Onderzoeksrapport

"BEWONERSCOMMUNICATIE BIJ GROOT ONDERHOUD"

Jocelyn Boerman

Versie 3.0

10 juli 2017

Ter Steege

Titelpagina

Product	Adviesrapport
Publicatiedatum	10 juli 2017
Versienummer	3.0

Naam	Jocelyn Boerman
Adres	Grutto 13
Postcode/Woonplaats	7462 ZH RIJSSEN
Telefoonnummer	06 – 31 19 10 20
Emailadres	jocelynboerman@hotmail.com

Opdrachtgever	Ter Steege Bouw Vastgoed
Adres	Reggesingel 31
Postcode/plaats	7461 AK RIJSSEN
Bedrijfsbegeleider	Tom Klokkenburg
Telefoonnummer	0548 - 53 00 00
Functie	Hoofd Service & Onderhoud
Emailadres	t.klokkenburg@tsbouwvastgoed.nl

Onderwijsinstelling	Saxion Hogescholen
Academie	Bestuur, recht en ruimte
Opleiding	Vastgoed en Makelaardij
Studentnummer	333156

Afstudeerbegeleider	Marcel Westerhof
Emailadres	m.h.j.m.westerhof@saxion.nl
Tweede lezer	André Bus
Emailadres	a.g.bus@saxion.nl
Afstudeercoördinator	Rob Veenhoven
Emailadres	r.veenhoven@saxion.nl

Samenvatting

Dit onderzoeksrapport is opgesteld in opdracht van Ter Steege Bouw Vastgoed Rijssen bv. en richt zich op de communicatie met huurders tijdens groot onderhoudswerkzaamheden. Het onderzoeksrapport is opgebouwd aan de hand van een hoofdvraag. De hoofdvraag luidt als volgt: *"Op welke wijze kan de communicatie, weergegeven in een overzicht met communicatiemomenten, tussen huurders en Ter Steege bij groot onderhoud van corporatiewoningen vormgegeven worden?".* Om tot de beantwoording van de hoofdvraag te komen zijn een viertal deelvragen opgesteld. De eerste drie deelvragen vormen samen het theoretische gedeelte van het onderzoek. De vierde deelvraag vormt het praktijkgedeelte van het onderzoek.

In hoofdstuk 2 is antwoord gegeven op de eerste deelvraag: *"Op welke wordt het bouwproces vormgegeven bij groot onderhoud van corporatiewoningen?".* Als eerste is onderzocht wat corporatiewoningen zijn en wat de geschiedenis is van deze woningen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van woningen die gebouwd zijn tussen 1964 en 1991. In de tweede paragraaf is ingegaan op het onderhoud van de corporatiewoningen. Dit onderzoek richt zich op energieverbetering van woningen met energielabel C of lager die na het uitvoeren van het groot onderhoud beschikken over energielabel B. In de derde paragraaf is ingegaan op het proces bij groot onderhoud. Hieruit is gebleken dat groot onderhoud zich afspeelt in de realisatiefase van het bouwproces volgens NEN 2574. Het bouwproces is onderverdeeld in drie fases: werkvoorbereiding, uitvoering en oplevering.

In hoofdstuk 3 is antwoord gegeven op de tweede deelvraag van het onderzoek: *"Op welke wijze kan communicatie met huurders van corporatiewoningen tijdens groot onderhoud plaatsvinden?".* Dit antwoord is tot stand gekomen door middel van drie paragrafen. Een aantal begrippen zijn afgebakend zoals communicatie, doelgroep, en communicatiemomenten en – middelen. Uitgegaan wordt van verbale communicatie, zowel online – als offline. De doelgroepen zijn onderverdeeld in stedelijke middelmaat, modale arbeiders en karig prepensioen. Vervolgens heeft een vergelijking plaatsgevonden tussen een aantal bouwbedrijven om zo de communicatiemomenten- en middelen inzichtelijk te maken. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk zijn de communicatiemomenten en –middelen neergezet in een proces met als titel bewonerscommunicatie.

Hoofdstuk 4 geeft het praktijkgedeelte van het onderzoek weer. Hier is antwoord gegeven op de derde deelvraag: *"Op welke wijze wordt het overzicht met communicatiemomenten voor de communicatie met huurders vormgegeven?".* Het overzicht met communicatiemomenten is opgesteld aan de hand van vier stappen: bouwproces, communicatiemiddelen, communicatiemomenten en doelgroep.

In hoofdstuk 5 is het overzicht met communicatiemomenten getoetst aan de praktijk door middel van interviews. Voorafgaand is het overzicht met communicatiemomenten ingevuld en getoetst aan een expertpanel met medewerkers van Ter Steege. De interviews zijn afgenomen onder drie doelgroepen: bouwbedrijven, huurders en woningcorporaties. De uitkomsten van de interviews zijn geanalyseerd en toegevoegd aan het overzicht met communicatiemomenten. Zodoende is antwoord gegeven op de laatste deelvraag van het onderzoek: *"Op welke wijze wordt het overzicht met communicatiemomenten met huurders tijdens groot onderhoud definitief vormgegeven, na toetsing in de praktijk?".* Het overzicht met communicatiemomenten is weergegeven in tabel 0.1.

				Communicatiemiddel									
			Communicatiemoment	Persoonlijk contact	Gezamenlijk contact	Contact in kleine groepjes	Schriftelijk	Telefonisch contact	App	Mail			
Bouwproces	Werkvoorbereiding	Voorbereiding	Starthandeling	X							Klachten en vragen	Enquete	Klankbordgroep
			Startbrief	X			X			X			
			Koude opname	X									
			Informatieavond		X	X							
			Informatiebrochure	X	X		X		X				
			70% akkoordverklaring	X			X						
		Daadwerkelijke werkvoorbereiding	Afspraak warme opname				X	X		X			
			Warme opname	X									
	Uitvoering		Dagplanning	X			X		X	X			
			Persoonlijk bezoek	X									
			Spreekuur	X	X	X			X	X			
			Contactmoment					X					
	Oplevering		Oplevering	X			X		X				
			Opleverpunten	X			X		X	X			
			Klanttevredenheidsonderzoek	X			X	X	X				
			Woonwijzer	X			X		X				
			Afsluitende handeling	X									
				Offline communicatie					Online communi-catie				

Tabel 0.1. Definitief overzicht met communicatiemomenten (Eigen bewerking, 2017)

In hoofdstuk 6 zijn de conclusies, reflectie en aanbevelingen weergeven. De conclusies geven de antwoorden op de deelvragen weer. De reflectie is geschreven met behulp van de STARR methode en richt zich op het onderzoek, de onderzoeker en de kwaliteit van het onderzoek. Tot slot zijn aanbevelingen geschreven ten aanzien van de opdrachtgever en toekomstig onderzoek.

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie ‘Bewonerscommunicatie bij groot onderhoud’. Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Vastgoed en Makelaardij aan Saxion Hogeschool in Enschede. De scriptie is uitgevoerd in opdracht van Ter Steege Bouw Vastgoed Rijssen bv. (hierna: Ter Steege) waar ik van februari 2017 tot en met juli 2017 met plezier bezig ben geweest met het onderzoek en het schrijven van mijn scriptie.

Het onderwerp voor mijn scriptie is tot stand gekomen in samenwerking met Ter Steege Bouw Vastgoed Rijssen. Hierbij wij ik mijn bedrijfsbegeleider, Tom Klokkenburg, bedanken voor zijn nuttige en duidelijke feedback op mijn onderzoek. Ik hoop dat mijn onderzoek inzicht geeft in het vooraf gestelde doel.

Naast mijn bedrijfsbegeleider kunnen de begeleiders vanuit Saxion niet ontbreken in dit voorwoord. Marcel Westerhof bedankt voor de intensieve begeleiding die ik van u heb gekregen. Daarnaast wil ik ook de tweede lezer, André Bus, bedanken voor het nakijken van mijn scriptie.

Uiteraard mogen mijn familie en vrienden niet ontbreken in dit voorwoord. Vooral de laatste weken heb ik hen gebruikt als Klaagmuur. Mijn speciale dank gaat uit naar Hanne Brummelhuis; omdat we allebei met onze scriptie bezig waren hebben we veel aan elkaar gehad. Ons motto tijdens de afstudeerperiode was daarom ook: “Samen stressen is beter dan alleen”. Hanne, bedankt topper!

Rijssen, 10 juli 2017

Begrippenlijst

Energieindex

De Energieindex is een vrijwillig instrument om de exacte energiebepaling van de energieprestatie van een woning te berekenen. De Energieindex is vooral van belang voor verhuurders van woningen onder de huurliberalisatiegrens (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, z.j.).

Energielabel

Het Energielabel geeft de energieprestatie van de woning weer en maakt daarnaast inzichtelijk welke energiebesparende maatregelen nog mogelijk zijn. Het Energielabel is vooral van belang voor koopwoningen. Bij verkoop is een geldig Energielabel verplicht (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, z.j.).

Groot onderhoud

Onder groot onderhoud worden de werkzaamheden verstaan die een corporatiewoning energiezuiniger maken. De opdracht voor groot onderhoud wordt verstrekt door de woningcorporatie. De werkzaamheden worden uitgevoerd door een bouwbedrijf.

Huurliberalisatiegrens

De huurliberalisatiegrens is de grens om een maximale huurprijs voor corporatiewoningen te bepalen. De huurliberalisatiegrens is op dit moment voor drie jaar vastgesteld op €710,68 (Rijksoverheid, z.j.).

Rc-waarde

De Rc-waarde is de warmteweerstand van een constructie. Daarnaast geeft het een isolerend vermogen van de hele constructie aan. Hoe hoger het getal, hoe meer warmte wordt binnen gehouden (Drent zit er warmpjes bij, 2017)

Inhoud

Samenvatting ii
Voorwoord iv
Begrippenlijst v
1. Inleiding 3
1.1 Probleemomschrijving 3
1.2 Onderzoeksopzet 7
2. Groot onderhoud bij corporatiewoningen 11
2.1 Corporatiewoningen 11
2.2 Onderhoud bij corporatiewoningen 14
2.3 Proces bij groot onderhoud 21
2.4 Conclusie 23
3. Communicatie bij groot onderhoud 24
3.1 Communicatie 24
3.2 Communicatiemiddelen 27
3.3 Bewonerscommunicatie 29
3.4 Conclusie 31
4. Overzicht met communicatiemomenten 32
4.1 Theoretisch kader 32
4.2 Opstellen van het overzicht met communicatiemomenten 33
4.3 Communicatiemomenten in een overzicht 34
4.4 Conclusie 36
5. Praktijktoetsing 37
5.1 Toetsing aan expertpanel 37
5.2 Interviews 38
5.3 Analyse interviews 39
5.4 Definitief overzicht met communicatiemomenten 42
5.5 Conclusie 43
6. Conclusie, reflectie en aanbevelingen 45
6.1 Conclusie 45
6.2 Reflectie 48
6.3 Aanbevelingen 50
Bronnenlijst 51

Inhoud bijlagenrapport

Bijlage I – Kenmerken woningen

Bijlage II – Conditiemeting/ MJOP

Bijlage III – Communicatie- en participatiemiddelen

Bijlage IV – Vergelijkingen communicatiemomenten en –middelen

Bijlage V – Communicatiekompas

Bijlage VI – Toetsing expertpanel

Bijlage VII – Interviewvragen bouwbedrijf, huurders en woningcorporatie

Bijlage VIII – Uitgewerkte interviews

Bronnenlijst

1. Inleiding

Dit hoofdstuk is opgedeeld in twee paragrafen: probleemstelling en onderzoeksopzet. In de eerste paragraaf is de probleemomschrijving beschreven. Hierin zijn de aanleiding, probleemanalyse, doelstelling en probleemstelling weergegeven. De paragraaf eindigt met een visualisatie van het onderzoeksmodel. In de tweede paragraaf is de onderzoeksaanpak en de kwaliteit van het onderzoek weergegeven. Deze paragraaf is afgesloten met een leeswijzer.

1.1 Probleemomschrijving

In deze paragraaf zijn de aanleiding, probleemanalyse, de doelstelling, probleemstelling en tot slot het onderzoeksmodel behandeld.

1.1.1 Aanleiding

Onder de term onroerendgoedmarkt wordt de voorraad van gebouwen, de grond waarop de bouwwerken staan en de grond die beschikbaar is voor bepaald gebruik verstaan (Gool, 2011). De onroerendgoedmarkt wordt onderverdeeld in de grondmarkt, ontwikkelingsmarkt, bouwmarkt en ruimtemarkt. De ruimtemarkt wordt onderverdeeld in vier segmenten; kantoorruimtemarkt, bedrijfsruimtemarkt, winkelruimtemarkt en woonruimtemarkt.

De woonruimtemarkt in Nederland is op te delen in twee soorten; koopwoningen en huurwoningen. De totale woonruimtemarkt in Nederland telde op 1 januari 2017 bijna 7,6 miljoen woningen waaronder nieuwbouwwoningen en bestaande bouw (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2017). Van dit aantal zijn in 2016 54.000 nieuwbouwwoningen toegevoegd aan de woningvoorraad (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2017). Nieuwbouwwoningen kunnen zowel koopwoningen als huurwoningen zijn.

De huurwoningenmarkt is onder te verdelen in twee segmenten; het vrije-huursegment en de sociale huur. Sociale huurwoningen zijn huurwoningen met een maximale huur van €710,68 en zijn bedoeld voor mensen die niet genoeg financiële middelen tot hun beschikking hebben om een woning te huren in het vrije huursegment (Huurwoningen.nl, 2017). Sociale huurwoningen dienen te voldoen aan een aantal voorwaarden. Zo wordt de maximale huurprijs van de woning bepaald aan de hand van een puntensysteem en kan de huurder de Huurcommissie inschakelen bij geschillen (Rijksoverheid, z.j.). Ook bij woningen in het vrije huursegment zijn een aantal regels van toepassing. Hier geldt namelijk geen maximale huurprijs voor de woning. Daarnaast kan de huurder niet in aanmerking komen voor huurtoeslag en kan de huurder de Huurcommissie niet inschakelen bij onenigheid (Rijksoverheid, z.j.). De huurliberalisatiegrens bepaalt of een woning onder sociale huur, of in het vrije huursegment valt. De huurliberalisatiegrens is in 2016 voor drie jaar bevroren en is vastgesteld op €710,68. Deze maatregel maakt deel uit van een pakket maatregelen die de ontwikkeling van de vrije sector stimuleert. Daarnaast wordt verwacht dat de bevriezing bijdraagt aan de betaalbaarheid van woningen in het sociale huursegment (Rijksoverheid, z.j.)

Huurwoningen welke in het sociale huursegment vallen zijn in het bezit van een woningcorporatie. Woningcorporaties zijn stichtingen of verenigingen die betaalbare woningen verhuren en soms ook

verkopen (Rijksoverheid, z.j.). De woningcorporaties hebben van de overheid de taak meegekregen om de sociale huurwoningen betaalbaar te houden (Trouw, 2016). De totale woningvoorraad in bezit van woningcorporaties, was op 1 januari 2015 ruim 2,3 miljoen woningen.

De overheid heeft 400 miljoen euro subsidie vrijgemaakt voor het verduurzamen van corporatiewoningen. Daarnaast is in het Energieakkoord afgesproken dat woningcorporaties in 2020 al hun woningen hebben voorzien van Energielabel B. Op dit moment wachten 1,8 miljoen woningen nog op groot onderhoudswerkzaamheden om de woning te voorzien van minimaal Energielabel B.

Naast het Energieakkoord is een afspraak gemaakt dat het in 2024 verboden is om een asbestdak te hebben (Aedes, 2016). Om het verwijderen van asbest in daken te stimuleren heeft de overheid een subsidie toegekend. Deze subsidie is €4,50 per vierkante meter verwijderd asbestdak, met een maximum van €25.000,- per woning. De subsidieregeling geldt van 1 januari 2016 tot en met 31 december 2019. Het verwijderen van asbest in daken dient voor bovengenoemde data uitgevoerd te zijn (Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu, 2015).

Door bovengenoemde afspraken wordt door woningcorporaties op dit moment veel geïnvesteerd in verduurzaming van de woningvoorraad. De werkzaamheden die gedaan worden om de woningen te voorzien van energielabel B en te ontdoen van asbest worden vaak uitgevoerd door een bouwbedrijf. Gezien de hoge impact van de werkzaamheden is het van belang om de huurders zo goed mogelijk te informeren voorafgaand, tijdens en na het groot onderhoud.

Vaak ontbreekt een duidelijk overzicht met communicatiemomenten tijdens het groot onderhoud. Om de communicatie tussen huurders en het bouwbedrijf zo effectief mogelijk te laten verlopen is het van belang dat de manier van communiceren duidelijk is. Hiervoor is een duidelijk overzicht met communicatiemomenten nodig. Om het groot onderhoud aan de woningen goed uit te kunnen voeren is het van belang dat de communicatie tussen het bouwbedrijf en de huurders goed en soepel verloopt.

1.1.2 Probleemanalyse

Ter Steege Bouw is onderdeel van de Ter Steege Groep. Ter Steege is een totaalaanbieder die vanaf initiatief tot beheer en onderhoud actief is. De Bouw Vastgoed tak bestaat uit vier bedrijven; Rijssen, Apeldoorn, Hardenberg en Tiel.

Het probleem dat ontstaan is binnen Ter Steege is dat het aantal opdrachten voor het uitvoeren van groot onderhoud voor corporatiewoningen de afgelopen twee jaar hard gestegen is. Bij groot onderhoud is de communicatie met de huurder van de woning erg belangrijk. Binnen Ter Steege zijn commerciële teksten opgesteld die gebruikt worden bij aanbestedingen. Wat ontbreekt is een duidelijk overzicht met communicatiemomenten dat als richtlijn wordt gebruikt bij de communicatie met de huurders tijdens het groot onderhoud. Om het groot onderhoud zo effectief mogelijk uit te voeren is een heldere communicatie van belang. Door middel van het overzicht met communicatiemomenten is voor elke medewerker duidelijk op welke momenten en op welke wijze gecommuniceerd moet worden.

1.1.3 Doelstelling, hoofd- en deelvragen

De basis voor het onderzoek is gevormd door middel van de doelstelling, hoofdvraag en deelvragen. Het onderzoek is uitgevoerd voor Ter Steege.

1.1.3.1 Doelstelling

De doelstelling geeft de formulering van het onderzoek weer en wordt opgesplitst in een interne en externe doelstelling. De interne doelstelling geeft het doel van de onderzoeker weer. De externe doelstelling geeft het doel van dit onderzoek voor de opdrachtgever weer.

De interne doelstelling van de onderzoeker is:
'Het opstellen van een overzicht met communicatiemomenten waarin duidelijk wordt op welke momenten tijdens het groot onderhoud gecommuniceerd moet worden met huurders, en op welke wijze dit geschiedt'.

De externe doelstelling voor de opdrachtgever is:
'Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek een besluit te nemen over de wijze en momenten van communiceren tijdens groot onderhoudsprojecten. Hierbij is het niet van belang of het groot onderhoud wordt uitgevoerd voor een groot of klein aantal woningen. Door middel van het opgestelde overzicht met communicatiemomenten is het voor iedere medewerker inzichtelijk hoe de communicatie dient te verlopen tijdens het groot onderhoud'.

1.1.3.2 Probleemstelling

Om antwoord te geven op het probleem dat speelt is een hoofdvraag opgesteld. De hoofdvraag van het onderzoek luidt als volgt:

"Op welke wijze kan de communicatie, weergegeven in een overzicht met communicatiemomenten, tussen huurders en Ter Steege bij groot onderhoud van corporatiewoningen vormgegeven worden?"

Ter ondersteuning van de hoofdvraag is een viertal deelvragen opgesteld die onderzocht worden om zo tot de beantwoording van de hoofdvraag te komen. De eerste drie deelvragen hebben betrekking op het theoretische gedeelte van het onderzoek. De laatste deelvraag behoort tot het praktijkgedeelte van het onderzoek.

Theoretische deelvragen:

1: *"Op welke wijze wordt het bouwproces vormgegeven bij groot onderhoud van corporatiewoningen?"*

2: *"Op welke wijze kan communicatie met huurders van corporatiewoningen tijdens groot onderhoud plaatsvinden?".*

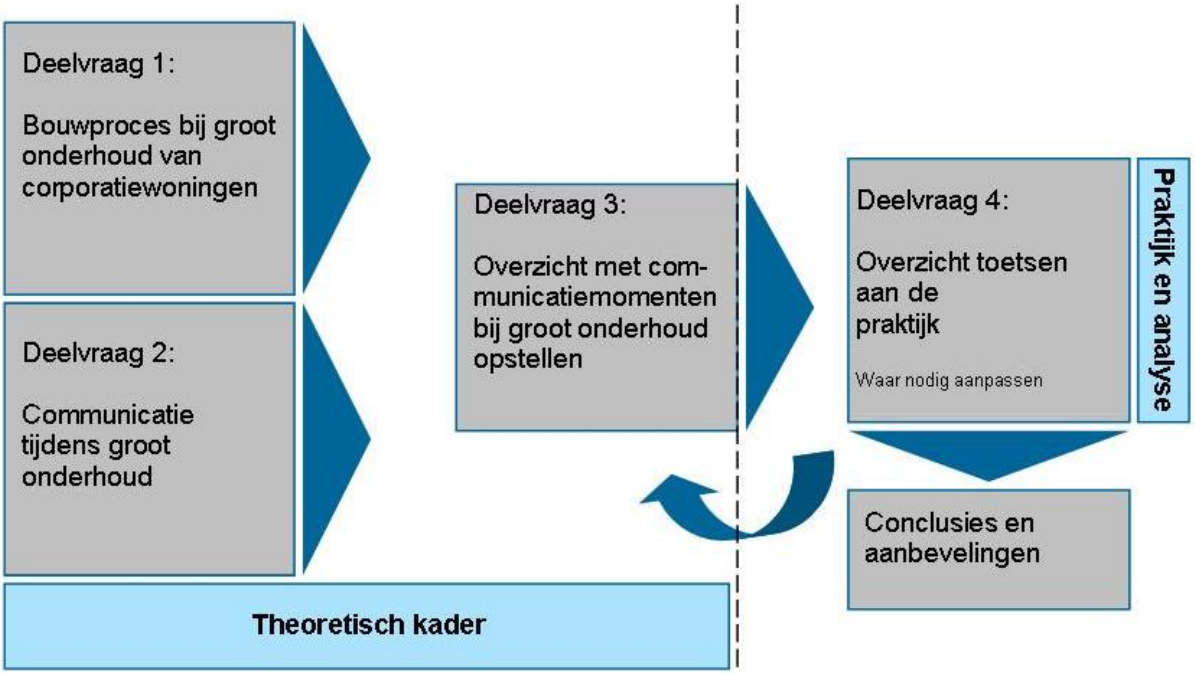
3: *"Op welke wijze wordt het overzicht met communicatiemomenten voor de communicatie met huurders bij groot onderhoud vormgegeven?".*

Praktische deelvraag:

4: "Op welke wijze wordt het overzicht met communicatiemomenten met huurders tijdens groot onderhoud definitief vormgegeven, na toetsing in de praktijk?

1.1.3 Onderzoeksmodel

In figuur 1.1 is het onderzoeksmodel weergegeven. Hierin is een visualisatie van het onderzoek weergegeven. Tevens zijn de deelvragen benoemd en is onderscheid gemaakt tussen het theoriegedeelte en het praktijkgedeelte van het onderzoek.



Figuur 1.1. Onderzoeksmodel. (Eigen bewerking, 2017)

Als eerste is gestart met deelvraag 1. Hier zijn twee begrippen afgebakend, namelijk corporatiewoningen en groot onderhoud. Daarnaast is de actualiteit van groot onderhoud onderzocht en vervolgens de werkzaamheden die bij groot onderhoud horen in beeld gebracht. Tot slot is het bouwproces van groot onderhoud geanalyseerd en beschreven.

Vervolgens is in het volgende hoofdstuk deelvraag 2 onderzocht. Hierin is onderzocht wat communicatie is en op welke wijze gecommuniceerd kan worden met huurders tijdens groot onderhoud.

Met de uitkomsten uit de eerste twee deelvragen is het overzicht met communicatiemomenten opgesteld, zoals weergegeven in deelvraag 3. De start van het praktijkgedeelte betekent het eind van het theoretisch kader.
In het praktijkgedeelte van het onderzoek is het opgestelde overzicht uit deelvraag 3 getoetst in de praktijk. Voorafgaand aan deze toetsing is het overzicht getoetst aan een expertpanel. Deze bestaat uit een aantal medewerkers van Ter Steege. Nadat de opmerkingen uit het expertpanel verwerkt zijn is gestart met het praktijkgedeelte van het onderzoek. Hier zijn interviews afgenomen, deze interviews zijn

geanalyseerd, mogelijke verbeteringen in het overzicht worden verwerkt. Op basis van deze toetsing is het definitieve overzicht met communicatiemomenten tijdens groot onderhoud opgesteld.

1.2 Onderzoeksopzet

De paragraaf onderzoeksopzet is opgebouwd uit drie subparagrafen. De eerste subparagraaf is de onderzoeksaanpak. Vervolgens is in de tweede subparagraaf dieper ingegaan op de kwaliteit van het onderzoek. De paragraaf is afgesloten met de leeswijzer.

1.2.1 Onderzoeksaanpak

In deze subparagraaf is dieper ingegaan op de dataverzamelingsmethoden die gevolgd zijn tijdens het uitvoeren van het onderzoek en welke literatuur hiervoor nodig is.

1.2.1.1 Dataverzamelingsmethode deelvraag 1

Deelvraag 1: "Op welke wijze wordt het bouwproces vormgegeven bij groot onderhoud van corporatiewoningen?"

Deelvraag 1 is beantwoord aan de hand van literatuuronderzoek. Hiervoor is gebruik gemaakt van secundaire analyse. Dit houdt in dat de kwantitatieve gegevens door andere onderzoekers verzameld zijn (Verhoeven, 2011) Met behulp van de secundaire literatuur zijn de volgende onderwerpen onderzocht en geoperationaliseerd.

- wat zijn corporatiewoningen;
- actualiteit van onderhoud;
- soorten onderhoud;
- werkzaamheden bij groot onderhoud;
- bouwproces bij groot onderhoud.

Bronnen die gebruikt zijn bij de beantwoording van de eerste deelvraag zijn onder andere studieboeken, vakliteratuur en internetbronnen.

1.2.1.2 Dataverzamelingsmethode deelvraag 2

Deelvraag 2: "Op welke wijze kan communicatie met huurders van corporatiewoningen tijdens groot onderhoud plaatsvinden?".

Deelvraag 2 is beantwoord aan de hand van literatuuronderzoek. Hiervoor is gebruik gemaakt van secundaire analyse. Met behulp van secundaire literatuur zijn onder andere de volgende onderwerpen onderzocht en geoperationaliseerd:

- wat is communicatie;
- wat is de doelgroep;
- communicatieproces en –middelen;
- bewonerscommunicatie.

Voor de beantwoording van de tweede deelvraag zijn onder andere een aantal studieboeken, vakliteratuur en internetbronnen gebruikt.

1.2.1.3 Dataverzamelingsmethode deelvraag 3

Deelvraag 3: "Op welke wijze wordt het overzicht met communicatiemomenten voor de communicatie met huurders bij groot onderhoud vormgegeven?"

Deelvraag 3 is beantwoord door middel van deskresearch. Aan de hand van de gegevens die in deelvraag 1 en 2 naar voren zijn gekomen wordt antwoord gegeven op de derde deelvraag. Als eerste is een koppeling gemaakt tussen de theorie uit deelvraag 1 en de theorie uit deelvraag 2. Vervolgens is het overzicht met communicatiemomenten opgesteld. Deelvraag 3 vormt de basis voor het toetsen aan de praktijk, wat in deelvraag 4 uitgevoerd is.

1.2.1.4 Dataverzamelingsmethode deelvraag 4

***Deelvraag 4:* "Op welke wijze wordt het overzicht met communicatiemomenten tijdens groot onderhoud definitief vormgegeven, na toetsing in de praktijk?"**

De eerste drie deelvragen bestonden uit het theoretische gedeelte van het onderzoek, in de laatste deelvraag, deelvraag vier, is gebruik gemaakt van fieldresearch om het praktijkgedeelte van het onderzoek te kunnen beantwoorden. Voorafgaand aan de praktijktoetsing is het opgestelde overzicht getoetst aan een expertpanel. Hieruit is het overzicht met communicatiemomenten wat getoetst wordt aan de praktijk opgesteld. Om tot de beantwoording van deze deelvraag te komen zijn interviews opgesteld en afgenomen onder huurders, bouwbedrijven en woningcorporaties. De interviews zijn afgenomen onder zorgvuldig geselecteerde personen. De interviews zijn geanalyseerd en de opmerkingen zijn aangepast in het overzicht met communicatiemomenten.

1.2.2. Kwaliteit van het onderzoek

De kwaliteit van het onderzoek moet voldoen aan toetsbaarheid en informativiteit, dit houdt in dat uitspraken waarneembaar moeten zijn in werkelijkheid, en nauwkeurig omschreven dienen te zijn. Dit wordt bereikt door interviews op te stellen waarin de antwoorden toetsbaar zijn aan bovenstaande eisen.

1.2.2.1 Betrouwbaarheid

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen is het van belang dat de onderzoeker goede en actuele bronnen verzamelt en die gebruikt voor het onderzoek. De betrouwbaarheid kan verhoogd worden door meerdere interviews te houden. Wanneer niet voldoende interviews afgenomen worden kan gekozen worden om een extra controle uit te voeren door een collega-onderzoeker. Tijdens dit onderzoek worden interviews afgenomen met huurders, bouwbedrijven en woningcorporaties. Omdat de doelgroep voor de interviews zeer groot is, is gekozen om een populatie te selecteren voor het afnemen van de interviews (Verhoeven, 2011). Wenselijk is om drie bouwbedrijven en woningcorporaties te interviewen. Het aantal interviews dat onder huurders afgenomen wordt is hoger dan het aantal interviews bij bouwbedrijven en woningcorporaties. Dit omdat verwacht wordt dat de aanpak tussen bouwbedrijven en woningcorporaties onderling niet zoveel verschilt dan de ervaring die huurders hebben. Om de doelgroep zo goed mogelijk in kaart te brengen is gekozen om vijf huurders te interviewen.

1.2.2.2 Validiteit

Met validiteit wordt bepaald in welke mate het onderzoek vrij is van systematische fouten (Verhoeven, 2011). De twee belangrijkste vormen van validiteit zijn de geldigheid van het meetinstrument en die van de onderzoeksgroep. Daarnaast is validiteit onder te verdelen in interne en externe validiteit en constructvaliditeit. In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van interne validiteit. Dit houdt in dat de onderzoeker in staat is om de juiste conclusies te trekken. Tevens is gebruik gemaakt van externe validiteit. Dit houdt in dat een steekproef representatief is wanneer een bepaald aantal relevante kenmerken lijken op de populatie. Om de validiteit in dit onderzoek te waarborgen is zorgvuldig gezocht naar geschikte personen voor interviews. Daarnaast is het interview, nadat deze definitief gemaakt is, niet meer aangepast. Tenslotte zijn de interviews één keer per persoon afgenomen.

