

Automatisering tot nu toe te weinig samenhangend

Belangrijke rol informatica bij beheer woningvoorraad



Aandacht voor naoorlogse wijken. Het complex 'Nieuw Engeland' in Hoogvliet. Foto: Bunchhouse Mediapartners BV Voorburg

In volkshuisvestingsland gaat het beheer van de bestaande woningvoorraad een steeds grotere rol spelen. Tot voor kort ging de aandacht van overheden, corporaties en andere belanghebbenden uitsluitend uit naar nieuwbouw en vervangende nieuwbouw of renovatie. Deze veranderde interesse is niet verwonderlijk. Doordat de bouw van nieuwe woningen in belang afneemt verschuift de aandacht haast vanzelf naar de reeds bestaande woningen. Bovendien is de kwantitatieve woningnood voor het grootste deel opgelost, waardoor slechte gedeelten van de woningvoorraad met verhoogde omloopsnelheid en dreigende leegstand geconfronteerd worden. Tenslotte komen vooral uit de zo rustig geachte naoorlogse wijken steeds meer signalen omtrent woontechnische gebreken, leegstand, verwaarlozing, hoge werkloosheid en een toename van vandalisme en criminaliteit.

FRANK VAN ERKEL*

De afgelopen jaren ontstond niet alleen snel toenemende aandacht voor de kwaliteit en het functioneren van de woningen zélf, maar ook voor de woonomgeving. Een negatieve waardering van het woonmilieu kan immers tot uiting komen in huurachterstanden, hoge verhuifrequentie en klachten over onderhoud en voorzieningenniveau. Deze indicatoren duiden er op, dat het verval reeds is ingezet. Daarom wordt ook niet meer uitsluitend gekeken naar bouwkundige en stedenbouwkundige kwaliteiten. Steeds vaker gaan sociale- en financiële aspecten, zowel bij bewoner als beheerder, een rol spelen bij de beoordeling van de kwaliteit van een gebied.

Informatie

Vervalprocessen zijn echter zeer complex en de factoren die hierbij een rol spelen zijn

vaak onderling verweven. Om greep op dit proces te krijgen, stijgt de vraag naar informatie over deze woningen aanzienlijk. Daarnaast groeit de behoefte om beter inzicht te krijgen in de ontwikkelingen op de woningmarkt en in de positie, die bepaalde woningen op die markt innemen, zodat men niet 'plotseling' met verhuurproblemen wordt geconfronteerd.

Er zijn grofweg drie soorten onderzoek die proberen deze honger naar informatie te stillen. Als eerste methode om aan de informatiebehoefte te voldoen ontstond er *probleemverkenkend onderzoek*. Er werden talloze beschrijvende studies verricht op landelijk, lokaal en woningcomplexniveau. Zo ontstonden soms uiterst nauwgezette beschrijvingen van vervalprocessen. Eén van de eerste publicaties betrof het complex Jagershoven in Helmond.¹ De meest recente publicatie is *Nieuw Engeland, Hoogvliet*. In dit boek schetsen Henk Hee-

ger en Frans van der Zon zeer gedetailleerd de ontwikkeling van een naoorlogse wijk in Rotterdam vanaf de oplevering tot de huidige situatie. Ze laten zien hoe technisch en sociaal verval elkaar in de hand werken en vrijwel onvermijdelijk gevolgd worden door financieel verval. Daarnaast ontstond een tweede type onderzoek, waarbij experimenten met *wijkgericht beheer* centraal staan om zo verval tegen te gaan of reeds in een vroeg stadium ten goede te keren. Beide soorten onderzoek leverden enig inzicht op in de werking van vervalprocessen. Er is nu een groeiende behoefte aan mogelijkheden om de mechanismen van verval reeds in een vroeg stadium bloot te leggen in plaats van ze slechts achteraf te verklaren. Leefbaarheidsproblemen worden nu regelmatig te laat gesignaleerd.

