwerk van de schoorstenen verkeert in redelijke staat. Het voegwerk en de koppen van de schoorstenen verkeren in slechte staat. Geadviseerd wordt de voegen opnieuw te voegen, de koppen opnieuw af te werken, het lood te repareren c.q. gedeeltelijk te vervangen en het geheel van een waterdichte coating te voorzien.

Betonwerk Het betonwerk van de voor- en achtergevel en van het bergingskozijn verkeert in goede staat. Plaatselijk is een begin van scheurvorming in het beton c.g.v. roestende wapening gekonstateerd. Bij een volgende schilderbeurt moeten dit soort plekken afdoende behandeld en gerepareerd worden. De dilatatievoegen tussen de betonelementen onderling zijn verhard en moeten op korte termijn vervangen worden. Bij alle woningen is condensvorming, schimmel en algengroei gekonstateerd op de binnenzijde van de betonnen elementen. Hierover werd door alle huurders geklaagd.

231

In de toekomst kan verwacht worden dat bij het aanzeggen van huurverhogingen door de huurders bezwaar gemaakt zal worden. Op grond van de zogenaamde "deelpannen" zal er dan geen huurverhoging doorgevoerd mogen worden. Uit dit oogpunt is het wenselijk om op korte tot middellange termijn maatregelen te treffen om de isolatiewaarde van de gevels te verbeteren.

Daken De dakconstructie is een gordingsdak met houten delen waarover keramische OVH-pannen en halfronde vorsten. De pannen verkeren in matige tot slechte staat. Ze zijn schieluw, beginnen te schilferen en zijn slecht gedekt. Het verdient aanbeveling de slechte pannen (circa 25%) te verwijderen en andere te herdakken en de nokken opnieuw te leggen. Van diverse woningen zijn de binnenzijden van de daken geïsoleerd. De dakramen zijn al gedeeltelijk vervangen in PVC. De nog resterende oude gietijzeren dakramen zijn roestig en aan vervanging toe. Het platte dak van de aangebouwde berging bestaat uit Durisol-Mariet platen waaroverheen een weerlaagge bitumineuze dakbedekking, afgestroomd met leslag. De dakranden zijn vurenhouten boeidelen afgedekt met een zinken kraal. De bitumineuze dakbedekking verkeert in slechte staat; vervanging van dakbedekking met afwerking van de dakranden is op korte termijn nodig. De boeidelen van de dakranden zijn matig tot slecht en zijn op korte termijn aan vervanging toe. N.B. Een beperkt aantal daken is al vernieuwd, deze zijn goed. Bij deze daken zijn de boeidelen echter niet vervangen, wat wel nodig is.

Goten De zinken goten op gegalvaniseerde beugels verkeren in matige staat. Doordat de beugels te ver uit elkaar staan (circa 80 cm) buigen de goten veel door en vertonen lekkages. De goten zakken op veel plaatsen zover door dat de draairmen niet meer voldoende open kunnen. Geadviseerd wordt goten en hemelwaterafvoer op middellange termijn te vervangen. De gegalvaniseerde gootbeugels zijn goed.

Gevel-timmerwerk De kozijnen zijn uitgevoerd in beton en vormen één geheel met de betonnen gevels. Overigens is er geen geveltimmerwerk. De beweegbare ramen zijn stalen ramen in stalen stelkozijnen, geplaatst in de betonnen gevels. Deze stalen ramen verkeren in matige staat, ze zijn schieluw en tochten. Er is een begin van roestvorming gekonstateerd. De uitzetijzers passen slecht op de stelpennen waardoor er veel stormschade is. De beslissing voor het eventueel vervangen van deze stalen elementen dient afgewogen te worden aan de aanpak van de condensproblematiek van de betonnen gevels.

De voor- en achterdeuren zijn vuren deuren in gebaitete uitvoering. Ze verkeren nog in goede staat en kunnen, naar verwachting, bij goed uitgevoerd schilderonderhoud, nog 5 à 10 jaar mee. Het hang- en sluitwerk van de achterdeur is matig. Het lichtkozijntje van de berging is uitgevoerd in hout. Dit verkeert in slechte staat en moet op korte termijn vervangen worden. N.B. Een aantal kozijntjes is reed vervangen in hardhout, deze verkeren in goede staat.

Glaswerk Het enkele glas is met stopverf vastgezet in de betonnen kozijnen en stalen ramen; dit verkeert in slechte staat. Bij de eerstvolgende schilderbeurt moeten de ruiten herplaatst worden, indien de gevels niet in zijn geheel aangepakt worden. Veel ruiten staan te rammelen.

