



Architecture
and the
Built environment

#01
2011



Klantgestuurd voorraadbeleid en empowerment

Over Te Woon en andere initiatieven van woningcorporaties

Sake Zijlstra

Klantgestuurd voorraadbeleid en empowerment

Over Te Woon en andere initiatieven van woningcorporaties

Sake Zijlstra

TU Delft, Faculteit Bouwkunde, Afdeling Real Estate and Housing

Klantgestuurd voorraadbeleid en empowerment

Over Te Woon en andere initiatieven van woningcorporaties

Proefschrift

ter verkrijging van de graad van doctor
aan de Technische Universiteit Delft,
op gezag van de Rector Magnificus prof. ir. K.C.A.M. Luyben,
voorzitter van het College voor Promoties,
in het openbaar te verdedigen op vrijdag 1 juli 2011 om 15.00 uur
door Sake ZIJLSTRA
bouwkundig ingenieur
geboren te Haarlem

Dit proefschrift is goedgekeurd door de promotoren:
Prof. ing. A.F. Thomsen, Technische Universiteit Delft
Prof. dr. ir. V.H. Gruis, Technische Universiteit Delft

Samenstelling promotiecommissie:
.....

Rector Magnificus,
Prof. ing. A.F. Thomsen,
Prof. dr. ir. V.H. Gruis,
Prof. dr. ir. M.G. Elsinga,
Prof. dr. E.H. Tonkens,
Prof. dr. A. Reijndorp,
Prof. mr. J. de Jong,
Dr. J. Helderma,
Prof. dr. ir. P. Boelhouwer,

Voorzitter
Technische Universiteit Delft, promotor
Technische Universiteit Delft, promotor
Technische Universiteit Delft
Universiteit van Amsterdam
Universiteit van Amsterdam
Technische Universiteit Delft
Radboud Universiteit Nijmegen
Technische Universiteit Delft, Reservelid

.....
Ontwerp: Sirene Ontwerpers, Rotterdam
Druk: Grafisch Goed, Rotterdam

ISBN 9789461860026

© 2011 Sake Zijlstra

**'As soon as questions of will or decision or reason or choice of action arise,
human science is at a loss.'**

Noam Chomsky (television interview).

**'Ham and egg salad on white bread, Keeps me company on nights like this
A pack of mentholated cigarettes, Keep my air nice and thick.'**

Primus, The Pressman, Pork Soda, 1993

Inhoudsopgave (beknopt)

	Voorwoord	9
1	Klantgestuurd voorraadbeleid en kiezen op de woningmarkt	19
2	Theoretische achtergrond en analytisch kader	31
3	Verkenning klantgestuurde initiatieven	95
4	Keuzemodellen: tussen huren en kopen	123
5	Interviews: bewoners over Te Woon	147
6	Enquête: kiezen voor koop vanuit huursituatie	177
7	Conclusies, heroverwegingen en aanbevelingen	229
8	Literatuurlijst	247
9	Samenvatting	259
10	Summary	265

'Zolang je vooruit kijkt duurt tijd altijd even lang.'

Voorwoord

Vijf jaar geleden had ik net na mijn afstuderen aangegeven nog wel eens onderzoek te willen doen bij de TU Delft. Dat is nu gebeurd. Pas bij het afronden van dit proefschrift herinnerde iemand mij eraan dat ik na mijn afstuderen had gezegd “dat nooit meer”. Kom je nu mee, dacht ik. Als ik weer dergelijk ondoordacht idee heb, lees mij dan deze eerste regels voor.

Wat promoveren is, kan ik niet zeggen. Ik ben wijzer geworden. Ik zou nog wel wijzer willen worden. Dat verklaart wellicht de keuze om wel te gaan promoveren nadat ik het afstuderen had afgezworen. Toen dacht ik ook veel geleerd te hebben. Toch gaat ook nu het gezegde op: hoe meer we weten, des te meer we ons afvragen. Promoveren zou, in dat opzicht, best 50 jaar kunnen duren.

In mijn ogen was het naast leren toch ook vooral lezen. Daarom is de vrucht ook in woord. Helaas kunnen niet alle vruchten gelezen, noch gehoord worden. De impact die ik als gevolg verwacht is klein, daarin zal ik berusten.

Beschouw ik mijzelf als meer empowered na het afronden van dit onderzoek? Neen, eerder minder. Het kennisdilemma is een naar spookje. En naarmate ik de uitkomsten meer op mezelf betrek, word ik sceptischer over de voorliggende resultaten. Ook ik zie mijn huis niet als “teken dat ik het goed doe in mijn leven”. Betekent dat dan dat ik minder geborgenheid aan de woning ontleen? Dat ik minder gemotiveerd was om de keuze voor koop te maken? Neen. In mijn (ons, naar ik hoop) geval was het een honger naar “creatie”, de wens om samen te wonen, de kwaliteit van de ‘deal’ en het plezier in klussen dat mij/ons dreef. Het genot, de trots en de waarde die we aan ons huis ontleen zijn er niet minder om, al is het nog steeds niet af. Het zou echter ook (valse) bescheidenheid kunnen zijn. Maar ook de rol van geluk, of tenminste geluksbeleving, zou wel eens een meer culturele achtergrond kunnen hebben dan voorliggend beschreven. Ook ik zie het als ‘geluk’ dat mijn leven er zo uitziet. Kees, wat een geluk dat je 5 jaar geleden aan me gedacht hebt, bedankt daarvoor. André bedankt voor het geschonken vertrouwen. En Vincent, ik ben erg gelukkig geweest met jou als dagelijks begeleider.

Er zijn zoveel mensen die ik wil bedanken. Alle corporaties, bewoners, collega’s, medeonderzoekers... ieder die op enig moment op enigerlei wijze betrokken is geweest, heeft direct of indirect een bijdrage geleverd. Ik zal enkelen noemen. Bedankt: Martine van Sprundel en Jorien Elenbaas van Woonbron voor het meewerken aan de verkennende interviews, jullie zijn mij zeer behulpzaam geweest in het voorbereiden van de interviews en het selecteren van de complexen. Ik dank de corporaties uit het woonnetwerk en uit de onderzoekslijn MOVE voor hun financiële bijdragen. En alle corporaties die opdrachtgevers en deelnemers zijn geweest aan het “van eigen huis naar beter leven” onderzoek. Bedankt Maarten Vos van de SEV, Marja Elsinga, Reinout Kleinhans en Talja Blokland van het OTB. De samenwerking met de SEV en het OTB heeft, niet alleen bij de

uitvoering van het onderzoek, veel aan mijn kennis en ervaring bijgedragen. Natuurlijk Karoline Poorter voor haar bijdrage aan de eerste verkenning van de initiatieven. Ik kan, zal en wil niet iedereen bij naam noemen. Ik dank alle corporatiemedewerkers die meegewerkt hebben aan de interviews over motieven en achtergronden van klantgestuurd voorraadbeleid en Te Woon. En alle bewoners voor de tijd dat ze mij op hun bank geduld hebben. Aan de interviews in Rotterdam heb ik veel plezier beleefd. Uitnodigingen vanaf het balkon toegeschreeuwd "hee onderzoekert, mot je een wijntje?!" hebben mij ontzettend doen genieten, ook al heb ik het aanbod afgeslagen. Collega's en excollega's, bedankt voor jullie bijdrage en de prettige sfeer waarin we werken. Helaas zagen wij onze werkplekken in de as verdwijnen. Voor mij betekende de brand de definitieve kennismaking met het "nieuwe werken" en ik was zo gelukkig niet erg veel kwijt te zijn, behalve de originele transcripties van de interviews welke ik soms nog actief mis. Alle lezers, meelezers, commentatoren bedankt voor de feedback. Véro en Frank, bedankt dat ik proefkonijn mocht spelen. Reinier, bedankt voor de achtervang. Alle anderen uit de sectie Housing: ik hoop dat we nog jaren doorkunnen.

Tenslotte, deze jaren had ik nooit goed doorgekomen zonder de steun van vrienden en familie. Vooral in de laatste eindsprint zijn jullie, al heb ik dat waarschijnlijk nooit gezegd, onmisbaar geweest. Jeltje, als ik jouw niet hat... Quirine je bent van meer steun geweest dan ik kan zeggen. Niet alleen privé, maar ook inhoudelijk. We delen de interesse in het veld en jij sleurt me af en toe mijn ivoren toren uit.

Een zelfde "realiteitscontrole" ervoer ik recentelijk op een conferentie. Hier zeuren we over empowerment en burgerschap terwijl in sommige landen mensen moeten vechten om een dak. De saamhorigheid en de Rotterdamse mentaliteit (niet lullen maar poetsen) die dan tentoongespreid wordt is in staat dingen voor elkaar te krijgen die (hier) voor onmogelijk gehouden worden. Het benadrukte het verschil in top-down en bottom-up benaderingen van empowerment en tussen community empowerment en personal empowerment. De rol van de omgeving, in welke mate de samenleving en het bestuur georganiseerd zijn, lijkt een belangrijke rol te spelen. Als gevolg zullen sommige, goedbedoelde beleidsambities, hier wellicht nooit tot stand komen.

Een laatste reflectie. Ik zelf ben overigens niet goed in staat te kiezen en keuzes te maken. Ik gebruik zelfaangeleerde technieken om hiermee om te gaan. Ik voel mij ergens tussen 'human' en 'homo economicus'. Ik houd het midden tussen 'keuzemijder', 'satisficer' en 'optimizer'. Hoe dat samenhangt met mijn sterrenbeeld (dubbele weegschaal) zou ik niet graag onderzoeken.

Is het af, wat nu? Misschien hadden sommige leraren in het verleden toch gelijk: je zou een goede docent zijn, misschien is onderzoek iets voor je... Het heeft er alle schijn van.

Sake Zijlstra, Rotterdam mei 2011

'Het opdragen van een boek is als het sorry voor mijn afwezigheid zeggen.'

Inhoudsopgave (uitgebreid)

1	Klantgestuurd voorraadbeleid en kiezen op de woningmarkt	19
1.1	Introductie	19
1.2	Achtergrond	19
1.3	Probleemstelling en onderzoeksvragen	20
1.4	Onderzoekopzet en methoden	21
1.4.1	Methoden	22
1.4.2	Verificatie/Validatie	24
1.5	Beperkingen en inperkingen	26
1.6	Wetenschappelijke relevantie	27
1.7	Opbouw en leeswijzer	28
2	Theoretische achtergrond en analytisch kader	31
2.1	Woningmarkt: werking en redenen voor interventie	31
2.1.1	Woningmarktstructuur en -werking	32
2.1.2	Partijen op de woningmarkt	33
2.1.3	Woningmarkt regulering en knelpunten	35
2.1.4	BBSH en Overlegwet	37
2.1.5	Taken en benadering van de klant	39
2.1.6	Positie van de klant (voice, exit, loyalty)	42
2.1.7	De doelgroep	44
2.2	Klantgestuurd voorraadbeleid	46
2.2.1	Betrekking van de klant/relatie met de klant	46

2.2.2	Voorraadbeleid	48
2.2.2.1	Huurprijsbeleid	51
2.2.2.2	Aan- en verkoopbeleid: tussenvormen koop en huur	53
2.2.2.3	Onderhoudsbeleid	53
2.2.2.4	Woningverbeteringsbeleid	54
2.2.2.5	Sloop/nieuwbouwbeleid	55
2.2.2.6	Verhuurbeleid	56
2.2.2.7	Wijk- en buurtbeheer- of leefbaarheidbeleid	56
2.2.2.8	Overige diensten beleid	58
2.2.3	Bijdrage aan basiscriteria van volkshuisvesting	59
2.2.4	De mogelijke rol van de klant in voorraadbeleid	61
2.2.5	Participatiegraad	64
2.2.6	Eigendomsrechten	66
2.2.7	Het eigenwoningbezit: geneugten en bedreigingen	68
2.3	Empowerment	71
2.3.1	Empowerment als koepelbegrip	71
2.3.2	Vier vormen van empowerment	73
2.3.2.1	Authority	74
2.3.2.2	Capacity	76
2.3.2.3	Energy	77
2.3.2.4	Economische empowerment	80
2.3.3	Voorwaarden voor empowerment: vrije, autonome keuze	81
2.3.4	De rol van de woning bij empowerment	85
2.4	Analytisch kader: operationalisatie van klantgestuurd voorraadbeleid en empowerment	86
2.4.1	Classificatie van klantgestuurd voorraadbeleid	87
2.4.2	Authority: rechten en plichten	87
2.4.3	Energy: motivatie empowerment	88
2.4.4	Capacity: persoonlijke empowerment	89
2.5	Conclusie: klantgestuurd voorraadbeleid en empowerment	91
3	Verkenning klantgestuurde initiatieven	95
3.1	Inleiding en opzet: verkenning van initiatieven	95

3.1.1	Opzet: telefonische enquête	96
3.1.2	Steekproef	97
3.1.3	Respons	98
3.1.4	Verwerking	99
3.2	Initiatieven in klantgestuurd voorraadbeleid	99
3.2.1	Toepassingsbereik	101
3.2.2	Resultaten	101
3.2.3	Categorie huur-koopkeuzemodellen	104
3.2.4	Naamgeving	105
3.2.5	“Oncategoriseerbaar”	106
3.2.6	Toekomst	108
3.3	Classificatie van initiatieven	109
3.3.1	Initiatieven per beleidsterrein	109
3.3.2	Initiatieven en de invloed op basiscriteria van volkshuisvesting	112
3.3.3	Initiatieven naar participatiegraad	116
3.3.4	Aantal opties en keuzeruimte	119
3.4	Conclusie: veel initiatieven maar beperkte dekking	121
4	Keuzemodellen: tussen huren en kopen	123
4.1	Inleiding en opzet: Te Woon en huur-koopkeuzemodellen	123
4.2	Huur-koopkeuzemodellen en verkoop met voorwaarden	124
4.2.1	Modellen en varianten	125
4.2.2	Het model Te Woon	127
4.2.3	Verkoopresultaten Te Woon	128
4.2.4	Standaardisering van initiatieven en wettelijke restricties	129
4.2.5	Risico's van Te Woon voor corporaties	130
4.3	Aanleidingen, doelen en verwachtingen van Te Woon in de praktijk	131
4.3.1	Motieven en aanleidingen voor Te Woon	132
4.3.2	Empowerment als doel	133
4.3.3	Financiën als doel	134

4.3.4	Verwachte effecten van keuze en koop	135
4.3.5	Effecten op langere termijn	137
4.3.6	Waargenomen effecten	137
4.4	Toepassing van en ervaringen met Te Woon in de praktijk	139
4.4.1	Wijze van aanbieden	139
4.4.2	Belemmeringen van en voor Te Woon	141
4.5	Conclusie: Te Woon voor empowerment en financiën	144
5	Interviews: bewoners over Te Woon	147
5.1	Inleiding en opzet: verkenning onder bewoners	147
5.1.1	Methode: interviews	148
5.1.2	Selectie onderzoekswijken	149
5.1.3	Selectie respondenten en respons	150
5.1.4	Vragenlijst	151
5.2	Kenmerken van de wijken en bewoners	152
5.2.1	Kenmerken wijken	152
5.2.2	Achtergrondkenmerken respondenten	153
5.3	Ervaringen en verwachtingen van bewoners	158
5.3.1	Redenen om niet te kopen: percepties	158
5.3.2	Huurders willen kopen	160
5.3.3	Verwachtingen vooraf	163
5.3.4	Verwachte effecten	164
5.4	Empowerment van bewoners	166
5.4.1	Energy empowerment	167
5.4.2	Totaal ervaring van Te Woon	171
5.5	Conclusie: bewoners verwachten minder	172

6	Enquête: kiezen voor koop vanuit huursituatie	177
6.1	Inleiding en opzet: brede enquête onder bewoners	178
6.1.1	Respons	179
6.2	Verschillen tussen huurders en kopers	180
6.2.1	Kenmerken respondenten	180
6.2.2	Overweging van het aanbod en redenen om niet te kopen	182
6.2.3	Redenen om te kopen	183
6.2.4	Advies en informatie	184
6.2.5	Activiteiten in en om de woning	186
6.3	Capacity Empowerment	187
6.3.1	Geborgenheid	188
6.3.2	Controle	191
6.3.3	Eigenwaarde	193
6.3.4	Relaties tussen schalen	195
6.3.5	Vertrouwen	197
6.3.6	Wanneer wordt koop overwogen	198
6.4	Energy empowerment	199
6.4.1	Meaningfulness	200
6.4.2	Choice en keuzevrijheid	205
6.4.3	Impact	213
6.4.4	Competence	217
6.5	Conclusie: empowermenteffecten zijn diffuus	221
7	Conclusies, heroverwegingen en aanbevelingen	229
7.1	Conclusies op onderzoeksvragen	230
7.1.1	Klantgestuurd voorraadbeleid	230
7.1.2	Classificatie van vormen van klantgestuurd voorraadbeleid	230
7.1.3	Klantgestuurd voorraadbeleid in de Nederlandse corporatie praktijk	231
7.1.4	Beoogde effecten van klantgestuurd voorraadbeleid	233

- 7.1.5 Door corporaties verwachte effecten van Te Woon 234
- 7.1.6 Door bewoners verwachte effecten van Te Woon 235
- 7.1.7 Ervaren effecten van Te Woon 237

7.2 Overwegingen bij Te Woon 240

7.3 Aanbevelingen nader onderzoek 244

8 Literatuurlijst 247

9 Samenvatting 259

10 Summary 265

BIJLAGE A Vragenlijst interviews (hoofdstuk 5) 271

BIJLAGE B Aanvullende tabellen (hoofdstuk 6) 277

Bijlage 6.2.1 Kenmerken respondenten 277

Bijlage 6.2.2 Overweging van het aanbod en redenen om niet te kopen 284

Bijlage 6.2.3 Redenen om te kopen 286

Bijlage 6.2.4 Advies en Informatie 288

Bijlage 6.2.5 Activiteiten in en om de woning 292

Bijlage 6.3 Capacity empowerment 294

Bijlage 6.4 Energy empowerment 302

Index van tabellen en figuren 305

Curriculum Vitae 311

1 Klantgestuurd voorraadbeleid en kiezen op de woningmarkt

§ 1.1 Introductie

Het klantgestuurd voorraadbeleid van woningcorporaties staat sinds het midden van de jaren '90 sterk in de belangstelling. Getuige de vormen waarin klanten keuzemogelijkheden krijgen en inspraak wordt geboden, wordt er veel van het beleid verwacht. Dit onderzoek gaat in op het klantgestuurd voorraadbeleid van de woningcorporaties. Het onderzoek stelt de voorkomende vormen van klantgestuurd voorraadbeleid, het waarom en het resultaat van dit beleid centraal. Daarbij wordt ingegaan op de motieven, de doelen en de verwachte en bereikte effecten van klantgestuurd voorraadbeleid.

§ 1.2 Achtergrond

De positie van de huurder als klant op de sociale woningmarkt is door voortdurende krapte op de woningmarkt nog altijd kwetsbaar te noemen (VROMraad 2007). Het versterken van zeggenschap van de klant in het voorraadbeleid van woningcorporaties zou kunnen bijdragen aan het tot stand komen van een betere afstemming van de vraag op het aanbod. Tegelijkertijd zou versterking van de positie van de klant op de woningmarkt nuttig zijn om zijn positie ten opzichte van de dominantie van de woningcorporatie als aanbieder te versterken. De woningcorporaties in Nederland bezitten gezamenlijk ongeveer één derde van de woningvoorraad. In het overheidsbeleid ligt (mede) daarom de nadruk op het versterken van de inspraak van de huurder (bijvoorbeeld via de Overlegwet (VROM 2009)) en keuzevrijheid (VROM 2000, 2006). Deze positieversterking wordt wel als empowerment geduid (VROM 2000). Empowerment komt evenwel ook op andere manieren terug in het beleid, wanneer over bewoners gesproken wordt. De VROMraad (2006) geeft aan dat bewoners toch vooral de mogelijkheid moeten hebben om zichzelf te kunnen ontwikkelen. De Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR 2005) benadrukt de benodigde betrokkenheid van bewoners bij de buurt. VROM (2003) en de VROMraad (2007)

geven aan dat bewoners niet in staat zijn om, wanneer zij dat zouden willen, toegang te krijgen tot de koopwoningmarkt. De rol van de stedelijke omgeving en van de woonomgeving wordt door beide bronnen benadrukt en de woning wordt als belangrijk element gezien. Er wordt nadrukkelijk gewezen op de rol van woningcorporaties om verschillende vormen van empowerment (onder meer: ontplooiën, kunnen kiezen voor koop, betrokkenheid bij woning en woonomgeving) te kunnen bereiken als bewoner. Ook de aandacht die woningcorporaties zelf hebben voor vergroting van de rol van de klant in hun voorraadbeleid, maakt duidelijk dat zijzelf hier veel van verwachten (Kromwijk en Scherpenisse 2003, Bobbe en Reimerink 2006). Er is evenwel weinig kennis voor handen over de manier waarop dat kan gebeuren. Ook is er weinig kennis over de vraag in hoeverre de activiteiten van corporaties daadwerkelijk leiden tot empowerment of bijdragen aan (deel-) aspecten (zoals betrokkenheid) die op te vatten zijn als empowerment of daartoe kunnen leiden.

Dit onderzoek is een exploratie van vormen van klantgestuurd voorraadbeleid, waarbij de nadruk gelegd wordt op het evalueren van empowermenteffecten onder bewoners. Hierbij wordt in het bijzonder aandacht besteed aan Te Woon omdat deze vorm van klantgestuurd voorraadbeleid naar voren komt als kansrijk, talrijk en populair onder woningcorporaties. En omdat Te Woon empowerment van bewoners in verschillende vormen (rechten en plichten verwerven, ontplooiing en zingeving) mogelijk maakt.

§ 1.3 **Probleemstelling en onderzoeksvragen**

Klantgestuurd voorraadbeleid kan kortweg gedefinieerd worden als dat beleid waarbij de klant (door de corporatie) betrokken wordt en direct effect heeft op het voorraadbeleid van de woningcorporatie. Waarom klantgestuurd voorraadbeleid wordt gevoerd door woningcorporaties en welke vormen er zijn, is nog niet of slechts beperkt in beeld gebracht. Daarnaast zijn de beoogde en bereikte effecten van het gevoerde klantgestuurd voorraadbeleid niet, of slechts gedeeltelijk, in kaart gebracht. Het doel van dit onderzoek is derhalve inzicht te verkrijgen in het gevoerde klantgestuurd voorraadbeleid, haar motieven, doelen en beoogde en bereikte effecten. De probleemstelling omvat daarom de breedte van het onderwerp. Klantgestuurd voorraadbeleid verdient gedefinieerd, gecategoriseerd, geïnventariseerd en beschreven te worden. Op deze wijze wordt bijgedragen aan het opvullen van de kennislacune die zowel wetenschappelijk als in de corporatiepraktijk bestaat omtrent empowermenteffecten als gevolg van klantgestuurd voorraadbeleid. Het proefschrift richt zich daarbij in het bijzonder op Te woon om voornoemde redenen (zie 1.2).

De probleemstelling is uiteengesplitst in een zevental onderzoeksvragen. De eerste vraag; wat is klantgestuurd voorraadbeleid (1), gaat in feite over de definitie van het kernonderwerp van dit proefschrift. De vraag is expliciet opgenomen om hiermee het klantgestuurd voorraadbeleid te kunnen onderscheiden van andere vormen van voorraadbeleid zoals strategisch of aanbodgestuurd voorraadbeleid. De vraag welke vormen van klantgestuurd voorraadbeleid te onderscheiden zijn, is opgesplitst in een theoretische en empirische benadering. De theoretisch gerichte vraag gaat over de classificatie van vormen van klantgestuurd voorraadbeleid en luidt: hoe kunnen vormen van klantgestuurd voorraadbeleid worden geclassificeerd (2). De empirische vraag gaat over de vormen die in de praktijk werkelijk voorkomen en luidt: welke vormen van klantgestuurd voorraadbeleid worden in de Nederlandse corporatie praktijk gehanteerd (3).

Met klantgestuurd voorraadbeleid worden verschillende effecten beoogd die ondermeer betrekking kunnen hebben op de individuele bewoner maar ook breder kunnen zijn zoals effecten op de woningmarkt en bedrijfsvoering van corporaties. De vierde vraag luidt dan ook: welke effecten worden beoogd met klantgestuurd voorraadbeleid (4). Bij klantgestuurd voorraadbeleid vormt empowerment een belangrijk beoogd effect, daarom is in het proefschrift bijzondere aandacht besteed aan de definitie en de operationalisatie van het begrip empowerment.

Bovenstaande vragen worden in het proefschrift voor klantgestuurd voorraadbeleid in de breedte van de vormen waarin het voor kan komen beantwoord. Het proefschrift spitst zich toe op het Te Woon initiatief waar het gaat om de empirische evaluatie van de daadwerkelijke effecten. Dit initiatief is populair, veel besproken en hiervan worden veel en verschillende effecten verwacht. Derhalve zijn er drie specifiekere onderzoeksvragen geformuleerd over Te Woon. De eerste van deze meer specifieke vragen, onderzoeksvraag vijf, gaat in op de effecten die corporaties van Te Woon verwachten, als bijzondere vorm van klantgestuurd voorraadbeleid. Deze effecten kunnen verschillen van de effecten die bewoners verwachten en daadwerkelijk ervaren. De vijfde en zesde vragen luiden derhalve: wat zijn de door corporaties verwachte effecten van Te Woon (5) en wat zijn door bewoners verwachte empowermenteffecten van Te Woon (6). De slotvraag van dit proefschrift evalueert de effecten die aan het initiatief Te Woon gekoppeld zijn ten aanzien van empowerment onder bewoners. De zevende vraag luidt: wat zijn de daadwerkelijk ervaren empowermenteffecten van Te Woon (7). In tabel 1.1 zijn de onderzoeksvragen samengebracht.

§ 1.4 Onderzoekopzet en methoden

De onderzoeksvragen zijn deels beschrijvend, deels exploratief en deels evaluatief van aard. De aanpak en methoden weerspiegelen deze aanpak. De aanpak is deels

kwalitatief en daarmee 'open' ingestoken (Wester en Peters 2004), maar omvat ook meer 'kwantitatieve' methoden, met name waar het gaat om de evaluatie van de effecten van Te Woon. Een eerste literatuurstudie bood een overzicht van het probleemveld en aanleiding tot de exploratie van de verschillende initiatieven die woningcorporaties tot klantgestuurd voorraadbeleid rekenen. Een eerste idee van afbakening tot het te onderzoeken initiatief (Te Woon) is daarbij ontstaan. Het gaf aanleiding tot verkennende interviews met corporatie medewerkers, welke op hun beurt tot de afbakening tot het beoogde en behaalde effect (empowerment van bewoners) leidde. De bevindingen uit de interviews zijn in een tweede fase van de literatuurstudie verder onderbouwd en hebben mede geleid tot de keuze voor het centraal stellen van de empowermenteffecten van Te Woon voor bewoners. Middels interviews met bewoners is hun belevingswereld verkend, wat vervolgens aanleiding gaf om verder naar daadwerkelijke empowermenteffecten te zoeken middels een meer kwantitatieve methode.

De probleemstelling van dit onderzoek is in voorgaande paragraaf uiteengezet in zeven onderzoeksvragen waarin een onderscheid is aangebracht naar vragen welke theoretisch te beantwoorden en empirisch te beantwoorden zijn. Voor de theoretisch te beantwoorden vragen wordt gebruikgemaakt van literatuurstudie. In de literatuurstudie worden begrippen gedefinieerd, analysekaders gegeven en evaluatie- en toetsaspecten geformuleerd ter beantwoording van de overige onderzoeksvragen. Bij de onderzoeksvragen 1, 2 en 4 wordt van een literatuurstudie gebruik gemaakt. Voor de in de empirie te beantwoorden onderzoeksvragen wordt gebruik gemaakt van twee data verzamelingmethodes: brede telefonische enquêtes (eenmalige surveys) en diepte interviews. De brede enquête wordt gebruikt voor de verkenning van de bestaande initiatieven en beantwoord vraag 3. De diepte interviews worden gebruikt om antwoord te vinden op vragen 4 en 5. Voor de evaluerende slotvraag, 7, wordt wederom gebruik gemaakt van een brede telefonische enquête.

§ 1.4.1 Methoden

De ontwikkeling van het analytisch kader geschied aan de hand van een brede literatuurstudie en resulteert in het definiëren van de relevante begrippen en komt tot stand door beantwoording van onderzoeksvragen 1,2 en 4. Het ontwikkelde analytisch kader zorgt ervoor dat begrippen onderscheiden kunnen worden, vormen van klantgestuurd beleid ingedeeld kunnen worden en empowermenteffecten naar verschillende aspecten beschouwd kunnen worden. Empowerment is op basis van een literatuurstudie in haar verschillende verschijningsvormen als volgt gedefinieerd: authority, energy, capacity en economische empowerment. Dit biedt de basis om

de effecten van het klantgestuurde voorraadbeleid in de vorm van Te Woon te evalueren naar aanleiding van het verwachte effect 'empowerment van bewoners' in onderzoeksvragen 6 en 7.

Bij de beantwoording van onderzoeksvraag 3 wordt het analytisch kader gehanteerd om de in de enquête onder woningcorporaties gevonden vormen van klantgestuurd voorraadbeleid in te delen naar verschillende vormen en de mate waarin het daadwerkelijk klantgestuurd is. Een beperkt aantal vragen is daartoe uitgezet onder een brede steekproef van woningcorporaties in Nederland. Op deze wijze is een zo volledig mogelijk overzicht van de verschillende voorkomende vormen van klantgestuurd voorraadbeleid verkregen. Het gehanteerde analytisch kader draagt bij aan het onderscheiden van voorraadbeleid en klantgestuurd voorraadbeleid. Voor een eenmalige survey (telefonische enquête) onder woningcorporaties is gekozen om een overzicht en eerste inzicht in de initiatieven die door woningcorporaties tot klantgestuurd voorraadbeleid gerekend worden te verkrijgen. De eenmalige survey is voor dergelijk verkennend onderzoek geschikt maar kan geen verbanden aan het licht brengen (Baarda en De Goede 1997;23, Babbie 2007;88). Conclusies op basis van de resultaten zijn indicatief en vormen in dit proefschrift aanleiding voor de afbakening van het onderzoek tot Te Woon en empowermenteffecten. Deze afbakening wordt mede ondersteund door de theoretische analyse.

Op basis van de in de theorie te verwachten effecten (vraag 4), wordt Te Woon gesignaleerd als kansrijke vorm van klantgestuurd voorraadbeleid omdat het mogelijkheden biedt tot het bereiken van verschillende vormen van empowerment. De derde onderzoeksvraag versterkt de signalering dat Te Woon kansrijk is om empowerment van bewoners te bereiken. De diepte interviews worden gebruikt voor het verkennen van de door corporatiemedewerkers aangedragen motieven voor het aanbieden van en de verwachte effecten van Te Woon. In vraag 4 en aan de hand van de interviews worden de beoogde effecten uit de theorie aan de praktijk getoetst (vraag 5). Het beeld dat Te Woon tot veel verschillende effecten moet leiden, maar ook met name tot empowerment van bewoners wordt bij de beantwoording van vraag 5 wederom versterkt. Met dezelfde methode (diepte interviews) worden de door de bewoners verwachte (en ervaren) empowermenteffecten van Te Woon verkend en wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 6.

De methode van interviewen biedt de mogelijkheid zo dicht mogelijk bij de leefwereld van de geïnterviewden te staan (Wester en Peters 2004;51,61) en dient ter verzameling van informatie uit mededelingen van de geïnterviewden (Emans 2002;16). Volgens Emans is interviewen een geëigende methode om (objectief) te achterhalen wat personen te melden hebben bijvoorbeeld aangaande ambities, overtuigingen en visies (ibidem;17, ook Babbie 2007;244 ev.). Een nadeel van interviewen is de interactie-beïnvloeding van het gesprek en de invloed op de antwoorden die de interviewer (onbewust) heeft. Bovendien kunnen de cognitieveffecten van zowel de geïnterviewde

als interviewer niet volledig vermeden worden (Emans 2002;20-21). Daarom is bij de interviews gepoogd ongecontroleerde, situationele invloeden zoveel mogelijk afwezig te laten zijn door de interviewvragen zoveel mogelijk te standaardiseren, zonder dat dit de gespreksvorm te duidelijk zou beïnvloeden. Bij de interviews met zowel de corporatiemedewerkers als bewoners is gebruik gemaakt van een tussenvorm van gestructureerde en ongestructureerde interviews. De gespreksonderwerpen en beginvragen waren vastgelegd en middels doorvragen zijn de geïnterviewden gestimuleerd bij diens antwoordpogingen ten einde een antwoord op de vraag te verkrijgen (Emans 2002). Overwegend zijn open vragen gehanteerd die later zijn gecodeerd. Waar gebruik is gemaakt van gesloten vragen waren deze vooraf gecodeerd.

Bij de beantwoording van de laatste onderzoeksvraag, vraag 7, wordt wederom gebruik gemaakt van een brede enquête (per telefoon), ditmaal onder bewoners van een Te Woon woning. De steekproef is genomen onder bewoners door heel Nederland en daarmee zo representatief als mogelijk. Verschillende groepen (nieuwe kopers en huurders die ook na het aanbod bleven huren) kunnen hierdoor op empowermentaspecten ook met elkaar vergeleken worden. De enquête toetst de indicatief vastgestelde bevindingen uit de enquête (onderzoeksvraag 6) en maakt hiervoor gebruik de operationalisatie van empowerment in vier vormen: authority, energy, capacity en economische empowerment.

§ 1.4.2 Verificatie/Validatie

De onderzoeksopzet maakt gebruik van een combinatie van verschillende onderzoeksmethoden zodat enerzijds theorie en praktijk expliciet met elkaar in verband gebracht kunnen worden en anderzijds bijgedragen kan worden aan een scherpere definitie van begrippen en beoogde effecten op basis van praktijk en theorie. Voor deze combinatie van methoden is bovendien gekozen om uit verschillende "soorten" bronnen verschillende schalen van informatie op te kunnen halen. De interviews vormen enerzijds een verkenning, maar dienen anderzijds om, naast de meer gesloten enquête, een open antwoord te vinden op de vraag naar de ervaring van (energy) empowerment als gevolg van Te Woon. Immers, de waarden en betekenis die men koppelt aan Te Woon kunnen erg persoonsgebonden zijn. De enquête vult enerzijds (door gesloten vragen) de interviews aan en breidt anderzijds de kennis over empowermenteffecten onder bewoners uit door gebruik te maken van deels andere (capacity) empowermentaspecten.

Door gebruik te maken van interviews bij de meer verkennende stappen van het onderzoek (vragen 5 en 6) is ondervangen dat eventuele lacunes in de theoretische benadering niet ontdekt zouden worden. Daarnaast bieden interviews de mogelijkheid

om de door corporatiemedewerkers verwachte verbanden tussen effecten op te kunnen halen en te spiegelen aan de ervaringen en de verbanden die de bewoners zien. Middels triangulatie zijn de bevindingen in dit onderzoek geverifieerd. Triangulatie is "de strategische combinatie van verschillende methoden om zo meer facetten van de werkelijkheid tegelijkertijd te belichten en op elkaar te betrekken (Webb 1966, Denzin 1978)" (Wester en Peters 2004;16). In dit onderzoek zijn waarnemingen door middel van documenten studie (literatuur) en interviews (met bewoners en medewerkers van corporaties) tegenover een meer kwantitatieve benadering van de empowermenteffecten geplaatst.

Deze onderzoeksopzet maakt tweemaal triangulatie van de onderzochte aspecten mogelijk. De vormen, motieven en de beoogde en daadwerkelijke effecten worden beide op drie verschillende manieren en vanuit drie verschillende invalshoeken benaderd. De doelen, verwachte effecten en daadwerkelijke effecten worden elk door middel van literatuur, interviews en enquête gezien, maar ook vanuit drie invalshoeken: theorie (wetenschappelijke literatuur), uitvoeringspraktijk (corporatiemedewerkers) en ervaringen (bewoners). De mix van onderzoeksmethoden draagt eraan bij dat geen belangrijke aspecten over het hoofd gezien worden.

No.	Vraag	Hoofdstuk	Methode
1	Wat is klantgestuurd voorraadbeleid	2.2	definities op basis van literatuur
2	Hoe kunnen vormen van klantgestuurd voorraadbeleid worden geclassificeerd	2.2, 2.4	Definitie op basis van literatuur met gebruikmaking van beleidsterreinen, property rights en participatieladder
3	Welke vormen van klantgestuurd voorraadbeleid worden in de Nederlandse corporatie praktijk gehanteerd	3	Enquête onder steekproef van Nederlandse woningcorporaties
4	Welke effecten worden beoogd met klantgestuurd voorraadbeleid	2.1, 2.3	Definities op basis van literatuur
5	Wat zijn de door corporaties verwachte effecten van Te Woon	4	Diepte interviews met Te Woon corporatie medewerkers
6	Wat zijn door bewoners verwachte empowermenteffecten van Te Woon	5	Diepte interviews met bewoners van Te Woon
7	Wat zijn de daadwerkelijk ervaren empowermenteffecten van Te Woon	6	Enquête onder huurders en kopers van Te Woon

Tabel 1.1: overzicht onderzoeksvragen en gehanteerde methoden

§ 1.5 Beperkingen en inperkingen

Het onderzoek is inventariserend en evaluerend van aard. De uitkomsten zijn beschrijvend en indicatief, dus niet voorspellend of gericht op het ontwikkelen van een nieuwe aanpak. Het onderzoek beperkt zich tot het in kaart brengen van de recent ontwikkelde vormen van klantgestuurd voorraadbeleid en het in kaart brengen van motieven en effecten daarvan. Daarbij gaat speciale aandacht uit naar de empowermenteffecten onder bewoners van Te Woon.

Het onderzoek beperkt zich uitsluitend tot klantgestuurd voorraadbeleid door woningcorporaties voor het beheer van de bestaande voorraad sociale woningen in Nederland. De zelfstandigheid van de corporaties, de daarmee verbonden verantwoordelijkheid en de recente veranderingen in het bestel, zijn aanleiding voor de focus op het beleid van woningcorporaties. De beperking tot de bestaande voorraad is mede bepaald omdat het grootste deel van de Nederlandse woningvoorraad bestaand is. De omvang van deze bestaande voorraad is substantieel en wanneer de keuzemodellen op de hele voorraad van woningcorporaties toegepast zouden worden, zou dit effect hebben op 2,4 miljoen huishoudens (van de in totaal bijna 7 miljoen huishoudens, VROM en CBS 2010). Mede omdat de toevoegingen aan de gehele woningvoorraad beperkt zijn geweest (tussen 1995 en 2005 niet meer dan 1,5%, Elsinga en Wassenberg 2007;131) is de focus op de bestaande voorraad en haar beheer te rechtvaardigen. De toevoegingen in de sociale voorraad zijn nog beperkter in omvang en bedragen minder dan 1% terwijl de sociale huurwoningvoorraad tussen 1995 en 2005 zelfs is afgenomen (Thomsen en Van der Flier 2006). Ook is deze focus te rechtvaardigen omdat niet verwacht kan worden dat de toevoegingen in de nabije toekomst aanzienlijk zullen groeien (VROM 2010).

De beperkingen zijn niet alleen kwantitatief, maar ook kwalitatief van aard. Zij betreft de klant en haar ervaringen in de bestaande voorraad. Het onderzoek belicht de mogelijkheden van de klant in de bestaande voorraad, of zij nu een nieuwe huurder of een bestaande huurder is. Tenslotte zijn er enkele pragmatische beperkingen als de beschikbare tijd, de beschikbaarheid van materiaal (de medewerking van corporaties) en voorgaand onderzoek en toepasbare methodes die het onderzoek mede vorm hebben gegeven.

Het onderzoek geeft indicaties voor het verbeteren van vraagstukken met betrekking tot de effectiviteit en efficiëntie die bij corporaties spelen. De nadruk ligt, door het karakter van het onderzoek, met name op de vraag welke doelen te realiseren zijn door het voeren van klantgestuurd voorraadbeleid. Hiervoor worden algemene verwachte effecten van de verkoop van (sociale huur)woningen verbonden aan de ervaring van empowerment en de kwaliteit van leven door burgers. De uitkomsten dragen bij aan de discussie over de taken van corporaties en kan deze discussie een positieve impuls geven. De taken van corporaties, de effecten die van hun inspanningen verwacht

mogen worden en de bijdrage die zij met hun voorraadbeleid (kunnen) leveren aan het functioneren van de woningmarkt, kunnen hiermee bijgesteld worden. De corporaties in Nederland kunnen, als de effecten van klantgestuurd voorraadbeleid behaald worden, hieraan legitimiteit ontlend. Er kan echter niet van dit onderzoek verwacht worden dat het een blauwdruk geeft voor het bereiken van empowerment van burgers door het voeren van een specifieke vorm van voorraadbeleid. Het onderzoek evalueert het effect van het beleid en laat de legitimiteit van de beleidskeuzes ongemoeid. De effecten van klantgestuurd voorraadbeleid en de effecten van verkoop van sociale huurwoningen moeten in de toekomst verdergaand bestudeerd worden. Niet in de laatste plaats omdat voortgaande verkoop bij kan dragen aan marginalisatie van de huursector (Van Kempen en Priemus 2001, Wolters en Verhage 2001). De verwachting dat het aantal koopwoningen verder zal toenemen ten koste van de sociale huursector kan verregaande implicaties hebben die voorbij de reikwijdte van dit onderzoek liggen. De verwachting dat het corporatiebestel in de nabije toekomst verder zal veranderen (onder Europese, politieke en maatschappelijke druk) en het effect van het mogelijke verdwijnen van interventies als hypotheekrenteaftrek worden niet door dit onderzoek aan de orde gesteld.

§ 1.6 Wetenschappelijke relevantie

Dit onderzoek benadert het probleem multidisciplinair, omdat er sprake is van een complex probleemveld waarop verschillende onderzoeksdisciplines van toepassing zijn en toegepast zijn. De wetenschappelijke bijdrage van dit onderzoek bestaat primair uit het samenbrengen van kennis over voorraadbeleid, klantgestuurd beleid en empowerment van de bewoners. Het onderzoek past als zodanig in de traditie van volkshuisvestigingsonderzoek. De volkshuisvesting maakt gebruik van wetenschapsgebieden als economie, recht en bedrijfs- en bestuurskunde. Deze komen voornamelijk aan bod bij de vorming van het begrippenkader aangaande de rol van woningcorporaties. Voor het begrippenkader van empowerment wordt ook gebruik gemaakt van sociologische, psychologische en filosofische aspecten. In het analysekader van empowerment wordt daarnaast gebruik gemaakt van elementen uit de cognitieve psychologie en motivatietheorie. Het klantgestuurd (voorraad-)beleid beslaat in dit proefschrift vooral de meer sociologisch-technische wetenschapsgebieden als bedrijfssociologie en bestuurskunde. Het reeds beschreven voorraadbeleid is vooral gericht op beschrijvingen van de processen en de organisatie van het beleid (Van Vliet 1993, Van Den Broeke 1998, Van Driel 1998, Gruis 2000, Straub 2001, Van Os 2007, Eskinasi 2008, Nieboer 2003, 2009). De uitkomsten voor de klanten in relatie tot de rol van de corporatie is in mindere mate uitvoerig beschreven. De effecten op bewoners van verschillende

ingrepen via het voorraadbeleid, met effect op de woning en woonomgeving zijn wel beschreven (Mossel 2008, Mossel en Straub 2009, Huisman en Westra 1983), maar niet in relatie tot het voorraadbeleid. De rol die de bewoner in de vorming van het voorraadbeleid kan hebben en de daarmee samenhangende mogelijkheid om te sturen op de uitkomsten, blijft nagenoeg onbeschreven. Dit onderzoek draagt daarmee primair bij aan het kennisgebied dat bedrijfskundige en bedrijfseconomische kennis en methoden vertaalt naar de context van professioneel woningbeheer. Daarnaast draagt het onderzoek bij aan de operationalisatie van het begrip empowerment in de context van het vakgebied volkshuisvesting.

Volkshuisvesting bestudeert “de wijze waarop een volkshuishouding in haar huisvesting voorziet” (Priemus 1978). Binnen de volkshuisvesting wordt een multidisciplinaire benadering gehanteerd die gebruik maakt van ondermeer sociologische, economische en technische benaderingen. De sociologische benadering geeft maatschappelijke veranderingen weer en de weerslag die dit heeft op de huisvesting van mensen. De economische benadering besteedt aandacht aan de manier waarop wensen met betrekking tot het wonen met de beschikbare middelen bereikt worden. De technische benadering gaat over het in stand houden, aanpassen en beheren van de woningvoorraad en woonomgeving.