1.2.3. Leeswijzer

Het totale adviesrapport bestaat uit een onderzoeksrapport en een bijlagenrapport. In het onderzoeksrapport zijn de belangrijkste bevindingen van het onderzoek beschreven. Een verdere uitwerking of toelichting van deze bevindingen is te vinden in het bijlagenrapport.

Hoofdstuk 2 beschrijft de analyse van groot onderhoud bij corporatiewoningen. Als eerste is het begrip corporatiewoningen geanalyseerd en afgebakend. Tevens zijn diverse soorten woningen geanalyseerd, met bijbehorende kenmerken. Vervolgens is, in de tweede paragraaf, het begrip onderhoud onderzocht. Hierbij is ingegaan op de actualiteit van onderhoud, de verschillende soorten onderhoud en de werkzaamheden die horen bij groot onderhoud. Tot slot is het bouwproces dat bij groot onderhoud van toepassing is geanalyseerd en toegelicht.

In hoofdstuk 3 is onderzocht wat de definitie van communicatie is en welke verschillende soorten communicatie mogelijk zijn. Hier is onderscheid gemaakt tussen online en offline communicatiemiddelen. Vervolgens is de doelgroep voor het communiceren tijdens groot onderhoud in kaart gebracht. Tot slot is het begrip bewonerscommunicatie geanalyseerd en toegelicht.

Hoofdstuk 4 laat de uitkomsten uit hoofdstuk 2 en 3 samenkomen in een overzicht met communicatiemomenten. Dit overzicht is opgesteld aan de hand van de contactmomenten en de manier van communiceren.

In hoofdstuk vijf is ook is het opgestelde overzicht met communicatiemiddelen getoetst aan een expertpanel waarna het overzicht met communicatiemomenten voor de praktijktoetsing is vastgesteld. Daarnaast is beschreven op welke wijze de interviews zijn opgesteld en afgenomen onder de respondenten en wie de respondenten zijn. Vervolgens zijn de interviews geanalyseerd en verwerkt per type interview. Op basis van de uitkomsten van de interviews is het definitieve overzicht met communicatiemomenten opgesteld.

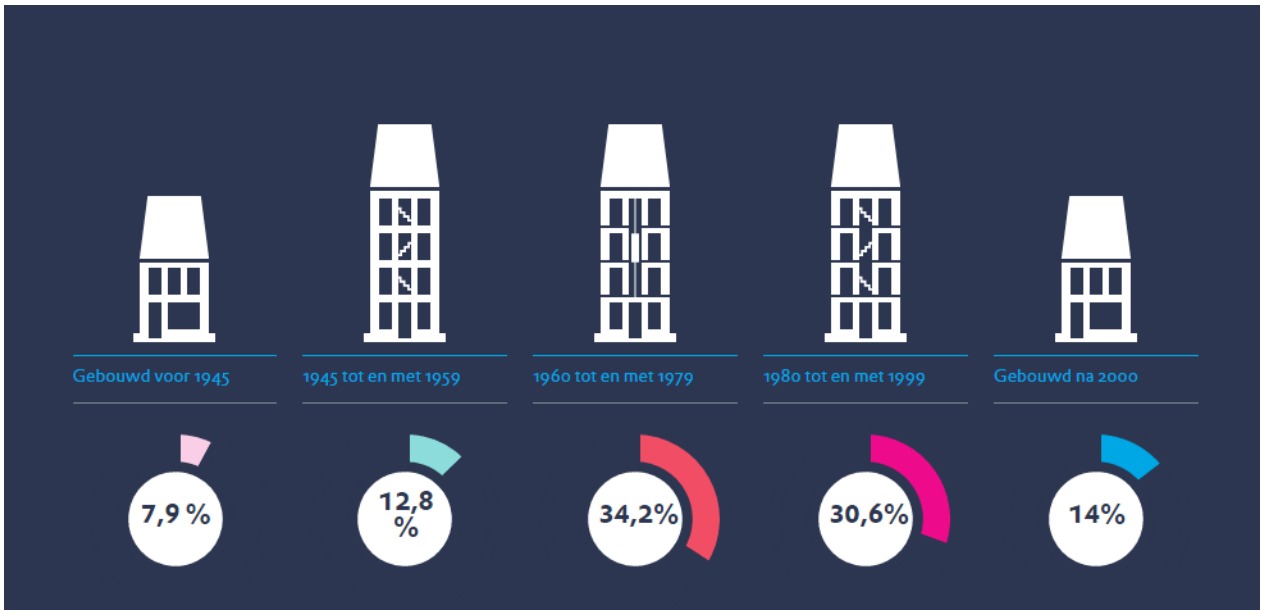
In hoofdstuk 6, het laatste hoofdstuk van dit onderzoek, zijn conclusies van het onderzoek, de reflectie op het onderzoek, de onderzoeker en de kwaliteit en de aanbevelingen voor de toekomst weergegeven.

2. Groot onderhoud bij corporatiewoningen

In dit hoofdstuk is antwoord gegeven op deelvraag 1*"Op welke wijze wordt het bouwproces vormgegeven bij groot onderhoud van corporatiewoningen?".* Dit hoofdstuk is onderverdeeld in drie paragrafen waarin verschillende begrippen afgebakend worden. In de eerste paragraaf is onderzocht wat onder corporatiewoningen verstaan wordt. Daarnaast is onderzoek gedaan naar de geschiedenis van corporatiewoningen en de verschillende soorten corporatiewoningen. In de tweede paragraaf is onderzoek gedaan naar de verschillende soorten onderhoud bij corporatiewoningen. Als eerste is de actualiteit van onderhoud onderzocht waarna in de volgende subparagraaf verschillende soorten onderhoud onderzocht zijn. Hieruit is de afbakening van groot onderhoud naar voren gekomen. In de laatste subparagraaf zijn de werkzaamheden die bij groot onderhoud uitgevoerd worden inzichtelijk gemaakt. Tot slot is in de laatste paragraaf het bouwproces bij groot onderhoud onderzocht. Het hoofdstuk is afgesloten met een conclusie.

2.1 Corporatiewoningen

Corporatiewoningen zijn woningen die in het bezit zijn van een woningcorporatie. Woningcorporaties moeten zich richten op bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen zoals beschreven in de gewijzigde Woningwet (Rijksoverheid, z.j.). De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties zijn huishoudens met een inkomen beneden €36.135,- (prijspeil 2017). Daarnaast moeten woningcorporaties ieder jaar tenminste 80% van de vrijgekomen sociale huurwoningen aan deze huishoudens toewijzen. De totale woningvoorraad van woningcorporaties in Nederland bedraagt ongeveer 2,4 miljoen woningen (Aedes, 2017). In afbeelding 2.1 is de verdeling van het aantal woningen weergegeven die in bezit van de woningcorporaties zijn, onderverdeeld in bouwperiodes.



Afbeelding 2.1. Overzicht verdeling aantal woningen in bezit van woningcorporaties. *(Aedes, 2017)*.

2.1.1 Geschiedenis

In 1901 is de Woningwet ingevoerd waarmee de rijksoverheid het kader van het volkshuisvestingsbeleid bepaalde. De Woningwet is van fundamenteel belang geweest voor de kwaliteit van de woningbouw in ons land (Werf, 2013). De rijksoverheid bepaalde waaraan woningen, gebouwen en openbare ruimten moesten voldoen. De invoering van de Woningwet had grote gevolgen voor alle betrokken. Zo mochten instanties alleen bouwen op grond van een bouwvergunning die door de gemeente verstrekt werd (Werf, 2013).

Naast de eisen waaraan de woningen moesten voldoen werd in de Woningwet ook vastgelegd op welke wijze gecontroleerd wordt op de kwaliteit van de woningen. De gemeenten konden naast het realiseren van betere nieuwbouw, ook bestaande woningen verbeteren door de eigenaren te dwingen tot onderhoud (Werf, 2013). Daarnaast regelde de Woningwet welke instellingen sociale woningbouw mochten gaan realiseren en verzorgen. De overheid maakte geld vrij om zogenoemde toegelaten instellingen huizen te laten bouwen. Toegelaten instellingen waren woningbouwverenigingen die alleen op het gebied van volkshuisvesting actief mochten zijn. De bouwprojecten van de toegelaten instellingen werden door de overheid gefinancierd, mits volgens de richtlijnen gewerkt werd. Daarnaast moesten de toegelaten instelling verantwoording afleggen voor het beleid en de uitgaven.

Na de Tweede Wereldoorlog heerste een woningtekort in Nederland. Tussen 1945 en 1948 werden helemaal geen woningen gebouwd. Bouwmaterialen waren moeilijk te krijgen (Bone, 2011). Het woningtekort had tot gevolg dat jonge gezinnen en stellen noodgedwongen bij familie in moesten wonen. In deze tijd was het woningtekort opgelopen tot 300.000 woningen (Werf, 2013). Om de woningnood te verhelpen moesten ieder jaar 70.000 woningen gebouwd worden. In de jaren ‘50 en ‘60 bouwden gemeenten en woningbouwverenigingen met geld van het Rijk woningwetwoningen die gebonden waren aan strenge normen. Dit hield in dat een woning in Groningen van binnen precies hetzelfde vormgeven was als een woning in Maastricht. In 1962 werd de één miljoenste naoorlogse woning opgeleverd in Zwolle, slechts negen jaar later werd de twee miljoenste woning opgeleverd.

In de jaren ’70 werden nieuwe soorten woningen ontwikkeld zoals een doorzonwoning. Daarnaast kwam meer diversiteit aan woningtypes in de steden (Jellema, Woningbouw, 2011). Door de economische groei en de toename van de welvaart werd in de jaren ’70 vooral gepleit voor minder staatsteun in de huisvesting en meer eigen bijdrage van de burgers. Op het gebied van volkshuisvesting leidde dit in de jaren tachtig tot omvangrijke bezuinigingen en vervolgens tot een stelselwijziging. In 1995 werden namelijk de financiële banden tussen woningcorporaties en de overheid verbroken. Ook wel brutering genoemd. Woningcorporaties moesten sindsdien met hun eigen vermogen en opbrengsten uit verhuur en verkoop hun taak als sociale huisvester financieren (Werf, 2013). Met de bruteringsoperatie werden de schulden van de woningcorporaties verrekend met een bedrag van het Rijk. Hiermee werden alle subsidies aan de woningcorporaties afgeschaft.

In de jaren ’70 groeide het autobezit onder stadsbewoners. Dit gaf huurders de kans om hun baan te behouden en daarnaast op grotere afstand in een nieuw dorp te gaan wonen. Het gevolg hiervan was dat meer draagkrachtigen de stad verlieten en in een rustige woonwijk gingen wonen. Hierdoor werd de

kwalitatieve afstand van kleine vooroorlogse woningen zonder voorzieningen en de nieuwe ruimere en geïsoleerde woningen onoverbrugbaar (Jellema, Woningbouw, 2011). De term die bij deze tijd past is sociale segregatie. Dit houdt in dat draagkrachtigen vertrokken en sociaal zwakkeren achterbleven in de oude wijken. Als gevolg hiervan werd een grootschalige aanpak van de oude vooroorlogse wijk opgezet. Huurders werden door middel van subsidies aangespoord om hun vooroorlogse bezit te renoveren (Jellema, Woningbouw, 2011)

2.1.2 Soorten woningen

Veranderingen in de Nederlandse woningbouw zijn nauw verbonden met sociale en/of maatschappelijke ontwikkelingen. Zo zorgde de invoering van de Woningwet in 1901 voor een betere woonkwaliteit. De Tweede Wereldoorlog heeft de grootste impact gehad op de Nederlandse woningbouw. De woningen uit de Nederlandse woningvoorraad waar energetische maatregelen kunnen worden toegepast zijn onderverdeeld in vier verschillende bouwperiodes (Archidat, z.j.):

- Vooroorlogse woningen – gebouwd tot 1945;
- Vroeg naoorlogse woningen – gebouwd tussen 1946 en 1964;
- Woningnoodwoningen – gebouwd tussen 1965 en 1974;
- Energiecrisis woningen – gebouwd tussen 1975 en 1991.

Dit onderzoek richt zich specifiek op de woningen die gebouwd zijn tussen 1965 en 1991 Voor deze twee periodes is gekozen omdat zich hierin het grootste aantal woningen van de woningvoorraad bevindt die wachten op een energieverbetering. . In bijlage I zijn alle kenmerken van de woningen uit de vier periodes weergegeven.

2.1.2.1 Woningnoodwoningen - gebouwd tussen 1965 en 1974

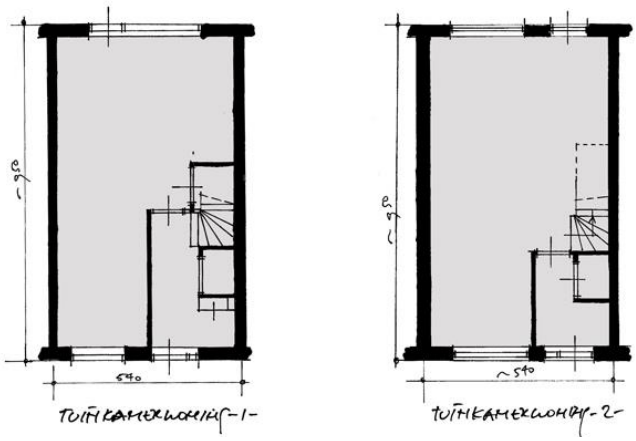
Circa 18 procent van de totale woningvoorraad in Nederland is gebouwd als zogenoemde woningnoodwoningen (Archidat, z.j.). Moderne bouwconstructies en – materieel zorgden voor een kortere bouwtijd en een hoge bouwproductie. Door de hoge productiesnelheid zijn deze woningen vaak minimaal gedetailleerd. Van deze woningen is 34,2% van de woningen die gebouwd is van 1960 tot en met 1979 in bezit van de woningcorporatie (Aedes, 2017). Woningen gebouwd in deze periode beschikken over energielabel E (Agentschap NL, 2011). In afbeelding 2.2 is het uiterlijk van een woningnoodwoning weergegeven. In afbeelding 2.3 een mogelijke indeling van een woningnoodwoning.

Afbeelding 2.2. Uiterlijk woningnoodwoning. (Archidat, z.j.)

Afbeelding 2.3 plattegrond woningnoodwoning. (Liebregts, 2013)

2.1.2.2 Energiecrisiswoningen - 1975-1991

De rijwoningen die gebouwd zijn in deze periode vertegenwoordigen 879.000 woningen, waarvan 34% wordt verhuurd in de sociale sector. Slechts 4% van de twee-onder-één kap-woningen die gebouwd zijn in deze periode worden verhuurd in de sociale sector (Agentschap NL, 2011). De meeste energiecrisiswoningen hebben een energielabel C (Archidat, z.j.). In afbeelding 2.4 zijn een aantal plattegronden weergegeven van energiecrisiswoningen. Een voorbeeld van het uiterlijk van een energiecrisiswoning is weergegeven in afbeelding 2.5.



Afbeelding 2.4. Plattegrond energiecrisiswoningen. *(Liebregts M. , 2011)*

Afbeelding 2.5. Uiterlijk energiecrisiswoning. *(Archidat, z.j.)*

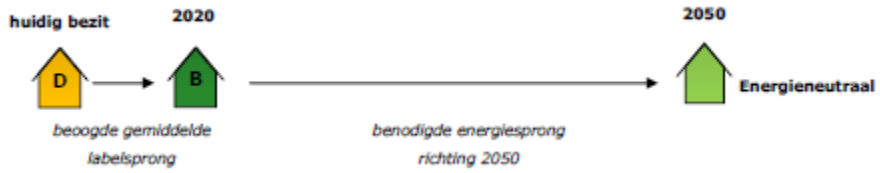
2.2 Onderhoud bij corporatiewoningen

In deze paragraaf is als eerste de actualiteit van onderhoud bij corporatiewoningen onderzocht. Ten tweede is onderzocht welke vormen van onderhoud mogelijk zijn, waarna in de derde subparagraaf ingegaan is op het bouwproces bij onderhoud.

2.2.1 Actualiteit onderhoud

De Nederlandse overheid stimuleert het gebruik van duurzame energie en innovatie van duurzame energietechnieken in de woningbouw. Een stimuleringsmiddel dat hierbij hoort is het Energieakkoord. Het Energieakkoord staat voor duurzame groei, waaraan ruim veertig organisaties, waaronder de overheid, woningcorporaties, vakbeweging en natuur- en milieuorganisaties zich verbinden. In het akkoord staan afspraken met betrekking tot energiebesparing, schone technologie en klimaatbeleid (Rijksdienst voor ondernemend Nederland, z.j.).

De Nederlandse overheid streeft naar energieneutraliteit van de gehele gebouwvoorraad in 2050 (Nieman Raadgevende Ingenieurs B.V., 2015). De eerste stap richting energieneutraliteit is opgenomen in het convenant "Energiebesparing huursector 2012". Dit convenant is op 28 juni 2012 ondertekend door Aedes en Woonbond. Hierin is afgesproken dat corporatiewoningen in 2020 gemiddeld energielabel B moeten hebben. In afbeelding 2.6 is een schematische weergave van deze stappen weergegeven.



Afbeelding 2.6. Aanpak naar energieneutraliteit. *(Nieman Raadgevende Ingenieurs B.V., 2015)*

De energiezuinigheid van een woning is te bepalen door middel van twee methoden: het Energielabel en de Energieindex. Het Energielabel is ontwikkeld voor eigenaren van woningen. De Energieindex is vooral bedoeld voor verhuurders van woningen onder de liberalisatiegrens, hieronder worden corporatiewoningen verstaan (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, z.j.). Aan de hand van de Energie-index kan de maximale huurprijs van een woning bepaald worden via het woningwaarderingsstelsel. Daarnaast kunnen woningcorporaties de Energieindex gebruiken om de investeringen van de woningvoorraad te waarderen en bepalen. Om als woningcorporatie in aanmerking te komen voor subsidies is de Energieindex nodig. Een mogelijke subsidie is de Stimuleringsregeling Energieprestatie Huursector, ook wel STEP genoemd. Deze stimuleringsregeling is voortgekomen uit het Energieakkoord (Rijksdienst voor ondernemend Nederland, z.j.).

In 2015 had 56% van de totale voorraad sociale huurwoningen energielabel A, B of C. De overige 44% beschikt over energielabel D, E, F of G. In figuur 2.1 is een overzicht weergeven met daarin gemiddelde energielabels van corporatiewoningen, uitgedrukt in procenten, in de periode van 2012 tot en met 2015. De meeste sociale huurwoningen hebben energielabel C (Aedes, z.j.)

Energielabel	2012	2013	2014	2015
A++	0	0,1	0,1	0,3
A+	0,1	0,2	0,3	0,6
A	3,5	6,8	7,8	10,8
B	14,4	13,9	15,2	15,8
C	32,4	28,2	28,2	29,2
D	25,1	23,4	22,4	19,5
E	13,7	12,6	11,4	10,2
F	7,7	6,2	5,6	5,3
G	3,1	3,2	3,8	4,6
Onbekend		5,4	5	3,8

Figuur 2.1. Overzicht energielabels sociale huurwoningen. *(Aedes, z.j.)*

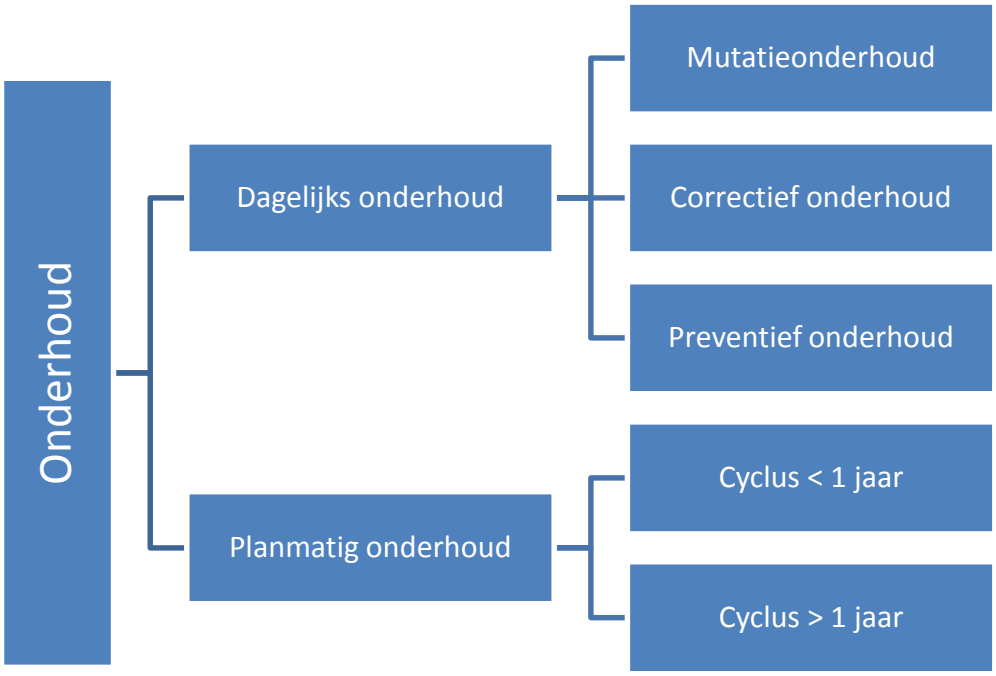
Naast het verduurzamen van woningen, stimuleert de Nederlandse overheid ook het verwijderen van asbest. Asbest is een verzamelnaam voor een aantal natuurlijke mineralen bestaande uit microscopisch kleine naaldachtige vezels. De naam asbest is afkomstig van het Griekse woord asbestos, wat onverwoestbaar betekent (A-best asbestverwijdering, 2014). De belangrijkste reden voor het verwijderen van asbest is gezondheid. Om die reden is het vanaf 2024 verboden om een asbestdak te hebben. Dit verbod beschermt mens en milieu tegen de gevaren van asbest (Rijksoverheid, 2015). Door de jaren heen is het waarschijnlijk dat oude daken zijn aangetast, wat ervoor zorgt dat asbestvezels vrijkomen. In 2017 is €15 miljoen euro beschikbaar gesteld voor particulieren, bedrijven, non-profitorganisaties en overheden voor de verwijdering van asbestdaken.

De actualiteit van onderhoud ligt met name op het gebied van energieverbetering en het verwijderen van asbest. In het kader van dit onderzoek is uitgegaan van onderhoud van woningen met Energielabel C of lager die uiteindelijk, na het uitvoeren van onderhoud, uitkomen op Energielabel B. Voor het beschrijven van de werkzaamheden die bij het onderhoud horen, is uitgegaan van woningen waarin asbest is verwerkt.

2.2.2 Vormen onderhoud

Woningcorporaties maken keuzes met betrekking tot de kwaliteit van onderhoud vaak op basis van kosten en rendement (Vermeulen & Wieman, 2010). Een manier om de kwaliteit van woningen eenduidig vast te leggen kan door middel van een conditiemeting. Een verdere uitwerking van conditiemeting en het daarbij behorende Meerjarenonderhoudsplanning is weergegeven in bijlage II.

Onder onderhoud wordt een grote diversiteit van begrippen gebruikt die elkaar vaak overlappen. In dit onderzoek is onderscheid gemaakt tussen dagelijkse werkzaamheden die binnen een cyclus van een jaar plaatsvinden en planmatige activiteiten die met een interval van een aantal jaren moet plaatsvinden. Deze twee soorten onderhoud, ook wel dagelijks onderhoud en planmatig onderhoud genoemd, kunnen worden onderverdeeld in verschillende soorten onderhoud zoals mutatieonderhoud, correctief onderhoud, preventief onderhoud, cyclus <1 jaar en cyclus >1 jaar (Bone, 2011). De verdeling van deze twee typen is in afbeelding 2.7 weergegeven.



Afbeelding 2.7. Verdeling onderhoud. (Eigen bewerking, 2017)

2.2.2.1 Dagelijks onderhoud

Onder dagelijks onderhoud wordt de dagelijkse zorg voor het vastgoed verstaan welke zich richt op het temporiseren en opheffen van kwaliteits- en prestatieverliezen van bouwdelen (Bone, 2011). De werkzaamheden die hierbij horen zijn onder te verdelen in te plannen dagelijks onderhoud en niet te plannen dagelijks onderhoud. Onder niet te plannen onderhoud worden werkzaamheden zoals het oplossen van klachten en storingen en het schoonmaken van bouwdelen en installaties verstaan. De werkzaamheden die bij te plannen dagelijks onderhoud horen zijn de wettelijke verplichte keuringen op installaties, het reinigen, smeren en instellen van installaties en het garantieonderhoud van elementen. Naast de technische werkzaamheden worden ook werkzaamheden zoals schoonmaken en het onderhoud van groenvoorzieningen en tuinen onder te plannen dagelijks onderhoud verstaan (Bone, 2011)

Mutatieonderhoud

Mutatieonderhoud is het onderhoud dat bij het muteren van huurders noodzakelijk is om de woning weer verhuurbaar te maken (Vermeulen & Wieman, 2010). Na het mutatieonderhoud dient een woning veilig, schoon en zonder achterstallig onderhoud te zijn. Het komt voor dat woningcorporaties het planmatig onderhoud vervroegen naar het mutatiemoment. Het argument hiervoor is dat het makkelijker is om planmatig onderhoud uit te voeren in een lege woning (Atriensis, 2011).

Correctief onderhoud
Correctief onderhoud wordt ook wel klachtenonderhoud of niet-planmatig onderhoud genoemd (Bone, 2011). Vaak gaat het om werkzaamheden die onverwachts voorkomen, zoals de centrale verwarming die uitvalt. Correctief onderhoud is niet te plannen, maar kan wel urgent zijn. Huurders melden dagelijks klachten bij de woningcorporaties zoals lekkages en klemmende deuren. In het Burgerlijk Wetboek is vermeld dat geringe en dagelijkse reparaties voor rekening zijn van de huurder, tenzij deze het gevolg zijn van de vervallen toestand van de woning of van overmacht. De verhuurder is verantwoordelijk voor groot onderhoud en andere dan de geringe dagelijkse reparaties, alsmede voor gebreken die het gebruik van de woning verhinderen.

Preventief onderhoud
Preventief en correctief onderhoud komen zowel bij dagelijks als bij planmatig onderhoud voor. Een onderhoudsactiviteit kan tegelijkertijd preventief en correctief zijn. Preventief onderhoud heeft meestal de betekenis van het met zorg willen benaderen van het onderhoud (Bone, 2011).

2.2.2.2 Planmatig onderhoud
Planmatig onderhoud is onderhoud dat op lange termijn is gepland en noodzakelijk is om gebouwen in een blijvende goede staat te laten verkeren (Vermeulen & Wieman, 2010). Planmatig onderhoud kan onderverdeeld worden in een cyclus die korter dan een jaar duurt, en een cyclus die langer dan een jaar duurt.

Planmatig onderhoud: cyclus < 1 jaar
Bij onderhoudsmaatregelen met een cyclustijd van minder dan een jaar gaat het vooral om kort cyclisch planmatig onderhoud dat bijvoorbeeld om de twee of zes maanden plaatsvindt. De werkzaamheden hierbij zijn onderhoud aan groenvoorzieningen, maar ook het reinigen van daken. Daarnaast vindt cyclisch planmatig onderhoud plaats bij installaties. Dit betreffen vaak onderhoudsmaatregelen die volgens vooraf vastgestelde instructies uitgevoerd worden en vaak gecombineerd worden met een inspectie van de onderhoudstoestand.

Cyclisch planmatig onderhoud wordt door eigen technische dienst van een woningcorporatie uitgevoerd. Hierdoor wordt het onderhoud niet gezien als een apart proces. Het kort cyclisch planmatig onderhoud kan geoptimaliseerd worden door een goede afstemming tussen verschillende onderhoudsmaatregelen (Bone, 2011).

In een onderhoudsplanning voor kort cyclisch planmatig onderhoud zijn alle onderhoudsmaatregelen in de tijd vastgelegd. Gebruikelijk is om deze onderhoudsplanning per gebouw op te zetten. De onderhoudsplanning geeft inzicht in de te verwachten kosten van het onderhoud (Bone, 2011). Planmatig onderhoud met een cyclus van korter dan een jaar wordt ook wel klein onderhoud genoemd.

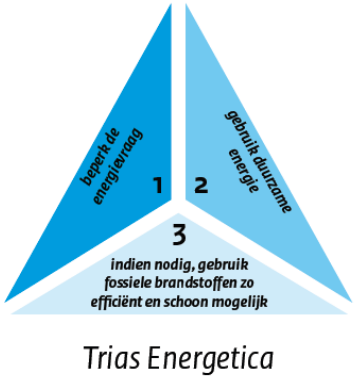
Planmatig onderhoud: cyclus > 1 jaar
Onderhoudswerken van enige omvang die projectmatig worden behandeld en waarvoor een langere voorbereidingstijd en uitvoeringstermijn noodzakelijk is worden gezien als lang cyclisch planmatig

onderhoud (Bone, 2011). Planmatig onderhoud met een cyclus langer dan een jaar wordt ook wel groot onderhoud genoemd. Groot onderhoud is een gecombineerde aanpak van een woning, waarbij meerdere planmatige onderhoudswerkzaamheden in dezelfde periode worden uitgevoerd (Destion, 2014). De werkzaamheden die bij groot onderhoud uitgevoerd worden zijn, het vervangen van buitenkozijnen, ramen en deuren evenals het vervangen van het dakbeschot en dakpannen en het isoleren van het daken het isoleren van de begane grondvloer. Optioneel is het repareren en isoleren van buitengevels en het vervangen van voegwerk.

Voor dit onderzoek wordt onder groot onderhoud verstaan: planmatig onderhoud met een cyclus langer dan 1 jaar. De werkzaamheden die uitgevoerd worden, worden projectmatig behandeld. Hiervoor is een gecombineerde aanpak nodig, waarbij meerdere onderhoudswerkzaamheden tegelijk uitgevoerd worden. De werkzaamheden die worden uitgevoerd bij groot onderhoud worden aan de schil van de woning gedaan. Werkzaamheden die bij groot onderhoud uitgevoerd worden zijn: het vervangen van buitenkozijnen, ramen en deuren, het vervangen van dakbeschot (eventueel met asbest) en dakpannen, het isoleren van het dak en het isoleren van de begane grondvloer. Optioneel is het repareren en herstellen van buitengevels en voegwerk.

2.2.3 Werkzaamheden bij groot onderhoud

Om energetische verbeteringen aan de woning aan te brengen worden de werkzaamheden bij groot onderhoud vaak uitgevoerd aan de hand van een strategie. Een mogelijke strategie die hiervoor gehanteerd wordt is Trias Energetica. Het begrip Trias Energetica werd eind jaren 70 ontwikkeld aan de Technische Universiteit Delft. In 1996 is het begrip geïntroduceerd door Novem (tegenwoordig Agentschap NL). De strategie achter Trias Energetica is uitgewerkt door de Technische Universiteit Delft. Trias Energetica is de meest gebruikte strategie om energiebesparende maatregelen te nemen, zodat deze op een efficiënte, duurzame manier samenwerken. In figuur 2.2 is de schematische weergave van Trias Energetica weergeven.