Schilder-  
werk

In de woonkamer en de keuken is in de grote vaste glasvlakken dubbele beglazing aangebracht met behulp van hardhouten latten, in volbed butyleenkit. De dubbele beglazing is niet geplaatst volgens de V.D.B.W. '81. Er bestaat gevaar voor inwatering op de onderdorpel met als mogelijk gevolg: lekkende ruiten.  
Ook de kitvoegen van het dubbele glas zijn aan het verharden. Ze zullen op korte termijn vervangen moeten worden. Geadviseerd wordt om dan de onderdorpelconstructie uit te voeren als "ontlucht" systeem.

a) Op hout buiten

De vuren voor- en achterdeuren zijn in een transparantebeits geschilderd, het verkeert in matige tot slechte staat. Naar verwachting is een schilderbeurt over 1 à 2 jaar noodzakelijk. Dit geldt ook voor het schilderwerk van de houten boeidelen van de bergingen en de lichtkozijntjes van de bergingen.  
Van de betimmering tegen de onderzijde van het dakbeschot, tussen goot- en muurplaat, verkeert het schilderwerk in slechte staat.  
Dit schilderwerk moet binnen 1 à 2 jaar hersteld worden.

Op beton buiten

De vertikaal geschilderde vlakken van de betonnen gevels zijn redelijk tot matig. De dekking is onvoldoende. De horizontale vlakken, vooral bij de kozijnen van de slaapkamers, zijn erg kaal. Een bijwerk-schilderbeurt is op korte termijn noodzakelijk.

Binnen-  
timper-  
werk

Het binnentimmerwerk zoals binnendeuren, binnendeurkozijnen, vaste trappen, plinten e.d. verkeren in goede staat.

Het hang- en sluitwerk van de binnendeuren is verouderd. Diverse huurders hebben dit al gedeeltelijk vervangen. Naar verwachting zullen op lange termijn de sloten en deurkrukken van de binnendeuren moeten worden vervangen.

De sanrechtblokken en laden zijn enige tijd geleden vernieuwd. De toegepaste blokken zijn van goede kwaliteit; in de nabije toekomst (middellange termijn) hoeft niet gerekend te worden op regelmatige reparaties aan ladegeleiders en kastdeurscharnieren.

Vliesoztrappen. De vliesoztrappen verkeren in matige staat voor zover ze nog niet vernieuwd zijn. Deze zullen op middellange termijn vervangen moeten worden. Er moet dan wel op de juiste lengte gelet worden; de nu toegepaste nieuwe zijn hier en daar te kort, waardoor ze te steil staan.

Ventilatie keuken, kelder en douche:

door middel van een ventilatiekanaal in de spouw van de woningscheidende muur, bovendaks voorzien van een korte zinken kap. De vraag is of dit kanaal voldoende funktioneert. De zinken koker zou vervangen kunnen worden door een langere PVC-kap.

N.B. Om de ventilatie van de douche te verbeteren is het nodig om de douchedeur in te korten of een rooster in de deur aan te brengen.

**Vloeren** De afsmeervloer van de vertrekken geven geen reden tot klachten. De vloeren van de douches, tegelvloeren, zijn in de meeste gevallen al vervangen vanwege lekkages. Van deze nieuw gelegde vloeren ligt een deel weer los, zodat erop gerekend moet worden dat er in de nabije toekomst nog steeds reparaties uitgevoerd moeten worden.

**Wanden** De diverse wandafwerkingen zijn goed. Er is slechts sporadisch heel lichte scheurvorming in de wanden gekonstateerd. De aansluitvoegen tussen de betonnen voor- en achtergevels en de bouwsuren vertonen scheur- en tochtvorming. De aansluitnaden zouden op middellange termijn van latten met een kitvoeg moeten worden voorzien.

**Plafonds** De stucwerk plafonds van begane grond en douche zijn goed.

**Installaties** Gasleidingen: zijn uitgevoerd in koper.  
Waterleidingen: idem.

C.v.-installatie: de ketel is van het fabriekaat Intergas, bouwjaar 1977/1980. De installatie funktioneert goed. De radiator in de douche vertoont ernstige roestvorming t.g.v. steeds nat spatten. Het zou beter geweest zijn de radiator verder van de douchehoek te plaatsen.  
Elektrische installatie: de installatie bestaat uit 3 groepen; de aarding is uitgevoerd d.m.v. een aardelektrode. Deze installatie voldoet op het punt van de aarding niet aan de huidige voorschriften. Er zal op gerekend moeten worden dat de installatie op middellange termijn aangepast moet worden (als nutbedrijf).