Dit onderzoek benadert het voorraadbeleid van woningcorporaties vanuit klantgestuurd beleid en empowerment van bewoners en besteedt meer aandacht aan de psychologisch-sociale vraagstukken, dan aan de technische. Het onderzoek is met name ingestoken vanuit een maatschappelijk vraagstuk en mede daardoor ook vooral geworteld aan de sociologische kant van de volkshuisvesting. Dit onderzoek is uitgevoerd binnen de onderzoekslijn MOVE onder de leerstoel Housing Management. De onderzoekslijn MOVE, Maatschappelijk Ondernemerschap en Voorraadbeleid woningcorporaties, richt zich op de vertaling van maatschappelijk ondernemerschap in bedrijfsprocessen van woningcorporaties en op de inbedding van woningcorporaties als zelfstandige ondernemingen met een publieke taak in de maatschappij. De onderzoekslijn richt zich op het vormgeven van de bedrijfsvoering (strategie en voorraadbeleid) van corporaties en hun inbedding in de maatschappij. De sociologische, psychologische en filosofische achtergronden van empowerment worden in dit onderzoek ingezet om de maatschappelijke meerwaarde van (een belangrijk instrument van) de maatschappelijke onderneming ‘woningcorporatie’ te toetsen.

§ 1.7 Opbouw en leeswijzer

De opbouw van dit proefschrift volgt de geschetste opbouw van het onderzoek in paragraaf 1.4. Elk hoofdstuk geeft antwoord op één of enkele onderzoeksvragen. Hoofdstuk twee bouwt eerst een samenhangend begrippenkader op en definieert

op basis van literatuur de twee belangrijkste onderdelen van dit onderzoek: voorraadbeleid, de mate waarin de klant kan sturen in beleid, en empowerment. Hoofdstuk twee beantwoordt zo onderzoeksvragen 1, 2 en 4. In het hoofdstuk worden daarbij de noodzakelijke achtergronden gegeven. Aansluitend worden in dat hoofdstuk de aspecten die een rol spelen in de overige hoofdstukken vastgesteld. Hoofdstuk drie geeft antwoord op de vraag welke vormen van klantgestuurd voorraadbeleid er al zijn (onderzoeksvraag 3). Het beschrijft welke vorm van klantgestuurd voorraadbeleid kansrijk is aan de hand van het analysekader uit hoofdstuk twee. Op basis hiervan is geconcludeerd dat het onderzoek gericht moet zijn op huur-koopkeuzemodellen, met name het initiatief Te Woon.

Hoofdstuk vier is het eerste van twee verkennende hoofdstukken. Hoofdstuk vier geeft antwoord op de vragen naar motieven, doelen en verwachte en waarneembare effecten van Te Woon als vorm van klantgestuurd voorraadbeleid volgens woningcorporaties (onderzoeksvraag 5). Voorafgaand wordt Te Woon beschreven en daarnaast wordt aandacht besteed aan verschillen in aanpak bij de woningcorporaties. Hoofdstuk vijf bevat de verkenning van empowermenteffecten onder bewoners aan de hand van hun ervaringen, op basis van diepte-interviews (onderzoeksvraag 6). Het zesde hoofdstuk geeft de resultaten weer die Te Woon ten aanzien van empowerment bereikt onder bewoners op basis van de brede evaluerende enquête en geeft daarmee antwoord op onderzoeksvraag 7. Dit hoofdstuk vormt hiermee de evaluerende stap op basis waarvan de conclusies ten aanzien van de effecten getrokken kunnen worden. De samenvattende conclusies zijn in hoofdstuk zeven beschreven, waarbij enkele kritische kanttekeningen, overwegingen en aanbevelingen voor vervolgonderzoek voor de laatste paragrafen bewaard zijn.



2 Theoretische achtergrond en analytisch kader

Het doel van dit hoofdstuk is om benodigde achtergronden te geven, begrippen te definiëren en het onderzoekskader, inclusief operationalisatie, te duiden. In dit proefschrift wordt klantgestuurd voorraadbeleid opgevat als een vorm van empowerment in zichzelf in relatie tot de woningmarkt. Daarnaast wordt aangenomen dat dit beleid de mogelijkheid biedt om te leiden tot bredere empowerment. In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord: wat is klantgestuurd voorraadbeleid en wat is empowerment. Daarna wordt antwoord gegeven op de vraag welke onderscheiden in het voorraadbeleid te maken zijn en tot welke effecten klantgestuurd voorraadbeleid zou kunnen leiden. (Onderzoeksvragen 1, 2 en 4.)

Paragraaf 2.1 werkt daartoe de woningmarkt uit als achtergrond van het invoeren van klantgestuurd voorraadbeleid. Paragraaf 2.2 gaat in op 'klantgestuurd' en 'voorraadbeleid' en geeft als conclusie de in dit proefschrift gehanteerde definitie van 'klantgestuurd voorraadbeleid'. Paragraaf 2.3 is gereserveerd voor empowerment en geeft na een verkenning van de breedte van het begrip de in dit proefschrift gehanteerde meerledige definitie hiervan. Paragraaf 2.4 beschrijft het analytisch kader en de operationalisatie van de begrippen die verder in dit proefschrift gehanteerd worden. In de slotparagraaf 2.5 komen in het kort de redenen (motieven, doelen en beoogde effecten) om te komen tot klantgestuurd voorraadbeleid, de wijze waarop in de praktijk voorkomende vormen geassocieerd kunnen worden en op welke wijze geëvalueerd kan worden of empowerment als resultaat van klantgestuurd voorraadbeleid bereikt is, aan de orde.

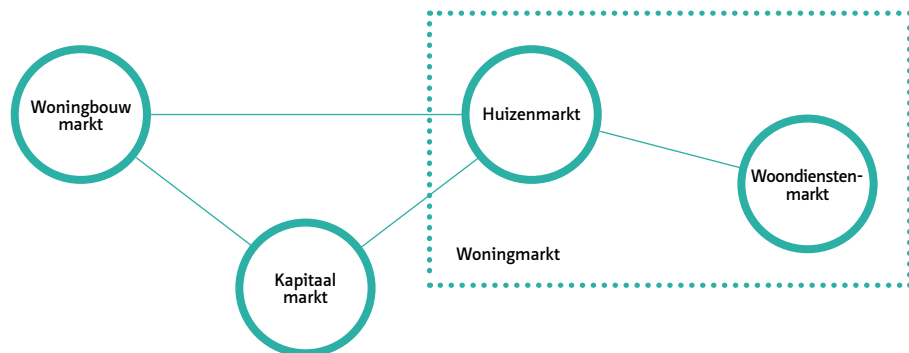
§ 2.1 Woningmarkt: werking en redenen voor interventie

De woningmarkt is om verschillende redenen anders dan (consumptie-) goederenmarkten. Woningen onderscheiden zich van andere goederen op een aantal belangrijke aspecten. De woning is een voorraadproduct, plaatsgebonden, kapitaalintensief, kent een lange levensduur, neemt veel tijd om tot stand te komen, is moeilijk aanpasbaar en in hoge mate heterogeen (Priemus 1978). Deze kenmerken van de woning hebben directe invloed op de woningmarkt en hoe zij functioneert. Deze paragraaf beschrijft achtereenvolgens de structuur en werking van de woningmarkt, de partijen die erop te onderscheiden zijn, de regulering en de resulterende taak en

doelgroep voor de woningcorporaties, de positie van de klant op de woningmarkt, de positie ten opzichte van de woningcorporatie en de problemen op de woningmarkt. De conclusie geeft aan dat er redenen zijn voor woningcorporaties om zich op klantgestuurd voorraadbeleid te richten.

§ 2.1.1 Woningmarktstructuur en -werking

Priemus (1984) verdeelt de woningmarkt hoofdzakelijk in de woondiensten- en huizenmarkt. Op de woondienstenmarkt worden de diensten (bewoning) verhandeld (zie figuur 2.1). Het betreft de verhuur aan de gebruiker door het verhandelen van het gebruiksrecht. Op de huizenmarkt vinden de vastgoedtransacties plaats waarbij eigendom van de woningen wordt overgedragen: het eigendomsrecht wordt verhandeld (Priemus 1984;18). De kapitaalmarkt (financiering) en woningbouwmarkt spelen een belangrijke rol, maar is voor dit proefschrift niet relevant.



Figuur 2.1: volkshuisvesting als marktsysteem, Priemus 1984;18.

Doorbouwend op dit onderscheid hanteert Gruis (2000) deelmarkten voor huurhuizen en koophuizen. De markt voor huurhuizen verhandelt woningen bedoeld voor exploitatie in de verhuur (woondienstenmarkt). De markt voor koophuizen verhandelt woningen bedoeld voor eigen gebruik. Het onderscheid tussen het begrip "goed" als gevolg van een eigendomstransactie gebaseerd op de koopsom en "dienst" waarbij de transactie een vergoeding in de vorm van huur betreft en daarmee recht geeft op (tijdelijk) gebruik (Conijn 1995). Het onderscheid tussen deze delen van de woningmarkt wordt minder duidelijk naarmate woningen makkelijker, als gevolg

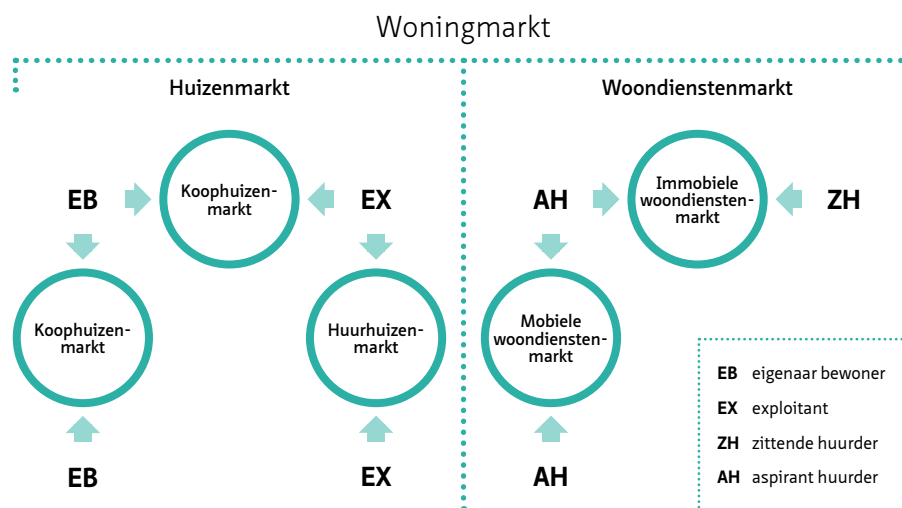
van nieuwe koopcontracten en exploitatievormen, van het verhuursegment naar eigenwoningsegment kunnen overgaan (Gruis 2000;17).

De woningmarkt kenmerkt zich door een sterk voorraadkarakter (Priemus 1978, Van der Schaar 1991, Conijn 1995). Het voorraadkarakter van de woningmarkt komt vooral tot stand door de lange bestaansduur van woningen. Mede vanwege de geringe toevoegingen aan de woningmarkt wordt dit voorraadkarakter van de woningmarkt versterkt. Typerend voor het voorraadkarakter is het aandeel tweedehandswoningen op de markt (De Vries en Boelhouwer 2004). De kenmerken van de woningmarkt en het product samen zetten de relatie tussen vraag en aanbod onder druk: de markt lijkt onvoldoende in staat om het aanbod af te stemmen op de vraag. Lage inkomensgroepen lijken daarnaast in toenemende mate aangewezen op de goedkope huurwoningvoorraad en met de invoering van de nieuwe richtlijnen voor woningtoewijzing zijn de lagere middeninkomens aangewezen op de vrije sector, zowel huur als koop (DNB 2008, Koning en Van Leuvensteijn 2010). Deze is vooral in handen van woningcorporaties (zie 2.1.6).

De woondiensten zijn het product van de fysieke kenmerken van de woning. De eigenaar-bewoner controleert deze vanwege de rechtspositie die hij verkrijgt via het eigendom (Elsinga 1995;19). In de huursector kent de gebruiker deze vrijheid niet en worden deze diensten door de woningcorporatie bepaald (Elsinga 1995, Stuij 2005). Bovendien is de overstap naar de (sociale) koopsector moeilijk, met name voor lage inkomensgroepen, als gevolg van het benodigde kapitaal teneinde de koopsom te kunnen opbrengen (Boelhouwer 1988, Elsinga 1995, VROM 2003). Nieuwe koopcontracten en exploitatievormen kunnen ook voor lage inkomens deze barrière verlagen (Gruis et al. 2005, Elsinga 1995).

§ 2.1.2 Partijen op de woningmarkt

Gruis (2000) onderscheidt verschillende partijen (zie figuur 2.2) op de woningmarkt. In zijn model, gebaseerd op voorgaand beschreven onderscheid tussen huizenmarkt en woondienstenmarkt, zijn er drie actoren: de eigenaar-bewoner, de exploitant en de huurder. Laatstgenoemde kan worden uitgesplitst naar zittende huurder en aspirant huurder.



Figuur 2.2: de structuur van de woningmarkt, Gruis 2000;17 op basis van Priemus 1978.

De actoren op de verschillende markten zijn in eerste plaats te onderscheiden naar vragers en aanbieders. Op de woondienstenmarkt zijn deze respectievelijk de huurder en verhuurder (Priemus 1984;18). Gruis (2000) noemt de verhuurder de exploitant. Met de term exploitant wordt aangegeven dat de verhuurder niet beperkt is tot het verhuren van de woningen. Zoals in de figuur waarneembaar, kan de exploitant ook optreden als verkoper. Het verkopen kan aan andere exploitanten, maar ook aan eigenaarbewoners.

Naast exploitant, eigenaarbewoners en huurders zijn er actoren die wel een grote invloed hebben op de woningmarkt, maar die er niet direct optreden als vrager of aanbieder. Deze actoren, de overheden, hebben een regulerende rol op verschillende delen van de woningmarkt (Priemus 1984, Van der Schaar 1991). Ook belangen- en bemiddelingsgroepen en consumentenorganisaties en -koepels spelen een rol op de woningmarkt (Priemus 1984; hoofdstuk 2).

Dit proefschrift is gericht op de bestaande markt en de bestaande voorraad. Het beperkt zich tot de woningcorporatie als de aanbieder van woondiensten en woningen. Doordat woningcorporaties in toenemende mate woningen te koop aanbieden, wordt de grens tussen de woondiensten- en huizenmarkt minder duidelijk (Gruis 2000). Met betrekking tot de klanten kan er verschil gemaakt worden tussen de klanten naar huidige (zittende bewoners) en toekomstige klanten (woningzoekenden). Gruis (2000) onderscheidt in de plaats van toekomstige klanten (woningzoekenden)

aspiranthuurders. De aspiranthuurder is duidelijker afgebakend dan 'toekomstige huurders' omdat zij werkelijk interesse hebben in een contract of daarover reeds in onderhandeling zijn. Ook is een onderscheid in klanten mogelijk naar belanghebbenden en belangstellenden, dat wordt verder uitgewerkt in 2.1.4 als deel van de benadering van de klant door de woningcorporatie.

§ 2.1.3 Woningmarkt regulering en knelpunten

Volgens Van der Schaar (1991) en Gruis en Nieboer (2005) zijn er twee redenen voor de overheid om zich nadrukkelijk met de markt bezig te houden: marktimperfecties (werking van de markt) en het bestaan van onwenselijke uitkomsten.

Marktimperfecties worden door Van der Schaar (1991;45) onderscheiden naar imperfecties en onwenselijke uitkomsten. De imperfecties omvatten bijvoorbeeld de trage aanpassing van het aanbod op de vraag en externe factoren, zoals onvolledige verdiscontering van de prijs. Onder onwenselijke uitkomsten komen het herverdelingsmotief (Priemus 1978, Van der Schaar 1991) en het meritgood-motief naar voren. Het meritgood-motief betreft onderschatting: een goed waarvan gevonden wordt dat iedereen er toegang toe moet hebben, ongeacht de mogelijkheid of bereidheid hiervoor te betalen. Een voorbeeld hiervan is onderwijs. Door de onderwijsplicht moet iedereen toegang hebben tot onderwijs (Van der Schaar 1991;45). Het herverdelingsmotief hangt hiermee gedeeltelijk samen en beslaat de onmogelijkheid van consumptie als gevolg van inkomensbeperkingen of prijsvorming. Herverdeling kan met vraagondersteuning (zoals met huurtoeslag) verzacht worden. Het herverdelingsmotief geldt zwaar waar het gaat om sociale huisvesting aan de onderkant van de markt.

Voor sociale huisvesting benoemt Priemus (1997;556) drie basis criteria van volkshuisvesting ("basic criteria of social housing"): betaalbaarheid (affordability), toegankelijkheid (accessibility) en kwaliteit (quality). Hier voegen Gruis en Nieboer (2005) beschikbaarheid (availability) aan toe om de omvang van het aanbod te scheiden van de toegankelijkheid. Betaalbaarheid ("de lasten die uit het bezit [of huur], beheer en gebruik van een woning voortvloeien, zijn op te brengen [voor lage inkomens]" Elsinga 1995;51) en kwaliteit hangen volgens Priemus (1997) direct samen. Dit terwijl regulering op de woondienstenmarkt met name de toegankelijkheid en beschikbaarheid bepaalt (Gruis en Nieboer 2005). De prijs van woningen is niet vrij van regulering. De huizenprijs komt op de markt vooral tot stand als gevolg van de prijzen op de grondmarkt (Van der Schaar 1991). De prijzen op de huurwoningmarkt (woondiensten: de verhuur) komen tot stand middels regulering van onder andere de huurprijzenwet en woonruimtetwet (ibidem). De prijsvorming is, als gevolg hiervan, onvolledig (Van der Schaar 1991). De toegankelijkheid van de koopsector is

afhankelijk van de kapitaalmarkt (hypotheekverstrekking). Lage inkomens zijn hierdoor overgeleverd aan de bereidheid van de hypotheeknemer om risico te aanvaarden. Dit kan ongunstige voorwaarden opleveren voor lage inkomens (Elsinga 1995). Om dit risico te ondervangen zijn er voor lage inkomens achtervang en/of verzekeringen (zoals de Nationale Hypotheek Garantie, NHG) beschikbaar om de koopwoningmarkt te betreden. Elsinga (1995) waarschuwt bovendien om de risico's van koop, juist voor die lagere inkomensgroepen, niet uit het oog te verliezen. De NHG is hier een belangrijk instrument voor. Het gevolg is dat "Lage inkomensgroepen die willen kopen [...] in grote mate afhankelijk [zijn] van door de overheid geboden instrumenten" (Elsinga 1995;60). Ook de eenmalige kosten (zoals overdrachtsbelasting, Haffner 1992) en de psychologische drempel van het nemen van risico, vormen een belemmering bij het betreden van de woningmarkt (Elsinga 1995;55-56). Alternatieve verkoopconstructies, zoals Maatschappelijk Gebonden Eigendom of KoopGarant (zie 2.2.6) bieden een beperking van de risico's en worden door woningcorporaties aangeboden (Gruis et al. 2005). Het bieden van toegang tot de koopwoningmarkt voor lage inkomensgroepen kan daarmee als taak van de corporatie gezien worden.

De huidige problemen op de woningmarkt beslaan verschillende aspecten. De CSED (commissie van de SER) omschrijft deze als volgt "de huidige woningmarkt kenmerkt zich door een groot aantal knelpunten. Er is sprake van woningtekorten, sterk gestegen huizenprijzen, een kloof tussen de huur- en de koopsector en lange wachtlijsten voor sociale huurwoningen. In verhouding tot het bbp heeft Nederland de hoogste hypotheekschuld van Europa, mede als gevolg van de fiscale stimulans om de eigen woning te financieren met vreemd vermogen. Dit betekent een onnodig groot financieel risico voor huishoudens en een onnodig groot beslag op de schatkist." (CSED/SER 2010). Daarnaast wordt in het kader van de kloof tussen koop en huur (de moeilijke overstap van de goedkope huursector naar de relatief dure koopsector, VROM 2003), gesproken over insiders en outsiders (of "haves en have nots", Vreeze 1993) problematiek (Clarke 2005), het huurreservaat (Bobbe en Leimerink 2006) en 'de onderkant van de markt' (Van der Schaar 1981). Op genoemde problemen (ondermeer door het CSED) en andere, intervenueert de overheid zoals met hypotheekrenteaftrek en huurprijsvaststelling. Deze interventies zijn tegelijkertijd debet aan het voortduren van onwenselijke uitkomsten of het ontstaan van nieuwe knelpunten op de woningmarkt. Bijvoorbeeld de hypotheekrenteaftrek maakt een eigen woning enerzijds beter betaalbaar maar stuwt anderzijds de prijs verder op (Boelhouwer et al. 2006). De woningmarkt kent zijn beperkingen en deze zijn voor de klant met een laag inkomen sterker doordat zijn koopkracht kleiner is (Priemus 1978). Lage inkomens zijn aangewezen op de lage huren (in de goedkope woningvoorraad) die door woningcorporaties verschaft worden. De vier basiscriteria (kwaliteit, betaalbaarheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid) bepalen de interventies van de overheid op de woningmarkt. De interventies worden onder meer uitgevoerd op de prijsvorming van woondiensten maar ook op de vorm en taken van de aanbieders en de rechten van de

huurder. Hoewel de regulering in toenemende mate zaak van de nationale overheid is geworden (gemeenten kenden vooral voor de WO2 een grote mate van autonomie, De Vreeze 1993, Van der Schaar 1987) spelen gemeenten op de lokale woningmarkten een belangrijke rol door bemoeienis met onder meer de woonruimteverdeling, huisvestings- en bouwvergunningen (Schaar 1987, Gruis en Nieboer 2005). Met name het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) en de 'Overlegwet' zijn van belang omdat deze enerzijds de taak van de corporaties omschrijven en anderzijds specificeren hoe corporatie en klant met elkaar om dienen te gaan.

§ 2.1.4 BBSH en Overlegwet

Het BBSH (Artikel 11, VROM 2002) schrijft voor toegelaten instellingen voor dat zij 7 taken hebben. Toegelaten instellingen mogen zich bezig houden met "woongelegenheden en onroerende aanhorigheden". Zij kunnen deze (a) bouwen, verwerven, bezwaren en slopen, (b) in stand houden (c) de directe omgeving in stand houden en verbeteren; (d) beheren, toewijzen en verhuren (e) vervreemden; (f) diensten aan haar bewoners verlenen "die rechtstreeks verband houden met de bewoning" en "aan personen die te kennen geven een zodanige woongelegenheid te willen betrekken [...] die rechtstreeks verband houden met het huisvesten van die personen" en (g) verrichten van de werkzaamheden "die noodzakelijkerwijs voortvloeien uit [...] onderdelen a tot en met f".

Na toevoeging van leefbaarheid (artikel 12a, VROM 2002) en wonen en zorg (artikel 12b) zijn er in totaal zes prestatievelden voor de toegelaten instellingen: het huisvesten van de doelgroepen van beleid (verhuren van de woningen van de toegelaten instelling), het betrekken van bewoners bij beleid en beheer, het op peil houden van de kwaliteit van de woningen en financiële continuïteit (financiën, bedrijfsvoering en administratie). Het prestatieveld leefbaarheid verruimt artikel 11 met "andere werkzaamheden die ten goede komen aan het woongenot in een buurt of een wijk". De manier waarop wordt beschreven in artikelen 21 tot en met 25 waarbij haar (financiële) voortbestaan voorop staat (21.1). De inzet van de middelen en de batige saldi van de toegelaten instelling mogen alleen aangewend worden voor de volkshuisvesting (21.2 en 22). Haar bedrijfsvoering is daartoe "sober en doelmatig" (24) en geeft de toegelaten instelling transparantie in haar "werkzaamheden en haar financiële situatie" (25).

De Overlegwet (Wet op het overleg huurders verhuurder) trad in 1998 in werking. In 2009 is de wet gewijzigd en zijn als overlegonderwerpen aan de wet toegevoegd: leefbaarheid, huisvesting van ouderen en gehandicapten, renovatie, fusie, servicekosten en prestatieafspraken. De wet regelt het verplichte overleg tussen

verhuurder en huurders in aanvulling op het BBSH (artikelen 16, 17, 18 en 19). De wet schrijft overleg voor over de “woongelegenheden en de direct daaraan grenzende omgeving” aangaande:

(a) in stand houden; (b) het slopen, renoveren, verwerven, vervreemden en bezwaren van woongelegenheden; (c) het toewijzings- en verhuurbeleid; (d) de voorwaarden van de overeenkomst van huur en verhuur; (e) de huurprijzen; (f) de samenstelling, het kwaliteitsniveau en de prijs van het pakket van diensten, het betrekken van een woongelegenheid en het huisvesten van personen; (g) een voorstel tot een fusie; (h) de leefbaarheid en herstructurering; (i) huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven; (j) de servicekosten en overeenkomsten voor het beheer; (k) de uitspraken van de klachtencommissie van de verhuurder; (l) de beoogde inhoud van prestatieafspraken tussen de verhuurder en één of meerdere gemeenten.

Artikel 4 van de Overlegwet beschrijft de wijze waarop het overleg verloopt: de “verhuurder informeert de betrokken huurdersorganisatie en de betrokken bewonerscommissie eigener beweging schriftelijk over zijn voornemens tot wijzigingen in het door hem gevoerde beleid of beheer” en de “verhuurder geeft daarbij aan, wat de beweegredenen zijn voor zijn voornemens en welke gevolgen daaruit voor de betrokken huurders voortvloeien.”

De verhuurder kan zijn voornemen uitvoeren na “ontvangst van een schriftelijke mededeling van de huurdersorganisatie of de bewonerscommissie dat deze geen bezwaar heeft tegen het voornemen; nadat de door de verhuurder gestelde termijn is verstreken) drie dagen nadat een schriftelijke mededeling als bedoeld in het tweede lid door de huurdersorganisatie of de bewonerscommissie is ontvangen.” De reactietijd voor huurders is in 2009 verlengd naar 6 weken in plaats van 4.

De Overlegwet volgt goeddeels de artikelen 16, 17, 18 en 19 van het BBSH en verplicht de verhuurders ten minste eenmaal per jaar overleg te voeren met haar huurders of de huurdersvertegenwoordiging (artikel 17). Artikel 18 (punt 2) verplicht de verhuurder haar huurders te informeren “zodanig tijdig over onderwerpen van beleid of beheer die voor de huurders van wezenlijk belang kunnen zijn, dat die huurders of vertegenwoordigers in de gelegenheid zijn daarop hun zienswijze te geven op een tijdstip dat die zienswijze van invloed kan zijn op vaststelling of wijziging van het beleid of de voornemens van de toegelaten instelling.” Punt drie van artikel 18 geeft aan waarover de huurders hun zienswijze kunnen geven. De onderwerpen in artikel 18 komen overeen met de Overlegwet.

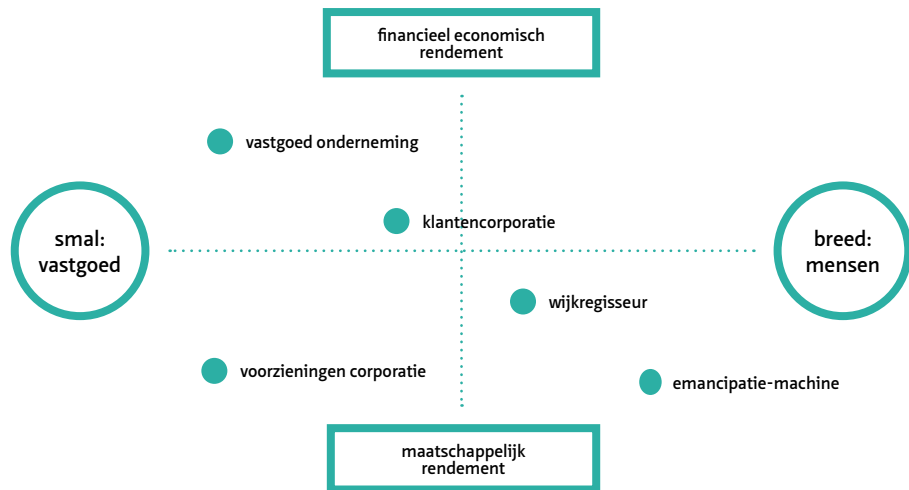
De Overlegwet verbetert de positie van de huurders door hen verplicht te horen en instemming (of beargumenteerde verwerping) te vragen. De beslissingsbevoegdheid blijft evenwel bij de verhuurder liggen.

§ 2.1.5 Taken en benadering van de klant

De corporaties hebben tot taak te voorzien in volkshuisvesting (zie 2.1.4). De term 'klanten' behelst specifiek de te huisvesten "doelgroepen van beleid" en omvat lage inkomens en bijzondere doelgroepen zoals gehandicapten en ouderen, maar is hier niet toe beperkt (Van der Schaar 1991). In de huidige context van het BBSH, de taken en prestatievelden van corporaties, kan de klant breder opgevat worden dan de som van de huidige huurders. De 'klant' van de corporatie is de maatschappij; niet alleen de huidige samenleving maar ook de toekomstige samenleving moet door de woningcorporatie bediend worden. Door toevoeging van leefbaarheid en wonen en zorg aan de taken van de corporaties (zie 2.1.3) is de opvatting van 'de klant' aanzienlijk verbreed. De zorgvraag en de woonomgeving worden hierdoor, meer expliciet dan voorheen, betrokken in de prestaties van corporaties. Wanneer verder de corporatie als maatschappelijk ondernemer opgevat wordt, kan de klant van de corporatie breder gezien worden, dan alleen de eigen huurders (Gruis et al. 2009). De taakopvatting van corporaties verschilt echter per organisatie. Als gevolg hiervan verschilt de benadering van de klant en de afbakening van de klantgroep. Huisman en Westra (1983) onderscheidden drie benaderingen van de klant: belanghebbende, belangstellende en marktpartij. Met deze benaderingen kwamen zij tot vijf typen corporaties met elk een eigen klantbenadering. De corporatie van bewoners (zelfregerende groep bewoners), corporatie van belanghebbenden (belangenbehartiging zittende bewoners en woningzoekenden), corporatie met breed maatschappelijk draagvlak (als voorgaande maar samenwerkend met andere maatschappelijke organisaties), corporatiesysteem (corporatie met intern democratisch systeem dat zeggenschap met belanghebbenden deelt) en corporaties als onafhankelijke woningvoorzieners (onafhankelijke opstelling van woningmarktpartijen als bewoner en overheid) (ibidem;21). Bobbe en Leimerink (2006;16) komen op basis van een model van de SEV (Deuten en De Kam 2005) ook tot vijf archetypen corporaties verdeeld over vier kwadranten (gescheiden naar taakopvatting en rendement zie figuur 2.3). Zij onderscheidden ook vijf typen corporaties in dit assenstelsel net als Brandsen et al. (2006). Brandsen et al. (2006) zijn specifiek in de benoeming van de klant, welke verschilt per corporatietype. De klantafbakening komt tot stand op basis van: inkomen of sociaal-economische kenmerken (traditionele corporatie), speciale woonbehoeften (woonspecialist), speciale persoonlijke behoeften (klantspecialist), mogelijke bijdrage aan de "wijk" (wijkcorporatie) en verdienmogelijkheden (vastgoedcorporatie/ investeringsmaatschappij) (ibidem;50). De indelingen van Brandsen et al. (2006) en Bobbe en Leimerink (2006) komen niet geheel overeen. Bobbe en Leimerink spreken over de corporatie als emancipatiemachine (gericht op individuele en collectieve empowerment) en voorzieningencorporatie (gericht op maatschappelijk vastgoed).

De drie archetypische indelingen van corporaties maken allen onderscheid tussen belanghebbenden (huurders) en belangstellenden (bewoners en gebruikers van de wijk) en tussen klanten (de individuele huurder) en groepen (alle huurders met dezelfde kenmerken). Verder kan onderscheid gemaakt worden tussen corporaties in of zij alleen hun eigen bezit beschouwen (vastgoed als de woning of een verzameling van woningen) of naar problemen in de omgeving (gebied/wijk/ buurt, ook buitenruimte en voorzieningen als scholen) (Van Overmeeren en Zijlstra 2009). Dit onderscheid komt overeen met een ouder onderscheid in de voorziening van huisvesting; voor de leden (de huurders), voor behoevenden (lage inkomens, "asociale" en zij die niet zelfstandig in hun huisvesting kunnen voorzien) en voor de markt (Vreeze 1993). Het zijn grofweg dezelfde vormen als waaruit corporaties zijn ontstaan.

Vele woningcorporaties voorzagen (tot de WO2) voornamelijk hun leden - zij werkten op basis van de verenigingsstructuur- van huisvesting. De verhuur (woningtoewijzing aan leden) en het bestuur (door ledenvergaderingen) waren in handen van de leden (Vreeze 1993). Na de WO2 'verzakelijkte' de band met de leden mede onder druk van woningnood en sterke regulering van de woningmarkt (ibidem, Van Kempen en Van Velzen 1988). De woningtoewijzing na de WO2 werd zaak van de gemeenten (niet-leden moesten ook gehuisvest worden als gevolg van de woningnood) en de natuurlijke rol voor de bewoner, als lid, kwam onder druk te staan. De rol van de bewoner stond mede onder druk door de toenemende bedrijfsomvang en de onwil om lid te worden. Er werd, ook omwille van professionalisering, afgezien van de (bestuurs)vorm van de stichting (Vreeze 1993 en Van Kempen en Van Velzen 1988, Van der Schaar 1991). Het advies van de Commissie Glasz (1998) heeft op deze beslissing een belangrijke invloed gehad. De verzakeling kreeg in dat advies verder vorm door het voorstel een tweelagenstructuur te implementeren die toezicht en bestuur duidelijk scheidt. Het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV 2003) constateerde dat nog verschillende verbeteringen in het toezicht aangebracht kunnen worden, waaronder de relatie met bewoners (ibidem;31). Commissie De Boer (2005) concludeert dat de rol van de bewoners sterk afhankelijk is van de goede wil van corporaties zelf (ibidem;11). De afstand tussen het instituut en de bewoner is groot en de commissie adviseert om de positie van de klanten te garanderen en onderbouwd te verklaren waarom aan wensen geen gehoor wordt gegeven (ibidem;12). De manier waarop dat gebeurt, en vooral de manier waarop huurders meer in het algemeen betrokken dienen te worden bij de organisatie, laat commissie De Boer aan Commissie Leemhuis over (ibidem;12). De Commissie Leemhuis (2005) adviseert om de positie en zeggenschap van de huurders te versterken. Zij maakt onderscheid tussen de huurder als contractpartij en als stakeholder (naar de overheid, ibidem;65). Zij geeft advies verschillende regelingen te wijzigen (overhevelen, schrappen of aanvullen) en ten aanzien van andere zaken in te zetten op zelfregulering (met gebruik van codes en/of veranderen van houding) van de sector. Een deel van de aanbevelingen is overgenomen in de herziening van de overlegwet (zie 2.1.4).



Figuur 2.3: model met verschillende typen corporaties (Deuten en De Kam 2005;31)

De ontwikkelingen in de sociale huursector worden aangeduid met ‘verheffing’, ‘verstatelijking’, ‘verzakelijking’ en ‘verzelfstandiging’ (De Kleijn 1985, Van der Schaar 1991) waarna corporaties verschillende paden kozen. Vanaf 2002 wordt er een “herontdekking van de leefwereld” (Van der Lans 2007) gesignaleerd. De verzakelijking had geleid tot het nemen van afstand van de klant en nadruk gelegd op haar zelfstandige positie als “vrager” (consument van diensten en zorg). Met de herontdekking van de leefwereld wordt teruggekomen op de ‘opvoedende’ rol van de professional. Hoewel de tot begin jaren ‘60 bestaande woninginspectrices niet terug zijn, is er wel sprake van een terugkeer van een aanpak achter de voordeur (Jong 2006, Singelenberg 2007). De aanpak lijkt op woonmaatschappelijk werk maar heeft een reden nodig, zoals herstructurering, om achter de voordeur te komen (Kleinhans et al. 2008). De relatie met de klant, de invloed van de klant op de woningcorporatie, is met deze verschillende en in de tijd veranderende opvattingen over de klant, aan debat onderhevig.

De relatie met de klant heeft voortdurend in de aandacht gestaan, in het bijzonder bij woningcorporaties (Vreeze 1993, Van Kempen en Van Velzen 1988, Van der Schaar 1991). Het is de hernieuwde aandacht voor keuzevrijheid (zie ondermeer VROM 2000, VROM 2003) en zelfstandigheid van de burger en de klant van de woningcorporaties (bijvoorbeeld bij Dudok Wonen, Bobbe en Reimerink 2006) in het licht van ‘liberale’ marktopvattingen (zo min mogelijk interventie en zoveel mogelijk zelfstandigheid, Kemeny 1992) die de relatie tussen de partijen weer op de agenda plaatst. De nadruk die meer recent op de rol van de corporatie als maatschappelijke onderneming (of

ondernemer, Gruis et al. 2009) is komen te liggen plaatst de klant (weer) meer in de rol van medebestuurder of toezichthouder (zie ook het wetsvoorstel voor de nieuwe rechtsvorm maatschappelijke onderneming 2009, SER 2005 en NTMO 2003, Lane 2000). De benaderingen van de klant, enerzijds als (be)sturend en controlerend orgaan (in de Maatschappelijke Onderneming) en anderzijds als subject voor pro-actief ingrijpen ('er op af' bijvoorbeeld Van der Lans 2007, achter de voordeur), zijn moeilijk met elkaar te rijmen (Trappenburg 2010, Lupi en Schelling 2010). De taak van de corporatie is tenslotte beperkt door regulering en afhankelijk van de positionering die de corporatie kiest.

Er zijn kortom vele opvattingen van de klant mogelijk. De klant wordt in dit proefschrift opgevat als direct belanghebbende naar Huisman en Westra (1983). Ten behoeve van de inperking van dit proefschrift wordt de opvatting van de klant verder beperkt tot de primaire klant. Dat is de klant waarmee de corporatie een directe relatie heeft. De klant is daarmee niet beperkt tot de huurder met welke de corporatie een lopend contract heeft, maar kan ook een aspirant huurder (naar Gruis 2000) omvatten wanneer deze in onderhandeling is over het afnemen van een woning of woondienst. Door de veranderingen in contractvormen (zie ondermeer hoofdstuk vier) moet de klant wel ruimer opgevat worden dan slechts als huurder. De klant heeft een zakelijke relatie met de woningcorporatie en kan derhalve ook kopers omvatten doordat deze nog uitstaande verplichtingen heeft met de corporatie (zoals bijvoorbeeld een winst- of verliesdeling, zie ook hoofdstuk vier).

§ 2.1.6 **Positie van de klant (voice, exit, loyalty)**

In deze paragraaf wordt ingegaan op de positie van de individuele klant ten opzichte van de corporatie met wie zij een contract heeft. En op de positie van de klant als groep vragers op de woningmarkt tegenover de andere partijen (met name woningcorporaties).

De positie van de klant ten opzichte van de aanbieder en de druk die zij kan uitoefenen op de aanbieder kunnen benoemd worden in termen van voice, loyalty en exit, begrippen die door Hirschman in 1970 geïntroduceerd zijn en die weergeven op welke manieren een individu of groep zijn positie en inbreng naar een andere partij vorm kan geven. In zijn (Hirschman 1970) zienswijze heeft een individu (consument) drie middelen om zijn (on)genoegen te delen met een aanbieder van een product of dienst: voice, exit en loyalty. Voice kan tot stand komen door participatie en inspraak (zeggenschap). Exit gaat om de mogelijkheid af te zien van het afnemen van een product of dienst: opzeggen van een contract, een ander merk kopen of een product

weggoeien. Loyalty kan ontstaan wanneer de leverancier of aanbieder zijn klant (positief) weet te binden. Dat kan door inspanningen te leveren om de klant toch tevreden te stellen hoewel het product niet volledig voldoet aan de wensen of eisen van de klant. De begrippen exit, voice en loyalty worden in het kader van marktwerking veel gebezigd, vaak om de moeilijke positie van de klant te duiden (zie binnen de volkshuisvestingscontext bijvoorbeeld VROM 2000, VROM 2003). Op de woningmarkt wordt de exitmogelijkheid door de krappe markt en door de relatief hoge verhuiskosten beperkt. Dat is zeker het geval bij koopwoningen en geldt in het bijzonder voor lage inkomens (Elsinga 1995, zie tevens voorgaande paragrafen). Voice wordt verondersteld om op de woningmarkt als middel te dienen om de vrager ten opzichte van de aanbieder een sterkere positie te bieden (bijvoorbeeld VROM 2001). Volgens Hirschman is er een duidelijke relatie tussen de mate van voice en exit: een stimulans van voice kan de behoefte aan exit verminderen en wanneer er veel exitopties zijn, is er minder behoefte aan voice. Deze twee begrippen worden ook wel in verband gebracht met politieke processen (Hirschman 1978) waarbij dan sprake kan zijn van revolutie (voice explosion) of grote emigratiestromen (exit explosion). Bij een tekort aan een van de opties functioneert de ander als "safety valve" (ibidem;17, veiligheidsklep). Voice, exit en loyalty hebben allen betrekking op de mogelijkheden van het individu om vrij te zijn en zijn wensen, door het maken van keuzes, te verwezenlijken (zie voor vrijheid en keuzevrijheid ook 2.3.3). Maar voice, exit en loyalty hebben tegelijkertijd ook betrekking op de som van individuen. Een voice explosion (ook wel participation explosion, Hirschman 1978;9) komt tot stand doordat een groep van individuen ontevreden is met hun mogelijkheden.

Over de mogelijkheden voor de klant op de woningmarkt citeert Hirschman "there are essentially two options for those who wish to employ a location strategy to change their access within the urban complex. They can move, or they can change the characteristics of the place they presently occupy" (Williams 1971;29 geciteerd door Hirschman 1978;21). Volgens Hirschman krijgt voice op de woningmarkt, wanneer de exit optie niet voor handen is, een actieve vorm door zelf te interveniëren in de omgeving of op het product. Hirschman (1978 en Williams 1971) gaan dus uit van voice door eigen interventie. Voice kan daarnaast ook tot stand komen door participatie en/of inspraak (zie 2.2.5). In de Nederlandse situatie, waarbij een groot deel van de woningvoorraad door woningcorporaties wordt beheerd, die bovendien bestemd is voor met name lage inkomens, zijn de rechten voor de huurder om het product aan te passen gering (zie 2.2.6). Juist de woningcorporaties zouden door vergemakkelijkte exit opties gedwongen kunnen worden tot het geven van betere voice opties om hun bedrijfsbelang (verhuur van woningen) te garanderen (Somerville 2004, Craincross et al. 1994). In een krappe woningmarkt met voornamelijk bestaand bezit is dat echter problematisch en hierin ligt ten dele de reden om door middel van wetgeving voice te garanderen (zie 2.1.4) al is de effectiviteit hiervan omstreden (Craincross et al. 1994, Smith 2008, Oxley et al. 2010). Ook Gruis waarschuwt dat "de lagere inkomensgroepen [...]"

weinig mogelijkheden [hebben] een niet-klantgerichte corporatie te straffen door te verhuizen, zeker niet in aanbiedersmarkten” (Gruis 2002;38). Die lagere inkomens zijn de doelgroep van woningcorporaties (zie 2.1.7) en de Nederlandse markt kenmerkt zich als aanbiedersmarkt (ondermeer Oxley et al. 2010, waarin gesignaleerd wordt dat aanbieders geen of nauwelijks concurrentie ervaren) waarin “voice” tegenwicht kan bieden voor (monopolistische) professionals. Ook in een vragersmarkt is zeggenschap van belang om de afzetbaarheid van woningen te garanderen (Gruis 2002;38).