Figuur 2.2. Trias Energetica. *(Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, 2013)*

De Trias Energetica is opgesteld om bouwers en ontwerpers duidelijke handvatten mee te geven om duidelijke keuzes voor energiebesparende maatregelen te kunnen maken (Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, 2013). Wanneer Trias Energetica wordt toegepast op een energieleverende woning worden de stappen zoals weergeven in figuur 2.2 als volgt toegepast:

Stap 1: Gebruik zo min mogelijk energie door goede isolatie

Maatregelen:

- goede isolatie van gevels, dak en vloer;
- glasvervanging: HR ++ of triple glas;
- verbeteren van luchtdichtheid.

Stap 2: Gebruik duurzame energie, zoals zonne-energie en windenergie

Maatregelen:

- zonne-energie in de vorm van een zonneboiler/ PV;
- pelletkachel of warmtepomp.

Stap 3: Gebruik energie van bronnen die op kunnen raken zo slim mogelijk

Maatregelen:

- toepassen HR - 107 combiketel.

Uit onderzoek van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland is gebleken dat bij veel Energielabel B-projecten wel gebruik gemaakt wordt van stap 1: het beperken van de energievraag, maar dat stap 2: het gebruik van duurzame energie, zeer beperkt gebruikt wordt. Dit omdat het toevoegen van bijvoorbeeld een zonneboiler of het aanbrengen van een warmtepomp hoge kosten met zich mee brengt (Nieman Raadgevende Ingenieurs B.V., 2015).

De werkzaamheden kunnen onderverdeeld worden in werkzaamheden die aan de schil van de woning plaatsvinden en werkzaamheden die aan de binnenzijde van de woning worden uitgevoerd. Voor werkzaamheden die aan de schil van de woning worden uitgevoerd gelden scherpe eisen. Deze eisen worden uitgedrukt in warmteweerstand (Rc-waarde) van vloer, gevel en dak. De vloer moet een Rc-waarde van minimaal 3,5 m²K/W hebben. Voor de gevel is dit 4,5 m²K/W en voor het dak minimaal 6,0 m²K/W (Nieman Raadgevende Ingenieurs B.V., 2015).

De werkzaamheden die uitgevoerd worden aan de hand van stap 1 van Trias Energetica zijn:

Begane grondvloer

Het doel van vloerisolatie is om kou en vocht vanuit de kruipruimte tegen te gaan (Essent, 2017). Vloerisolatie is lastig te realiseren, maar bespaart energie en voorkomt vochtproblemen (Bone, 2011). Vocht in de kruipruimte is een vaak voorkomend probleem. Een maatregel die een oplossing voor vochtproblemen in kruipruimte is: het aanbrengen van sterk dampremmend isolatiemateriaal. De onderkant van de isolatie neemt de temperatuur van de kruipruimte over. De vochtigheidsgraad in kruipruimtes kan beperkt worden door het aanbrengen van een folie als isolatiemateriaal (Bone, 2011).

Gevelisolatie

De afgelopen jaren zijn de bouwtechnische eisen van gevels sterk veranderd. Geen van de woningen die gebouwd is in de periode van 1964 tot 1975 voldoet aan de nieuwbouweis, een warmteweerstand van Rc=2,5m² K/W. Het doel van gevelisolatie is het tegengaan van verlies van warmte. Gevelisolatie kan op drie manieren plaatsvinden, namelijk spouwmuurisolatie, buitengevelisolatie en isolatie van de binnenzijde van de muren (Bone, 2011).

Kozijnen en ramen

Het vervangen van kozijnen, ramen en grote puien is een van de meest voorkomende acties bij groot onderhoud en renovatie (Bone, 2011). Vaak wordt hier gebruik gemaakt van kunststof of aluminium kozijnen. Naast het vervangen van de kozijnen wordt het enkel glas vervangen door dubbel glas en worden ventilatieroosters boven de ramen aangebracht (Bone, 2011).

Dakisolatie

Het isoleren van het dak is een belangrijke maatregel om de energetische prestatie van een woning te verbeteren en om tevens eventueel asbest dat aanwezig is te saneren. Een dak bestaat uit een waterdichte laag met dakbedekking, een ondergrond welke vaak het dakbeschot is. Dit dakbeschot kan met of zonder isolatie zijn. Tot slot bestaat een dak uit een onderconstructie zoals een balklaag of kapconstructie (Bone, 2011). Dakisolatie kan zowel aan de binnen- als aan de buitenzijde van de woning aangebracht worden.

Verbeteren luchtdichtheid

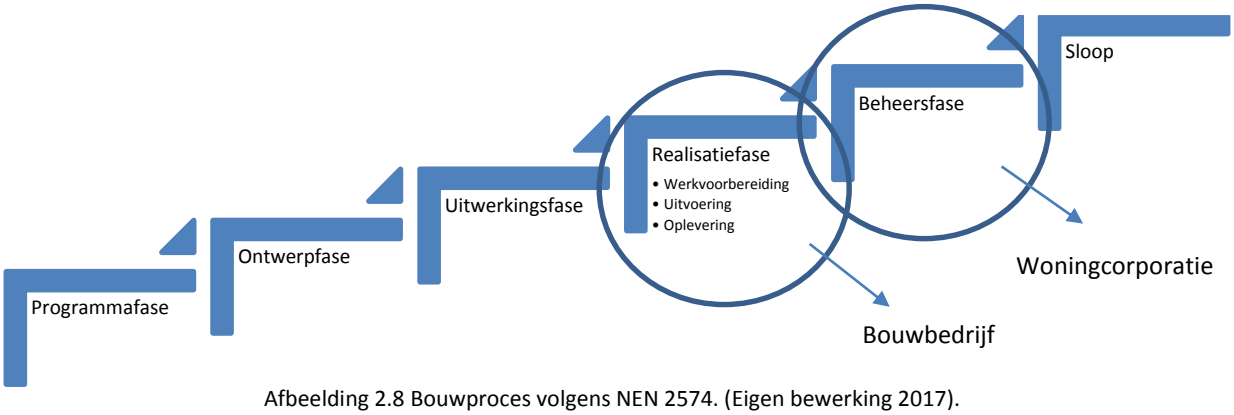
Bij groot onderhoud worden kieren ter plaatse van kozijnen en aansluitingen bij de vloer- en dakconstructie dichtgemaakt. De luchtdichtheid van de gebouwschil is van belang voor het comfort in de woning (Bone, 2011).

Installaties

Zoals hierboven benoemd worden in de ramen ventilatieroosters aangebracht. Deze hebben als doel om de woning goed te ventileren. Bij deze ventilatieroosters hoort een mechanische ventilatie. De mechanische ventilatie bestaat uit een box en afstandsbediening en zorgt ervoor dat de vieze lucht uit de keuken, het toilet en de badkamer afgezogen wordt. De schone lucht wordt via de ventilatieroosters in de woning gezogen (Bone, 2011). Naast de mechanische ventilatie kan de energetische kwaliteit van een woning verbeterd worden door het aanbrengen van een HR-107 ketel.

2.3 Proces bij groot onderhoud

Het bouwproces van woningen kan gefaseerd worden in een aantal fases, deze fasering gebeurt aan de hand van de Nederlandse Norm (hierna: NEN) 2574 (NEN, z.j.). De fasering maakt het bouwproces beheersbaar en goed te organiseren (Jellema, Inleiding Bouwnijverheid, 2011). Het bouwproces kan op verschillende manieren worden doorlopen. De meest algemene indeling van het bouwproces is die van het NEN. Deze codering onderscheid zes hoofdfasen die onderverdeeld kunnen worden. De fases zijn: programmafase, ontwerpfase, uitwerkingsfase, realisatiefase, beheersfase en sloop. Een overzicht van de bouwfases is weergegeven in afbeelding 2.8.



Afbeelding 2.8 Bouwproces volgens NEN 2574. (Eigen bewerking 2017).

De fase die van toepassing is, gezien vanuit de woningcorporatie, bij groot onderhoud is de beheersfase, ook wel gebruiksfase genoemd. Tijdens deze fase dient beheer en onderhoud uitgevoerd te worden aan woningen. Na een aantal jaren moet de afweging gemaakt worden tussen groot onderhoud uitvoeren of

slopen, deze afweging wordt gemaakt door de woningcorporatie en wordt gebaseerd op de levensduur van een woning. De gemiddelde levensduur van een woning is circa 38 jaar (CBS, 2000). Bij dit onderzoek wordt uitgegaan van het uitvoeren van groot onderhoud door een bouwbedrijf. Dit vindt plaats in de realisatiefase. Deze fase kan onderverdeeld worden in werkvoorbereiding, uitvoering en oplevering. Bij dit onderzoek wordt uitgegaan van het feit dat het bouwbedrijf in het proces betrokken wordt op het moment dat de woningcorporatie het werk aanbesteed heeft en het bouwbedrijf de aanbesteding gewonnen heeft.

Bij de eerste deelfase, de werkvoorbereiding, treft het bouwbedrijf de nodige voorbereidingen voor de uitvoering, en worden een aantal beslissingen genomen in overleg met de woningcorporatie ten aanzien van de uitvoeringsmethode. Als eerste wordt gestart met een opname van de woning, ook wel bouwtechnische inspectie of warme opname genoemd (Bone, 2011). Deze opname vormt de basis voor de verdere uitwerking van het groot onderhoud-plan en wordt middels een brief aangekondigd door de woningcorporatie. Om een goede warme opname te doen wordt de woning opgedeeld in een aantal hoofdonderdelen:

- constructie;
- exterieur;
- interieur;
- installaties;
- vaste voorzieningen;
- terrein en opstallen.

Door middel van de warme opname kan het bouwbedrijf een overzicht maken waarin per woning aangegeven is waar werkzaamheden plaats moeten vinden. Daarnaast wordt van de gelegenheid gebruik gemaakt om de huurders te informeren over de aanpak en globale planning (Bone, 2011).

Deze beslissingen worden in de werkbegroting en de uitvoeringsplanning vastgelegd. Op basis hiervan moet de bouwplaats worden ingericht, materialen ingekocht worden, onderaannemers worden gecontracteerd en gezorgd worden voor het benodigde materieel en personeel (Jellema, Inleiding Bouwnijverheid, 2011). Ook wordt in deze fase een informatieavond gehouden voor huurders en wordt een dagplanning aan huurders uitgedeeld waarin per dag de werkzaamheden genoteerd zijn die aan de woning plaatsvinden. Deze contactmomenten worden in het volgende hoofdstuk verder uitgewerkt.

In de tweede deelfase, de uitvoering, wordt gestart met het inrichten van de bouwplaats. Belangrijk is om een goede planning van de werkzaamheden te hebben. In deze planning is aangegeven waar en wanneer welke werkzaamheden plaatsvinden. De planning is van belang om de gestelde opleverdatum te kunnen halen (Bone, 2011). Om een goede uitvoering te waarborgen is het belangrijk dat de uitvoerder van het bouwbedrijf en de opzichter van de woningcorporatie goed met elkaar samenwerken. De voortgang tijdens de uitvoering wordt bewaakt in werk- en bouwvergaderingen.

De laatste fase, oplevering, vindt plaats wanneer het project gereed is. Na de oplevering worden eventuele opleverpunten verholpen. Wanneer dit gereed is begint de onderhoudstermijn. Dit is een periode van twee á drie maanden waarin storingen en gebreken worden verholpen (Bone, 2011).

2.4 Conclusie

In dit hoofdstuk is onderzoek gedaan om zo een antwoord te geven op deelvraag 1*: "Op welke wijze wordt het bouwproces vormgegeven bij groot onderhoud van corporatiewoningen?".*

Het bouwproces wordt vormgegeven aan de hand van de NEN-normering. De fases die hierbij horen zijn: werkvoorbereiding, uitvoering en oplevering. De werkzaamheden van het groot onderhoud zijn in kaart gebracht, net zoals de kenmerken van de woningen waar het groot onderhoud uitgevoerd wordt. Het onderzoek richt zich op woningen die gebouwd zijn tussen 1964 en 1991.

De werkzaamheden die uitgevoerd worden in de verschillende fases van het bouwproces zijn gebaseerd op groot onderhoud met een cyclus van >1 jaar. De werkzaamheden die binnen de fases van het bouwproces voor groot onderhoud uitgevoerd worden zijn:

- voorbereidingen voor de uitvoering;
- materialen inkopen;
- onderaannemers contracteren;
- materieel en personeel;
- warme opname;
- informatieavond;
- dagplanning.

In de uitvoeringsfase worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- inrichten bouwplaats;
- goede planning handhaven;
- energetische verbeteringen.

In de laatste fase vindt de oplevering van de woning plaats en gaat de onderhoudstermijn van start.

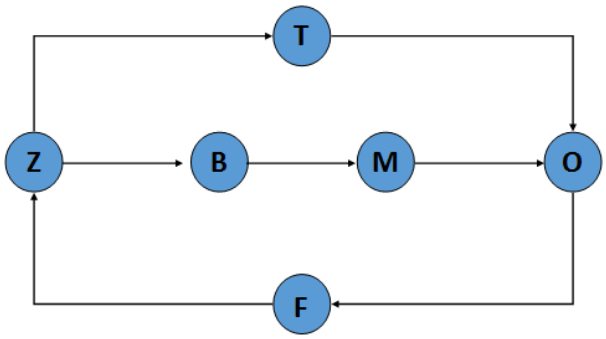
In het volgende hoofdstuk is antwoord gegeven op de tweede deelvraag van dit onderzoek. Deze deelvraag luidt als volgt: *"Op welke wijze kan communicatie met huurders van corporatiewoningen tijdens groot onderhoud plaatsvinden?".*

3. Communicatie bij groot onderhoud

In dit hoofdstuk is antwoord gegeven op deelvraag 2: *"Op welke wijze kan communicatie met huurders van corporatiewoningen tijdens groot onderhoud plaatsvinden?"*. Het hoofdstuk bestaat uit vier paragrafen. In de eerste paragraaf is ingegaan op communicatie en de bijbehorende doelgroepen. De tweede paragraaf geeft weer wat communicatiemomenten en -middelen zijn. In de derde paragraaf is het begrip bewonerscommunicatie onderzocht. Het hoofdstuk is afgesloten met een conclusie.

3.1 Communicatie

"Communicatie is het proces waarbij de zender de intentie heeft een boodschap over te brengen naar één of meer ontvangers". Communicatie is geen product, maar een proces waarbij informatie wordt uitgewisseld (Michels, Communicatie handboek, z.j.). Communicatie wordt vaak uitgevoerd aan de hand van het ZBMO-model. Het proces begint bij een zender, deze zender wil iets overdragen. De zender heeft een boodschap die hij via een medium verstuurd naar de ontvanger. Als aanvulling op het ZBMO-model zijn twee andere elementen toegevoegd: feedback en terugkoppeling. Een schematisch overzicht van het ZBMO-model is in figuur 3.1 weergegeven. Bij communicatie bij groot onderhoud is de zender het bouwbedrijf. Het bouwbedrijf wil een boodschap overbrengen aan de huurder, de ontvanger. Dit gebeurt door middel van een medium. Manieren om een boodschap te versturen wordt een medium genoemd (Michels, Communicatie handboek, z.j.). Communicatiemiddelen worden geselecteerd op basis van doelen, doelgroep en de boodschap (Michels, Communicatieplanner, z.j.).

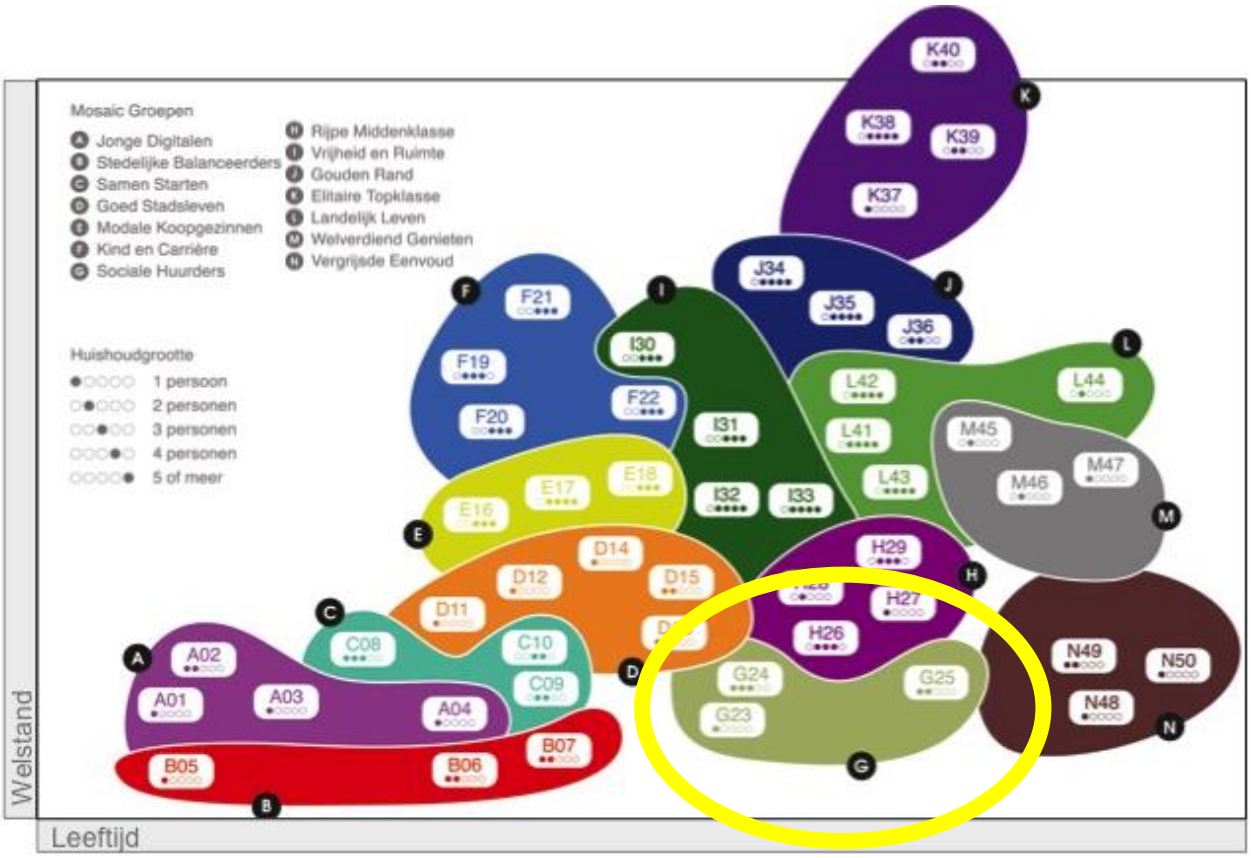


Figuur 3.1. *ZBMO-model.* (Eigen bewerking 2017)

Een andere definitie van communicatie is: 'de uitwisseling van symbolische informatie die zich van elkaars onmiddellijke of gemedieerde aanwezigheid bewust zijn. Deze informatie wordt deels bewust, deels onbewust gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd' (Oomkes, 2013). Communicatie kan plaatsvinden tussen mensen die bij elkaar zijn, en zich daarvan bewust zijn, of tussen mensen die met elkaar communiceren via een ander medium zoals e-mail, brief, telefoon, twitter, sms, weblog, app, televisieprogramma of internet (Oomkes, 2013)

3.1.1 Doelgroepen

Om de communicatiemiddelen en -momenten aan te laten sluiten op de doelgroep is de doelgroep inzichtelijk gemaakt door middel van de Mosaic segmentatie. Mosaic werd 25 jaar geleden ontwikkelend door Professor Richard Webber van de London University. Hij heeft buurten en wijken geclassificeerd aan de hand van verschillende databases met gegevens over de gebieden. Deze classificatie werd door de jaren heen verfijnd tot de Mosaic van tegenwoordig (Experian, z.j.). Bij Mosaic worden huishoudens ingedeeld in een aantal typen. Om een huishouden in te delen in een type wordt gekeken naar de demografische kenmerken, socio-economische kenmerken, levensstijl, cultuur, gedrag en mentaliteit.



Afbeelding 3.1. Mosaic model. *(EMC cultuuronderzoeken, z.j.)*

In 2012 heeft Experian Nederland BV een nieuwe versie van Mosaic Huishouden op de markt gebracht omdat de samenleving in Nederland ingrijpend veranderd is. Zo bestaat Nederland uit meer alleenstaanden, bestaat de traditionele levensloop niet meer en zet de vergrijzing door. Experian heeft in 2012 7,4 miljoen huishoudens opnieuw ingedeeld in 50 typen en 14 groepen. In afbeelding 3.1 is het Mosaic model weergeven. Op de x-as (horizontaal) worden de leeftijd en levensfase weergeven. Op de Y-as (verticaal) is de welstand en inkomensklasse weergeven.

De groep welke betrekking heeft op dit onderzoek is groep G, sociale huurders. De definitie van sociale huurders volgens de website van Experian luidt als volgt: “De sociale huurders zijn alleenstaanden of stellen van middelbare leeftijd, die een eenvoudige woning van een woningcorporatie huren. Ze zijn laag opgeleid, een groot deel werkt niet (meer) of anders parttime. Ze hebben het niet breed. De dagelijkse

bezigheden bestaan uit het rondkomen, het huis schoonmaken, de hond uitlaten en wat boodschappen doen. Verder hebben ze niet veel omhanden op wat sociale contacten na".

De groep 'sociale huurders' kan onderverdeeld worden in drie types: stedelijke middelmaat, modale arbeiders en karig prepensioen.

Stedelijke middelmaat
Deze doelgroep woont in stedelijke gebieden met een winkelcentrum in de buurt en heeft veel vrije tijd. Een groot deel van de doelgroep is werkloos, hierdoor worden ze snel verleid om aankopen te doen die eigenlijk niet te veroorloven zijn. Bij deze doelgroep is sprake van een bovengemiddeld kredietrisico. De mensen in deze doelgroep hebben volop plannen en willen een actief en prettig leven. Het motto is: 'het komt wel goed'. Stedelijke middelmaat wordt graag door anderen bewonderd en is het liefst onafhankelijk (Experian, z.j.).

Modale arbeiders
De doelgroep modale arbeiders bestaat uit hardwerkende arbeidersgezinnen, hoewel de kostwinner ook vaak werkloos of arbeidsongeschikt thuis zit. Ze staan eenvoudig in het leven, maar genieten wel volop. Vaak huurt deze doelgroep een simpele rijtjeswoning. Daarnaast beschikken ze niet over een goed gevulde bankrekening, maar samen redden ze het wel. Modale arbeiders hebben niet veel wensen in het leven, af en toe een weekend weg of een dagje uit is al prima. Daarnaast onderhouden ze graag sociale contacten met buurtgenoten en familie. Tot slot zijn Modale Arbeiders opgeruimd van aard en dragen graag hun steentje bij aan de maatschappij (Experian, z.j.).

Karig prepensioen
De mensen in deze doelgroep zitten vlak voor hun pensioengerechtigde leeftijd. Dit wil niet zeggen dat dan het grote genieten begint. De doelgroep moet namelijk rondkomen van een laag inkomen. De mensen in deze doelgroep zijn vaak gescheiden of weduwe/weduwnaar. Het karakter wordt vaak gezien als zorgzaam en mensen die graag iemand om zich heen hebben om voor te zorgen. De Karig Prepensioenen hebben een eenvoudig bestaan, luisteren veel naar radio en brengen veel tijd door voor de televisie. De mensen in deze doelgroep staan positief in het leven ondanks dat ze niet veel te besteden hebben. Belangrijk is dat er naar elkaar wordt omgekeken (Experian, z.j.).

In afbeelding 3.2 is schematisch weergegeven wat de kenmerken van de drie types zijn.

G23 Stedelijke Middelmaat	G24 Modale Arbeiders	G25 Karig Prepensioen
45 tot 60 jaar	45 tot 60 jaar	55 tot 65 jaar
Alleenstaand	Getrouwd of getrouwd	Alleenstaand
Geen kinderen	Geen kinderen of kinderen die al uit huis zijn	Geen kinderen of kinderen die al uit huis zijn
Lage of middelbare opleiding	Lage opleiding	Lage opleiding
Parttime baan of werkloos	Parttime baan of werkloos	Parttime baan of gepensioneerd
Beneden modaal	Beneden modaal tot anderhalf keer modaal	Beneden modaal tot anderhalf keer modaal
Sociale huurwoning (appartement)	Sociale huurwoning (rijtjeswoning)	Sociale huurwoning (rijtjeswoning)
< 90 m²	90 – 135 m²	< 90 m²
1945 – 1989	1945 – 1989	1945 – 1989
Geen auto	Goedkope auto, anders brommer of scooter	Geen auto

Afbeelding 3.2 Kenmerken Sociale Huurders *(BPD Mosaic 2016, 2016)*

Gekozen is om alle drie doelgroepen mee te nemen in het onderzoek. De reden hiervoor is dat communicatie erg breed is. Wanneer alle drie doelgroepen mee worden genomen in het onderzoek kan de communicatie bij een project aangepast worden op de doelgroep.

3.2 Communicatiemiddelen

Communicatie kan onderverdeeld worden in verbale- en nonverbale communicatie. Schriftelijke en mondelinge communicatie is verbale communicatie. De zender gebruikt bij deze vorm van communicatie gesproken en geschreven taal. Per situatie kan verschillende verbale communicatie uitgevoerd worden zoals schriftelijk of mondeling, persoonlijk of in groepen. Om een grote groep te bereiken is schriftelijke communicatie een geschikt medium. Daarentegen is mondelinge communicatie vaak indringender. Onder non verbale communicatie worden alle niet-talige vormen van communicatie verstaan. Uit non-verbaal gedrag kan veel geïnterpreteerd worden. Non-verbale communicatie is belangrijk voor het vormen van de eerste impressie, hierbij spelen gelaatsuitdrukkingen, stemgebruik/intonatie, gebaren, lichaamshouding en oogcontact mee. Bewuste non-verbale communicatie kan bijvoorbeeld de kleding- en sieraad keuze van een persoon zijn. Lichaamstaal is daarentegen vaak niet bewust gestuurd (Michels, Communicatie handboek, z.j.). Dit onderzoek richt zich op verbale communicatie.

De verbale communicatiemiddelen die ingezet kunnen worden bij groot onderhoud zijn onderverdeeld in online- en offline communicatiemiddelen. Alle mediakanalen die niet verbonden zijn met internet worden gezien als offline communicatiemiddelen (Heukshorst, 2016). Zowel offline- als onlinemiddelen hebben een groot bereik. Offline communicatiemiddelen zijn tastbaar, waardoor de doelgroep zich meer verbonden kan voelen met het bedrijf en het product. In tabel 3.1 zijn een aantal voorbeelden van offline- en online communicatiemiddelen weergegeven die ingezet kunnen worden tijdens groot onderhoud (Bewonerscommunicatie, z.j.). De tabel is gebaseerd op de communicatiemiddelen zoals beschreven via Bewonerscommicatie.com.

Offline	***Online***
Nieuwsbrieven/dagplanning	*E-mail of nieuwsbrief*
Brieven	*Filmpjes*
Klankbordgroep/bewonerscommissie	*Website*
Modelwoning	*Reclamecampagne*
Ludieke actie of evenement	*Persbericht*
Excursie	*App*
Klanttevredenheidsonderzoek	
Telefonisch	
Inloop uur/spreekuur	
Informatiebijeenkomst	
Huisbezoek	

Tabel 3.1 Communicatiemiddelen. (Eigen bewerking, 2017)

De middelen zoals genoemd in tabel 3.1 zijn opgesteld om zo een goede mix te maken tussen communicatie- en participatiemiddelen. Communicatie is het overbrengen van informatie aan en ontvangen van huurders. Bij participatie wordt de huurders gevraagd om mee te denken en mee te beslissen over bepaalde onderdelen van het groot onderhoudproces zoals in een klankbordgroep of bewonerscommissie (Bewonerscommunicatie, z.j.). Daarnaast is het wenselijk om verschillende middelen in te zetten om zo de doelgroep goed te bereiken. Per project of per type huurders kan het verschillen welke middelen het beste aansluiten op de communicatie- en participatiedoelstellingen. (Bewonerscommunicatie, z.j.). Een toelichting op de communicatie- en participatiemiddelen zoals beschreven in tabel 3.1 is te vinden in bijlage III.

Om inzichtelijk te maken welke communicatiemomenten en –middelen ingezet worden tijdens groot onderhoud heeft een vergelijking plaatsgevonden tussen verschillende bedrijven die groot onderhoud uitvoeren. Deze bedrijven zijn: Knaapen Groep, AC Borst Bouw, Hendriks Coppelmans en Nijhuis Bouw. Het overzicht met vergelijkingen is weergegeven in bijlage IV. De communicatiemomenten en –middelen die bij ieder bedrijf uitgevoerd worden zijn:

- dagplanning;
- informatieavond.

De communicatiemomenten en –middelen die niet door ieder bedrijf uitgevoerd zijn, maar wel meegenomen worden in dit onderzoek zijn:

- belmoment;
- informatiebrochure;
- startbrief;
- klanttevredenheidsonderzoek;
- evaluatie;
- modelwoning.

Naast de communicatiemomenten en –middelen is in het overzicht inzichtelijk gemaakt welk middel bij welk communicatiemoment past. De volgende middelen worden toegepast bij groot onderhoud door bovengenoemde bedrijven:

- persoonlijk contact;
- gezamenlijk contact;
- contact in kleine groepen;
- schriftelijk.

Afhankelijk van de doelgroep kunnen de communicatiemiddelen die gebruikt worden tijdens groot onderhoud bepaald worden. Als toevoeging op bovenstaande middelen worden de volgende middelen toegepast bij groot onderhoud:

- telefonisch contact;
- app;
- mail.

3.3 Bewonerscommunicatie

Bewonerscommunicatie is de manier van communiceren met betrokken huurders en de inhoud van deze communicatie (Renovatieprofs, z.j.). Voorafgaand aan de start van het groot onderhoud is het belangrijk dat de huurders op de hoogte zijn van de uit te voeren werkzaamheden. In dit onderzoek wordt uitgegaan van communicatie met huurders door een medewerker van het bouwbedrijf en gaat van start op het moment dat de warme opname in de woning gedaan wordt. Alle communicatie voorafgaand aan de warme opname wordt uitgevoerd door de woningcorporatie. De communicatie binnen het project kan opgedeeld worden in twee fasen: de start tot en met de draagvlakmeting en de voorbereiding van de werkzaamheden tot en met de nazorg. De eerste fase wordt gestart met het versturen van een startbrief en wordt afgesloten zodra voldoende huishoudens instemmen met het groot onderhoud. Dit aantal moet minstens 70% van de huishoudens zijn. Wanneer de 70% grens niet gehaald wordt gaat het groot onderhoud voor alle betreffende huishoudens niet door (Artiensis, 2016). Het bouwbedrijf is verantwoordelijk om deze 70% instemming te behalen.