**Sanitair** De staat van de diverse sanitaire toestellen is verschillend. De meeste zijn nog de oorspronkelijke toestellen en zijn inmiddels circa 22 jaar oud.  
Wastafels, wc-potten en planchets zijn verouderd, maar over het algemeen nog goed.  
Spiegels, douchemengkranen, wastafelkranen e.d. zijn van matige kwaliteit. Deze zullen op middellange tot lange termijn vervangen moeten worden.  
De stortbakken van de wc's zijn voor het grootste gedeelte al vervangen door laaghangende PVC-bakken.

**Diversen** De warmwatervoorziening geschiedt door middel van een gasgeysier in de berging of op de vloering. Ze verkeren in goede staat. De plaats op de vloering is uit het oogpunt van energieverbruik slecht (te ver van de keuken).

N. Bruiningstraat 84

- klachten condensvorming op beton.  
gemeten waarden 18-02-1987:  
woonkamer : temp. 20,7°C; R.V.: 60%  
slaapkamer: temp. 16°C; R.V.: 73%

Geraniumstraat 13

- nog steeds rioleringsstank van onder de vloer.

Azaleestraat 99

- condensvorming op kozijnen.  
- wc-deksel blijft niet omhoog staan, omdat de wc-pot te dicht in de hoek geplaatst is.

Hortensiastraat 8

- condensvorming op kozijnen.  
- geen warmwater op de wastafel in de douche (door huurder zelf aangebracht.)



NCIV

Korrel voor woningcorporaties

# GROOT ONDERHOUDSPLAN

## 41 woningen te Musselkanaal

233



**Christelijke Woningbouwvereniging  
„Oostelijk Groningen”**

---

Jasmijnstraat 35 - 9581 KN Musselkanaal - Telefoon 05994 - 13120

---

3. De organisatie van het werk

-----  
Bij de organisatie van het werk zijn veel personen en instanties betrokken. In dit verband noemen we:

- de bewoners
- de woningbouwvereniging
- de architect
- de aannemer
- de gemeente
- het Rijk

De bewoners

Zij zijn de direct betrokkenen, het betreft immers woningen die door hen bewoond worden. Zij nemen kennis van de plannen, de wijze waarop deze zullen worden gerealiseerd en de gevolgen hiervan.

De plannen die nu gepresenteerd worden zijn het resultaat van de inventarisatie, het overleg met de huurdersbelangenvereniging en de opmerkingen die de bewoners gemaakt hebben op de gehouden voorlichtingsbijeenkomst over ventilatie.

In dit gehele voorbereidingsproces is consequent gezocht naar de mogelijkheden om de vochtproblematiek aan te pakken.

De woningbouwvereniging

Als eigenaar en beheerder van de woningen vervult de woningbouwvereniging de opdrachtgeversrol bij het maken van de plannen en de uitvoering van de werkzaamheden.

Als projectcoördinator is aangewezen de heer J. Molhoek van het NCIV bv te Hoogeveen. Deze functionaris wordt tijdens de uitvoering bijgestaan door een opzichter, die specifiek is belast met het uitoefenen van toezicht op de juiste uitvoering van de werkzaamheden.

De architect

Hij maakt in opdracht van de woningbouwvereniging plannen, zorgt voor bestek en tekening en verstrekt advies.

Voor dit project vervult het NCIV, regiokantoor Hoogeveen, waar meerdere personen en disciplines werkzaam zijn op het gebied van volkshuisvesting, de architectenrol.

De aannemers

Deze voeren de plannen uit volgens bestek en tekeningen.

Voor dit project zijn de aannemers: Bouwonderneming Gebr. Benus te Musselkanaal en Bauschützchemie Nederland ( BSC ) te Musselkanaal.

De gemeente

Controleert of plannen en uitvoering voldoen aan de eisen op het gebied van bestemmingsplan, bouwverordening, nutsbedrijven en Brandweer.

Bovendien zal de gemeenteraad, wanneer gemeentegarantie wordt gevraagd in verband met financiering, hiervoor toestemming moeten verlenen.

Tevens moet de gemeente beoordelen of de plannen voldoen aan de eisen die worden gesteld bij groot-onderhoud en woningverbetering. Zij moet haar goedkeuring hechten aan de hoogte van de kosten en verstrekt eventueel de subsidie.

#### De Rijksoverheid

De Rijksoverheid stelt de budgetten voor de subsidie ter beschikking en controleert de gemeente.