§ 2.1.7 De doelgroep

Vooral de lage inkomensgroepen hebben bij voortdurend moeite om zich op de woningmarkt te manifesteren (onder meer Priemus 1978, 1984, VROM 2003, VROM 2001). Lage inkomensgroepen hebben problemen met de betaalbaarheid van de woningen (VROM 2010) en met het betreden van het koopsegment (VROM 2003, VROM 2010). Maar ook lagere middeninkomensgroepen hebben moeite met het toetreden tot de groep van eigenaarbewoners (CSED/SER 2010). Voor huurders is de mogelijkheid om over te stappen van een huurwoning naar een koopwoning in toenemende mate problematisch als gevolg van de stijgende prijzen op de koopmarkt en de gematigde prijsontwikkeling als gevolg van regulering op de huurmarkt (VROM 2003). De koop van een woning omvat, juist voor de lage inkomens relatief grote risico's: van rente-, waarde- en vermogensrisico tot onderhoud- en kwaliteitsrisico (Elsinga 1995). Inkomen blijkt een belangrijk aspect van de definitie van de doelgroep van beleid en in 2.3.2.4 komt de relatie tussen inkomen en keuzemogelijkheden die iemand heeft aan de orde. De definitie van de doelgroep luidt “de toegelaten instelling verhuurt haar woningen bij voorrang aan personen die door hun inkomen of door andere omstandigheden moeilijkheden ondervinden bij het vinden van hun passende huisvesting” (met deze bepaling wordt invulling gegeven aan artikel 70 lid 1 van de woningwet die bepaalt dat de overheid een zorgplicht heeft met betrekking tot het voorzien in huisvesting). De woningcorporatie als toegelaten instelling heeft de rol (ten minste, maar niet uitsluitend) lage inkomens te voorzien van huisvesting. Andere groepen als gehandicapten en ouderen kunnen hieronder vallen.

De definities van de doelgroep van beleid en de primaire doelgroep (met daarin de lage inkomens) zijn normatief. Ook de wijze waarop de doelgroep wordt voorzien in haar huisvesting en de middelen die hierbij worden ingezet zijn afhankelijk van het politieke klimaat en derhalve aan verschuivingen in de tijd onderhevig (Van der Schaar 1991). Bijvoorbeeld de Stuurgroep Onderzoek Gebouwde Omgeving wijst in 1981 op definitieproblemen (of het ontbreken van een definitie) van ‘doelgroepen van beleid’ en de knel tussen “diskwalificatie [...] en positieve discriminatie” (ibidem;161). Voor

de bepaling van de doelgroep van beleid stelt de Stuurgroep voor om drie dimensies te onderscheiden: sociaaleconomische positie, positie op woningmarkt en positie bij besluitvorming over gebouwde omgeving (ibidem;161). Clarke (2005) stelt dat het definiëren en daarmee identificeren en isoleren van doelgroepen ook kan leiden tot het bevestigen van vooroordelen, het in stand houden van de doelgroep en in het uiterste geval tot het 'in de steek laten' (abandonment) van die groep. Het definiëren, de instrumentatie en de bediening van een doelgroep kan daarmee ongewenste effecten veroorzaken, maar tegelijkertijd ook te specifiek of juist te ongericht zijn.

De definitie van de doelgroep van de volkshuisvesting is door de tijd heen verschoven. Zij omvatte na de WO2 de gehele bevolking vanwege de woningnood. Later werd de doelgroep steeds verder beperkt tot lage inkomens (Vreeze 1993). Europees beleid beperkt de doelgroep van de corporaties verder in omvang. De Europese Commissie (EC) dwingt een inkomensplafond af voor toegang tot de sociale huursector en eist dat tenminste 90% van de toewijzingen aan dit plafond voldoet. Met de "tijdelijke regeling diensten van algemeen economisch belang toegelaten instellingen volkshuisvesting" heeft het kabinet per januari 2011 invulling gegeven aan de uitspraak van de EC en het inkomensplafond op 33.614 Euro per jaar gesteld (BiZa 2010). De motivatie voor deze beperking is tweeledig: het voorkomen van oneigenlijke staatssteun aan mensen die deze niet behoeven en het voorkomen van concurrentievervalsing ten opzichte van marktpartijen.

Onder corporaties vindt men dat de doelgroep als gevolg hiervan te beperkt wordt en vreest men dat daarmee een andere groep bewoners (de lagere middeninkomens) buiten de boot valt (tussen huur- en koopmarkt, waar de overstap reeds moeilijk is, Vernieuwde Stad mei 2010). Bovendien menen zij dat toewijzing aan hogere inkomens de leefbaarheid in wijken ten goede komt (ibidem). Deze beperking tot lage inkomens is niet nieuw en reflecteert een positie die eerder door de Nederlandse overheid zelf ook ingenomen werd. Het was corporaties in het verleden (tot en tussen de oorlogen) niet toegestaan om onder de marktprijs te verhuren. Dit lag besloten in de zogenaamde huurprijsclausule; de verhuurder kon echter wel in aanmerking komen voor financiële steun van het Rijk. Deze beperking had tot doel om oneigenlijke concurrentie te voorkomen (Van der Schaar 1991, De Vreeze 1993). Het uitgangspunt van beleid was dat de corporatie een instituut was dat in tijden van crisis (disfunctionerende markt) tijdelijk problemen kon opheffen (ibidem).

De doelgroep van de corporaties kan in lijn met voorgaande in zijn algemeenheid niet eenduidig vastgesteld worden, maar de primaire doelgroep omvat uitgaande van de EU richtlijn en de daarop geïntroduceerde tijdelijke regelgeving (BiZa 2010) inkomens onder de grens van 33.614 Euro op jaarbasis.

§ 2.2 Klantgestuurd voorraadbeleid

Kremers (2008) verwoordt de in de vorige paragraaf gesignaleerde problemen op de woningmarkt kernachtig: er “is forse discrepantie ontstaan tussen het aanbod van woningen en de woningen die Nederlanders zoeken. [...] [daarnaast is] spanning ontstaan in de bekostiging, zowel voor burgers (prijzen vrije sector huur- en koopwoningen) als voor de overheid (budgettaire lasten ten behoeve van ruimte en wonen, inclusief huurtoeslag en hypotheekrenteaftrek)” (ibidem;12). Hij pleit er derhalve voor om tot een meer vraaggestuurd woningmarktbeleid te komen. In deze paragraaf wordt het begrip vraag- (of klant-)gestuurd verder uitgewerkt aan de hand van literatuur. Vertrekpunt is de aanname dat de klant doormiddel van voice invloed kan hebben op het aanbod.

Deze paragraaf behandelt eerst de mogelijkheden om deze “voice” in een klantrelatie vorm te geven. De volgende paragraaf beschrijft het voorraadbeleid van woningcorporaties. Het voorraadbeleid wordt opgesplitst in verschillende beleidsterreinen waarop de mogelijkheid tot klantsturing per terrein gezien wordt. Daarna wordt ingegaan op de participatiegraad, om de mate waarin de klant zeggenschap krijgt te beschrijven, en op eigendomsrechten. Deze eigendomsrechten spelen een belangrijke rol wanneer sprake is van overdracht van zeggenschap over de woning. Bij de rol van de woning en woningeigendom wordt apart stilgestaan. Concluderend kunnen aan de hand van de verschillende geïntroduceerde elementen verschillende vormen van klantgestuurd voorraadbeleid getypeerd worden.

§ 2.2.1 Betrekking van de klant/relatie met de klant

In de context van de woningmarkt stelt Westra het volgende: “zeggenschap en keuzevrijheid kwamen in politieke zin voor het eerst expliciet aan de orde in Nota Mensen Wensen Wonen (VROM 2000)” (Westra 2009). “Zeggenschap over woning en woonomgeving is een belangrijke sociaal-culturele beleving van geëmancipeerde burgers als soevereine consumenten”, (VROM 2000:81). Keuzevrijheid en zeggenschap, maatschappelijke betrokkenheid en “beheerste marktwerking” zijn de kernprincipes voor de woningmarkt (VROM 2000). De termen keuzevrijheid en zeggenschap vallen daarna regelmatig in relatie tot de term klantgestuurd voorraadbeleid. Klantgestuurd voorraadbeleid kan als koepelbegrip opgevat worden getuige de veelheid en verschillende aspecten van het voorraadbeleid die het predicaat ‘klantgestuurd’ meekrijgen.

Sterkenburg en Noordenne (2002) noemen “de VrijeKeus woning” klantgestuurd: waar huurders de keuze hebben tussen huren of kopen. Koopman en Vos (2009)

benaderen "Te Woon" op dezelfde manier, maar voegen er aan toe dat de kopers ook opdrachtgever naar de corporatie toe worden (ten minste in de VvE, Vereniging van Eigenaren). Bobbe (in Costers 2005) gaat een stap verder en ziet de corporatie in de toekomst als uitvoeringsorgaan dat het beheer voert over de woningen in opdracht van de eigenaren (voormalig huurders). Pothoff (2003) ziet juist aan de voorkant, voor het aanbieden van woningen, een belangrijkere rol voor de klant en noemt die invloed op het aanbod "klantgestuurd". Maar de rol voor de klant blijft in het licht staan van keuze tussen huren en kopen in "hybride financieringsvormen" (ibidem). Philippa (2005) zet klantgestuurd beleid breder neer als het uitvoeren van wat de bewoners (in VvE-verband) willen maar past dit ook toe op corporaties "de meeste corporaties zijn klant- en vraaggericht. Er moet dus een denkomslag plaatsvinden, die in de praktijk nogal eens problemen geeft" (Philippa 2005). Meer in het algemeen worden vormen waarbij de klant meer zeggenschap krijgt ook tot klantgestuurd voorraadbeleid gerekend zoals keukenkeuze programma's, ruimer ZAV-beleid, onderhoud op afroep en andere voorbeelden. Deze vormen worden ook wel klantgericht genoemd (Aedes 2004, 2005, 2006, 2007, 2008).

Putters (2002) hanteert om de verschillende vormen van aandacht voor de vraag te onderscheiden de begrippen: sturing van, sturing op en sturing door de vraag. Sturing van de vraag is aanbod regulering: het aanbod bepaalt de vraag. Sturing op de vraag is het mede laten bepalen van het aanbod door de klant door middel van wensen en klachten. Het aanbod blijft bepalend en de klant kan inbreng geven zonder het aanbod daadwerkelijk direct te kunnen beïnvloeden. Sturing door de vraag is directe sturing van het aanbod door de klant zelf de beschikking te geven en mee te laten beslissen. Deze determinatie van Putters stelt de klant en de vraag op een lijn, maar maakt duidelijk onderscheid tussen gericht (sturing op de vraag) en gestuurd (sturing door de vraag). Kremers (2008) maakt het onderscheid tussen klant en vraag niet expliciet. Hij stelt het volgende "nodig is een markt waar bestaand en nieuw aanbod inspeelt op de vraag, en die vraag dan ook in staat is het aanbod te sturen." (Kremers 2008;7) Uit deze stelling blijkt duidelijk dat met "vraag" eerder een collectief van vragers bedoeld wordt dan een individuele klant, waarop Putters (2002) zich richt.

De rol van de individuele klant wordt ook benadrukt door Normann (1991) in het kader van de diensten sector. Diensten zijn volgens Normann "personality intensity" en niet zozeer afhankelijk van kapitaal of arbeid. Hoewel de woningmarkt zeker kapitaal intensief is, is een dienst (ook de woondienst) toch vooral het product van coproductie tussen klant en dienstverlener waarbij de dienst tot stand komt op het "moment of truth" (Normann 1991). Op dat moment wordt de tevredenheid van de (individuele) klant en de kwaliteit van de dienst bepaald (Gronroos 2000). Hierop sturen woningcorporaties steeds meer aan zoals bijvoorbeeld blijkt uit 'wonen moet meer van mensen worden' (Kromwijk en Scherpenisse 2003). Ook het zich richten op 'coproductie' (Vos en Van Doorn 2004, Bobbe en Leimerink 2006) en de verschuiving

naar aandacht voor de klant in plaats van voor het pand (Dirkx en Van Kooij 2002) wijzen op verschuiving richting klantgestuurd beleid.

De dienstensectoren in het algemeen, zo meent Gastelaars (1997), kent echter verschillende kenmerken die haar onderscheiden van de goederensector. De belangrijkste zijn: morele beladenheid van de transactie met de klant, bemoeizuchtige omgeving, ambigue en tegenstrijdige doelstellingen, zachte technologie, onnavolgbaarheid van het werk van de uitvoerenden en/of inbreng van de klant en onbeheersbaarheid door het management. Het zijn deze kenmerken die de dienstensector ook in de aandacht van de overheid en het publiek plaatsen. De beladenheid, de veelal meerledige financiering en de ingewikkelde controle maken de dienstensector moeilijk te doorgronden en zo mikpunt van kritiek (Gastelaars 1997, Van der Lans 2008). Deze punten van kritiek kent de woningmarkt ook, blijkt uit de verhitte publieke discussies en de media-aandacht voor woningcorporaties. Het doel van de corporatie, gezien BBSH (2.1.4) is evenwel duidelijk en moet leiden tot klanten die goed kunnen wonen, in een kwalitatieve woning, in een prettige leefomgeving.

Het betrekken van de klant ligt besloten in het BBSH en een klantgestuurde aanpak in de woondienstenmarkt wordt daarmee gedefinieerd in termen van Putters (2002) als het sturen door de vraag. De kwaliteit van de dienst wordt daarbij in samenwerking tot stand gebracht.

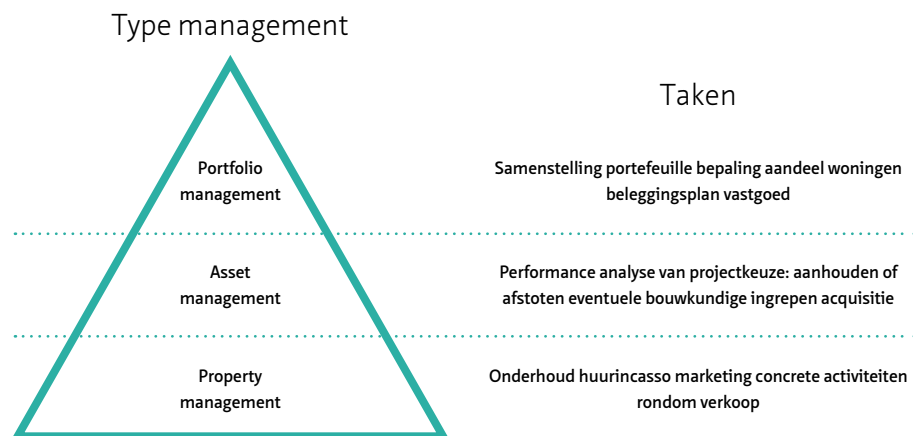
§ 2.2.2 Voorraadbeleid

De afbakening van dit onderzoek beperkt de aandacht tot de rol van de klant bij woningcorporaties in bestaand bezit in Nederland. In de vorige paragraaf is aan de orde gekomen dat klantgestuurd beleid in de aandacht staat. Verder is er een definitie opgesteld van de term 'klantgestuurd'. In deze paragraaf wordt voorraadbeleid van woningcorporaties als specifiek terrein waarop door de klant gestuurd kan worden beschreven. De paragraaf leidt tot een definitie van voorraadbeleid om in de volgende paragraaf samengenomen te worden tot klantgestuurd voorraadbeleid.

Het voorraadbeleid van woningcorporaties is door Van den Broeke (1998) uitvoerig beschreven en Gruis (2000) definieert het, mede gebaseerd op Van den Broeke, als volgt: "het voorraadbeleid omvat alle activiteiten die een corporatie ontplooit om de woningvoorraad in overeenstemming te brengen met de bedrijfsdoelen van de corporaties en de behoefte op de woningmarkt waarin zij opereren" (ibidem;2). Nieboer (2003, 2009) werkt deze definitie verder uit tot: een specificatie van beleidsdoelen voor de woningvoorraad (bijvoorbeeld over de omvang en samenstelling ervan), een uitwerking van een aanpak om deze doelen te verwezenlijken en een

specificatie van de daarvoor ter beschikking staande middelen; een integrale benadering van de woningvoorraad: primair aandacht voor de samenstelling van het woningbezit (portfoliobenadering), secundair voor de individuele complexen; integratie van beleid: diverse beleidsonderdelen zoals technisch beheer, financiën en verhuur worden op elkaar afgestemd; een marktgeoriënteerde en omgevingsgerichte benadering, die inspeelt op de dynamiek in de woningvraag (ibidem;6). Dit voorraadbeleid komt in verschillende vormen voor maar wordt gekenmerkt door een min of meer cyclisch proces (Van den Broeke 1998, Gruis 2000, Straub 2001, Nieboer 2003). Het is een vorm van integraal beheer waarbij de verschillende aspecten (techniek, gebruik, comfort, type) in overeenstemming gebracht worden met de wensen en eisen van de bewoners en de maatschappij (Van den Broeke 1998, Gruis 2000, Nieboer 2003). Bij deze definitie moet aangetekend worden dat de wensen van de bewoners op verschillend aggregatieniveau beschouwd kunnen worden: individu, (doel)groep en als som van alle bewoners (zie 2.2.1).

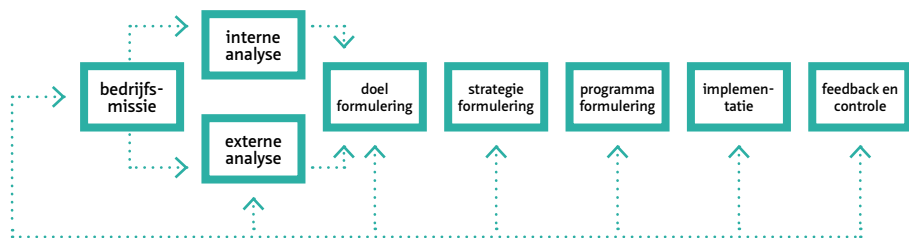
De cyclische processen zijn verdeeld in meerdere lagen die verschillende aggregatieniveaus beschrijven. Een veel voorkomende beschrijving is een driedeling die door Miles (et al. 1996) gemaakt wordt: portfolio (het gehele bezit, niet alleen woningen), asset (gericht op verschillende objecten of projecten) en property (het dagelijks beheer van de complexen, objecten of projecten) (Nieboer 2003 gebaseerd op Van Driel 1998, Miles et al. 1996).



Figuur 2.4: niveaus van vastgoedmanagement uit Nieboer (2003;4) naar Van Driel 1998 en Miles et al. 1996.

Het model van Van den Broeke (1998) wordt door Nieboer (2003) in verband gebracht met de benaderingen van Ansoff (1984) en het model van Kotler (1997). Nieboer (2003) benadrukt in navolging van Ansoff (1984) de continue wijzigingen

in de (beleids)omgeving. Daarnaast wordt door Aaker (1984) benadrukt dat het om de gehele 'portfolio' gaat in relatie tot de organisatie als geheel. Nieboer beschrijft in navolging van Kotler het (strategisch) voorraadbeleid als een rationeel proces waarin systematisch afwegingen gemaakt worden. Van den Broeke hanteert ook een systematische, rationele benadering van het strategisch voorraadbeleid. Van den Broeke (1998) onderscheidt daarom vijf fasen in de beleidsvorming: inventarisatie en beleidsdiscussie, segmentering, portfolioanalyse en ontwikkeling beleidsrichting, verdieping inzicht en ontwikkeling clusterplannen, toetsing clusterplannen en bijstelling en implementatie, monitoring en bijstelling. Deze fasen, hoewel bij verschillende auteurs afwijkend benoemd, illustreren het cyclische karakter van het proces en de noodzaak om de veranderende omgeving in het oog te houden.



Figuur 2.5: procesmodel (Kotler) ontleend aan Nieboer (2003;47).

Van den Broeke (1998) geeft aan dat er per fase input te behalen is uit de omgeving en hanteert een beslismatrix om beleidsprioriteiten te stellen op basis van de mate waarin een aspect te beïnvloeden is door het te voeren beleid. Daarnaast beoordeelt het voorraadbeleid (in fase 2) op basis van de Boston Consulting Group growth-share matrix (Van den Broeke 1997;158) de positie van complexen in de omgeving. In fase 3 worden de bewoners (vertrekkende, toekomstige instroom en de huidige) geraadpleegd ter toetsing. In het voorraadbeleid van Van den Broeke (1997) is dat het moment voor invloed van de klant. Het is, net als in het model van Kotler (1997) en het aangepaste model van Nieboer (2003 zie figuur 2.5), de (enige) fase waarin de klant de mogelijkheid heeft om voorafgaand aan de implementatie inzicht of invloed te hebben op de planvorming van de corporatie (Overmeeren en Zijlstra 2009). In de vierde fase wordt het beleid getoetst. Met gebruik van verschillende financiële scenario's wordt de haalbaarheid bepaald van de beleidsvoornemens. In de vijfde en laatste fase wordt het beleid ten uitvoer gebracht en input voor het herzien van de cyclus opgehaald. Nieboer (2003) merkt op dat de rol van externe partijen beperkt is in het tot stand komen van het beleid en stelt voor hiervoor expliciet een fase toe te voegen (ibidem;41). Het voorraadbeleid is vooral een interne aangelegenheid met bescheiden ruimte voor inmenging door externe partijen en de klant. Nieboer benadrukt in

navolging van Van den Broeke (1998) wel het strategische, integrale en marktgerichte aspect. Corporaties zijn daarnaast toekomstgericht en proberen in het vastgoedbeleid ruimte te behouden om te reageren op de dynamiek in de woningvraag. Maar Nieboer (2003, 2005) concludeert dat de stappen van doel- en strategieformulering (te) zwakke schakels zijn in de cyclus van het voorraadbeleid. Er zou opgemerkt kunnen worden dat juist in de kwetsbare fases van doel- en strategieformulering een inbreng van de klant een rationele overweging zou kunnen zijn, mede ook in het licht van discussies over maatschappelijk ondernemerschap en daarbij behorende (directe) invloed van de maatschappij (zie 2.1.5). Straub (2001) zegt hierover “de klant moet keuzevrijheid krijgen in onderhoudsprestaties en productkenmerken binnen de kaders van strategisch voorraadbeleid en technisch beheer.” (ibidem;265). In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de mogelijke rol van de klant in het voorraadbeleid van woningcorporaties.

Van den Broeke (1998) beschreef ook de verschillende beleidsterreinen waarop corporaties opereren. Hij volgt met deze terreinen grotendeels de taken zoals deze in het BBSH zijn opgenomen (zie 2.1.4). Hij onderscheidt de volgende terreinen: huurprijsbeleid, aan- en verkoopbeleid, onderhoud (gericht op instandhouding); woningverbetering (gericht op geriefsverbetering), sloop, (vervangende) nieuwbouw, verhuurbeleid, buurt- en wijkbeheer en aanvullende dienstverlening (ibidem;27). Aan de hand van de negen beleidsterreinen die Van den Broeke (1998;27 en verder) onderscheidt, worden de mogelijkheden voor klantgestuurd beleid in navolgende paragrafen (2.2.2.1 tot en met 2.2.2.8) per terrein nagegaan. In de daarop volgende paragraaf (2.2.3) wordt de mogelijke invloed van het beleidsterrein op de basiscriteria van de volkshuisvesting weergegeven.

§ 2.2.2.1 Huurprijsbeleid

Huurprijsbeleid beslaat de prijsbepaling van de te leveren woondienst (Van den Broeke 1998). Deze wordt gereguleerd door onder meer het Burgerlijk Wetboek, Huurprijzenwet en het BBSH en is uitgewerkt in het Woning Waardering Stelsel (WWS). De regulering krijgt onder andere vorm door de jaarlijkse door het Rijk bepaalde huursomstijging. Deze was de laatste jaren inflatie volgend en was als gevolg betrekkelijk laag (VROM 2010). Woningcorporaties kunnen evenwel een lagere huursomstijging toepassen; een hogere is niet toegestaan. Daarnaast kunnen corporaties kiezen woningen te verhuren tegen een lagere huur dan volgens WWS toegestaan. Omwille van bereikbaarheid, ondanks de mogelijke huurtoeslag, worden huren lager gehouden dan in WWS ‘maximaal redelijk’ (CFV 2009, CSED/SER 2010).

Bij het huurprijsbeleid zijn corporaties verplicht om voornemens te overleggen met haar huurders (op basis van BBSH en Overlegwet, zie 2.1.4). Dit gebeurt op collectief niveau in jaarlijkse onderhandeling met de huurdervertegenwoordiging op concernniveau. Er zijn hiernaast weinig mogelijkheden bekend om op individueel niveau te onderhandelen over de huurprijs bij het aangaan van een contract. Kwaliteit en prijs worden door de corporatie bepaald (Stuij 2005) en de huurder kan deze accepteren of een andere woning kiezen.

In de contractvorm, waarbij een traditioneel huurcontract een jaarlijkse huursomstijging kent, zijn wel ontwikkelingen geweest. Rond 2000 ontstonden initiatieven die de huurder wat meer keuzemogelijkheden in de contracten bij huren boden (Scherpenisse en Vos 2000). Contractvormen als "huurvast" en "huurzeker" bieden huurders een alternatief naast het standaard huurcontract (zie voorts hoofdstuk 3). De introductie van contracten als "huurvast" biedt de huurder de mogelijkheid om te kiezen voor een overeengekomen aantal jaren waarbij de huurprijs vastgezet is en als gevolg niet afhankelijk is van jaarlijkse huurverhogingen. Met deze contractvorm kan de onzekerheid van de jaarlijkse prijsstijgingen ontlopen worden. Het uiteindelijke effect hiervan is zowel voor de huurder als voor de verhuurder zo goed als afwezig, omdat er in feite geen (financieel) voordeel te behalen is. De huurprijs werkt namelijk op lange termijn neutraal uit (Pothoff 2003). Dit komt doordat na afloop van de contractperiode een nieuwe prijs overeengekomen moet worden, waarbij de verhuurder deze naar de markttrend toe zal trekken. Als gevolg hiervan betaalt de huurder in de praktijk de eerste jaren iets meer dan de reguliere huurprijs en de laatste jaren iets minder, maar wordt in de regel niet meer of minder betaald dan met een regulier huurcontract (Gruis et al. 2005;138). Meer recent bieden enkele corporaties ook "huur op maat" (Vos 2008, Kromhout et al. 2010) waarbij de huurders afhankelijk van het inkomen een 'korting' krijgen op de huurprijs. Conclusies uit de tussenevaluatie (Kromhout et al. 2010) tonen dat afhankelijk van het eerdere (normale) huurbeleid van de deelnemende corporaties de betaalbaarheid en keuzevrijheid (toegankelijkheid in relatie tot kwaliteit) toenemen, maar de resultaten zijn sterk afhankelijk van de gehanteerde regels (doelgroep en prijsstelling) en kortingspercentages (ibidem;6). De individuele huurder heeft in de voorkomende gevallen geen mogelijkheden om de huurprijs en de condities van de overeenkomst te beïnvloeden. Wel is er sprake van enige toegenomen keuzevrijheid doordat voor alternatieve contracten gekozen kan worden. Het collectief van huurders kan op concernniveau wel overleggen over de jaarlijkse huurverhoging, echter het maximum dat door het Rijk gesteld wordt is altijd bindend.

§ 2.2.2.2 Aan- en verkoopbeleid: tussenvormen koop en huur

Aan- en verkoopbeleid betreft de gerealiseerde omvang van de voorraad van een woningcorporatie door verwerving of vervreemding van bezit (Van den Broeke 1998). Corporaties verkopen woningen uit hun portfolio enerzijds om investeringen in de stedelijke herstructurering te financieren (Neele 2008). Anderzijds kopen corporaties ook woningen aan (bijvoorbeeld voor herstructureringsdoeleinden) en verkopen ze woningen aan het Woon Investerings Fonds (WIF, is een bijzondere toegelaten instelling om solvabiliteit en liquiditeit te bieden aan corporaties met “te weinig financiële armslag”, WIF 2010). Als gevolg van de implementatie van programma’s als Te Woon (zie hoofdstuk 3 en 4) verkopen en kopen corporaties voorts in toenemende mate aan en van eigenwoningbezitters. De mogelijkheid om als bewoner hierop invloed te hebben is vooral individueel. Net als bij de mogelijkheid om te kiezen voor alternatieve huurcontracten neemt de keuzevrijheid toe wanneer deze optie bestaat. Er is echter geen sprake van een kooprecht zoals dat in bijvoorbeeld Engeland voorkomt (zie bijvoorbeeld Ronald 2008). Daar kent de huurder van stedelijke/publieke verhuurbedrijven (council housing) het “right to buy” (zie 2.2.6) en kan zij te allen tijde kiezen de woning (met korting) te kopen.

In Nederland is de mogelijkheid de woning te kopen beperkt tot het aanbod van de corporatie. De keuze tot verkoop van bezit wordt overwegend op het hoogste niveau (portfolioniveau) op basis van financiële overwegingen genomen (Neele 2008). De mogelijkheden om (als individu) voor koop te mogen kiezen zijn als gevolg van deze financiële druk toegenomen, mede omdat hiermee motieven zoals keuzevrijheid ook bediend worden. De woningcorporatie besluit echter intern om al dan niet de mogelijkheid tot koop aan de huurder te bieden en de huurder blijft als gevolg overgeleverd aan het aanbod van de corporatie. Over verkoop van woningen in het algemeen is overleg met huurders geboden (vervreemden in de Overlegwet, zie 2.1.4).

§ 2.2.2.3 Onderhoudsbeleid

Onderhoudsbeleid is gericht op instandhouding van de woningen, waarbij het accent verschuift van wat technisch noodzakelijk is naar wat vanuit marktoverwegingen wenselijk is (Van den Broeke 1998). Differentiatie in kwaliteitsniveau van de uitrusting is hiervan een voorbeeld. De mogelijkheden voor differentiatie zijn echter bij woningverbetering (zie volgende paragraaf) groter (ibidem). Het onderscheid tussen de beleidsterreinen onderhoud en woningverbetering is afhankelijk van het beleid van de corporatie. De twee terreinen worden hier wel apart behandeld omdat de huurder een andere positie heeft in beide ingreepniveaus.

In stand houden betekent in principe dat geen veranderingen plaats vinden. Het beleidsterrein beslaat daarmee onder meer het dagelijks onderhoud waarbij gedacht kan worden aan schilderwerk en andere ingrepen in relatief korte cycli (Van den Broeke 1998). Grotere ingrepen, als het vervangen van kozijnen, behoren al direct onder woningverbeteringsbeleid. Het is evident dat deze ingrepen ook in standhouding beslaan, toch leveren zij vaak wel geriefsverbetering op (ibidem, zie 2.2.2.4). Een voorbeeld van een dergelijk initiatief is 'klantgericht onderhoud', waarbij de corporatie alleen ingrepen uitvoert in het planmatig onderhoud aan het casco. Voor alle andere ingrepen, bijvoorbeeld het vervangen van de keuken, is de klant de vrager en kan op elk gewenst moment gevraagd worden deze te vervangen. Op basis van de leeftijd van de oude keuken wordt afgerekend. "Mensen krijgen de touwtjes in handen. Alleen wanneer zij het willen wordt het werk uitgevoerd dat zij wensen." Staat tegenover "niet veel arbeidsintensiever dan het planmatige werk" en "het is een heel andere, veel positievere werkwijze". Het afrekenen, via de huur, maar bijvoorbeeld ook bij het geven van een budget in de nieuwbouw echter "is nog niet uitontwikkeld" (Aedes 2006). De mogelijkheden om de huurder de zeggenschap over de woning te geven zijn afhankelijk van het gevoerde beleid van de corporatie. Bij instandhoudingsvraagstukken is de huurder verplicht de woningcorporatie in te schakelen.

§ 2.2.2.4 Woningverbeteringsbeleid

Woningverbeteringsbeleid is gericht op geriefsverbetering en kenmerkt zich vaak door ingrijpende clusterwijze aanpak. Vooral de eenzijdige, goedkope vroegnaoorlogse woningvoorraad wordt hierbij aangepakt, waarbij differentiatie voorop staat. Tussentijdse verandering van de uitrusting of verandering bij mutatie wordt in toenemende mate als keuzeoptie aan de bewoner voorgelegd en niet (altijd) doorberekend in de huurprijs (Van den Broeke 1998). De klant krijgt meer ruimte in het woningverbeteringsbeleid, net als in het onderhoudsbeleid. Aedes (2006) beschrijft klantgericht onderhoud waarbij de klant zelf zeggenschap krijgt over de ingrepen. Zo beslist de klant zelf grotendeels over de geriefsverbetering. Keukenkeuzeprogramma's waarbij de bewoner naast de standaarduitvoering ook kan kiezen voor extra opties lijken gemeengoed te worden (Aedes 2010). Voorbeelden van uitgebreidere keuzemogelijkheden zijn gevelopties (erker of geen erker bij renovatie, Jutphaas 2006) en badkameruitrusting (Aedes 2006, Aedes 2009). Ook krijgt de klant zeggenschap over het moment waarop de ingreep wordt gedaan (Aedes 2009). Deze voorbeelden zijn gericht op individuele keuzemogelijkheden maar ook op collectief niveau hebben de huurders enige inbreng. De Overlegwet (2.1.4) schrijft voor woningverbetering te bespreken met de huurdersvertegenwoordiging en voor ingrepen die huurprijsverhoging tot gevolg hebben, is instemming vereist.

Bij zowel onderhouds- als woningverbeteringsbeleid zijn eigendomsrechten mede bepalend voor de verdeling van plichten met betrekking tot onderhoud en de zeggenschap over de woning (kwaliteit en geriefsniveau), in 2.2.6 wordt hierop verder ingegaan.

§ 2.2.2.5 Sloop/nieuwbouwbeleid

Sloopbeleid is vooral van toepassing op woningen met een slechte marktpositie ten gevolge van overaanbod en/of een slechte kwaliteit (kleine afmetingen bijvoorbeeld). Sloop wordt vooral ingezet om differentiatie aan te brengen waar dat door woningverbetering niet mogelijk is (Van den Broeke 1998). In aansluiting op sloop vindt (al dan niet vervangende) nieuwbouw plaats om het gewenste, gedifferentieerde, woningaanbod te bereiken. Daarnaast is herstructurering van bestaande wijken prioriteit voor woningcorporaties (VROM 1997, 2007b, Bergeijk et al. 2008) en lijkt een einde gekomen aan (grootschalige) stedelijke uitleg (VROM 2000, 2008a, Boelhouwer 2005). Het beleidsterrein nieuwbouwbeleid wordt daarom meegenomen in deze paragraaf. Nieuwbouwbeleid hangt vooral af van de vervangingsbehoefte en de mate waarin nieuwe producten gewenst zijn (Van den Broeke 1998). Op de totale voorraad spelen toevoegingen echter een beperkte rol (zie paragraaf 1.5). Nieuwbouw voor de sociale verhuur vraagt daarnaast vaak een onrendabele investering (onrendabele top) die gedekt moet worden uit inkomsten uit bijvoorbeeld verkoop (Van den Broeke 1998, Hoofs en Reek 2006).

Sloopbeleid vraagt om overleg met bewoners (2.1.4), maar volgens Van der Flier en Thomsen (2006) neemt de corporatie meestal zonder directe bewonersinvloed het besluit tot sloop. De bewoners zijn echter goed beschermd door het huurrecht en de huur kan niet eenzijdig (door de verhuurder) worden beëindigd. De huurders maken als gevolg van het sloopbesluit en de gedwongen verhuizing veelal wel een kwaliteitsslag in de woonruimte (Kleinhans 2005). Bij het nieuwbouwbeleid van woningcorporaties komen inspraak en collectief (particulier) opdrachtgeverschap voor (bijvoorbeeld bij Haag Wonen, Ymere en Rochdale (De Haan 2008), maar de planvorming is meest het onderwerp van politieke besluit- en besturingsvormen (Van der Schaar 1991). Hierop kunnen burgers wel invloed uitoefenen (ibidem) maar in de nieuwbouw is het betrekken van bewoners geen voorschrift (volgens regulering, ook Huisman en Westra 1983). De mogelijkheid om bewoners te betrekken in de nieuwbouw bestaat echter wel, maar wordt beperkt doordat het moeilijk is de toekomstige bewoner te kennen en deze te binden voor de duur van het proces (bijvoorbeeld Van Tuinen 2008, Sour 2009).

§ 2.2.2.6 Verhuurbeleid

Het verhuurbeleid bestrijkt de verhuringen en daarmee de toewijzing van de woningen aan de kandidaatbewoner (Van den Broeke 1998). Verhuurbeleid is voor corporaties gebonden aan de doelstelling de doelgroep van beleid te huisvesten. De woningtoewijzing wordt door regionale verbanden (van gemeente(n) en verhuurders en/of provincies of regionale overheden) geregeld en maken gebruik van verschillende toewijzings- en aanbodmodellen die per regio andere voorwaarden kunnen bevatten (Booi en Koster 2007, Van der Land en Doff 2009). De criteria zijn bijvoorbeeld inkomen, leeftijd, zorgvraag etcetera (Gruis en Nieboer 2005) waarbij 'passendheid' als criterium gebruikt wordt en de woning en bewoner aan elkaar, na inschrijving, worden toegewezen (Booi en Koster 2007). Experimenten met het niet toewijzen en loslaten van criteria bieden de toekomstige bewoner keuzevrijheid, maar het vervangende toewijzingsschema, zoals wie het eerst komt wie het eerst maalt of loting, kennen elk zijn nadelen (Zandstra 2005, Kromhout et al. 2006, Zeelenberg en Kromhout 2009). Zandstra (2005;6) concludeert dat er een 'nieuw betaalmiddel' nodig is om 'de markt' beter haar werk te laten doen. Rigo (Zeelenberg en Kromhout 2009) concludeert dat loting "gebrek aan zekerheid" oplevert voor de woningzoekenden en oppert dat er een vangnet nodig zal blijken wanneer voor loting gekozen wordt. Tegelijkertijd signaleert Rigo dat verschillende modellen naast elkaar kunnen bestaan en elkaar niet in de weg hoeven te zitten.

Afhankelijk van de woningvraag kan een keuze gemaakt worden voor een verdelingsmodel: aanbod, loting of optie. Daarnaast zijn er in verschillende gemeenten experimenten geweest met woningtoewijzing op leefstijl, bijvoorbeeld in Dordrecht het POLmodel (Aedes 2003) en Zoetermeer Palenstein (Bos 2006). In deze meer experimentele vormen van woningtoewijzing op basis van leefstijl is er ruimte voor de invloed van bewoners. Toewijzing geschiedt dan op basis van gelijkende leefstijlen. Van directe individuele of collectieve invloed is geen sprake, alhoewel ballotage een optie zou kunnen zijn. Bewoners zouden de commissie kunnen vormen, maar de bereidheid hiertoe valt tegen (Woonbron 2007). Bovendien ziet het ernaar uit dat onder druk van de EU de eis aan het verhuurbeleid strenger zal worden (zie 2.1.7).

§ 2.2.2.7 Wijk- en buurtbeheer- of leefbaarheidbeleid

De taakbeschrijving van buurt- en wijkbeheer in het BBSH geeft aan dat de huurder meer van de woning mag verwachten en dat de corporatie aan de kwaliteit van de woonomgeving mag (moet) bijdragen. Met het toevoegen van leefbaarheid aan het BBSH (zie 2.1.4) wordt dit beleidsterrein ook wel leefbaarheidbeleid genoemd (Stuij 2005).

Leefbaarheidsbeleid omvat een integrale aanpak van problemen en kan daarbij gebruik maken van instrumenten uit de andere beleidsterreinen (naar Van den Broeke 1997) zoals woningverbetering, sloop, nieuwbouw en verhuurbeleid. Leefbaarheid staat steeds meer centraal sinds het opgenomen werd in de Nota Wonen in de 21e Eeuw (VROM 2000). Landelijk wordt er een selectie van wijken gehanteerd waar de leefbaarheid ernstig onder druk staat (Minister Kamp selecteerde 56 wijken in 2003). De meest recente selectie omvat 40 'krachtwijken' (of 'Vogelaarwijken' eerder ook '52-wijken'). De aanpak dient integraal te zijn (sociaal, economisch en fysiek als drie pijlers van het grote stedenbeleid kwam tot stand in 1994, zie VROMraad 2001). Het doel van de aanpak is gezamenlijk, ook met andere belanghebbenden zoals onderwijsinstellingen, integraal de kwaliteit van de leef- en woonomgeving te verbeteren. De selectiecriteria voor de wijken omvatten onder meer kenmerken van de woningvoorraad (leeftijd, maat) van de bewoners (inkomen, werkloosheid), veiligheid (criminaliteit, aangiften) en ervaringskenmerken als 'schoon' en 'heel' (Gent et al. 2007). Resulterende ambities voor de wijkaanpak spreiden zich uit van onderwijsprojecten (bijvoorbeeld ontwikkelen brede buurtscholen), economische trajecten (bijvoorbeeld leerwerk- en stagetrajecten) tot fysieke aanpak. Bij de fysieke ingrepen staat differentiatie voorop om tot een 'mix' van woningen (kwaliteit en eigendomsvorm) en bewoners te komen (Bolt 2008). Andere beleidsterreinen als aan- en verkoop, woningverbetering, sloop en nieuwbouwbeleid kunnen daarmee deel uitmaken van de wijkaanpak.



Figuur 2.6: VROM maakt bewonersbudgetten bekend onder publiek met cartoons (VROM 2008)

De aanpak van de 40 wijken beoogt alle partijen te betrekken om tot integrale planvorming te komen en bij te dragen aan de kracht die van de wijken uitgaat. De aanpak komt als gevolg hiervan tot stand in relatie met gemeentelijke en landelijke politiek en andere lokale partijen. Daarnaast is door de Minister (Vogelaar 2007) aangegeven dat de bewoners in de aanpak betrokken moeten worden. De werkelijke uitvoer wordt sterk bekritiseerd. Deze zou teveel uitgaan van fysieke ingrepen (Van den Brink 2007), terwijl Marlet et al. (2009) juist de zachte aanpak bekritisieren, omdat

de resultaten niet meetbaar aanwezig zijn. Hoewel de nadruk in de aanpak op de "eigen kracht" van bewoners ligt, dan wel zou moeten liggen (Vos et al. 2008), menen bijvoorbeeld Engbersen et al. (2008) dat er te weinig aandacht is om de kracht die bij de burgers ontbreekt voldoende te helpen ontwikkelen.

Corporaties zijn door hun grote aandeel in het woningbezit in de geselecteerde wijken verplicht betrokken bij de wijkenaanpak. Daarnaast worden zij gezien als de partij die enerzijds op moet komen voor die bewoners (lage inkomens) en die van nature een band met hen hebben: het dichtst bij staan en 'achter de voordeur' komen (Cornelissen en Brandsen 2007). De rol voor bewoners kan in deze aanpak groot zijn door hen te horen over de levende problemen, te betrekken in planvorming en eventueel (mede) te belasten met de uitvoer (bijvoorbeeld met bewonersbudgetten VROM 2008, zie ook figuur 2.6). Ook kan gekozen worden voor gezamenlijke sturing door het gebruik van bijvoorbeeld 'wijk aandelen' (Gruis en Van Sprundel 2005).

§ 2.2.2.8 Overige diensten beleid

Aanvullende dienstverleningbeleid omvat alle diensten die naast andere beleidsterreinen nodig zijn om het wonen voor de huurder mogelijk te maken (Van den Broeke 1998). Het terrein kan van alles bevatten dat de wet enerzijds toestaat en anderzijds kan bijdragen aan woon- en leefgenot. Zo omvat het tevens diensten als de administratie van de woningcorporatie, die het mogelijk maakt om huur te innen en verhuringen te doen (ibidem). Het BBSH is leidend, maar het oprekken van de prestatievelen van woningcorporaties door toevoeging van 'wonen en zorg' en leefbaarheid aan het BBSH heeft het aantal variaties in diensten doen toenemen. Het prestatieveld wonen en zorg biedt bijvoorbeeld de mogelijkheid om zorgdiensten, gekoppeld aan de woning, te leveren. Deze diensten kunnen de directe taken van de woningcorporatie te buiten gaan en grote media-aandacht ging uit naar bijvoorbeeld de aanschaf van een boot (Rotterdam) en ontwikkeling van een studentencampus (Maastricht). Andere voorbeelden omvatten: vuilnisophalddienst (Utrecht), sportkantine (Leiden), loyalty programma (Ede), levering van energie (Den Haag), verzekeringen (Weststellingwerf), internet ('t Gooi) en ontwikkeling van maatschappelijk vastgoed (als brede scholen). In het licht van de leefbaarheidsaanpak komen ook overlappende projecten voor zoals bijvoorbeeld 'clean/job score' waarbij (ex)verlaafden (voor een geringe vergoeding) de wijk (extra) schoonmaken. De rol van de klant hierin kan bestaan, maar is sterk afhankelijk van de geleverde dienst.

§ 2.2.3 Bijdrage aan basiscriteria van volkshuisvesting

Voorgaande paragrafen behandelden de beleidsterreinen en welke mogelijkheden er voor de klant kunnen zijn om hieraan bij te dragen. De paragrafen gaven per beleidsterrein enkele recente ontwikkelingen als illustratie van die mogelijkheid. In 2.1.3 zijn vier basiscriteria van de volkshuisvesting geïntroduceerd. Per beleidsterrein is nagegaan welke invloed uitgeoefend kan worden op die criteria. Per beleidsterrein wordt teruggegrepen op in voorgaande paragrafen benoemde voorbeelden ter illustratie.