In bijlage V is een uitwerking weergegeven van vier communicatiestrategieën die ingezet kunnen worden bij het communiceren met huurders tijdens groot onderhoud. Deze strategieën zijn samengevoegd in een communicatiekompas en luiden als volgt: luisteren, overleggen, presenteren en overtuigen.

In de eerste fase wordt ook de informatieavond georganiseerd. Belangrijk is om tijdens deze avond de aandacht te vestigen op het 'er met z'n allen voor gaan'-gevoel (Bone, 2011). Onderwerpen die tijdens de informatieavond aan bod komen zijn: toelichting op de informatiebrochure, planning, gedragscode van het bouwbedrijf en het voorstellen van de uitvoerder (Bone, 2011). De informatiebrochure welke verstrekt wordt tijdens de informatieavond kan meegenomen worden naar huis, en daar rustig worden doorgelezen. Informatie die hierin verwerkt wordt kan zijn: algemene aanpak, welk type onderhoud, individuele keuzemogelijkheden, huurconsequenties, globale planning en het bouwinrichtingsplan (Bone, 2011).

De tweede fase, de voorbereiding van de werkzaamheden tot en met de nazorg, vloeit voort uit de eerste fase. Wanneer 70% van de huurders instemt met het groot onderhoud wordt een plan van aanpak gemaakt. In deze fase worden de werkzaamheden voorbereid en worden de huurders betrokken bij het proces. Voorafgaand aan de start van de werkzaamheden worden de huurders ingelicht over de werkzaamheden. Dit gesprek vindt plaats aan de hand van een dagplanning. Een dagplanning is een document dat door het bouwbedrijf uitgereikt wordt aan de huurders van een woning. Hierin staan alle werkzaamheden vermeld die tijdens het groot onderhoud uitgevoerd worden en wat de mate van overlast bij deze werkzaamheden is (Bewonerscommunicatie, z.j.).

Daarnaast bestaat de mogelijkheid om in deze fase een modelwoning in te richten voor de huurders. In deze modelwoning kunnen huurders zien hoe de woning na het groot onderhoud eruit komt te zien (Bewonerscommunicatie, z.j.).

Om de huurders goed voor te bereiden op het groot onderhoud wordt voor de start van de werkzaamheden een aantal keer contact gezocht met de huurders. Als eerste kan een klankbordgroep opgesteld worden waarin een aantal huurders deelnemen. Deze huurders worden gezien als de vertegenwoordigers van de wijk. De klankbordgroep overlegt een aantal keren met een aantal medewerkers van de woningcorporatie en het bouwbedrijf (Bewonerscommunicatie, z.j.). Naast

Naast bovengenoemde communicatiemomenten en –middelen is persoonlijk contact en aandacht erg belangrijk voor huurders. Daarnaast dient voor ieder communicatiemoment een schriftelijke, telefonische of digitale bevestiging van de afspraak gemaakt te worden om zo de huurders goed en duidelijk te informeren. Het bouwbedrijf kan de keuze maken om een vast spreekuur in te stellen voor huurders van het project. Daarnaast kan de bewoner gedurende het hele proces doorlopend contact opnemen met het bouwbedrijf middels telefoon, mail, schriftelijk of een persoonlijk bezoek.

Wanneer de woning opgeleverd is ontvangen de huurders een klanttevredenheidsonderzoek waarin de ervaringen gedeeld kunnen worden met het bouwbedrijf. Daarnaast wordt een woonwijzer uitgereikt aan huurders waar het gebruik van de energiezuinige woning nauwkeurig beschreven staat. De woonwijzer is een handleiding voor het gebruik en het onderhoud van de woning en de installaties. Tevens staan in de woonwijzer handige tips en adviezen (Het Lookerparck, 2016).

"The most basic of all human needs is the need to understand and be understood. The best way to understand people is to listen to them." - Dr. Ralph Nichols

3.4 Conclusie

In dit hoofdstuk is antwoord gegeven op de tweede deelvraag van het onderzoek *"Op welke wijze kan communicatie met huurders bij groot onderhoud plaatsvinden?".*

Communicatiemomenten worden ingezet als manier om te communiceren met de huurders. De communicatiemomenten die in dit hoofdstuk naar voren gekomen zijn:

- startbrief;
- informatiebrochure;
- 70% akkoordverklaring;
- klankbordgroep;
- spreekuur;
- belmoment;
- klanttevredenheidsonderzoek;
- woonwijzer.

De communicatiemiddelen die in dit hoofdstuk naar voren gekomen zijn luiden als volgt:

- persoonlijk contact;
- gezamenlijk contact;
- contact in kleine groepen;
- schriftelijk;
- telefonisch contact;
- app;
- mail.

De vastgestelde communicatiemomenten en – middelen die ingezet worden bij groot onderhoud zijn afhankelijk van de doelgroep. Voor dit onderzoek is gekozen om geen doelgroep te kiezen voor de communicatie. Dit om alle opties open te houden wat betreft de communicatie. Uiteindelijk kan per project de doelgroep vastgesteld worden en daarbij de communicatiemomenten en –middelen ingezet worden.

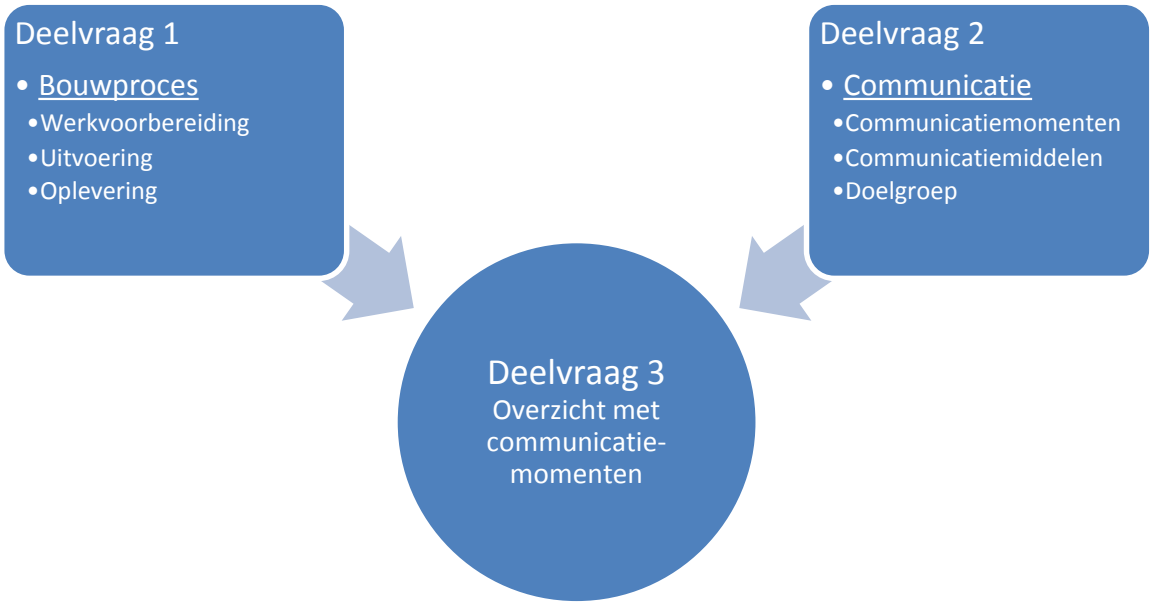
In het volgende hoofdstuk is antwoord gegeven op de derde deelvraag van het onderzoek: *"Op welke wijze wordt het overzicht met communicatiemomenten voor de communicatie met huurders vormgegeven?".*

4. Overzicht met communicatiemomenten

In dit hoofdstuk is het overzicht met communicatiemomenten opgesteld. Dit is gebeurd aan de hand van de uitkomsten uit het theoretisch kader, hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3. Op basis van deze hoofdstukken is in dit hoofdstuk een overzicht met communicatiemomenten opgesteld. Het overzicht is opgesteld aan de hand van het proces van groot onderhoud, zoals in hoofdstuk 2 is beschreven, en aan de hand van communicatiemiddelen, zoals in hoofdstuk 3 beschreven. Uiteindelijk is antwoord gegeven op deelvraag 3: *"Op welke wijze wordt het overzicht met communicatiemomenten voor de communicatie met huurders vormgegeven?".*

4.1 Theoretisch kader

Om het overzicht met communicatiemomenten op te stellen is eerst een nieuw model opgesteld aan de hand van het onderzoeksmodel zoals in figuur 4.1 weergegeven is. De koppeling tussen de theorie uit het tweede hoofdstuk en de theorie uit het derde hoofdstuk worden door middel van figuur 4.1 inzichtelijk gemaakt. Het belangrijkste aspect dat uit deelvraag 1 naar voren is gekomen is het bouwproces bij groot onderhoud. Deze is onderverdeeld in werkvoorbereiding, uitvoering en oplevering. In het tweede hoofdstuk staat de communicatie centraal. De belangrijkste aspecten hierbij zijn: communicatiemomenten, communicatiemiddelen en de doelgroep.



Figuur 4.1 Koppeling theorie. (Eigen bewerking, 2017).

4.2 Opstellen van het overzicht met communicatiemomenten

In deze paragraaf is een overzicht met communicatiemomenten tijdens groot onderhoud opgesteld. Dit overzicht is gevormd op basis van drie fases in de realisatiefase. Namelijk de werkvoorbereiding, uitvoering en oplevering. Het overzicht is opgesteld aan de hand van vier stappen: bouwproces, communicatiemomenten, communicatiemiddelen en de doelgroep.

4.2.1 Toelichting op overzicht

Stap 1. Bij de eerste stap van het overzicht wordt onderscheid gemaakt tussen de drie fases van het bouwproces. De realisatiefase is onderverdeeld in drie deelfases; werkvoorbereiding, uitvoering en oplevering. Deze drie deelfases vormen de basis van het op te stellen overzicht met communicatiemomenten.

Stap 2. Bij de tweede stap die gevolgd wordt bij het opstellen van het overzicht met communicatiemomenten worden communicatiemomenten toegevoegd aan de drie verschillende deelfases; werkvoorbereiding, uitvoering en oplevering. De communicatiemomenten die in het overzicht verwerkt worden zijn voortgekomen uit hoofdstuk 2 en 3 zoals weergegeven in tabel 4.1.

Hoofdstuk 2	Hoofdstuk 3
Warme opname	Startbrief
Informatieavond	70% akkoordverklaring
Dagplanning	Informatiebrochure
Oplevering	Klankbordgroep
Opleverpunten	Spreekuur
	Belmoment
	Klanttevredenheidsonderzoek
	Woonwijzer

Tabel 4.1 Communicatiemomenten (Eigen bewerking, 2017)

Daarnaast worden klachten en vragen toegevoegd aan het overzicht, hiervoor is geen vast communicatiemoment vastgesteld. Klachten en vragen kunnen gedurende het hele proces medegedeeld en gesteld worden.

Stap 3. Bij de derde stap van het overzicht met communicatiemomenten wordt het type communicatiemiddel toegevoegd. De volgende communicatiemiddelen zijn in het overzicht meegenomen:

- persoonlijk contact;
- gezamenlijk contact;
- contact in kleine groepen;
- schriftelijk;
- telefonisch;
- app;
- mail.

Stap 4. Om de gekozen communicatiemomenten aan te laten sluiten bij de doelgroep kan een selectie gemaakt worden uit de middelen die ingezet kunnen worden. Om het onderzoek toepasbaar te maken op iedere doelgroep zijn in het overzicht alle mogelijke communicatiemomenten beschreven. Bij dit onderzoek is geen onderscheid gemaakt in doelgroepen.

4.3 Communicatiemomenten in een overzicht

In deze paragraaf is het overzicht met communicatiemomenten toegelicht. Zoals in de vorige paragraaf aangegeven is, is het overzicht opgesteld aan de hand van een aantal stappen. Het opgestelde overzicht is weergegeven in tabel 4.2. Vervolgens is per fase uitgelegd op welke manier de communicatie plaatsvindt. De inzet van de verschillende communicatiemomenten is afhankelijk van de doelgroep die betrekking heeft op een project. De manier waarop de communicatie wordt verricht is in het volgende hoofdstuk ingevuld en toegelicht.

			Communicatiemiddel							
		Communicatiemoment	Persoonlijk contact	Gezamenlijk contact	Contact in kleine groepjes	Schriftelijk	Telefonisch contact	App	Mail	
Bouwproces	**Werkvoorbereiding**	Afspraak warme opname								Klachten en vragen
		Warme opname								
		Startbrief								
		Informatieavond								
		Informatiebrochure								
		70% akkoordverklaring								
		Dagplanning								
		Klankbordgroep								
	Uitvoering	Persoonlijk bezoek								
		Spreekuur								
		Belmoment								
	Oplevering	Oplevering								
		Opleverpunten								
		Enquete								
		Woonwijzer								
			Offline communicatie					Online communicatie		

Tabel 4.2. Overzicht met communicatiemomenten. (Eigen bewerking, 2017).

4.3.1 Werkvoorbereiding

In de werkvoorbereidingsfase van het groot onderhoud wordt op een aantal momenten gecommuniceerd met de huurders. Het eerste contact dat het bouwbedrijf met de bewoner heeft is tijdens de warme opname van de woning. Hier worden alle technische kenmerken van de woning in kaart gebracht. Tijdens de warme opname heeft het bouwbedrijf persoonlijk contact met de bewoners. De warme opname vindt één keer per project plaats. Na de warme opname wordt een startbrief verstuurd die de start van het project aankondigt. Vervolgens wordt een klankbordgroep opgericht waarin een aantal huurders de belangen van de wijk behartigen. De klankbordgroep komt een aantal keer voor en tijdens het project bij elkaar. Om de huurders van de wijk waarin het groot onderhoud plaatsvindt zo goed mogelijk te

informeren, wordt voorafgaand aan het project een bewonersinformatieavond gehouden. Tijdens deze avond worden de huurders ingelicht over de werkzaamheden die plaats gaan vinden, en wat de impact van het groot onderhoud is. Daarnaast worden de huurders op de hoogte gesteld van de 70% akkoordverklaring die nodig is om het project door te laten gaan. Bij de informatieavond zijn zowel de woningcorporatie als het bouwbedrijf aanwezig. Een informatieavond wordt één keer per project gehouden. Tot slot wordt, kort voor de werkzaamheden starten, een dagplanning uitgereikt aan de bewoners. In de dagplanning staat per woning per dag aangegeven wat de werkzaamheden zijn en wat de overlast is. De dagplanning wordt persoonlijk aan de huurders uitgereikt en toegelicht.

4.3.2 Uitvoering

Voordat daadwerkelijk gestart wordt met de uitvoering van de werkzaamheden worden de huurders persoonlijk bezocht door een werknemer van het bouwbedrijf. Wanneer nodig worden de huurders vaker bezocht tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Daarnaast vindt iedere week een spreekuur plaats in de bouwkeet die op het terrein is geplaatst. Tijdens dit spreekuur kunnen huurders vragen stellen aan de medewerker van het bouwbedrijf. Tijdens het spreekuur hebben huurders ook de mogelijkheid om een kopje koffie drinken en ervaringen delen met andere huurders. Afhankelijk van de doelgroep kan gekozen worden om een app in te richten voor het project. Huurders kunnen hierin alle informatie vinden die van belang is voor het project zoals de planning en de overlast die ervaren wordt. Daarnaast kunnen huurders gemakkelijk contact maken met de medewerker van het bouwbedrijf om klachten of andere vragen te vermelden. De app is gedurende het project op alle dagen beschikbaar. In ieder project wordt een vast belmoment gehouden waarop de medewerker van het bouwbedrijf contact opneemt met de huurders over de voortgang van de werkzaamheden.

4.3.3 Oplevering

Tijdens de oplevering wordt gecommuniceerd met de huurders. Tijdens de oplevering wordt de woning doorlopen samen met een medewerker van de woningcorporatie en een medewerker van het bouwbedrijf. Wanneer de oplevering gereed is ontvangen de huurders een klanttevredenheidsonderzoek waarin ervaringen gedeeld kunnen worden. Het klanttevredenheidsonderzoek geeft een goed beeld van de ervaringen van huurders. Daarnaast worden verbeterpunten vastgesteld. Naast het klanttevredenheidsonderzoek wordt een woonwijzer uitgereikt aan de huurders. De woonwijzer is bedoeld om huurders te informeren over het gebruik van onder andere de verbeterde installaties.

4.4 Conclusie

In dit hoofdstuk is het product van het onderzoek, het overzicht met communicatiemomenten, vormgegeven aan de hand van de uitkomsten uit het theoretisch kader. Hierdoor is antwoord gegeven op deelvraag 3: *"Op welke wijze wordt het overzicht met communicatiemomenten voor de communicatie met huurders vormgegeven?".*

Het overzicht is opgesteld en toegelicht middels vier stappen. De vier stappen zijn: bouwproces, communicatiemomenten, communicatiemiddelen en doelgroep. Vervolgens is het communicatieproces bij groot onderhoud beschreven per fase van het bouwproces: werkvoorbereiding, uitvoering en oplevering. Hierin zijn tevens de werkzaamheden die in de verschillende fases plaatsvinden toegelicht. Het overzicht is weergegeven in tabel 4.2.

			Communicatiemiddel							
		Communicatiemoment	Persoonlijk contact	Gezamenlijk contact	Contact in kleine groepjes	Schriftelijk	Telefonisch contact	App	Mail	
Bouwproces	**Werkvoorbereiding**	Afspraak warme opname								Klachten en vragen
		Warme opname								
		Startbrief								
		Informatieavond								
		Informatiebrochure								
		70% akkoordverklaring								
		Dagplanning								
		Klankbordgroep								
	Uitvoering	Persoonlijk bezoek								
		Spreekuur								
		Belmoment								
	Oplevering	Oplevering								
		Opleverpunten								
		Enquete								
		Woonwijzer								
			Offline communicatie					Online communicatie		

Tabel 4.2. Overzicht met communicatiemomenten. (Eigen bewerking, 2017).

In het volgende hoofdstuk, hoofdstuk 5 praktijktoetsing, is het overzicht met communicatiemomenten getoetst aan de praktijk. Voorafgaand aan de praktijktoetsing is het overzicht getoetst aan een expertpanel. Daarna is het definitieve overzicht met communicatiemomenten getoetst aan de praktijk. Dit gebeurt aan de hand van interviews die in de eerste paragraaf van het hoofdstuk opgesteld worden. De uitkomsten van het interview worden geanalyseerd en verwerkt. Waar nodig is het overzicht met communicatiemomenten aangepast.

5. Praktijktoetsing

In dit hoofdstuk is antwoord gegeven op de laatste deelvraag: *"Op welke wijze wordt het overzicht met communicatiemomenten tijdens groot onderhoud definitief vormgegeven, na toetsing aan de praktijk?"*. Dit hoofdstuk is opgebouwd uit vier paragrafen. In de eerste paragraaf is het opgestelde overzicht met communicatiemomenten getoetst aan een expertpanel en zijn de kruisjes in het overzicht geplaatst. In de tweede paragraaf is het type onderzoek beschreven. In de derde paragraaf zijn de interviewvragen weergegeven. In de vierde paragraaf zijn de resultaten uit de interviews geanalyseerd en verwerkt. Met de uitkomsten van de interviews is het overzicht met communicatiemomenten definitief gemaakt.

5.1 Toetsing aan expertpanel

Voordat het overzicht met communicatiemomenten definitief vormgegeven is om het te toetsen aan de praktijk is het overzicht zoals weergegeven in tabel 4.1 getoetst aan een expertpanel welke zorgvuldig is samengesteld met medewerkers van Ter Steege van de afdeling Service & Onderhoud. Met deze medewerkers is een vergadering ingepland waarbij het overzicht met communicatiemomenten besproken is. Daarnaast is het overzicht met communicatiemomenten ingevuld door middel van kruisjes. De agenda en notulen van deze vergadering zijn weergegeven in bijlage VI. Het expertpanel heeft een aantal opmerkingen geplaatst bij het overzicht met communicatiemomenten. Zo is de werkvoorbereidingsfase opgesplitst in twee deelfases; voorbereiding en daadwerkelijke werkvoorbereiding. De opmerkingen zijn verwerkt en daaropvolgend is het definitieve overzicht met communicatiemomenten opgesteld welke getoetst is aan de praktijk. Dit overzicht is weergegeven in figuur 5.1.

				Communicatiemiddel							
			Communicatie moment	Persoonlijk contact	Gezamenlijk contact	Contact in kleine groepjes	Schriftelijk	Telefonisch contact	App	Mail	
Proces	Werkvoorbereiding	Voorbereiding	Afspraak warme opname				X	X		X	Klachten en vragen
			Warme opname	X							
			Startbrief	X			X			X	
			Informatieavond		X	X					
			Informatiebrochure								
			70% akkoordverklaring				X				
		Daadwerkelijke werkvoorbereiding	Dagplanning	X			X		X		
			Klankbordgroep			X	X	X		X	
	Uitvoering		Persoonlijk bezoek	X							
			Spreekuur	X	X	X			X	X	
			Belmoment					X			
	Oplevering		Oplevering	X			X		X		
			Opleverpunten	X			X			X	
			Enquete	X			X	X	X		
			Woonwijzer	X			X		X		
				Offline communicatie					Online communi-catie		

Tabel 5.1 Overzicht met communicatiemomenten na toetsing expertpanel. (Eigen bewerking, 2017)

5.2 Interviews

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van interviews. Een interview is een vraaggesprek waarin de beleving van de geïnterviewden voorop staat. Het doel van een interview is om informatie te verzamelen over een bepaald onderwerp (Verhoeven, 2011). Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van half gestructureerde interviews. Bij dit type interview is een vragenlijst of onderwerpenlijst opgesteld door de onderzoeker. Maar daarnaast is alle ruimte voor de inbreng van de respondent. De onderzoeker stelt zich flexibel op en speelt in op de situatie. Gekozen voor deze manier van interviewen is om de ervaringen, motieven en beleving van de respondenten zo goed mogelijk in kaart te brengen. Een andere benaming hiervoor is kwalitatief onderzoek (Verhoeven, 2011).

5.2.1 Respondenten

De respondenten die geïnterviewd worden bestaan uit bouwbedrijven, woningcorporaties en huurders van sociale huurwoningen in het bezit van een woningcorporatie waar onlangs groot onderhoud heeft plaatsgevonden.

Om de kwaliteit van het afstudeeronderzoek te waarborgen zijn drie interviews afgenomen bij verschillende bouwbedrijven. Daarnaast zijn drie woningcorporaties geïnterviewd. Omdat de huurders de belangrijkste schakel zijn in de communicatie tijdens groot onderhoud zijn hier vijf interviews afgenomen.

De drie bouwbedrijven die geïnterviewd worden zijn:

- De Vree en Sliepen, Tiel;
- Nijhuis Bouw, Apeldoorn;
- Plegt Vos, Hengelo.

De drie woningcorporaties die geïnterviewd worden zijn:

- Domijn, Enschede;
- Woonbedrijf Ieder1, Zutphen;
- Mijande Wonen, Vriezenveen.

De huurders die geïnterviewd worden, worden niet met naam en adres genoemd in het afstudeeronderzoek. De namen van de respondenten zijn op te vragen bij de onderzoeker. De huurders zijn huurders van projecten waar onlangs groot onderhoud heeft plaatsgevonden. Gekozen is om huurders van projecten die Ter Steege heeft uitgevoerd te interviewen. Dit om zo de ervaringen van huurders inzichtelijk te maken en mogelijke verbeteringen te analyseren. Deze verbeteringen zijn meegenomen in de definitieve versie van het overzicht met communicatiemomenten.

5.2.2 Interviewvragen

Voorafgaand aan de interviews is het van belang om inzichtelijk te hebben welke onderwerpen tijdens het interview behandeld zijn. Omdat de groep respondenten bestaat uit verschillende doelgroepen zijn drie verschillende interviews opgesteld op basis van tabel 5.1. De interviewvragen zijn weergeven in bijlage VII. De basis voor de interviewvragen is voor alle drie de doelgroepen hetzelfde.

5.3 Analyse interviews

In deze paragraaf zijn de uitkomsten van de interviews geanalyseerd. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen de verschillende doelgroepen. Per doelgroep is een korte samenvatting van de antwoorden gegeven. Vervolgens is per doelgroep een schema opgesteld met daarin de belangrijkste afwijkingen en verbeteringen. Deze opmerkingen op het overzicht met communicatiemomenten worden per fase van het bouwproces genoteerd.

5.3.1 Bouwbedrijven

De geïnterviewde personen van de drie bouwbedrijven hebben als functie bewonersbegeleider (2x) en projectleider (1x). De uitgewerkte interviews zijn weergeven in bijlage VIII. Alle bouwbedrijven geven aan dat de manier van communiceren afhankelijk is van het project. Ook de inzet van communicatiemiddelen is afhankelijk van het project en de doelgroep. In grote lijnen zijn de communicatiemomenten gelijk aan elkaar, al verschilt de benaming af en toe. In tabel 5.2 is weergegeven welke communicatiemomenten worden toegepast door de verschillende bouwbedrijven.

		Communicatiemoment	Nijhuis Bouw	Plegt Vos	De Vree en Sliepen
Werkvoorbereiding	Voorbereiding	Afspraak warme opname	V	V	V
		Warme opname	V	V	V
		Startbrief	V		V
		Informatieavond	V	V	V
		70% akkoordverklaring	V	V	V
	Daadwerkelijke werkvoorbereiding	Dagplanning	V	V	V
		Klankbordgroep	V		V
Uitvoering		Persoonlijk bezoek	V		
		Spreekuur	V	V	V
		Belmoment			
Oplevering		Oplevering	V	V	V
		Opleverpunten	V	V	V
		Enquete		V	V
		Woonwijzer	V		V

Tabel 5.2. Communicatiemomenten bouwbedrijven. (Eigen bewerking, 2017)

Wel geven de bouwbedrijven aan dat de communicatie met de huurder van essentieel belang is. De huurders hebben te maken met de overlast, terwijl ze er niet om gevraagd hebben. Het is daarom van belang dat de huurders zich betrokken voelen bij de werkzaamheden en het project. Op basis van de opmerkingen die tijdens de interviews naar voren gekomen zijn is een schema opgesteld met verschillen, verbeterpunten een aanvullingen op het overzicht met communicatiemomenten. Wat opvalt is dat Nijhuis Bouw geen toevoegingen en opmerkingen heeft op het overzicht met communicatiemomenten. Het schema is weergegeven in tabel 5.3.

	Nijhuis Bouw	Plegt Vos	De Vree en Sliepen
Algemene mening over het model	Redelijk	Goed	Goed
Op- en aanmerkingen	Geen toevoegingen	70% akkoordverklaringen kan ook persoonlijk	Startbrief via post, niet persoonlijk
			2e brief met informatie na warme opname
			opleverpunten verhandelen via app

Tabel 5.3 Op- en aanmerkingen bouwbedrijven. (Eigen bewerking, 2017)

5.3.2 Woningcorporaties

De geïnterviewde personen van de drie woningcorporaties hebben als functie wijkconsulent (2x) en projectcoördinator (1x). Alle drie woningcorporaties geven aan dat de laatste tijd veel veranderingen hebben plaatsgevonden met betrekking tot de rol van het bouwbedrijf bij groot onderhoud. Woningcorporaties deden in het verleden alle communicatie bij groot onderhoud zelf, maar door een aantal factoren, zoals het minderen van personeel, moeten ze de laatste tijd meer uit handen geven. Alle drie woningcorporaties geven aan dit lastig te vinden omdat liever de controle in handen gehouden wordt.

De communicatiemomenten die bij groot onderhoud van toepassing zijn, zijn in grote lijnen hetzelfde bij de drie woningcorporaties. In tabel 5.4 is weergegeven wat de verschillen zijn ten opzichte van het overzicht met communicatiemomenten. Ook worden de verbeterpunten en aanvullingen op het overzicht met communicatiemomenten weergegeven. De uitgewerkte interviews zijn te vinden in bijlage VIII.

	Domijn	Mijande Wonen	Woonbedrijf Ieder1
Algemene mening over het model	Goede basis	Goed	Prima
Op- en aanmerkingen	Enquete gedurende het hele project	De informatie-avond moet eerder in het proces	Startbrief moet naar voren, wordt verstuurd door woningcorporatie
	Eerst technische opname, dan warme opname	Dagplanning kan ook via de mail	Koude opname doen, voor de warme opname
	Belmoment vervangen door een contactmoment	Start of afsluiting van een project	Persoonlijk bezoek koppelen aan uitreiken dagplanning
	Starthandeling of afsluitende activiteit toevoegen	Klankbordgroep is ook persoonlijk contact	Woonwijzer afgeven bij de oplevering

Tabel 5.4. Op- en aanmerkingen woningcorporaties. (Eigen bewerking, 2017)

De op- en aanmerkingen zoals weergeven in tabel 5.4 zijn verwerkt in het definitieve overzicht met communicatiemomenten die gebruikt worden bij groot onderhoud.

5.3.3 Huurders

De interviews bij huurders zijn afgenomen bij vier huurders. Eerder in dit onderzoek was sprake van een doelstelling om vijf huurders te interviewen. De reden dat hiervoor gekozen is, is toegelicht in het volgende hoofdstuk. Van de geïnterviewde personen valt één persoon in de eerste doelgroep, één persoon in ‘karig prepensioen’ en twee personen in ‘pensioen’. Een uitwerking van de interviews is weergegeven in bijlage VIII.

De huurders geven verschillende meningen over de betrokkenheid van de woningcorporaties. Twee van de geïnterviewden geeft aan dat de woningcorporatie bijna niet betrokken was bij het project, terwijl de andere twee de betrokkenheid van de woningcorporatie wel prima vonden.

De algemene ervaringen van de huurders met het groot onderhoud zijn verschillend. Enkele huurders vonden de begeleiding vanuit het bouwbedrijf juist erg goed, terwijl een andere bewoner vond dat het bouwbedrijf zeer onervaren over kwam.

De werkzaamheden die aan de woningen zijn uitgevoerd zijn in hoofdlijnen hetzelfde. In tabel 5.5 zijn de verschillen in werkzaamheden weergeven.

Werkzaamheden	Huurder 1 en 2	Huurder 3 en 4
Dak vervangen	V	V
Kozijnen		V
Ramen	V	V
Badkamer en toilet		V
Mechanische ventilatie	V	V
Vloerisolatie	V	

Tabel 5.5 Werkzaamheden groot onderhoud. (Eigen bewerking, 2017).

De wijze van communiceren tijdens het groot onderhoud hebben alle huurders over het algemeen hetzelfde ervaren. Wanneer zij vragen hadden was de mogelijkheid om iemand van het bouwbedrijf aan te spreken. De vragen en klachten werden snel en goed afgehandeld.

Ook is de huurders gevraagd om een mening te geven over het opgestelde overzicht met communicatiemomenten. De bevindingen van de huurders zijn in tabel 5.6 weergegeven.