Elk van deze personen of instanties speelt een rol in het proces van groot-onderhoud. Dit proces is in hoofdlijnen te verdelen in twee fasen: de voorbereidingsfase en de uitvoeringsfase. In de voorbereidingsfase worden plannen gemaakt, besproken en herzien.

De uitvoeringsfase gaat in op het moment dat de planvoorbereiding is afgerond, dus als alle betrokken instanties overeenstemming hebben bereikt over de plannen en de gevolgen daarvan, dus ook over de financiën. De aannemer krijgt dan opdracht en kan met zijn werkzaamheden beginnen. Ook zal dan regelmatig overleg moeten worden gevoerd met name tussen opdrachtgever, aannemer en architect.

Omdat er gewerkt wordt in bewoonde woningen, is echter ook in die fase de bewoner een belangrijke partij. Er wordt dan ook met nadruk gewezen op het belang van een bewonersvertegenwoordiger in de bouwvergaderingen. Tijdens de uitvoering zal de opzichter bijna dagelijks aanwezig zijn.

U kunt dan altijd bij hem terecht voor vragen.



4. Omschrijving groot-onderhoud

-----  
De groot-onderhoudsplannen, die goedgekeurd zijn door de overheid, houden het volgende in:

- a) vervangen/repareren voegwerk van
  - schoorstenen
  - gevels
- b) vervangen lood schoorstenen en behandelen van de schoorstenen tegen vochtdoorslag.
- c) vervangen gietijzeren dakramen door plaatstalen.
- d) vervangen/uitstukken van dakpannen
- e) vervangen dilatatievoegen.
- f) vervangen dakdoorvoeren en ventilatiekanalen douches.
- g) vervangen zinken goten en beugels.
- h) vervangen stalen ramen in voor- en achtergevel door ..... dit zal op de informatie-avond nader worden toegelicht.
- i) behandelen betonoppervlakken binnenzijde voor- en achtergevel en niet getegelde wanden en plafonds in de douches met een vochtregulerende- en schimmelwerende coating.

6. De uitvoering van het werk  
-----

Eén van de verschillen tussen groot-onderhoud en renovatie is, dat u bij groot-onderhoud in uw woning blijft.

Bij de uitvoering van het werk moet hiermee rekening gehouden worden.

U zult hierdoor wel tijdelijk overlast onder- vinden.

Het zal duidelijk zijn, dat de medewerking van de bewoners noodzakelijk is om de overlast tot een minimum te kunnen beperken.

Verder is het voor u belangrijk dat buiten de werktijden, van 's-morgens half acht tot 's-middags vier à vijf uur, de woning weer zo wordt achtergelaten, dat kan worden gekookt en geslapen en de sanitaire voorzieningen weer kunnen worden gebruikt.

Uitgangspunt is, dat datgene wat 's-morgens wordt aangepakt, 's-middags zover klaar is, dat de woning weer bewoond kan worden.

Voor de juiste volgorde van uitvoering moet nog overlegd worden met de aannemer en andere toeleverende bedrijven. Wij zullen u de volgorde tijdig mededelen, waarbij wij ervan uitgaan dat de overlast voor u zo gering mogelijk zal zijn.

Werkzaamheden die aan de buitenzijde van de woning gebeuren zoals reparatie van voegwerk, metselwerk, aan daken en dergelijke kunnen tegelijk met de werkzaamheden in de woning worden gedaan.

Het is ook mogelijk dat deze werkzaamheden eerder of later worden uitgevoerd.

Bijvoorbeeld in verband met het weer.

Over de planning zullen wij u te zijner tijd nog inlichten.

De juiste startdatum zal nog nader worden vastgesteld. Een paar dagen van te voren wordt u door de opzichter of de uitvoerder meegedeeld, wanneer uw woning aan de beurt is.

Enkele algemene maatregelen die de aannemers treffen om schade te voorkomen zijn:

- het afdekken van vloerbedekking op die plaatsen waar gelopen en gewerkt wordt;
- indien nodig het plaatsen van schermen tegen weersinvloeden bij het vervangen van de ramen;

7. Bijdrage in herinrichtingskosten bij groot-  
onderhoud  
-----

De gemeente Stadskanaal heeft een regeling  
waarin wordt voorzien in een tegemoetkoming  
in de kosten, bedoeld voor bewoners als aan  
hun woning groot-onderhoud wordt uitgevoerd.

