

# Persoonlijk wonen

Handreiking voor het ontwikkelend bouwbedrijf

# Inhoud

Voorwoord .....	3
1 Wanneer krijgt de klant eindelijk iets te zeggen? .....	4
Interview met Frank van Loon.....	6
2 Stel de consument centraal .....	8
Interview met Jim Schuyt.....	13
3 Externe randvoorwaarden .....	14
Interview met Sjoerd Soeters .....	17
4 Ontwerp en techniek .....	20
Interview met Frank Bijdendijk .....	23
5 Wat betekent persoonlijk wonen voor de bouwondernemer? .....	24
Interview met Hans Hulshof en Wim van der Does .....	27
6 Persoonlijk wonen: een checklist .....	30
7 Samenvatting .....	32
8 Bijlage .....	34

# Voorwoord

Voor veel ontwikkelende bouwbedrijven is consumentgericht bouwen een onderwerp uit de vakpers. Bijna dagelijks valt er in de vakpers over te lezen. Initiatieven van enkelen worden beschreven en de meningen van velen komen naar voren. Als dat het kenmerkende van de artikelen blijft dan is het met dat bijna dagelijks verschijnen snel afgelopen en met de trend 'consumentgericht bouwen' ook.

Kopers en huurders in de woningbouwmarkt vragen om een meer persoonlijke benadering. Dat vraagt om meer initiatieven van de kant van de ontwikkelende bouwbedrijven. Voor hen heeft SBR deze publicatie gemaakt. Een publicatie die in de eerste plaats het bewustzijn prikkelt dat er nieuwe vragen in de woningbouwmarkt zijn die niet met een standaard aanbod beantwoord kunnen worden. Met andere woorden, maar heel voorzichtig: u, het ontwikkelend bouwbedrijf, zult wel moeten!

Vervolgens helpt deze publicatie het bouwbedrijf met de eigen beleidsvorming. Bij deze beleidsvorming zijn twee vragen te beantwoorden:

1. Willen we de consumentgerichte marktbenadering tot onderdeel van ons bedrijfsbeleid maken?
2. Zo ja, wat betekent dat dan voor ons en kunnen we dat?

In samenwerking met een aantal leden van NVOB Grootbedrijf is kennis verzameld die nodig is om in een bouwbedrijf dit nieuwe beleid uit te werken. De mate waarin dit nieuwe beleid bedrijfsbeleid wordt, kan van bedrijf tot bedrijf verschillen. Het ene zal een enkele projectmogelijkheid als pilot willen gebruiken met het risico dat de eigen organisatie niet makkelijk van de traditionele aanpak is af te krijgen. Een ander bedrijf dat na een stevige voorbereiding zich met volle overgave op consumentgericht bouwen stort, neemt het risico van een te enge marktgerichtheid.

Deze publicatie laat het bouwbedrijf dus een eerste begin maken, niet meer en niet minder. Het is duidelijk dat er nog een hele wereld achteraan komt, waarin de kwaliteit van het vraag- en aanbodproces in de woningbouw sterk verbeterd wordt en de innovatie gestimuleerd.

Jan Rip

# 1 Wanneer krijgt de klant eindelijk iets te zeggen?

Frank van Loon, directeur algemeen ledenbelang van de Vereniging Eigen Huis:  
“De slinger zwaait de goede kant op. We maken een beweging van groots opgezette projectmatige bouw naar wonen met een veel persoonlijker maat.”

Wie een auto koopt, maakt een keuze uit talloze merken, modellen en kleuren. En dat vindt helemaal niemand vreemd. In bijna alle sectoren van het economisch leven beschouwen we het als een volstrekt vanzelfsprekende zaak dat we als consument onze wensen vertaald zien in producten. Kopen is: kijken, vergelijken en kiezen. Zo niet op de woningmarkt. De consument kan hooguit kiezen voor een locatie. Bij nieuwbouw vindt hij z'n 'droomhuis' in de etalage van de makelaar: anderen hebben al bedacht hoe zijn wensen luiden. De invloed beperkt zich veelal tot de keuze van de badkamertegeltjes, de afwerking van de vloer en de vraag of de standaard keuken acceptabel is. Voor de rest geldt: take it or leave it. Kunt u hier even tekenen?

Het is de vraag hoe lang deze situatie nog blijft bestaan, want de roep om meer invloed door de consument is al lange tijd hoorbaar. Architecten en bouwkundigen hebben zich er zelfs in het verleden al door laten inspireren. In de praktijk is er tot nu toe weinig van terechtgekomen, enkele kleinschalige experimenten daargelaten. De woonconsument bevindt zich nog in het begin van het Ford-tijdperk: you can have any color, as long as it's black. Serieproductie zonder enige vorm van inspraak, dat is wel zo makkelijk. Maar er zijn tekenen dat het tij gaat keren. Consumenten worden mondiger, de woningmarkt lijkt meer in evenwicht te komen en ook de politiek wil dat het machtsevenwicht verschuift ten gunste van de consument. In de Nota Wonen van staatssecretaris Remkes is particulier opdrachtgeverschap één van de sleutelbegrippen.

Als de woonconsument (koper en huurder) zijn sterkere machtspositie ook daadwerkelijk krijgt, heeft dat grote gevolgen voor de bouwondernemer. Hij zal zich moeten instellen op persoonlijk wonen: het aanbieden van optimale keuzevrijheid aan de consument. En 'opti-maal' wil in dit verband zeggen: het best haalbaar, binnen de gestelde randvoorwaarden. Persoonlijk wonen vergt een andere benadering van het ontwikkelen en bouwen van woningen. Bouwondernemers doen er echter goed aan om persoonlijk wonen niet als bedreiging te zien, maar juist als een kans. Als zij hun marketing serieus nemen, zullen consumenten geneigd zijn een groter budget te besteden aan de woning en de afwerking ervan. Tevreden klanten en meer omzet: wat wil een ondernemer nog meer?

In deze publicatie worden de aspecten van persoonlijk wonen in kaart gebracht en beschreven. De publicatie is zowel een pleidooi om persoonlijk wonen serieus te nemen, als een handvat om er een begin mee te maken. We richten ons hierbij op de seriematige bouw en niet op individuele projecten. De publicatie is primair bestemd voor middelgrote aannemers die zelf projecten tot ontwikkeling brengen. Maar ook architecten, stedenbouwkundigen en opdrachtgevers (waaronder ook corporaties) zullen er met interesse kennis van nemen. De inhoud is gebaseerd op een kennisinventarisatie, verricht door een projectgroep die is samengesteld door het NVOB, hoofdgroep Grootbedrijf.

In deze publicatie komen achtereenvolgens aan bod: de consument, de externe randvoorwaarden (bijvoorbeeld regelgeving), ontwerp en techniek en de bouwonderneming. Bij elk hoofdstuk is een interview opgenomen waarin een deskundige zijn visie geeft op persoonlijk wonen. Aan het einde van elk hoofdstuk staan beknopt de belangrijkste conclusies vermeld. Verspreid door de publicatie treft u voorbeelden aan van producten en projecten op het gebied van persoonlijk wonen, steeds voorzien van een schema waaruit het inspraakniveau van de consument valt af te lezen. Ter afsluiting is een checklist opgenomen voor ondernemers die zó enthousiast zijn geworden dat ze meteen met persoonlijk bouwen aan de slag willen.

## Particulier opdrachtgeverschap als stok achter de deur

“Ontwikkelaars zeggen wel eens tegen me: Van Loon, waarom drám je nou zo over dat particulier opdrachtgeverschap?” Maar Frank van Loon (directeur algemeen ledenbelang van de Vereniging Eigen Huis) weet maar al te goed waarom hij zo dramt. Hij wil dat de bouwclaim bij de burger komt te liggen, niet alleen omdat hij daarin gelooft, maar ook om de ontwikkelaars die ‘gewoon’ seriematig bouwen te prikkelen klantgericht te werken. Het aandeel van dertig procent particulier opdrachtgeverschap dat staatssecretaris Remkes in de Nota Wonen noemt, is voor de belangenvereniging van huiseigenaren daarom heilig. “Als consumenten in alle vrijheid massaal kiezen voor die overige zeventig procent seriematige projectontwikkeling, blijven de kavels voor particulier opdrachtgeverschap vanzelf onverkocht. Pas dan heb je een bewijs uit het ongerijmde dat de ontwikkelaars het goed doen.” Van Loon verwacht overigens niet dat die situatie snel zal optreden. Een recent onderzoeksrapport bevestigt zijn beeld. “Ik las een belangrijke tip van bouwplaatspersoneel om de kwaliteit te verbeteren: “Geef de consument zo min mogelijk keuzevrijheid, anders loopt alles in het honderd”. Zó denkt de werkvloer er dus over.”