	Huurder 1	Huurder 2	Huurder 3	Huurder 4
Algemene mening over het model	Goed	Goed	Goed	Goed
Op- en aanmerkingen	We herkennen niet alle punten, maar degene die we wel herkennen kloppen	Geen informatieavond, maar persoonlijk bezoek thuis	Twee informatiemiddagen	Het overzicht ziet er goed uit, niet alles is van toepassing op dit project
		Geen spreekuur	Dagplanning per post	
		Woonwijzer ken ik ook niet, alleen uitleg over ventilaties	Spreekuur niet van toepassing	
			Geen enquete, wel wenselijk	

Tabel 5.6 Op- en aanmerkingen huurders. (Eigen bewerking, 2017)

5.4 Definitief overzicht met communicatiemomenten

In deze paragraaf zijn de op- en aanmerkingen die de geïnterviewden hebben geplaatst bij het overzicht met communicatiemomenten zoals weergeven in tabel 4.1 verwerkt tot een definitief overzicht met communicatiemomenten. Hierbij is geen onderscheid gemaakt in doelgroepen.

				Communicatiemiddel									
			Communicatiemoment	Persoonlijk contact	Gezamenlijk contact	Contact in kleine groepjes	Schriftelijk	Telefonisch contact	App	Mail			
Bouwproces	Werkvoorbereiding	Voorbereiding	Starthandeling	X							Klachten en vragen	Enquete	Klankbordgroep
			Startbrief	X			X			X			
			Koude opname	X									
			Informatieavond		X	X							
			Informatiebrochure	X	X		X		X				
			70% akkoordverklaring	X			X						
		Daadwerkelijke werkvoorbereiding	Afspraak warme opname				X	X		X			
			Warme opname	X									
	Uitvoering		Dagplanning	X			X		X	X			
			Persoonlijk bezoek	X									
			Spreekuur	X	X	X			X	X			
			Contactmoment					X					
	Oplevering		Oplevering	X			X		X				
			Opleverpunten	X			X		X	X			
			Klanttevredenheidsonderzoek	X			X	X	X				
			Woonwijzer	X			X		X				
			Afsluitende handeling	X									
				Offline communicatie					Online communi-catie				

Tabel 5.7 Definitief overzicht met communicatiemomenten. (Eigen bewerking, 2017).

Gekozen is om alle op- en aanmerkingen van de respondenten te verwerken in het definitieve overzicht. Dit omdat de communicatie per project kan verschillen. Door alle op- en aanmerkingen te verwerken kan het overzicht op ieder project toegepast worden.

Om het overzicht met communicatie toe te passen op iedere doelgroep is gekozen om alle mogelijke communicatiemomenten te verwerken in het overzicht. Zo is het gebruik van een app niet van toepassing wanneer de doelgroep bestaat uit ouderen. Wanneer de doelgroep bestaat uit jongeren is het gebruikelijker om meer via de e-mail en via een app te communiceren.

Ten opzichte van het overzicht met communicatiemomenten die voorafgaand aan de interviews is opgesteld zitten een aantal verschillen in het gebruik van een doorlopende enquête voor bewoners. Door deze enquête op een aantal momenten tijdens het proces van groot onderhoud uit te zetten wordt een goed beeld gevormd over het geheel. Daarnaast vergadert de klankbordgroep ook gedurende het proces een aantal keer. Hier zijn geen vaste momenten voor vastgesteld.

5.5 Conclusie

Het overzicht is getoetst aan de praktijk door middel van interviews. De interviews zijn afgenomen onder bouwbedrijven, huurders en woningcorporaties. Wat opviel is de verschillende manier van denken tussen bouwbedrijven en de woningcorporaties. Op dit moment zitten daar grote verschillen tussen. De woningcorporatie vind het lastig om de communicatie uit handen te geven, terwijl de bouwbedrijven niet gewend zijn om alle communicatie met de huurders te verrichten.

Naast de bouwbedrijven en woningcorporaties zijn een viertal huurders geïnterviewd. Omdat de laatste jaren nauwelijks projecten uitgevoerd zijn waarbij het bouwbedrijf alle communicatie met de huurder in handen had herkenden de huurders niet alle punten die op het overzicht met communicatiemomenten waren verwerkt. De punten die wel herkend werden, werden ook daadwerkelijk toegepast tijdens de communicatie.

Alle op- en aanmerkingen van de drie doelgroepen zijn verwerkt in het definitieve overzicht met communicatiemomenten zoals weergegeven in tabel 5.7. Hiermee is antwoord gegeven op de laatste deelvraag: *“Op welke wijze wordt het overzicht met communicatiemomenten definitief vormgegeven, na toetsing in de praktijk?”.*

				Communicatiemiddel									
			Communicatiemoment	Persoonlijk contact	Gezamenlijk contact	Contact in kleine groepjes	Schriftelijk	Telefonisch contact	App	Mail			
Bouwproces	Werkvoorbereiding	Voorbereiding	Starthandeling	X							Klachten en vragen	Enquete	Klankbordgroep
			Startbrief	X			X			X			
			Koude opname	X									
			Informatieavond		X	X							
			Informatiebrochure	X	X		X		X				
			70% akkoordverklaring	X			X						
		Daadwerkelijke werkvoorbereiding	Afspraak warme opname				X	X		X			
			Warme opname	X									
	Uitvoering		Dagplanning	X			X		X	X			
			Persoonlijk bezoek	X									
			Spreekuur	X	X	X			X	X			
			Contactmoment					X					
	Oplevering		Oplevering	X			X		X				
			Opleverpunten	X			X		X	X			
			Klanttevredenheidsonderzoek	X			X	X	X				
			Woonwijzer	X			X		X				
			Afsluitende handeling	X									
				Offline communicatie					Online communi-catie				

Tabel 5.7 Definitief overzicht met communicatiemomenten. (Eigen bewerking, 2017).

6. Conclusie, reflectie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn conclusies en aanbevelingen opgesteld naar aanleiding van het verrichte onderzoek. Het hoofdstuk is opgebouwd uit drie paragrafen: conclusie, reflectie en aanbevelingen. De conclusie geeft in het kort de bevindingen uit de hoofdstukken weer. De reflectie uitgevoerd door middel van de STARR-methode. Tot slot zijn in de laatste paragraaf aanbevelingen gedaan.

6.1 Conclusie

Als eerste is in deze conclusie antwoord gegeven op de hoofdvraag van het onderzoek: *"Op welke wijze wordt het overzicht met communicatiemomenten met huurders tijdens groot onderhoud definitief vormgegeven, na toetsing in de praktijk?* Het definitieve overzicht met communicatiemomenten is opgesteld en weergeven in tabel 5.7. Dit overzicht is opgesteld aan de hand van een aantal stappen. Met iedere deelvraag die beantwoord is, is uiteindelijk het overzicht met communicatiemomenten opgesteld.

6.1.1 Deelvraag 1*: "Op welke wijze wordt het bouwproces vormgegeven bij groot onderhoud van corporatiewoningen?".*

Het bouwproces wordt vormgegeven aan de hand van de NEN normering. De fases die hierbij horen zijn: werkvoorbereiding, uitvoering en oplevering. De werkzaamheden die bij groot onderhoud uitgevoerd zijn in kaart gebracht, net zoals de kenmerken van de woningen waarbij het groot onderhoud uitgevoerd wordt. Het onderzoek richt zich op woningen die gebouw zijn tussen 1964 en 1991.

De werkzaamheden die uitgevoerd worden in de verschillende fases van het bouwproces zijn gebaseerd op groot onderhoud met een cyclus van > 1 jaar. De werkzaamheden die uitgevoerd worden bij groot onderhoud zijn onder te verdelen in de drie fases van het bouwproces.

6.1.2 Deelvraag 2: *"Op welke wijze kan communicatie met huurders bij groot onderhoud plaatsvinden?".*

Communicatie met huurder bij groot onderhoud kan plaatsvinden op de volgende manieren: Persoonlijk contact, schriftelijk, telefonisch of via een app of de mail. Daarnaast worden communicatiemomenten ingezet als manier om te communiceren met de huurders. De communicatiemomenten en – middelen die in dit hoofdstuk naar voren gekomen zijn:

- startbrief;
- dagplanning;
- informatieavond;
- informatiebrochure;
- klankbordgroep;
- spreekuur;
- belmoment;
- klanttevredenheidsonderzoek;
- woonwijzer.

De vastgestelde communicatiemomenten en – middelen die ingezet worden bij groot onderhoud zijn afhankelijk van de doelgroep. Voor dit onderzoek is gekozen om geen doelgroep te kiezen voor de

communicatie. Dit om alle opties open te houden wat betreft de communicatie. Uiteindelijk kan per project de doelgroep vastgesteld worden en daarbij de communicatiemomenten en –middelen ingezet worden.

6.1.3 Deelvraag 3*: "Op welke wijze wordt het overzicht met communicatiemomenten voor de communicatie met huurders bij groot onderhoud vormgegeven?"*

Het overzicht is opgesteld en toegelicht middels vier stappen. De vier stappen zijn: bouwproces, communicatiemomenten, communicatiemiddelen en doelgroep. Vervolgens is het communicatieproces bij groot onderhoud beschreven per fase van het bouwproces: werkvoorbereiding, uitvoering en oplevering. Hierin zijn tevens de werkzaamheden die in de verschillende fases plaatsvinden toegelicht. Ook zijn klachten en vragen toegevoegd aan het overzicht met communicatiemomenten. Klachten en vragen kunnen gedurende het hele proces gesteld worden door de huurders.

6.1.4 Deelvraag 4: *"Op welke wijze wordt het overzicht met communicatiemomenten met huurders tijdens groot onderhoud definitief vormgegeven, na toetsing in de praktijk?"*

Het overzicht is getoetst aan de praktijk, hierbij is onderscheid gemaakt tussen drie doelgroepen: bouwbedrijven, huurders en woningcorporaties. Per doelgroep zijn de gegevens uit de interviews geanalyseerd en verwerkt in het overzicht.

Wat opviel is de verschillende manier van denken tussen bouwbedrijven en de woningcorporaties. Op dit moment zitten daar grote verschillen tussen. De woningcorporatie vind het lastig om de communicatie uit handen te geven, terwijl de bouwbedrijven niet gewend zijn om alle communicatie met de huurders te verrichten.

Naast de bouwbedrijven en woningcorporaties zijn een viertal huurders geïnterviewd. Omdat de laatste jaren nauwelijks projecten uitgevoerd zijn waarbij het bouwbedrijf alle communicatie met de huurder in handen had herkenden de huurders niet alle punten die op het overzicht met communicatiemomenten waren verwerkt. De punten die wel herkend werden, werden ook daadwerkelijk toegepast tijdens de communicatie.

Alle op- en aanmerkingen van de drie doelgroepen zijn verwerkt in het definitieve overzicht met communicatiemomenten zoals weergegeven in tabel 5.7.

				Communicatiemiddel									
			Communicatiemoment	Persoonlijk contact	Gezamenlijk contact	Contact in kleine groepjes	Schriftelijk	Telefonisch contact	App	Mail			
Bouwproces	Werkvoorbereiding	Voorbereiding	Starthandeling	X							Klachten en vragen	Enquete	Klankbordgroep
			Startbrief	X			X			X			
			Koude opname	X									
			Informatieavond		X	X							
			Informatiebrochure	X	X		X		X				
			70% akkoordverklaring	X			X						
		Daadwerkelijke werkvoorbereiding	Afspraak warme opname				X	X		X			
			Warme opname	X									
	Uitvoering		Dagplanning	X			X		X	X			
			Persoonlijk bezoek	X									
			Spreekuur	X	X	X			X	X			
			Contactmoment					X					
	Oplevering		Oplevering	X			X		X				
			Opleverpunten	X			X		X	X			
			Klanttevredenheidsonderzoek	X			X	X	X				
			Woonwijzer	X			X		X				
			Afsluitende handeling	X									
				Offline communicatie					Online communi-catie				

Tabel 5.7 Definitief overzicht met communicatiemomenten. (Eigen bewerking, 2017).

6.2 Reflectie

In deze paragraaf is een reflectie op het onderzoek uitgevoerd. De reflectie is uitgevoerd door middel van de STARR-methode en richt zich op het onderzoek, de onderzoeker en de kwaliteit. STARR staat voor: situatie, taak, actie, resultaat en reflectie (Minor ondernemen, z.j.).

6.2.1 Situatie

Eind 2016 kwam ik in contact met Ter Steege over een mogelijke afstudeeropdracht die ik uit moest voeren ter afsluiting van de opleiding Vastgoed en Makelaardij. Mijn interesse was gelijk gewekt, voornamelijk omdat ik het bedrijf al kende en het in mijn woonplaats gevestigd is. Ook het onderwerp voor het afstuderen leek me erg interessant. Met de probleemstelling die ik van Ter Steege ontvangen had ben ik een afstudeervoorstel gaan schrijven. Ook is toen de bedrijfsbegeleider vanuit Ter Steege vastgesteld in de persoon van Tom Klokkenburg. Het afstudeervoorstel werd goedgekeurd door de opleiding en vervolgens werden de eerste begeleider en de tweede lezer toegewezen. Nadat het afstudeervoorstel goedgekeurd was ben ik op 6 februari 2017 gestart met het uitvoeren van het onderzoek.

6.2.2 Taak

Zoals in de situatie beschreven ben ik begonnen met het schrijven van een afstudeervoorstel. Omdat wij vanuit de opleiding in het eerste kwartiel van het laatste jaar een moduul 'voorbereiden afstuderen' aangeboden kregen was het schrijven van het afstudeervoorstel goed te doen. Nadat ik gestart ben met het onderzoek moest het afstudeervoorstel worden omgezet in een plan van aanpak. De goedkeuring van het plan van aanpak duurde, mijns inziens, ontzettend lang. Omdat ik in de tussentijd al wel verder ben gegaan met het onderzoek heeft me dit tijd bespaard. Het doel dat ik had met dit onderzoeksplan was met name om zo mijn opleiding af te kunnen sluiten. Daarnaast wilde ik graag een goed onderzoek uitvoeren om voor Ter Steege inzichtelijk te maken hoe zij moeten communiceren tijdens groot onderhoud. Samen met de bedrijfsbegeleider is afgesproken dat ik vier dagen per week aan de scriptie werkte, en één dag meedraaide op de afdeling Service & Onderhoud.

6.2.3 Actie

Gedurende de uitvoering van het onderzoek ben ik ook daadwerkelijk vier dagen per week met mijn scriptie bezig geweest. De andere dag heb ik werkzaamheden uitgevoerd voor Ter Steege. Zowel Ter Steege als ik waren daar flexibel in. Wanneer ik naar school moest, mocht ik op een andere dag de werkzaamheden uitvoeren. Aan het einde van de scriptie is het voorgekomen dat ik zelfs vijf dagen per week met de scriptie aan het werk was. De aanpak voor mijn onderzoek was als volgt: als eerste heb ik onderzoek gedaan naar renovatie. Tijdens een voortgangsgesprek met mijn bedrijfsbegeleider kwam naar voren dat ik in plaats van renovatie gebruik moest maken van het woord groot onderhoud. Na ongeveer 8 weken kreeg ik het advies van mijn eerste begeleider om de opzet van de hoofdstukken anders in te delen. Deze verandering heeft veel tijd en energie gekost. Omdat een aantal hoofdstukken compleet anders moesten, heb ik opnieuw onderzoek uitgevoerd maar dan volgens de opzet die ik van mijn eerste begeleider had meegekregen. Al met al heb ik ingezien dat de verandering in de opzet van het hoofdstuk nodig was om tot een goed antwoord te komen op de hoofdvraag. Tijdens de uitvoering van het onderzoek heb ik veel overlegd met mijn bedrijfsbegeleider maar ook met de drie andere afstudeerders die bij Ter

Steege aan het afstuderen waren. Daarnaast heb ik veel contact gehad met de mensen uit de klas. Gedurende het onderzoek ben ik erachter gekomen dat ik behoefte had aan intensieve begeleiding van mijn eerste begeleider. Na overleg hebben we samen een manier gevonden zodat ik mijn onderzoek zo goed mogelijk uit kon voeren.

6.2.4 Resultaat

Het resultaat van het onderzoek is weergegeven in het definitieve overzicht met communicatiemomenten. Het resultaat voldoet aan de verwachtingen die vooraf gesteld zijn. Naar mijn mening geeft het overzicht met communicatiemomenten een duidelijk beeld van de communicatie tijdens groot onderhoud. Maar daarnaast heeft het onderzoek geen nieuwe inzichten met betrekking tot de communicatie geboden.
In het eerste hoofdstuk van dit onderzoek is ingegaan op de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek. De betrouwbaarheid is gewaarborgd door goede en actuele bronnen te gebruiken gedurende het onderzoek. Daarnaast was het de bedoeling om vijf huurders te interviewen voor het praktijkgedeelte van het onderzoek. Uiteindelijk zijn vier huurders geïnterviewd. De reden hiervoor is dat de interviews afgenomen werden bij huurders waar onlangs groot onderhoud had plaatsgevonden. Daarnaast is gezocht naar projecten waar de gehele communicatie in handen van het bouwbedrijf was. Hieruit zijn twee projecten naar voren gekomen die voldeden aan de gestelde eisen. Per project zijn twee huurders geïnterviewd. Gezocht is naar een derde afgerond project waarbij de communicatie door het bouwbedrijf uitgevoerd werd, deze is helaas niet gevonden. Dit heeft ook te maken met de actualiteit van het onderzoek.

De validiteit van het onderzoek is daarnaast ook gewaarborgd. Zo zijn de respondenten zorgvuldig geselecteerd en zijn de interviews maar één keer afgenomen per respondent. De interne validiteit houdt in dat de onderzoeker in staat is om de juiste conclusies te trekken. Dit punt is ook gewaarborgd.

6.2.5 Reflectie

Onderzoek

De uitkomsten van het onderzoek waren zoals verwacht. Dit kwam met name omdat ik gedurende de periode van het afstuderen de dag die ik werkte al bezig was met de communicatie met huurders. Ik heb verschillende werkzaamheden uitgevoerd die ik verwerkt wilde hebben in mijn scriptie maar waar geen of nauwelijks theorie voor te vinden was. Dat is één van de punten die ik lastig vond. De uitkomsten van het onderzoek zaten wel in mijn hoofd, maar het vinden van de juiste theorie hierbij heb ik ervaren als een enorme uitdaging. De beantwoording van de deelvragen is verschillend verlopen. Deelvraag 1 was relatief eenvoudig te beantwoorden terwijl deelvraag 2 ontzettend veel moeite heeft gekost. Daarnaast was het lastig omdat het onderwerp relatief nieuw is. Dit had als gevolg dat bronnen lastig te vinden waren. Dat verklaart ook het aantal bronnen zonder jaartal.

Onderzoeker

Terugkijkend op de periode waarin ik het onderzoek heb uitgevoerd ben ik redelijk tevreden. Vooral omdat ik voldoende tijd vrij heb gemaakt om aan mijn scriptie te werken. Daarnaast vond ik het erg fijn dat de

bedrijfsbegeleider mij altijd wilde voorzien van feedback op de stukken die ik gemaakt had. Dit geldt ook voor de eerste begeleider. Wel vond ik het af en toe lastig om me te concentreren op het onderzoek.

Kwaliteit
Wanneer ik opnieuw onderzoek zou moeten uitvoeren zou ik in grote lijnen dezelfde strategie toepassen zoals ik nu gedaan heb. Zeker de manier voor het uitvoeren van onderzoek welke ik geleerd heb gedurende de opleiding Vastgoed en Makelaardij zou ik weer toepassen. De dingen die ik anders zou doen zijn: een betere planning maken, duidelijker maken hoe de hoofdstukken opgebouwd worden. Tijdens het uitvoeren van het onderzoek heb ik goede tips gekregen die ik in de toekomst verder kan ontwikkelen tijdens mijn werk als woonconsulent bij Ter Steege. Het uitgevoerde onderzoek kan ik dan verder uitbreiden en gebruiken bij mijn werkzaamheden. De kwaliteit van het onderzoek heb ik geprobeerd zo goed mogelijk te waarborgen. Leerpunt is hierbij het beter bijhouden van een logboek om zo de kwaliteit van het onderzoek te garanderen.

6.3 Aanbevelingen

De aanbevelingen die voortkomen uit het onderzoek zijn onderverdeeld in twee subparagrafen: aanbevelingen voor de organisatie en aanbevelingen voor toekomstig onderzoek.

6.3.1 Aanbevelingen voor de organisatie

Aan de hand van het onderzoek dat uitgevoerd is de aanbeveling om het opgestelde overzicht met communicatiemomenten toe te passen in de praktijk. Daarnaast is het raadzaam om nader onderzoek uit te laten voeren waarbij het overzicht met communicatiemomenten verder ontwikkeld wordt. Hierbij is het belangrijk dat ook de communicatiemiddelen en documenten die verstuurd worden tijdens groot onderhoud gestandaardiseerd worden. Wanneer dit uitgevoerd wordt, is het communicatieproces bij groot onderhoud goed in kaart gebracht en duidelijk voor iedere medewerker.

Daarnaast is het aan te bevelen om de inzet van de communicatiemomenten en – middelen vast te stellen aan de hand van de doelgroep die van toepassing is op het project. Zo is aan te raden om geen app in te zetten wanneer de doelgroep allemaal oudere mensen zijn. Wanneer een deel van de buurt bestaat uit jongere huurders is een combinatie van de communicatiemiddelen mogelijk.

6.3.2 Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

Wanneer in de toekomst onderzoek wordt gedaan naar dit onderwerp is belangrijk om direct vanaf de start van het onderzoek af te bakenen. Wanneer de afbakening inzichtelijk is kan het theoretische deel van het onderzoek sneller uitgevoerd worden. Hierdoor ontstaat meer tijd voor het praktijkgedeelte van het onderzoek. Het advies is daarom om meer tijd voor het praktijkgedeelte uit te trekken omdat het afnemen van de interviews en het analyseren en verwerken hiervan veel tijd in beslag neemt.

Wanneer in de toekomst onderzoek wordt gedaan naar dit onderzoek is het van belang om de focus te leggen op de doelgroepen. Met name om per doelgroep een overzicht met communicatiemomenten op te stellen. Het onderzoek is uitgevoerd op basis van de huidige communicatie tijdens groot onderhoud. Omdat groot onderhoud en de manier van werken door woningcorporaties en bouwbedrijven nog volop in ontwikkeling is, is het raadzaam om, wanneer nieuwe ontwikkelingen doorgevoerd zijn, opnieuw onderzoek te doen naar de communicatie bij groot onderhoud

Bronnenlijst

A-best asbestverwijdering. (2014). *Wat is asbest?* Opgehaald van http://a-best.nl/wat-is-asbest/

Aedes. (2017). *Hoe ontwikkelt de woningvoorraad van woningcorporaties zich?* Opgehaald van https://www.aedes.nl/feiten-en-cijfers/woning/hoe-ontwikkelt-het-bezit-van-corporaties-zich/hoe-ontwikkelt-het-bezit-van-corporaties-zich.html

Aedes. (2017). *Wat zijn de kenmerken van de gemiddelde corporatiewoning?* Opgehaald van https://www.aedes.nl/feiten-en-cijfers/woning/hoe-ziet-de-gemiddelde-corporatiewoning-eruit/hoe-ziet-de-gemiddelde-corporatiewoning-eruit-jan-15.html

Aedes. (z.j.). *Hoe zuinig zijn sociale huurwoningen.* Opgehaald van https://www.aedes.nl/feiten-en-cijfers/woning/hoe-energiezuinig-zijn-sociale-huurwoningen-/expert-hoe-energiezuinig-zijn-sociale-huurwoningen.html

Agentschap NL. (2011). *Voorbeeldwoningen 2011.* Opgehaald van https://www.rvo.nl/sites/default/files/bijlagen/4.%20Brochure%20Voorbeeldwoningen%202011%20bestaande%20bouw.pdf

Archidat. (z.j.). *Handboek duurzaam en energiezuinig renoveren.* http://wiki.bk.tudelft.nl/mw_bk-wiki/images/1/16/BC_Whitepaper_Bouwformatie_Handboek_Duurzaam_en_Energiezuinig_bouwen.pdf .

Atriensis. (2011). *Meer kwaliteit met minder onderhoud?* Opgehaald van http://atriensis.nl/_userdata/files/Meer%20kwaliteit%20met%20minder%20onderhoud.pdf

Bewonerscommunicatie. (z.j.). *Communicatie- en participatiemiddelen*. Opgehaald van http://www.bewonerscommunicatie.com/index.php/draaiboek/voorbereiden-op-nom/communicatie-en-participatiemiddelen/

Bewonerscommunicatie. (z.j.). *Draagvlak meten*. Opgehaald van http://www.bewonerscommunicatie.com/index.php/draaiboek/draagvlak-meten/

Bone. (2011). *Vernieuwbouw en onderhoud.*

BPD Mosaic 2016. (2016). *Doelgroepsegmentatie en woon(milieu)voorkeuren.*

CBS. (2000). *Woningen gemiddeld 38 jaar oud*. Opgehaald van https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2000/04/woningen-gemiddeld-38-jaar-oud

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2017). Opgehaald van http://statline.cbs.nl/statweb/publication/?vw=t&dm=slnl&pa=81955ned&d1=a&d2=a&d3=0&d4=l&hd=151214-1224&hdr=g3,t&stb=g2,g1

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2017). *2016: hoogste aantal nieuwbouwwoningen in vijf jaar*. Opgehaald van https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2017/04/2016-hoogste-aantal-nieuwbouwwoningen-in-vijf-jaar

Destion. (2014). *Sociaal statuut groot onderhoudsprojecten en planmatig onderhoud.*

Drent zit er warmpjes bij. (2017). *Wat is de RD waarde en een RC waarde?* Opgehaald van http://www.drentziterwarmpjesbij.nl/faq/wat-is-een-rd-waarde-en-een-rc-waarde/

EMC cultuuronderzoeken. (z.j.). *Mosaic huishouden*. Opgehaald van http://www.cultuuronderzoeken.nl/mosaic/

Essent. (2017). *Vloerisolatie: nooit meer koude voeten*. Opgehaald van https://www.essent.nl/content/particulier/energie-besparen/isolatie/vloerisolatie.html#

Experian. (z.j.). *Mosaic huishouden*. Opgehaald van http://www.cultuuronderzoeken.nl/mosaic/

Experian. (z.j.). *Mosaic huishouden.*

Gool, P. v. (2011). *Onroerend goed als belegging.*

Harbers, H. L. (2009). *Naoorlogse krachtwijken.* Opgehaald van Planbureau voor de leefomgeving: http://www.pbl.nl/sites/default/files/cms/publicaties/naoorlogse_krachtwijken_0.pdf

Het Lookerparck. (2016). *Wat is de woonwijzer?* Opgehaald van http://klantenservice.lookerparck.nl/support/solutions/articles/6000055503-wat-is-de-woonwijzer-

Heukshorst, F. (2016). *Offline marketing*. Opgehaald van https://www.ensie.nl/fleur-heukshorst/offline-marketing

Huurwoningen.nl. (2017). *Huurprijzen*. Opgehaald van https://www.huurwoningen.nl/info/huurprijzen/

Jellema. (2011). *Inleiding Bouwnijverheid.* Thieme Meulenhoff.

Jellema. (2011). *Woningbouw.* Thieme Meulenhoff.

Liebregts. (2013). *bbb-systeemwoningen, een geschiedenis op zichzelf*. Opgehaald van http://www.bestaandewoningbouw.nl/bbb-systeemwoningen-een-geschiedenis-op-zichzelf/

Liebregts, M. (2011). *Ontwikkeling woonkwaliteit periode van 1960 tot 1990*. Opgehaald van http://www.bestaandewoningbouw.nl/ontwikkeling-woonkwaliteit-periode-van-1960-tot-1990/

Michels, W. (z.j.). *Communicatie handboek.* Noordhoff Uitgevers .

Michels, W. (z.j.). *Communicatieplanner.* Noordhoff Uitgevers.

Minor ondernemen. (z.j.). *Reflectie met de STARR-methode.* Opgehaald van http://www.minorondernemen.nl/wp-content/uploads/2014/09/extra_info_h3_reflectie_starr-methode.pdf

NEN. (z.j.). *NEN 2574*. Opgehaald van https://www.nen.nl/NEN-Shop/Norm/NEN-25741993-nl.htm

Nieman Raadgevende Ingenieurs B.V. (2015). *Onderzoek energiezuinige renovatiewoningen label B/A.*

Oomkes, F. (2013). *Communicatieleer.* Boom Lemma Uitgevers.

Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. (2013). Opgehaald van Rijksoverheid: http://www.rvo.nl/sites/default/files/Infoblad%20Trias%20Energetica%20en%20energieneutraal

%20bouwen-juni%202013.pdf

Rijksdienst voor ondernemend Nederland. (z.j.). *Energieakkoord*. Opgehaald van http://www.rvo.nl/onderwerpen/duurzaam-ondernemen/energieakkoord

Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. (z.j.). *Verschil Energie-Index en Energielabel*. Opgehaald van http://www.rvo.nl/onderwerpen/duurzaam-ondernemen/gebouwen/energie-index/verschil-energie-index-en-energielabel

Rijksoverheid. (2015). *Asbestdaken verboden in 2024*. Opgehaald van https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2015/03/02/asbestdaken-verboden-in-2024

Rijksoverheid. (z.j.). *Toewijzen van betaalbare woningen*. Opgehaald van https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woningcorporaties/inhoud/toewijzen-betaalbare-woningen

Rijksoverheid. (z.j.). *Wat is de huurliberalisatiegrens?* Opgehaald van https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurverhoging/vraag-en-antwoord/huurliberalisatiegrens

Rijksoverheid. (z.j.). *Wat is het verschil tussen een sociale-huurwoning en een huurwoning in de vrije sector?* Opgehaald van https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurverhoging/vraag-en-antwoord/verschil-sociale-huurwoning-woning-vrije-sector

Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu. (2015). *Staatscourant.* Opgehaald van https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2015-42366.html?zoekcriteria=%3fzkt%3dUitgebreid%26pst%3dTractatenblad%257CStaatsblad%257CStaatscourant%257CGemeenteblad%257CProvinciaalblad%257CWaterschapsblad%257CBladGemeenschappelijkeRegeling%257CParlement

Trouw. (2016). *Woningcorporaties investeren niet in hun woningen*. Opgehaald van https://www.trouw.nl/samenleving/woningcorporaties-investeren-niet-in-hun-woningen~a1609d54/

Verhoeven. (2011). *Wat is onderzoek?* Boom Lemma uitgevers.

Vermeulen & Wieman. (2010). *Handboek Vastgoedmanagement.* Noordhoff Uitgevers.

Werf, S. v. (2013). *Werken aan wonen.* Uitgeverij Coutinho.