8. Zelf aangebrachte voorzieningen  
-----

Indien er ( bouwkundige ) voorzieningen in of  
aan de woningen door de bewoners zijn aange-  
bracht , die de uitvoering van de onderhouds-  
werkzaamheden belemmeren , dient de bewoner  
deze voortijdig te verwijderen.

Hier onder vallen met name ook de TV-antennes  
aan de schoorstenen e.d.

9. Adressen + Spreekuren  
-----

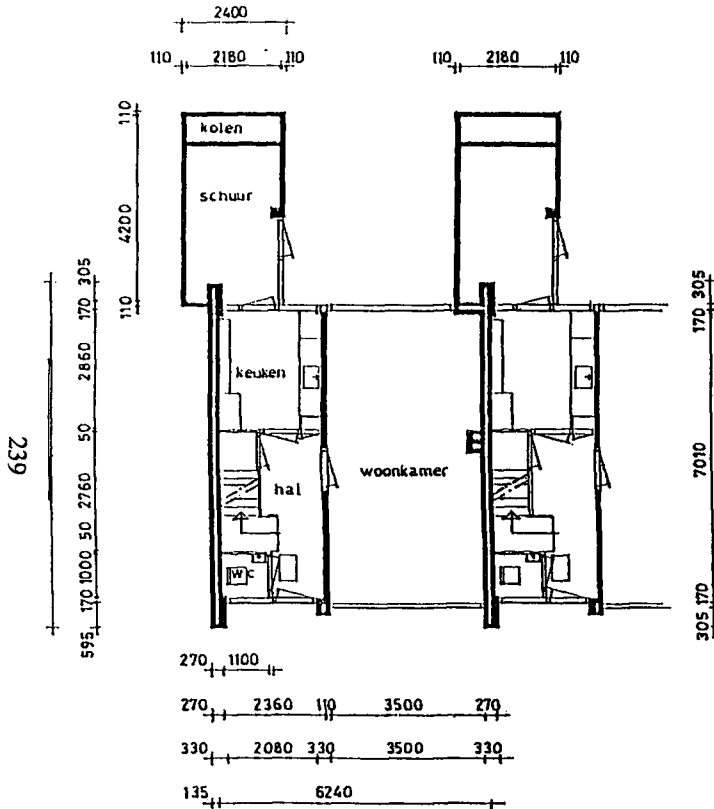
postadres

Chr. Woningbouwvereniging "Oostelijk  
Groningen"  
p/a dhr. van Sambeek  
Jasmijnstraat 35  
9581 KN Musselkanaal

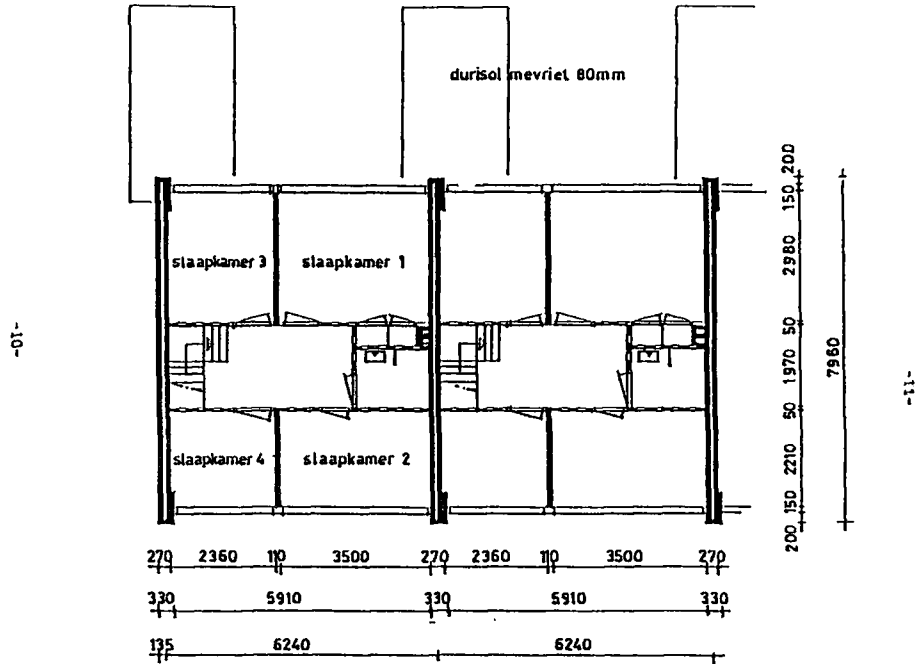
kantoor

Chr. Woningbouwvereniging "Oostelijk  
Groningen"  
Zandtangerweg 53  
Musselkanaal  
tel. 05994 - 13120