### ‘Schaarstepremie’

Van Loon benadrukt dat niet alleen de projectontwikkelaars schuldig zijn aan de ‘eindeloze rijen rijtjeshuizen’. Ook gemeenten hebben daar volgens hem met hun starre houding aan meegewerkt. Van Loon: “Ik vind het buitengewoon belangrijk dat nu ook de doorbraak bij wethouders plaatsvindt. Het moment is gunstig: nog nooit was de leencapaciteit van huizenkopers zo hoog. Dat betekent dat we mooie, ruime huizen kunnen bouwen. Als je kijkt naar de koopkrachtexplosie, de leenexplosie en de enorme stijging van de woningprijzen, dan kun je vaststellen dat we met z’n allen op een ongelofelijke manier de kwaliteitssprong hebben gemist. Huizen zijn de laatste jaren wel veel duurder geworden, maar niet luxer en groter. Ontwikkelaars en gemeenten hebben de ‘schaarstepremie’ in hun eigen zak gestoken. Dat geld hoort thuis bij de burger, zodat hij kwaliteit, maatwerk en vakmanschap kan kopen.”

### Kippenhok met torentjes

Eigen Huis vindt dat je heel ver kunt gaan in het geven van invloed aan de koper van een woning. “We zijn altijd een beetje wars ge-weest van welstandscommissies en andere betuttelende regelnichterij.” Van Loon is niet bevreesd voor de negatieve gevolgen voor de beeldkwaliteit. Integendeel: “Als je burgers met wat geld in de knip meer mogelijkheden geeft, krijg je veel meer diversiteit en kwaliteit in de woningbouw.” Hij heeft een groot vertrouwen in het regulerend vermogen van de burger. “Wonen heeft een belangrijke waardecomponent. Kopers zullen er daarom zelf alert op zijn dat het geen rommeltje wordt. Veel zal worden gerealiseerd via collectief opdrachtgeverschap. In zo’n proces corrigeert de ene burger de andere. En natuurlijk, er zal wel eens iemand tussen zitten die kiest voor een kippenhok met allemaal torentjes. Dat moet je dan maar voor lief nemen. Het is de uitzondering die de regel bevestigt.”

Er wordt al lange tijd over gesproken om de consument meer invloed te geven. Gaat het nu ook echt gebeuren? Van Loon is optimistisch. “De slinger zwaait de goede kant op. We maken een beweging van groots opgezette projectmatige bouw naar wonen met een veel persoonlijker maat.” Van Loon signaleert dat de grootste Nederlandse ontwikkelaars nu voorzichtig aan met consumentgerichte projectontwikkeling bezig zijn. Hij vindt dat een bemoedigend teken. “Het geeft me hoop dat zij inspelen op de vraag naar meer flexibiliteit en aansluiten bij de behoefte van burgers die wel wat meer willen.” Bij deze consument-gerichte projectontwikkeling moet je, aldus Van Loon, de illusie krijgen van persoonlijk maatwerk, waarbij zoveel mogelijk wensen van de koper gehonoreerd worden.

## 2 Stel de consument centraal

Drs. Jim Schuyt, algemeen directeur van de Amersfoortse woningcorporatie SCW:

“Particulier opdrachtgeverschap is iets voor de echte freak zoals er ook liefhebbers zijn die er jaren voor uittrekken om een oldtimer te restaureren.”

De ene woonconsument is de andere niet

De woonconsument bestaat niet meer – als hij al ooit heeft bestaan. Kon een standaard eengezinswoning vroeger wellicht nog in veel gevallen in de wensen voorzien, Tegenwoordig is er zo'n breed spectrum aan woon- en leefvormen dat zoiets een illusie is. Naast doorsnee-gezinnen, is er een grote groep alleenstaanden, studenten, zelfstandig wonende senioren en mindervaliden, ondernemers die wonen en werken willen combineren. Een relativering is ook op z'n plaats. Niet iedereen is even uitgesproken in zijn woonwensen. En niet iedereen kan zich het financieel permitteren om zijn individuele wensen te realiseren.

Ken de klant

Bouwondernemers bieden ook nu al meer- en minderopties aan. Een manier om de woning enigszins af te stemmen op de wensen van de koper. Het is echter de vraag of deze wijze wel zo economisch is en of de bouwondernemer de klant direct een goed beeld kan geven van kostenconsequenties. Aan de andere kant is de vraag gerechtvaardigd of bij volledig vrije keuze het bouwproces in series nog wel

beheersbaar blijft. Hoe persoonlijk wonen ook wordt ingevuld (met meer- en minderopties of vanuit een concept dat bestaat uit vaste en variabele delen): in beide gevallen zal de aanbieder vooraf kunnen inschatten welke opties de klant zal weten te waarderen. De bouwondernemer zal zich dus een beeld moeten vormen van de doelgroep, zodat hun wensen kunnen worden vertaald in een programma van eisen. Marktonderzoek is een goede manier om het klantprofiel in kaart te brengen. Naast individuele wensen zijn er algemene trends waarmee iedere bouwondernemer rekening zou moeten houden. Op nationaal niveau wordt in opdracht van de NVB-bouwonder-nemers en -ontwikkelaars periodiek onderzoek verricht onder woonconsumenten. Ondernemers kunnen putten uit dergelijk onderzoek om op de hoogte te zijn van deze trends. Recent gesignaleerde trends zijn bijvoorbeeld de behoefte aan meer ruimte, een extra kamer op de begane grond en meer parkeerruimte (zie ook de figuur hieronder). Wie meer wil weten over de algemene trends in kopers- en huurderswensen vindt veel nuttige informatie in Huizenkopers in profiel en Huurwoningenmarkt in Vizier. Beide publicaties worden uitgegeven door het NVB te Voorburg. Interessante literatuur is ook het promotieonderzoek van Elleke de Wijs-Mulkens. Zij onderzocht de levensstijlen van vier elitaire beroepsgroepen, waarvan zij verwacht dat ze trendsetters zullen blijken te zijn (Wonen op stand; lifestyles en landschappen van de culturele en economische elite, het Spinhuis, Amsterdam).

Vast en variabel

Bij seriematige bouw is de klant nog niet bekend op het moment dat de woningen worden ontwikkeld en er een begin wordt gemaakt met de bouwvoorbereiding. Het is zelfs mogelijk dat het project zich al in de uitvoeringsfase bevindt, terwijl er nog woningen moeten worden verkocht. In zo'n situatie kan alleen invulling worden gegeven aan persoonlijk wonen door een onderscheid te maken tussen vast en variabel. De vraag waar de grens ligt tussen vast en variabel wordt beantwoord door de marktverkenning. Om de communicatie met de ontwerper over de keuzevrijheid van de koper goed te laten verlopen, kan onderstaand schema worden gebruikt. In het schema wordt voor een aantal aspecten aangegeven welk deel variabel is en welk deel vast.

Programma van eisen

Het programma van eisen bestaat uit technische eisen, ruimte-eisen, eisen die gesteld worden aan de afwerking en inrichting en eisen aan de vormgeving.

#### Eisen aan de woonruimte

Het programma van ruimte-eisen beschrijft de ruimtes van de woning, hun minimale oppervlak en de variaties die hierin mogelijk zijn. De eisen kunnen overeenkomen met de minimale eisen uit het Bouwbesluit, maar kunnen deze uiteraard ook overstijgen. Uiteraard hangen de ruimte-eisen sterk samen met het bestemmingsplan, de typologieën die worden geboden, de prijsklasse en het aantal woningen dat op een bepaald oppervlak dient te worden gerealiseerd.

Het is denkbaar dat het bestemmingsplan ruimte biedt om klantgericht te verkavelen.

Zo is het mogelijk de breedte van de kavel te bepalen aan de hand van de breedte van de woning. Een klantgericht programma van ruimte-eisen betekent in de seriematige woningbouw dat het ontwerp een ruime keuze moet bieden in grootte-, indelings- en uitbreidingsvarianten. Het onderscheid tussen vast en variabel moet duidelijk zijn. Het is belangrijk om in een vroeg stadium goed te kijken naar de constructieve aspecten en het leidingverloop. Deze kunnen de vrijheid behoorlijk inperken (zie verder hoofdstuk 4).

#### Afwerking en inrichting

In dit deel van het programma van eisen wordt een aantal beeldbepalende elementen nader benoemd zoals de afwerking per ruimte en de keuzes die de klant hierin nog kan maken. Ook keuzemogelijkheden ten aanzien van de inrichting van de keuken en natte ruimtes, de plaats en vorm van schakelmateriaal en voorzieningen voor telecommunicatie, sanitair en tal van andere opties (zonwering, domotica, hergebruik van regenwater) komen hier aan de orde.

#### Vormgeving

Over concrete zaken als ruimte, indeling en afwerking is het betrekkelijk eenvoudig om eenduidige afspraken te maken. Dat ligt anders als het gaat om de vormgeving van de woning. Door voorbeelden te laten zien van andere projecten is het echter toch mogelijk over dit aspect zinvol met de toekomstige bewoners te communiceren. Alleen het 'aanzicht' van de woning wordt meestal min of meer gedictieerd door het bestemmingsplan. Bij een groot aantal andere aspecten is het doorgaans mogelijk de klant zelf keuzes te laten maken. Denk bijvoorbeeld aan kleurgebruik, kapvorm en pui-invullingen, maar ook keuzes ten aanzien van erkers, serres, balkons, pergola's, luifels, bergingen en garages kan de consument zelf maken. Het Java-eiland in Amsterdam en het Gewilde Wonen in Almere laten zien wat er op dit gebied allemaal zoal is.