Stedelijk beheer

Hiermee komen we op het derde type onderzoek op dit gebied. Zowel onderzoeksinstituten als woningbouwverenigingen en beleggers zijn op zoek naar methoden van informatievoorziening om het *stedelijk beheerproces* te kunnen volgen en sturen. Snel signaleren en ingrijpen vergt een monitor-achtige benadering van de informatievoorziening en -analyse. Net als een patiënt in een ziekenhuis constant op een aantal kenmerken gecontroleerd wordt en op kritische punten direct geholpen kan worden, zo zal men ook buurten 'aan de monitor' willen leggen. Daarbij zal het niet alleen moeten gaan om het 'up-to-date' houden van sociale, culturele, demografische en fysieke gegevens. Ook subjectieve leefbaarheids- en welvaartsgegevens zullen in ogenschouw genomen moeten worden. Daarnaast zijn, als gevolg van veranderingen op de woningmarkt, de concurrentiepositie van een woning en de mate waarin deze bijdraagt aan de gewenste prijsdifferentiatie, woningdifferentiatie en woonmilieudifferentiatie steeds meer kwaliteitsbepalend. Het gevolg is dat men steeds meer oog krijgt voor sociale samenstelling, voorzieningenniveau, vandalisme en onveiligheid.

Bij woningbeheerders is dan ook het inzicht gegroeid dat woningvoorraadbeheer 'in ruime zin' noodzaak is geworden: vraag-aanbodverhoudingen, woningdistributie, financieel beheer (exploitatie) en sociaal beheer (verhuurbaarheid en voorkomen van sociale problemen) kunnen allen hiertoe gerekend worden. Door het veranderen van de woningmarkt van een aanbod- in een vragersmarkt, zal de behoefte aan informatie veranderen en het inzicht in woonwensen moeten toenemen. Maar ook het aanbod van informatie verandert. Er wor-

den meer gegevens verzameld die voor het beheer relevant zijn en men legt statistische verbanden aan. Al met al vereist het beheerproces van woningen, met name in vergelijking met het woningbeheer van vroeger, een goede en uitgebreide informatievoorziening.

Eiland-automatisering

Een toenemende automatisering en het gebruik van softwarepakketten, zoals het bedrijfsinformatiesysteem van de NCCW (Nationaal Computer Centrum Woningcorporaties) maar ook LOTUS en REFLEX, lijken het mogelijk te maken om de woningbeheerder snel en adequaat de vereiste informatie te verschaffen.

Zoals meestal is de werkelijkheid echter een stuk ingewikkelder en komen er, hand in hand met de toenemende automatisering, een aantal problemen naar voren. Zo blijken waardevolle gegevens veel geld te kosten. Tegelijk met een groeiende behoefte aan management-informatie maken financiële drempels deze gegevens minder toegankelijk. Informatie is een economisch goed geworden. Ook blijkt het hebben van informatie in toenemende mate gekoppeld aan het hebben van macht. Dit is één van de redenen van het niet altijd openbaar maken van informatie.

Ook als men wél beschikt over een grote hoeveelheid data blijkt de behoefte aan informatie niet altijd bevredigd te worden. Veel problemen kunnen nu eenmaal niet opgelost worden door maar in het wilde weg data te genereren! **Professor ir. H. Wagter** legde tijdens een onlangs gehouden symposium over genoemde problematiek de oorzaak van deze paradox bij het automatiseringsproces zelf.² Men start veelal met apparaatruaanschaf voor eenvoudig te



Foto: Guus Born, StinG

automatiseren functies. Het gevolg hiervan is wat wel 'eiland-automatisering' wordt genoemd: er ontstaan decentraal beheerde bestanden die moeilijk aan elkaar te koppelen zijn. Vervolgens vindt de uitgroei van zo'n systeem autonoom plaats. Er ontstaan eilandjes die elkaar gaan overlappen. Mede doordat de eilandjes star en conservatief zijn, ontstaan op deze wijze organisatorische en systeem-technische problemen. Ze groeien verder uit zonder overliggende structuur. Daarmee wordt precies de vinger op de zere plek gelegd: Men is eigenlijk bezig data te vergaren op een verouderde wijze, zonder voor de gehele organisatie een grondige analyse van de informa-

tiebehoefte gemaakt te hebben. Het is niet ondenkbaar dat zo'n analyse zal leiden tot een geheel nieuwe organisatievorm van woningbeheerders.

Tot nog toe is een echt efficiënte informatievoorziening nog niet goed uit de verf gekomen. Duidelijk is echter dat vele instellingen zich in toenemende mate met dit vraagstuk bezig houden. Het hebben van de juiste informatie zal immers een belangrijke rol gaan spelen bij het al dan niet succesvol beheren van de woningvoorraad en de bijbehorende woonomgeving. Met name in die woonmilieu's, waar snel en slagvaardig bijgestuurd moet worden omdat anders de kans bestaat dat de neerwaartse spiraal van verval slechts ten koste van grote financiële en maatschappelijke lasten is om te buigen.