Huurprijsbeleid beslaat de prijsstelling van de woning en raakt daarmee primair de betaalbaarheid. Huurvast (huur zonder jaarlijkse prijsstijging) is hiervan een voorbeeld en toont dat de prijs en, wellicht door de geboden zekerheid, de toegankelijkheid van de woning beïnvloed worden.

Aan- en verkoopbeleid beslaat de opbouw van de portfolio enerzijds en anderzijds de mogelijkheid voor de klant om de woning te kopen of te huren zoals met bijvoorbeeld Te Woon mogelijk is gemaakt. De keuze uit verschillende contracten biedt de mogelijkheid om de betaalbaarheid en toegankelijkheid te beïnvloeden, niet in de laatste plaats door het bieden van kortingen op verkoopprijs (zie ook hoofdstuk 3 en 4). Tegelijkertijd verkrijgt de bewoner in geval van koop de beschikking over de eigendomsrechten (2.2.6) en kan met deze rechten de kwaliteit van de woning beïnvloeden. De beschikbaarheid van zowel koop- als huurwoningen wordt tevens beïnvloed doordat woningen niet aan de voorkant bestempeld zijn voor één contractvorm (huur of koop). De keuze is hoe dan ook aan de klant. Tegelijkertijd wordt gewaarschuwd voor het mogelijke verkleinen van huurwoningaanbod in het geval dat de koop sterk toeneemt (Harloe 1995, SCP 2000): de invloed op de beschikbaarheid kan daarmee ook negatief zijn. Een verkoopvorm als KoopGarant (zie hoofdstuk 4) kan de beschikbaarheid (zonder toe te voegen of af te nemen) onbeïnvloed laten.

Onderhoud en woningverbeteringsbeleid beslaan respectievelijk het in stand houden van en geriefsverbetering van de woningen. Deze terreinen raken daarmee in de eerste plaats de kwaliteit van de woningen en in de tweede plaats (in beginsel niet bij onderhoud zie 2.2.2.3) de betaalbaarheid. Toegankelijkheid en beschikbaarheid worden in beginsel niet beïnvloed, hoewel door woningverbetering de beschikbaarheid van een bepaalde kwaliteit van woningen wel kan veranderen, evenals de toegankelijkheid voor bepaalde doelgroepen. Daarnaast kan ook de fysieke toegankelijkheid verbeteren, doordat bijvoorbeeld de rolstoeltoegankelijkheid vergroot wordt. Toegankelijkheid in fysieke vorm en de markttoegankelijkheid kunnen zodoende met elkaar samenhangen. Een voorbeeld van zeggenschap voor de klant zijn mogelijkheden tot het kiezen van een keukenuitvoering.

Sloop en nieuwbouwbeleid raken in de eerste plaats, in geval van sloop, de beschikbaarheid en kwaliteit omdat de voorraad in omvang afneemt en woningen die kwalitatief niet meer voldoen gesloopt worden (Van den Broeke 1998). Nieuwbouwbeleid raakt daarmee ook deze beide aspecten, doordat zij weer woningen toevoegt en de kwaliteit van nieuwbouw beter is dan die van het gesloopte. Thomsen en Van der Flier (2006) vonden daarentegen dat kwaliteit maar zelden een argument is voor het sloopbesluit.

Nieuwbouw biedt daarnaast de kans om de betaalbaarheid en de toegankelijkheid te vergroten door specifiek voor een doelgroep te bouwen en de prijs in het ontwerp te beheersen (Van den Broeke 1998). De stijging van de bouwkosten maken nieuwbouw echter duurder dan de bestaande voorraad (De Vries en Boelhouwer 2004). Voorbeelden van bewonersinvloed zijn invloed op besluitvorming omtrent sloop en het vormen van nieuwbouwplannen. Daarnaast kunnen bij oplevering keuzes geboden worden die ook bij woningverbetering en onderhoud als voorbeeld zijn gegeven.

Verhuurbeleid raakt in eerste plaats de toegankelijkheid en beschikbaarheid. Woningtoewijzing en/of allocatiecriteria bepalen de toegankelijkheid. Invloed hierop zou in overleg met huidige bewoners afgestemd kunnen worden. Om de leefbaarheid positief te beïnvloeden kan bijvoorbeeld op (overheersende) leefstijl toegewezen worden (zie 2.2.2.6). Hiermee wordt in tweede instantie de kwaliteit geraakt. Het stellen van criteria voor de toegankelijkheid kan de beschikbaarheid voor bepaalde doelgroepen veranderen. Het toewijzen van grote woningen aan kleine gezinnen (omwille van leefbaarheid of burengerucht) kan de relatieve schaarste aan grote woningen bijvoorbeeld verkleinen.

Buurt- en wijkbeheerbeleid en leefbaarheidsbeleid kunnen andere beleidsterreinen beslaan (zie 2.2.2.7). Het leefbaarheidsbeleid op zich is primair gericht op de kwaliteit van de leefomgeving en raakt daarmee het criterium kwaliteit. De rol van bewoners hierin kan door middel van wijkaandelen of andere participatievormen gericht op het signaleren en verbeteren van de leefkwaliteit van de wijk vormgegeven worden.

Aanvullende diensten zoals nodig om verhuur tot stand te brengen (zoals administratie, zie 2.2.2.8) dragen niet direct bij aan de kwaliteit van de woning of de woonomgeving maar wel aan de kwaliteit van de gehele woondienst. Andere diensten, zoals wonen met zorg of onderhoudscontracten voor zaken die eigenlijk door de huurder verzorgd dienen te worden (zie 2.2.6), dragen echter wel bij aan de kwaliteit en aan de toegankelijkheid. Wonen met een zorgvraag wordt zo bijvoorbeeld in reguliere huurwoningen mogelijk.

Uit het onderstaande overzicht, gebaseerd op voorgaande analyse, wordt duidelijk dat twee beleidsterreinen de mogelijkheid bieden om op alle vier de basiscriteria te scoren: (aan- en) verkoopbeleid en nieuwbouwbeleid. De andere beleidsterreinen scoren op

één of twee criteria. Dit proefschrift richt zich op de bestaande woningvoorraad en daarom wordt het beleidsterrein (sloop en) nieuwbouw verder buiten beschouwing gelaten. Het (aan- en) verkoopbeleid zal verder in dit proefschrift nadrukkelijk aan de orde komen. Dit beleidsterrein biedt naast effect op alle vier de criteria ook de mogelijkheid om zowel voice als exit effecten te behalen. Immers, de bewoner kan van huur naar koop overstappen en terug. En de bewoner kan, zoals in 2.2.6 verder aan de orde zal komen, de zeggenschap (rechten en plichten) over de woning vergroten.

Beleidsterrein	Betaalbaarheid	Toegankelijkheid	Kwaliteit	Beschikbaarheid	Voorbeeld:
Huurprijs	X	X	-	-	Huurvast
Aan- en verkoop	X	X	X	X	Te Woon
Onderhoud	X	-	X	-	Inspraak dagelijks onderhoud
Woningverbetering	X	-	X	-	Zeggenschap renovatie
Sloop	-	-	X	X	Inspraak herstructurering
Nieuwbouw	X	X	X	X	Inspraak herstructurering
Verhuur	-	X	-	X	leefstijltoewijzing
Buurt en wijkbeheer	-	-	X	-	Wijkaandelen
Aanvullende diensten	-	X	X	-	Aanvullende contracten

Tabel 2.1: beleidsvelden afgezet tegen de criteria betaalbaarheid, toegankelijkheid, kwaliteit en beschikbaarheid met voorbeelden van klantgestuurd beleid (mede gebaseerd op Stuij 2005). Een kruis geeft aan of klantgestuurd beleid in het betreffende beleidsveld invloed kan hebben op een van de criteria.

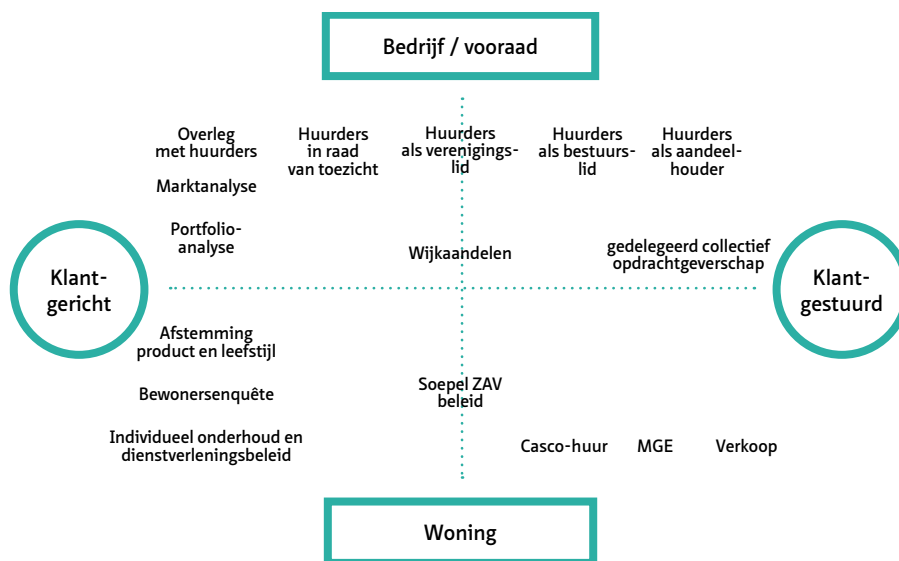
§ 2.2.4 De mogelijke rol van de klant in voorraadbeleid

De in de voorgaande paragrafen gepresenteerde procesmodellen (2.2.2), voor het voorraadbeleid en voor de verdeling van beleidsterreinen analoog aan de taken en prestaties in BBSH (2.2.2.1-8), maken duidelijk dat deze sturen op het geleverde aanbod en dat deze redeneren vanuit de corporatie als beslisser.

Klantgestuurd voorraadbeleid echter wenst de klant een belangrijker rol in het voorraadbeleid te geven door de voicemogelijkheden te vergroten. Gruis stelt het volgende “‘strategisch’ voorraadbeleid waarbij de corporaties probeert te ‘verzinnen’ wat de klant wil, zal dan al snel ouderwets kunnen worden. De klantgestuurde corporatie zal binnen de strategische randvoorwaarden haar klanten zelf laten bepalen hoe hun woning eruit ziet en voor welke exploitatievorm wordt gekozen” (Gruis 2002;38). Hieruit voortvloeiend kan de klant een andere positie in de corporatie innemen en medebeslisser worden. Straub (2001) besteedt expliciet aandacht aan de rol van de klant in het voorraadbeleid, met name in relatie tot het woningonderhoud. Straub onderscheidt drie hoofdstrategieën “de onderhoudstrategie is afhankelijk van de voorziene ingreep, namelijk ingreepgericht, of afhankelijk van de productlijn, bijzondere klantgroep en individuele klant, dus markttechnisch, klantgroepgericht en klantgericht.” (ibidem;261). Hij onderscheidt daarmee verschillende rollen voor de klant als individu en als groep welke overeenkomen met de verschillende benaderingen van de klant door woningcorporaties (zie 2.1.5). Gruis (2002) verkende verschillende vormen van voorraadbeleid en mogelijkheden om de klant hierin een rol te geven. Hij onderscheidt daarin klantgericht van klantgestuurd voorraadbeleid als volgt “klantgericht voorraadbeleid [...] [is de] afstemming op de wensen van een individueel huishouden, doch waarbij de corporatie de beslissingsbevoegdheid behoudt”, “marktgericht voorraadbeleid vindt plaats op een hoger abstractieniveau: een corporatie probeert via koppeling van woningtypen aan huishoudenstypen grip te krijgen op het soort producten dat zij moet aanbieden. Bij klantgestuurd voorraadbeleid krijgen huurders expliciet zeggenschap over het te voeren beleid. Dit kan zowel op lager schaalniveau [...] als hoger schaalniveau” (Gruis 2002;34). Zijn verkenning is samengevat in onderstaand overzicht voor de mogelijkheden voor de klant in het voorraadbeleid (enkele voorbeelden kwamen al aan de orde in 2.2.2).

Klantgestuurd voorraadbeleid betekent in navolging van Gruis (2002) dat de klant directe (individuele) invloed heeft op de voorraad. Klantgericht is het voorraadbeleid waarbij geen directe invloed bestaat op het voorraadbeleid. In analogie kunnen in het model van Gruis vraaggestuurd en marktgericht gedefinieerd worden. Vraaggestuurd voorraadbeleid werkt via vertegenwoordiging van bewoners of belangengroepen en bevindt zich in de rechter bovenkwadrant van het schema omdat het meer beslaat dan een enkele woning en geen zeggenschap overdraagt. Marktgericht ten slotte is de meest ‘afstandelijke’ vorm van voorraadbeleid waarbij met name van indirecte en collectieve bronnen gebruik gemaakt wordt om het voorraadbeleid tot stand te brengen. Deze vorm zou in de linkerbovenkwadrant van het schema te vinden zijn. Gruis (2002) merkt over marktgericht voorraadbeleid op dat het gebruik maakt van (secundaire) bronnen zoals de Primospognoze, Woning Behoeftte Onderzoek (WBO of WoON), woningmarktverkenningen en ander (meer commercieel) marktonderzoek. Klantgericht voorraadbeleid maakt meer gebruik van op (specifieke doel)groepen gerichte instrumenten als belanghouderonderzoek en/of

belanghoudersvertegenwoordiging (Poorter 2006 geeft van de verschillende vormen gericht op niet-bewoners een overzicht). Gruis volgt voor het beleid van corporaties daarmee grofweg het onderscheid van Putters (2002) dat in 2.2.1 beschreven is.



Figuur 2.7: mogelijkheden voor klantgericht en klantgestuurd beleid op verschillende niveaus (Gruis, 2002,34)

Klantgestuurd voorraadbeleid zoals centraal staat in dit onderzoek geeft de klant de mogelijkheid om met zijn vraag direct en individueel vorm te geven aan het aanbod: sturing door de vraag. Deze invloed kan op een, enkele of alle van de beleidsterreinen van voorraadbeleid door woningcorporaties vorm krijgen maar de mogelijkheden hiertoe verschillen sterk per beleidsterrein (zie 2.2.3). Deze definitie en zowel het model van Gruis (tussen klantgericht en -gestuurd beleid) als het onderscheid van Putters in drie fasen (sturing van, op en door de vraag) laat één vraag onbeantwoord: hoe ziet de fasetransitie tussen de verschillende vormen eruit en op welke wijze kan de mate van invloed beschouwd worden? Hierop wordt in de volgende paragraaf aan de hand van de participatiegraad ingegaan.

§ 2.2.5 Participatiegraad

Klantgestuurd voorraadbeleid duidt op een relatie tussen de klant en de woningcorporatie waarbij de klant invloed heeft op de (beleids)beslissingen van de corporatie. Voor dergelijke vormen van invloed heeft Arnstein (1969) de participatieladder ontwikkeld. De participatieladder geeft de participant (in het model van Arnstein de burger) naarmate de ladder beklommen wordt in toenemende mate zeggenschap en controle. Arnstein ontwikkelde de participatieladder om de mate waarin een persoon, als burger, zeggenschap heeft (in beleid en processen) in verschillende stadia te kunnen duiden. Arnstein onderscheidt op de ladder drie hoofdfasen. De onderste drie sporten vormen de eerste fase. De burger wordt daarin op de onderste sport 'gemanipuleerd' en op de derde sport 'geïnformeerd'. Dit zijn vormen van "non-participatie" en worden als "betuttelend" of "paternalistisch" aangemerkt. Deze fasen kunnen gelijkgesteld worden met aanbodgestuurd beleid (Gruis 2002) of met Putters' sturing van de vraag: er ontbreekt een directe relatie tussen aanbod en vraag bij het tot stand komen van beleid en het aanbod. In de tweede fase, schijnparticipatie (degrees of tokenism), is sprake van symboliek zonder waarde. De burger wordt geïnformeerd, geraadpleegd of tevredengesteld (derde tot en met vijfde sport). Hoewel deze sporten de indruk wekken van inspraak, of tenminste van een luisterend oor, worden de burgers niet werkelijk gehoord en gebeurt er met hun suggesties niets. Mogelijk wordt er wel de schijn gewekt dat er iets mee gedaan is of wordt de inbreng met (on)geldige argumenten verworpen. Hierbij kan sprake zijn van sturing van de vraag in Putters' onderscheid, of van klantgericht beleid in Gruis' onderverdeling. De derde fase, graden van burgercontrole (citizen power) kan op de vijfde sport beginnen met advisering. Vanaf dit moment kan sprake zijn van klantgestuurd beleid (Gruis) of sturing door de vraag (Putters). Somerville merkt het volgende op "participation without empowerment is therefore a confidence trick performed by the controllers of an activity on participants in that activity" (Somerville 1998;234). Somerville duidt dat voor empowerment ook werkelijk zeggenschap (controle) nodig is. Daarvan is pas sprake vanaf de volgende sport van Arnstein's ladder: adviesrecht. Adviesrecht geeft de burger naast de mogelijkheid ook het recht om advies uit te brengen. Daarmee wint de burger een formele positie. Het is dan ook de eerste (echte) graad van (mede)zeggenschap en controle (citizen power).

De bovenste drie sporten van de ladder geven de burger steeds meer zeggenschap waarbij de bovenste sport van de participatieladder ervan uitgaat dat iedereen (elke burger) de grootst mogelijke (volledige) zeggenschap krijgt. Op de bovenste trede is er derhalve sprake van "totale" controle en is elke burger geheel vrij te doen en te kiezen wat hij/zij wil. De mogelijkheden voor het bieden van deze vorm van participatie, waarbij de burger volledige controle krijgt, is volgens Arnsteins' ladder afhankelijk van de mate van zeggenschap en (de mogelijkheid tot gelijkwaardig)

overleg (Kruythoff 2008). De zeggenschap en controle over de woning worden echter door de eigendomsrechten belemmerd. De bovenste sport van de ladder van Arnstein zou in het geval van volledige controle over de woning afhankelijk zijn van het woningeigendom, daarop wordt in de volgende paragraaf ingegaan.

	Participatiegraad	Niveau van participatie	Typering van de participatie
8	Citizen control	“Volledige” (burger)controle	Graden van burgercontrole
7	Delegated power	Gedelegeerde controle/ (mee)beslissen	Graden van burgercontrole
6	Partnership	Partnerschap/coproductie	Graden van burgercontrole
5	Placation	Tevredenstellen/adviseren	Graden van burgercontrole / Schijnparticipatie
4	Consultation	Consultatie/raadplegen	Schijnparticipatie
3	Informing	Informereren	Schijnparticipatie/ Non-participatie
2	Therapy	Therapie	Non-participatie
1	Manipulation	Manipulatie	Non-participatie

Tabel 2.2: participatieladder volgens Arnstein (1969), met vertaalde participatieniveaus en de typering van de drie participatiefasen.

De participatieladder is eerder door bijvoorbeeld Huisman en Westra gebruikt en zij definiëren (Huisman en Westra 1983;12) in analogie van Arnstein participatie als volgt “het actief deelnemen aan een maatschappelijk proces.” Een pagina later definiëren zij (ibidem;13) inspraak als “raadplegen en overleggen van de beslissende partij met de belanghebbenden.” Huisman en Westra benadrukken de interactieve rol tussen de klant en de corporatie zoals deze ook in 2.1.5 en 2.2.1 benadrukt is. Huisman en Westra (ibidem) benadrukken vervolgens de rol die informatie en ervaring (en kennis van zaken) spelen (ibidem, Kruythoff 2008). Op deze rol wordt in 2.3.3 voorts ingegaan. In hun conclusie zijn Huisman en Westra (1983) sceptisch over participatie bij woningcorporaties. Niet alleen vonden zij weinig goede voorbeelden maar zij signaleren ook een tegenstelling. Participatie zou leiden tot effectiviteit en efficiëntie terwijl “opheffing van de eigen organisatie [...] zelden de doelstelling van een instelling zal zijn” (ibidem;166), bovendien lijkt opheffing uitgesloten in het BBSH (zie 2.1.3). Zij adviseren dat “elk participatieprogramma [...] [zou] dus moeten beginnen rondom onderwerpen die de huurders direct raakt.” (ibidem;165). Kruythoff (2008) herhaalt deze bevinding en ook Inicio (Van Tuinen 2008) wijst erop dat een laag schaalniveau een goed uitgangspunt is omdat het tastbaar is voor de bewoners. Bovendien lijkt er sprake te zijn van ‘oefening baart kunst’. Het opdoen van ervaring met participatie is van belang omdat het enerzijds de “rules of conduct” (Cairncross et al. 1994;188) duidelijk maakt aan de deelnemers en daarmee de mogelijkheid ontstaat om succesvol te participeren (ibidem). Anderzijds biedt de participatie op deze manier weinig ruimte

voor wijziging van de bestaande structuren (McKee en Cooper 2008:12). Daarmee lijkt er toch vooral sprake van 'top down' en 'conservative' empowerment (zie 2.3.2.1). Zo worden bestaande machtsverhoudingen eerder versterkt dan dat participatie deze veranderen (Atkinson 1999;68).

Participatie vraagt daarmee een actieve rol voor de bewoner of burger, gedeelde zeggenschap en/of uiteindelijk formele overdracht van rechten en plichten.

§ 2.2.6 Eigendomsrechten

Reeds in enkele paragrafen is gerefereerd aan de be- of inperkingen die het gevolg zijn van eigendomsrechten. Eigendomsrechten zijn gekoppeld aan het (eigen) woningbezit. Het "bundle of rights" concept (Marcuse 1994) is door Gruis et al. (2005) in de Nederlandse context toegepast op de verschillende contractvormen en de mogelijkheden daarvan. Het bundle of rights concept wordt in Amerika gebruikt om de verdeling van rechten en plichten bij verschillende "tenures" (eigendoms- en gebruiksvormen van onroerend goed) uit te leggen. Marcuse (1994) hanteert het concept van de bundle of rights en benadrukt dat de verschillende rechten in verschillende landen in verschillende gebruiks- en eigendomsvormen sterk van elkaar verschillen en mede afhankelijk zijn van politieke en sociaal-culturele kenmerken. Hij stelt het volgende "the lines between ownership and rental, private and public, are often fuzzy" (ibidem:21). De basis van het concept is dit "ownership or any other form of tenure is a collection of separate rights and that each form of tenure can be defined by a specification of what rights it includes" (ibidem;24). Hij onderscheidt daartoe 12 "incidents of ownership" en de verdeling in de verschillende "bundles of rights" kan de verschillende vormen van eigendom of gebruik (huur) verklaren (ibidem;25). De 12 "incidents" geven de verdeling van de rechten en plichten aan per betrokken persoon. In vergelijkbare contractvormen (zoals koop) kunnen de bundles of rights per land en rechtssysteem duidelijke verschillen vertonen. De 12 door Marcuse onderscheiden incidents of ownership zijn: 1 privilege to occupy and use for shelter; 2 privilege of broader uses, privilege to not have use restricted; 3 security, privilege of continued occupancy; immunity from eviction, right to protection in occupancy; 4 right of privacy, privilege not to have others invade unit, right to exclude others; 5 privilege to modify, make physical changes to the unit; 6 rights to residential services, utilities; 7 right of disposition or allocation of subsequent or simultaneous use, immunity from restrictions on disposition by users or use; 8 right of profiting from a disposition, immunity from restrictions on disposition, including taxation; 9 right and/or duty of maintenance and repairs; 10 right to public subsidy or support; 11 duty to make initial or current payments for exercise of rights or privileges; 12 power to alter prevailing

rights, privileges, powers, or immunities by physical acts, payments, or political or judicial actions. (Marcuse 1994;25).

	Eigenaar	Verhuurder	Bewoner
Economisch			
Financieel en onderpand	De woning als onderpand voor lening en/of hypotheek te gebruiken	De woning als onderpand voor lening en/of hypotheek te gebruiken	
Verkoop	De woning te verkopen	Te verkopen onder voorwaarde dat bestaande huurcontracten gerespecteerd worden door de nieuwe eigenaar	Inspraak bij verkoop (Overlegwet)
Verhuur en prijsbepaling	De woning te verhuren (met inachtneming van bestaande regelgeving)	De woning te verhuren (met inachtneming van bestaande regelgeving en wettelijke grenzen)	Recht op huur, plicht als goede 'huisvader' de woning te bewonen
Fysiek			
Gebruik	De woning te gebruiken	De woning te verhuren als gebruiksobject	De woning te gebruiken met bepaalde contractzekerheden (geboden door verhuurder)
Onderhoud	De woning te onderhouden naar eigen inzicht, passend binnen wettelijk gestelde normen (bouwbesluit)	Correct gebruik van de woning door de huurder	Goed onderhoud door de verhuurder aan de woning maar onderhoudsplicht voor de huurder met betrekking tot interieur
Aanpassing	Het interieur en exterieur aan te passen binnen bestaande regelgeving	Het interieur en exterieur aan te passen met goedkeuring (instemming) van de bewoner	Het aanpassen van interieur en exterieur van de woning goed te keuren of zelf met instemming van de verhuurder uit te voeren (beperkt door regelgeving)

Tabel 2.3: verdeling van eigendomsrechten en plichten tussen verhuurder en huurder (bij traditionele huurvormen), vergeleken met de rechten van eigenaarbewoners, bewerking van Stuij 2006 (naar: Gruis, et al. 2005;130).

In Nederland kennen we twee hoofdvormen in contracten: huur en koop. De verdeling van de 'incidents of ownership', zoals Marcuse en later Gruis et al. (2005) aantonen zijn vooral voorbehouden aan de eigenaar, niet zozeer aan de gebruiker (huurder). Er worden door Gruis et al. in de Nederlandse situatie drie "personen" onderscheiden: de eigenaar(-bewoner), de (eigenaar)verhuurder en de gebruiker (huurder/bewoner). De verhuurder heeft grotendeels gelijke rechten en plichten als de eigenaar. Maar de verhuurder heeft enkele andere (rechten en) plichten dan de eigenaar als gevolg van

de Nederlandse regulering (zie 2.1.4, geldt in het bijzonder voor woningcorporaties). De verdeling van de rechten en plichten in de Nederlandse situatie zijn door Gruis et al. (2005) in onderstaande figuur samengevat. Gruis et al. (2005) maken duidelijk dat het aanbieden van nieuwe contract (tussen)vormen, zoals verkoop met korting en garanties, mogelijkheden biedt voor de herverdeling van deze rechten en plichten in de 'bundle of rights' opvatting van Marcuse. Met andere woorden, op basis van nieuwe contractvormen (bestaand of te ontwikkelen, zie enkele voorbeelden in 2.2.7) kan de bewoner meer rechten aan de woning ontleen.

De eigendomsrechten en de verdeling van deze rechten over de actoren is ook door Elsinga (1995) beschreven. Zij onderscheidt 3 verschillen tussen huur en koop: juridisch, economisch en fysiek. Met het verwerven van zeggenschap, de overdracht van eigendom, ontstaat tegelijkertijd de mogelijkheid om tenminste voice (zelf beslissingen te kunnen nemen over de woning) op het niveau van de woning te verkrijgen. De koop van een woning kan zo bijdragen aan de ervaring van vrijheid, veiligheid en autonomie (zie 2.3.3) en zorgen voor financieel voordeel op langere termijn (Elsinga 1995). Daarmee zou er sprake kunnen zijn van empowerment. Hierop wordt in de volgende paragraaf dieper ingegaan en worden de kansen en bedreigingen van woningbezit in beeld gebracht. Tegelijkertijd biedt het vergroten van voice, juist door de toegelaten instellingen die een grote woningvoorraad hebben, de mogelijkheid om zonder woningverkoop bij te dragen aan voice. Hierop wordt in 2.3.2.1 verder ingegaan. De deelconclusie uit 2.2.4, dat het beleidsterrein aan- en verkoopbeleid kansen biedt op empowerment wordt hiermee, vanuit eigendomsrechten, nader onderbouwd.

§ 2.2.7 Het eigenwoningbezit: geneugten en bedreigingen

In 2.1.1 is vastgesteld dat de overstap van huur naar koop een moeilijke is, vooral voor lage inkomens. In 2.1.3 is de verwachting beschreven dat deze moeilijker zal worden als gevolg van Europese regelgeving. In het kader van de participatieladder (2.2.5) is aangegeven dat eigenwoningbezit een manier is om zeggenschap over de woning te verkrijgen door overdracht van eigendomsrechten (2.2.6). De vaststelling dat corporaties vooral de lage inkomens bedienen (2.1.7) en dat risico's van eigendom groot zijn voor lage inkomens (2.1.7) werpen de vraag op waarom eigenwoningbezit van belang is.

Woningbezit garandeert enerzijds de zeggenschap over de woning als gevolg van het wettelijk verwerven van rechten over dat vastgoed (zie 2.2.6), terwijl de woning anderzijds ook ontologische zekerheden verschaft (Saunders 1990, zie 2.3.3).

In zowel de zeggenschap als de ontologische zekerheden zouden redenen gelegen zijn om eigenwoningbezit te bevorderen (Elsinga 1995). Zij (Elsinga 1995) waarschuwt om de risico's van koop, juist voor de lagere inkomensgroepen, niet uit het oog te verliezen. Het rijksbeleid ten aanzien van eigenwoningbezit onder lage inkomens houdt hier al rekening mee (zie 2.1.3). Een ouder (marxistisch) argument meent dat koop de arbeiders inflexibel maakt (om te verhuizen) en daarmee hun zeggenschap (onderhandelingsruimte) over hun arbeid belemmert.

Met het beperken van risico's zijn experimenten gedaan door onder andere nieuwe contractvormen te introduceren. De eerste gedocumenteerde vorm hiervan is het in 1978 in Rotterdam gestarte experiment met Maatschappelijk Gebonden Eigendom (MGE), georganiseerd beheer en onderhoud in VvE-verband met bepalingen omtrent verkoopprijs en kettingbeding (RAVO 1983). Hierin was een belangrijke rol voor de corporaties weggelegd in het beheer. De Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV 1993), Stuurgroep Gebouwde Omgeving (1981) en Elsinga (1995) propageren experimenten met risicodeling en verlaging van de koopdrempel. Dit kan door bijvoorbeeld groeiend en dalend eigendom, optiewoning, corporatie-koopwoning en de genoemde MGE-constructie aan te bieden. Een opvolger van MGE is KoopGarant. KoopGarant richt zich op het toegankelijk maken van de koopwoningenmarkt voor lage inkomens door korting (met garanties en risicodeling) te geven. Van deze verkoopvorm zijn verschillende alternatieven ontwikkeld (zie voor een overzicht hoofdstuk 4). KoopGarant en andere verkoopcontracten worden gerekend tot zogenaamde 'tussenvormen' van huur en koop omdat zij risico's delen, maar toch volledige (juridische) eigendom over de woning geven (Kromwijk en Scherpenisse 2003, Bobbe en Leimerink 2006, Gruis et al. 2005).

Experimenten met koopcontracten, het geven van kortingen en subsidies op koopwoningen bestaan al lange tijd en sinds de WO2 wordt over het stimuleren van woningeigendom gediscussieerd. Vanaf de jaren '50 wordt woningeigendom op verschillende manieren gestimuleerd door de overheid. Het motief was het bevorderen van het gezinsleven (Siraas 1983). Het zou de mogelijkheid voor onafhankelijkheid, ontplooiing en vermogensbezit, wat verantwoordelijkheidsbesef meebrengt voor henzelf en de medemens, vergroten (Pas et al. 1983). Er zou van eigenwoningbezit een opvoedende kracht uitgaan door spaarzin: het vermindert de economische kwetsbaarheid en draagt bij aan stabiliteit van het gezinsleven en daarmee (op lange termijn) van de samenleving (Elsinga 1995, 2011). Eigenwoningbezit zou ook kunnen leiden tot een beter leefklimaat (Heerma/MVROM 1993), doordat het zou leiden tot minder verhuizingen en meer betrokkenheid. Heerma (1993) noemt enkele doelen voor bevordering van eigenwoningbezit: een zelfstandige consument heeft een eigen voorkeur, beperking van de scheefheid en de verzelfstandiging van de consument. Andere motieven zoals doorstroming en keuzevrijheid op de woningmarkt werden in de jaren '70 genoemd als motieven en vielen samen met het streven naar marktwerking in de volkshuisvesting. Elsinga (1995) ziet het accent van stimulering verschuiven naar

keuzevrijheid. Eerder lag het accent op zelfstandigheid en zelfredzaamheid (ibidem, Siraa 1983). Elsinga merkt op dat de stimulering van eigenwoningbezit verschuift van doel naar instrument: een jaren '90 motief is de veronderstelling dat koop onder lage inkomensgroepen hun keuzevrijheid vergroot en dat door toetreding tot koopmarkt een hogere woonsatisfactie ontstaat (ibidem).

Algemeen herkent Saunders (1990) twee hoofdmotieven voor de stimulering van eigenwoningbezit. De steun is breed, maar de motieven verschillen. Stimulans van woningbezit wordt in alle landen "gemotiveerd door combinatie van voordelen voor huishoudens, de samenleving (ideologisch) en het streven naar liberalisering van de volkshuisvesting (markt)" (Elsinga 1995;44).

Keuzevrijheid en zelfstandigheid (zie 2.3.2) worden veel genoemd als motieven. Bijvoorbeeld door de VROMraad (2004), welke een stimulering van keuzevrijheid boven vraagondersteuning bij eigenwoningbezit preferereert. Ronald (2008) geeft weer dat veel (neo-)liberale landen in het algemeen woningbezit stimuleren. Negatieve aspecten, zoals groeiende scheiding tussen rijk en arm, blijven vaak onderbelicht (ibidem, Malpass 2006, King 2006). Ook wordt gewezen op het voortbestaan van een geringe invloed van bewoners op onderhoud en beheer (Thomsen 2006). Doorgaan met het mogelijk maken van eigenwoningbezit, ook voor lage inkomensgroepen, brengt vele risico's met zich mee en houden de "home ownership mythology" (onterecht) in stand (Ronald 2008;253), terwijl een "more effective strategy may be to rehabilitate renting and reverse the discursive prejudices that have built up against it" (ibidem;253). Ronald meent dat deze nodig is om de stabiliteit van samenleving en welvaart te garanderen. Dat wordt bekrachtigt doordat de woningmarkt en vooral de koopmarkt de "inequalities in incomes tend to be mapped out onto the housing market" (Malpass 2006;118). Een verbetering van het leefklimaat door verkoop lijkt hiermee een problematische aanname. Bovendien versterken de ongelijkheden zich doordat de verschillen in verdien capaciteit (op de woningmarkt) oneerlijk verdeeld zijn (hoge inkomens profiteren meer van waarde stijgingen dan lage, Malpass 2006). Daarnaast profiteren hoge inkomens ook meer van ondersteunende maatregelen voor woningbezit (Elsinga 1995, Stuurgroep Gebouwde Omgeving 1981, RAVO 1984, Conijn 1995, Kremers 2008).

De problemen voor lagere inkomensgroepen per segment koopwoningen zijn verschillend. De nieuwbouw is duur en kent een beperkt volume. De verkoop van huurwoningen kan er toe leiden dat lage inkomens sterker aangewezen zijn op een slinkende huursector (en zo dreigt er marginalisatie, Van Kempen en Priemus 2002, Malpass 2008, VROM 2001, Somerville 1998). Daarmee is de tweedehands koopwoningmarkt vooral van belang voor lage inkomens maar de lage mobiliteit op die markt beperkt de beschikbaarheid. Wanneer de huursector een kwalitatief goed alternatief biedt voor koop is de concurrentie bovendien met de tweedehandskoopwoningenmarkt groter. Tenslotte lijken huurbescherming en

ondersteuning van de huursector samen te hangen met de omvang van de koopsector (Elsinga 1995;45-50). Als gevolg concludeert zij dat het beperkte eigenwoningbezit onder lage inkomensgroepen in Nederland te wijten is aan het volkshuisvestingsstelsel maar ook aan de voorkeur die huishoudens hebben (ibidem;62). Hierop wordt verder ingegaan in 2.3.2.4.

§ 2.3 Empowerment

In de vorige paragrafen is beschreven hoe voorraadbeleid beïnvloed zou kunnen worden door de klant en dat dit bijdraagt aan de mogelijkheden om voice, bij gebrek aan exit op de woningmarkt, te verbeteren. De invloed van de klant, de mogelijkheid om voice te hebben in een door aanbieders gedomineerde markt en als gevolg van de betrokkenheid bij het beleid van de woningcorporaties, wordt tot empowerment gerekend. Tegelijkertijd wordt vermoed dat deze betrokkenheid (voice) op zichzelf weer bijdraagt aan empowerment van de klant. De vergroting van zeggenschap over de woning en woonomgeving zou kunnen leiden tot persoonlijke ontwikkeling: empowerment. Dit effect is onduidelijk, ook blijft onduidelijk wat empowerment precies is. In deze paragraaf wordt daarom allereerst ingegaan op de verschillende opvattingen en uitdrukkingen van empowerment aan de hand van literatuur gericht op klantgestuurd voorraadbeleid. Vervolgens worden theoretische noties van empowerment geïntroduceerd en gekoppeld aan het woondomein. Er worden drie vormen van empowerment onderscheiden op basis van interpretaties van 'power' (authority, energy en capacity). Deze vormen worden uitgewerkt tot empowerment in het woondomein en gekoppeld aan de woning en aan lage inkomens. Een vierde vorm (economische empowerment) slaat op het inkomen van de bewoner. De belemmeringen en/of voorwaarden voor empowerment worden apart benoemd, waarbij de rol van inkomen onder meer een belangrijke rol speelt. De paragraaf sluit af met een overzicht van woninggerelateerde vormen van empowerment.

§ 2.3.1 Empowerment als koepelbegrip

Empowerment staat in hernieuwde aandacht in de volkshuisvesting, getuige de frequentie waarmee de term opduikt in vakliteratuur (onder meer Singelenberg 2006, 2007, Leimerink en Bobbe 2006, Kromwijk en Scherpenisse 2003). Wat die empowerment precies is, wordt door de auteurs niet altijd even duidelijk gedefinieerd en de definities kunnen verschillen per auteur.

Het begrip empowerment wordt gebruikt in relatie tot andere termen als keuzevrijheid, zelfredzaamheid en emancipatie. VROM (2007) stelt dat emancipatie een deel is van empowerment en terug te vinden is in vele projecten in de stedelijke omgeving "de rode draad in alle projecten is empowerment. Kern daarvan is emancipatie: mensen helpen om zichzelf te helpen" (VROM 2007;10). Terwijl bijvoorbeeld Kromwijk en Scherpenisse (2003) het empowermenteffect van keuzevrijheid benadrukken zoals ook VROM (2001 onder andere) dat eerder deed (zie 2.2.1). Andere schrijvers zoals Malpass (2008) onderscheiden empowerment en keuzevrijheid juist duidelijk apart van elkaar.

Aan de hand van de Nederlandse taal kan empowerment als volgt gedefinieerd worden "het geheel van maatregelen ter stimulering van mensen, m.n. werknemers, om zelf verantwoordelijkheid te nemen." (Van Dale 14e editie, 2005, merk op dat de term onder meer in de versie van 1984 nog niet voorkwam). Empowerment is als zodanig van emancipatie te onderscheiden "1: vrijmaking uit slavernij of lijfeigenschap en 2: bevrijding van wettelijke, sociale, politieke, morele of intellectuele beperkingen, toekenning van gelijke rechten, gelijkstelling voor de wet; streven naar gelijkgerechtigdheid" (ibidem). Empowerment duidt op een stimulans terwijl bij emancipatie het verwerven van rechten (wettelijk en sociaal) centraal staat. Empowerment wordt door Van Dale (2005) uit het Engels vertaald als "het mondig maken, het leren opkomen voor jezelf, het lot in eigen handen nemen" en rept niet van zelfverantwoordelijkheid. De Encyclopedia Britannica maakt drie onderscheiden in empowerment "give official authority or legal power to", "enable" en "to promote the self-actualization or influence of". Enable krijgt de betekenis "to provide with the means or opportunity" en "to give legal power, capacity, or sanction to" (Encyclopedia Britannica 2006). De verschillende (taalkundige) interpretaties zijn hiermee gedeeltelijk te verklaren. Empowerment in het Nederlands sluit aan bij één van de verklaringen van 'enable' in het Engels. Empowerment als term in de Nederlandse taal kan daarmee zowel op 'in staat stellen', 'voor jezelf opkomen', 'rechten verkrijgen', 'zelf verwerkelijking', 'gelijkstelling voor de wet' en 'zeggenschap krijgen' duiden.

De onduidelijkheid in de definitie van empowerment is door Perkins en Zimmerman (1995;572) gesignaleerd en zij noemen empowerment een "warm and fuzzy, one size fits all concept". In het algemeen wordt empowerment gezien "a good thing" (Riseborough 1998). Empowerment en participatie wordt gezien als een "catch all label" (McKee en Cooper 2008;2). En Perkins (1995) vreest dat empowerment een "empty hype" zal blijven als de definitie niet aangescherpt wordt. De vraag wat empowerment is en wat "empowerment through residence" (Somerville 1998), vrij vertaald als 'empowerment door huisvesting', is staat centraal in deze paragraaf.

§ 2.3.2 Vier vormen van empowerment

Empowerment is in lijn met de opvatting van Williams (geciteerd in 2.1.6) op te vatten als zelf het heft in handen nemen. Empowerment komt daarmee in de buurt van “opkomen voor jezelf”. In 2.2.6 is beschreven dat de verdeling van eigendomsrechten de mogelijkheden hiertoe beperken. Empowerment kan in deze zin opgevat worden als emancipatie, omdat een overdracht van rechten mogelijk (of vereist) is en komt overeen met de Engelse betekenis van ‘enable’. Wanneer er echter geen overdracht van rechten tot stand komt kan derhalve sprake zijn van participatie. Atkinson (1999;59) maakt daarom het onderscheid tussen empowerment en ‘partnership’. Empowerment noemt hij, naast ‘fuzzy and warm’, ook “ubiquitous” en hij onderscheidt empowerment (opkomen voor jezelf en daartoe in staat zijn) van ‘deelnemen aan’ (partnership). Deze partnership kan gerelateerd worden aan de bovenste treden op de participatieladder (‘citizen control’) en kan hierdoor deel uitmaken van klantgestuurd voorraadbeleid van de woningcorporatie. Empowerment, als term, kan dan gereserveerd worden voor ‘opkomen voor jezelf en daartoe in staat zijn’.

Rappaport (1989) steunt deze opvatting, getuige de volgende stelling “by empowerment I mean that our aim should be to enhance the possibilities for people to control their own lives” (ibidem;15). Daarmee sluit hij aan op de opvatting van Williams (1971) die het ‘zelf doen’ tot empowerment rekent. Rappaport richt zich vervolgens op het wegnemen van belemmeringen om het zelf te doen. Eigendomsrecht geeft (2.2.6 en 2.2.7) de mogelijkheid om baas over je eigen huis te zijn, maar kan ook tot stand komen door “democratisering” (bijvoorbeeld Van der Schaar 1991). Democratisering kan gevonden worden in collectief zelfbestuur en kan gezien worden als een van de traditionele corporatievormen (zie 2.1.5). Deze corporatievorm heeft meermaals in de aandacht gestaan (ondermeer Vreeze 1993, Van der Schaar 1991, Priemus 1984) en is in 2.1.5 is aan de orde geweest aan de hand van Huisman en Westra (1983). De door bewoners zelf (mede)bestuurde corporatie is recent weer ter sprake gekomen in het licht van de ‘maatschappelijke onderneming’ (De Waal 2008, en 2.1.5). Empowerment gaat daarmee over de controle (bestuur of zeggenschap) die uitgeoefend kan worden over iets (in dit geval de woning en woonomgeving). Vanwege die controle enerzijds en anderzijds om tot controle in staat te zijn, definiëren Thomas en Velthouse (1990) verschillende vormen van empowerment. Zij onderscheiden drie vormen van power, en als gevolg hiervan drie vormen van empowerment. “To empower means to give power to. Power, however, has several meanings. In a legal sense, power means authority, so that empowerment can mean authorization. Power may also be used to describe capacity, as in the self efficacy definition of Conger and Kanungo (1988). However, power also means energy. Thus to empower also can mean to energize. This latter meaning best captures the present motivational usage of the term.” (ibidem;667).