Bijlagenrapport

"BEWONERSCOMMUNICATIE BIJ GROOT ONDERHOUD"

Versie 3.0
10 juli 2017

Ter Steege

Inhoud

Bijlage I - Kenmerken woningen 2
Bijlage II - Conditiemeting/MJOP 9
Bijlage III - Communicatie- en participatiemiddelen 11
Bijlage IV - Vergelijkingen communicatiemomenten en – middelen 14
Bijlage V - Communicatiekompas 16
Bijlage VI - Toetsing expertpanel 19
Bijlage VII - Interviewvragen bouwbedrijf, huurders en woningcorporatie 22
Bijlage VIII - Uitgewerkte interviews 26
Bronnenlijst 51

Bijlage I - Kenmerken woningen

Vooroorlogse woningen - gebouwd tot 1945

Woningen die gebouwd zijn voor 1945 vormen circa 20 procent van de totale Nederlandse woningvoorraad. 7,9 % hiervan bestaat uit corporatiewoningen (Aedes, 2017). De gebouwde woningen werden vaak met massieve, vaak steens- of anderhalfsteenswanden en houten kap- en vloerconstructie gebouwd.

Het meest voorkomende vooroorlogse woningtype is de eengezinswoning met uitgebouwde keuken. Deze keuken is vaak uitgevoerd in halfsteens metselwerk en slaapkamers onder de kap. De uitgebouwde keuken was benodigd om een ruime woonkamer te kunnen realiseren. Kenmerkend aan de vooroorlogse woningen was dat de woningen geen badruimte hadden en over weinig kasten beschikten.

Circa 50 procent van de vooroorlogse sociale huurwoningen werd in de periode tussen 1918 en 1925 gebouwd. In deze periode werd door de minister omschreven wat de voorwaarden waren waaraan een zogenoemde 'arbeiderswoning' moest voldoen wanneer woningcorporaties in aanmerking kwamen voor een financiële bijdrage. 'Onder arbeiderswoningen is te verstaan een woning met niet meer dan vijf kamers, waaronder drie slaapkamers en een keuken'. Van de drie slaapkamers moesten minstens twee voldoende ruimte bieden voor twee bedden. Naast de drie slaapkamers moest de woning beschikken over een woonkamer en een keuken. De totale inhoud van de woning mocht maximaal 300 m³ zijn. Deze maximale inhoud is in 1921 teruggebracht naar 260 m³ inhoud. In afbeelding 2.1 zijn drie mogelijke indelingen van een vooroorlogse sociale huurwoning te zien.

Afbeelding 2.1. Vooroorlogse sociale huurwoningen (Liebregts, 2011)

Vooroorlogse woningen zijn van oorsprong niet geïsoleerd. De gevel van een woning die gebouwd is in de jaren '20 is uitgevoerd in steensmetselwerk (22cm) aan de binnenzijde afgewerkt met een betengeling met jutte en houten lambrisering. De uitbouw bij 'arbeiderswoningen' is halfsteens uitgevoerd en heeft tevens een slechte isolatiewaarde. Omstreeks 1920 deed de spouwwand haar intrede in de Nederlandse woningbouw. Het buitenblad kreeg hierbij een regenwerende functie, en het binnenblad een scheidende en dragende functie. De toepassing van de spouwmuur op brede schaal vond plaats vanaf 1930. Pas in 1960 is de spouwmuur verplicht gesteld in de Modelbouwverordening (Archidat, z.j.).

Bouwtechnische kenmerken vooroorlogse woningen

Het oorspronkelijke energetische niveau van vooroorlogse woningen valt binnen Energielabel G. Door het aanbrengen van CV-installaties, dubbel glas en thermische isolatie is de energiezuinigheid in beperkte mate verbeterd. Door deze aanpassingen komt het energielabel gemiddeld uit op Energielabel E. Vooroorlogse woningen vallen binnen de bestaande Nederlandse woningvoorraad in de meest energie onzuinige groep. (Archidat, z.j.)

Begane grondvloer en kruipruimte:

In vooroorlogse woningen werd op grote schaal houten begane grondvloeren toegepast. Hierop werden houten vloerdelen geplaatst. Doordat de houten vloeren niet voldoende luchtdicht zijn ontstaat vaak stankoverlast door vocht en schimmel vanuit de kruipruimte.

Gevels:

Voor 1920 werden gevels vrijwel uitsluitend uitgevoerd in steens of anderhalfsteens metselwerk. De binnenzijde van de steensmuur werd betengeld of voorzien van een mastieklaag. Een ander woord voor betengelen is wandbespanning, hiermee wordt een klassieke techniek van opgespannen en gespijkerd linnen beplakt met grondpapier bedoeld (Hazenbosch, z.j.).

Gevelopeningen:

Vooroorlogse woningen kenmerken zich vaak door gedetailleerde kozijnen met enkel glas. Houten kozijnen zijn het meest voorkomend. Aan de bovenzijde bevindt zich een rollaag, schuine strek, hanenkam, segmentboog of rondboog voor het opvangen van het bovenliggende metselwerk. De zware bovendorpel van het houten kozijn had vaak een (deels) dragende functie (Archidat, z.j.).

Verdiepingsvloeren:

Net als de begane grondvloeren werden verdiepingsvloeren als houten balklaag met houten vloerdelen toegepast in vooroorlogse woningen. De houten balklaag werd aan gevels verankerd door middel van schotel- of haakankers. Door deze constructieve koppeling was de kans op doorknikken van de wanden voorkomen. Het plafond bestond vaak uit stucwerk op rietlaag, die met rachels aan de balklaag werd verbonden. De houten verdiepingsvloeren hebben een beperkte weerstand tegen brand en geluidsoverlast (Archidat, z.j.).

Daken:

De daken in de vooroorlogse woningbouw zijn gevormd op basis van gordingen of sporen.. Het dakbeschot bestaat uit houten delen die haaks op de onderliggende constructie bevestigd werden (Archidat, z.j.).

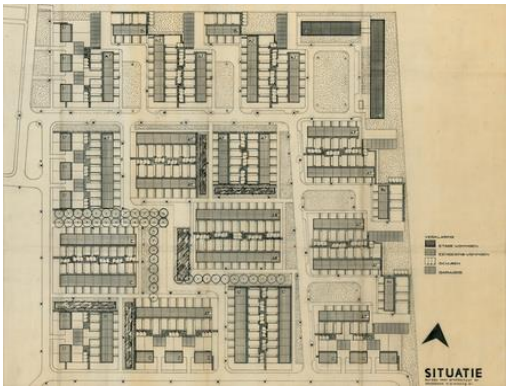
Woningscheidende wanden:

Doordat de woningscheidende wanden onvoldoende massa hebben en de omliggende bouwdelen onvoldoende ontkoppeld zijn, zijn de meeste vooroorlogse woningen bijzonder gehorig.

Vroeg-naoorlogse woningen - gebouwd tussen 1946 en 1964

Naoorlogse wijken staat in stedenbouwkundige kringen bekend als 'modernistisch' of 'functionalistisch (Harbers, 2009). Circa 16 procent van de totale Nederlandse woningvoorraad is gebouwd in de periode vlak na de Tweede Wereldoorlog. Van dit aantal is 60% gerealiseerd als eengezinswoning (Agentschap NL, 2011). Na de Tweede Wereldoorlog was het door schaarste in materialen en bouwvakkers lastig om snel nieuwe woningen te bouwen. De woningen die na de Tweede Wereldoorlog gebouwd zijn, zijn traditioneel gebouwd. De gevel bestaat uit ongeïsoleerde, gemetselde spouwmuren (Archidat, z.j.). Woningen die gebouwd zijn in deze periode hebben Energielabel F of G (Agentschap NL, 2011).

Afbeelding 2.2. Uiterlijk vroeg-naoorlogse woning. (Archidat, z.j.)



Afbeelding 2.3. Stempelwijk. (Liebregts, 2011)

<u>Bouwtechnische kenmerken vroeg- naoorlogse woningen</u>

Zoals eerder in dit hoofdstuk benoemd heeft de Tweede Wereldoorlog een grote invloed gehad op de vroeg-naoorlogse woningbouw in Nederland. Mede door de Duitse invasie en de misbombardementen werden meer dan 85.000 woningen vernietigd, raakten 43.500 woningen zwaar beschadigd en raakten 290.000 woningen licht beschadigd. De woningen die na de Tweede Wereldoorlog gebouwd zijn, zijn over het algemeen gebouwd met traditionele bouwtechnieken en – materialen, zoals weergegeven in afbeelding 2.3. In vergelijking met de vooroorlogse woningbouw is een duidelijke versobering in de details zichtbaar. Ook werd de ongeïsoleerde spouwmuur veel toegepast in de vroeg- naoorlogse woningen (Archidat, z.j.). De vroeg-naoorlogse wijken kenmerken zich door de grote nadruk op collectiviteit, in de vorm van middelhoge woongebouwen en hoogbouw. Het tweede kenmerk is het open bouwblok, losstaand van het verkeer en omgeven door veel groen. Het derde kenmerk is de herhaling van patronen: woningrijen worden herhaald en samengevoegd tot hoven en stempels. Een voorbeeld van een stempelwijk is te zien in afbeelding 2.4. Het laatste kenmerk is de strikte scheiding van functies zoals wonen, werken, verkeer en recreëren.

<u>Begane grondvloer en kruipruimte:</u> In de vroeg-naoorlogse eengezinswoningen werden vaak houten begane grondvloeren toegepast, gecombineerd met steenachtige vloeren, zoals een holle baksteenvloer, in smalle beuk, waaronder keuken en hal. Vanwege de hoge kosten en het zware gewicht werd een gewapende betonvloer weinig toegepast. De focus lag op: gewichtsbesparing, eenvoudige bekisting, bouwtijdverkorting en betere isolatie. Deze focus leidde uiteindelijk tot de ontwikkeling van elementenvloeren. In de loop van de jaren '50 werden houten vloeren steeds minder vaak toegepast. Elementenvloeren zijn sneller en eenvoudiger te plaatsen en bieden een hogere luchtdichtheid (Archidat, z.j.).

Gevels: De gevels van de vroeg-naoorlogse woningen werd uitgevoerd in spouwmuur. Het buitenblad kreeg een regenwerende functie en werd met spouwankers aan het binnenblad bevestigd. Om het absorberen van vocht tegen te gaan, werd het binnenspouwblad voorzien van een dunne laag specie, ook wel vertinlaag genoemd (Archidat, z.j.).

Gevelopeningen: Vanaf de vroege jaren ’60 werden houtmaten en detailleringen van kozijnen gestandaardiseerd. Standaard maten en aansluitingen werden vermeld in de Kwaliteitseisen voor hout 1958 (K.V.H. 1958) en de Kwaliteitseisen voor timmerwerk 1961 (K.V.T. 1961). De schaarste van hout leidde tot kleinere kozijnafmetingen. Rond 1950 werden steeds vaker lateien van gewapend beton, gewapend metselwerk of staal toegepast. Deze materialen zijn goedkoper en minder arbeidsintensief dan de traditioneel gemetselde lateien. Om condensvorming tegen te gaan werd steeds vaker een dunne houtwolcementplaat aan de binnenzijde van de betonnen latei voorgeschreven. Met deze ontwikkelingen vervalt de dragende functie van de bovendorpel van het houten kozijn zoals beschreven bij de vooroorlogse woningen (Archidat, z.j.).

Verdiepingsvloeren: Een wijziging van de Woningwet in 1955 zorgde voor wijzigingen in het toepassen van houten vloeren in de meergezinswoningen. Ook zonder houten vloeren blijft de geluidshinder zorgen voor overlast bij vroeg-naoorlogse woningen (Archidat, z.j.).

Daken: De daken in de vroeg- naoorlogse woningbouw zijn net als de vooroorlogse woningbouw gevormd op basis van gordingen of sporen. Het dakbeschot bestaat uit houten delen die haaks op de onderliggende constructie bevestigd werden. Tot 1965 zijn asbestplaten veelvoudig toegepast in woningen (Archidat, z.j.).

Woningscheidende wanden: Niets veranderd ten opzichte van de vooroorlogse bouwperiode.

Woningnoodwoningen - gebouwd tussen 1965 en 1974

Bouwtechnische kenmerken woningnoodwoningen

De nadruk lag in deze periode voornamelijk op de kwantiteit, dit kwam de technische kwaliteit van de woningen niet ten goede. De woningen die gebouwd zijn in deze periode zijn vaak onderdeel van de sociale huursector. De woningnoodwoningen vormen een grote uitdaging voor verduurzamingsmaatregelen.

Begane grondvloer en kruipruimte: Door een aantal toeslagen en contracten eind jaren ’50 en begin jaren ’60 werd investeren in systeembouw aantrekkelijk. Door de goede afzet en vooruitzichten kon materiaal binnen korte tijd terugverdiend worden. Ook op het gebied van vloersystemen waren de nodige ontwikkelingen. Zo werden combinatievloeren met lichtbeton vulelementen, en segmentvloeren waaronder kwaaitaal- en mantavloeren, vaak toegepast (Archidat, Handboek duurzaam en energiezuinig renoveren, z.j.).

Gevels: Evenals voorgaande typen woningen kent deze bouwperiode vrijwel uitsluitend ongeïsoleerde spouwwanden. De traditionele binnenspouwbladen en bouwmuren werden vervangen door minder arbeidsintensieve systemen met grotere elementen zoals blokken of elementen van (gas)beton, gips

en kalkzandsteen. Daarnaast werden in de gevels veel gevelpuien toegevoegd, voorzien van een groot glasoppervlak (Archidat, Handboek duurzaam en energiezuinig renoveren, z.j.).

Door de druk om zoveel mogelijk woningen binnen korte tijd te bouwen is de kwaliteit van het metsel- en voegwerk in veel gevallen slecht. Voor de verankering van de spouwwand werden vaak spouwankers toegepast. Door corrosie van deze ankers, of doordat te weinig ankers geplaatst werden kan de constructieve veiligheid van de woning in gevaar komen.

Gevelopeningen: Zogenaamde 'gevelpuien' komen in de loop van de jaren '60 steeds meer voor. Kenmerken van deze gevelpuien zijn een groot glasoppervlak, afgewisseld met dichte panelen. Naast gevelpuien zijn inmetselkozijnen veel voorkomend. Een ander kenmerk voor woningnoodwoningen zijn betonnen neuslateien voor het opvangen van de gevel. Deze constructie zorgde, ondanks het bevestigen van houtwolcementplaat, voor vocht- en schimmelproblemen. Voor het ventileren van de woningen werd gebruik gemaakt van natuurlijke ventilatie (Archidat, Handboek duurzaam en energiezuinig renoveren, z.j.).

Daken: De daken van de woningnoodwoningen zijn sterk veranderd ten opzichte van de voorgaande periodes. Zo kwamen in deze periode de prefab daksystemen in opkomst. Dit hield in dat een in de fabriek vervaardigd daksysteem over de houten gordingen of sporen aangebracht. Dit daksysteem bestond uit houtachtig plaatmateriaal met staande ribben. De ribben dienden als tengels, waarover de panlatten werden aangebracht. Steeds vaker werden gordingen overspannen van bouwmuur tot bouwmuur. In deze periode waren de daken ongeïsoleerd. Daarnaast werd regelmatig asbest toegepast (Archidat, Handboek duurzaam en energiezuinig renoveren, z.j.).

Verdiepingsvloeren: Systeemvloeren, maar ook in het werk gestorte vloeren komen veel voor in deze bouwperiode. Met name in appartementsgebouwen worden vaak in het werk gestorte vloeren toegepast. Nadeel van deze vloeren zijn de koudebruggen die ontstaan aan de vloerranden. Bij deze constructie is vaak een horizontale baan aan de gevel te zien. Deze dient voor het opvangen van de buitenmuurconstructie. Steenachtige vloeren bieden meer weerstand tegen brand dan traditionele houten vloeren. Echter kan de geluidsoverlast niet genoeg beschermd worden omdat de massa van de vloeren niet akoestisch ontkoppeld is (Archidat, Handboek duurzaam en energiezuinig renoveren, z.j.).

Woningscheidende wanden: Gedurende het grootste gedeelte van deze bouwperiode worden de woningscheidende wanden massief uitgevoerd. Aan het einde van de periode komen de ankerloze spouwwanden in opkomst.

Energiecrisiswoningen – gebouwd tussen 1975 en 1991

Bouwtechnische kenmerken energiecrisiswoningen

Door een tekort aan olie en andere energiebronnen werden vanaf 1975 eisen gesteld aan de warmteweerstand van gevels en daken. Vanaf 1983 golden deze eisen ook voor de begane grondvloer.

Begane grondvloer en kruipruimte: Door de standaardisatie en de eis aan de thermische weerstand zijn op het gebied van vloersystemen en beganegrondvloeren veel ontwikkelingen geweest. Het basisprincipe van de combinatievloer bleef gelijk, maar deze werd voorzien van een polystyreen vulelement in plaats van lichtbeton. Dit vulelement zorgde voor de benodigde thermische kwaliteit.

Daarnaast kwam de kanaalplaatvloer langzaam in opkomst (Archidat, Handboek duurzaam en energiezuinig renoveren, z.j.).

Gevels: De buitengevels van de energiecrisiswoningen zijn vanuit de toen geldende regelgeving voorzien van een minimale isolatieplaat van circa 50 millimeter. Als isolatie werd een isolatielaag ter plaatse geformeerd in de spouw. De hele spouw werd hierbij voorzien van isolatiemateriaal. Hierbij bleef een luchtspouw behouden.

Gevelopeningen: Vanwege de nieuwe bouwmethoden en productietechnieken kwam in deze periode een eind aan de doorzonwoning. De woningen kregen smallere beuken, maar werden dieper dan de woningen in de tijd van de woningnood. In plaats van de gevelpuien met veel glas werd de hoeveelheid glas verminderd, dit had positief effect op de energiehuishouding van de woningen. Naast houten kozijnen kwamen ook kunststof en aluminium kozijnen in opkomst. Vanaf 1979 is het voor woningen verplicht om dubbel glas ter plaatse van woonvertrekken te hebben. Hierdoor werden ramen op de bovenverdiepingen nog wel vaak voorzien van enkel glas (Archidat, Handboek duurzaam en energiezuinig renoveren, z.j.).

Daken: Door de smallere beukmaten van de woningen verdwenen ook de spantconstructies. In deze periode werden geïsoleerde dakplaten zonder asbest toegepast. Door de verplicht gestelde warmteweerstand (Rc-waarde) voor daken kwam meer diversiteit aan daksystemen zoals enkelschalige elementen en sandwichelementen (Archidat, Handboek duurzaam en energiezuinig renoveren, z.j.).

Verdiepingsvloeren: Het toepassen van verdiepingsvloeren was afhankelijk van de toegepaste bouwmethodiek. Veel draagstructuren werden in het werk gestort met behulp van een tunnelbekisting. Wanneer wandbekisting gebruikt werd, werd gebruik gemaakt van breedplaatvloeren. De huidige bouwtechnieken en materialen stammen uit de tijd van de woningnood en zijn tijdens de periode van energiecrisis verder ontwikkeld en geperfectioneerd. Door de geringe massa en het feit dat de bouwknooppunten nauwelijks akoestisch ontkoppeld zijn beschermen de vloersystemen niet altijd even goed tegen geluidsoverlast (Archidat, Handboek duurzaam en energiezuinig renoveren, z.j.).

Woningscheidende wanden: In 1971 werden de eerste ankerloze spouwwanden toegepast. Deze toepassing zorgde voor een doorbraak in de Nederlandse woningbouw, maar werd niet gezien als standaard. Nog steeds werden in meergezinswoningen op grote schaal massieve wanden toegepast (Archidat, z.j.).

Bijlage II - Conditiemeting/MJOP

Conditiemeting/ MJOP

Woningcorporaties maken keuzes met betrekking tot de kwaliteit van onderhoud vaak op basis van kosten en rendement (Vermeulen en Wieman, 2009). Een manier om de kwaliteit van woningen eenduidig vast te leggen kan door middel van een conditiemeting. Conditiemeting is een inspectiemethode voor bouw- en installatiedelen en is in Engeland ontwikkeld. Eind jaren zeventig is deze inspectiemethode in Nederland geïntroduceerd. Een conditiemeting beoogt de feitelijke toestand van een bouwdeel vast te leggen. Dit gebeurt door per bouwdeel aan te geven in welke mate mogelijke gebreken voorkomen (Bone, 2011). Mogelijke bouwdelen zijn; hardhouten kozijnen (en ramen(, zinken goten en dekkende beitslagen. Gebreken kunnen worden onderverdeeld in vier risico's: economisch, gebruik, esthetisch en wettelijk. Conditiemetingen worden gedaan aan de hand van NEN 2767. Het doel van NEN 2767 is om conditiemetingen uniform te inspecteren en om zo de technische staat van alle bouw- en installatiedelen in kaart te brengen. Aan deze bouwdelen is een conditiescore gekoppeld. Deze worden ingedeeld in zes scores. Een overzicht van deze scores is in tabel 1.1 te vinden.

Conditiescore	**Omschrijving**	**Toelichting**
1	Uitstekende conditie	Incidenteel geringe gebreken
2	Goede conditie	Incidenteel beginnende veroudering
3	Redelijke conditie	Plaatselijk zichtbare veroudering
4	Matige conditie	Functievervulling van bouw- en installatiedelen incidenteel in gevaar.
5	Slechte conditie	De veroudering is onomkeerbaar
6	Zeer slechte conditie	Technisch rijp voor sloop

Tabel 1.1. Conditiescores NEN 2767. (Bron: NEN, 2017)

Op basis van de gegevens die de woningcorporatie verkrijgt uit de conditiemetingen wordt een meerjarenonderhoudsplanning (hierna: MJOP) opgesteld. De MJOP kent twee functies: het dient als gereedschap bij onderhoudsbeheersing, en daarnaast is het een communicatiemiddel bij het zichtbaar maken van de resultaten van onderhoudswerkzaamheden (NVDO, 2017). De MJOP is een middel om zoveel mogelijk van te voren te bepalen wanneer kosten aan een gebouw zijn ontstaan en hoe hoog die kosten zijn. Ook wordt duidelijk hoeveel financiële middelen gereserveerd moeten worden. Daarnaast wordt in een MJOP aangegeven of bij vervanging van bouw- en installatiedelen duurzamere oplossingen kunnen worden toegepast (Vermeulen en Wieman, 2009).

Bijlage III - Communicatie- en participatiemiddelen

Nieuwsbrieven
Afhankelijk van de grootte van het project kan gekozen worden voor het versturen van nieuwsbrieven. Door middel van nieuwsbrieven worden bewoners snel en eenvoudig op de hoogte gesteld van de vorderingen rondom de werkzaamheden. Nieuwsbrieven kunnen tussentijds verstrekt worden aan de bewoners.

Brieven
De digitale bibliotheek voor de Nederlandse letteren geeft de volgende definitie van een brief:" Een brief is een geschrift om degene aan wie het gericht is iets mede te delen". Heel lang is de brief een middel geweest voor communicatie op afstand. Brieven worden tot op heden ingezet als communicatiemiddel. (Digitale bibliotheek voor de Nederlandse letteren, 2002)

Klankbordgroep
Een klankbordgroep is de naam voor een overleg met personen of organisaties waarin de mening gedeeld wordt over het verloop of resultaat van een project (Werken-aan-Projecten.nl, z.j.). Personen die deelnemen aan een klankbordgroep mogen niet meebeslissen in het tijdens het project.

Modelwoning
Een modelwoning is een woning waarbij de uit te voeren werkzaamheden al uitgevoerd zijn. Een modelwoning maakt duidelijk voor de bewoners hoe hun woning eruit komt te zien en hoe de nieuwe installaties werken (Bewonerscommunicatie, z.j.)

Klanttevredenheidsonderzoek
Door aan het einde van een renovatieproject een klanttevredenheidsonderzoek op te stellen en te laten invullen door de bewoners wordt duidelijk hoe zij het renovatieproject hebben ervaren. Dit onderzoek kan op een aantal verschillende manier gehouden worden waaronder een interview of een enquête.

Telefonisch
Telefonisch contact is belangrijk bij het maken van persoonlijk contact. Voorafgaand aan de start van de werkzaamheden wordt een warme opname gedaan samen met de woningcorporatie. Hiervoor is het belangrijk om voorafgaand een afspraak in te plannen en de bewoners te vertellen wat hen te wachten staat. Na het maken van een afspraak kan een brief of e-mail gestuurd worden ter bevestiging.

Huisbezoek
Voorafgaand aan de start van de renovatie is het belangrijk om de bewoners zo goed mogelijk op de hoogte te stellen van de werkzaamheden. Dit kan door middel van een huisbezoek. De uitkomsten van een huisbezoek zijn waardevolle input voor het verdere verloop van het renovatieproject. Tijdens het huisbezoek is het belangrijk om te luisteren naar de bewoners om zo te weten te komen hoe de bewoners over de renovatie denken.

Online communicatiemiddelen

Mailing
Gezien persoonlijke aandacht bij groot onderhoud van groot belang is, is gekozen om het online communicatiemiddel mailing niet te gebruiken bij dit onderzoek.

Filmpjes
Het gebruiken van filmpjes bij groot onderhoud is om de bewoners een duidelijk beeld te geven van de werkzaamheden die plaats vinden in en rondom hun woning.

Website
Afhankelijk van de grootte van het onderhoudsproject kan gekozen worden om een website op te richten waar bewoners informatie over het project kunnen vinden en waar ervaringen gedeeld kunnen worden.

App
Afhankelijk van de doelgroep van de bewoners van de woningen waar renovatie plaatsvindt kan gekozen worden om gebruik te maken van een digitale communicatiedienst zoals een app. Het gebruiken van een app is vooral geschikt voor jonge bewoners (Bewonerscommunicatie.com, 2017).

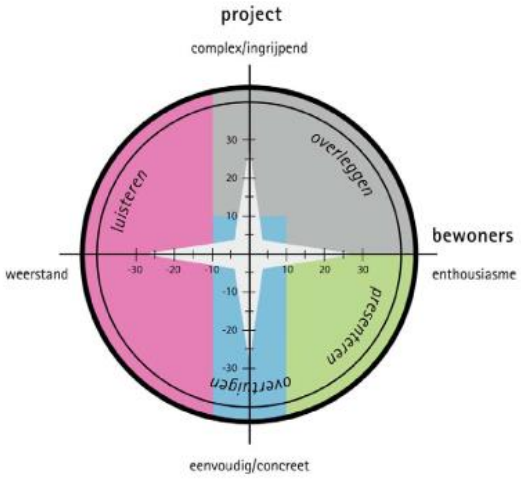
Bijlage IV - Vergelijkingen communicatiemomenten en – middelen

Naam	Contactmomenten	Frequentie	Medium	Manier
Knaapen Groep	Belmoment	Onbekend	Telefonisch	
	Bewonersbrochure	1 keer per project	Schriftelijk met mondelinge toelichting	
	Bewonersavond	1 keer per project	Persoonlijk d.m.v. presentatie	In kleine groepjes
	Scheurkalender	1 keer per project	Schriftelijk, kalender	
	Tante Keet	Geen maximun	Persoonlijk	Tijdens de renovatie open voor bewoners als ontmoetingsplek of om vragen te stellen
	Energieworkshop	1 keer per project	Persoonlijk	In kleine groepjes
	Startbrief	1 keer per project	Schriftelijk	Minimaal 10 dagen voor aanvang werkzaamheden
AC borst bouw	Dagplanning	1 keer per project	Persoonlijk	
	Informatieavond	1 keer per project	Persoonlijk	Met alle bewoners
	Evaluatie	1 keer per project	Persoonlijk	Schriftelijk of digitaal
	Yvette verbindt'	Geen maximum	Persoonlijk	Controleren of de bewoners goed voorbereid zijn en waar nodig ondersteunen
Hendriks Coppelmans	Buurtinfomarkt	onbekend	Onbekend	
	Buurtkrant	onbekend	Onbekend	
	Visuele dagplanning	1 keer per project	Persoonlijk	
	Buurtkamer	Geen maximum	Persoonlijk	Centrale rol in de communicatie met bewoners
Nijhuis bouw	Quick scan	1 keer per project	Persoonlijk	
	Technische opname	1 keer per project	Persoonlijk	
	Presentatie	1 keer per project	in groepen	
	Modelwoning	1 keer per project	in groepen	
	Bewoners informeren	Geen maximum	Persoonlijk of in groepen	
	Planning	1 keer per project	Persoonlijk	
	Evaluatie	1 keer per project	Persoonlijk	

Bijlage V - Communicatiekompas

Bewonerscommunicatie bij duurzame woningverbetering is een initiatief van De Huismeesters, KAW architecten en adviseurs en BAM Woningbouw. Bovengenoemde partijen hebben een Communicatiekompas opgesteld waaruit een communicatiestrategie naar voren komt. Bij de Communicatiekompas moeten voorafgaand een aantal vragen ingevuld worden om zo de juiste communicatiestrategie te bepalen. De vier communicatiestrategieën die gebruikt worden zijn: luisteren, overleggen, presenteren en overtuigen.

Luisteren
De strategie luisteren verwacht veel weerstand tegen het uit te voeren project. Dit houdt in dat bewoners niet openstaan voor het project. Belangrijk bij deze strategie is het oplossen van kwesties uit het verleden waarom bewoners niet open staan bij het project. Hiervoor moet tijd vrijgemaakt worden bij bijvoorbeeld hulpbehoevende bewoners. Wanneer hier tijd voor gemaakt wordt zorgt dit vaak voor goodwill bij de bewoners. Daarnaast is het raadzaam één persoon aan te stellen waarbij bewoners met de vragen en klachten terecht kunnen. De klachten die hieruit naar voren komen moeten goed in kaart gebracht worden zodat de woningcorporaties inzicht krijgt en hierop actie kan ondernemen.



Afbeelding. 5.1. Communicatiekompas. (KAW, z.j.)

Om de bewoners te overtuigen van het belang van het renovatieproject kunnen 'lotgenoten' een verhaal vertellen over hoe de werkzaamheden ervaren zijn. Wanneer bewoners uit andere wijken hun ervaringen vertellen, komt dit geloofwaardiger over dan wanneer iemand van een bouwbedrijf of woningcorporatie dit doet.

Het laatste middel om bewoners te overtuigen van het belang is door middel van een modelwoning. Door een modelwoning in te richten krijgen bewoners een duidelijk beeld hoe de werkzaamheden in de praktijk uitpakken. Daarnaast kan informatie uitgewisseld worden over de energiebesparende maatregelen.

Overtuigen
Bij de strategie 'Overtuigen' is de impact van het project niet heel groot, maar zijn de bewoners nauwelijks enthousiast. Een strategie om bewoners te overtuigen is door goede argumenten te geven die gebouwd zijn op grond waarvan de bewoners het project kunnen gaan steunen. Het is belangrijk om te luisteren naar de feedback van de bewoners, en de bewoners enthousiast te maken voor het project.

Tijdens de uitvoeringsfase is het van belang om bewoners collectief te informeren over de hoofdlijnen van het groot onderhoud. In deze fase dient de planning en de fasering toegelicht te worden. Tijdens deze communicatie met de bewoner wordt uitgelegd waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. Tevens worden bewoners geïnformeerd over de werkzaamheden die in de woningen worden uitgevoerd. Tot slot is het in deze strategie belangrijk de informatie die onderling tussen de bewoners wordt uitgewisseld positief en correct zijn. Wanneer onjuiste informatie de ronde doet, is het belangrijk dat deze onjuiste informatie recht gezet wordt.