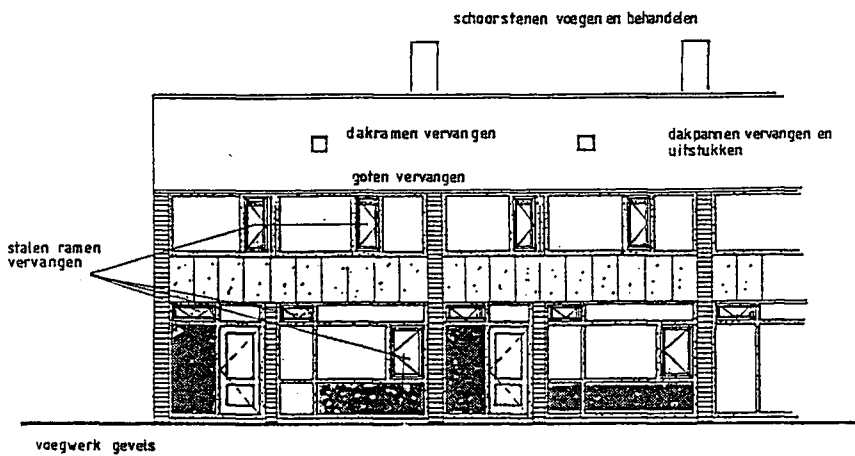
Kantoor open elke werkdag tussen  
9.00 en 12.00 uur



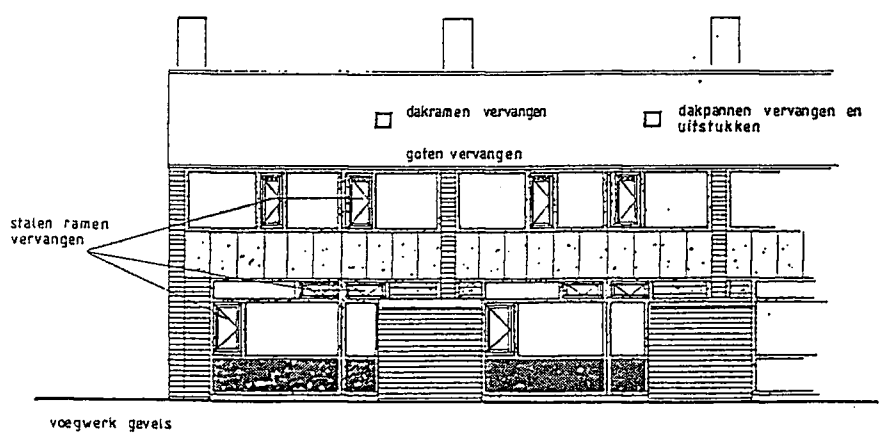
begane grond



verdieping



VOORGEVEL



ACHTERGEVEL

## BIJLAGE 2:

### KENGETALLEN VAN DE LOKATIE VAN ONDERZOEK najaar 1990

	Amsterdam	Oss	Musselkanaal
<u>Algemeen</u>			
Oppervlakte gemeente km <sup>2</sup>	167,40	30,24	118,64
Inwoneraantal x 1.000	692	51	8
urbanisatiecode	C5	C3	B2
woningdichtheid/km <sup>2</sup>	2.000	600	160
werkloosheids %			
verhouding huren/kopen ±	60/40	60/40	50/50
<u>woningbouwcorporatie</u>			
bewonersblad	ja	ja	nee
personeelsblad	ja	ja	nee
oprichtingsjaar	1868	1911	1951
werkapparaat aantal pers.	140	70	1
verhuureenheden	14.000	7.500	221
koepel	NWR	NWR	NCIV
<u>aantal/type woningen in complex van onderzoek</u>			
aantal 129	51	41	
jaar van oplevering	1929/30	1956/60	1961
type	meergezins stapel	rijtjes	rijtjes
Bewonersinformatieboekje	ja	ja	ja
Bewonersinformatieavond	ja	ja	ja
geïnvesteed bedrag (ex-BTW) in casco	21.000	14.000	18.000
geriefsverbetering	18.000	1.800	nvt.
huurdersbelangenvereniging (HBV)	ja	ja	ja
HBV betrokken bij projekt	nee	nee	ja
Vrouwen Advies Commissie betrok.	nee	nee	ja
<u>aantal geïnterviewden</u>			
<u>Woningbouwcorporatie</u>			
Amsterdam: Onze Woning			
Oss: st.Willibrordus			
Musselkan.: Christ. wbv. Oost Groningen (CWOG)	directeur	dir.	secretaris
opzichters	5	5	1
Hoofd TD	1	1	1
participatiemedew./secr.	6	4	1
telefonisten	2	1	-
<u>Aannemer</u>			
Amsterdam: Grootel bv.			
Oss: Hendriks bv.			
Musselkan.: Benus bv.			