Authority zijn de (formele) rechten en plichten die in lijn te zetten zijn met de eigendomsrechten (zie 2.2.6) en met de (bovenste treden van de) participatieladder (zie 2.2.5). Authority empowerment kan gezien worden als het 'mogen'. Capacity duidt op de ervaring om ergens toe in staat te zijn en sluit aan bij de opvattingen van 'psychological empowerment' en kan gezien worden als het 'kunnen'. Energy duidt op de motivatie om iets te doen, deel te nemen of er controle over te uitoefenen. Energy empowerment kan beschouwd worden als het 'willen'. Daarnaast kan een vierde vorm van empowerment onderscheiden worden. De financiële of economische empowerment duidt of iets in de geldelijke mogelijkheden ligt en/of een interventie de financieel-economische mogelijkheden van persoon vergroten. Economische empowerment duidt zo op het 'winnen'.

De vormen van empowerment zijn aan elkaar gerelateerd: bijvoorbeeld energy empowerment maakt gebruik van capacity empowerment elementen, terwijl economische empowerment door eigendomsrechten gekoppeld is aan authority empowerment. Op elk van de vormen van empowerment wordt in navolgende paragrafen dieper ingegaan.

§ 2.3.2.1 Authority

Binnen de onderscheiden vormen van empowerment vormt authority dat deel dat de formele rechten en plichten beschrijft. Paragraaf 2.2.6 ging in op de verdeling tussen rechten en plichten tussen verhuurder (eigenaar) en huurder op basis van de eigendomsrechten (bundle of rights). Authority empowerment beslaat in het woondomein daarmee de verdeling van formele rechten en plichten. Deze kunnen veranderen door overdracht als gevolg van verkoop (eigendomsrecht) of ze kunnen gedeeld worden. Dit laatste komt overeenkomt met de bovenste treden van de participatieladder. Op de bovenste trede van de ladder worden de rechten en plichten ten slotte geheel overgedragen, wat vergelijkbaar is met verkoop van de woning. Authority empowerment kan daarmee bereikt worden door rechten en plichten over te dragen. Echter, is Zimmerman (1995) van mening dat voor empowerment niet noodzakelijkerwijs formele rechten en plichten overgedragen dienen te worden. "Actual power or control is not necessary for empowerment because in some contexts and for some populations real control or power may not be the desired goal" (ibidem;893). Afhankelijk van de beoogde doelen (door de empowerende of empowerde) kan inspraak in besluitvormingsprocessen voldoende zijn. Dit sluit aan bij de participatieladder (2.2.5) waarin er sprake kan zijn van medezeggenschap. Authority empowerment is niet beperkt tot het volledig overdragen van formele macht. Empowerment kan in deze benadering ook door participatie tot stand komen en verdeelt de zeggenschap tussen betrokken partijen.

Zimmerman (1995;585) stelt dat er een onderscheid gemaakt kan worden tussen de uitkomst (outcome) van empowerment en het 'proces' empowerment. Empowerment is een proces dat in verschillende situaties andere eisen stelt en bovendien "fluctuates and changes over time" (ibidem;586). In de opvatting van Zimmerman kan dus alleen het (eens) laten horen van je stem (inspraak ofwel participatie) een teken zijn van empowerment. Het is, als dat het doel was, een teken van betrokkenheid en deelname aan het proces van inspraak. Of hiermee een 'uitkomst' empowerment bereikt is, is de vraag: blijft iemand participeren en blijft hij zich uitspreken? De overdracht van rechten en plichten, kan als uitkomst gezien worden, terwijl inspraak (incidenteel of eenmalig tegenover regelmatig en gestructureerd overleg, analoog naar Poorter 2006) participatie genoemd wordt, wat tot 'proces' gerekend kan worden.

Somerville (1998) onderscheidt 'top down' en 'bottom up' empowerment. Bottom up empowerment gaat uit van een eigen wens voor empowerment, een zelf gewilde betrokkenheid in geval van participatie. Eenmalig inspreken in een proces (zoals ook Zimmerman dit omschreef), het gehoord worden, kan het doel zijn zonder dat dit tot bredere empowerment of tot een 'outcome' in de zin van overdracht van rechten en plichten leidt.

Somerville (1998) maakt ook een ander onderscheid in de processen "empowerment processes can therefore be characterised as 'conservative', in the sense that they tend to conserve, and possibly enhance and expand, existing institutional structures, or 'radical', in the sense that they tend to break up existing institutional structures and create separate new power bases, untrammelled by the old systems of regulation, or they could be 'egalitarian' or 'reformist', in the sense that they tend to reform existing institutions into structures within which power is more equally distributed. In the case of radical empowerment, if the new power bases were actually to supplant the old ones, the effect could be described as 'revolutionary' change" (ibidem;239). De parallel naar de 'participation explosion' van Hirschman (1978;9, zie 2.1.6) is duidelijk: in termen van Somerville leidt "bottom up radical empowerment" tot het veranderen van bestaande structuren waarbij de positie van de burger versterkt is. Specifiek in het woondomein meent Somerville (Somerville and Steele 1999) het volgende "housing-related empowerment, and this can be defined as any process by which people gain increased control over their housing situation. Such control can be individual or collective, over production or consumption, over investment or management" (ibidem:234). Als voorbeeld gaat Somerville in op het 'right to manage' (in Engeland). Dit is, zo meent hij, een empowerment proces dat top down (een via wetgeving verkregen recht) en 'radical' is (het verschuift de macht van de verhuurder naar huurder). Samen met het 'right to buy' plaatst hij vraagtekens bij de mate waarin deze uitwerkingen van empowerment gewenst zijn door de bewoners (Somerville 1998, Cairncross et al. 1994). Cairncross et al. (1994) zien dat de macht van de huurders die achterblijven kleiner wordt door de kleiner wordende groep huurders (Cairncross et al. 1994;198, McKee and Cooper 2008).

Somerville (1998) komt tot vijf mogelijke trajecten voor empowerment: kennis (learning), rechtspositie (statute), bronnen (resources), contractvormen (contracts) en machtsoverdracht (power transfer). Ook Gruis et al. (2005) noemen deze aspecten van empowerment en in het geval van Te Woon (klant kiest in Gruis et al. 2005) is er vooral sprake van keuzevrijheid in contractvormen en machtsoverdracht als gevolg van veranderde eigendomsrechten (ibidem;145). Deze en de trajecten die Somerville noemt zijn authority empowerment processen. Ze leiden tot herverdeling van rechten en plichten en het resultaat (woningeigendom) kan gezien worden als een outcome. Alleen kennis (learning) en bronnen vallen hier niet onder, hier gaat 2.3.3 dieper op in.

§ 2.3.2.2 Capacity

Zowel energy als capacity empowerment zijn cognitieve ervaringen die in mens' geest tot stand komen (naar Bandura 1994). Dit staat tegenoverde authority, wat de formele rechten en plichten duidt. Capacity, volgens Thomas en Velthouse, gebruikt power als "the self efficacy definition of Conger and Kanungo (1988)" (Thomas en Velthouse 1990;667). De centraal gestelde 'self efficacy' is door Bandura gedefinieerd "as people's beliefs about their capabilities to produce designated levels of performance that exercise influence over events that affect their lives" (Bandura 1994;71). Capacity beslaat daarmee het geloof dat iemand heeft in het eigen kunnen om dingen te kunnen bewerkstelligen op die manier dat het invloed heeft op het eigen (dagelijks) leven. Het behelst dus zowel het geloof in eigen kunnen als het geloof controle (invloed in de eerste plaats) over het eigen leven te hebben. Hoewel er vele ervaringsaspecten van invloed zijn op dit geloof kunnen als hoofdaspecten aangemerkt worden: eigenwaarde, controle, en keuzevrijheid (naar Bandura 1994).

Eigenwaarde heeft betrekking op de ervaring van elementen als self esteem, self efficacy, sense of mastery en self determination. De controle beslaat de mate waarin mensen controle en macht ervaren. De vraag is dan: voelen de mensen zich "origin or pawn" (zie 2.3.3); voelen zij zich zelfredzaam en in welke mate ervaren mensen "internal, chance en perceived" control (naar bandura 1994)? Het aspect keuzevrijheid gaat in op de vraag of er ervaren is dat er werkelijk keuze was en dat deze vrijelijk (autonoom) te maken was (zie 2.3.3).

Empowerment op dit individuele niveau wordt 'personal' of 'psychological empowerment' genoemd (Zimmerman 1995, Zimmerman en Rappaport 1988). Zimmerman en Rappaport definiëren het als volgt "psychological empowerment could be described as the connection between a sense of personal competence, a desire for, and a willingness to take action in the public domain" (ibidem;725). Maar ook is empowerment "thought to be a process by which individuals gain mastery control over their own lives and democratic participation in the life of their community".

In navolging van Kieffer (1984) werken Zimmerman en Rappaport (1988) empowerment als volgt uit “psychological empowerment is the expression of this construct on the level of individual persons” (ibidem;726). Capacity empowerment gaat daarmee vooral over de ervaren controle op het leven in relatie tot het geloof in eigen kunnen en de mate waarin hierin gestuurd kan worden.

Rappaport (1989) gaat uit van opkomen voor jezelf als basis voor empowerment en sluit daarmee aan bij Williams (1971). “By empowerment I mean that our aim should be to enhance the possibilities for people to control their own lives” (Rappaport 1989;15). Het gaat om de ontwikkeling van het ‘opkomen voor jezelf en daartoe in staat zijn’ (lot in eigen handen nemen) waarbij belemmeringen weggenomen moeten worden, zoals de eigendomsverhoudingen (2.2.6). Aspecten als leren, toegankelijkheid en beschikbaarheid van ‘resources’ en de eigen gepercipieerde als wel geprojecteerde ‘status’ zijn van belang. Rappaport (1989) concludeert voorzichtig “that most people are likely to benefit psychologically from more rather than less control over their lives and resources” (ibidem;18). De eigenwaarde en controle staan voorop, keuzevrijheid (zie 2.3.3) maakt hiervan deel uit. Gruis et al. (2005) concluderen bijvoorbeeld dat Te Woon (klant kiest) de keuzevrijheid heeft vergroot en bijdraagt aan empowerment “compared to the traditional situation, empowerment and freedom of choice have been substantially increased.” (ibidem;145). Of er sprake is van een toegenomen ervaring van controle en eigenwaarde is daarmee niet vastgesteld.

De belangrijke aspecten van de capacity empowerment beslaan daarmee keuzevrijheid, controle en eigenwaarde. Deze moeten in navolging van Zimmerman (1995) specifiek gemaakt worden voor de woningmarkt. Op de specificering van de aspecten eigenwaarde, controle en keuzevrijheid voor de woningmarkt en het woondomein wordt in 2.4.4 verder ingegaan. Daar wordt de ontologische waarde van de woning als vierde aspect toegevoegd en benoemd als geborgenheid. Dit aspect beschouwt de mate waarin iemand zich in de woning en woonomgeving thuis, vrij en veilig voelt. Het totaal van de vier aspecten van capacity wordt in 2.4.4 uitgewerkt in psycho-sociale schalen. Deze aspecten vormen een beeld van de eigen inschatting van het zelfbeeld waarmee empowerment als capacity in beeld gebracht kan worden.

§ 2.3.2.3 Energy

Energy empowerment gaat uit van “power also means energy. Thus to empower also can mean to energize” (Thomas en Velthouse 1990;667). Het is de motivatie die ten grondslag ligt aan deze vorm van empowerment. Motivatie is een samenspel tussen de empowerde en de empowerende. Het zijn de ‘gever’ en ‘nemer’, of in de setting van een werkomgeving de werknemer en werkgever (Lee en Koh 2001). Deze vorm

van empowerment komt sterk overeen met de definitie van empowerment in de Nederlandse taal (zie 2.3.1). De motivatie is de mate waarin iemand 'het' wil en bereid is 'ervoor te gaan'. Het gaat daarmee om zingeving en de waarde die 'het' heeft voor iemand.

Vanuit de cognitieve psychologie (Thomas en Velthouse 1990) worden er voor de te empoweren persoon vier aspecten van belang geacht "the psychological state of a subordinate perceiving four dimensions of meaningfulness, competence, self-determination [or choice] and impact, which is affected by empowering behaviors of the supervisor" (Lee en Koh 2001).

Meaningfulness, betekenis of waarde, duidt op de zin of onzin van een taak, er moet belang en/of waarde aan gehecht worden (Lee en Koh 2001). Thomas en Velthouse (1990) omschrijven het als "caring" – het geven om.

Competence, competentie, slaat terug op bestaande kennis en kunde. Het vergroten van kennis en kunde wordt op zich empowerment genoemd en het ontwikkelen van competenties kan leren of oefenen genoemd worden (Lee en Koh 2001). Leren (vergelijk Somerville 1998) en oefenen (iets naar de gestelde standaard kunnen volbrengen) draagt bij aan de ervaring van eigenwaarde en daarmee (mogelijk) aan het idee dat iemand heeft over zijn eigen kennis en kunde (Lee en Koh 2001). Het kan op deze manier verbonden worden met capacity empowerment. Thomas en Velthouse (1990) brengen competentie in verband met self efficacy, personal mastery en (personal) helplessness.

'Self-determination' of 'choice' (zelfdeterminatie of keuze) benoemt de mate waarin iemand het gevoel heeft de situatie werkelijk te kunnen beïnvloeden. Dit aspect wordt ook wel 'locus of control' genoemd (Thomas en Velthouse 1990). Zij voegen aan 'choice' het gevoel van autonomie (zie 2.3.3) toe. Het gevoel van autonomie wordt verbonden met het self esteem (zelfvertrouwen).

Impact benoemt de mate waarin (een) strategie is te bepalen door de (te empoweren) persoon zelf. Het gaat erom dat er ervaren wordt dat er werkelijk controle uitgeoefend kan worden, dat er geen belemmeringen bestaan en dat de gevolgen van een besluit afgeleid kunnen worden van dat eigen besluit. Oorzaak en gevolg moeten duidelijk en te verwachten zijn (Lee en Koh 2001). Thomas en Velthouse (1990) noemen dit "knowledge of results": het vooraf kunnen inschatten van de te verwachten resultaten. De gemaakte keuze of actie moet bovenal als gevolg hebben dat de situatie werkelijk verandert, dat er werkelijk effect is (Lee en Koh 2001). Bijvoorbeeld "universal helplessness" (het gevoel dat wat men ook doet er geen impact te bereiken is) speelt een sterke belemmerende rol in de ervaring van impact.

In het geval van energy empowerment gaat het om beïnvloeding van de ervaring van de vier aspecten: meaningfulness, competente, choice en impact, zodanig dat dit leidt tot de motivatie om in actie te komen. Energy empowermentstrategieën maken daarbij gebruik van het wijzigen van de omstandigheden en van coaching bij de interpretatie van gebeurtenissen en de gewijzigde omstandigheden (assessments, Lee en Koh 2001).

Motivatie leidt tot actie en interventie moet gevoelens van bijvoorbeeld 'learned helplessness', 'powerlessness', 'exclusion' verminderden. De eigen interpretatie van gebeurtenissen en situaties geeft motivatie, kennis van resultaat (impact), geloof in eigen kunnen (competence), zelfdeterminatie (choice) en waarden (meaningfulness). De coaching richt zich op het bijsturen van de interpretatie en kan leiden tot toename van ervaring op alle vier de aspecten met motivatie als resultaat (Lee en Koh 2001). Zij benadrukken bovendien dat er alleen sprake is van empowerment als alle vier aspecten (positief) aanwezig zijn en ten goede beïnvloed worden. Als een van de vier aspecten afwezig is kan er geen sprake van empowerment zijn. Als voorbeeld: in een empowermentstrategie kan van empowerment alleen sprake zijn als de keuze om erin mee te gaan bij het individu ligt (vrijheid). Van dwang kan geen sprake zijn want dit schaadt het gevoel van controle (zie 2.3.3). Energy empowerment hangt daarmee af van de ruimte en stimulansen die geboden worden (daarmee ook van authority), maar tegelijkertijd ook van de aspiraties van het individu zelf. Die aspiratie is persoons- en situatieafhankelijk (Lee en Koh 2001, Zimmerman 1995), maar kan met interventies (verandering in de omgeving), door beïnvloeding van verschillende ervaringsaspecten (self esteem etcetera) en met behulp van coaching beïnvloed worden. Duidelijk is dat verschillende aspecten uit energy empowerment sterke overeenkomsten vertonen met capacity en gebruik maken van overeenkomstige noties. Bijvoorbeeld self-determination of choice, maakt gebruik van locus of causality: de mate waarin iemand het gevoel heeft de situatie werkelijk te kunnen beïnvloeden. De "causal responsibility for a person's actions" (geciteerd uit Thomas en Velthouse 1990, naar Decharms 1968) en impact, (de mate waarin strategie is te bepalen Lee en Koh 2001) is gerelateerd aan "a performance-outcome expectancy" (gebaseerd op Lawler 1973, geciteerd uit Thomas en Velthouse 1990;672).

Het onderscheid tussen capacity en energy empowerment schuilt in het motivatieresultaat; de wijze waarop de motivatie tot stand komt (door interventies) en van de waarde (meaningfulness) die aan de empowerment gehecht wordt (door de empowerde). Capacity gaat uit van het veranderen van de ervaring van het zelf in plaats van het veranderen van de motivatie (tot actie) die mede als gevolg daarvan tot stand komt. Samenvattend kan gesteld worden dat authority staat voor 'mogen', capacity voor 'kunnen' en energy voor 'willen'. Lee en Koh (2001) benadrukken daarbij dat delegeren, het mandateren van een empowerde, geen empowerment is, omdat er niet vanuit het zelf, maar vanuit een ander gehandeld wordt. Daarmee hangen authority, energy en capacity empowerment duidelijk samen.

Ter aanvulling op authority, energy en capacity empowerment wordt over economische empowerment gesproken. Deze economische component grijpt terug op controle over de woning in authority empowerment. De relatie met de aan de woning te ontleen rechten is evident, omdat een huurder niet de vrijheid heeft de woning als onderpand te gebruiken (zie 2.2.6).

Economische empowerment gaat specifiek om financieel-economische 'empowerment'-effecten (Elsinga 1995;145). In die lijn werd ook over zelfstandigheid en zelfredzaamheid gesproken, waarin het risico schuilt op verwarring met 'opkomen voor jezelf en daartoe in staat zijn'. Elsinga (1995) benadrukt dat de financiële voordelen van de eigenwoning en eigenbaas in huis zijn (vrijheid zie 2.3.3) samenhangen met de hoogte van het inkomen (en opleiding). Vooral benadrukt zij dat de voorkeur voor huren samenhangt met een laag inkomen (financiële beperkingen) en met de behoefte aan service en zekerheid (ibidem;105-110). Zij stelt dat voor lage inkomens huurtoeslag (voor de betaalbaarheid) een belangrijke rol speelt. Deze bevindingen zijn bevestigd door Elsinga en Conijn (2001) en geconcludeerd kan worden dat hogere inkomens financieel voordeliger uit zijn door te kopen dan lagere inkomens. Dit komt vooral doordat lagere inkomens gebruik kunnen maken van huurtoeslag. Ook komt dit doordat hogere inkomens meer profijt hebben van hypotheekrenteaftrek. Elsinga (1995) concludeerde dat de fiscale behandeling van de eigenwoning van kopers en de vraagondersteuning bij huurders, de vrije keuze tussen huren en kopen beperkt. Bovendien worden hoge inkomens uitgesloten uit de sociale huursector. Zij komen niet (altijd) in aanmerking voor lage huren als gevolg van de woningtoewijzing. De regels met betrekking tot de woningtoewijzing zullen onder druk van de EU strenger worden (zie 2.1.7). De scheiding tussen de huur- en koopsector zal verder toenemen wanneer de focus bij het Rijk op het bevorderen van eigenwoningbezit komt te liggen en de aandacht voor vraagondersteuning voor de doelgroep in de huursector verder geconcentreerd wordt (Elsinga 1995;198). De keuzevrijheid zal daarmee afnemen, waarschuwt Elsinga, terwijl de keuzevrijheid voor lagere inkomens al beperkt was (Priemus 1984, Conijn 1995). Juist naarmate het inkomen stijgt nemen de mogelijkheden om te kiezen toe (Priemus 1984, Malpass 2006, Schwartz 2004). Vraagondersteuning is een logische ingreep om deze marktimperfectie te verminderen (Priemus 1984, Van der Schaar 1991, VROM 2001). Het is de manier om de keuzevrijheid te waarborgen bij lage inkomens, dat zou ten minste moeten voor de "maatschappelijk gerechtvaardigde vraag" (VROM 2002). Die keuzevrijheid wordt dan bepaald door: financiële spankracht, maatschappelijke vaardigheden, aanbod, zeggenschap en het institutioneel kader (Plasmeijer 2006;83, VROM 2000). Hierin zijn betaalbaarheid, toegankelijkheid en beschikbaarheid als drie van de vier basiscriteria van volkshuisvesting te herkennen (zie 2.1.3). Deze drie criteria vormen daarnaast elementen van empowerment: maatschappelijke vaardigheden (capacity),

institutioneel kader en zeggenschap (beide authority). Naast inkomensondersteuning wordt ook de nadruk gelegd op sectorneutraliteit (koop en huur) om de keuzevrijheid op de woningmarkt te verbeteren (VROM 2000, Vromraad 1999, Elsinga en Conijn 2001, Priemus 2010).

In de evaluatie van Te Woon (klant kiest) kwamen Gruis et al. (2005) tot de conclusie dat keuzevrijheid (en daarmee, omdat er voorheen geen keuze was, 'empowerment') was toegenomen en dat er sprake kan zijn van economische empowerment als gevolg van de keuze. Na het vergelijken van de met koop(tussen)vormen gemoeide risico's voor zowel corporatie als bewoner, roepen ze op om de gevolgen van deze vormen op de ervaring van bewoners ('satisfaction') verder te onderzoeken.

Huren is voor de lage inkomens dus voordeliger dan kopen. Voor middeninkomens was het vaak (al) voordeliger om te kopen, terwijl voor hoge inkomens geldt dat die met koop het voordeligst uit zijn (Elsinga 1995;187-188). Deze verschillen worden door de beleving van de kosten nog versterkt. Eigenaars beschouwen alleen de hypotheekkosten als woonlasten, niet de som van gebruikskosten. Als gevolg zijn bewoners met lage hypotheeklasten het meest tevreden (ibidem). Het maken van een goede keuze hangt daarmee naast de subjectieve ervaring sterk af van de beschikbaarheid en interpreteerbaarheid van juiste informatie over de keuze.

§ 2.3.3 Voorwaarden voor empowerment: vrije, autonome keuze

Keuzevrijheid neemt een belangrijke plaats in zowel bij capacity (2.3.2.2), bij energy (2.3.2.3) als bij empowerment door klantgestuurd voorraadbeleid (2.3.1). Blokland (1997;186) noemt drie redenen om keuzevrijheid niet in te perken. Ten eerste weet een individu zelf het beste wat in zijn eigenbelang is. Ten tweede ontkent een beperking in de vrijheid de menselijke waardigheid en ten derde belemmert een limiet op keuzevrijheid de mogelijkheid tot persoonlijke ontwikkeling. Blokland (1997;34 ev) onderscheidt daarbij positieve en negatieve vrijheid.

Negatieve vrijheid behelst de vrijheid om ongehinderd te doen wat men wil en wat in zijn of haar mogelijkheden ligt. Deze vrijheid kan gezien worden als de "privésfeer". Saunders (1990;274) noemt deze 'privacy' "denoting freedom from surveillance by others" en verbindt deze vrijheid sterk aan het eigendom van een woning. Blokland voegt aan deze vrijheid toe dat de voorwaarde is dat deze vrijheid niemand anders hindert of schaadt. Zolang deze garantie er is (beperking negatieve vrijheid) kan het individu zelf oordelen over wat goed of fout is om te doen. Gelijkheid en vrijheid zijn elkaars 'antinomy' (tegenpool). "If we maximize one we find that the other is necessarily minimized" (Rappaport 1989;2).

Tegenover negatieve vrijheid staat positieve vrijheid. Deze vrijheid duidt op de mogelijkheid zelf "gids" ('origin', zelfsturend en staat tegen over 'pawn', pion en gestuurd, Thomas en Velthouse 1990) te zijn in het eigen leven. Deze gidsfunctie kan alleen bestaan wanneer iemand autonoom is en deel uitmaakt van een bepaalde cultuur. Culturele participatie is de manier om autonoom te worden, doordat door de culturele participatie kennis wordt genomen van andere standpunten en beschouwingen (Blokland 1997, Veldhuis 1997). Blokland koppelt expliciet de rol van kennis en kunde aan de vrijheid die men heeft. Om deel te nemen aan een cultuur is basiskennis en -kunde noodzakelijk. Net als een balans met negatieve vrijheid: het moet wel mogelijk zijn om deel te nemen aan de cultuur.

De perceptie van de eigen positie (in de maatschappij of de cultuur) heeft invloed op waar men aan mee kan en wil doen en is daarmee te verbinden met capacity (kunnen), energy (willen) en authority (mogen).

Kennis maakt in het werk van Blokland (1997) ook de relatie tussen vrijheid en keuzevrijheid duidelijk. Kennis (en kunde) zijn onontbeerlijk voor keuzevrijheid, omdat zonder kennis over de mogelijkheden geen keuze gemaakt kan worden. Andere auteurs (Klemisch-Ahlert 1993, Schwartz 2004, Sen 1988, Lee en Koh 2001) steunen deze interpretatie en benadrukken dat wanneer kennis of informatie afwezig is, keuzes niet of moeilijk te maken zijn. Lee en Koh (2001) benadrukken de invloed van kennis en opleiding op zowel motivatie door de rol, als op alle vier de aspecten van energy empowerment. De keerzijde van beschikbare kennis en informatie is de omvang daarvan. Zoals kennis van iemand beperkend kan werken in de keuzes die hij of zij kan, wil, of meent te maken; zo kan kunde om informatie te verwerken ook belemmerend werken. De relevante informatie moet voorhanden en bereikbaar zijn, maar ook verwerkbaar. Dit kan belemmerd worden door kennis over een specifiek onderwerp, maar ook door een overmaat aan informatie of keuzes. Overvloed van keuze (aantal opties) en informatie (aantal kenmerken) maakt een goede afweging tussen de mogelijkheden zeer moeilijk (Schwartz 2004).

Opleiding en deelname aan culturele en maatschappelijke processen is daarom volgens Blokland van belang om zeker te stellen dat iemand in staat is keuzes te maken, doordat hij/zij dan op de hoogte is van alternatieven (keuzeopties) en andere denken- en zienswijzen. Blokland meent dat goede voorbeelden ('social models'), ervaringen ('experiences' en 'assessments' zie 2.3.2.3) met benutten van vrijheid en participatie en een goede opleiding voorwaarden zijn voor het benutten (en percipiëren) van vrijheid. Vooruitkomen, jezelf ontwikkelen of ontplooien en gebruik maken van de bestaande vrijheden houden dus verband met de (perceptie van) controle in het leven (capacity en energy empowerment). Tegelijkertijd versterkt opleiding en kennis de positie in participatie en (mede)zeggenschap. Voor een gelijkwaardige zeggenschap is de beschikking over gelijkwaardige kennis en informatie een voorwaarde (Kruythoff 2008, Huisman en Westra 1983).

Van den Brink (2005) benadrukt de rol van autonomie in het kader van vrijheid en de mogelijkheid daarin zelf bepaalde keuzes te maken en de gidsfunctie in het eigen leven te vervullen. “Een autonome keuze is een weloverwogen, waarlijk gewilde keuze, die in het licht van een wet of een regel (‘nomos’) die een zelf (‘autos’) zichzelf wil opleggen” (Van den Brink 2005;41). Autonomie is een wezenskenmerk van de mens (Blokland 1997): een mens wil controle hebben over het eigen leven. Dwang is een schending van deze autonomie. “De verhouding tussen positieve en negatieve vrijheid schuilt mijn inziens niet in een paternalistisch aan personen op te leggen plicht tot autonoom handelen op basis van liberale grondrechten” (Van den Brink 2005;43). Van den Brink benoemt daarmee het door Blokland (1997) verwoordde ‘emancipatiedilemma’ wat ook Rappaport (1989) signaleert “having rights but no resources and no services available is a cruel joke” (ibidem;13). Als gevolg hiervan kan een ‘topdown’ strategie, waarbij iemand ‘recht’ krijgt op een service, geen empowerment zijn wanneer de betaalbaarheid, beschikbaarheid, toegankelijkheid of kwaliteit onvoldoende is. Met andere woorden, er moet sprake zijn van invloed op de keuze, anders is deze zinloos. Gruis et al. (2005) spreken over de relatie tussen keuzevrijheid en empowerment in het geval van Te Woon. Aan de hand van definities van Somerville (controleren van woning en woonomgeving) en Rappaport (krijgen van keuze) concluderen zij dat “freedom of choice and empowerment are interrelated. As Somerville (1998;254) points out, ‘Strictly speaking, empowerment is not to be equated with owning or controlling or managing as such, but rather with the gaining of the freedom to choose whether to own or not to own, to control or not to control, to manage or not to manage’. Offering real choices is therefore a form of empowerment in itself” (Gruis et al. 2005;131). De keuze om geen deel te nemen, moet als autonome keuze gerespecteerd worden. Tonkens (2003/2008) onderscheidt daarom ook opgelegde en ontplooiende empowerment. De eerste komt onder dwang tot stand en kan niet tot persoonlijke ontwikkeling leiden, stelt zij. Ontplooiende empowerment laat de empowerde vrij en autonoom, zodat deze de eigen gids kan zijn in het eigen leven. De gidsfunctie moet voorop staan en afzien van een keuze is een reële keuze.

De reële keuze is een keuze die men werkelijk kan (en wil) maken (Sen 1988): aanbod (beschikbaarheid) kan vergroot worden zonder dat toegankelijkheid en/of betaalbaarheid beïnvloed worden (Klemisch-Ahlert 1993). Daarbij is de vraag van belang of de kwaliteit van het alternatieve product voldoende is en of de klant bereid is kwaliteitsaspecten en kostenaspecten uit te wisselen. Met andere woorden: zijn de producten te beschouwen als elkaars substituuut (Priemus 1978, Oxley et al. 2010)? Zowel aanbod verbreden als verdiepen (zie 2.2.2 waarin de growth-share matrix aan de orde kwam) hoeft dus niet per definitie te betekenen dat de keuzeruimte toeneemt. Keuzeruimte geeft aan welke mogelijke (reële) keuzes er voor het individu bestaan binnen de gegeven keuzevrijheid (Klemisch-Ahlert 1993, Sen 1988, Schwartz 2004, Tonkens 2003/2008). De toevoeging reëel betekent dat de toevoeging aan het aanbod (beschikbaarheid door vergroting, verbreding of verdieping) ook werkelijk

een keuzemogelijkheid oplevert en daarmee de keuzeruimte vergroot die in termen van kwaliteit, betaalbaarheid en toegankelijkheid een alternatief vormen. Hoewel vergroting van keuzevrijheid niet per definitie bijdraagt aan keuzeruimte, is het bestaan van keuze op zich van belang omdat “no choice option” leidt tot desinteresse; “no information about the kind of the options under consideration can be involved in the ranking [of possible choice options]” (Klemisch-Ahlert 1993;191). Gruis et al. (2005) concludeerden in deze zin terecht dat keuzevrijheid door toevoeging van enige keuze vergroot was, maar lieten de vraag of het een reële keuze was onbeantwoord.

Klemisch-Ahlert grijpt terug op de rol van informatie. Informatie blijkt nodig voor de ‘beoordeling’ van keuzes en het vormen van ‘waarden’ (“preference set” bij Klemisch-Ahlert, meaningfulness bij energy empowerment). Tegelijk wijst ook zij op het feit dat toenemend aanbod niet noodzakelijk de keuzeruimte verruimt, door toenemende complexiteit en ondoorzichtigheid van de keuzemogelijkheden (ibidem;200, Schwartz 2004). Afwezigheid van informatie over keuzemogelijkheden en keuze op zich wordt door Somerville (1998) ‘disempowerment’ genoemd. Ook uitsluiting (zie 2.1.3) en marginalisatie zijn vormen van disempowerment (ibidem;236, vergelijk het gevaar van slinkende huursector 2.2.3 en marginalisatie).

Keuzevrijheid op de woningmarkt is echter niet eenduidig getuige de opmerking van Van der Land en Doff (2009) “it is not always clear however what exactly housing associations mean with freedom of choice” (ibidem;2). Individuele vrijheden en keuzevrijheid op de woningmarkt zijn verschillende eenheden die hun weg naar de verschillende ‘basic criteria’ van volkshuisvesting vinden getuige onderstaand citaat “the freedom of choice of individual house seekers is highly conditional on powers beyond their reach, as they can hardly influence both housing stock, its price levels, allocation procedures and contracts with housing associations.” (ibidem;2). De individuele vrijheid en de mogelijkheid om de eigen leefwereld te beïnvloeden of te controleren zijn andere grootheden dan de mogelijkheid om invloed te hebben op de markt of het aanbod in meer algemene termen (vergelijk Hirschman 2.1.6). Hoewel de wetten van de vrije markt voorschrijven om zo min mogelijk interventie plaats te laten vinden, is de woningmarkt, ook ondanks vele interventie (zie 2.1.3) gemankeerd “Adam Smith says that freedom of choice is what ensures the most efficient production and distribution of society’s goods. A completely free market unhindered by government will deliver to consumers exactly what they want” (Schwart 2004). Ook is de kiezer gemankeerd omdat deze beperkt wordt door wetten, regulering, normen en waarden (o.a. Schwartz 2004;101, Gruis en Nieboer 2005). Hierin ligt mede een reden om de klant invloed te laten hebben op het tot stand komen van het aanbod (bijvoorbeeld door voice, zie 2.1.6). Bij inspanningen tot het vergroten van keuzevrijheid kan geconstateerd worden dat de reële keuzevrijheid niet altijd zal toenemen en dat schaarste (onbeschikbaarheid) kan leiden tot het afnemen van producten die geen deel uitmaken van de ‘preference set’ (Klemisch-ahlert 1993, Priemus 1978).

Daarom wordt naast keuzevrijheid om tot verbetering van de marktwerking te komen (zie 2.2.1) ingezet op betrokkenheid van de bewoners of bewonersvertegenwoordigingen bij het tot stand komen van beleid van woningcorporaties. Deze vorm van het betrekken van burgers wordt ook teruggevonden in onder meer in burgerparticipatie bij (lokaal) bestuur (Vos en Van Doorn 2004).

Om werkelijke empowerment voor een individu te bereiken kan geen sprake zijn van een “one size fits all concept” (Perkins and Zimmerman 1995;572), maar van een naar persoon en situatie op maat gesneden jas, waarbij de negatieve vrijheid gegarandeerd wordt en op basis van (leer)ervaringen gewerkt kan worden aan het zelf vervullen van de gidsfunctie in het eigen leven (positieve vrijheid). De keuze voor deelname hieraan moet autonoom gemaakt kunnen worden. Informatie moet vrij en toegankelijk zijn en bij voorkeur gemakkelijk interpreteerbaar gemaakt zijn (Thaler en Sunstein 2009) teneinde zelf te kunnen beoordelen of de keuze in de keuzeruimte valt.

§ 2.3.4 De rol van de woning bij empowerment

Over de rol van het huis in de samenleving zegt Saunders (1990), in geval dat zij een eigen woning “an emotional expression of autonomy, security, or personal identity [is]. It can even be argued that the desire to own is one manifestation of a deep-seated and ‘natural’ disposition to possess key objects in the immediate and personal environment” (geciteerd door Elsinga 1995;15). Saunders gaat vooral in op de ontologische aspecten van de eigenwoning en vindt dat deze sterk wijzen op het gevoel van vrijheid. Saunders richt zich vooral op zeggenschap over de woning door koop “home, in other words, is a key unit of production as well as of consumption. It is a place where various forms of work get done, but it is also a place where we may expect to experience a sense of personal autonomy and freedom” (Saunders 1990;263). Hoewel dit niet direct deze zelfde rol voor de huurwoning uitsluit, vindt hij belangrijke verschillen tussen huurders en eigenaarsbewoners “above all, the sense of freedom that people associated with owned houses expressed their belief, if not experience, that these private spaces were a real and proper realm of self-fulfillment” (ibidem;270). Huurders daarentegen identificeerden hun woning meer met de buurt en met hun relaties daarin. Huurders die hun woning kochten legden duidelijker nadruk op “home as a place of relaxation, a place which they have worked for and express pride in and a place where they can be their own boss” (ibidem;273). Hoewel Saunders benadrukt dat deze bevindingen “replicated at both sides of the atlantic” (ibidem;270) zijn, kwam Elsinga (1995) tot de conclusie dat er geen sprake is van een “renting underclass”, zoals Saunders deze vond (Elsinga 1995;195).

In Nederland wijst vrijheid sterker op mobiliteit (makkelijk kunnen verhuizen) en wordt deze vrijheid geassocieerd met huren (Elsinga 1995;193). Bovendien hangt de ervaren vrijheid sterk af van woningtype: een eengezinswoning biedt meer vrijheid (ibidem). Daarnaast betekent zeggenschap over een woning ook verantwoordelijkheid (onderhoud), welke niet iedereen prefereert. Elsinga pleitte daarom om bijvoorbeeld het onderhoudsrisico (vooral bij meergezinswoningen), weg te nemen door onderhoudscontracten aan te bieden (vanuit woningcorporaties). Ook het kooprisico van een goedkope woning in een slechte buurt is groter en zou bijvoorbeeld verminderd kunnen worden door risico-arme vormen van eigenwoningbezit te introduceren (Elsinga 1995;197). Kopers lopen in het algemeen meer risico dan huurders. Naast genoemde risico's zijn er nog het renterisico en kooprisico. Kopers hebben verder minder beschikking over subsidies en achtervang dan huurders (Elsinga 1995;193). Lage inkomens lijken risico te mijden (Elsinga 1995, Boelhouwer 1988, Pas et al. 1983) terwijl eigenaarbewoners zeggenschap en zelfbeheer benadrukken, wat wel in de lijn ligt van Saunders (1990). Zekerheid wordt in Nederland geassocieerd met huren in zowel de particuliere als sociale huursector (Elsinga 1995;112), terwijl bij Saunders (1990) deze ervaring juist aan de eigenwoningsector verbonden is en de onafhankelijkheid van de verhuurder de nadruk krijgt. Elsinga vond dat de reden om te kopen toch vooral het financiële motief van het grootste belang was, vrijheid kwam op de tweede plaats. Vrijheid en het financiële motief hangen samen: respondenten scoorden voor beide hoog of laag. Hoge inkomens en eengezinswoningen scoren hoog wat betreft financiën en vrijheid. Lage inkomens en meergezinswoningen benadrukken de beperkingen van de woningmarkt. Redenen om te huren bij lage inkomens waren service en zekerheid, bij hoge inkomens mobiliteit (Elsinga 1995;140). Het gevoel van vrijheid dat direct aan de woning is gekoppeld, de ervaring van zekerheid (security), wordt in 2.4.4 uitgewerkt tot het laatste aspect van capacity empowerment: geborgenheid. Terwijl de fiscale behandeling (economische empowerment door de mogelijkheid tot 'winnen') en de aan inkomen gerelateerde reële keuzeruimte aan de orde komen in capacity en energy.

§ 2.4 Analytisch kader: operationalisatie van klantgestuurd voorraadbeleid en empowerment

In deze paragraaf worden eerder gemaakte onderscheiden in klantgestuurd voorraadbeleid en vormen van empowerment ten laatste toegelicht en geoperationaliseerd. De verschillende aspecten die aan de orde zijn geweest in dit hoofdstuk worden in deze paragraaf bijeengebracht. Eerst wordt stilgestaan op welke wijze en bij welk voorraadbeleid de initiatieven klantgestuurd zijn, aan de hand van de beleidsterreinen van Van den Broeke. Daarna worden de door Thomas en Velthouse

(1990) onderscheiden vormen van empowerment elk in een paragraaf beschreven: authority, energy en capacity. Authority wordt beschreven aan de hand van de participatieladder, eigendomsrechten en economische empowerment. Energy wordt uitgewerkt aan de hand van de motivatie-aspecten meaningfulness, impact, choice en competentie. Capacity wordt uitgewerkt als personal empowerment aan de hand van schalen voor de aspecten geborgenheid, eigenwaarde en controle.

§ 2.4.1 **Classificatie van klantgestuurd voorraadbeleid**

In 2.2.2 zijn de beleidsterreinen van Van den Broeke (1997) geïntroduceerd en gebruikt om mogelijkheden en bestaande initiatieven van klantgestuurd voorraadbeleid in beeld te brengen. Paragraaf 2.2.3 plaatste de mogelijkheden per beleidsterrein om invloed te hebben op de vier 'basiscriteria' van volkshuisvesting. Er is geconcludeerd dat vooral de terreinen aan- en verkoop- en nieuwbouwbeleid potentie hebben om op alle vier de basiscriteria effect te hebben.

De beleidsterreinen zijn als ordeningsraamwerk van belang in hoofdstuk drie. De beleidsterreinen sluiten enerzijds aan bij het BBSH (zie 2.1.4) en zijn daarmee te zien als toetsraam voor de activiteiten van woningcorporaties: passen de activiteit binnen de taken van de corporatie volgens het BBSH? Anderzijds kan uit de beschrijving van de (klantgestuurde) initiatieven in het voorraadbeleid van corporaties, zoals deze ook in 2.2.3 al gebruikt zijn, een positie van elk initiatief in de beleidsterreinen gevonden worden. Het totaal aan beleidsterreinen weerspiegelt alle activiteiten met betrekking tot de woningvoorraad. De positionering van initiatieven van woningcorporaties in de beleidsterreinen biedt inzicht op welke terreinen de klant betrokken wordt. Daarnaast worden in hoofdstuk 3 de basiscriteria van volkshuisvesting gebruikt om inzicht te geven in de relatie tussen de mogelijkheden per beleidsterrein en de door corporaties in werkelijkheid ervaren kansen en genomen initiatieven. Zoals opgemerkt in 2.2.5 kan er sprake zijn van een glijdende schaal voor de mate waarop de klant invloed heeft, deze wordt in de volgende paragraaf behandeld. De methode van vergelijken, en daarmee het typeren van de initiatieven, gebeurt op basis van de omschrijvingen van de beleidsterreinen enerzijds en de initiatieven anderzijds.

§ 2.4.2 **Authority: rechten en plichten**

Voor authority empowerment wordt gebruik gemaakt van twee schalen: de participatieladder van Arnstein (1969, zie 2.2.5) en de verdeling van rechten en

plichten aangaande de woning op basis van eigendomsrechten (bundle of rights Marcuse 2004, zie 2.2.6). De participatieladder wordt gebruikt in hoofdstuk 3 om te beoordelen in welke mate bewoners of bewonersgroepen betrokken worden bij het voorraadbeleid van woningcorporaties. In het geval van volledige 'citizen control' wordt verondersteld dat ook de rechten en plichten van de ene partij (corporatie) naar de andere (bewoner) zijn overgedragen. Met die overdracht is er direct sprake van een wijziging in de verdeling van de eigendomsrechten.

De eigendomsrechten schrijven binnen geldende wetten voor hoe de rechten en plichten verdeeld zijn tussen verhuurder (eigenaar) en huurder. De analyse van de verdeling van rechten en plichten aan de hand van de eigendomsrechten biedt de mogelijkheid om de mate waarin rechten overgedragen worden aan de bewoner (gebruiker) in beeld te brengen. Daarnaast wordt het concept van eigendomsrechten gebruikt om de verschillende contractvormen van elkaar te onderscheiden (hoofdstuk 4).

Op basis van de vergelijking van de omschrijvingen komt de inschaling op de treden van de participatieladder tot stand. De vergelijking van contractueel vastgelegde rechten en plichten vormt de basis voor de beoordeling van de verdeling van de bundle of rights. De eigendomsrechten bepalen tenslotte ook de mate waarin een huurder of verhuurder in staat is om financieel gebruik te maken van de woning en of er sprake kan zijn van economische empowerment. Economische empowerment, uitgewerkt in het verschil in kosten voor bewoning en verdienmogelijkheid, wordt gebruikt in hoofdstuk 5 en 6. Authority empowerment beschrijft daarmee het 'mogen'.

§ 2.4.3 Energy: motivatie empowerment

Energy empowerment bestaat uit de motivatie om iets te doen. Motivatie om deel te nemen in beleidsprocessen van woningcorporaties (participatie) of rechten en plichten over te nemen. In dat laatste specifieke geval betreft het de motivatie om een (huur) woning te kopen van de verhuurder. De aspecten die energy empowerment bevat zijn meaningfulness, impact, choice en competence (Thomas en Velthouse 1990, Lee en Koh 2001). De motivatie komt mede tot stand als gevolg van onderliggende aspecten die in capacity empowerment naar voren komen (volgende paragraaf). Het verschil ligt tussen de vorming van de motivatie (om werkelijk iets te doen) en het geloof of je het zou kunnen (capacity). Meaningfulness kan als sleuteleenheid gezien worden, maar de vorming van motivatie gaat uit van een positieve ontwikkeling op alle vier de aspecten. Energy empowerment ontwikkelt zich langs lijnen van beïnvloeding (door coaching of interventie op de omgeving) van de manier waarop mensen naar acties (gebeurtenissen) en zichzelf kijken (assessments).