Als de consument ook invloed wordt geboden op het uiterlijk van de woning is het belangrijk om in een vroeg stadium de welstandscommissie bij de plannen te betrekken. De welstandscommissie dient goedkeuring te verlenen op het plan, inclusief de keuzemogelijkheden die de kopers krijgen. De invloed van de welstandscommissie beperkt zich overigens tot het exterieur van de woning.

#### Technische eisen

Veel kopers tonen weinig belangstelling voor de technische eisen die aan woningen worden gesteld. De klant gaat er vanuit dat het met de techniek wel goed zit en weet zich beschermd door de regelgeving, met name het Bouwbesluit. Op sommige punten legt de consument wel technische belangstelling aan de dag. Kopers die in aanmerking willen komen voor een groenhypothek, zullen extra letten op de duurzaam bouwen-kwaliteit van de woning. Belangrijke aspecten zijn in dit verband: materiaalgebruik, isolatie en opties voor duurzame energiebronnen.

Een ander aspect is geluidsisolatie. In het algemeen stellen klanten op dit gebied geen bijzondere eisen; de toepassing van een ankerloze spouwmuur geeft veel kopers vaak al een gerust gevoel. Toch zijn er uitzonderingen. Wie één keer is verhuisd vanwege burenlawaai, zal bij een volgende aankoop beter opletten. Vooral in appartementen die veel klachten kunnen veroorzaken door contactgeluid kan geluidsisolatie een belangrijk item zijn. De nieuwe norm NEN 1070 geeft op dit punt keuzevrijheid door de definitie van verhoogde comfortklassen. In veel situaties betekent dat concreet de toepassing van een zwevende dekvloer.

Voor beide aspecten (geluidsisolatie en technische dubo-eisen) geldt echter dat op projectniveau keuzes moeten worden gemaakt. Het is niet mogelijk elke consument afzonderlijk de vrijheid te geven. Daarom is het belangrijk de wensen van de kopers ten aanzien van deze aspecten op voorhand te kennen.

## Kosten

Vanzelfsprekend maakt ook het budget deel uit van de projectuitgangspunten. Het budget hangt sterk samen met de doelgroepdefinitie en de stedenbouwkundige randvoorwaarden die eerder aan de orde zijn geweest. Het vroegtijdig analyseren van de stichtingskosten is een absolute noodzaak om een reëel budget vast te kunnen stellen.

Financiële zekerheid vooraf is overigens een belangrijke zaak voor kopers. Catalogus-woningen ontlenen daar voor een deel hun populariteit aan. Het beheersen van de kosten is voor de aannemer vooral een logistieke uitdaging.

## Communicatie

Zowel tijdens de koop-, de voorbereidings- als de uitvoeringsfase heeft de consument behoefte aan communicatie. Tijdens het koopproces is de consument op zoek naar zekerheden: hij wil weten welke keuzemogelijkheden hem worden geboden, welke kwaliteit hij mag verwachten en hoe duur zijn woning gaat uitvallen. Tijdens de projectvoorbereiding en -uitvoering is behoefte aan veel interactie. De klant wil met de bouwondernemer overleg kunnen voeren over de verschillende opties. Hij verwacht heldere informatie over de keuzemogelijkheden, de beperkingen die er zijn, de kosten en de planning. De consument verwacht dat de informatie die hij krijgt voor hem toegankelijk en begrijpelijk is; de consument is geen bouwkundige (zie verder hoofdstuk 5).

### Kortom:

- Formuleer op basis van marktonderzoek en bestudering van algemene trends zo goed mogelijk de wensen en eisen van de doelgroep. Zo ontstaat een klantprofiel.
- Stel aan de hand van het klantprofiel en andere randvoorwaarden (technische en organisatorische beperkingen) vooraf vast welke onderdelen van de woning vast zijn en voor welke onderdelen keuzevrijheid wordt geboden. Stel ook vast hoe ver de keuzevrijheid strekt.
- Werk de bepaling van vast en variabel uit voor ruimte-, afwerkings-, inrichtings-, vormgevings- en technische eisen.
- Stuur op basis van deze uitwerking de ontwerper aan.
- Als het plan erin voorziet dat de klant beeldbepalende vormkeuzes kan maken, voer dan vooroverleg met de welstandscommissie.
- Wees duidelijk over de financiële gevolgen die de verschillende keuzemogelijkheden met zich meebrengen. Probeer te vermijden dat het bepalen van meerkosten veel tijd met zich meebrengt. Dat kan door de verschillende varianten vooraf uit te werken en van een prijskaartje te voorzien.
- Trek er voldoende tijd voor uit om in de verschillende fasen aandacht te besteden aan de consument. Geef uitleg als u aan bepaalde wensen niet tegemoet kunt komen. Ogenscheinlijk simpele wensen kunnen verstrekkende technische of bouwkundige gevolgen met zich meebrengen. De consument zal dat niet vanzelf begrijpen. Tot slot: informeer de klant tijdig over de planning en de voortgang.

## Particulier opdrachtgeverschap is geen panacee

“Toekomstige bewoners moeten een veel grotere rol spelen bij de ontwikkeling van nieuwe woningen. Het evenwicht in de woningmarkt is wat dat betreft volkomen zoek.” Drs. Jim Schuyt, algemeen directeur van de Amersfoortse woningcorporatie SCW, is het hartgrondig eens met het doel dat staatssecretaris Remkes in de Nota Wonen nastreeft: meer invloed voor de woonconsument. Maar hij vraagt zich wel af of het verplicht stellen van dertig procent particulier opdrachtgeverschap zoals Remkes propageert, daar een effectief middel toe is. “Ik vind dat in eerste instantie de marktpartijen moeten worden uitgedaagd om te kijken hoe de klant meer invloed kan krijgen op het proces. In plaats daarvan wordt nu al voorgeschreven hoe en in welke mate de klant het voor het zeggen krijgt.”

Remkes geeft er blijk van de lessen uit het verleden niet te kennen – of er in elk geval geen lering uit te hebben getrokken, aldus Schuyt. En hij heeft enig recht van spreken. Hij was onder meer directeur van de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting en bestuurslid van de stichting Huis in Eigen Hand. In die laatste functie was hij halverwege de jaren tachtig nauw betrokken bij initiatieven om particulier opdrachtgeverschap (individueel en collectief) in de praktijk te brengen. “Als je kijkt naar de ervaringen, moet je je afvragen of particulier opdrachtgeverschap wel de remedie is voor de kwaal. Veel pogingen zijn toen gestrand. Ook als je verder terugkijkt, naar de manier waarop in de jaren zeventig inhoud werd gegeven aan inspraak, moet je vaststellen dat lang niet iedereen daar gelukkig van is geworden. Bewoners haken vroegtijdig af of kiezen voor woningen die traditioneler zijn dan traditioneel: een standaard plattegrond met een kapje. Niks mis mee, maar

zeker niet spectaculair. Het is nu eenmaal een misvatting te denken dat vernieuwing en spraakmakende architectuur zou voortkomen uit particulier opdrachtgeverschap. Eerder is het tegendeel het geval.”

#### Herkenbare woonprogramma's

Particulier opdrachtgeverschap is volgens Schuyt vooral weggelegd voor de bovenkant van de markt: maatwerk kost immers geld. “De schaalvoordelen van seriematige bouw worden bij individuele bouwopdrachten voor een groot deel teniet gedaan. Het is iets voor de echte freak zoals er ook liefhebbers zijn die er jaren voor uittrekken om een oldtimer te restaureren, en niet iets voor de hoofdstroom in de bouw.” Dat roept de vraag op hoe de consument dan wèl de zo felbegeerde invloed op het ontwikkelproces kan krijgen. Schuyt verwacht dat er voor zowel corporaties als zelfontwikkelende aannemers goede resultaten te behalen zijn door binnen seriematige projecten een aantal verschillende, herkenbare woonprogramma's aan te bieden. Geïnteresseerden kunnen dan kiezen uit verschillende plattegronden en uit een aantal opties, bijvoorbeeld een extra werkkamer of een grotere berging. SCW realiseert een project dat op die leest is geschoeid in de Amersfoortse wijk Vathorst. Huurders kunnen binnen één project bijvoorbeeld kiezen uit een standaard woning, een woning voor gehandicapten en een woon/werkwoning. “Voor de goede orde: ik vind ook weer niet dat voortaan alle woningen op zo'n manier ontwikkeld moeten worden. Er zal ook altijd vraag blijven bestaan naar de bekende standaard rijtjeswoning, het is gewoon één van de manieren om de klant meer keuze te bieden.”

## 3 Externe randvoorwaarden

Architect Sjoerd Soeters, Soeters Van Eldonk Ponec architecten:

“De meeste mensen zijn uitermate tevreden met een ruime woning waarbij ze kunnen kiezen of de trap dwars of in de lengte wordt geplaatst.”

Externe randvoorwaarden kunnen persoonlijk wonen behoorlijk in de weg zitten. Vooral de regelgeving heeft een beperkende invloed. Het is zaak de bestaande regels als een uitgangspunt te nemen en niet als een voldongen feit. Soms is het mogelijk in goed overleg de regels aan te passen.