Overleggen
Voordat een project definitief vormgegeven worden, of wanneer de impact groot is, is de beste optie om te overleggen met bewoners. Door te overleggen over de keuzes die gemaakt moeten worden

wordt de communicatie met de bewoners later in het proces versoepelt. De 'overleggen' strategie heeft de meeste overeenkomsten met een gezamenlijk planvormingsproces. Door tijdig en open met bewoners in gesprek te gaan ontstaat sneller respect. Belangrijk is om goed te luisteren, en aan te geven dat wensen van bewoners niet altijd uitkomen. De basis voor specifieke bewonerscommunicatie ligt in een structureel overleg met de bewoners die de wijk vertegenwoordigen.

Presenteren
Wanneer een project weinig impact heeft, en de bewoners allemaal positief zijn. Is het voldoende om de plannen van het project te presenteren aan de bewoners. Bewoners hoeven tijdens deze communicatiestrategie niet mee te denken. Deze communicatiestrategie wordt vooral toegepast bij woningcorporaties. Middelen die gebruikt kunnen worden bij deze strategie zijn niet alleen schriftelijke communicatiemiddelen. Veel bewoners zijn slechte lezers door de lagere opleidingsklassen.

Stroomversnelling hanteert een aantal uitgangspunten waar rekening mee dient gehouden te worden bij de communicatie met bewoners.

- Voor alle bewoners geldt dat de energierekening betaald moet worden aan de corporatie. Hiervoor is van 100% van de deelnemers een handtekening nodig.
- Of de energierekening ook daadwerkelijk lager is aan het eind van het jaar hangt af van de gebruiker. Het is daarom van belang om bewoners inzicht te geven in het energieverbruik. Bewoners dienen bewust te zijn dat wanneer energiezuinig geleefd zij de mogelijkheid hebben om geld terug te krijgen.
- Bij grote projecten zijn de eerste bewoners waarbij de renovatie plaatsvindt de ambassadeurs voor volgende projecten. Het is belangrijk om de bewoners te behandelen en ervoor te zorgen dat iedereen tevreden is. Wanneer er problemen zijn is het wenselijk dat deze snel opgelost worden.
- Het is van groot belang dat omwonenden en bewoners enthousiast worden voor de renovatie.

Bijlage VI - Toetsing expertpanel

Agenda

9.00 – 9.30

Vergadering belegd door: Jocelyn Boerman

Deelnemers: Tom Klokkenburg, Rick Landeweerd, Jorrit Veldhuis, Ruben Wegstapel (stagiaire).

9.00 uur -9.01	Opening
9.02 – 9.10	Doel van het expertpanel
9.10 – 9.15	Uitleg over het overzicht met communicatiemomenten
9.15 – 9.30	Overzicht invullen met kruisjes en controleren overzicht met communicatiemomenten
9. 30	Sluiting vergadering

Notulen *8 mei 2017* *9.00 – 9.30* De Smidse, Ter Steege

VERGADERING BELEGD DOOR	Jocelyn Boerman
TYPE VERGADERING	Expertpaneltoetsing
ORGANISATOR	Jocelyn Boerman
NOTULIST	Jocelyn Boerman
AFWEZIG	Niels ten Tusscher
AANWEZIGEN	Tom Klokkenburg, Rick Landeweerd, Jorrit Veldhuis, Ruben Wegstapel (Stagiaire)

9.00-9.02 *Doel van het expertpanel*

DISCUSSIE	Het expertpanel is opgesteld om het overzicht met communicatiemomenten voorafgaand aan het toetsen in de praktijk, intern te toetsen aan medewerkers van Service & Onderhoud

9.10-9.15 *Uitleg overzicht met communicatiemomenten*

DISCUSSIE	Het overzicht met communicatiemomenten is opgesteld aan de hand van het theoretisch kader welke te vinden zijn in hoofdstuk 2 en 3 van het onderzoek.
Als eerste zijn de drie fases van het bouwproces (werkvoorbereiding, uitvoering en oplevering) toegelicht.	
De contactmomenten met de bewoners zijn als tweede toegelicht en als derde de manier waarop gecommuniceerd wordt.	

9.15-9.30 *Invullen controleren overzicht met communicatiemomenten*

DISCUSSIE	Tom vraagt of het wellicht verstandiger is om een extra fase toe te voegen aan het bouwproces, namelijk de planvormingsfase. Het invullen van het overzicht met communicatiemomenten verloopt volgens planning.
In overleg met elkaar zijn de kruisjes op de lijst ingevuld. De medewerkers waren daar unaniem over. Rick geeft aan dat dit inderdaad klopt, de werkvoorbereiding start pas nadat de warme opnames geweest zijn. Jorrit geeft aan dat de startbrief beter brief start werkzaamheden kan worden. Daarnaast is het belangrijk om de omwonenden ook te informeren, dit wordt echter niet meegenomen in het onderzoek omdat dat zich richt op de communicatie met bewoners tijdens groot onderhoud.	
Verder is iedereen het eens over het overzicht met communicatiemomenten. Geen verdere toevoegingen nodig.	
CONCLUSIES	Een extra fase toevoegen in het overzicht met communicatiemomenten, voor deze getoetst wordt in de praktijk.

Bijlage VII - Interviewvragen bouwbedrijf, huurders en woningcorporatie

Interviewvragen bouwbedrijf
Naam:
Bedrijf:
Datum:

Algemene vragen:

1. Wat is uw opleiding en functie?

2. Hoelang voeren jullie groot onderhoud uit en welke soorten?

Vragen over het opgestelde overzicht:

3. Op welke manier wordt het bouwproces vormgegeven?

4. Welke communicatiemomenten vinden er plaats tijdens het bouwproces?

5. Welke communicatiemiddelen worden ingezet tijdens de communicatiemomenten?

6. Op welke manier wordt gecommuniceerd tijdens de communicatiemomenten?

7. Wat is de frequentie van de communicatiemomenten?

8. Hoe is de verdeling van de communicatiemomenten tussen het bouwbedrijf en de woningcorporatie?

9. Vindt u dat dit overzicht een goede weergave geeft van de werkelijke communicatie in de praktijk?

Interviewvragen huurders
Naam:
Adres:
Datum:

Algemene vragen:

1. Wanneer heeft groot onderhoud plaats gevonden in uw woning?

2. Wanneer had u voor het eerst contact met het bouwbedrijf?

3. Wat was de rol van de woningcorporatie?

4. Hoe heeft u het groot onderhoud ervaren?

Vragen over het overzicht:

5. Wat waren de werkzaamheden die uitgevoerd zijn?
    a. Welke werkzaamheden zijn vooraf gecommuniceerd die uitgevoerd zouden worden?
    b. Welke werkzaamheden zijn uiteindelijk uitgevoerd?

6. Met welke middelen werd er gecommuniceerd?

7. Op welke manier werd er gecommuniceerd?

8. Wie communiceerde tijdens bovengenoemde werkzaamheden, de woningcorporatie of het bouwbedrijf?

9. Hoe heeft u de begeleiding vanuit het bouwbedrijf ervaren?

10. Welke contacten heeft u met de woningcorporatie gehad voor, tijdens en na het groot onderhoud?

11. Hoe verliep de communicatie met de medewerkers die bij u aan het werk waren?

12. Zijn de contactmomenten die in dit overzicht vermeld zijn ook daadwerkelijke communicatiemomenten?

Interviewvragen woningcorporaties
Naam:
Functie:
Bedrijfsnaam:
Datum:

Algemene vragen:

1. Wat is uw opleiding en functie?

2. Wat is de rol van de woningcorporatie tijdens het groot onderhoud
   2.1 Welke rollen zijn er tijdens groot onderhoud te vervullen?
   2.2. Welke rol neemt de woningcorporatie op zich
   - Waarom deze rol
   - Hoe wordt deze rol vervult
   - Is er een overlapping met anderen die ook een stuk van deze rol vervullen en hoe vindt de onderlinge communicatie plaats?

Vragen over het overzicht:

3. Welke communicatiemomenten zijn er tijdens groot onderhoud?

4. Welke middelen worden gebruikt bij deze communicatie?

5. Op welke manier wordt er gecommuniceerd?

6. Hoe ziet de woningcorporatie de betrokkenheid van de communicatie door het bouwbedrijf?

7. Hoe is de verhouding tussen bouwbedrijf en woningcorporatie, wie doet de communicatie bij welk communicatiemoment?

8. Vindt u dat dit overzicht een goede weergave geeft van de werkelijke communicatie in de praktijk?

9. Wat zijn de huidige ervaringen van de afgelopen vijf jaar met bijbehorende tips en trucks voor de aannemer?

Bijlage VIII - Uitgewerkte interviews

Interviewvragen bouwbedrijf

Naam: Teunis van Voorthuizen
Bedrijf: De Vree en Sliepen
Datum: 19 mei – 15.00 uur

Algemene vragen:

1. **Wat is uw opleiding en functie?**
   Eerst MTS, daarna HTS, vanaf toen bij de Vree en Sliepen aan de slag. Op iedere afdeling gezeten, daaruit is renovatie de favoriet geworden.

   Mijn functie op dit moment is projectleider, en ik focus me vooral op de renovatie. Naast renovatie doen we ook seriematige woningbouw.

2. **Hoelang voeren jullie groot onderhoud uit en welke soorten?**
   Grootschalig onderhoud, dak, gevel, vloer en keuken en badkamer op dit moment ongeveer 6 jaar. Echt projectmatig onderhoud is iets van de laatste tijd. Omdat de woningcorporaties anders ingedeeld worden (projectleiders worden minder, geen bestek meer schrijven). Ze leggen meer de vraag neer bij de klant. Door bundeling van werkzaamheden willen ze toch het werk zien te klaren. Eerder werd alleen bij mutatie werkzaamheden aan de woning uitgevoerd. Het kwam voor dat er voor €30.000,- aan verbouwd werd, en dat uiteindelijk de woning vijf jaar later gesloopt is.

   Wij werken voor 7 woningcorporaties, waarvan we voor 4 zowel onderhoud als nieuwbouw doen. Projectmatig onderhoud doen we, maar ook klachtenonderhoud. En wanneer mensen verhuizen zorgen we dat de woning weer even netjes gemaakt wordt.

Vragen over het opgestelde overzicht:

3. **Op welke manier wordt het bouwproces vormgegeven?**
   Werkvoorbereiding, uitvoering en oplevering

4. **Welke communicatiemomenten vinden er plaats tijdens het bouwproces?**
   Het contact met bewoners is vooraf middels een brief. De complete communicatie gaat via de vree en sliepen. Artriensis maakt daar een brief van. De startdatum wordt aangekondigd. Ook kan gekozen worden voor een lauwe opname, dit gebeurt wanneer de werkzaamheden nog niet bekend zijn. Er wordt gekeken of bijv. de keuken en badkamer aan vervanging toe zijn.

   Artriensis maakt telefonisch een afspraak. Die zijn met een modelbus langs gegaan, zodat mensen gelijk hun keuzes konden maken. Bewoners herkenden dat busje. Ze communiceerde alle stukken van te voren naar de bewoners zodat ze zich konden voorbereiden. De handtekening werden via een tablet verzameld. De bewoners konden een handtekening zetten op de tablet. Het PDF werd verder verstuurd.

   2/3 weken van te voren neemt de uitvoerder contact op en maakt een afspraak via de telefoon. Tijdens de afspraak neemt hij alles tot in detail door. Wel wordt voor de start van de werkzaamheden afdekmaterialen geleverd, dan konden mensen alles afdekken.

Binnen twee weken moeten de werkzaamheden gebeuren. De uitvoerder loopt dagelijks, of twee-dagelijks op de bouw. Op vrijdag wordt de woning opgeleverd, en binnen twee dagen moeten de opleverpunten verholpen zijn.

5. Welke communicatiemiddelen worden ingezet tijdens de communicatiemomenten?

Bewonersbrochure van te voren, afhankelijk van het type onderhoud dat uitgevoerd wordt. Bewoners vonden het fijn dat ze zo goed geïnformeerd werden en dat ze zelf nog iets konden kiezen. Een informatie avond wordt alleen gehouden bij kleinschalige projecten. Daarnaast een info-brief en een scheurkalender (dagplanning), deze wordt via de post verstuurd. We kunnen ook een renovatieplanner app inzetten, die gebruik ik niet in verband met drukte. Wens is om het wel snel toe te gaan passen. Voordeel is dat mensen dit niet kwijt raken, dat gebeurt met een boekje wel.

Tijdens de uitvoering vooral mobiele telefoon en mondeling contact. Je moet op een menselijke manier met de bewoners omgaan. Belangrijk is om welk personeel in te zetten, vaak improviseren tijdens renovatietrajecten. Het is een groot verschil met nieuwbouw. Ze moeten veel inlevingsvermogen hebben in de situatie van de bewoners. Werklieden die positief zijn stralen dit uit naar de bewoners, dit heeft positieve neerslag op de bewoners.

Daarnaast wordt de badkamer en toilet unit ingezet tijdens renovatie, waar nodig. Daar is ook een wasmachine aanwezig die bewoners kunnen gebruiken.

Waar nodig stellen we partytenten beschikbaar waar de bewoners spullen tijdelijk onder kunnen zetten. Of in andere gevallen bestellen we een aantal containers die we gratis afvoeren. Dat allemaal om bewoners enthousiast te krijgen voor de renovatie.

20 % van de gevallen zijn de bewoners niet blij met de renovatie en laten dit ook nadrukkelijk merken. Sommige mensen zijn er bewust op uit om ons fouten te laten maken. Dit geeft meer zwakte van hun aan. We zijn zacht voor hulpbehoevenden en hard voor uitbuiters. Negativiteit dat heerst onder bewoners komt vaak van de woningcorporatie af. Die verhalen moeten even aangehoord worden en dan kan de aannemer met een schone lei beginnen. ‘zeg wat je doet, en doe wat je zegt’, dat is ontzettend belangrijk voor de bewoners. Vaak wordt het dan wel geaccepteerd, bewoners hebben deadlines nodig waarin zij een antwoord kunnen verwachten.

6. Op welke manier wordt gecommuniceerd tijdens de communicatiemomenten?

Het zijn huurders, ze gaan er wel op vooruit. Maar ze doen het niet voor zichzelf, zij zitten met de overlast en de woningcorporatie wil de mensen niet uit huis plaatsen. Daarnaast krijgen ze nog een fikse vergoeding. Dus daarom willen ze de mensen graag laten zitten. Als de mensen blijven zitten; het stressniveau is hoger, en dat nivelleert naar de mensen die op de bouw lopen.

Voor de communicatie wordt een bedrijf ingehuurd (Atriensis). In het voortraject worden samen de boekjes en keuzepakketten gemaakt. Zij gaat vooraf met de mensen om tafel en legt uit wat de renovatie in houdt. Zover mogelijk kan ze vragen van bewoners beantwoorden. Ze maakt ook verslag van dat gesprek. 2/3 weken van te voren gaat de uitvoerder langs om per dag de werkzaamheden door te nemen door middel van een dagplanning.

We hebben zelf 2 badkamerunits gekocht zodat de bewoners toch kunnen douchen en naar de wc, daarnaast is een keukenblokje aanwezig.

Ook wordt de bonus voor bewoners ingezet. Ze kunnen hier punten verdienen en inwisselen voor producten uit de lokale markt. Hier zit ook een energiebox in, led besparende buitenlamp. Het doel van de bonus voor bewoners is maatschappelijk. De mensen hebben een achterstand in luxe producten, op die manier biedt je de mensen een leuk uitstapje en haalt ze uit hun sociale leven. Ze zijn niet voor niks huurder, ze hebben een laag inkomen en weinig te besteden.

De producten zijn lokaal, net als de Vree en Sliepen. De klanten zitten 20/30 km rondom Tiel. Ook bij bijv. de oplevering vinden bewoners het leuk om iets te krijgen van de lokale ondernemingen zoals een bloemist.

7. Wat is de frequentie van de communicatiemomenten?

Er bestaat geen standaard voor de communicatiemomenten, maar het is belangrijk om tijd vrij te maken voor de bewoners om de verhalen aan te horen. Het is handig om de renovatie wat zwaarder te brengen dan te licht, want zo kan het alleen maar meevallen.

8. Hoe is de verdeling van de communicatiemomenten tussen het bouwbedrijf en de woningcorporatie?

Dat verschilt per woningcorporatie. Sommigen hebben zelfs geen opzichter vanuit de woningcorporatie terwijl anderen overal betrokken bij willen zijn. Soms willen woningcorporaties zelfs geen telefoon ontvangen van huurders. Wel is de woningcorporatie aanwezig bij bouwvergaderingen om daar de status van het project door te nemen.

9. Vindt u dat dit overzicht een goede weergave geeft van de werkelijke communicatie in de praktijk?

Startbrief: wordt per post verstuurd, geen persoonlijk contact. De algemene brief wordt voor de opname verstuurd. De aannemer wordt voorgesteld en zo worden bewoners tijdig op de hoogte gesteld. Wanneer de afspraak voor de warme opname gemaakt wordt, weten de bewoners al ongeveer wat hen te wachten staat.

2^{e} brief met informatie na warme opname: Aanvullen met projectinformatie, die mensen alvast door kunnen lezen, ook akkoord verklaring hierbij in stoppen.

Opleverpunten afhandelen: kan gekoppeld worden aan de app, wanneer de oplevering ook via de app plaatsvindt.

Interviewvragen bouwbedrijf

Naam: Nicole Schutte
Bedrijf: Plegt Vos
Datum: 16 mei – 13.00

Algemene vragen:

1. **Wat is uw opleiding en functie?**
   MBO Bouwkunde & HBO Bouwkunde.
   Functie: Projectorganisator met daarbij de bewonersbegeleiding.

2. **Hoelang voeren jullie groot onderhoud uit en welke soorten?**
   We doen al een aantal jaren onderhoud voor woningcorporaties, zowel planmatig onderhoud als mutatieonderhoud.

Vragen over het opgestelde overzicht:

3. **Op welke manier wordt het bouwproces vormgegeven?**
   Het is afhankelijk van de uitvraag, het kan op bouwteam niveau door bijvoorbeeld Ter Steege en Nijhuis Bouw, waar men zelf met een plan moet komen. Wat we ook hebben is via een aanbestedingstraject. Wij houden drie fases aan: Voorbereiding, werkvoorbereiding & uitvoering/oplevering.

4. **Welke communicatiemomenten vinden er plaats tijdens het bouwproces?**
   Afhankelijk van de vraagstelling, dit is per onderhoud/bouw verschillend.
   De bewoners krijgen een boekje met informatie, daarnaast worden er nog een aantal informatiedagen gehouden. Het bouwbedrijf neemt daarna contact op met de bewoners om te bespreken wat de plannen per woning zijn. Twee weken voor het begin van de bouw krijgen de bewoners een kalender waar van dag tot dag op staat wat er gaat gebeuren en wat er van de bewoners verwacht wordt (ruimtes leeg, sleutelkluis).
   Er is een keer per week een spreekuur waar de bewoners hun informatie of klachten kwijt kunnen, de bewoners wachten hier vaak niet op, ze bellen of spreken de uitvoerder aan.

5. **Welke communicatiemiddelen worden ingezet tijdens de communicatiemomenten?**
   - Brief met de brochure
   - Dag kalender
   - Diverse brieven
   - Online applicatie waar de bewoners alle informatie kunnen vinden, dit is in samenwerking met een bouwbedrijf uit het zuiden.
   - Informatiemomenten in een wijkgebouw.
   - Voornamelijk wordt alles per mail verzonden, dit is afhankelijk van de doelgroep.

6. **Op welke manier wordt gecommuniceerd tijdens de communicatiemomenten?**
   Zie bovenstaande vraag.
   Per doelgroep is dit verschillend. Bij de opname wordt gevraagd of de bewoners contact willen per mail of per post.

7. **Wat is de frequentie van de communicatiemomenten?**
   Wanneer er dringende zaken zijn kan de bewoner contact opnemen met de servicedienst. Wanneer het geen dringende zaken zijn kan de bewoner een mail sturen of via het spreekuur een afspraak maken.

8. **Hoe is de verdeling van de communicatiemomenten tussen het bouwbedrijf en de woningcorporatie?**
Dit wordt voornamelijk gedaan door het bouwbedrijf, tenzij anders afgesproken met de woningcorporatie. Alleen de eerste brief wordt verzonden vanuit de woningcorporatie.
Verdere initiatief wordt genomen door het bouwbedrijf.

9. **Vindt u dat dit overzicht een goede weergave geeft van de werkelijke communicatie in de praktijk?**
Geen dusdanige opmerkingen, alleen de 70% akkoordverklaring kan ook middels persoonlijk contact. Voor de rest geeft dit model een goede weergave van de werkelijkheid.

Interviewvragen bouwbedrijf
Naam: Dick Bouwhuis
Bedrijf: Nijhuis Bouw
Datum: 9 juni 15.30

Algemene vragen:

1. **Wat is uw opleiding en functie?**
   Woonconsulent renovatie bij Nijhuis, ik ben dit jaar 42 jaar werkzaam bij Nijhuis. Eerst heb ik de uitvoering gedaan, en later ben ik overgegaan op woonconsulent renovatie.

2. **Hoelang voeren jullie groot onderhoud uit en welke soorten?**
   We voeren al meer dan 25 jaar groot onderhoud/renovatie uit. Vooral voor woningbouwverenigingen, dus huurwoningen. De woningen die wij doen zijn meestal grondgebonden woningen en hoogbouw.

Vragen over het opgestelde overzicht:

3. **Op welke manier wordt het bouwproces vormgegeven?**
   Ons proces gaat via een participatiestrategie, hierbij hebben we een stappenplan opgesteld met bouwstenen. Dit bouwproces komt in grote lijnen wel overeen met het normale bouwproces van voorbereiding, uitvoering en oplevering.

4. **Welke communicatiemomenten vinden er plaats tijdens het bouwproces?**
   Ons proces bestaat uit vier groepen, hierin hebben we verschillende communicatiemomenten. De groepen zijn; voorbereiding, draagvlak halen, uitvoering en nazorg.

   Bouwvergaderingen, uitvoerdersteamvergadering, klankbordgroep-overleg, bewoners inloopdagen, warme opnames en persoonlijke gesprekken met bewoners.

5. **Welke communicatiemiddelen worden ingezet tijdens de communicatiemomenten?**
   Brochure, nieuwsbrieven, start bouwboekje, woonwijzer. Wanneer de doelgroep geschikt is voor het gebruik van een app, gebruiken we deze ook.

   We laten alle communicatiemomenten controleren door de woningcorporatie.

6. **Op welke manier wordt gecommuniceerd tijdens de communicatiemomenten?**
   Dat gebeurt zowel schriftelijk als persoonlijk, via mail, brieven of middels een app. Wel is het belangrijk om goed te communiceren met de huurders. De huurders moeten zoveel mogelijk aandacht krijgen. Het is de bedoeling dat ze zich betrokken voelen bij de werkzaamheden. Wanneer nodig moeten ze hulp krijgen bij bijvoorbeeld het verplaatsen van meubels of het tijdelijk uit huis plaatsen naar een zorgopvang.

7. **Wat is de frequentie van de communicatiemomenten?**
   De vergaderingen vinden 1x per maand plaats. De klankbordgroep overlegt iedere twee weken bij voorbereiding en start van een project. Daarna vergaderen we 1x per drie/vier weken.

8. **Hoe is de verdeling van de communicatiemomenten tussen het bouwbedrijf en de woningcorporatie?**

Wij regelen de vergaderingen. Bij een bouwvergadering is meestal de projectleider van de woningcorporatie aanwezig en de voorzitter, wij maken dan de notulen. Bij de rest van de vergaderingen ligt alles bij ons.

9. **Vindt u dat dit overzicht een goede weergave geeft van de werkelijke communicatie in de praktijk?**
   Het overzicht geeft een redelijke weergave van de werkelijke communicatie. Natuurlijk kunnen in de praktijk een aantal dingen wijzigen. Belangrijk is dan om snel te schakelen en te reageren naar iedereen.

Interviewvragen woningcorporaties
Naam: Marja Wiggers
Functie: Projectcoördinator
Bedrijfsnaam: Domijn
Datum: 29 mei 2017 – 9.30

Algemene vragen:

1. **Wat is uw opleiding en functie?**
   Ik ben vanaf de havo hier begonnen, ruim 35 jaar geleden. Door de jaren heen heb ik een aantal cursussen gedaan en zodoende ben ik nu projectcoördinator geworden. Wij doen de communicatie en participatie met bewoners tijdens groot onderhoud en sloop.

2. **Wat is de rol van de woningcorporatie tijdens het groot onderhoud**
   De informerende rol, bewoners worden geïnformeerd over wat er gaat plaatsvinden en op welke manier dat gebeurt. Woningcorporatie is een vraagbaak voor bewoners.

   De manier zoals jij je onderzoek schetst, zo werkten wij normaliter niet. Maar zo werken wij de laatste tijd wel wat meer.

   Wij werken in projectteams, in een projectteam zit een projectcoördinator en een projectleider. De projectleider is voor de techniek. Afhankelijk van de fase van het project wordt het team uitgebreid met iemand van financiën en communicatie. Of wijkbeheer. Ook kijken we of er een (actieve) bewonerscommissie is. Daarnaast wordt de buurt in kaart gebracht met bijbehorende risico-adressen. Wij gaan nooit alleen op huisbezoek.

Vragen over het overzicht:

3. **Welke communicatiemomenten zijn er tijdens groot onderhoud?**
   Dat begint met een informatiebrief en eventueel een bijeenkomst(afhankelijk van de grootte). We maken een brochure zodat bewoners voor start bouw op de hoogte zijn van wat er gaat gebeuren. Ook is er een spreekuur op de bouw. En nieuwsbrieven. In het verleden hebben we ook vaak websites gedaan. Dat doen we nu wel minder.

   Afhankelijk van de aanleiding kan ook op niet vastgestelde momenten communicatie plaatsvinden tijdens groot onderhoud. Wel wordt een modelwoning ingericht, als dat kan. Alle werkzaamheden worden hier uitgevoerd, zodat bewoners kunnen zien wat het resultaat wordt.

4. **Welke middelen worden gebruikt bij deze communicatie?**
   Websites, brief, nieuwsbrief, spreekuur, informatiebijeenkomst. Het hangt er vanaf of het verteld kan worden via een brief of dat het persoonlijk gebracht moet worden.

5. **Op welke manier wordt er gecommuniceerd?**
   Zie bovenstaande vragen.

6. **Hoe ziet de woningcorporatie de betrokkenheid van de communicatie door het bouwbedrijf?**
   Eigenlijk niet anders dan die van onszelf, als een vloeiende lijn die van de woningcorporatie

overgaat naar het bouwbedrijf. Ikzelf vind het moeilijk om die communicatie los te laten omdat ik niet weet of het bouwbedrijf het wel net zo goed doet als dat ik dat doe. Wij verwachten dat de aannemer het iets zakelijker doet, omdat de betrokkenheid minder is.
Van tevoren worden de risico-adressen doorgegeven.

7. **Hoe is de verhouding tussen bouwbedrijf en woningcorporatie, wie doet de communicatie bij welk communicatiemoment?**
   Zie vraag 8.

   Wanneer er problemen zijn met bewoners die z'n weerslag op ons kunnen hebben moeten wij dat zeker weten om te voorkomen dat je wordt uitgespeeld tegen elkaar. Soms raken mensen heel makkelijk geïrriteerd.

   Het is belangrijk om aan de bewoners uit te leggen hoe lang iets duurt. Wanneer ze een verwachting hebben van de tijd, leggen ze zich daar bij neer. In zulke gevallen wordt vaak contact opgenomen met de woningcorporatie.

   Wij schuiven wel aan bij de bouwvergaderingen om zo wel op de hoogte te blijven van wat er speelt. En daarnaast ervaringen te delen met elkaar.

   Bij de communicatie van nieuwsbrieven wordt wel afstemming gemaakt tussen de woningcorporatie en het bouwbedrijf. Mogelijk kunnen ook andere nieuwtjes vanuit de woningcorporatie gecombineerd worden in de nieuwsbrief.

8. **Vindt u dat dit overzicht een goede weergave geeft van de werkelijke communicatie in de praktijk?**
   De start brief moet naar voren, deze wordt verstuurd door de woningcorporatie. Hier wordt verteld wat er gaat gebeuren, en wordt iets verteld over de opname.

   Koude opname doen in de woning, nog voor de warme opname. Daarnaast doen wij iedere drie jaar een conditiemeting om zo de conditie te meten van een complex. Ieder jaar zijn 200 complexen aan de beurt voor een conditiemeting. Op basis hiervan wordt de MJOP vastgesteld. We hebben een aantal woningen bezocht voor de informatie-avond zodat je weet hoe de woning er uit ziet (Koude opname). Warme opname wordt gedaan na de informatie-avond wanneer de bewoners geïnformeerd zijn.

   70% akkoordverklaring, is afhankelijk van de grootte van de werkzaamheden. Dat is per project verschillend.

   Klankbordgroep: wanneer ergens een actieve bewonerscommissie is, nemen wij vanuit wijkbeheer (dat zijn de gesprekspartners) contact op met de bewoners, als daaruit blijkt dat er niet veel deskundigheid is maken we naast de bewonerscommissie gebruik van een projectcommissie. In de projectcommissie wordt alleen gepraat over het project. Klankbordgroep is een te chique woord voor het niveau van de bewoners. In de startbrief wordt de bedoeling uitgelegd, daar wordt gevraagd of mensen belangstelling hebben om deel te nemen aan een commissie.

   Persoonlijk bezoek kan gekoppeld worden aan het uitreiken van de dagplanning. Dan wordt

voor de bewoners duidelijk bij wie ze moeten zijn als ze vragen hebben. Sommige dingen moeten gekoppeld worden. Ook kan een telefonisch spreekuur afgesproken worden. Als er wat is weten de bewoners dan wie ze moeten bereiken? Dan draai je de communicatie om, als er iets is dan kunt u contact opnemen met mij.

Oplevering is Domijn niet bij aanwezig, het is helemaal met de bewoner. Wel wil Domijn zien in welke staat een woning wordt opgeleverd. Bij die andere hoeven ze dan niet aanwezig te zijn.

De woonwijzer moet afgegeven worden bij de oplevering. De enquête doen we steeds minder, en op een andere manier. De enquête wordt gedaan als alles is afgerond. Blijf praten met bewoners, en informeer ze altijd.

9. **Wat zijn de huidige ervaringen van de afgelopen vijf jaar met bijbehorende tips en trucks voor de aannemer?**
   Wij werken volgens KGO, klantgericht onderhoud. Dat houdt in dat wij de schil verzorgen en dat de bewoners zelf inspraak hebben over het interieur van de woning. Wij hebben inzichtelijk wat er gedaan moet worden in de woning.

   Verder is het belangrijk om in Jip en Janneke taal met de bewoners te communiceren. Wanneer er geen ander woord voor is dan het vakjargon is het handig om een visualisatie van het betreffende onderdeel toe te voegen aan de brief.