uitvoerders	2	2	2
timmerlieden	6	4	2
plafondmakers	2	2	-
stucadoors	1	-	2
loodgieters	4	1	-
elektriciens	2	1	-
tegelszetters	2	-	-
terrazzowerkers	1	-	-
metselaars	-	2	1
c.v. installateurs	1	1	-
<u>Gemeente</u>			
VH medewerkers	2	2	1
<u>Bewoners</u>			
vrouw-man geïnter.	13-13	12-13	13-10
aantal geïnt./aantal woningen	25/129	20/51	15/41
waarvan 30% gemid. 2 uur en			
minstens 2 maal			
<u>Diverse actoren</u>			
VAC	-	1	-
DHZ handel	1	2	1
politieke partijen	-	1	-
Regionaal-dagblad	-	1	-
Bureau voor Rechtshulp	-	1	-
Winkeliers in de buurt	1	2	1
Stadsreiniging	1	-	-
<u>Totaal geïnterviewden nov. 1990</u>	67	60	36

## Summary

Housing management:  
a study of social-cultural values in housing maintenance  
in the non-profit rental sector

Houses are maintained by people. Recent research on housing management has had a technical, financial and legal character. In the Netherlands research preference is quantitative and policy oriented and norms and values of the participants are stated as context variables. In this thesis housing maintenance is seen as a technical as well as a social process. The process character is underlined. Conceptual and operational definitions of maintenance are used to chart the management related communication. Two actors in social housing management have been isolated: the landlord (housing associations) and the tenants. They maintain their houses in communication with one another. This study aims at highlighting the communication between tenant and housing association with regards to their views and values on housing management and how to deal with it in daily life.

A number of arguments motivate a choice to study and analyze one strategic moment in the tenant - landlord relationship. It is the moment of a so called building renewal, that is a concrete technical renovation of the house carried out by a professional contractor, in order to bring the house up to modern standards so as to be able to let it for over 15 years from renovation. The building activities on the frame of the house are done without any change in rent. They concern for instance renewal of drains, wiring and the replacement of doors and windows. Besides these activities the tenants can opt for an upgrading of comfort in the house at a higher monthly rent. These upgrading activities consist of, for instance, a new kitchen, isolated window panes and - if possible - a different lay-out of the dwelling. At the time of the renewal the actors are forced to make explicit their ideas on how to use and maintain the house. They each view the house as possession: for the landlord the house has exchange value, for the tenant the home has use value.

The theme of this study relates to Habermas' theory of communicative action. His system - life-world dichotomy is the theoretical starting-point of this thesis. *Life-world* is defined as the whole set of frames of interpretation culturally passed on and of a linguistical nature. This whole is stated as an unproblematic background, out of which actors can define specific situations. The *system* - in Habermas' terms - forms a domain



in which the actors are, by definition, not interested in consensus. However they encounter each other on the market, so to speak, and coordinate their actions strategically by means of money and power. The opposition system - life-world has been studied in more detail and made fit for empirical study with the help of four recent theses in the field of Building and Housing in the Netherlands. This exercise produced the following conceptual framework for field study. Presentation of the scheme with the six sensitizing concepts:

life-world	system
home-making	efficiency
agreement	bureaucracy
consensus	compromise / clicking
self development	expertise
self expression	obey rules
role-taking	marketing mix

This study empirically underpins Habermas' theory of communicative action. For that purpose some inspiration has been drawn from the scientific works on the ecology of habitat, and home economics. A housing association is a social institution, par excellence, with a social role; but it is also an efficiency-oriented non-profit organisation working on behalf of the working classes in the housing market. This work ethnographically studies the relationship between these kinds of landlords and their tenants. The fieldwork has been carried out in a domain between life-world and system: a interferential domain, in which system imperatives and life-world options are relevant simultaneously.

A series of characteristics of three sites of study are presented in order to be able to carry out a constant comparison of the data found in the different fields. In Amsterdam a complex of buildings is studied in a city context. In Oss actors are studied in a provincial setting. And in Musselkanaal the village setting is found. The geographical spread, size and religious background of each housing association is summed up as well as the phase in the professionalization of that specific housing association. This short introduction indicates the circumstances in which the data have been produced.