### Bestemmingsplan

Het bestemmingsplan is veelal een gegeven. Er zijn veel aspecten in bepaald die de mogelijkheden van persoonlijk bouwen beperken. Medewerking van de gemeente om het bestemmingsplan aan te passen, is vaak noodzakelijk om persoonlijk wonen voldoende ruimte te geven. De volgende aspecten zijn van belang.

- Verkaveling. Als de kavels te smal zijn, beperkt dit de indelingsvrijheid. Kavels met een breedte van 5,40 m zijn echt het minimum. Ook de kaveldiepte, de afstand tot de weg en de bepaling van de rooilijnen zijn van belang, in verband met uitbreidingsmogelijkheden. Overigens is het best denkbaar dat kavels variabel in grootte worden uitgegeven.
- Te bebouwen oppervlak. Het percentage te bebouwen oppervlak dient aanzienlijk ruimer en creatiever te worden uitgewerkt.
- Parkeren. Parkeren aan huis wordt gewoonweg door de markt geëist. Dat vraagt om voldoende voorzieningen. In het bestemmingsplan wordt vaak het aantal parkeerplaatsen vastgelegd. Meestal is dat aan de krappe kant en is er geen rekening mee gehouden dat het aantal auto's in de toekomst kan toenemen.
- Bouwhoogte. De maximaal aangegeven bouwhoogte kan een belemmering vormen wanneer de koper de optie wil openhouden om de woning later te voorzien van een extra verdieping.
- Goothoogte. Een vastgestelde goothoogte kan eveneens beperkend werken.
- Grondkosten. De grondkosten moeten vooraf bekend zijn. In geen geval dienen de grondkosten gekoppeld te zijn aan de koopprijs. Deze is immers sterk afhankelijk van de individuele wensen van de koper.
- Woningtypen. Het spreekt voor zich dat de bepaling van de woondoeleinden (vrijstaand, half-vrijstaand, aaneengesloten, gestapeld) de keuzemogelijkheden beperkt.
- Vrijstellingsbepalingen. De vrijstellingsbepalingen zullen in een plan voor persoonlijk wonen in aantal toenemen. Voor de leesbaarheid is het beter deze direct bij de betreffende artikelen te plaatsen en ze niet bij te voegen op een aparte staat van mogelijke vrijstellingen.

### Regelgeving

De regelgeving is nog niet op persoonlijk wonen aangepast. Ondernemers doen er goed aan dit te onderkennen. Voor de overheid ligt er een taak tot noodzakelijke aanpassingen te komen. Enkele voorbeelden van conflicterende regelgeving:

- Het Bouwbesluit definieert prestatieniveaus hoofdzakelijk op ruimtelijk niveau. In relatie hiermee worden eisen gesteld aan de ruimteomhullende en scheidende constructies en de installaties. Het gevolg daarvan is dat een aantal bewijsvoeringen afhankelijk is van de varianten die bewoners kunnen kiezen. In feite betekent dit dat de gemeente alleen een bouwvergunning kan afgeven als alle varianten worden getoetst (energieprestatienorm, geluidsisolatie, brandveiligheid, enzovoorts).
- De welstandstoets wordt uitgevoerd door een specifiek ontwerp aan de welstandscommissie voor te leggen. De toets is één van de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om een bouwvergunning te verkrijgen. Individuele wensen van kopers kunnen gevolgen hebben voor de uiterlijke kenmerken zoals de bouwmassa.
- De eis dat een berging minimaal 6,5 procent van het woonoppervlak dient te bedragen, is lastig en belemmerend. Als het woonoppervlak toeneemt omdat de koper specifieke wensen gerealiseerd wil zien, moet de berging meegroeien.

Om de problemen die hier zijn genoemd te omzeilen, zou in het bestemmingsplan een deelgebied bestemd kunnen worden voor persoonlijk wonen. In dit gebied zouden afwijkende regels kunnen gelden.

#### Nutsbedrijven

Eisen ten aanzien van de plaats en afmeting van de meterkast werken beperkend op de vrijheid van de consument om de woning in te delen.

#### Situatieve factoren

Naast regels zijn er ook situatieve factoren die belemmerend kunnen werken. Denk aan geluidshinder veroorzaakt door verkeer of bedrijvigheid. Geluidshinder kan bijvoorbeeld bepaalde eisen aan de gevel stellen.

## Wie is er gebaat bij reclame op de vuilnisbelt?

De discussie over individueel wonen is volgens architect Sjoerd Soeters (Soeters Van Eldonk Ponec architecten) volledig doorgeschoten. Hij spreekt in dit verband over een 'hypercorrectie'. Hij onderkent dat de wijze waarop aannemers en ontwikkelaars met kopers omgaan doorgaans geen schoonheidsprijs verdient. Maar hij is bang dat de huidige focus op individuele invloed en expressie de aandacht voor kwaliteit van de openbare ruimte verder onder druk zet. "We bieden buiten de woning geen milieu aan dat wervend is. Dát is voor mij het werkelijke probleem. Als ik een oud huis koop in Heemstede, Haarlem of Amsterdam-Zuid, koop ik niet alleen een woning, maar ook een omgeving met een bepaalde sfeer. Het merkwaardige is dat iedereen dat wel weet, maar dat er op Vinex-locaties bijna niets met die kennis wordt gedaan." Als individuele kopers ook nog eens de kans krijgen hun eigen wensen te vertalen in architectuur, wordt het er niet beter op, waarschuwt Soeters. "Aantrekkelijke woonmilieus ontlenen hun kwaliteit juist aan harmonie en niet aan de individuele expressie."

#### Lelijkheid en luidruchtigheid

Soeters verwacht dat een deel van de kopers dat kiest voor particulier opdrachtgeverschap van een koude kermis thuiskomt. Particuliere vrijheid in architectonische zin heeft zo z'n keerzijde. "Het probleem is dat individuele expressie niet te plannen is: misschien houd jij je in, maar krijg je een buurman die erg veel lelijke expressie heeft aangebracht. Dat is precies wat we kunnen leren van al die brainparkjes langs de snelwegen. Het leidt tot verzamelde lelijkheid en luidruchtigheid. Het is één grote aaneenrijging van reclame, maar dan wel reclame op de vuilnisbelt. Zó wordt Nederland als we niet oppassen. Leuk voor wie in de rommelzone wil wonen, maar niet voor wie deel wil uitmaken van de maatschappij."

Soeters is sceptisch over gemeenten die inmiddels een sector hebben opgericht voor individueel bouwen. "Ik denk dat het allemaal grote onzin is. De toekomst zal uitwijzen dat slechts een klein deel van de markt dit echt wil. De meeste mensen zijn uitermate tevreden met een ruime woning waarbij ze kunnen kiezen of de trap dwars of in de lengte wordt geplaatst. Bied mensen veel kubieke meters en weinig specifieke zaken, daar gaat het om." De architect trekt opnieuw de parallel met Amsterdam-Zuid. "Je vindt daar grote woningen met een riante indeling. Je kunt als het ware in zo'n woning verhuizen, door de ruimten steeds aan te passen aan andere levensfasen. Dat is belangrijk voor de toekomstwaarde. Veel belangrijker dan bijvoorbeeld een zeer exclusieve badkamer."

#### Metaforen

Soeters zoekt op zijn beurt naar andere wegen om beter aan te sluiten op de woonwensen van de consument. De ontwerper probeert, wat hij noemt, metaforen te bedenken waarmee hij kopers kan 'afhouden' van individueel wonen. "Dat kan door stedenbouwkundige entiteiten te ontwikkelen die elk een heel sterk eigen karakter hebben, bij voorkeur aansluitend op het landschap." Elke entiteit zal aantrekkingskracht uitoefenen op een andere groep kopers. Vraag en aanbod op de woningmarkt vinden elkaar door het matchen van sferen en leefstijlen. Soeters werkt op dit moment een dergelijk plan uit in opdracht van Heijmans Bouw: het Haverleij-project in Den Bosch. In dit gebied van 220 hectare wordt een kasteel-achtige woonomgeving gecreëerd. Een groot deel van het terrein wordt landschappelijk aangelegd. Binnen de gekozen woonstructuur krijgt de koper veel vrijheid. Dat gebeurt door meteen al veel variatie aan te bieden en de koper veel invloed te geven op de plattegrond. De koper begint met een lege doos die hij naar eigen wensen opvult en invult. Soeters wijst erop dat een dergelijk proces veel voorbereiding vergt. "In het planstadium moet je alle varianten al inbouwen. Vooral de plaats van de trap en de natte cellen zijn bepalend voor de structuur. Als je de consument invloed wilt geven, kost dat veel extra tijd en inspanning, maar wij laten zien dat het kan."

Java-eiland als woonwijk

Het Java-eiland bevindt zich in het oostelijk havengebied van Amsterdam. Dit langgerekte gebied is bebouwd volgens een masterplan van architect Sjoerd Soeters (Soeters Van Eldonk Ponc architecten). Op het Java-eiland staan veel relatief smalle bouwblokken, die in elkaar overlopen.

Soeters vertrekpunt waren de Amsterdamse grachten. Deze worden gekenmerkt door een enorme verscheidenheid aan panden, die samen één geheel vormen.