Energy empowerment wordt in hoofdstuk 5 en 6 gebruikt om aan de hand van ervaringen van bewoners de motivatie en redenen om wel/niet op het koop aanbod

in te gaan in beeld te brengen. De motivatie en overwegingen gelegen achter het genomen besluit (kopen of blijven huren) wordt in de vorm van een gestructureerd gesprek met de bewoner gezien (zie hoofdstuk 5). In hoofdstuk 6 worden de aspecten ontleend aan (onder anderen) de capacity empowerment stellingen. De aspecten van energy empowerment; meaningfulness, impact, choice en competence, vormen hier de leidraad. Aan de hand van de energy empowermentaspecten wordt tegelijkertijd een eerste zicht gegeven op de onderliggende aspecten van capacity empowerment. Energy empowerment behelst het 'willen'.

§ 2.4.4 Capacity: persoonlijke empowerment

Capacity empowerment kan in beeld worden gebracht aan de hand van psycho-sociale schalen ("psycho-socio empowerment scales", Zimmerman 1995). Zimmerman noemt dit 'personal empowerment' en de schalen bevatten stellingen om de mate waarin iemand controle, keuzevrijheid en eigenwaarde ervaart in het dagelijks leven te beschrijven. Zimmerman (1995) stelt dat de schalen voor elke situatie waarop ze toegepast worden anders samengesteld moeten zijn (zie 2.3.2). Saunders paste eerder vergelijkbare schalen toe in zijn onderzoek naar de ervaring van woningbezit (Saunders 1990). Kearns et al. (2001) voerden aan de hand van psycho-sociale schalen, toegepast op de woning, onderzoek uit naar de 'benefits of home', waarbij gebruik gemaakt werd van de noties van Giddens (1991) voor 'haven, autonomy and status' (Kearns et al. 2001;388-397). Zij vonden dat het gevoel van controle een goede waarde is voor persoonlijke empowerment en dat eigenwoningbezit hieraan positief kan bijdragen, vooral in de ervaring van status. Hiscock (2001) constateerde daarnaast dat eigenaarsbewoners meer vrijheid ervaren om met de woning te doen wat ze willen en dat deze ervaring samenhangt met de mate van ervaren controle. In de schalen kan daarmee aangetoond worden dat eigendom van de woning zou kunnen leiden tot grotere controle en ervaren vrijheid.

De gehanteerde schalen zijn, om toepasbaar te zijn op het woondomein, onderscheiden naar geborgenheid, eigenwaarde en controle. Hierin zijn verschillende eerder genoemde aspecten als self esteem, self determination, choice, personal mastery, etcetera opgenomen. De schaal voor geborgenheid heeft directe betrekking op de woning. De schaal meet gevoelens van geborgenheid en veiligheid ("haven"), vrijheid om met en in de woning te doen wat men wil ("locus of autonomy") en status (als deel van self expression en self esteem).

De schaal voor eigenwaarde meet aspecten die betrekking hebben op de ervaring van self esteem, self efficacy, sense of mastery en self determination. Deze schaal is mede gebaseerd op en wordt toegepast op de woning(markt) door Kleit en Rohe (2005).

De schaal voor controle meet de mate waarin mensen controle en macht ervaren

(Rohe en Stegman 1994, gebaseerd op Levenson 1974). De schaal maakt gebruik van “internal, chance en perceived” control (gebaseerd op Rotter 1966). Deze schaal is mede gebaseerd op Zimmerman 1995 en onder andere door Rohe en Stegman (1994), Akey et al. (2000) en door Kleit en Rohe (2005) op woninggerelateerde empowerment toegepast. Hiscock (2001 en Kearns et al. 2000) toonden aan de hand van deze schaal aan dat eigenaarsbewoners meer controle ervaren.

Daarnaast is de rol van vertrouwen en keuzevrijheid van belang. Sztompka (1999) vond een vergelijkbare relatie tussen vertrouwen en onzekerheid als tussen self efficacy en competence en choice. Hoe minder vertrouwen iemand heeft, des te meer denkt iemand dat anderen ze op zullen lichten. In ieder geval is de zekerheid dat het niet zal gebeuren kleiner. Vertrouwen hangt ook samen met de ervaring van risico (Ford 2000) en risico is voor kopen vanuit een huursituatie een belangrijk argument (Elsinga 1995). De beperking van het risico vormt een deel van Te Woon. Daarom wordt bij het aspect keuzevrijheid ingegaan op de vraag of er een bewuste keuze gemaakt is en of er werkelijk een keuzemoment ervaren is. Somerville (1998) merkt op dat mensen meer tevreden zijn en meer geborgenheid aan de woning ontlenen als ze het gevoel hebben bewust gekozen te hebben. Een vergelijkbare aanname doen Van der Land en Doff (2009) in relatie tot buurtbinding en zij concluderen dat er een relatie bestaat tussen de ervaren positieve keuzevrijheid en tevredenheid met woonomgeving en onderlinge relaties.

Capacity empowerment in relatie tot het woondomein wordt geoperationaliseerd met drie psycho-sociale schalen: geborgenheid, controle en eigenwaarde. Daarnaast wordt er een beeld gegeven van de mate van (algemeen) vertrouwen (naar Fukuyama 1995) onder de respondenten en hoe ze over keuzevrijheid denken. Aan de hand van deze psycho-sociale schalen wordt de persoonlijke inschatting van de belangrijkste aspecten die het zelfbeeld vormen weergegeven en kan empowerment als capacity in beeld gebracht worden.

Empowerment	Definitie	Aspecten	Toelichting
Authority	'mogen' Het recht hebben om (controle uit te oefenen)	Property rights/ eigendomsrechten	De rechten hebben (of verwerven, krijgen) om te kunnen beslissen over de woning, bijvoorbeeld door koop.
Energy	'willen' De motivatie hebben om (te handelen)	Choice	De mate waarin men meent keuzeruimte te hebben en keuzes te kunnen maken.
		Meaningfulness	De mate waarin een keuze 'mening' of 'betekenis' heeft (of men 'geeft' (caring) om de zaak).
		Impact	De mate waarin men meent dat een actie tot effect leidt en het effect met de actie samenhangt (kennis van het resultaat).
		Competence	De mate waarin men meent in staat te zijn de actie te kunnen ondernemen en voltooien.
Capacity	'kunnen' In staat menen te zijn om (te kunnen handelen)	Geborgenheid	De mate waarin men zich thuis en veilig voelt in de woning.
		Eigenwaarde	De wijze waarop men over zichzelf denkt.
		Controle	De mate waarin men meent invloed op het eigen leven (en gebeurtenissen) te kunnen uitoefenen.
Economische	'winnen' Financieel (kunnen) vooruitgaan	Financiële aspecten als maandlasten en verdienmogelijkheid	Kosten controleren met eigen keuzes en deze kosten kunnen verminderen en/of winst te kunnen maken.

Tabel 2.4: overzicht van empowerment en de onderliggende aspecten met korte toelichting.

§ 2.5 Conclusie: klantgestuurd voorraadbeleid en empowerment

De woningmarkt heeft door haar specifieke kenmerken functioneringsproblemen die leiden tot ongewenste uitkomsten. Aan enkele van de problemen liggen kenmerken van de woning zelf ten grondslag: zij is kapitaalintensief, kent een lange levensduur en is niet verplaatsbaar. Andere knelpunten hebben te maken met het karakter van de markt: gebaseerd op de voorraad, omdat toevoegingen gering zijn; of met de relatie tussen de voorraad en de bevolkingsopbouw: schaarste. Problemen met betaalbaarheid en herverdeling worden door middel van regulering betoegeld maar staan in

toenemende mate onder begrotingsdruk. De effecten van de regulering zorgen voor andere knelpunten of veranderen bestaande knelpunten in hun aard.

De woondienstenmarkt waar vooral de lage inkomensgroepen bediend worden en waar woningcorporaties de belangrijkste aanbiedende instituties zijn, biedt kansen voor het vergroten van voice van de klanten. De overheid stuurt op het geven van voice mogelijkheden aan de klant via wet en regelgeving. Dit doet zij zowel in de Overlegwet als in het BBSH door het opnemen van de verplichting tot het 'betrekken van bewoners'. Dit doet de overheid ook omdat daarmee de afzetbaarheid van de woningen voor corporaties verbeterd zou kunnen worden. De kansen vloeien voort uit het feit dat corporaties gebonden zijn aan het BBSH en haar taak is om de positie van lage inkomens te verbeteren, terwijl juist die lage inkomens moeite hebben zich te manifesteren op de woningmarkt. Tegelijkertijd bestaan er beperkingen als gevolg van eigendomsrechten (property rights). De huurmarkt wordt belemmerd door een sterke regulering, grote vraag en weinig aanbod.

De huurder, als klant op de woondienstenmarkt, wordt in toenemende mate betrokken door de corporaties in zogenaamd klantgestuurd voorraadbeleid. Die klant heeft als vrager een gematigd sterke positie ten opzichte van de aanbieders. Bij gebrek aan keuze, door krapte op de markt, kan de klant (of de burger meer in het algemeen) de mogelijkheid geboden worden om, onder meer, invloed uit te oefenen op het doen en laten van de woningcorporaties. Met andere woorden: bij gebrek aan exit opties kunnen de voice opties ontwikkeld worden om als veiligheidsklep te dienen. Deze mogelijke rol voor de klant, de bewoner of burger wordt ook vanuit maatschappelijk- en leefbaarheidsdoogpunt benadrukt. Hiermee is onderzoeksvraag 4 vanuit de theorie beantwoord: welke effecten worden beoogd met klantgestuurd voorraadbeleid? Empowerment van bewoners blijkt een van de doelen waartoe klantgestuurd voorraadbeleid (zou) moet(en) leiden. Ondermeer door het mogelijk maken van woningeigendom voor lage inkomens. Maar ook door stimulering van democratische participatie, onderlinge participatie en persoonlijke ontwikkeling. Klantgestuurd voorraadbeleid, door het bieden van keuze en/of (mede)zeggenschap, wordt beschouwd als empowerment op zich, maar zou ook kunnen leiden tot bredere empowerment: persoonlijke ontwikkeling.

Om klantgestuurd voorraadbeleid te definiëren zijn klantsturing en voorraadbeleid uiteengehaald. Sturing door de klant kan op drie manieren: van, op en door de vraag (Putters 2002). Het voorraadbeleid van woningcorporaties slaat op de processen van woningcorporaties en wordt gekenmerkt door ratio, een cyclisch proces en is traditioneel sterk intern gericht. De bestaande theoretische procesmodellen gaan daarbij sterk uit van de corporatie als beslisser, waarbij gestuurd wordt op het te realiseren aanbod. Klantgestuurd beleid wordt gedefinieerd als dat beleid waarbij de klant een directe invloed heeft op het tot stand komen van dat beleid. Dat kan individueel of in (deel)groepen gebeuren, op beleidsniveau, op product- of

dienstniveau en op verschillende schaalniveaus. Hiermee is antwoord gegeven op onderzoeksvraag 1: wat is klantgestuurd voorraadbeleid?

Het antwoord op onderzoeksvraag 2: hoe kunnen vormen van klantgestuurd voorraadbeleid worden geclassificeerd, wordt gegeven aan de hand van beleidsterreinen, basiscriteria voor de volkshuisvesting, participatiegraden en eigendomsrechten. De onderwerpen, of terreinen waarop bewoners betrokken kunnen worden middels klantgestuurd voorraadbeleid, kunnen in geval van de woning geleverd door woningcorporaties, bezien worden aan de hand van de beleidsterreinen van Van den Broeke (1998). De manieren waarop, en de mate waarin de klant bij voorraadbeleid van de woningcorporaties betrokken kan worden, kan aan de hand van de participatiegraden van de participatieladder (Arnstein 1969) weergegeven worden. Deze ladder beschrijft de mate van zeggenschap die de klant krijgt. Is de klant (geheel) verantwoordelijk voor een (beleids)keuze of kan de klant volledig vorm geven aan deze beleidskeuze? In het laatste geval wordt de participatieladder ontstegen en is er sprake van overdracht van rechten en plichten. De verdeling van de 'incidents of homeownership' (bundle of rights naar Marcuse (1994), eigendomsrechten) is dan veranderd. De basiscriteria van volkshuisvesting (beschikbaarheid, betaalbaarheid, toegankelijkheid en kwaliteit, naar Priemus 1997 en Gruis en Nieboer 2005) geven de mogelijkheid om de invloed die uitgeoefend kan worden weer te geven.

Klantgestuurd voorraadbeleid, het betrekken van de klant bij het beleid van woningcorporaties, wordt op zichzelf tot empowerment gerekend. Tegelijkertijd is het hebben van (enige) keuze ook een voorwaarde voor empowerment. Andere voorwaarden zijn kennis, beschikbaarheid van informatie, ervaren vrijheid en vrij zijn van dwang. Empowerment is een breed begrip en deels is dat taalkundig te verklaren, deels ligt de verklaring in de opvatting van 'power'. Empowerment is uitgewerkt in drie opvattingen van power: authority, energy en capacity (Thomas en Velthouse 1990). Als vierde kan over economische empowerment gesproken worden. Authority empowerment betreft de formele rechten en plichten die door de Overlegwet (2.1.4) en de participatieladder (2.2.5) beschreven worden. Authority empowerment kan uitlopen in de overdracht van rechten en plichten (2.2.6) en via authority kunnen de financieel-economische mogelijkheden van de burger vergroot worden (economische empowerment). Authority empowerment betreft in feite het vergroten van de sturingsmogelijkheden van de klant zelf en beschrijft het 'mogen'. Economische empowerment hangt met deze vorm samen door de verdeling van eigendomsrechten en kan leiden tot de mogelijkheid om te 'winnen'. Energy empowerment beslaat de motivatie om iets te doen of om tot iets te komen. Deze motivatie kan aan de hand van vier aspecten – te weten: meaningfulness, competence, choice en impact - beschouwd worden. Energy beslaat het deel dat 'zin' geeft en geeft weer hoe een individu de wereld ziet, interpreteert en reflecteert. Het resultaat is de mate van 'willen'. Om van 'motivational empowerment' te kunnen spreken is het van belang dat alle vier aspecten

vertegenwoordigd zijn (Lee en Koh 2001). Capacity empowerment gaat om de ervaring van het zelf. Het draait dan om de mate waarin iemand denkt controle te hebben, het zelfbeeld dat iemand heeft en de vrije keuzen die hem/haar voorliggen. Het resultaat is een geloof in het 'kunnen'. Capacity empowerment beslaat 'personal empowerment' (Zimmerman 1995) en bevat de aspecten eigenwaarde, controle en geborgenheid. Het verschil tussen energy en capacity is gelegen in het feit dat iemand bij capacity meent zelf iets te kunnen (er toe in staat (menen) te zijn), waar energy in gaat op de wil om het ook te doen en het vertrouwen het tot een goed einde te kunnen brengen. Beide vormen van empowerment beslaan gelijke onderliggende aspecten als locus of control en self esteem etcetera.

3 Verkenning klantgestuurde initiatieven

Dit hoofdstuk is een verkenning van het klantgestuurd voorraadbeleid van woningcorporaties om vast te stellen welke initiatieven de corporaties nemen. Hiervoor is een aantal woningcorporaties als steekproef gevraagd wat zij klantgestuurd doen. De onderzoeksvraag (3) die in dit hoofdstuk wordt beantwoord luidt: welke vormen van klantgestuurd voorraadbeleid worden in de Nederlandse corporatie praktijk gehanteerd? Het antwoord op deze vraag leidt tot een eerste beeld van welke initiatieven vaak toegepast worden, op welk niveau (beleidsterrein) deze initiatieven een rol spelen en de mate waarin de klant (individueel of collectief) zeggenschap krijgt (participatiegraad) in het voorraadbeleid van de woningcorporaties. Op basis van de mate van zeggenschap en hoe vaak een bepaalde vorm voorkomt of voorgenomen is door corporaties, kan een inschatting gegeven worden van welke vorm van klantgestuurd voorraadbeleid als kansrijk aangemerkt wordt door woningcorporaties. Hiermee wordt tevens de focus van het verdere onderzoek nader onderbouwd.¹

In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 3.1 de opzet, respons en wijze van verwerking van de telefonische enquête beschreven. In paragraaf 3.2 wordt ingegaan op de algemene kenmerken van de antwoorden en de respondenten. In paragraaf 3.3 zijn de gevonden initiatieven verwerkt aan de hand van de theorie in hoofdstuk 2. In deze paragraaf worden de door de respondenten genoemde initiatieven beschreven, zijn deze initiatieven naar de beleidsterreinen gecategoriseerd en wordt, aan de hand van tussenstappen de mate waarin de initiatieven klantgestuurd zijn naar de participatiegraad weergegeven. Slotparagraaf 3.4 grijpt terug op de onderzoeksvragen en vat de belangrijkste bevindingen uit deze verkenning samen.

§ 3.1 Inleiding en opzet: verkenning van initiatieven

De hoofdvraag in dit hoofdstuk is wat woningcorporaties in Nederland al klantgestuurd uitvoeren en op welke manier zij aan dit beleid vormgeven. Door middel van een telefonische enquête onder een aantal woningcorporaties is antwoord op deze vraag

1

Over dit deel van het onderzoek is eerder gepubliceerd in Zijlstra 2006a/b, Zijlstra 2007 en Zijlstra en Gruis 2006.

gezocht. De corporaties is gevraagd of zij aan klantgestuurd voorraadbeleid doen, wat ze doen, of het van toepassing is op hun gehele bezit en wat ze in de nabije toekomst voornemens zijn te doen. De gevonden vormen van klantgestuurd voorraadbeleid zijn geïnclassificeerd en gecategoriseerd naar de beleidsterreinen (Van den Broeke 1998) om aan te geven op welke terreinen er sprake is van klantgestuurd voorraadbeleid. De frequentie van de initiatieven geeft een indicatie van de schaal waarop klantgestuurd voorraadbeleid toegepast wordt. De schaal waarop initiatieven voorkomen wordt ook weergegeven door te kijken op welk deel van de woningvoorraad welke initiatieven worden toegepast. Het voorgenomen klantgestuurd voorraadbeleid duidt ten slotte, samen met voorgaande indicatoren, op de mate waarin corporaties menen dat het beleid kansrijk is. Daarnaast zijn de gevonden vormen van klantgestuurd voorraadbeleid vergeleken met de beschrijvingen van de participatiegraden (Arnstein 1969) om de mate waarin zeggenschap gedeeld of overgedragen wordt te beoordelen. Hiermee kan antwoord gegeven worden op de vraag tot op welke hoogte (sport op de participatieladder) er sprake is van het delen van zeggenschap en controle tussen klant en woningcorporatie. Aanvullend is bekeken of er sprake is van formele rechten- en plichtsoverdracht (eigendomsrechten) en welke bijdrage aan het beïnvloeden van de 4 basiscriteria van volkshuisvesting geleverd wordt.

§ 3.1.1 Opzet: telefonische enquête

Dit deel van het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een telefonische enquête. De vragen zijn in de enquête van het Belanghouderonderzoek (Poorter 2006) meegenomen. Hiervoor is gekozen om op korte termijn een grote groep corporaties te kunnen benaderen. Bovendien werd door het samenwerken in ander onderzoek voorkomen dat corporaties kort na elkaar voor verschillende onderzoeken benaderd zouden worden. De vragen voor dit onderzoek sloten de Belanghouderonderzoek enquête af. De vragen werden kort geïntroduceerd. Daarbij werd aangegeven dat het een onderzoek betrof naar 'demand driven housing management': vernieuwende initiatieven om de de zeggenschap en keuzevrijheid van huurders te vergroten bij dagelijkse uitvoering van beleid (klantgestuurd voorraadbeleid). Hierbij werden drie (open) vragen gesteld:

- 1 Lopen er bij uw corporatie reeds dergelijke vernieuwende initiatieven? Zo ja welke?
- 2 Worden deze voorraadbreed toegepast of in enkele (experimentele) delen van het bezit?
- 3 Zijn er (wel) ideeën om (andere) initiatieven te gaan invoeren?

Doordat de afname van de korte enquête door derden plaatsvond, kon er door de onderzoeker niet doorgevraagd worden. De uitkomsten worden hierdoor beperkt. Bij de respondenten die negatief op de eerste vraag antwoordden is verder niet doorgevraagd. Voor deze verkenning van de initiatieven geldt, ook door het ongedefinieerd laten van klantgestuurd voorraadbeleid bij het stellen van de vragen, dat alle vormen van klantgestuurd voorraadbeleid zijn opgehaald waarvan de corporaties menen dat sprake is van sturing door de klant. De introducerende tekst, soms voorzien van enkele voorbeelden zoals Te Woon of vraaggestuurd onderhoud, kan een sturende werking gehad hebben op de gegeven antwoorden. De breedte van de antwoorden en het niet veelvuldig voorkomen van enkele genoemde voorbeelden duidt er echter op dat dit effect klein is geweest. Door het samenvoegen van deze enquête met de enquête voor het Belanghouderonderzoek is de respondent mogelijk niet de “kennisexpert” binnen de organisatie geweest aangaande klantgestuurd voorraadbeleid. Voordeel hiervan is dat alleen de ‘bekende’ voorbeelden genoemd werden. Hiermee zijn alleen de initiatieven opgehaald met een brede en bekende toepassing en zijn prille experimenten uitgesloten.

§ 3.1.2 Steekproef

De steekproef is samengesteld uit de gegevens van het CFV. Uit de gegevens van het CFV is een selectie gemaakt naar de omvang van corporaties (kleiner dan 5.000, tussen 5.000-10.000 en groter dan 10.000 woongelegenheden) en naar stedelijkheid van het gebied waar de corporatie opereert. De stedelijkheidgegevens zijn ontleend aan de categorieën zoals het CBS deze gebruikt. CBS hanteert drie categorieën: zeer stedelijk (categorie 1), stedelijk (categorie 2 en 3) en niet stedelijk of landelijk (categorie 4 en hoger). In tabel 3.1 is de grootteklasse uitgezet tegen stedelijkheid en is de verdeling van de totale populatie corporaties per stratum weergegeven.

Aantal corporaties	Stedelijkheid			
Grootteklasse	1 (zeer stedelijk)	2 (stedelijk)	3 (landelijk)	Totaal
1 (< 5.000)	65	83	222	370
2 (5.000-10.000)	40	26	19	85
3 (> 10.000)	26	17	10	53
Totaal	131	126	251	508

Tabel 3.1: aantal corporaties per stratum, naar CFV indeling (gegevens gedateerd 2004).

In de verdeling van de steekproef naar omvang van de corporaties en naar stedelijkheid is weging van de antwoorden noodzakelijk. De foutmarge als gevolg van weging kan zijn versterkt door de (relatief) lage respons in bepaalde strata (zoals in klein-landelijk en klein-stedelijk). De totale respons is daarentegen hoog.

In elk stratum is een steekproef getrokken van 20 corporaties, tenzij dit niet mogelijk was omdat het stratum geen 20 corporaties bevatte (zoals het stratum groot-landelijk). In dat laatste geval zijn alle corporaties behorend tot het stratum benaderd voor deelname. Wanneer er gesproken wordt over "veralgemeniseerde" uitkomsten, wordt bedoeld dat er een gewogen uitkomst gegeven wordt naar het gewicht van het stratum ten op zichte van de gehele populatie.

§ 3.1.3 Respons

STRATA	ZEER STEDELIJK	STEDELIJK	LANDELIJK	TOTAAL
KLEIN				
gewicht steekproef	12,6%	16,5%	44,3%	73%
aantal respondenten	20	20	20	60
deelnemende respondenten	15	9	8	32
respons	75%	45%	40%	53%
MIDDELGROOT				
gewicht steekproef	7,5%	5,1%	3,9%	17%
aantal respondenten	19	20	19	58
deelnemende respondenten	17	17	15	49
respons	89%	85%	79%	84%
GROOT				
gewicht steekproef	4,9%	3,5%	1,6%	10%
aantal respondenten	20	15	8	43
deelnemende respondenten	15	14	8	37
respons	75%	93%	100%	86%
TOTAAL	ZEER STEDELIJK	STEDELIJK	LANDELIJK	TOTAAL
gewicht steekproef	25%	25%	50%	100%
aantal respondenten	59	55	47	161
deelnemende respondenten	47	40	31	118
respons	80%	73%	66%	73%

Tabel 3.2: respons en steekproefgewicht per stratum.

In totaal 118 corporaties hebben hun medewerking verleend aan de enquête nadat er 168 corporaties telefonisch benaderd waren voor een belafsprak. De totale respons ligt daarmee op 73%. Tabel 3.2 geeft de respons en gewichten per stratum weer.

§ 3.1.4 Verwerking

De antwoorden op de vragen zijn door de afnemer van het onderzoek, na uitluisteren van de gemaakte gespreksopnames, genoteerd. Alle antwoorden zijn door onderzoeker (niet de afnemer van de enquêtes) eerst globaal doorgelezen zodat een overzicht van de globale antwoordcategorieën ontwikkeld kon worden. Er zijn vier gebruikte globale antwoordcategorieën: ZAV (zelf aangebrachte voorzieningen), collectieve participatie, individuele keuzemogelijkheden en huur-koopkeuzemodellen. De antwoordcategorieën zijn aan de hand van de door de respondent gegeven omschrijvingen gevormd. Deze informatie is eventueel aangevuld met informatie en voorlichtingsmateriaal voor de klant via internet. In deze globale antwoordcategorieën konden daarna alle antwoorden worden ondergebracht. Enkele niet in een categorie passende antwoorden worden apart benoemd en zijn opgenomen in de categorie 'overigen'. Onvolledige antwoorden, antwoorden die geen uitsluitsel gaven over de werking van het initiatief, of die moeilijk te plaatsen waren in de gevormde antwoordcategorieën zijn, met behulp van internet, nagezocht op de werking van het initiatief. Als gevolg hiervan konden sommige antwoorden alsnog bij een categorie ingedeeld worden, in andere gevallen wordt het initiatief apart vermeld (zie 3.2.5).

§ 3.2 Initiatieven in klantgestuurd voorraadbeleid

Van de respondenten antwoordde 81% positief op de vraag of ze klantgestuurd voorraadbeleid voeren. Gewogen naar de situatie in Nederland, vertegenwoordigen de geraadpleegde respondenten 85% van de corporaties in Nederland. De corporaties die negatief antwoordden, gaven aan dat zij geen klantgestuurde initiatieven voeren ofwel dat klantgestuurd voorraadbeleid voor hen niet van toepassing is, omdat ze een (zeer) specifiek marktsegment bedienen zoals studenten- of ouderenhuisvesting. De strata onderling verschillen duidelijk. De corporaties in het stratum landelijk en klein antwoordden het meest negatief op de vraag of ze klantgestuurd voorraadbeleid voeren. Een positief antwoord wordt het meest bij kleine corporaties landelijk en stedelijk gevonden. Het stratum zeer-stedelijk blijft in het geheel wat achter. Alleen kleine corporaties in het stratum zeer-stedelijk en stedelijk vonden deze vraag 'niet

van toepassing'. Ook deze corporaties bedienen een (kleine, zeer) specifieke doelgroep zoals studenten en ouderen. Deze antwoorden zijn in dit onderzoek opgenomen als negatief.

	ZEER STEDELIJK	STEDELIJK	LANDELIJK	TOTAAL
KLEIN				
ja/nvt/nee	6 / 6 / 3	7 / 1 / 1	8 / 0 / 0	21 / 7 / 4
%'s	40%/40%/20%	78%/11%/11%	100%/0%/0%	66%/22%/13%
geen antwoord welke	6	2	0	8
geen antwoord toekomst	10	3	1	14
cumulatief antwoord vaag	10	6	3	19
MIDDELGROOT				
ja/nvt/nee	14 / 0 / 3	16 / 0 / 1	12 / 0 / 3	42 / 0 / 7
%'s	82%/0%/18%	94%/0%/6%	80%/0%/20%	86%/0%/14%
geen antwoord welke	2	1	2	5
geen antwoord toekomst	2	0	0	2
cumulatief antwoord vaag	2	2	2	6
GROOT				
ja/nvt/nee	12 / 0 / 3	14 / 0 / 0	7 / 0 / 1	33 / 0 / 4
%'s	80%/0%/20%	100%/0%/0%	88%/0%/13%	89%/0%/11%
geen antwoord welke	1	0	1	2
geen antwoord toekomst	0	1	1	2
cumulatief antwoord vaag	4	3	1	8
TOTAAL				
ja/nvt/nee	32 / 6 / 9	37 / 1 / 2	27 / 0 / 4	96 / 7 / 15
%'s	68%/13%/19%	93%/3%/5%	87%/0%/13%	81%/6%/13%
geen antwoord welke	9	3	3	15
geen antwoord toekomst	12	4	2	18
cumulatief antwoord vaag	16	11	6	33

Tabel 3.3: aantallen antwoorden per vraag naar stratum.

De corporaties die positief antwoordden op de vraag of zij klantgestuurd opereren noemen vervolgens veel verschillende vormen. In totaal zijn er door de 118 deelnemende respondenten 504 initiatieven in klantgestuurd voorraadbeleid genoemd. Gemiddeld zijn dat (bijna) 5 initiatieven per corporatie. Wanneer daar de meer dan 100 toekomstige (voorgenomen) initiatieven die genoemd werden bijgeteld worden, betekent dit dat er in de nabije toekomst gemiddeld zes vormen van klantgestuurd voorraadbeleid per corporatie zullen zijn.

Het aantal initiatieven per corporatie verschilt sterk. 42% van de corporaties doet "weinig" (minder dan 4 initiatieven), 29% scoort gemiddeld met 4 tot 6 vormen van klantgestuurd voorraadbeleid. 4% van de corporaties onderneemt niets. Van deze 4% valt 3% binnen het stratum klein-zeer-stedelijk. Een kwart van de corporaties doet bovengemiddeld aan klantgestuurd voorraadbeleid en voert meer dan 6 initiatieven. Het stratum klein-stedelijk vertegenwoordigt 5% van deze groep en 11% komt voor rekening van het stratum klein-landelijk. De respons in het stratum klein-landelijk was echter erg laag. Er mag daarom niet te veel waarde aan deze uitkomst gehecht worden.

§ 3.2.1 Toepassingsbereik

73% van de respondenten gaf aan dat niet alle initiatieven voor de gehele voorraad gelden. Vaak wordt er gesproken over projecten en complexen of van "een percentage van de voorraad". In sommige gevallen wordt een scheiding gemaakt tussen "kernvoorraad" en voorraad die wel bestemd is voor klantgestuurde initiatieven. Bepaalde complexen worden uitgesloten van klantgestuurd voorraadbeleid omdat ze bijvoorbeeld een specifieke doelgroep bedienen zoals ouderen of studenten. Bij huur-koopkeuzemodellen worden vaak ook complexen uitgesloten die (naar verwachting) gesloopt zullen worden. Geen enkele corporatie heeft aangegeven de initiatieven zonder meer op de gehele woningvoorraad toe te passen.

§ 3.2.2 Resultaten

De initiatieven zijn in vier antwoordcategorieën verdeeld. Deze categorieën beslaan ZAV, collectieve participatie, individuele participatie en huur-koopkeuzemodellen. Daarnaast is een categorie 'anders' aangehouden voor onvolledige of onduidelijke antwoorden. Na indeling in deze vier hoofdcategorieën zijn de categorieën verder onderverdeeld op basis van de gegeven antwoorden. Hierbij is voor participatie een onderscheid aangebracht tussen nieuwbouw en renovatie. De collectieve participatie

is naar schaalniveau (woning, complex en woonomgeving) onderverdeeld en de individuele participatie naar woningdelen (keuken, badkamer, plattegrond). Het collectieve schaalniveau van de woning betreft de keuzes die gevolg hebben voor de burens maar door een individuele huurder gekozen kunnen worden. Ze betreffen niet het complexniveau, omdat het niet alle bewoners raakt, maar wel de directe burens. Gedacht kan worden aan keuzes die veranderingen aan standleidingen tot gevolg hebben. De huur-koopkeuzemodellen zijn onderverdeeld naar huur-koopkeuze, koopvarianten (zonder huurmogelijkheid) en huurvarianten (zonder koopmogelijkheid). Een overzicht van de antwoordcategorieën is in tabel 3.4 weergegeven.

Collectief	Individueel
Nieuwbouw - woning - complex - omgeving	Nieuwbouw - badkamer - keuken - plattegrond
Renovatie - woning - complex - omgeving	Renovatie - badkamer - keuken - plattegrond
	Huur-koopkeuzemodellen - huur-koopkeuze - koopvarianten - huurvarianten
	ZAV en ZAV-diensten
Geen antwoord/onduidelijk antwoord/overigen.	

Tabel 3.4: antwoordcategorieën gebaseerd op gevonden klantgestuurd voorraadbeleid initiatieven

Het aantal initiatieven per antwoordcategorie is weergegeven in tabel 3.5. De meeste initiatieven zijn in de categorie ZAV te vinden. 53% van de corporaties gaf aan dat de geboden mogelijkheden voor ZAV verdergaan dan wat door de overheid verplicht is. 17% gaf aan hierbij ook aanvullende diensten te leveren. Hierbij worden advies, levering van materialen, “woonwinkels” en zelfs het aanbrengen van de ZAV door de corporatie (in plaats van door de bewoners zelf) genoemd.

	aantal	% resp.	% init.		aantal	% resp.	% init.
Collectief Totaal	46	19%	9%	Individueel Totaal	375	76%	74%
Nieuwbouw sub totaal	37	17%	7%	Nieuwbouw sub totaal	151	43%	30%
woning	17	14%	3%	badkamer	58	49%	12%
complex	15	13%	3%	keuken	60	51%	12%
omgeving	5	4%	1%	plattegrond	33	28%	7%
Renovatie sub totaal	9	3%	2%	Renovatie sub totaal	173	54%	34%
woning	2	2%	0%	badkamer	69	58%	14%
complex	4	3%	1%	keuken	70	59%	14%
omgeving	3	3%	1%	plattegrond	34	29%	7%
				Huur-koop-keuzemodellen	51	35%	10%
				huur-koopkeuze	14	12%	3%
				koopvarianten	30	25%	6%
				huurvarianten	7	6%	1%
				ZAV en ZAV-diensten	83	70%	16%
geen/ onduidelijk antwoord	15			Subtotaal individueel (inclusief ZAV)	458	78%	91%
				Totaal (exclusief onduidelijk)	504	81%	100%

Tabel 3.5: aantallen initiatieven van klantgestuurd voorraadbeleid per antwoordcategorie.

Collectieve participatie werd 46 maal beschreven door de respondenten. Dat gebeurde in verschillende vormen, reikend van traditionele informatiebijeenkomsten met de bewonerscommissie, via overleg met enige vorm van inspraak, tot panels van toekomstige bewoners aan de (her)ontwerptafel. Deze vorm van participatie komt op zowel woning- als complexniveau voor en zowel bij nieuwbouw als bij renovatie. Collectieve participatie in nieuwbouw komt iets vaker voor dan bij renovatie. 14% van de respondenten gaf aan participatie in de nieuwbouw op woningniveau te doen, 13% op complexniveau. Voor renovatie werden deze vormen respectievelijk door 2 en 3% opgegeven. Collectieve participatie op het schaalniveau van de woonomgeving werd door 3% bij renovatie en 4% bij nieuwbouw genoemd. Hierin zijn de voorkomende gevallen van het gebruik van wijkaandelen (of vergelijkbare initiatieven, zie 3.2.5) meegenomen bij 'renovatie', omdat het om de bestaande woonomgeving gaat. Individuele participatie werd na ZAV en collectieve participatie het meest genoemd. De participatie bestaat met name uit keuzemogelijkheden bij de uitvoering van de keuken en badkamer. Ook hier wordt een onderscheid gemaakt tussen renovatie

en nieuwbouw. In geval van nieuwbouw werd door 51% in de keuken en 49% in de badkamer een keuze geboden. Keuzeruimte in de plattegrond werd bij nieuwbouw door 28% genoemd en is vergelijkbaar met de frequentie waarmee deze mogelijkheid genoemd werd bij renovatie, deze betrof namelijk 29%. Keuzevrijheid in keuken en badkamer werd in geval van renovatie vaker genoemd dan bij nieuwbouw: respectievelijk 59% en 58%.

De categorie koop- en huurvarianten komen veel voor en zijn (in de verwachting van de respondenten) de snelste groeier in de toekomst (zie 3.2.6). Initiatieven als Te Woon, KoopGarant, WoonGarant en Sociale Koop worden hiertoe gerekend. Ook vormen die lijken op dergelijke programma's of op Maatschappelijk Gebonden Eigendom (MGE, zie 4.2.1 en 2.2.7) zijn in deze categorie opgenomen. Van de bekende schema's werd Te Woon door 12% van de respondenten genoemd. Het aanbieden van KoopGarantwoningen werd door 24%, Koopzeker door 2% en huurvast door 4% van de corporaties genoemd. Andere huurvormen werden 1% of minder vaak genoemd.

§ 3.2.3 Categorie huur-koopkeuzemodellen

Naast meer bekende vormen van verkoopmodellen en kortingsconstructies (zie 2.2.7) noemden drie corporaties het "Koop Goedkoop" concept. Dit concept is meegeteld als een vorm van KoopGarant omdat er geen sprake is van een keuze tussen huren of kopen maar direct verkocht wordt. Op het moment van afnemen van de enquête was deze vorm in de experimentele (onderzoeks-)fase. De respondenten gaven in hun toelichting aan dat zij deze vorm ontwikkelen mede omdat zij niet bereid zijn licentiegeld te betalen voor het voeren van "KoopGarant". Zij ontwikkelen een eigen, vergelijkbare contractvorm en geven deze een eigen naam mee. Er zijn meer verschillende koopcontractvormen te vinden die gelijk zijn of sterk vergelijkbaar zijn met de KoopGarantconstructie. Daarnaast bieden twee corporaties een vorm van groeiend eigendom aan en nog eens twee corporaties bieden de mogelijkheid van uitgestelde betaling (over een deel van de verkoopprijs). Aan het SEV experiment genaamd "Nationale Koopproduct" gingen twee corporaties uit de enquête deelnemen. Details en verschillen tussen de modellen worden nader toegelicht in hoofdstuk 3. Naast deze met naam genoemde modellen werd door een aantal respondenten aangegeven dat koop van de huurwoning door de huidige bewoners een optie is, zonder dat zij Te Woon noemen.

§ 3.2.4 Naamgeving

Het totaal aantal benoemde klantgestuurde initiatieven (huidige en voorgenomen samen) omvat 600 beschrijvingen. De beschrijvingen zijn soms vergelijkbaar en dragen soms dezelfde of overeenkomstige namen. Veel vergelijkbare initiatieven worden met verschillende termen en namen benoemd. In tabel 3.6 zijn ter illustratie enkele voorbeelden van namen opgenomen waarmee alleen huur-koopmodellen worden geduid. De illustratie geeft uitdrukking aan de schijnbare wens van corporaties om zich te onderscheiden. Nadere bestudering en categorisering van de genoemde initiatieven toont aan dat er veel overeenkomende initiatieven met een andere naam voorkomen. Wel zijn er (kleine) verschillen in aanpak te onderscheiden in details en in de opmaak zoals bijvoorbeeld de naamgeving. Aan verschillen tussen huur-koopkeuzemodellen wordt in paragraaf 4.2 verder aandacht besteedt.

Verhuur	Verkoop	Koop-optie	Keuze-programma	Aankoop
huurgarant	"verkoop" (5) (complexgewijs, deel van het bezit, "met korting", "uitgestelde betaling")	verkoop op aanvraag (mits aangewezen)	geliberaliseerd segment keuze huur/koop	"verzekerdekoop" concept
huurvast (2)	"tussenvormen- verkoop"	Goldservice koop- optie (na 3jaar)	"te woon" (9)	"verzilverdwonen"
"huren naar maat"	uitgestelde lening (2)	koopoptie in nieuwbouw (6) (met erfpacht constructie of MGE)	"huur naar koop"	"uw eigen huurhuis"
	MGE (7)	"Nationale Koop- product"	Te Woon (9)	
	KoopGarant (6)	"SlimmerKopen"	"KoopGoedkoop"	
	"KoopZeker"	"KopersKeuze"		
	"Vrij op naam weggeven"	"DAAROM! concept"		
	"meegroei- woning" (starters- koopwoningen)	"WoonWensen- model"		
	(CPO verkoop)	"Groeiend Eigendom"		

Tabel 3.6: illustratie van de verschillende gegeven namen voor "overeenkomstige" producten.

§ 3.2.5 “Uncategoriseerbaar”

Een aantal keer werden initiatieven genoemd die niet direct geplaatst konden worden in de antwoordcategorieën. Deze antwoorden worden hier beschreven en het aantal vermeldingen (niet het procentuele aandeel) wordt genoemd.

Particulier opdrachtgeverschap werd wel genoemd als toegepaste (toekomstige) vorm van klantgestuurd voorraadbeleid, maar werd door slechts drie (en toekomstige vormen door twee) corporaties genoemd. Dit klantgestuurde initiatief is meegeteld in de categorie individuele bewoners inspraak nieuwbouw. Collectief particulier opdrachtgeverschap werd tweemaal genoemd en is meegenomen in de categorie collectieve participatie nieuwbouw. Daarnaast noemden twee corporaties “consument gericht bouwen” als voornemen, maar hebben niet aangegeven op welke wijze. Communicatie van de corporatie bood geen uitsluitsel over dit voornemen en het initiatief is daarmee in de categorie ‘overig’ opgenomen.

Eén corporatie gaf aan ook eigenaarbewoners te willen betrekken bij renovatieprojecten. Ook hiervan was de uitvoering nog niet beschreven. Het scheiden van drager en inbouw en casco-oplevering werden elk eenmaal genoemd als toekomstig initiatief. De details zijn hiervan niet te achterhalen en wellicht zijn deze voornemens ook een voornemen gebleven.

Drie corporaties hebben geëxperimenteerd met de kluswoning, maar merken op te zijn ‘terug gefloten’ door het Rijk of de gemeente, of teleurgesteld te zijn in de resultaten. Eén corporatie noemde kluswoningen als voornemen voor de toekomst. De kluswoningen zijn in de categorie overigen ondergebracht omdat de uitwerking sterk verschilt en niet eenduidig is.

Naast de voorgaand genoemde initiatieven vallen een aantal genoemde vormen van klantgestuurd voorraadbeleid op. Ten eerste noemde één corporatie het tot uitvoer brengen van de WVG (Wet Voorzieningen Gehandicapten, huidige WMO) expliciet en legden vier corporaties uit hieraan mee te werken. Of hier sprake is van klantgestuurd voorraadbeleid, valt te betwijfelen omdat van de corporatie gevraagd (niet geheel verplicht) wordt mee te werken. Wel is er in deze gevallen nadrukkelijk sprake van een sturing vanuit de klant. De vijf vermeldingen zijn, zonder dat meer informatie voorhanden was, meegenomen in de categorie ZAV-diensten.

Vier corporaties noemden vraaggestuurd onderhoud als toekomstige aanpak, twee waren hier al mee bezig. De aanpak is bij deze laatste twee gelijk: de klant kan verzoeken om (bijvoorbeeld) een nieuwe keuken. Wanneer die nog niet is afgeschreven door de corporatie, betaalt de huurder het verschil in die afschrijving. Het planmatig onderhoud is hiermee door de corporatie vaarwel gezegd. De klant belt als hij/zij iets wenst. Bij elke klant wordt individueel, op afschrijvingstermijn, niet op conditie, een rekensom gemaakt. Deze aanpak is onder ZAV-diensten geschaard omdat de

werking ook andersom mogelijk is: de klant kan zelf een keuken (laten) installeren en de corporatie draagt hieraan in financiële zin bij. Ook komt zogenaamd ZAV-mutatiebeleid voor: bij het betrekken van de woning wordt de nieuwe huurder de optie geboden om (onder meer) de keuken te laten vervangen en dus te verbeteren. Dit werkt qua kosten vergelijkbaar met vraaggestuurd onderhoud en er wordt gerekend met afschrijvingstermijnen. Het eventuele afschrijvingsverschil moet door de huurder voldaan worden. Voordeel van deze aanpak is dat de bewoner geen overlast heeft van de ingreep, omdat de woning nog niet bewoond wordt. Ook deze vormen van aanpak zijn meegenomen in categorie ZAV-diensten.