Interviewvragen woningcorporaties
Naam: Monique Kikkert
Functie: communicatieadviseur
Bedrijfsnaam: Mijande Wonen
Datum: 15 mei – 13.30

Algemene vragen:

1. **Wat is uw opleiding en functie?**

HBO management – functie: communicatieadviseur

2. **Wat is de rol van de woningcorporatie tijdens het groot onderhoud**

De woningcorporatie is de opdrachtgever die het geld heeft en alles moet betalen en veel kan beslissen.
Ze willen verduurzamen en de levensduur van de woningen verlengen. De rol van de woco is om mensen een goed thuis te bieden, en met ze daarover te communiceren.

Is er een overlapping met anderen die ook een stuk van deze rol vervullen en hoe vindt de onderlinge communicatie plaats?
5 jaar geleden, voor de crisis, deden alle woco alles zelf. Zij gingen met bewoners in gesprek, en deden desnoods bewonersparticipatie er bij. Zij gingen de boer op met de plannen, met de plannen aan de keukentafel van dit is het of dat wordt het. Ondertussen is de rol erg veranderd, de aannemer voerde alleen uit wat in het bestek stond dat de woco had opgesteld. Woco hebben erg moeten snijden in hun personeel. Maar ook de lat voor verduurzaming vanuit de overheid is erg hoog gelegd, de overheid wil dat 2020 minimaal Energielabel B moet hebben. De woningcorporaties moeten veel meer verduurzamer en presteren. Daarom leggen ze het bij de aannemer neer. Aannemers waren technisch erg goed maar ze konden niet met de bewoners overweg, de woningcorporaties konden dat moeilijk uitbesteden.

Vragen over het overzicht:

3. **Welke communicatiemomenten zijn er tijdens groot onderhoud?**

Er zijn heel veel communicatiemomenten tijdens groot onderhoud. Er zijn communicatiemomenten dat de woningcorporatie iets gaat zenden, maar de huurder kan ook informatie ophalen. De mate van groot onderhoud bepaald ook hoeveel communicatiemomenten er zijn. Er zijn geen vaste momenten, maar wel kun je er een aantal vastzetten zoals een vooraankondiging, bewonersavond, warme opname, bevestiging daarvan, daarna in uitvoering en evaluatie. Wanneer er veel bewonersparticipatie is zijn er meer communicatiemomenten dan wanneer er geen bewonersparticipatie is.

Daarnaast het hele proces bereikbaar zijn voor klachten en vragen van de bewoners. Vaak is het zo dat de dames van de telefoon het grootste gedeelte van de vragen van de bewoners wel gelijk kunnen beantwoorden als zij de juiste informatie van dat project hebben.

4. **Welke middelen worden gebruikt bij deze communicatie?**

Dat hangt af van de doelgroep. Voordat uberhaupt iets verteld wordt, moet de doelgroep in kaart gebracht worden. Hierbij wordt gekeken naar hoelang de bewoners er al wonen, hoe de gezinssamenstelling is, of er allochtonen zijn, wat de mutatiegraat is. En op basis daarvan

wordt gegeken welke middelen ingezet wroden. Bij ouderen worden andere middeen ingezet dan bij een flat met jongeren. Voordat een brief gestuurd wordt naar de bewoners moet alles in kaart gebracht zijn, dus niet alleen de huurders maar ook de actoren die daarom heen spelen zoals de overige buurt, de pers, de overheid en de interne collega's.

De middelen die ingezet kunnen worden zijn: Brieven, brochures, social media, website, persoonlijke pagina op Facebook, apps voor groot onderhoud en bezoeken. Telefonisch komt minder vaak voor. Vaak willen mensen je graag zien.

5. **Op welke manier wordt er gecommuniceerd?**
   Zie hierboven.

6. **Hoe ziet de woningcorporatie de betrokkenheid van de communicatie door het bouwbedrijf?**
   Dat is per corporatie verschillend. De corporatie waar ik voor werk gaat het steeds meer uitbesteden omdat daar de communicatieadviseur alleen de kaders bepaald. De woningcorporatie kan invloed hebben op de manier waarop het bouwbedrijf communiceert met de bewoners. De kunst van woningcorporaties is om het los te laten, ik herken dat ook bij mezelf. Op het moment dat de aannemer goed werk levert, moet de woco dat los kunnen laten.

   De informatie over bewoners kan wel doorgegeven worden aan het bouwbedrijf. Bijvoorbeeld over problematiek, langere huisbezoeken of het inschakelen van bewind voering. Als van te voren bekend is dat een adres problemen op kan leveren kan de WOCO besluiten om zelf mee te gaan naar de desbetreffende woning. Ook dat hangt van de corporatie af. Groot onderhoud is voor de WOCO het ideale moment om bij de mensen binnen te kijken.

   Ik ben ook vaak bij mensen geweest die al eerder een renovatie hebben meegemaakt die niet goed verlopen was, die mensen leven toch met angst voor wat er komen gaat. De woningcorporatie heeft over het algemeen een negatief stempel. Het bouwbedrijf daarentegen wordt vaak snel geaccepteerd in de buurt, en stelt de bewoners snel gerust.

7. **Hoe is de verhouding tussen bouwbedrijf en woningcorporatie, wie doet de communicatie bij welk communicatiemoment?**
   Startbrief → WOCO
   Aankondigingsbrief → Aannemer i.o.m. WOCO
   Afspraak en bevestigingen warme opnamen → aannemer
   Informatie-avond → WOCO en aannemer
   70% akkoord → bij warme opname, de aannemer haalt het op.
   Dagplanning → aannemer
   Klankbordgroep → samen, komen ook vaak andere dingen aan bod die niet van toepassing zijn op het project.

   Persoonlijk contact tijdens de uitvoering, hebben de uitvoering en alle medewerkers contact met de bewoners. WOCO haakt aan, wanneer nodig.

Oplevering: gebeurt door de aannemer, de woco is er bij om te kijken welke materialen gebruikt zijn en hoe het toegepast is. Je hebt 2 opleveringen, één aan de woco en één aan de huurder. De Woco is niet bij alle opleveringen, die is bij een aantal aanwezig. Opleverpunten duidelijk communiceren zodat allebei partijen weten waar ze aan toe zijn.

Enquete is afhankelijk van de woco. Wij hebben één enquête voor alles. De een enquêteert op innovatie en de ander op klantvriendelijkheid, het is eigenlijk appels met peren vergelijken. Tijdens de uitvoeringsfase is het belangrijk om te peilen hoe de bewoners er in staan.

Woonwijzer: bij oplevering overhandigen aan de bewoners, aannemer stelt deze op.

Afhankelijk van de WOCO wordt bepaald of alle communicatie die de aannemer doet nog eerst door de WOCO goedgekeurd wordt. Dat is het deel dat de WOCO het los moet laten en het toevertrouwen aan de aannemer.

Het is belangrijk dat de woco en de aannemer elkaar wat beter leren kennen, want soms botst dat echt. Ze zitten niet op 1 lijn wat betreft gedachten. Elkaars belangen uitwisselen. De WOCO heeft geen tijdsdruk, de aannemer wel die heeft uren op een project.

8. **Vindt u dat dit overzicht een goede weergave geeft van de werkelijke communicatie in de praktijk?**

Het is afhankelijk hoe de corporatie er in staat.

- Aankondiging groot onderhoud → woningcorporatie. Ik vind dat de huidige manier niet goed is, bewoners worden soms ver van tevoren al op de hoogte gesteld terwijl er over een jaar pas wat gebeurd. Afhankelijk van de mate van de werkzaamheden wordt de tijd bepaald wanneer de aankondiging plaatsvindt. Over het algemeen wordt de aankondiging een half jaar vooraf gestuurd.
- Aankondiging/uitnodiging, aannemer wordt bekend gemaakt. Evt. uitnodiging bewonersavnod/inloopbijeenkomst. → door de woningcorporatie
- Informatieavond → die moet eerder in het proces. Eerst algemene avond, en later op de avond opsplitsen in kleine groepen. Bewoners durven vaak in de massa niet veel te vragen en in kleine groepen wel.
- Afspraak warme opname wel even bevestigen schriftelijk of via mail.
- Dagplanning eventueel nog via de mail.
- Klankbordgroep is ook persoonlijk contact

Aan het eind; successen vier je. Afhankelijk van wat er is, bij start bouw, of bij de oplevering een gezamenlijke activiteit met de buurt hebt. Dat is goed voor de cohesie en het vertrouwen tussen de aannemer en de bewoner en de woco.

Of bijvoorbeeld op woensdagmiddag, wanneer er veel kinderen in de buurt zijn, een kleine activiteit zoals een knutselmiddag of iets dergelijks. Deze activiteiten worden gedaan als compensatie voor de overlast.

Verder is het model goed, alleen een aparte pagina aanmaken waarbij alle bewoners toevoegt. Zij kunnen foto's etc. plaatsen. Ook de aannemer en woco kunnen hier dingen neerzetten, zoals een felicitatie wanneer iemand jarig is.

9. **Wat zijn de huidige ervaringen van de afgelopen vijf jaar met bijbehorende tips en trucks voor de aannemer?**
   Zie hierboven.

Interviewvragen woningcorporaties
Naam: Renate Sanders
Functie: Wijkconsulent
Bedrijfsnaam: Woonbedrijf Ieder1
Datum: 6 juni 2017 – 11.00

Algemene vragen:

1. **Wat is uw opleiding en functie?**
   Begonnen met een opleiding tot mediator, conflictbemiddelaar en coach. Ik heb geen gerichte opleiding gevolgd voor wijkconsulent. Op mijn 23e ben ik bij een woningcorporatie binnengekomen, en zodoende ben ik doorgegroeid via cursussen en assessments.

2. Wat is de rol van de woningcorporatie tijdens het groot onderhoud
2.1 Welke rollen zijn er tijdens groot onderhoud te vervullen?
Ze fungeren hier als consulent tussen bewoner en bouwbedrijf.
Hier willen we meer naar dat de aannemer de regie heeft en dat wij op de achtergrond zitten. Vooral de afdeling vastgoed wil veel bij de aannemer neerleggen, een andere afdeling wil juist dat de wijkconsulenten wel zichtbaar blijven in de wijk. Afhankelijk van de grootte van het project wordt een bewonersconsulent ingezet.

2.2. Welke rol neemt de woningcorporatie op zich
- Is er een overlapping met anderen die ook een stuk van deze rol vervullen en hoe vindt de onderlinge communicatie plaats?
Er is veel onderling overleg tussen de wijkconsulent en de aannemer, vooral op het gebied van probleemadressen. Wanneer dat het geval is komen wij langs zonder de aannemer. De communicatie wordt aangekondigd door de woningcorporatie. De communicatie daarna wordt door de aannemer verzorgt, maar wij willen wel alles controleren voordat het verstuurd wordt richting de bewoners.

Vragen over het overzicht:

3. Welke communicatiemomenten zijn er tijdens groot onderhoud?
Startbrief vanuit de woningcorporatie waarin de inspectie wordt aangekondigd. Ook wordt er in genoemd dat de aannemer contact op kan nemen voor een afspraak. Een tweede brief met aankondiging en de oproep voor deelnemers klankbordgroep. Derde brief met werkzaamheden. Vierde brief met start onderhoud over 2 weken.

Tussendoor worden er nieuwsbrieven verstuurd.
Er wordt een informatieavond gehouden, daar wordt een informatiebrochure uitgereikt. Vervolgens wordt twee weken voor de start van het onderhoud een dagplanning gegeven aan de bewoners. Ook worden soms vooraf huisbezoeken gehouden, net als een inloopspreekuur.

Soms wordt er bij grote projecten een bewonerscommissie opgesteld in plaats van een klankbordgroep. Hier nemen allerlei instanties deel aan, die de sociale cohesie in de wijk kunnen verhogen.

4. Welke middelen worden gebruikt bij deze communicatie?
Zie bovenstaande vraag.

5. **Op welke manier wordt er gecommuniceerd?**
Via de website, nieuwsbrieven en e-mail. Bij problemen kunnen de bewoners altijd terecht bij de woningcorporatie en de aannemer. Doordat er goed onderling gecommuniceerd wordt zijn er veel korte lijntjes.

6. **Hoe ziet de woningcorporatie de betrokkenheid van de communicatie door het bouwbedrijf?**
De eerste aankondiging van het onderhoud wordt verzorgd door de woningcorporatie. De vervolg communicatie wordt verzorgd door de aannemer, maar met goedkeuring van de woningcorporatie. Die is uiteindelijk verantwoordelijk voor wat er gecommuniceerd wordt richting de huurders.

7. **Hoe is de verhouding tussen bouwbedrijf en woningcorporatie, wie doet de communicatie bij welk communicatiemoment?**
De communicatie wordt gedaan door de aannemer, in samenspraak met de woningcorporatie.

8. **Vindt u dat dit overzicht een goede weergave geeft van de werkelijke communicatie in de praktijk?**
Wij vinden het fijn om een doorlopende enquête af te nemen om zo vooraf te polsen wat de wensen zijn, en gedurende het project te toetsen hoe het gaat en wat de bewoners er van vinden. Bij elke bouwteamvergadering spreken we de enquete door, we kunnen zo bijsturen voor de woningen die later nog opgeleverd moeten worden. Zo kunnen we problemen tijdig oplossen.

   Eerst wordt een inventarisatie gedaan door de aannemer. Ook wordt asbest dan geïnventariseerd. Daarna vind pas de warme opname plaats. Dit kan ook na de 70 % akkoordverklaring.

   Belmoment zou ik niet doen, bewoners vinden het echt fijner om je te zien in de wijk. Ik zou er contact moment van maken.

   Aan het begin of het eind is het leuk om een starthandeling te doen, of een afsluitende activiteit.

9. **Wat zijn de huidige ervaringen van de afgelopen vijf jaar met bijbehorende tips en trucks voor de aannemer?**
Dat is lastig, wij zijn bij de woningcorporatie op dit moment nog best zoekende naar een goede aanpak voor de projecten. Zeker omdat wij ons niet meer heel nadrukkelijk willen bemoeien met de technische uitvoering van de projecten maar toch wel in de wijk aanwezig willen zijn voor onze huurders.

Interviewvragen bewoners
Naam: Bekend bij onderzoeker
Adres: Bekend bij onderzoeker
Datum: 18 mei 2017 – 9.30

Algemene vragen:

1. **Wanneer heeft groot onderhoud plaats gevonden in uw woning?**
   Maart 2017

2. **Wanneer had u voor het eerst contact met het bouwbedrijf?**
   Eerst brief van woco, daarna middag in de Brake met iedereen. 21 maart zijn ze langs geweest. Toen ben ik uitverhuist.

3. **Wat was de rol van de woningcorporatie?**
   De maatschappelijk werkster vertelde hoe het gaat, ik wilde het liefst blijven maar dat kon niet omdat er geen stroom, water en licht was. Ze moet wel rekening met mij houden, en dat heeft ze niet gedaan. Ze hadden waar moeten wat ze beloofd hebben.

4. **Hoe heeft u het groot onderhoud ervaren?**
   Zowel de woningcorporatie als het bouwbedrijf kwamen zeer onervaren over. Zeker in vergelijking met andere, eerdere renovaties (1968 en 1978). Het onderhoud als zeer slecht ervaren. Vooral de communicatie tussen huurders en woningcorporaties en het bouwbedrijf. Er werden gaten geboord zonder communicatie richting de huurders. Ook de vensterbank werd afgebroken.

Vragen over het overzicht:

5. **Wat waren de werkzaamheden die uitgevoerd zijn?**
   a. **Welke werkzaamheden zijn vooraf gecommuniceerd die uitgevoerd zouden worden?**
      Ik heb een nieuw dak gekregen, en nieuwe kozijnen. Daarnaast ook nog een nieuwe badkamer en toilet met mechanische ventilatie.
   b. **Welke werkzaamheden zijn uiteindelijk uitgevoerd?**
      Alles wat gecommuniceerd werd is uitgevoerd.

6. **Met welke middelen werd er gecommuniceerd?**
   Informatiemiddag is er geweest, communicatie gaat altijd per brief via de woningcorporatie. Ik ben ook wel zelf naar Niels heen gegaan.

7. **Op welke manier werd er gecommuniceerd?**
   Via brieven en persoonlijk contact.

8. **Wie communiceerde tijdens bovengenoemde werkzaamheden, de woningcorporatie of het bouwbedrijf?**
   Met name de woningcorporatie. Het bouwbedrijf was aanspreekpunt tijdens de uitvoering.

9. **Hoe heeft u de begeleiding vanuit het bouwbedrijf ervaren?**
   Een beetje klungelig, ik heb zes keer moeten vragen om spullen aan de wand te maken

voordat het pas gedaan werd. Zowel de communicatie als de werkwijze van de mannen.

10. **Welke contacten heeft u met de woningcorporatie gehad voor, tijdens en na het groot onderhoud?**
    Voor het groot onderhoud middels een startbrief, daarna tijdens de warme opname en tot slot bij de oplevering.

11. **Hoe verliep de communicatie met de medewerkers die bij u aan het werk waren?**
    Ik miste duidelijke communicatiemomenten. Ze beantwoorden niet gelijk de vragen. Ook leek het dat ze niet inzichtelijk hebben wie op welke momenten behoefte had aan communicatie. Ze gebruikten mijn berging als opslag, dat vind ik niet netjes.

12. **Zijn de contactmomenten die in dit overzicht vermeld zijn ook daadwerkelijke communicatiemomenten?**
    Wij hebben twee informatiemiddagen gehad, de eerste met informatie en de tweede was om in de modelwoning te komen kijken.

    Dagplanning is per post gebracht, niet persoonlijk toegelicht.

    Spreekuur was niet van toepassing, als ik vragen had ben ik zelf naar de keet gegaan.
    Ze hadden ergens een kantoortje moeten hebben waar ik naar toe kon met problemen die na de oplevering naar voren zijn gekomen.

    Ik zou het fijn vinden om na de werkzaamheden groot onderhoud een enquête in te vullen.

Afsluitende vragen:

13. **Heeft u nog verbeterpunten voor de communicatie en/of begeleiding voor, tijdens, en na het groot onderhoud?**
    De oplevering was zeer slecht, ik heb de hele week schoongemaakt omdat alles zo vies was.

Interviewvragen bewoners
Naam: Bekend bij onderzoeker
Adres: Bekend bij onderzoeker
Datum: 18 mei 2017 – 10.30

Algemene vragen:

1. **Wanneer heeft groot onderhoud plaats gevonden in uw woning?**
   Paar weken geleden, de exacte datum weet ik niet meer.

2. **Wanneer had u voor het eerst contact met het bouwbedrijf?**
   Eerst via de woningstichting. De opzichter is van te voren langs geweest voor de inventarisatie. Daarna is er een paar weken voor de verbouwing contact geweest vanuit het bouwbedrijf over de exacte planning.

3. **Wat was de rol van de woningcorporatie?**
   Drie middagen in het wijkgebouw, bijeenkomst gehad over de plannen en hoe de planning eruit ziet. Naast de voorlichting hebben we veel uitleg op papier gekregen via de woningcorporatie.

4. **Hoe heeft u het groot onderhoud ervaren?**
   Over het algemeen goed, we wisten wat er ging gebeuren. Daarnaast was de planning erg duidelijk. Natuurlijk heb je wel overlast, maar dat wisten we van te voren. Dat was ook duidelijk gecommuniceerd.

Vragen over het overzicht:

5. **Wat waren de werkzaamheden die uitgevoerd zijn?**
   a. **Welke werkzaamheden zijn vooraf gecommuniceerd die uitgevoerd zouden worden?**
      Alles is op papier gecommuniceerd door de woningstichting en het bouwbedrijf.

   b. **Welke werkzaamheden zijn uiteindelijk uitgevoerd?**
      Nieuw dak, nieuwe roosters, nieuwe afzuigkap, douche en WC.
      Vloerisolatie is al eerder uitgevoerd.

6. **Met welke middelen werd er gecommuniceerd?**
   De bouwvakkers gingen gewoon hun gang in de woning. Wanneer ik vragen had tijdens de uitvoering zocht ik contact met Niels, hij was altijd bereid om antwoorden te geven. Bij vragen die betrekking hadden op de woningcorporatie wist ik dat ik hiervoor de opzichter nodig had.

   De middelen die gebruikt werden zijn zoals de dagplanning die we hebben gekregen. Daarin stond alles duidelijk uitgelegd.

7. **Op welke manier werd er gecommuniceerd?**
   Met name tijdens de informatiebijeenkomsten is veel duidelijk geworden. De manieren zijn dus over het algemeen veel mondeling en schriftelijk.

8. **Wie communiceerde tijdens bovengenoemde werkzaamheden, de woningcorporatie of het bouwbedrijf?**
   De communicatie tijdens de werkzaamheden verliep via Niels. Na het groot onderhoud waren nog een aantal punten blijven liggen, deze zijn opgepakt door iemand van de woningcorporatie. Deze heeft contact gezocht met Niels om de punten op te lossen.

9. **Hoe heeft u de begeleiding vanuit het bouwbedrijf ervaren?**
   Op de momenten dat het nodig was, waren ze snel te bereiken. De bouwvakkers waren wel slordig, maar het zijn en blijven bouwvakkers.

10. **Welke contacten heeft u met de woningcorporatie gehad voor, tijdens en na het groot onderhoud?**
    De woningcorporatie was betrokken bij het voortraject en bij de warme opname. Verder geen contact gehad tijdens het groot onderhoud. Wel na de tijd over de punten zoals benoemd in vraag 8.

11. **Hoe verliep de communicatie met de medewerkers die bij u aan het werk waren?**
    De schilders voerde geen werk uit wat ze niet op de bon hadden staan. Verder geen problemen gehad met de medewerkers

12. **Zijn de contactmomenten die in dit overzicht vermeld zijn ook daadwerkelijke communicatiemomenten?**
    Ja, niet alles is van toepassing op dit project maar het overzicht ziet er goed uit.

Afsluitende vragen:

13. **Heeft u nog verbeterpunten voor de communicatie en/of begeleiding voor, tijdens, en na het groot onderhoud?**
    Nee, geen verbeterpunten.

Interviewvragen bewoners
Naam: Bekend bij onderzoeker
Adres: Bekend bij onderzoeker
Datum: 29 mei – 19.00

Algemene vragen:

1. **Wanneer heeft groot onderhoud plaats gevonden in uw woning?**
   Begin dit jaar, ze zijn begin januari helemaal links in de straat begonnen en toen zo richting onze woning gewerkt.

2. **Wanneer had u voor het eerst contact met het bouwbedrijf?**
   Eind vorig jaar hebben we voor het eerst contact gehad, toen kwam hier iemand van het bouwbedrijf samen met iemand van de woningcorporatie.

3. **Wat was de rol van de woningcorporatie?**
   Niet zo groot, ze waren vooral vooraf betrokken bij het project.

4. **Hoe heeft u het groot onderhoud ervaren?**
   Over het algemeen wel prima, het was soms wel lastig omdat we kleine kinderen hebben. Ze begonnen best vroeg waardoor we soms geluidsoverlast hadden. Af en toe lag er wat rondslingerend gereedschap of plastic, maar dat was niet heel erg hinderlijk.

Vragen over het overzicht:

5. **Wat waren de werkzaamheden die uitgevoerd zijn?**
   a. **Welke werkzaamheden zijn vooraf gecommuniceerd die uitgevoerd zouden worden?**
   b. **Welke werkzaamheden zijn uiteindelijk uitgevoerd?**

   De werkzaamheden die vooraf gecommuniceerd waren zijn hetzelfde die uiteindelijk uitgevoerd zijn. Het vervangen van het dak en de ramen was verplicht

6. **Met welke middelen werd er gecommuniceerd?**
   We hebben een dagplanning gekregen van de uitvoerder waarin precies stond omschreven op welke momenten er aan onze woning gewerkt werd en wat de overlast was. Verder vooral veel mondeling contact met de uitvoerder.

7. **Op welke manier werd er gecommuniceerd?**
   Schriftelijk en veel mondeling contact. We konden de uitvoerder zo aanspreken als hij hier in de wijk rond liep.

8. **Wie communiceerde tijdens bovengenoemde werkzaamheden, de woningcorporatie of het bouwbedrijf?**
   Het bouwbedrijf.

9. **Hoe heeft u de begeleiding vanuit het bouwbedrijf ervaren?**
   De begeleiding was goed. Het bouwbedrijf stond altijd open voor vragen en ze waren goed bereikbaar.

10. **Welke contacten heeft u met de woningcorporatie gehad voor, tijdens en na het groot onderhoud?**
    Alleen veel voorafgaand aan het onderhoud. Wanneer we tussendoor vragen hadden stelden we die via het bouwbedrijf. Zij namen dan contact op met de corporatie. Wel waren ze aanwezig bij de oplevering van de woning.

11. **Hoe verliep de communicatie met de medewerkers die bij u aan het werk waren?**
    Prima, niks op aan te merken. Ze waren meestal allemaal vriendelijk

12. **Zijn de contactmomenten die in dit overzicht vermeld zijn ook daadwerkelijke communicatiemomenten?**
    Wij hebben geen informatieavond gehad maar een persoonlijk bezoek hier thuis, misschien heeft dat te maken met de grootte van het project? Klankbordgroep was hier ook niet van toepassing. Hier was ook geen spreekuur, maar ik kan me voorstellen dat dat bij een groter project wel gehouden wordt, net als een belmoment. De woonwijzer ken ik ook niet, wij hebben alleen een aantal blaadjes gehad over het gebruik van de ventilaties, dat vond ik erg fijn.

Afsluitende vragen:

13. **Heeft u nog verbeterpunten voor de communicatie en/of begeleiding voor, tijdens, en na het groot onderhoud?**
    Ik zou het persoonlijk fijner vinden als de woningcorporatie iets meer betrokken zou zijn bij het project, nu laten ze alles over aan het bouwbedrijf, zij pakten het heel erg goed op. Maar de woning is uiteindelijk wel van de woningcorporatie.

Interviewvragen bewoners
Naam: Bekend bij onderzoeker
Adres: Bekend bij onderzoeker
Datum: 18 mei 2017 – 15.30 uur

Algemene vragen:

1. **Wanneer heeft groot onderhoud plaats gevonden in uw woning?**
   Begin dit jaar, tweede week van januari zijn ze begonnen, begin februari was onze woning aan de beurt.

2. **Wanneer had u voor het eerst contact met het bouwbedrijf?**
   Ze wouden eerst voor de kerstdagen al starten, maar dat is het uiteindelijk toch niet geworden. In november het eerste contact met het bouwbedrijf. We hebben eerst een brief gehad, en toen is het bouwbedrijf met iemand van de woningstichting. We mochten toen ook aangeven wat we wel en niet wilden. De vloer hoefde niet persé, en de zonnepanelen maar het dak wel.

3. **Wat was de rol van de woningcorporatie?**
   Ze kwamen iedere keer wel langs, maar het bouwbedrijf was meer aanwezig. Daar hadden we het meeste contact mee.

4. **Hoe heeft u het groot onderhoud ervaren?**
   Op zich prima, we hebben 1 dag boven gezeten omdat ze beneden bezig waren met de vloer. We hadden ook even geen water, dat was niet de bedoeling. Maar dat viel wel mee met de overlast.

Vragen over het overzicht:

5. **Wat waren de werkzaamheden die uitgevoerd zijn?**
   a. **Welke werkzaamheden zijn vooraf gecommuniceerd die uitgevoerd zouden worden?**
   b. **Welke werkzaamheden zijn uiteindelijk uitgevoerd?**

   Dakisolatie, nieuw dak, vloerisolatie, nieuwe ramen, ventilatieroosters. We hebben een koelkast gekregen voor de medewerking die we verleend hebben.
   Alles was wel gelijk qua wat er gecommuniceerd werd.

6. **Met welke middelen werd er gecommuniceerd?**
   Brief, informatie gekregen voorafgaand aan de renovatie en tussentijd iedere keer praten. En na de tijd is het opgeleverd. Klachten en vragen werden meteen genoteerd.

7. **Op welke manier werd er gecommuniceerd?**
   Zie bovenstaande vraag, het contact werd erg makkelijk gelegd tussen de uitvoerder en ons. Hij was snel bereikbaar. We hebben nog wel een dagplanning gekregen met informatie.

8. **Wie communiceerde tijdens bovengenoemde werkzaamheden, de woningcorporatie of het bouwbedrijf?**
   Voornamelijk de uitvoerder. En als er wat was kwam de woningstichting er bij.

9. **Hoe heeft u de begeleiding vanuit het bouwbedrijf ervaren?**

Prima, niks op aan te merken.

10. **Welke contacten heeft u met de woningcorporatie gehad voor, tijdens en na het groot onderhoud?**
    Ze hebben uitleg gegeven vooraf, en tussendoor kwamen ze soms wel eens langs. En bij de oplevering waren ze ook betrokken. Maar de regie lag bij de aannemer. Ik heb het niet gemist, was prima zo.

11. **Hoe verliep de communicatie met de medewerkers die bij u aan het werk waren?**
    Prima, ze waren allemaal vriendelijk, ook de onderaannemers.

12. **Zijn de contactmomenten die in dit overzicht vermeld zijn ook daadwerkelijke communicatiemomenten?**
    We herkennen ze niet allemaal, maar de dingen die we wel herkennen kloppen ook allemaal!

Bronnenlijst

Aedes. (2017). *Hoe ontwikkelt de woningvoorraad van woningcorporaties zich?* Opgehaald van https://www.aedes.nl/feiten-en-cijfers/woning/hoe-ontwikkelt-het-bezit-van-corporaties-zich/hoe-ontwikkelt-het-bezit-van-corporaties-zich.html

Agentschap NL. (2011). *Voorbeeldwoningen 2011.* Opgehaald van https://www.rvo.nl/sites/default/files/bijlagen/4.%20Brochure%20Voorbeeldwoningen%202011%20bestaande%20bouw.pdf

Archidat. (z.j.). *Handboek duurzaam en energiezuinig renoveren.*

Bewonerscommunicatie. (z.j.). *Prototype-/modelwoning*. Opgehaald van http://www.bewonerscommunicatie.com/index.php/draaiboek/start-bewonersinteractie/prototype-modelwoning/

Digitale bibliotheek voor de Nederlandse letteren. (2002). *Letterkundig lexicon voor de neerlandistiek*. Opgehaald van http://www.dbnl.org/tekst/bork001lett01_01/bork001lett01_01_0003.php#b114

Harbers, H. L. (2009). *Naoorlogse krachtwijken.* Opgehaald van Planbureau voor de leefomgeving: http://www.pbl.nl/sites/default/files/cms/publicaties/naoorlogse_krachtwijken_0.pdf

Hazenbosch, F. (z.j.). *Techniek van betengeling*. Opgehaald van http://www.betengeling.nl/techniek.html

KAW. (z.j.). *Communicatiekompas*. Opgehaald van http://www.communicatiekompas.com/

Liebregts, M. (2011). *Woningtypen als ordeningsprincipe*. Opgehaald van http://www.bestaandewoningbouw.nl/woningkwaliteit-in-de-tijd-periode-tot-en-met-1960-woningtypen-als-ordeningsprincipe-1/

Werken-aan-Projecten.nl. (z.j.). *Klankbordgroep*. Opgehaald van http://werken-aan-projecten.nl/projectorganisatie/klankbordgroep/