Verscheidenheid moest er ook komen op het Java-eiland. Soeters vroeg daarom een aantal architecten één of meer bouwblokken te ontwerpen. Het resultaat mag er zijn. Kleur, hoogte, indeling, grootte, prijs: niets is helemaal hetzelfde (dat geldt ook voor de architectonische kwaliteit).

Elk bouwblok is 27 meter breed en bevat gelijksoortige woningen. Elk woonblok vertegenwoordigt één bepaalde leefstijl.

Soeters onderscheidt zes woningtypen: de standaard driekamerwoning, de gezinswoning, de seniorenwoning, de duowoning, de werk- of hobbywoning en de superstudio met een volledig open plattegrond. Alle woonblokken tussen twee grachtjes in krijgen hun eigen binnenterrein.

Kortom:

- In het bestemmingsplan worden veel zaken geregeld die de vrijheid van de consument behoorlijk kunnen inperken. Gemeenten en stedenbouwkundigen hebben de sleutel in handen om hier iets aan te doen.
- Gemeenten worden opgeroepen geen koppeling aan te brengen tussen de verkoopprijs van de grond en de verkoopprijs van de woning.
- De regelgeving is nog niet aangepast aan persoonlijk wonen. Het is aan de rijksoverheid om op dit punt actie te ondernemen.
- Nutsbedrijven schrijven op dit moment min of meer voor hoe en waar de leidingen de woning binnenkomen. Zij bepalen ook de plaats, vorm en afmeting van de meterkast. Dit heeft grote invloed op de vrijheid om de woningen naar eigen wensen in te delen. Via overleg zouden richtlijnen tot stand moeten komen die enerzijds werkbaar zijn voor de nuts-bedrijven en anderzijds inspelen op de behoefte aan flexibiliteit.

## 4 Ontwerp en techniek

Frank Bijdendijk, directeur van de Amsterdamse woningbouwcorporatie Het Oosten: “Het idee dat je de ruimte in je huis maximaal nuttig moet gebruiken, wordt door veel bewoners niet gedeeld. Veel mensen houden helemaal niet van zo’n keurig ingedeeld huis.”

### De praktijk van vast en variabel

Bij vast en variabel wordt al snel gedacht aan het onderscheid tussen de draagconstructie en het afbouwpakket. Het kan zijn dat deze begrippen samenvallen, maar dat hoeft niet. Als bijvoorbeeld in een woning alleen het sanitair, de keuken en de tegels ter keuze zijn, is daarmee het onderscheid tussen vast en variabel bepaald. Het spreekt voor zich dat bij persoonlijk wonen de gedachten uitgaan naar een grotere mate van variabiliteit. In de praktijk zal het vaste deel minimaal bestaan uit de woningscheidende wand of onderdelen daarvan (in geval van een skeletconstructie) en uit één of meerdere leidingkokers. Ook de gevel of de gevelstructuur behoort vaak tot het vaste deel, waarbij eventuele gevelinvullingen of aanvullingen (bijvoorbeeld een uitbouw) weer als variabel kunnen worden aangemerkt.

### Bouwkundige elementen die de variabiliteit bepalen

De woningbreedte, -diepte en het oppervlak van de verdiepingen zijn van grote invloed op de vrije indeelbaarheid. Daarnaast kunnen de vaste delen beperkingen met zich meebrengen. De woningscheidende wand of vloer (of de constructieve delen van de skeletconstructie) kunnen een sta in de weg zijn wanneer het wenselijk is om de woninggroottes aan te passen binnen een te bouwen structuur. Denk bijvoorbeeld aan de bouw van studentenwoningen die later omgebouwd moeten kunnen worden tot eengezinswoningen.

Ook leidingkokers en de plaats van het trapgat zijn doorgaans vaste delen. Als ze ongelukkig zijn geplaatst, kunnen ze de vrije indeelbaarheid behoorlijk belemmeren. In feite moet dit probleem meteen in het ontwerpstadium worden opgelost. Dat kan door verschillende plattegrondvarianten te ontwikkelen en bij elke variant de plaats van de leidingkokers en het trapgat zorgvuldig te bepalen.

### De plaats van de leidingen

In traditionele bouwwijzen worden de leidingen doorgaans weggewerkt in overwegend massieve vloeren door ze te storten of in sleuven te plaatsen. Op deze wijze behoren de leidingen en aansluitpunten (zoals kranen, afvoeren, radiatoren, afzuigventielen, wandcontactdozen en schakelaars) tot de vaste delen: de klant kan niet zelf bepalen waar ze worden aangebracht. Tegelijk wordt op die manier de vrije indeelbaarheid ingeperkt. In de tijd dat opdekkingen nog gewoon waren, was het probleem in feite aanzienlijk kleiner. Onzichtbare leidingen worden echter als een belangrijke kwaliteit gezien. Wil de klant toch voldoende invloed krijgen, dan zal hij tijdens de projectvoorbereiding kenbaar moeten maken hoe hij de woning ingedeeld wil hebben. Andere oplossingen voor het leidingprobleem zijn:

- Breng veel meer leidingen aan dan uiteindelijk nodig. Door leidingen op verschillende plaatsen aan te brengen, blijft de keuzevrijheid van de klant intact. Pas als hij zijn keuzes heeft gemaakt, wordt bepaald welke leidingen ook echt worden gebruikt. Uiteraard leidt deze oplossing wel tot een stijging van de aanneemsom.
- Vermijd leidingen in variabele delen zoals binnenwanden.
- Zorg voor een mogelijkheid om leidingen horizontaal te kunnen verdelen. Voor communicatie en elektra kan dat via goten, een zwevende, verhoogde topvloer, een verlaagd plafond en een vrijdragende vloer (zie ook de positioneringskaart hieronder, hierop is een aantal vloerproducten afgebeeld).
- Plaats meerdere leidingkokers, zodat het horizontaal verplaatsen beperkt kan blijven. Deze werkwijze werkt wel belemmerend op de indeelbaarheid. Bovendien zijn er extra kosten mee gemoeid.

Kortom:

- De scheiding tussen vast versus variabel hoeft niet samen te vallen met drager versus inbouw. Naast de wensen van de klant, zijn het vooral technische en bouwkundige elementen die bepalen hoe groot het (variabele) speelveld uitvalt.
- De mate waarin de klant vrijheid kan worden geboden: de oppervlakte van de woning, de aard, afmetingen en plaats van de vaste delen en het leidingnetwerk.
- Een slimme 'leidingstrategie' (meer leidingen aanbrengen dan nodig, leidingen horizontaal verdelen) kan voorkomen dat de keuzevrijheid onnodig wordt ingeperkt.

## Een patriarchale instelling werkt niet in dit vak

"Een maximum van keuzemogelijkheden bieden aan consumenten, dat is voor mij de kern van persoonlijk wonen. Het stereotype gezin is er nog wel, maar mensen gaan tegenwoordig ook andere woonverbanden aan en gebruiken hun woonruimte anders dan vroeger. Ik benadruk al jaren hoe belangrijk het is om daar op in te spelen." Frank Bijdendijk noemt zich 'woonproducent'. Hij is directeur van de Amsterdamse woningbouwcorporatie Het Oosten. Deze als innovatief bekend staande corporatie heeft stadsbeheer en -ontwikkeling in haar portefeuille. Het Oosten is primair gericht op de huisvestingsbehoeften van mensen met lagere inkomens. Dat toepassing van persoonlijk wonen-principes ook voor deze groep woonconsumenten zinvol is, realiseerde Bijdendijk zich na een bezoekje aan het Amsterdamse krakersbolwerk Tetterode. "Ik liet me door de krakers uitleggen hoe zij over wonen dachten. Ze vertelden me hoe belangrijk het voor hen is om wonen, werken en cultuur te integreren. En wel op hún manier. Bij de woningbouwcorporatie gold toen nog sterk: wie huurt, huurt een huis van óns. Dus dat autonome, dat was een voor mij nogal ongebruikelijk geluid. Toch had ik veel sympathie voor hun standpunten."

De gemeente Amsterdam wilde een nette oplossing voor het pand; op rellen zat niemand te wachten. Daarom was de gemeente bereid de aankoop van Tetterode door Het Oosten financieel te steunen. Voorwaarde was wel dat de woningbouwcorporatie met een goed plan op tafel zou komen. Bijdendijk: "Ik realiseerde me dat we hier met een financieel weinig draagkrachtige groep te maken hadden, die bovendien uitgesproken opvattingen had over wonen. Dat bracht mij op het idee alléén het casco te verhuren. De binnenkant van het pand zouden de krakers dan kunnen laten zoals het was." Bijdendijks voorstel bleek voor alle betrokken partijen aantrekkelijk: de gemeentelijke subsidie kon laag blijven, net als de te betalen huur en de eigen investeringen van Het Oosten.