A methodological account is given of how the data have been produced and analyzed in this study. The data are qualitative in nature and controlled on the basis of the

triangulation principle. The importance of the conferment of meaning and the (re)production of norms and values is described with the help of international methodological literature. The idea that the researcher is also the measuring instrument creates tensions for the researcher: the 'softer a research technique the harder it is to do.'. The bias in the interpretation of action legitimations is a problem, although through alert observation, corrections can be written down at the same time as the, sometimes socially anticipated, expressions of the actors. Participant observation and the emic-etic approach are favoured by me, although in a modern form, namely as a commuting researcher. The in-depth interviews have been audio-taped and typed out verbatim.

My personal working method is described and discussed in relation to the prescribed way of producing ethnography: nothing is seen as 'given' data but as produced data. With the help of an advanced computer program the data have been stored and systematically worked out.

Two chapters contain the research material and my analyses. In the first I pose the question: *which* are the disturbing factors about which people complain. And the second chapter deals with the question *why* people articulate opposed or corresponding validity claims. The first chapter is presented in two columns: on the left hand side the stories of some tenants and on the right hand side my interpretation. This enables the reader to follow the analysis him/herself. In sum the result of this analysis is that four major categories of choices are felt as important to the actors: material, method, tools and people. Tenant and landlord both practice housing maintenance: one in the do-it-yourself form and the other with the help of a professional contractor. They both undertake (re)building activities and both are forced to make choices: what kind of materials to use, with which tools to perform the tasks, how to go about it and with whom? At first sight the considerations are of a practical nature. The efficiency of the system seems decisive, but further study has been executed.

The second chapter shows that these considerations are based on social-cultural values and that, most of the time, they are implicit and of unproblematised tacit knowledge out of the lifeworld. The dichotomized sensitizing concepts from the theoretical framework enables the researcher to read the data anew. With the catch-words which have been attributed to scenes described in the data, an abstract concept is generated in the form of a key social-cultural values. Six of these values have been produced:

accessibility, safety, economizing, personalization, beauty and orderliness.

The closing chapter provides the summary and conclusions drawn from the analyses. The four technical choices: material, tools, building methods and collaborators, are related to the six values, thus generating an example of an interferential domain in which system and life-world are both simultaneously valid and active in one specific situation. A schematic picture results in the following matrix:

	method	material	tools	people
accessibility				1
safety		2	3	
economizing	4			
personalizing		5		
beauty		6		
orderliness			7	8

For some of the combinations in the matrix (1 to 8) an application is described and practical aspects of optimization of the communication between tenants and housing association are indicated. At the end of the study, I have tried to place the theme of housing management within a broader social development scope. My argument is that cultural practices such as housing maintenance contain information concerning cultural processes in a wider social context. If research inspired by the theory of communication has a practical and empirical value for the topic of housing maintenance then it may also be useful in other areas in which system and life-world interact. The proposed conceptual framework for housing maintenance at the end of this thesis is an attempt to provide a theoretical and practical contribution to the on-going debate about housing maintenance. It tries to do justice to the position (uneven balance of power), possibilities (uneven distribution of money) and norms and values of the actors concerned.

## CURRICULUM VITAE

Rudolf Hendrik Johan van Wezel werd geboren op 14 augustus 1953 te Wisch. Na de middelbare school, Marianum te Groenlo, studeerde hij aan de Hogere Technische School te Hengelo afdeling bouwkunde, diploma 1976 met als afstudeerproject Centraal Wonen. Twee jaar werkzaamheden als ontwikkelingswerker in West Afrika wekte bij hem de interesse voor de sociale gevolgen van technische veranderingen. Na terugkomst in Nederland studeerde hij Antropologie - Niet Westerse Sociologie aan de Universiteit van Amsterdam met als afstudeerspecialisaties Bouweconomie en Portugese letterkunde. Zijn doctoraalscriptie handelde over Bouwen en Wonen in een illegale wijk van Lissabon, Portugal. Na het afstuderen - 1985 - volgde een boek over Wonen en Werken van Gieterijpersoneel aan de Oude IJssel. Van 1986-1991 is hij verbonden geweest aan de vakgroep Wonen - Huishoudstudies van de Landbouwuniversiteit Wageningen als Assistent in Opleiding. Sinds 1991 is hij op projectbasis werkzaam bij dezelfde vakgroep. Hij publiceerde over Bouwen en Wonen onderwerpen in sociaal historisch en bouwtechnisch perspectief. Hij woont in Amsterdam met Sarah van Walsum en hun twee zonen Cees en Wout.