Twee corporaties gaven aan op zoek te zijn naar alternatieve beheervormen, waarbij bewoners een grotere rol zouden moeten spelen. Eén corporatie wil bewoners betrekken door hen in een soort VvE deel te laten nemen. Doel van de aanpak is de leefbaarheid te verbeteren en deze aanpak is ondergebracht bij de categorie collectieve participatie (bestaande woonomgeving). Deze experimenten lopen nog, maar verlopen erg moeizaam (SEV 2010).

Eén corporatie noemde een “voorstromings”-experiment. Huurders kunnen hierbij versneld in het niet-sociale segment terecht, zodat de doorstroming in de sociale voorraad toeneemt. Eén corporatie geeft aan geen criteria voor woningtoewijzing of passendheid meer te hanteren. Deze beide initiatieven zijn eerst opgenomen onder overig, in 3.2.1 onder het beleidsterrein verhuurbeleid.

Eén corporatie probeerde gezinswoningen beschikbaar te krijgen door senioren die de woning huren een passend (ouderen)appartement aan te bieden voor dezelfde huurprijs als de oude huurwoning. Doorstroming, het beschikbaar krijgen van sociale, gewilde huurwoningen is het doel. Door het verschil in huurprijs wat ontstaat bij verhuizing, als gevolg van huurharmonisatie voor de bewoners weg te nemen, hoopt de corporatie dat bewoners eerder geneigd zijn te verhuizen. Dit initiatief is opgenomen in de categorie overig en wordt vanaf 3.3.1 als enige initiatief onder beleidsterrein prijsbeleid geschaard.

Hoewel de ZAV-dienstencategorie omvangrijk is, is het aantal werkelijke ‘diensten’ dat genoemd werd (anders dan de bedoelde ZAV-diensten) klein. De genoemde diensten omvatten woonenergie (2), een domoticapakket en een lidmaatschap van een zorgdienst. Twee corporaties gaven aan een loyaltyprogramma te hebben. Een daarvan is de ‘GoldService’ waarmee kortingen op basis van woonduur voor diensten en of service verkregen kan worden (Van der Graaf 2003). GoldService geeft in genoemde geval ook toegang tot een korting op de koopprijs van de woning (zie 4.3.2). De voornoemde diensten zijn eerst meegenomen in de categorie overig en vanaf 3.3.1 onder het beleidsterrein service en dienstverlening geschaard.

Eén corporatie gaf aan te werken met wijkaandelen. Eén andere corporatie gaf aan te willen gaan werken met een woonomgevingfonds. Eén corporatie noemde de

ontwikkeling van een applicatie, waarmee de tevredenheid van de bewoners met de woonomgeving gemeten kan worden. Dit betreft een monitor, maar hoe de klant daarmee invloed kan uitoefenen op het voorraadbeleid blijft onduidelijk. Deze initiatieven zijn meegenomen in de categorie overigen en worden in 3.3.1 onder het beleidsterrein leefbaarheid geschaard.

§ 3.2.6 Toekomst

	aantal	% resp.	% init.		aantal	% resp.	% init.
Collectief Totaal	25	8%	24%	Individueel Totaal	73	39%	69%
Nieuwbouw sub totaal	19	7%	18%	Nieuwbouw sub totaal	13	6%	12%
woning	8	7%	8%	badkamer	3	3%	3%
complex	6	5%	6%	keuken	3	3%	3%
omgeving	5	4%	5%	plattegrond	7	6%	7%
Renovatie sub totaal	6	1%	6%	Renovatie sub totaal	27	9%	25%
woning	2	2%	2%	badkamer	13	11%	12%
complex	2	2%	2%	keuken	13	11%	12%
omgeving	2	2%	2%	plattegrond	1	1%	1%
				Huur-koop-keuzemodellen	33	22%	31%
				huur-koopkeuze	15	13%	14%
				koopvarianten	18	15%	17%
				huurvarianten	0	0%	0%
				ZAV en ZAV-diensten	8	7%	8%
geen/ onduidelijk antwoord	48			Subtotaal individueel (inclusief ZAV)	81	42%	76%
				Totaal (exclusief onduidelijk)	106	49%	100%

Tabel 3.7: aantallen toekomstige voorgenomen initiatieven van klantgestuurd voorraadbeleid per antwoordcategorie

De respondenten gaven aan dat er voor de toekomst in veel gevallen meer klantgestuurd voorraadbeleid geïmplementeerd zal worden. 3% gaf aan dat ze iets

met ZAV verder willen ontwikkelen, evenzoveel met de ZAV-diensten. 7% gaf aan meer collectieve participatie in de nieuwbouw te willen op woningniveau, terwijl 5% en 4% aangaven op complex en omgevingsniveau participatie te willen. Voor alle niveaus geldt dat slechts 2% dit wenst in de renovatie. Op het individuele keuzeniveau wil men weinig extra's in de nieuwbouw. De keuzes in keuken en badkamer werden slechts door 3% benoemd en de woningplattegrond door 6%. In de renovatie wilden de respondenten dat veel vaker: 11% keuken en badkamer, tegenover de woningplattegrond: slechts 1%.

De grootste toename van klantgestuurd voorraadbeleid is te verwachten in keuzemodellen en koopmogelijkheden. Varianten zoals Te Woon en KoopGarantconstructies werden respectievelijk door 13% en 15% van de respondenten benoemd. Daar staan drie corporaties tegenover die expliciet aangaven op basis van een verkennend (markt)onderzoek besloten te hebben geen huur-koopkeuzemodellen aan te bieden: hiervoor bestaat (in hun marktgebied) geen behoefte. Het geeft wel aan dat de corporatie overwoog om deze vorm van klantgestuurd voorraadbeleid te implementeren. Vier andere corporaties gaven aan dat het aanbieden van koopmodellen (met korting) weinig aftrek vindt. Dit dwingt twee van hen tot een Te Woonconstructie, waarbij een voor verkoop bestempelde woning weer verhuurd kan worden.

§ 3.3 Classificatie van initiatieven

De in paragraaf 3.2 ontwikkelde antwoordcategorieën tonen reeds enige overlap met de beleidsterreinen van Van den Broeke (1998). Beschrijvingen en indeling laten in aanzet zien op welk terrein de vormen van klantgestuurd voorraadbeleid thuis horen. Van de vier gehanteerde antwoordcategorieën – ZAV, collectieve participatie, individuele participatie en huur-koopkeuzemodellen – is één antwoordcategorie direct vertaalbaar naar de beleidsterreinen. Huur-koopkeuzemodellen vallen onder aan- en verkoopbeleid. De andere antwoordcategorieën worden hier eerst ingedeeld naar de beleidsterreinen.

§ 3.3.1 Initiatieven per beleidsterrein

ZAV valt onder woningverbetering of onder (ZAV) dienstenbeleid. De keuze voor indeling van ZAV onder woningverbetering- of dienstenbeleid is afhankelijk van de wijze waarop uitvoer gegeven wordt aan het beleid. Alle ZAV-beleid heeft betrekking

op woningverbetering omdat aangenomen mag worden dat deze zelfaangebrachte voorziening door de bewoner als verbetering wordt beschouwd. Tegelijkertijd is het bieden van ondersteuning en advies bij ZAV een dienst die verleend wordt. Omdat klantgestuurd voorraadbeleid in de definitie zegt dat er sprake is van interactie en er bij elke ZAV-dienst sprake is van een interactie, is gekozen de ZAV-diensten niet onder woningverbeteringbeleid te scharen maar onder dienstenbeleid. Niet elke dienst zal namelijk leiden tot woningverbetering. Bovendien leiden sommige van de ZAV-initiatieven niet tot zelfuitvoer, maar wordt de uitvoer door de corporatie gedaan. De beschreven ZAV-initiatieven waarbij uit de beschrijving niet duidelijk werd of er sprake is van een dienst (anders dan toegestaan) is ook onder dienstenbeleid geschaard om de ZAV-gerichte diensten onder één en hetzelfde beleidsterrein te laten vallen. Bij ZAV is verder geen onderscheid gemaakt tussen bestaande bouw en nieuwbouw, omdat geen enkele respondent hier in zijn antwoorden op duidde. Wanneer de respondenten refereerden aan een vorm van bouw waarop ZAV-beleid van toepassing was, betrof het altijd bestaande bouw. ZAV-diensten zijn in nieuwbouw overigens mogelijk bij casco-oplevering. Aangezien deze vorm apart voorkomt, is aangenomen dat wanneer een corporatie dit initiatief zou voeren, het apart benoemd zou zijn. De andere diensten, zie 3.2.5, zijn apart benoemd als 'diensten'.

De antwoordcategorieën die onder participatie op individueel en collectief niveau zijn onderscheiden, zijn onderverdeeld naar verschillende beleidsterreinen van Van den Broeke (1998). Deze splitsing is gemaakt op basis van het benoemde niveau: woningdeel, woning, wooncomplex en woonomgeving. Woningdeel (in de antwoordcategorieën als individueel gesplitst naar plattegrond, keuken en badkamer) en woning (antwoordcategorie collectief) worden tot het beleidsterrein woningonderhoud en -verbetering gerekend. Deze beleidsterreinen worden samengenomen omdat de verschillen tussen 'in stand houding' en 'geriefsverbetering' (zie 2.2.2) niet duidelijk zijn op te maken uit de omschrijvingen van de respondenten. Daarnaast zijn deze verschillen klein (zie 2.2.2.3 en 2.2.2.4).

De antwoordcategorie collectieve participatie op woonomgevingniveau wordt tot leefbaarheidbeleid (wijk- en buurtbeheer) gerekend omdat deze beoogt de kwaliteit van de (bestaande) wijk te verbeteren. Andere initiatieven die blijk gaven van samenwerken bij het tot stand brengen van herstructurering, zijn gerekend tot sloop- en nieuwbouwbeleid. Er is gekozen om genoemde initiatieven die betrekking hebben op de omgeving, de woning als geheel (maat, aantal kamers) en het complex te rekenen tot het sloop/nieuwbouwbeleidsterrein wanneer er in de beschrijving van de respondent sprake is van collectief overleg. Het omslagpunt naar het beleidsdomein onderhoud en woningverbetering (en daarmee individueel) is gelegd wanneer er in de beschrijving expliciet over de invulling van de (individuele) woningen gesproken werd (bijvoorbeeld de keuken).

Tabel 3.8 geeft een overzicht van de gevonden klantgestuurde initiatieven naar de beleidsterreinen van Van den Broeke. De in de antwoordcategorieën ontwikkelde niveaus en de onderscheidingen tussen huidige en toekomstige initiatieven, tussen nieuwbouw of renovatie en tussen collectief of individueel zijn behouden.

	panels/collectief				bewoners-individueel				beleidsterreinen
	Nu		Toekomst		Nu		Toekomst		
	NB	RV	NB	RV	NB	RV	NB	RV	
omgeving	5%	2%	2%	1%					Sloop / nieuwbouw en leefbaarheid
woning	9%	1%	8%	6%					
complex	8%	2%	2%	1%					
plattegrond					39%	31%	8%	0%	Onderhoud & Woningverbetering
badkamer					44%	66%	1%	4%	
keuken					45%	67%	1%	4%	
ZAV					54%		6%		Service en dienstverlening
ZAV-Diensten					16%		1%		
Overige diensten					5%		0%		
Te Woon					9%		11%		Aan- en verkoop
KoopGarant					22%		22%		
									Verhuurbeleid
									Huurprijsbeleid

Tabel 3.8: illustratie van de ondernomen initiatieven in klantgestuurd voorraadbeleid. In de tabel wordt door middel van percentages weergegeven welk aantal corporaties (landelijk na generalisatie van de inventarisatie) een genoemd initiatief hebben ontwikkeld (NB=nieuwbouw en RV=Renovatie). Wanneer een initiatief onder 'toekomst' geschaard is, had de corporatie op het moment van de enquête nog geen initiatief ondernomen.

Tabel 3.8 maakt duidelijk (vergelijk ook tabel 3.7 en 3.5) dat corporaties veel vaker initiatieven ondernomen voor individuele participatie dan voor collectieve. Ook het onderscheid in schaalniveau, de woning (of kleiner) en de woonomgeving, komt duidelijk naar voren. Initiatieven op woning- of woningdeelniveau (keuken, badkamer en plattegrond) komen vaker voor. Initiatieven gericht op de individuele huurder komen aanzienlijk vaker voor dan op collectieve participatie. Dit wordt weerspiegeld in de beleidsterreinen. De beleidsterreinen service, onderhoud en woningverbetering en aan- en verkoopbeleid omvatten samen 91% van alle initiatieven (zie tabel 3.5). Wanneer bij het servicebeleid de ZAV uitgesloten wordt omdat deze ook tot onderhoud en woningverbetering gerekend kan worden (en via wet- en regelgeving reeds geborgd zijn), dan blijven twee goed scorende beleidsterreinen over: aan- en verkoopbeleid en woningonderhoud en woningverbetering (samen goed voor 74% van het totaal aan initiatieven, zie tabel 3.5). Op twee beleidsterreinen zijn (zo goed als) geen initiatieven

ontplooid: huurprijsbeleid en verhuurbeleid (minder dan 1%). Op de beleidsterreinen sloop-, nieuwbouw- en leefbaarheidbeleid zijn in vergelijking tot de goed scorende beleidsterreinen maar in beperkte mate initiatieven ontwikkeld. Dit proefschrift richt zich expliciet op bestaande bouw en het beleidsterrein sloop-nieuwbouw wordt verder niet onderzocht.

Voor de toekomst springt één beleidsterrein in het oog: aan- en verkoopbeleid. Bijna een derde van de corporaties wil op dat terrein beleid ontwikkelen. Samen met de reeds voorkomende derde van de corporaties die hier al een initiatief heeft ontwikkeld, kan op dit beleidsterrein in de toekomst door tweederde van de corporaties een vorm van klantgestuurd voorraadbeleid aangeboden worden.

§ 3.3.2 **Initiatieven en de invloed op basiscriteria van volkshuisvesting**

Om de mate waarin zeggenschap gedeeld wordt in de klantgestuurde initiatieven te beoordelen zijn de gecategoriseerde initiatieven op basis van hun beschrijvingen vergeleken met de beschrijvingen van participatie volgens de sporten op de participatieladder. Hiervoor is allereerst per beleidsterrein nagegaan welke van de vier basiscriteria van volkshuisvesting door de klant beïnvloed kunnen worden in de gevonden initiatieven. Vervolgens is nagegaan of het initiatief het aantal beschikbare keuzemogelijkheden (aanbod) vergroot en wat de invloed is op de keuzeruimte van de klant. Ten slotte is nagegaan in welke mate de klant in samenwerking met de corporatie het beschikbare aanbod (of de mogelijkheden of het beleid) bepaalt. Met deze laatste stap worden de initiatiefcategorieën geïnclassificeerd naar participatiegraden. De invloed van de gevonden initiatieven op de basiscriteria van volkshuisvesting worden eerst per beleidsterrein beschreven.

Het gevonden initiatief op het beleidsterrein huurprijsbeleid (zie 3.2.5) biedt niet zozeer een vorm van klantgestuurd voorraadbeleid omdat er geen keuze verruimd wordt. Wel is er sprake van het wegnemen van een belemmering voor het verhuizen, in het geval dat de prijs voor de nieuwe woning gelijk gesteld wordt aan die van de huidige woning, zoals wel gebeurt bij het aanbieden van appartementen voor senioren.

Bij het gevonden initiatief onder verhuurbeleid waarbij de toelatingseisen losgelaten worden (zie 3.2.5), is geen sprake van klantgestuurd beleid omdat de klant hier niet bij betrokken wordt. Ook is hierbij, net als bij huurprijsbeleid, sprake van het wegnemen van een belemmering in het verhuisproces (zie Van der Land en Doff 2009 en Kromhout et al. 2010 over de rol van woonruimteverdelingsmodellen). Op deze beide beleidsterreinen is daarmee geen sprake van klantgestuurd voorraadbeleid, maar wel van een verandering in de werking van de (huur)woningmarkt. Het initiatief bij

huurprijsbeleid beïnvloedt primair de betaalbaarheid voor de benaderde huidige (te verhuizen) bewoner. Er kan een effect op de beschikbaarheid van de woning optreden door het op gang brengen van de verhuisketen. Het initiatief in verhuurbeleid heeft alleen effect op de toegankelijkheid.

De initiatieven op woningonderhoud en -verbeteringsbeleid bieden de klant mogelijkheden om te kiezen uit keuken- en badkameropties. Bij grotere ingrepen krijgt de klant in voorkomende gevallen ook de mogelijkheid om plattegrondwijzigingen, binnen de bestaande mogelijkheden, mede te bepalen. Deze ingrepen hebben directe invloed op de kwaliteit van de woning. Een effect hiervan kan zijn dat de prijs van de woning verandert en daarmee de betaalbaarheid ook beïnvloed wordt.

De initiatieven in sloop-nieuwbouwbeleid beslaan vormgeving, onderhoud en planning. Zij beïnvloeden primair de kwaliteit van de gebouwde omgeving en van de te realiseren woningen. Ook bij leefbaarheidbeleid wordt beoogd direct de kwaliteit te beïnvloeden. Op het beleidsterrein leefbaarheid is in de meeste gevallen sprake van 'meepraten' en daardoor zijn de gemoeide kosten laag (zie 3.3.3). Gebruikmaken van bijvoorbeeld wijkaandelen belemmert de toegang (symbolisch) doordat wel aandelen verworven moeten worden, maar deze kosten zijn vooral symbolisch. Het opwerpen van enige belemmering, hoe symbolisch ook, kan deelname nadelig beïnvloeden (Silverman 2009). Participatie in dergelijke processen is wisselend en vaak voorbehouden aan de "grijze, witte bewoners" (Keil 2006, Kruythoff 2008). De duur, verwachtingen en de opbrengst van dergelijke processen werken eerder belemmerend dan bevorderend voor deelname. Zeker wanneer leefbaarheidprocessen (naar verwachting) overgenomen worden door overheden neemt de deelname (weer) af (Keil 2006, Itzhaki en York 2000).

Bij leefbaarheid- en sloop-nieuwbouwbeleid kan, zij het minder direct dan in geval van woningonderhoud en -verbetering, de prijs beïnvloed worden. De beïnvloeding van de betaalbaarheid is minder direct, aangezien de prijs van de woningen sterker afhankelijk is van de kwaliteit van de woning zelf dan van de woonomgeving (als gevolg van de prijsbepaling middels WWS). In de voorkomende gevallen waarbij bij sloop-nieuwbouw mogelijkheden geboden worden om de uitvoering van de woning (plattegrond, keuken en badkamer) te kiezen, is er wel sprake van directe invloed op zowel kwaliteit als betaalbaarheid. Merk op dat in geval van sloop, de bewoners veelal gedwongen worden te vertrekken. Meeverhuizen is moeilijk omdat nieuwbouw vaak duurder is dan de te slopen woning. In de nieuwbouw gaan wonen of terugkeren kost veel tijd. Zoveel tijd dat bewoners tijdens het proces (kunnen) afhaken (Keil 2006, Kleinhans 2005). Bij tijdelijke verhuizing is de kans op afhaken nog groter omdat men dan net gehecht is aan de tijdelijke omgeving. Men wil het proces van afscheid nemen en opnieuw wortelen niet (op korte termijn) weer beleven (zie ook Zijlstra 2009). Daar staat tegenover dat de oude bewoners er bij sloop en gedwongen verhuizing in de meeste gevallen wel qua woning op vooruit gaan (Kleinhans 2005).

De bij service- en dienstverleningsbeleid gevonden initiatieven zijn gericht op het verbeteren van de woonkwaliteit zonder dat direct de woning aangepast wordt. Deze diensten worden ofwel niet direct in rekening gebracht (ZAV-advies is veelal kosteloos) of apart in rekening gebracht (zoals de zorg en domotica-initiatieven). Invloed op de huurprijs is daarmee niet van toepassing. De kwaliteit van de woning wordt alleen beïnvloed wanneer er sprake is van een (blijvende) toevoeging aan de woning: zorg wordt geboden aan de bewoner, niet aan de woning. In het geval van ZAV-beleid waarbij de corporatie de ZAV uitvoert, is wel sprake van invloed op de kwaliteit. Vergelijkbaar met woningonderhoud en verbeteringsbeleid heeft dit ook invloed op de betaalbaarheid.

Bij aan- en verkoopbeleid zijn er duidelijke verschillen tussen de onderscheiden initiatieven. Huur-koopkeuzemodellen bieden in geval van koop door de bewoner volledige zeggenschap. In de voorkomende keuzemodellen wordt zonder uitzondering een mate van korting geboden op de koopprijs (zie hoofdstuk 4). De gevonden koopmodellen geven afhankelijk van de gebruikte contractvormen in meer of mindere mate korting, maar geven geen vrije keuze tussen huren en kopen. De huurmodellen bieden alleen de mogelijkheden om voor een bepaalde periode de huurprijs vast te zetten. Deze mogelijkheid wordt zowel bij nieuwe als bij bestaande verhueringen geboden. Wanneer de financiële effecten van de nieuwe huurcontracten worden beschouwd blijkt dat ze over de gehele contractperiode financieel neutraal uitwerken voor zowel de corporatie als de bewoner (zie onder meer Gruis en Ouwehand 2001). De contracten zijn weliswaar toegankelijk voor een brede doelgroep, maar het is de vraag hoe aantrekkelijk ze zijn, omdat er geen financieel voordeel te behalen valt. Van deze contractvormen kan daarom niet verwacht worden dat ze bijdragen aan het vervullen van een kwalitatieve woonwens (ibidem).

De invloed van deze drie vormen – huur-koopkeuze-, koop- en huurmodellen – in het aan- en verkoopbeleid beslaat de vier basiscriteria. De beschikbaarheid kan beïnvloed worden, doordat koop voor huurders mogelijk gemaakt wordt. De toegankelijkheid kan beïnvloed worden, omdat de toewijzing niet afhankelijk is van toelating maar van loting of omdat de woning reeds verhuurd is. Betaalbaarheid kan beïnvloed worden doordat kortingen geboden worden. Tenslotte kan de kwaliteit beïnvloed worden doordat de koper zeggenschap krijgt over de woning. Voor bewoners die huurder blijven geldt het laatste niet.

In geval van de huur-koopkeuzemodellen waarbij terugkoop door de corporatie is gegarandeerd (zie hoofdstuk 4) is tevens sprake van invloed op de beschikbaarheid en de betaalbaarheid als indirect effect. Door eventuele aanpassingen van de koper kan de prijs worden beïnvloed. Door verkoop neemt bovendien in eerste instantie de beschikbaarheid van huurwoningen af. Zoals in 2.2.3 is aangetoond, kan deze afname ook blijvend zijn.

Beleidssterrein	Beschikbaarheid	Toegankelijkheid	Betaalbaarheid	Kwaliteit
Huurprijs voorbeeld: prijs bemid- deling	(Neemt bij gevonden initiatief alleen toe door vrij- komen woningen)	-	Alleen benaderde bewoners genieten van verbeterde betaalbaarheid dankzij aanbod van woning voor de prijs van de verlaten woning	-
Verhuur voorbeeld: toewijzing zonder regels	-	Belemmering weg- genomen door het afdoen van eisen bij toelating tot een woning	-	-
Onderhoud en verbetering voorbeeld: keuze uit opties	-	-	Alleen wanneer kwaliteitswijziging effect heeft op de WWS-waarde	Door keuze- pakketten krijgen huurders invloed op de kwaliteit
Sloop-nieuw- bouw voorbeeld: gezamenlijke planvorming	(Is sterk afhankelijk van het programma en de kenmerken van de terugbouw)	-	Idem maar alleen in relatie met onderhoud en verbeteringsbeleid	Idem onderhoud en verbetering, maar alleen wanneer er keuze- mogelijkheden op woningniveau gegeven worden
Leefbaarheid voorbeeld: inspraak en wijaandelen	-	-	Idem maar beperk- ter dan voorgaande doordat leefbaar- heid zich met name op de omgeving richt en dit zich niet direct vertaalt in de (WWS-) huurprijs	Idem maar alleen wanneer ingrepen aan het complex of de woning van toepassing zijn, anders beperkt tot kwaliteit van de omgeving
Service voorbeeld: ZAV	-	-	Afhankelijk van be- leid en ingreepin- vloed als effect op WWS-huurprijs	Directe invloed op kwaliteit door zelf- werkzaamheid of uit handen geven van de te realiseren wensen
Service voorbeeld: zorgdiensten	-	-	-	Alleen voor huidige bewoner
Aan- en verkoop voorbeeld: Te Woon	Bewoner heeft volledige zeggen- schap na aankoop*	Bewoner heeft volledige zeggen- schap na aankoop*	Bewoner heeft volledige zeggen- schap na aankoop*	Bewoner heeft volledige zeggen- schap na aankoop*

Tabel 3.9: beleidssterreinen en invloed van de gevonden initiatieven op de basiscriteria van volkshuisvesting.
(*bij sommige initiatieven krijgt de bewoner niet de volledige zeggenschap.)

Tabel 3.9 maakt duidelijk dat één beleidsterrein, overeenkomstig 2.2.3, de vier basiscriteria van volkshuisvesting mogelijk beïnvloedt. Aan- en verkoopbeleid raakt als enige beleidsterrein alle basiscriteria van de volkshuisvesting. Deze score komt overeen met de theoretische analyse van de mogelijke invloed op de basis criteria (zie 2.2.3). Bij huurprijsbeleid wordt er afgeweken omdat de toegankelijkheid met genoemd initiatief niet aanzienlijk (alleen voor benaderde bewoners) verbeterd wordt. Bovendien wordt er op beschikbaarheid wel gescoord. Dit is namelijk de doelstelling van het initiatief. De sloop- en nieuwbouwinitiatieven, in 2.2.3 niet samengenomen, scoren niet op toegankelijkheid en niet direct op beschikbaarheid, omdat deze in sterke mate afhankelijk zijn van het proces en de plannen. Bij verhuurbeleid scoort het initiatief niet op beschikbaarheid, omdat de voorraad onveranderd blijft. Wanneer de onder aan- en verkoopbeleid meegerekende huurmodellen naar verhuurbeleid overgeheveld worden, zou er op dit terrein wel gescoord worden. Leefbaarheid (buurt en wijkbeheer) scoort indirect op betaalbaarheid. Dit effect was in 2.2.3 buiten beschouwing gelaten. De diensten kunnen scoren op toegankelijkheid doordat bewoning van een niet direct geschikte woning mogelijk gemaakt kan worden. Uit de gevonden initiatieven werd dit echter niet duidelijk. Er is daarom bij dienstenbeleid niet gescoord op toegankelijkheid. Aan- en verkoopbeleid biedt niet alleen in theorie, maar ook op basis van de gevonden initiatieven de meeste mogelijkheid voor de klant om invloed te hebben. De mate waarin de klant een rol heeft, wordt in komende paragrafen nader toegelicht.

§ 3.3.3 Initiatieven naar participatiegraad

In deze paragraaf worden voor de gevonden initiatieven per beleidsterrein aangegeven tot welke participatiegradatie zij gerekend kunnen worden aan de hand van de participatieladder. Naast voornoemde aspecten wordt antwoord gegeven op de vraag of er sprake is van actieve participatie (door collectief of individu) en de mate van de participatie. Deze beide aspecten worden ontleend aan de door de respondenten gegeven omschrijvingen van de initiatieven.

Bij verschillende initiatieven is in voorgaande opgemerkt dat er sprake kan zijn, of geweest is, van collectieve afstemming van het aanbod (bijvoorbeeld bij woningverbetering en -onderhoud) of dat sprake is van collectieve planning (bijvoorbeeld bij leefbaarheid). Deze collectieve afstemming komt vaker voor bij initiatieven waar sprake is van ingrijpende beslissingen zoals grootschalige renovatie (woningverbetering) en sloop-nieuwbouw. Deze vorm van participatie wordt echter maar door een klein deel, minder dan tien procent (zie paragraaf 3.2), toegepast. Uit de beschrijvingen blijkt dat het vooral om extensieve processen gaat, waarbij de bewoners vooral geïnformeerd worden of waarbij door bewoners meegepraat wordt. Zeggenschap

(meebeslissen) is niet aan de orde in de beschrijvingen, tenzij het over de individuele woningen gaat (plattegrond, keuken, badkamer). De corporatie houdt de controle over de projecten, omdat zij uiteindelijk de verantwoordelijkheid draagt (zie 2.2.6). In de beschrijvingen is sprake van gekwalificeerd adviesrecht (de bewoners geven advies en de corporatie volgt of wijkt gemotiveerd af) waarbij geldt: wie betaalt, bepaalt (zie ook Stuij 2005). Hetzelfde geldt voor leefbaarheidprojecten.

Bij keuzemodellen voor onderhoud en woningverbetering, gemeten naar de participatieladder, worden ook de rechten en plichten niet aan de bewoner overgedragen. Er is mogelijk sprake van een collectief proces aan de voorkant. De keuze van de uitvoering is aan de huurder, maar de corporatie blijft verantwoordelijk. Het risico en de verantwoordelijkheid blijven voornamelijk bij de woningeigenaar. Wel is er sprake van een toegenomen aantal keuzemogelijkheden.

In het geval van verkoop van de woning, en het geven van de mogelijkheid tot koop, kan overdracht van juridische en economische rechten ten aanzien van de woning plaatsvinden. Ten aanzien van de woning is koop hiervoor de enige significante mogelijkheid. Op collectief niveau is er één ander geval waarbij overdracht plaats kan vinden. Dit kan namelijk voorkomen wanneer een nieuw(e vorm van) bestuur gevormd wordt (zie ook Kruythoff 2008). De vraag is in hoeverre de beslissingsbevoegdheid werkelijk gedeeld wordt met de bewoners. Bij genoemde initiatieven is echter in geen van de gevallen sprake van een nieuwe bestuursvorm.

Bij initiatieven waarbij wel duidelijk sprake is van herverdeling van rechten en plichten tussen corporaties en bewoners (zoals verkoop bijvoorbeeld onder KoopGarant) houdt de corporatie overduidelijk nog een relatie met de bewoners (kopers) door de voorwaarden van winst-, verliesdeling en terugkoop. Bovendien is bij verkoop van woningen in meergezinscomplexen vaak nog sprake van invloed van de corporatie op onderhoudsbeleid door participatie in de VvE.

Bij de beleidsterreinen verhuur- en huurprijsbeleid is de door de respondenten benoemde inspraak door bewoners afwezig. Mogelijkheid hiertoe bestaat wel (zie 2.2.2.1 en 2.2.2.6), maar werden niet benoemd. Bij service en dienstverlening geldt hetzelfde. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat het ZAV-beleid veelkoppig is. Tabel 3.10 biedt een overzicht van de totaalbeoordeling van de initiatieven per beleidsterrein naar participatiegraad.

Beleidsterrein	Participatiegraad	Toelichting
Huurprijsbeleid	1-7	Loopt maximaal op tot 'gedelegeerde controle/meebeslissen' (7) wanneer de corporatie de huurprijs totstandkoming overlegt. Initiatieven op dit terrein zijn spaarzaam en alleen één voorbeeld (wat hiertoe niet behoort) is gevonden in de verkenning. Bovendien is huurprijsbeleid gebonden aan nationale regelgeving. Er kan geen sprake zijn van 'volledige controle' (8) vanwege de gebondenheid aan regelgeving. Bekende initiatieven reiken echter niet verder dan 'tevreden stellen/adviseren' (5), omdat de bewoners gehoord worden maar geen zeggenschap hebben in de uiteindelijke totstandkoming van de prijs.
Verhuurbeleid	1-5	Loopt maximaal op tot 'tevreden stellen/adviseren' (5) want het beleid kan 'slechts' in overleg met bewoners tot stand komen, doordat het gebonden is aan grotere samenwerkingen. Er is geen sprake van 'partnerschap/coproductie' (6) omdat bewoners niet in deze verbanden worden betrokken. Op complexniveau wordt hier in voorkomende gevallen van afgeweken.
Onderhoud en woningverbetering	1-7	Loopt maximaal op tot 'gedelegeerde controle' (7) omdat er (in de meeste gevallen) sprake is van keuze uit omliggende pakketten. Er is geen sprake van 'volledige controle' (8), omdat de bewoners in de meeste gevallen niet vrij zijn te doen en laten wat ze willen met de woning.
Sloop-nieuwbouw	1-5	Loopt maximaal op tot 'tevreden stellen/adviseren' (5) want de beslissingsbevoegdheid omtrent sloop en nieuwbouw ligt uiteindelijk bij gemeente en corporatie. Er is geen sprake van 'partnerschap/coproductie' (6) omdat maar in een zeer enkel geval ook samen beslist wordt. Collectief particulier opdrachtgeverschap kan hierop echter een uitzondering vormen.
Leefbaarheid	1-8	Loopt maximaal op tot 'volledige controle' (8) want in voorkomende gevallen (bijvoorbeeld wijkaandelen) worden de besluiten collectief genomen. Er is geen sprake van overdracht van rechten en plichten, omdat de daartoe aangewezen partijen (corporatie en gemeente) ex ultimo wel verantwoordelijk blijven. De genoemde leefbaarheidsinitiatieven blijven echter veelal beperkt tot 'consultatie/raadplegen' (4) en 'tevreden stellen/adviseren' (5).
Service	1-7	Loopt maximaal op tot 'gedelegeerde controle' (7) want de ZAV-diensten zijn gebonden aan het interne beleid van de corporatie en aan nationale regelgeving. De ZAV-diensten strekken zich uit van advies tot installatie; allen binnen de geldende regels. Er is geen sprake van volledige burgercontrole, omdat de corporatie eindverantwoordelijk blijft voor de woning. Bij andere diensten en services dan ZAV, zoals zorg, is er vooral sprake van aanbod van diensten en hiervoor geldt dat de sport 'informatie' (3) niet ontstegen wordt.
Aan- en verkoop	1-8+	Loopt maximaal op tot voorbij de participatieladder (8+) want er is in het geval van verkoop sprake van overdracht van eigendomsrechten. Wanneer niet tot koop wordt overgegaan, verandert er aan de situatie echter niets en blijft er geen zeggenschapseffect over.

Tabel 3.10: positionering van de beleidsterreinen op de sporten van de participatieladder (de graden corresponderen met tabel 2.2)

§ 3.3.4 Aantal opties en keuzeruimte

In de vorige paragraaf zijn de verschillende gevonden initiatieven naar hun zeggenschap per beleidsterrein naar participatiegraden beoordeeld. De mate van zeggenschap kan niet per beleidsterrein een unieke graad worden toegewezen, omdat er verschillen bestaan in initiatieven en er soms sprake is van 'verdeelde' zeggenschap. Dit houdt bijvoorbeeld in dat er wel inspraak voor een collectief, maar weinig invloed voor het individu bestaat. Daarnaast kan nog een kanttekening geplaatst worden ten aanzien van de zeggenschap op zich. Daartoe worden keuzemogelijkheden onderscheiden van zeggenschap. Keuzemogelijkheden bestaan erin dat meer dan één optie geboden wordt. Zeggenschap geeft dan aan dat er geen sprake is van opties, maar dat de besluitvorming binnen de gestelde spelregels aan het individu is (vergelijk hierbij definitie van 'autonoom' in 2.3.3).

Bij verhuurbeleid en huurprijsbeleid is er nagenoeg geen sprake van zeggenschap, noch is het aantal keuzemogelijkheden vergroot. Bij sloop-nieuwbouwbeleid verschilt de reikwijdte van de initiatieven sterk, maar zijn de bewoners en de corporaties sterk financieel gebonden. De beperking van dit proefschrift tot bestaande bouw geeft aanleiding om deze initiatieven en deze beleidsterreinen verder buiten beschouwing te laten. Ook het beleidsterrein leefbaarheid is moeilijk te beschrijven omdat initiatieven sterk verschillen, divers van schaalniveau zijn en niet talrijk in de verkenning voorkomen. De zeggenschap is daar sterk afhankelijk van de door de andere partijen (corporatie, gemeente) geboden ruimte en verder beperkt de keuzevrijheid zich tot het wel of niet deelnemen.

Bij initiatieven op het beleidsterrein onderhoud en woningverbetering is sprake van toename van keuzeopties doordat voor uitvoering van bijvoorbeeld de keuken gekozen kan worden. De keuzeruimte is in de meeste gevallen beperkt door de prijs van de keuken en door het aangeboden optiepakket, dat gebaseerd is op die prijs. De keuzeruimte, zonder dat bijbetaald moet worden voor een meer luxe uitvoering, is toegenomen, maar blijft beperkt door de vooraf vastgestelde pakketten. De keuzemogelijkheden (zonder bijbetaling) zijn vaak beperkt tot de kleur tegels of een ander type kraan (binnen dezelfde prijsklasse). Voor een andere uitvoering van hogere kwaliteit, moet in vele gevallen contant bijbetaald worden. Deze extra kwaliteit kan namelijk niet doorberekend worden in WWS-punten en kan dus niet in de hoogte van de huur verrekend worden. In sommige gevallen worden deze pakketten op collectief niveau in samenspraak met bewoners vastgesteld. Er is daarmee zowel sprake van vergrote keuzeopties voor het individu als van zeggenschap op collectief niveau.

De initiatieven binnen leefbaarheidbeleid geven geen keuzeopties, tenzij het project ook onderhoud of renovatie omvat. In deze gevallen zijn de bevindingen van

beleidsterrein onderhoud en woningverbetering van toepassing. In de meeste gevallen is er wel sprake van invloed op de kwaliteit en kan door bewoners geparticipeerd worden in de vormgeving (of onderhoud) van de woonomgeving. De beschreven initiatieven geven vooral aan dat er sprake is van agendavorming op collectief niveau. Het gevonden initiatief 'wijkaandelen' biedt bewoners middels aandelen een stem voorafgaand aan de uitvoering van plannen.

Bij het beleidsterrein service en dienstverlening moet onderscheid gemaakt worden tussen ZAV en andere diensten. ZAV-diensten, zoals advies, kosten veelal niets en zijn op aanvraag. Deze vergroten de mogelijkheden om zelf in de woning de kwaliteit te beïnvloeden. Hier is sprake van zeggenschap. Wanneer sprake is van 'onderhoud op afroep', of het door de corporatie kunnen laten installeren van ZAV, is de mate van zeggenschap sterk afhankelijk van het beleid en de hoeveelheid mogelijkheden die de corporatie biedt. In het algemeen geldt dat de bewoner, wanneer de kwaliteit de standaard van de corporatie ontstijgt, zelf betaald en dat daarmee de zeggenschap genomen wordt of genomen moet worden. In geval van andere diensten, zoals zorg, is er sprake van een aanbod van zorgpakketten, die meestal niet door corporatie zelf maar door een partner geleverd worden. Over de vraag in de zorg wordt opgemerkt dat dit geen werkelijke vraag is: het is een afhankelijkheid (Putters 2002). Afnemen van een zorgpakket is geen keuze en de keuze uit de aangeboden zorgpakketten is dat dus ook niet. Zorg wordt vaak ook (gedeeltelijk) vergoed (bijvoorbeeld via de WMO (voormalig WVG) of AWBZ). De pakketten zijn samengesteld door de aanbieders en de klant heeft hierop weinig invloed (Putters 2002, MinFin 2010). Zorgdiensten worden apart betaald en vallen niet binnen de bestaande woondiensten.

Bij aan- en verkoopbeleid is er sprake van toegenomen keuzemogelijkheden. Van een situatie waar alleen huur een mogelijkheid was, zijn er nu keuzes ontstaat uit huur en koop, al dan niet in verschillende varianten. De zeggenschap over de contracten is laag. De keuze voor de huurder blijft beperkt tot de voorgeschreven contracten; bij Te Woon bijvoorbeeld bestaat de keuze uit twee koopcontracten: KoopGarant en KoopComfort. De keuzeruimte is ook beperkt doordat de details niet (of maar in kleine mate) te beïnvloeden zijn (KoopGoedkoop vormt hierop een uitzondering, zie hoofdstuk 4). Wanneer de huurder echter besluit te kopen krijgt hij door overdracht van eigendomsrechten volledige zeggenschap over de woning.

In de meeste gevallen is er dus sprake van toename van het aantal keuzeopties, maar de verkenning maakt tegelijkertijd duidelijk dat deze opties het meest door de aanbieder bepaald zijn. De corporaties bieden vooral keuzeopties die tot stand zijn gekomen zonder inmenging van de klant. Hierdoor blijft de mate van zeggenschap beperkt. Vooral op de beleidsterreinen aan- en verkoopbeleid en onderhoud- en woningverbeteringbeleid kan aangenomen worden dat de individuele keuzeruimte is toegenomen door uitbreiding van de keuzemogelijkheden. De initiatieven richten

zich op keuzemogelijkheden voor het individu op het woningniveau of op woningdelen (plattegrond, keuken badkamer). De bewoners krijgen daarmee wel meer (mede) zeggenschap over de inrichting van de woning. Deze zeggenschap blijft beperkt omdat betaalde meerwerkopties gekozen dienen te worden uit vooraf samengestelde opties. Slechts een enkele corporatie biedt maatwerk aan en dit is te vinden in bijvoorbeeld de ZAV- en 'klantgestuurd onderhoud'initiatieven. De keuzemogelijkheden zijn verder beperkt doordat in de meeste gevallen uit het assortiment van een vastgestelde leverancier gekozen moet worden. Wanneer voor maatwerk en 'luke' uitvoeringen gekozen kan worden, moeten deze veelal contant (niet via de huur) betaald worden.

§ 3.4 **Conclusie: veel initiatieven maar beperkte dekking**

Initiatieven die door de woningcorporaties zelf gerekend worden tot klantgestuurd voorraadbeleid zijn talrijk. Een kwart van de corporaties doet al veel aan klantgestuurde initiatieven. Er worden veel lopende initiatieven genoemd, gemiddeld 5 per corporatie. Uit de gewogen enquête resultaten blijkt 85% van de corporaties klantgestuurde initiatieven aan te bieden en 25% van de corporaties doet dat zelfs met meer dan 6 verschillende initiatieven.

Veel van de initiatieven richten zich op individuele vormen van participatie en keuze. Veel van de initiatieven vallen binnen dezelfde categorieën en de inhoud van de initiatieven is vergelijkbaar. Er worden minder initiatieven in nieuwbouw dan in renovatie genoemd. De geboden mogelijkheden betreffen de individuele woning en het gebruik van die woning op het niveau van de inbouw: de uitrusting van keuken, badkamer (woningverbetering en onderhoud) en het ZAV-beleid. De initiatieven zijn vooral gericht op het geven van ruimte aan de bewoner om (mede) vorm te geven aan zijn/haar woning en woongenot (gerief). De bewoner krijgt hiermee de mogelijkheid om invloed op zijn/haar dagelijkse omgeving uit te oefenen.

De initiatieven op de beleidsterreinen woningverbetering-, onderhoud-, renovatie- en ZAVdienstenbeleid, bieden geen herverdeling van eigendomsrechten en scoren matig naar participatiegraden. Bijvoorbeeld bij keuzemodellen met betrekking tot de uitvoering van keukens is er sprake van een gedelegeerde keuze: keuze uit voorgeselecteerde opties. Er is dus geen sprake van werkelijke overdracht van zeggenschap: de corporatie blijft verantwoordelijk voor de geboden opties. Op deze beleidsterreinen werpen financiële mogelijkheden, wet- en regelgeving en de daarmee verbonden verantwoordelijkheid van de eigenaar belemmeringen op. Het beleidsterrein woningonderhoud en -verbetering biedt wel keuzemogelijkheden maar deze zijn beperkt door het vooraf inperken van de opties. Wanneer sprake is van een

contante bijbetaling voor opties vormt dit tegelijkertijd een belemmering, omdat overdracht, waardebeoordeling en onderhoud ingewikkeld zijn. Dit is met name het geval wanneer de bewoner eigenaar is van de optie, maar de corporatie (ook en juist na woningverlaten) verantwoordelijk is voor het verhuurde. Huur-koopkeuzemodellen zijn, wanneer er gekeken wordt naar de mate van participatie naar participatiegraden, het meest effectief om zeggenschap te verkrijgen. Strikt genomen is er echter sprake van het ontstijgen van de participatieladder, omdat door de koop sprake is van volledige zeggenschap over de woning en de corporatie haar zeggenschap verliest.