### Koophuur

"Het Tetterode-verhaal is voor mij heel belangrijk geweest", vertelt Bijdendijk. "Het heeft me geleerd dat een patriarchale instelling contraproductief is in dit vak. Je moet het lef hebben een aantal zaken aan mensen zelf over te laten." Met de verhuur van alleen het casco aan de Tetterode-bewoners was het idee van koophuur geboren. Na een experiment eind jaren negentig biedt Het Oosten sinds vorig jaar haar klanten de mogelijkheid het casco van een huis te huren en de binnenkant te kopen. Die kan de klant dan naar eigen smaak en behoefte aanpassen of veranderen. Het blijkt voor veel bewoners een uiterst aantrekkelijke optie.

Het bepalen van een specifieke bestemming voor de panden die Het Oosten heeft aangekocht, wordt steeds vaker achterwege gelaten, vertelt Bijdendijk. De corporatie knapt de panden op en zet deze vervolgens als bestemmingsloze casco's in de woonmarkt. Bijdendijk meent dat grootschaliger bouw van dergelijke casco's in een behoefte voorziet. "Veel ruimte is voor de meeste mensen belangrijk. Maar verder moet je niet al te veel willen beheersen en controleren. Aannemers werken bijvoorbeeld heel vaak vanuit een efficiency-principe. In een grote stad als Amsterdam is het uiteraard belangrijk dat woonruimte stapelbaar is. Maar efficiency binnenshuis, dus het idee dat je de ruimte in je huis maximaal nuttig moet gebruiken, wordt door veel bewoners niet gedeeld. Want veel mensen houden helemaal niet van zo'n keurig ingedeeld huis. Die willen een raar huis. Met gekke, kleine kamertjes. Individuele wensen veranderen voortdurend en zijn onvoorspelbaar. Daar moeten producenten op inspelen door een zo groot mogelijke vrijheid te bieden."

## 5 Wat betekent persoonlijk wonen voor de bouwondernemer?

Hans Hulshof en Wim van der Does zijn vestigingsdirecteur respectievelijk technisch-commercieel directiemedewerker van Nijhuis Bouw B.V., vestiging Rijssen: “Persoonlijk wonen heeft gevolgen voor alle onderdelen van ons werk.”

Sommigen zien in persoonlijk wonen een bedreiging. Onterecht: het biedt juist nieuwe kansen. Bouwondernemingen die tijdig op deze trend inspelen, zien hun omzet en marge groeien. Als de zaken goed zijn geregeld, hebben zowel consument als het bouwbedrijf er alleen maar belang bij dat zoveel mogelijk via één loket wordt afgenomen.

Persoonlijk wonen vraagt veel van de bouwondernemer. Hij zal zijn onderneming erop moeten afstemmen. Dat heeft gevolgen voor de organisatie, het personeel, de technische invulling en de logistiek. De grootste verandering is niet alleen van praktische maar ook van mentale aard: de bouwonderneming zal klantgericht moeten denken en handelen: vanaf het moment van koop tot en met de oplevering moet de koper begeleid worden.

### Kopersbegeleiding

Bouwbedrijven zijn niet gewend om tijdens het ontwikkelings- en bouwproces intensief contact te onderhouden met de kopers van hun woningen. Het invoeren van kopersbegeleiding vraagt niet alleen om organisatorische veranderingen maar ook om een cultuuromslag: de klassieke uitvoerder staat niet direct te juichen op het moment dat de klant zich met zijn werk ‘bemoeit’. Het verwezenlijken van klantwensen begint uiteraard met het beantwoorden van de vraag wat de klant eigenlijk wil. Zoals al eerder opgemerkt, gebeurt dat eerst door marktonderzoek te houden en later door persoonlijk met elke koper in contact te treden. Het verdient aanbeveling om de communicatie met de kopers van het begin af aan te laten plaatsvinden via een speciale kopersbegeleider. Op die manier worden alle vragen en wensen goed gekanaliseerd. Gebeurt dat niet, dan komt er een stroom aan vragen terecht bij de projectorganisatie. De kopersbegeleider ziet erop toe dat alle informatie van kopers op een goede manier in de organisatie wordt verwerkt. Dat vergt uiteraard een zorgvuldige projectvoorbereiding en ondersteuning van de juiste (geautomatiseerde) hulpmiddelen. De kopersbegeleider blijft de contacten met de klanten onderhouden tot en met de oplevering. Doordat hij in alle fasen, tot en met de overdracht van de sleutel, verantwoordelijk is voor de communicatie met de klant, is de kans groot dat hij geen irreële beloftes doet. Hij moet immers waarmaken wat hij belooft en kan niet kiezen voor een hit & run-tactiek die makelaars nog wel eens toepassen. Tot slot als neveneffect zal het aanstellen van een vast contactpersoon voor alle klantvragen het imago van de bouwondernemer zeker ten goede komen.

### Invloed? ja, maar tot welk moment?

Het goed verwerken van de enorme informatiestroom is één van de grootste uitdagingen die persoonlijk wonen met zich meebrengt. Hoe worden de wensen van de klant vertaald in een aanbieding? Hoe en tot welk moment is bijstelling mogelijk? Tot welke fase in het realisatieproces blijven er keuzemogelijkheden over? Hoe wordt de informatie vastgelegd en overgebracht aan de uitvoering? Er zijn verschillende manieren om deze problematiek het hoofd te bieden. Zo zijn er modellen waarbij opties worden aangeboden, maar ook modellen waarbij in principe alles ter discussie kan worden gesteld. Soms wordt eerst naar een koopovereenkomst toegewerkt en komt het maken van keuzen later aan de orde. Soms is de keuzevrijheid al aanwezig na het eerste klantcontact. Deze laatste aanpak lijkt beter aan te sluiten bij de toekomstige markt. Immers: de keuzemogelijkheden zelf zullen een belangrijk verkoopargument gaan vormen.

### Communicatie

Op welke manier ook invulling wordt gegeven aan persoonlijk wonen, communicatie zal altijd een belangrijke rol spelen. Eerlijkheid en duidelijkheid zijn hierbij van groot belang. Wanneer later blijkt dat een bepaalde optie toch niet haalbaar is, kan dat voor grote problemen zorgen. Klanten moeten vooraf alle consequenties kunnen overzien. Ze worden snel wantrouwend wanneer de informatie over kosten niet helder is. Ook op andere terreinen is duidelijkheid van groot belang. Denk aan informatie over de beeldvorming, planning, voortgang, geschat energieverbruik en onderhoudskosten. De persoonlijke communicatie kan eenvoudig worden ondersteund door het tonen van monsters, producten, videofilms en tekeningen (verkooptekeningen conform de richtlijnen ‘Woningborg’ of G.I.W.). Het tonen van werktekeningen verdient daarentegen geen aanbeveling, omdat hierop lang niet altijd de eindsituatie zichtbaar wordt. Een uitzondering geldt

voor het bespreken van de badkamer. Dan is een werktekening handig om te kunnen overleggen over de tegelindeling. Voor de communicatie met de kopers kunnen ook moderne middelen als internet worden ingezet. Via een website kan met de klant worden overlegd over de uitwerking van zijn opties. Tijdens de bouw kan een webcam de voortgang van de bouw volgen. Het is verstandig om ruimhartig in communicatie te investeren. Goede communicatie kan duur meer- en minderwerk voorkomen.

#### Logistiek

Logistiek neemt bij persoonlijk wonen een belangrijke plaats in. Er is veel meer uitwisseling van informatie dan bij een regulier bouwproject. Tot het begrip 'informatielogistiek' wordt niet alleen de informatie-uitwisseling met de klant, de toeleveranciers en andere externe partijen gerekend, maar ook de informatie-uitwisseling die intern (binnen de verschillende afdelingen van de organisatie) dient plaats te vinden. Een ondernemer die met persoonlijk wonen aan de slag gaat, zal zijn logistieke organisatie dan ook zeker moeten aanpassen.

#### Trends

In persoonlijk wonen doen zich de volgende trends voor:

- One stop shopping. De klant gaat voor alle zaken met één partner in zee. Deze realiseert niet alleen zijn nieuwe woning, maar zorgt ook voor stoffering, de verhuizing, de aanleg van de tuin en zelfs voor het gehele financiële arrangement (hypotheken en verzekeringen).
- Nieuwe verkoopconstructies. Klanten die slim investeren, kopen in eerste instantie veel ruimte en stellen het realiseren van sommige opties nog even uit. Hierop wordt ingespeeld door slimme financieringsconstructies aan te bieden. Zo zijn er woningbouwverenigingen die huurwoningen tegen een lage prijs verkopen, met de verplichting om een langjarig onderhoudscontract aan te gaan.
- Nieuwe media. De mogelijkheden van internet kwamen al eerder aan bod. Het mag duidelijk zijn dat niet alleen bouwondernemers het initiatief kunnen nemen een site op te zetten. De consument kan dit ook doen: een klachtsite is geopend. Internet maakt het voor klanten makkelijker om zich snel te organiseren. Hun macht neemt toe.
- Informatie wordt klantgericht. Bestekken zijn nu nog niet op de klant toegeschreven. In de nabije toekomst zal het klantbestek z'n intrede doen. Alleen op die wijze kan op een goede manier overleg plaatsvinden met de klant over de gebruikskennmerken en prestaties van het eindproduct.