* Redactie AGORA

1. Zie ook AGORA, 1987-2

2. De Technische Universiteit Eindhoven organiseerde met betrekking tot dit onderwerp het symposium *Informatievoorziening en beheerprocessen, dilemma's in de jaren '90*.

Literatuur:

H. Heeger en F. van der Zon: *Nieuw Engeland, Hoogvliet*. Delftse Universitaire Pers, 1987.

Ir. A. Nauta en drs. J. Smeets (red.): *Informatievoorziening en beheerprocessen*. Bouwstenen. TU Eindhoven, 1987.

Drs. F. Rensen: *Herinrichting en beheer van naoorlogse wijken*. Vereniging Nederlandse Gemeenten, 1987.

M. Veldman: *Amsterdamse korporaties en de veranderende woningmarkt*. Scriptie Planologie, Universiteit van Amsterdam, 1987.

Een complex in Delft

Woningbouwverenigingen worden in toenemende mate geconfronteerd met veranderend keuzegedrag van huishoudens op een zich verrijmende woningmarkt. De mutatiegraad van een complex stijgt en woningzoekenden weige-

Maisonnettes in Delft: veranderende huishoudentypen. Foto: Katholieke Bouwvereniging St. Hippolytus



ren vaker de aangeboden woning. De Katholieke Bouwvereniging St Hippolytus in Delft kreeg met deze problemen te maken in een complex vrije-sectormaisonnettes. Hier verhuisde in 1984 en 1985 bijna 23% van de bewoners naar elders. Alvorens te besluiten tot een grondige renovatie van het uit 1973 stammende complex, wilde men een nauwkeurig onderzoek naar de oorzaken van deze hoge verhuifrequentie. Dit onderzoek werd uitgevoerd aan het Instituut voor Sociale Geografie in Amsterdam.¹ In deze studie wordt allereerst gewezen op de veranderende leefpaden van individuen. Het traditionele stramen 'kind - thuis - eigen gezin - bejaard' is aan het veranderen. Tal van nieuwe huishoudensvormen hebben hun intrede gedaan. Vervolgens wordt aandacht besteed aan de bevolkingsontwikkelingen in Delft. Als één van de weinig oude steden in het westen van ons land kende Delft de afgelopen decennia een toename van het inwonertal, wat resulteerde in een minder sterke ontgroening en een versterkte positie van de middengroepen. Tenslotte is, om de positie van het afzonderlijke complex beter te kunnen begrijpen, inzicht verschaffen in de ontwikkelingen op de Delftse woningmarkt als geheel. Zo werd in 1980 begonnen met de aanleg van een omvangrijke nieuwbouwwijk, waardoor de woningvoorraad tot 1986 met maar liefst 18% toenam. Veel Delftenaren namen hun intrek in de nieuwe woningen. Met de binnenkomende studenten en de vertrekkende ingenieurs zorgde één en ander er voor, dat in Delft de bevolking in de jaren '80 sterk in beweging was.

In het tweede deel van het rapport komen de maisonnettes zelf aan de orde. Het blijkt dat de bevolkingsamenstelling van de buurt, waarin het complex is gelegen, aan sterke verandering onderhevig is. Ook binnen het complex, en van het complex naar andere woningen in de buurt, wordt veel verhuisd. Toch is er nauwelijks sprake van leegstand. Wél blijkt dat de maisonnetten zijn veranderend van een gezinscomplex in een complex voor tweepersoonshuishoudens; een zeer mobiel huishoudentype.

Hoewel de onderzochte wijk in Delft een specifiek geval is, krijgen ook woningbeheerders elders in het land te maken met een steeds mobieler wordende bevolking. 'Je leven lang in hetzelfde huis wonen' is er niet meer bij. Ze zullen moeten proberen hier meer greep op te krijgen, door al in een vroeg stadium zoveel mogelijk informatie over (toekomstige) bewoners te verzamelen. Niet alleen gegevens over leeftijd en huishoudentype, maar ook die met betrekking tot veranderende woonwensen en verhuisplannen zijn van belang. De beschikbaarheid van voldoende informatie maakt het mogelijk op tijd op (te voorziene) ontwikkelingen in te spelen.

MAX POPMA

1. Cees Cortie, Wils van der Steen en Christiaan de Bouter: *jonge-gezinsbuurtje temidden van een dreigende vergrijzing*. Het rapport is te bestellen door overmaking van f 12,50 op girorekening 268264 van Bouwvereniging St. Hippolytus, Kluzenaarsbocht 6, Delft.