#### Kortom:

- Persoonlijk wonen is een kans en geen bedreiging. Een kans op tevredener klanten en meer omzet.
- Een goede kopersbegeleiding is van essentieel belang om persoonlijk wonen kans van slagen te geven. De kopersbegeleider ziet er op toe dat alle informatie van de klanten op een goede manier door de organisatie wordt verwerkt. De output bestaat uit bestekken en tekeningen die enerzijds (op een klantvriendelijke manier) worden teruggekoppeld aan de klanten en anderzijds worden overgedragen aan de uitvoering.
- De kwaliteit van de communicatie tijdens het gehele proces kan de kwaliteit van het project (en de winstgevendheid) maken of breken. Speciale aandacht dient uit te gaan naar de informatie-logistiek.
- Persoonlijk wonen is volop in ontwikkeling. Er doen zich verschillende trends voor. Welke ècht belangrijk worden, valt niet te voorspellen. Actieve bouwondernemers blijven de ontwikkelingen volgen.

## Kiezen binnen zekere grenzen

Goed, de tijd van alles wat je aanbiedt, wordt verkocht is voorbij. Maar de stelling wie niet meedoet met persoonlijk wonen, mist de boot gaat Hans Hulshof en Wim van der Does veel te ver. Hulshof en Van der Does zijn vestigingsdirecteur respectievelijk technisch-commercieel directiemedewerker van Nijhuis Bouw B.V., vestiging Rijssen. Beter inspelen op individuele woonwensen van kopers, ook bij seriebouw, voorziet volgens hen duidelijk in een behoefte. Nijhuis Bouw heeft er als ontwikkelend bouwbedrijf inmiddels de nodige ervaring mee opgedaan. De principes van persoonlijk wonen zijn door Nijhuis vertaald in het zogeheten 'Trento®-concept'. "Je kunt Trento® omschrijven als het honoreren van persoonlijke woonwensen langs een procesmatige weg", licht Hulshof toe. "In de praktijk komt dat hierop neer: wij onderzoeken voor een bouwproject eerst de stedenbouwkundige en architectonische randvoorwaarden. Daar is de koper, doorgaans een leek op het

gebied van bouw, nog niet bij betrokken. Maar zodra deze randvoorwaarden bekend zijn, komt de communicatie met kopers op gang. Zij kunnen dan voorkeuren kenbaar maken die betrekking hebben op bijvoorbeeld de omvang en de indeling van de woning, het gevelaanzicht, de uitrusting van de badkamer en de keuken en de materialen die we binnen en buiten gebruiken. Dit alles uiteraard binnen zekere grenzen.”

#### Zorgvuldige communicatie

Het Trento®-concept wordt door Nijhuis stapsgewijs op de markt gebracht. Bij ieder lopend bouwproject gaat speciale aandacht uit naar specifieke technische, logistieke en procesmatige aspecten van de innovatie. Als met alle onderdelen ervaring is opgedaan, kan Trento® voor honderd procent in de markt worden gezet. Van der Does: “Dit concept heeft gevolgen voor alle onderdelen van ons werk. Je moet experimenteren met allerlei nieuwe producten. De manier waarop je automatisering gebruikt bij projecten verandert. Strategische partners in de bouw zoals toeleveranciers en onderaannemers, moet je anders aansturen. De kostenconsequenties van een bepaalde keuze moet je razendsnel kunnen overzien. Een bouwtechnische aanpassing op het ene punt maakt soms een verandering op het andere punt noodzakelijk en over de kosten daarvan willen wij tegenover kopers volledig transparant zijn. En tenslotte vergt ons persoonlijk wonen-concept natuurlijk een volstrekt nieuwe wijze van communiceren. Bij traditionele seriebouw was er ook wel een vorm van inspraak. Maar de keuzemogelijkheden zijn daar veel beperkter dan bij Trento®. Als je 120 woningen bouwt volgens ons principe, kan het best zijn dat je met 120 verschillende huizen te maken krijgt. Dat vergt een zorgvuldige communicatie tussen ons, de kopers en onze professionele partners.”

Als alles volgens plan verloopt, zal Nijhuis de realisering van het Trento®-concept voltooien met een ruimte waarin kopers begeleid worden in het maken van hun keuzes. “Je moet je hierbij een soort virtual reality voorstellen”, legt Van der Does uit. “Bij seriebouw met honorering van individuele wensen kun je moeilijk voor elke woning een maquette gaan bouwen. Daarom willen wij een ruimte inrichten met grote schermen waarop een koper bijvoorbeeld een keuken virtueel kan inrichten of door zijn woning kan lopen. Dat geeft een goede indruk van de resultaten van iemands keuzen. En het verkleint de kans dat iemand bij nader inzien toch niet zo blij is met wat er staat. Dat kan immers nooit de bedoeling van individueel bouwen zijn.”

#### Trento®

Bij het Trento®-concept wordt de koper stap voor stap geholpen om, binnen een bepaald budget, zijn eigen woonwensen te realiseren. Zelfs de breedte, hoogte en dakvorm kunnen tot de keuzevrijheid behoren. Indien de klant dit wenst, kan ook gezorgd worden voor financiering, verzekering en tuinaanleg.

## 6 Persoonlijk wonen: een checklist

De checklist gaat er vanuit dat een stedenbouwkundig plan aanwezig is.

- Maak een situatieanalyse (grondkwaliteit, milieuaspecten, verkeerslawaaai, ontsluitingen, enzovoorts);
- Voer een marktverkenning uit, stel de doelgroep vast, inventariseer de koperswensen van de doelgroep;
- Stel de commerciële en economische haalbaarheid vast;
- Stel een kopersbegeleider aan en maak duidelijk welke bevoegdheden en verantwoordelijkheden hij heeft. Stel hiervan ook de rest van de organisatie op de hoogte (zie ook het volgende punt);
- Licht de organisatie in en zorg voor opleidingen en trainingen;
- Zorg voor de nodige administratieve ondersteuning;
- Overweeg de verkoop van afbouwproducten, verzekeringen, financieringen en andere producten. Zet hiervoor een organisatie op;
- Stel de grens vast tussen vast en variabel. Wanneer voor het eerst ervaring wordt opgedaan met persoonlijk wonen is het raadzaam de variabiliteit bewust te beperken en deze van project naar project geleidelijk op te voeren;
- Stel de technische oplossingen (productkeuze, detaillering, proces) vast en werk deze uit voor communicatie met derden (waaronder de architect);
- Voer overleg met de gemeente over de persoonlijk wonen-plannen. Vooroverleg met de welstandscommissie is van belang wanneer kopers invloed krijgen op de vormgeving van het exterieur. Bespreek de grondprijsbepaling: streef naar een vast bedrag per kavel;
- Stel een briefing op voor de architecten. Deze bestaat niet alleen uit een programma van eisen (in de traditionele betekenis) en het bestemmingsplan, maar ook uit een instructie ten aanzien van de verdeling vast en variabel, de vraag naar variant ontwerpen en de procesrandvoorwaarden (waaronder instructies over de plaatsing van constructieve elementen en voorzieningen voor de leidingen). De ontwerper moet ook de instructie krijgen om één en ander in communicatief opzicht geschikt te maken voor de klanten;
- Selecteer een architect en verzorg de opdrachtverlening;
- Voer opnieuw vooroverleg met de welstandscommissie, in samenspraak met de architect;
- Ontwikkel communicatiemateriaal voor potentiële kopers;
- Ontwikkel de keuzeopties uit tot prijslijsten, presentaties en dergelijke. Wees duidelijk over de kostenconsequenties van de opties;
- Beleg een startbespreking met de kopers zodra voldoende kopers bekend zijn en het besluit te gaan bouwen, is genomen. Tijdens deze bijeenkomst wordt het plan toegelicht en wordt de kopersbegeleider geïntroduceerd;

- Zorg ervoor dat de klanten tijdens het hele proces voldoende aandacht krijgen en dat de wensen zorgvuldig de organisatie in worden geloodst. Zet zodanige communicatie-instrumenten in dat kopers voortdurend worden geïnformeerd over voortgang, planning en knelpunten;
- Los klachten snel en doeltreffend op. De kwaliteit van de nazorg is zeer bepalend voor het klantbeeld.

## 7 Samenvatting

De consument moet meer invloed krijgen op de ontwikkeling en bouw van zijn woning. Dat is niet langer alleen het standpunt van belangenorganisaties als de Vereniging Eigen Huis; ook de overheid deelt die opvatting. In de Nota Wonen is die stellingname vertaald in concreet beleid. De overheid wil niet alleen dat de consument meer invloed krijgt op de ontwikkeling van woningen die in een project worden aangeboden, maar ook meer ruimte ter beschikking stellen voor particulier opdrachtgeverschap. Als dat gebeurt, zullen de machtsverhoudingen op de woningmarkt danig gaan verschuiven; de lang verwachte vragersmarkt komt dan snel dichterbij.

Op initiatief van het NVOB (Hoofdgroep Grootbedrijf) is onder de vlag van SBR de kennis geïnventariseerd die bij bouwbedrijven aanwezig is op het terrein van persoonlijk wonen. De centrale vraag was: wat komt er op de bouwondernemer af als hij moet inspelen op de individuele wensen van consumenten? Vanzelfsprekend gaat dat veel verder dan de gebruikelijke meer- en minderwerkopties. Naast de kleur van de tegeltjes is er bijvoorbeeld ook aandacht voor vormbepalende opties zoals kapvorm, pui-vullingen, aanbouwen, erkers, serres, balkons en garages. Dat vergt naast veel interne veranderingen ook een nieuwe omgangsvorm met de welstandscommissie.

De studiegroep heeft zich met name geconcentreerd op de seriematige woningbouw, gezien door de bril van de bouwonderneming die zelf projecten ontwikkelt. Overigens wel met het doel om ook aandacht te vragen voor dit onderwerp bij de andere disciplines die bij de bouw betrokken zijn zoals architecten, gemeenten, stedenbouwkundigen en opdrachtgevers.

Uit het inventariserend onderzoek is een aantal concrete adviezen aan bouwondernemers naar voren gekomen:

- Probeer in kaart te brengen welke keuzevrijheid door de consument wordt geapprecieerd. Dit kan op basis van algemeen verkrijgbare marktinformatie maar in veel gevallen zal dit moeten worden aangevuld met projectgericht marktonderzoek;
- Vertaal de koperswensen in een programma van eisen, waarbij een scherp onderscheid dient te worden gemaakt tussen hetgeen als vast (geen invloed consument) en hetgeen als variabel moet worden beschouwd en voorts op welk tijdstip in het proces welke keuzen nog gemaakt kunnen worden;
- Besteed veel aandacht aan de communicatie met de consument tijdens het gehele proces van werving tot en met nazorg. Het is met name belangrijk om de klant in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren over de financiële consequenties van bepaalde keuzen. Om de communicatie te stroomlijnen, is het zaak een kopersbegeleider te benoemen. Hij is voor de kopers het aanspreekpunt tijdens het gehele proces;
- Zorg voor voldoende kennis van nieuwe producten, waarmee persoonlijk wonen realiseerbaar wordt. In de publicatie wordt met name gewezen op het feit dat de positionering van leidingen veel invloed kan hebben op de keuzevrijheid van de consument. Een aantal 'leidingstrategieën', mogelijk gemaakt door een nieuwe lichting vloersystemen, komt aan de orde;
- Besteed extra aandacht aan het beheersen van de informatiestromen (informatie-logistiek). De informatiestroom is bij persoonlijk wonen veel groter dan bij een traditioneel proces. De inzet van specifieke software (kopersbegeleiderssystemen) kan goede diensten bewijzen.

Voor andere partijen zijn de volgende conclusies van belang:

- In het bestemmingsplan worden veel zaken geregeld die de bewegingsvrijheid van woonconsumenten inperken. Gemeenten zullen in veel situaties soepel moeten mee-werken aan het aanpassen van het bestemmingsplan, wil persoonlijk wonen een kans krijgen;
- Hetzelfde geldt voor de regelgeving, de grondpolitiek, de invloed van de nutsbedrijven en het waterschap.

## 8 Bijlage voorbeelden schema-invulling

- **A+ woning**
- **Smarthouse**
- **Schoonwoon**

### A+ woning

Bouwbedrijven Jongen, een onderdeel van Koninklijke Volker Wessels Stevin, ontwikkelde in samenwerking met A+ een woningbouwconcept gebaseerd op de Infra+ vloer. In deze vloeren kunnen leidingen flexibel en variabel worden weggewerkt. Gelet op de gewenste bouwsnelheid is in het concept gekozen voor een staalskelet en prefab metselwerk.

In Etten-Leur zijn inmiddels 36 woningen gerealiseerd. Al deze woningen zijn individueel ingevuld; er zijn er geen twee hetzelfde. Jongen ontwikkelt vervolgprojecten en wil het concept ook in appartementencomplexen toepassen.

### Smarthouse-concept

Robert Winkel, architect en bedenker van de internetdienst 'ArchiNed', lanceerde vorig jaar het Smarthouse-concept. De grondgedachte van dit concept bestaat uit een drietal typen vrijstaande woningen: Patio, Herenhuis en Atrium.

De bouwtechniek bestaat uit een maatvast staalskelet, steelframe-vloeren en een steelframe-binnenspouwblad. Op basis van dit systeem ontwerpt Robert Winkel, spelend met vrije maatvoering, gevelindeling en afwerkingen, de woning volgens de wens van de klant. De woningen hebben een herkenbare architectonische uitstraling.

### Schoonwoon

Schoonwoon richt zich met haar woningconcept op de milieubewuste klant. Het concept wordt bepaald door lage transmissieverliezen en milieugerichte installatietechnieken. Er wordt bijvoorbeeld standaard een warmtepomp aangeboden.

In dit concept worden ook de koperswensen van de consument centraal gesteld. Binnen de stedenbouwkundige vrijheden wordt de klant zoveel mogelijk ruimte geboden. In Bladel is volgens dit principe al een project gerealiseerd.

# COLOFON

Deze publicatie is tot stand gekomen door SBR in samenwerking met het NVOB, hoofdgroep Grootbedrijf.

## Rapporteur

J.J.N. Lichtenberg, Buro A+

## Leden studiegroep

I. Batenburg	Batenburg Aannemers
A.J.J. Blijleven	Vink en Veenman
P.A. Breur	Breur & ZN Zwijndrecht
ing. W.C. van der Does	Nijhuis Bouw Rijssen
H.W. Hegeman	Hegeman Almelo
ir. H.H. Hulsman	Bunnik Bouw
ir. J.J. Rip, projectmanager	SBR
P.C. van Kooten	Bontenbal
ing. M.F. Lindgreen	Florie / vd Heuvel
J. Nieuwenhuis	
ing. P. Noordhuis, voorzitter	VBK Bouwbedrijf
D.L. van der Plas	KBM Katwijk
drs. ing. A.L.J. Schuurs	BouwNed
R. Tauber	Tauber
Mr. M.W. Thies	BouwNed
J.F. Uittien	Obdeijn Bouwbedrijf
ir. Y. van der Zanden	HRA ontwikkeling

## Tekstbewerking en interviews

Tekst Plus, Beesd

## Fotografie

Foto Snaterse, Alphen aan den Rijn, Ronald van den Heerik, Wim Beishuizen en Retina/Martien Kerkhof.

## Vormgeving en opmaak

Schelkers Communicatie & Advies, Rotterdam

## Druk

Koninklijke De Swart, Den Haag

mei 2001

© Stichting Bouwresearch

Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, getransformeerd tot software of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of enige andere manier, is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voorzover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b Auteurswet 1912 in verbinding met het Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient u zich te richten tot: SBR, Postbus 1819, 3000 BV Rotterdam.

No part of this book may be reproduced in any form by print, photoprint, microfilm, stored in a database or retrieval system, or any other means without written permission from the Stichting Bouwresearch.

#### SBR: hét kenniscentrum voor de bouw

De bouw heeft te maken met veel innovaties en snel veranderende wet- en regelgeving. Voor partners in de bouw is het zaak op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen op technisch, bouwkundig, juridisch en maatschappelijk terrein. SBR helpt daarbij. SBR verzamelt kennis en informatie die bouwpartners in hun dagelijks werk nodig hebben en stelt die op verschillende manieren beschikbaar. In overzichtelijke publicaties, handboeken en informatiebladen, met studiebijeenkomsten, op cd-rom en via internet. Al met al heeft SBR informatieproducten beschikbaar over zo'n 200 onderwerpen die in de bouw spelen.

Op basis van de vragen uit de markt en gesprekken met vertegenwoordigers uit alle geledingen uit de bouw stelt SBR jaarlijks een programma van onderzoek en kennisoverdracht samen. Concreet leidt dit programma tot de uitvoering van een groot aantal projecten. Grofweg is SBR actief op de volgende drie terreinen:

- informatie over bouwtechnieken;
- informatie over duurzaam bouwen en milieu;
- informatie over bouwprocessen, ICT, juridische aspecten en bouwregelgeving.

#### Actuele informatie over SBR-uitgaven

De nieuwste SBR-uitgaven worden toegelicht in de periodiek verschijnende nieuwsbrief SBR nieuws en de e-mail nieuwsbrief SBR@nieuws. Beide worden op aanvraag gratis toegezonden. Vraag ook eens naar onze abonnementenfolder en lees over de voordelen die een abbonementhouder bij SBR heeft.

Voor informatie kunt u bellen met het informatienummer: 010 - 411 4111. E-mailen kan ook: [verkoop@sbr.nl](mailto:verkoop@sbr.nl)

Over alle SBR-publicaties, -softwareproducten en de belangrijkste projecten vindt u informatie op onze internet-site: [www.sbr.nl](http://www.sbr.nl)

#### Uitsluiting aansprakelijkheid

SBR en degenen die aan dit product hebben meegewerkt, hebben een zo groot mogelijke zorgvuldigheid betracht bij het samenstellen van deze publicatie. Toch kan niet worden uitgesloten dat de inhoud onjuistheden bevat.

De gebruiker van dit product aanvaardt daarvoor het risico. SBR sluit, mede ten behoeve van de auteurs, iedere aansprakelijkheid uit voor schade die mocht voortvloeien uit het gebruik van informatie uit dit product.