De variatie in namen, zoals geïllustreerd voor huur-koopkeuzemodellen, duidt erop dat vaak een eigen variant ontwikkeld wordt. De corporaties zijn zoekende naar passende en goedwerkende vormen van vergelijkbare initiatieven. Bijna alle respondenten waren voornemens het aantal initiatieven uit te breiden. Deze verwachte toename van initiatieven is vooral sterk waarneembaar in het beleidsterrein aan- en verkoopbeleid. De optie om te kiezen voor koop, wel of niet als onderdeel van Te Woon of vergelijkbare modellen, zal in de nabije toekomst toenemen. Het belang van keuze en korting op de verkoopprijs draagt bij aan de betaalbaarheid en mogelijkheid tot economische empowerment. Overdracht van eigendomsrechten draagt bij aan authority empowerment. Verkoop en keuze kan wellicht ook bijdragen aan energy en capacity empowerment (zie hoofdstuk 2). Te Woon is daarmee als kansrijk initiatief te bestempelen, zowel qua effect op keuzevrijheid, zeggenschap en empowerment, als qua frequentie van toepassing door corporaties.

In antwoord op de onderzoeksvraag (3) 'welke vormen van klantgestuurd voorraadbeleid worden in de Nederlandse corporatie praktijk gehanteerd?' kan geconcludeerd worden dat initiatieven talrijk zijn, maar beperkt. Het beleidsterrein aan- en verkoopbeleid biedt als enige de mogelijkheid aan de klant om de vier basiscriteria van volkshuisvesting te beïnvloeden. Alleen in geval van de koopvarianten is werkelijk sprake van significante en formele overdracht van rechten en plichten in juridische en economische zin. Echter, alleen wanneer de huurder besluit de woning te kopen vindt die overdracht daadwerkelijk plaats. Alternatieve contracten delen daarbij in verschillende vormen risico en binden de koper aan de verkoper door terugkoopplicht (zie paragraaf 4.2). Bij alle overige beleidsterreinen blijft de verdeling van rechten en plichten ongewijzigd en is er alleen sprake van (tijdelijke) verantwoordelijkheid, inspraak of medezeggenschap als gevolg van een (beperkt aantal en vooraf bepaalde) keuzemogelijkheden.

4 Keuzemodellen: tussen huren en kopen

In hoofdstuk 3 is geconcludeerd dat de keuze tussen huur en koop al dan niet met korting, als meest kansrijke vorm van klantgestuurd voorraadbeleid aangemerkt kan worden. Deze vorm biedt de meeste kans op empowerment van bewoners. De focus van dit proefschrift vernauwt zich vanaf hier tot deze keuzemodellen, in het bijzonder tot Te Woon. Dit hoofdstuk gaat daarom allereerst in op de vraag wat onder Te Woon verstaan kan worden. Daarna wordt door middel van interviews met corporatiemedewerkers antwoord gegeven op de onderzoeksvraag (5) welke effecten corporaties (en hun medewerkers) verwachten van Te Woon.²

De eerste paragraaf van dit hoofdstuk gaat in op de methode en de vraagstelling. De tweede paragraaf beschrijft de verschillende huur-koopkeuzemodellen en Te Woon. Daarnaast worden resultaten van Te Woon verkoopmodellen, de achtergronden en de ontstaansgeschiedenis van Te Woon kort weergegeven. De derde paragraaf gaat in op motieven en doelen van Te Woon gebaseerd op interviews met corporatiemedewerkers. Daarnaast beschrijft het de door corporatiemedewerkers verwachte en reeds waargenomen effecten van kiezen en kopen op korte en lange termijn. Paragraaf vier gaat, ook aan de hand van de interviews, in op verschillen in de benadering van de modellen en nuances in het aanbodproces. Het geeft de door corporatiemedewerkers ervaren belemmeringen voor het succes van Te Woon weer. Paragraaf vijf vat de bevindingen uit dit hoofdstuk samen.

§ 4.1 Inleiding en opzet: Te Woon en huur-koopkeuzemodellen

Om de vragen over de motieven, doelen, verwachtingen en belemmeringen te beantwoorden, is gebruik gemaakt van interviews met corporatiemedewerkers op strategisch niveau. De selectie is aan de hand van de enquête uit vorig hoofdstuk geschied. Alle corporaties uit de steekproef die aangaven Te Woon (of een vergelijkbaar

model, zie 3.2.4) te voeren zijn hiervoor benaderd. Van de 14 corporaties die naar voren kwamen uit de verkenning hebben uiteindelijk vijf corporaties meegewerkt aan de verkenning. Deze corporaties voeren Te Woon en geen afgeleide of vergelijkbaar huurkoopkeuzemodel. Bij één corporatie (de eerste die werd geïnterviewd) zijn meerdere medewerkers geïnterviewd om een breed overzicht te krijgen van de verschillende motieven en doelen, en om mogelijke rol-effecten in beeld te krijgen. De gegevens uit deze interviews zijn gebruikt als input voor de gesprekken bij de andere corporaties. Ter afsluiting is in 2009 een interview gehouden met de directeur van de stichting OpMaat (de beheerstichting voor Te Woon en contract tussenvormen als KoopGarant) en enkele adviseurs van deze stichting. De interviews met de corporatiemedewerkers zijn afgenomen in 2007. Tijdens alle interviews zijn de motieven, doelen, middelen, verwachte effecten en eerste waarneembare effecten van de huur-koopkeuzemodellen, in het bijzonder van Te Woon aan de orde gekomen. De interviews zijn uitgeschreven en ter correctie voorgelegd aan de respondenten. De uitwerking van de interviews zijn geordend naar gespreksonderwerp zodat motieven, doelen, effecten, verwachtingen en belemmeringen gegroepeerd waren.

§ 4.2 Huur-koopkeuzemodellen en verkoop met voorwaarden

Het kopen van een woning wordt op verschillende manieren gestimuleerd door het Rijk. Hiervoor waren en zijn verschillende ondersteuningsmogelijkheden van subsidies tot belastingaftrek voorhanden (bijvoorbeeld Elsinga 1995 en Plasmeijer 2006). Verkoop van woningen aan huurders en het bereikbaar maken van een koopwoning voor de smalle beurs, is door verschillende organen en wetenschappers aangeraden (zie 2.2.7). Woningeigendom wordt door de VROMraad (2006) en WRR (2005) als één van de oplossingen voor problemen in wijken gezien.

De huidige huur-koopkeuzemodellen kunnen gezien worden als doorontwikkeling van Maatschappelijk Gebonden Eigendom (MGE) zoals dat in de jaren '80 ontwikkeld is in Rotterdam. RAVO (1983, voorloper van de VROMraad) adviseerde hier positief over, maar maakte, net als Elsinga later (1995), enkele kanttekeningen bij de risico's voor de kopers en de kwaliteit van de wijk.

Verdere stimulering tot verkoop van corporatiewoningen kwam als gevolg van de verzelfstandiging in de jaren '90. Corporaties moesten na verzelfstandiging financieel zelfvoorzienend zijn en woningverkoop was hier het belangrijkste middel toe (CFV 2001, 2002).

De MGE-verkoop werd door een speciale corporatie gedaan: de MGE-corporatie. Deze corporatie is opgegaan in het huidige Woonbron. Stichting KoopGarant ontwikkelde KoopGarant als opvolger van het MGE-koopcontract. Deze stichting was

een dochteronderneming van woningcorporatie Woonbron. Ook het Te Woon-model is ontwikkeld door een dochteronderneming van Woonbron: Stichting Te Woon en het eraan gekoppelde Te Woon Platform. In 2009 zijn genoemde stichtingen en het platform opgegaan in de stichting OpMaat die nu de doorontwikkeling voor haar rekening neemt in opdracht van de afnemers. De stichting is verantwoordelijk voor het geven van licenties voor het gebruik van 'Te Woon' en 'KoopGarant' en enkele andere contractvormen. In 2010 zijn er 28 licentienemers van Te Woon. In totaal 160 corporaties hebben een licentie om KoopGarant koopcontracten (of andere door de stichting OpMaat gelicenceerde contracten) te mogen aanbieden (OpMaat 2010). Van de 430 corporaties in Nederland (CFV 2009) bood in 2009 een derde (148 aanbieders, OpMaat 2009) koop in een alternatieve contractvorm dan tegen marktprijs aan. KoopGarant is daarmee één van de meest voorkomende en meest bekende variant van de koopcontracten waarbij korting en zekerheden geboden worden.

§ 4.2.1 Modellen en varianten

Verkoop door de MGE-corporatie voorzag in het geven van een korting op de marktprijs van een woning en verbond aan deze korting voorwaarden. De voorwaarden betroffen verkoop en terugkoop door de corporatie. Daarnaast bleef de MGE-corporatie betrokken bij het onderhoud van de verkochte woningen (RAVO 1983). In het huidige KoopGarantcontract is dat laatste niet meer van toepassing. Wel wordt nog steeds korting op de marktwaarde gegeven en zijn bepalingen in het contract opgenomen aangaande de terugkoop en winst- en verliesdeling. Daarnaast zijn verschillende huurcontractvormen ontstaan. Net als bij varianten op 'traditionele' koopcontracten richten de huurcontracten zich op het bieden van alternatieven voor het 'traditionele' huurcontract. De huurcontracten beperken zich tot het geven van een bepaalde huurvaste periode. In 2.2.2.1 is hierover opgemerkt dat deze op termijn voor beide partijen financieel neutraal uitwerken. De keuze voor een dergelijk contract geeft 'slechts' de mogelijkheid om de onzekerheid van de jaarlijkse huurstijgingen te vermijden voor de contractperiode. Tabel 4.1 geeft een eerste overzicht van de varianten in contractvormen.

	Beheervorm	Contracten	Kenmerken
Keuze	Huur	Traditioneel	Jaarlijkse huurverhoging
		Huurvast	Huur voor bepaalde periode vast
	Koop	Marktconform	Risico's voor koper, waarde marktafhankelijk
		'MGE'	Korting op koopprijs en deling van de risico's

Tabel 4.1: te onderscheiden hoofdvormen in contracten

Er zijn grofweg drie MGE koopcontractvormen beschikbaar. Zij bieden verschillende regelingen en vormen van korting aan. Er zijn drie vormen van het verlagen van de koopprijs (korting): winst- en verliesdeling, op basis van uitgestelde betaling en op basis van een tweede hypotheek. Voor het mogelijk maken van deze contracten wordt onder meer gebruik gemaakt van erfpacht op de grond onder de woning, het splitsen van grond en opstal, het vestigen van een tweede hypotheek en een kettingbeding (Van Noordenne en Vos 2006). In kortingsconstructies (bijvoorbeeld KoopGarant) wordt de grond in erfpacht uitgegeven. Bij groeiend eigendom (bijvoorbeeld Sociale Koop) wordt het niet gekochte deel gehuurd (zowel een deel van de woning als de grond door maandelijks betaling) door de koper. Bij uitgestelde betaling wordt de grond niet uitgegeven (bijvoorbeeld via Slimmer Kopen) en de tweede hypotheek (wordt op de grond) gevestigd.

De mogelijkheden tot het geven van korting zijn ruimer bij appartementen.

Appartementsrecht kan apart en de opstal eventueel later verkocht worden, of blijft eigendom van de corporatie (bijvoorbeeld Koop Goedkoop).

Koopcontract-varianten	Realiseerbare korting	Kortings-grondslag	Beschrijving en kenmerken
'Traditioneel'	Tot 10 %	Marktwaarde, verkoop 'bewoonde staat'	Eigenaar draagt 100% risico bij wederverkoop.
KoopGarant	10-50%	Erfpachtrecht-grond	Eigenaar krijgt korting op de koopprijs en deelt het risico bij wederverkoop: corporatie koopt verplicht (binnen 3 maanden na aanbieden) terug.
KoopComfort	Geen	n.v.t.	Eigenaar draagt 100% risico bij wederverkoop (na 2009 koopt de corporatie woning binnen 3 maanden terug, vergelijk KoopGarant).
Koop Goedkoop	20-50%	Erfpacht- en opstalrecht	Eigenaar draagt 100% risico bij wederverkoop, huurt de grond via erfpachtcanon (korting op deze huurprijs loopt af in de tijd).
Sociale Koop	0-65%	Erfpacht- en opstalrecht	Huurt niet gekochte deel woning (en grond); kan ook woningen buiten corporatie eigendom kopen.
Slimmer Kopen	0-50%	Appartementsrecht, tweede hypotheek	Eigenaar draagt 100% risico bij wederverkoop, tweede hypotheek bij corporatie moet bij wederverkoop afgelost worden.

Tabel 4.2: kenmerken van 5 meest bekende verkoopvarianten, mede gebaseerd op Van Noordenne en Vos (2006)

De contracten die aangeboden werden in KoopGarant, maar ook in andere contracten, verschilden in de manier waarop winst- en verliesdeling tot stand kwamen. Hier is met de 'fair value tabel' een einde aan gekomen (zie 4.2.4). Ook de bepalingen over

wederverkoop en terugkoop konden in KoopGarantcontracten en andere vormen verschillen. Terugkoop (binnen vastgestelde termijn na aanbieding), aanbodplicht (eerste keus voor corporatie), verkoopgarantie (na bepaalde termijn onverkocht koopt de corporatie de woning terug) en kleine varianten hierop zoals een combinatie van voorwaarden, kwamen voor. Alle contracten voorzagen in afspraken over de wijze waarop de waarde bepaald werd (taxatie door drie partijen is hier een voorbeeld van). Met invoering van de VPB voor corporaties komt nu voornamelijk nog terugkoop binnen gestelde termijn voor (zie 4.2.4). In tabel 4.2 zijn de meest bekende koopcontractvarianten met hun belangrijkste kenmerken opgenomen.

Marktwaaarde	200.000
Korting	30%
Verkoopprijs	140.000
Gemiddelde waardeestijging per jaar	3%
Marktwaaarde na 14 jaar	303.000
Overwaarde	103.000
Naar koper (55%)	57.000
Naar corporatie (45%)	46.000
Terugkoopprijs na 14 jaar	197.000

Tabel 4.3: rekenvoorbeeld van verkoop en terugkoop met een KoopGarantcontract bij nieuwbouw

Toevoegingen of verbeteringen aan de woning worden bij verschillende contracten verschillend behandeld. Bij KoopGarant wordt de waarde hiervan apart getaxeerd en komt deze geheel op conto van eigenaarbewoner. Bij Sociale Koop en Koop Goedkoop worden toevoegingen en wijzigingen niet apart berekend (Van Noordenne en Vos 2006).

§ 4.2.2 Het model Te Woon

Te Woon is ontwikkeld om de keuzemogelijkheden op de woningmarkt te bevorderen. Het omvat het geven van de keuze uit contractvarianten waar naast traditionele contracten ook alternatieve contracten aangeboden worden. Te Woon is geïntroduceerd als het 'Klant Kiest concept' door Woonbron en Woonstede (Kromwijk en Scherpenisse 2003). Het benadrukt de keuze die de klant heeft en kan gezien worden als paraplu over het aanbod van contractvarianten. Het uitgangspunt is dat de toekomstige bewoner (in het bestaande woonruimteverdelingsmodel) eerst de woning

kiest en daarna de keuze heeft uit verschillende huur- en koopcontracten. Klant kiest werd later Te Woon.

Te Woon is gedefinieerd (OpMaat 2009) als de keuze uit: tenminste twee huur- en twee koopcontracten waarbij de keuze niet alleen gemaakt kan worden bij het afsluiten van het contract maar een keuzemogelijkheid blijft. Bij Te Woon staat het een bewoner in principe vrij om te beginnen met huren en later de woning te kopen. De woning eerst kopen en later weer huren zou ook mogelijk moeten zijn (OpMaat 2010). De contracten die aangeboden worden, de kortingspercentages, vorm van terugkoopregelingen en de mogelijkheid tot het overstappen tussen contractvormen is afhankelijk van de corporatie die Te Woon aanbiedt (OpMaat 2010). Het afsluiten van een hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) wordt door sommige corporaties verplicht, anderen laten dit aan de koper over. Wel zijn er door de stichting OpMaat met het Waarborgfonds Eigen Woningen (de achtervang van NHG) afspraken gemaakt over het omgaan met ernstige betalingsproblemen bij een KoopGarantcontract (Opmaat 2010).

De huur-koopkeuzemodellen zijn niet beperkt tot Te Woon of Klant Kiest. In 3.2.3 zijn verschillende andere initiatieven besproken die ook keuze bieden tussen huren en kopen, aan zowel zittende als nieuwe bewoners en met of zonder korting op de prijs. Niet alle van deze initiatieven voldoen aan de definitie van Te Woon omdat er ofwel geen 4 contracten beschikbaar zijn, ofwel de keuzemogelijkheid niet (expliciet) blijvend is. Enkele respondenten gaven in 2006 (zie 3.2.3) tevens aan geen licentie te willen nemen. Geoordeeld naar de groei van het aantal door de stichting OpMaat verleende licenties heeft dit de groei niet belemmerd.

§ 4.2.3 Verkoopresultaten Te Woon

De stichting OpMaat heeft in 2009 in totaal 100.000 woningen in KoopGarant aangeboden en daarvan werd gemiddeld 10% verkocht. Dit gemiddelde verkoopperscentage geldt voor zowel Te Woon als voor woningen die (alleen) voor verkoop worden aangeboden via KoopGarant. Hoewel het aantal deelnemende corporaties en daarmee in samenhang het totaal in Te Woon aangeboden woningen toeneemt, blijft de afname nagenoeg gelijk: rond de 10% (OpMaat 2010). Een eerdere inventarisatie (uit 2007) onder de in toenmalige Stichting Te Woon deelnemende corporaties toont (tabel 4.4) de verkoop- en aanbodcijfers in meer detail. Het aantal aangeboden woningen, ook in percentage van het totale bezit van de woningcorporatie, verschilt sterk. De afnamepercentages, het aantal afgesloten koopcontracten tegen het aantal Te Woon aangeboden woningen, verschillen minder sterk en lopen uiteen van

5,9 tot 16,9%. Gemiddeld komt het verkooprendement uit 2007 van 10,5% overeen met de huidige afname van 10% volgens de Stichting OpMaat.

	totaal bezit (eind 2006)	cumulatief TeWoon aanbod	% t.o.v. totaal bezit	cumulatief afgesloten TeWoon-Koop contracten	% 'verkoop' t.o.v. TeWoon aanbod cumulatief
Woonbron	42.847	14.077	32,9%	1.194	8,5%
IN Groningen	6.817	49	0,7%	0	0,0%
Woonstede	9.179	4.208	45,8%	463	11,0%
Aramis	8.599	300	3,5%	24	8,0%
Parteon	15.953	500	3,1%	81	16,2%
vhv arnhem	13.157	3.900	29,6%	658	16,9%
Wst. Nijkerk	2.888	221	7,7%	13	5,9%
Totaal	99.440	23.255	23,4%	2.433	10,5%

Tabel 4.4: verkoop rendement en cumulatief aangeboden woningen Te Woon ten opzichte van totaal woningbezit van acht (van de 11; van drie waren (nog) geen gegevens beschikbaar of hadden (nog) geen keuzeaanbod gedaan aan haar huurders) corporaties in het Te Woon platform gebaseerd op gegevens (jaarverslagen) over 2006. De verkooprendementen uit keuzemodellen zijn exclusief in de vrije verkoop aangeboden woningen en cumulatief sinds aanvang van Te Woon.

§ 4.2.4 Standaardisering van initiatieven en wettelijke restricties

Het geven van korting bij verkoop van woningen van corporaties is niet zonder meer toegestaan; in het BBSH is vastgelegd dat de corporatie toestemming voor verkoop van haar bezit moet vragen aan de minister wanneer voor minder dan 90% van de onderhandse marktwaarde vervreemd wordt. VROM (kamerbrief 2006) stelde om het geven van korting en het delen van winst en risico makkelijker te maken de zogenaamde 'fair valuetabel' op. In deze tabel zijn de winst en verliesdelingen gekoppeld aan de kortingspercentages die bij verkoop gegeven worden. Wanneer wordt afgeweken van deze regels krijgt de corporatie geen toestemming voor vervreemding. De tabel bepaalt dat bij bestaande bouw het percentage dat ten goede of ten laste komt voor de corporatie niet groter mag zijn dan 1:2 en 2:3 bij nieuwbouw (zie tabel 4.5). De tabel is bindend en garandeert bovendien dat wanneer de verkoop past binnen de tabel, zij voldoet aan de 'eigenwoningregeling' uit de wet inkomstenbelasting 2001. Deze regeling bepaalt wanneer een eigenaarbewoner hypotheekrenteaftrek mag genieten. Deze aftrek is is niet toegestaan wanneer een woning voor minder dan 50%

in eigendom is van de bewoner. Als gevolg hiervan is het in sommige contractvarianten noodzakelijk om grond en opstal te splitsen.

Verleend kortingspercentage door toegelaten instelling	Percentage van de onderhandse verkoopwaarde	Percentage van de waardeontwikkeling dat ten goede komt of ten laste komt van de corporatie bij bestaande bouw	Percentage van de waardeontwikkeling dat ten goede komt of ten laste komt van de corporatie bij nieuwbouw
15	85	30	22,5
20	80	40	30
25	75	50	37,5
30	70	50	45
35	65	50	50

Tabel 4.5: Fair valuetabel (VROM 2006)

§ 4.2.5 Risico's van Te Woon voor corporaties

Bij de toelichting van de Fair Valuetabel (4.2.4) zijn al enkele opmerkingen gemaakt over de manier waarop met koopvarianten omgegaan kan worden. Corporaties zijn duidelijk gebonden aan regelgeving van het Rijk met betrekking tot verkoop van hun woningbezit. Daarnaast is per 1 januari 2009 de VPB-heffing van kracht geworden voor corporaties. Het gevolg is dat de voorwaarden gewijzigd zijn voor de verkoopcontracten met korting. De KoopGarantcontracten leggen nu vast dat de woning altijd teruggekocht zal worden. Met invoering van de VPB-plicht voor corporaties vallen de inkomsten uit verkoop zonder terugkoopplicht onder het te belasten deel van de omzet. Wanneer er echter sprake is van terugkoopplicht blijven de woningen op de balans aanwezig. Er moet reserve aangehouden worden om de woningen terug te kopen. Als gevolg hiervan hoeven de inkomsten uit verkoop niet bezwaard te worden met de VPB-heffing (Wiersma 2010). Over het opvoeren van verkochte woningen op de balans bestaat (nog) geen duidelijkheid. Het is afhankelijk van de betreffende accountant of en van welke omvang de corporatie een reserve houdt om haar verplichtingen als gevolg van de terugkoopplicht te voldoen (Kramer 2008).

Het aan de terugkoopplicht verbonden financiële risico is door onder meer Gruis (et al. 2005) en Van Noordenne en Vos (2006) als bescheiden benoemd. Het risico zou klein zijn en een corporatie hoeft geen (grote) reserves voor terugkoop aan te houden.

Verkoop in KoopGarant kan een corporatie wel de benodigde financiële armslag brengen om bijvoorbeeld in herstructurering te kunnen investeren (Van Noordenne, Bakker en Bal 2009). Gruis (et al. 2005) ziet het grootste risico in tegenvallende verkoopresultaten. Kramer (2008) is minder positief gesteld over de risico's die gemoeid zijn met de verschillende koopvarianten (in de tussentijd kennen de economische situatie en de woningmarkt een andere sfeer). Kramer vergelijkt de risico's van KoopGarant, Sociale Koop en KoopGoedkoop en komt tot de conclusie dat voor de corporatie Sociale Koop het meeste risico met zich meebrengt. Er is namelijk sprake van uitgestelde betaling. Tegelijkertijd is de mogelijke korting met Sociale Koop het grootst en dus het meest bereikbaar voor de bewoner met de kleine beurs. Het risico op gedwongen verkoop doordat de lasten niet meer op te brengen zijn, is zodoende het grootst. Koop Goedkoop is voor de klant het meest ongunstige model. Voor de corporatie zit het risico in de scheiding tussen opstal en grond, waardoor Koop Goedkoop het meest gevoelig is voor prijs- en waarderingschommelingen. KoopGarant tenslotte is het meest risicovolle model voor de corporatie wanneer er Te Woon aangeboden wordt. Wanneer er wordt gekozen de woningen weer in de (sociale) verhuur te doen, of die mogelijkheid te bieden, zal in veel gevallen verlies genomen moeten worden als gevolg van de tussentijdse prijsontwikkeling en woningaanpassingen. Bovendien, wanneer de woningmarkt zich gematigd (positief) ontwikkelt, drukken de transactiekosten zwaar op de balans als gevolg van de terugkoopgarantie. Vooral in een zich negatief ontwikkelende markt is KoopGarant voor de kopers het beste alternatief.

§ 4.3 Aanleidingen, doelen en verwachtingen van Te Woon in de praktijk

Aan Te Woon wordt een veelheid aan doelen gekoppeld. In tabel 4.6 is een overzicht gegeven van deze doelen zoals die naar voren komen uit de interviews. Er kunnen drie hoofddoelen onderscheiden worden: empowerment, bedrijfsvoering en doelen die op langere termijn op de woningmarkt moeten optreden. In de volgende paragraaf komen de verschillende doelen van Te Woon aan bod. Achtereenvolgens empowerment, de noodzaak om financiële middelen te genereren en de verwachte effecten op korte en lange termijn. Deze verschillende doelvelden kunnen teruggevoerd worden naar de theorie zoals deze in hoofdstuk 2 is beschreven.

Empowerment motief	Bedrijfsvoering motief	(markt)interventie motief
Keuzevrijheid	Financiële (inkomsten)	Toegankelijkheid
'Empowerment'	Toename verkoop	Gat huur-koop
Participatie	Professionalisatie	Woning differentiatie
Eigen woningbezit	Klanttevredenheid	Krappe-ruime markt
Vermogensopbouw	klantorientatie	Betaalbaarheid
Inkomens naar de wijk	'gids'functie	
Leefbaarheid	'goodwill'	
Betrokkenheid		
Zelfredzaamheid		
(economische) zelfstandigheid		

Tabel 4.6: doelen (en effecten) verwacht van keuzemodellen gerangschikt naar (hoofd)motieven

§ 4.3.1 Motieven en aanleidingen voor Te Woon

Uit de interviews met corporatiemedewerkers blijken er ongeacht de plaats en maat van de corporatie geen verschillen in de belangrijkste motieven te bestaan om keuzemodellen aan te bieden. Er zijn 2 leidende motieven te onderscheiden. Aan de ene kant is het voor de corporaties vaak noodzaak om inkomsten te genereren anders dan uit de verhuur van woningen voortvloeien. Neele (2008) merkte als belangrijkste motief voor verkoop in het algemeen ook het financiële motief op. De met verkoop gegenereerde inkomsten, al dan niet in een keuzemodel, kunnen worden ingezet bij herstructurering of grootschalige renovaties. Aan de andere kant wordt als belangrijk motief empowerment gevonden. De empowermenteffecten worden door verschillende respondenten in andere bewoordingen of andere benaderingen geduid (zie 4.3.4 over de effecten). De keuze om Te Woon aan te bieden vloeit voort uit het samenkomen van het financiële motief met het empowerment motief. Andere (interne) doelen van Te Woon die genoemd zijn, luiden: het ontwikkelen van professionaliteit, het verbeteren van de klantgerichtheid, het doen toenemen van de ondernemingsruimte en het kweken van goodwill bij toezichthouders en lokale belanghouders. Daarnaast zijn doelen genoemd die op (lange) termijn op de woningmarkt als geheel behaald zouden moeten worden (zie tabel 4.6 en paragraaf 4.3.5).

§ 4.3.2 Empowerment als doel

Als aanleiding om Te Woon aan te bieden komen de financiële en empowermentmotieven naar voren. Het doel van Te Woon aanbieden is, vanuit financieel oogpunt het mogelijk maken van andere noodzakelijke investeringen zoals onderhoud en herstructurering. Empowerment is minder eenduidig te benoemen. Empowerment als doel wordt in verschillende bewoordingen uitgedrukt. Verschillende benaderingen en bewoordingen zijn ook binnen de interviews benoemd. Onder meer vrijheid in het leven, keuzes (moeten) maken, burgerschap, zelfredzaamheid, kansen op economische positieverbetering en integratie worden genoemd als doelen van Te Woon.

Empowerment wordt, afgaande op door elkaar heen lopende termen, als koepelterm gebruikt (zie 2.3.1). Wanneer per interview gekeken wordt naar de benoemde doelen vanuit empowerment vallen nuances per corporatie op die duiden op verschil in benadering van de taak van de corporatie. Twee benaderingen zijn terug te vinden: het verheffingsideaal staat tegenover het wegnemen van belemmeringen en/of het vergroten van de keuzemogelijkheden. De argumentatie en genoemde doelen zijn soms terug te voeren op de visie (en/of het ondernemingsplan) van de corporatie, en/of hangt samen met de lokale positie van de corporatie en de kenmerken van de woningmarkt. Ter illustratie volgt een voorbeeld: het stimuleren van zelfredzaamheid wordt benoemd als doel van Te Woon, terwijl in de missie van de corporatie dezelfde term (zelfredzaamheid) letterlijk is opgenomen. In dit voorbeeld wordt het stimuleren van zelfredzaamheid doorgezet in de dienstverlening naar de bewoner: zelf waar het kan, met steun alleen als het moet. Een ander voorbeeld is het afschermen van mogen (en kunnen) kiezen tussen huur of koop. Alleen bewoners die “goede” klanten zijn kunnen in aanmerking komen voor deze beloning. Onder meer woonduur, op tijd betalen en het niet veroorzaken van overlast, geven (via een loyaltyprogramma) toegang tot de keuze voor koop. Ook bij deze corporatie staat zelfredzaamheid voorop en de corporatie meent ook geen korting op de verkoopprijs of achtervang te moeten bieden. De huurder die waarlijk zelfredzaam is, heeft deze niet nodig, zo is de redenatie. Wel komen de huurders in aanmerking voor een reductie (maximaal 10%, vergelijk 4.2.4) op de verkoopprijs, omdat de verkoop in ‘bewoonde staat’ is. Corporaties voeren in lijn met voorgaande redenering geen Te Woon, maar bieden een afgeschermd keuzevrijheid tussen huren en kopen aan geselecteerde huurders aan. Wel wordt in het loyaltyprogramma de mogelijkheid geboden voor toeleiding naar werk en opleiding om zo de zelfredzaamheid te stimuleren.

Er zijn ook corporaties die keuzevrijheid voorop stellen. Eén van de corporaties die keuzevrijheid voorop stelt in haar missie biedt juist Te Woon aan om de opties te vergroten. In het recente verleden bestond er keuze uit meer dan vier (minimum eis

van Te Woon) contractvormen om de klant zoveel mogelijk opties te geven en zo voor ieder een passend alternatief te bieden. De in de missie opgenomen keuzevrijheid leidde hier direct toe. Een nuancering van deze benadering van empowerment (daartoe werd keuzevrijheid door de respondent gerekend) is dat de variatie in contracten deels gemotiveerd was uit het streven naar financiële opbrengsten.

De respondenten nuanceren empowerment in meer gevallen. Deze nuanceringen hangen samen met de positie van de corporatie, de bediende doelgroep (in stedelijk gebied wordt opgemerkt dat inkomens overwegend lager zijn) en de financiële noodzaak om middelen te verkrijgen uit verkoop.

§ 4.3.3 Financiën als doel

Uit onderzoek van Neele (2008) blijkt dat de belangrijkste reden voor verkoop van corporatiewoningen het creëren van financiële middelen is. Deze bevinding wordt in Elsinga et al. (2008) ondersteund. Bij de interviews wordt het gewicht van de twee doelen, empowerment tegenover financiële middelen, bijna gelijk gesteld. Wanneer een streefcijfer was opgenomen voor de verwachte verkoop worden percentages tussen tien en dertig procent genoemd, met een uitschieter tot de helft van het woningbezit. Het lijkt illustratief voor het gewicht van het financiële doel, maar kan tegelijkertijd ook duiden op een sterk geloof in de populariteit van woningbezit.

Twee corporaties signaleren dat het nastreven van beide doelen tegelijkertijd op gespannen voet met elkaar staan. Beide merken interne strijd op waarbij de financiële afdeling de keuze tussen huren en kopen anders benadert dan de klantafdeling. De financiële benadering wil graag de verkoop stimuleren door meer reclame, meer 'verkooppraat' en meer druk op de huurders om te kopen. De klantbenadering wijst deze druk af en wijst op het emancipatiedilemma (zie 2.3.3). Zij benadrukken de empowerment in keuzemodellen en de daarmee als voorwaarde geldende autonomie (zie 2.3.3). Elke beweging van de corporatie die leidt tot overreding of overtuiging is vanuit dat oogpunt ongewenst. Wel geven de respondenten, in bijna alle gevallen, blijk van de opvatting dat kopen, mits het inkomen dat toelaat, toch echt "de juiste" keuze is. Kopen wordt, op onduidelijke manieren en afhankelijk van de persoon belast met klantcontacten, gestimuleerd door het te prijzen als "de juiste" keuze wanneer het inkomen het toestaat. Hoewel deze keuze objectief gezien (financieel) het verstandigst kan zijn, wil dat niet zeggen dat het door huurders ook subjectief als de beste optie ervaren wordt. De strijd tussen gestimuleerde en autonome keuzes en de relatie met kennis als voorwaarde voor empowerment wordt tijdens de interviews duidelijk. Kennis van de financiële gevolgen krijgt daarbij de nadruk in de interviews en de juistheid van gegeven informatie wordt benadrukt. De verwachting wordt daarbij uitgesproken dat

de bewoners gestimuleerd worden hun inkomen (hun financiële positie) te verbeteren om uiteindelijk wel tot koop (te kunnen) over (te) gaan. Op deze verwachting komt de volgende paragraaf over de effecten terug.

§ 4.3.4 Verwachte effecten van keuze en koop

Naast het binnenhalen van financiële middelen en het stimuleren van empowerment van bewoners, wordt er een flink aantal effecten van Te Woon verwacht. Behalve de in tabel 4.6 opgenomen doelen, worden effecten verwacht als gevolg van of leidend tot deze doelen. In deze paragraaf wordt een beeld geschetst van de verschillende effecten die van Te Woon verwacht worden en een veronderstelde samenhang.

Door het bieden van een keuze tussen huren en kopen zouden klanttevredenheid, zorg voor en betrokkenheid bij de buurt en de leefbaarheid (als gevolg van de zorg voor de buurt) als eerste verbeteren. Het bieden van de keuze op zich zou hieraan al bijdragen, maar hoe die leefbaarheid precies verbeterd wordt, is in de verschillende visies niet gelijk. Deze kan het gevolg zijn van grotere betrokkenheid bij de openbare ruimte (oplettend en preventie, als wel het melden van schade en overlast) en/of door grotere zelfwerkzaamheid: de bewoners zorgen beter voor hun eigen straat en stoep (schoon- en onderhouden).

De keuze die geboden wordt tussen huren en kopen zou moeten leiden tot klanttevredenheid doordat de ervaren keuzevrijheid toeneemt. Die ervaren vrijheid wordt ondersteund met andere initiatieven zoals ZAV en keuzemogelijkheden in onderhoud en woningverbetering (zie paragraaf 3.2). De keuzevrijheid leidt ook tot betrokkenheid doordat de bewoners invloed (keuzevrijheid) ervaren. Keuzevrijheid en invloed op de woning en de omgeving worden sterk met elkaar verbonden.

Belangrijk is op zichzelf de mogelijkheid tot koop. Het vooruitzicht te mogen kopen zou bij de bewoners moeten leiden tot een groter gevoel van eigenheid. Het vooruitzicht op eigendom leidt tot betrokkenheid. Het vooruitzicht van mogelijk eigendom zou kunnen leiden tot het verwerven van voldoende middelen om eigenwoningbezit ook daadwerkelijk te realiseren. Dat kan zijn door te gaan werken, de werkpositie te verbeteren door een carrière na te streven en door het volgen van een opleiding. De sociale stijging die van de mogelijkheid om te kiezen voor woningeigendom uitgaat, werkt niet alleen door te kiezen voor koop en daarmee de woningladder te beklimmen. Deze stijging komt ook tot stand als gevolg van de stimulans (willen kopen) om over voldoende middelen te beschikken om dat eigendom ook werkelijkheid te maken. Daarmee leidt de mogelijkheid tot koop ook tot stijging langs de economische (en sociale) ladder(s).

De bewoners die kiezen voor koop zouden ook meer tevreden en meer betrokken zijn en een hoger inkomen hebben. Deze tevredenheid zou tot stand komen als gevolg van het bezit, de vrijheid te doen met de woning wat men wil en door het verbeteren van de (woningmarkt)positie. De betrokkenheid komt voort uit een groter gevoel van zorg voor het 'eigene': de woning is eigendom geworden en daarmee moet ook een economisch belang verdedigd worden. Dit economisch belang zorgt ook voor grotere betrokkenheid bij de buurt omdat deze mede de prijs van de woning bepaalt. Die betrokkenheid uit zich in zorg voor de woonomgeving, deelname in de VvE (wanneer van toepassing) en bij participatie in organisaties (scholen, verenigingen en ruimtelijke planvorming). De vooruitgang in inkomen kan het gevolg zijn van de koop: door koop worden de woonlasten lager. Het kan ook een voorwaarde zijn: iemand heeft eerst zijn inkomen verbeterd door (meer) te gaan werken waarna koop mogelijk werd. De SEV (Papa et al. 2002) vond dat kopers in Rotterdam hun inkomen verbeterden voor de koop en (meer) gingen werken.

Als gevolg van verkoop verbetert ook de samenstelling van de buurt. Dit komt zowel door de inspanningen (aanpassingen) in de eigen woning als door de verbetering van het inkomen. Het zou leiden tot meer gemengde wijken in termen van bevolkingssamenstelling en woningvoorraad. Een gevolg daarvan kan integratie van minderheden zijn, maar algemener wordt verwacht dat het zal bijdragen aan het verminderen van sociale verschillen (tussen huurders en kopers).

In het algemeen wordt geloofd dat kopers beter voor hun woning zorgen dan huurders, als gevolg van het genoemde economische belang en de 'eigenheid'. Dat moet wederom leiden tot meer zorg voor de woning en de woonomgeving.

Door de helft van de respondenten wordt koop gezien als droom die iedereen nastreeft. Het bieden van de mogelijkheid om te kopen moet zo leiden tot een stimulans om de (tijdelijke) situatie waarin iemand verkeert zo te beïnvloeden (zelf of met hulp) dat koop daadwerkelijk mogelijk wordt. Door het aanbod is bovendien een streefwaarde (qua koopprijs en gerelateerde inkomen) gegeven waar de bewoners naar toe kunnen werken.

De betrokkenheid bij de woning, zowel in een huur- als koopsituatie, wordt in verband gebracht met noties van burgerschap en het nemen van eigen verantwoordelijkheid voor de woning en woonomgeving. Eigenwoningbezit wordt in verband gebracht met "beter" burgerschap. Maar ook de buurtstabiliteit zou versterkt worden. Onder huurders komt het (beter) burgerschap tot stand doordat zij uitzicht hebben op koop. En onder kopers doordat deze een langere woontijd zouden hebben. Niet in de laatste plaats biedt het aanbod de mogelijkheid om te kopen, ook voor lagere inkomens, doordat korting wordt geboden op de prijs.

Betrokkenheid, zorg, stabiliteit, tevredenheid en participatie leiden tot verbetering van de leefbaarheid. De leefbaarheid kan door de inkomsten uit de verkoop versterkt worden doordat de corporatie deze inkomsten kan herinvesteren in de buurt.

Te Woon moet uiteindelijk, door voorgaande mechanismen leiden tot “betere mensen in betere wijken”. Verschillende doelen en effecten en de samenwerking door de verschillende mechanismen worden als het (directe) verlengde van elkaar gezien. De respondenten spreidden een groot geloof ten toon in het behalen van de genoemde doelen als resultaat (effect) van Te Woon. Dit wordt geïllustreerd met voorbeelden van effecten die op een verbetering van de leefbaarheid en betrokkenheid duiden. Paragraaf 4.3.6 beschrijft de door de respondenten waargenomen effecten.

§ 4.3.5 Effecten op langere termijn

Enkele verwachte effecten op de lange termijn beslaan met name de woningmarkt en de maatschappij of samenleving. Te Woon zou, door de keuze tussen marktprijs en koop met korting, de woningprijsontwikkeling kunnen temperen. Door de nieuwe keuzemogelijkheden, juist ook de keuze om te kunnen kopen in een huursituatie, kan Te Woon bijdragen aan het ontspannen van de woningmarkt. Door de betere betaalbaarheid van de woningen kan bovendien, ook door het prijsdempende effect, het gat tussen het huur- en koopsegment verkleind worden. Toenemende verkoop, verkleining van de sociale huursector, zou opzichzelf eigenaarbewonerschap bevorderen. Bovendien zou door het grotere aandeel eigenaarbewoners de rol van vermogensopbouw door woningeigendom duidelijker worden en dit zou verkoop verder stimuleren. Niet in de laatste plaats maakt het geven van korting woningeigendom en daarmee vermogensopbouw via een hypotheek ook voor lage inkomens mogelijk. Deze inkomensontwikkeling draagt bij aan het vasthouden of aantrekken van koopkracht in de wijken. Wijken die van huurgedomineerd naar koopgedomineerd omklappen zouden populairder worden en dat draagt weer bij aan de waardeontwikkeling van de woningen die het inkomen van de bewoners doet stijgen. De medewerkers van de verschillende corporaties merken wel op dat vooral de effecten op de grotere schalen, zoals de woningmarkt en maatschappij (nog) niet snel verwacht kunnen worden.

§ 4.3.6 Waargenomen effecten

Naast de beoogde doelen, effecten, middelen en instrumenten is er over de daadwerkelijk waargenomen effecten gesproken tijdens de interviews. De respondenten meenden (in 2007) een toename in de verkoop waar te nemen, of tenminste een groeiende bereidheid om de woning te (willen) kopen. USP (2008) signaleert echter dat de koopwens onder huurders afneemt. USP verklaart dit door het

flinke aantal reeds verkochte huurwoningen waardoor het aantal huurders dat met een latente koopwens zat, kleiner geworden is. In 2010 concluderen NVB en OTB (2010) dat ook kopers meer overwegen om te gaan huren.

De verkoopresultaten gemeld door stichting OpMaat (zie 4.2.3) laten geen duidelijke groei zien. Er lijkt een algemeen gemiddeld verkooppercentage te bestaan van 10%. Hoewel ten tijde van de interviews reeds enkele onderzoeken naar klanttevredenheid waren gedaan, noemden de respondenten vooral effecten waarover (nog) geen gegevens beschikbaar waren. De klanttevredenheid, zo merkten de respondenten bovendien op, hangt niet alleen af van Te Woon. Veranderingen in de gemeten tevredenheid konden daaraan dus ook niet (volledig) toegeschreven worden.

Alle respondenten zien een toenemende vraag naar de verkoop van hun huurwoningen, of menen deze te zien. Deze toename kan niet gestaafd worden met cijfers over verkoop, doordat het aanbod bij alle respondenten toeneemt. Hierdoor groeit ook het verkochte volume. De afzet van verkoop van sociale huurwoningen in Te Woon en/of KoopGarant lijkt echter stabiel rond de 10% van het aanbod te zijn (getuige 4.2.3).

Enkele corporaties menen waar te nemen dat het aantal VvE's en leefbaarheidcommissies (als deel van een VvE of als deel van een actieve bewonersgroep) toeneemt. Dat het aantal VvE's waarin corporaties deelnemen stijgt, hangt samen met het verkopen van appartementen. In de opinie van de respondenten neemt de actieve betrokkenheid onder kopers en huurders toe. Zij herkennen hierin tekenen van groeiende betrokkenheid bij de buurt. Wel benadrukken de medewerkers dat het kleine en kleinschalige initiatieven betreft, waarvan resultaat en levensduur afgewacht moeten worden.

Enkele respondenten hebben het gevoel dat er verbeteringen te bespeuren zijn in de onderlinge relaties van bewoners. Het idee dat er 'weerbare' (kracht) wijken moeten ontstaan, wordt door dit gevoel ondersteund. De respondenten wijzen het groeiend onderlinge contact aan als gevolg van Te Woon, wat voor tevredenheid en zorg voor de buurt zorgt (zie 4.3.4). Ook bij planvorming ten behoeve van bijvoorbeeld herstructurering (door corporatie(s) en gemeente) is de participatie groter geworden, zo menen de respondenten.

Eén enkele respondent meent al kleine prijstemperende effecten waar te nemen. Bij een gelijktijdig aanbod van vergelijkbare woningen in dezelfde straat, bij voorkeur in hetzelfde bouwblok of tenminste in een vergelijkbaar gebouw, blijft de woning aangeboden door de particuliere verkoper langer te koop staan. Dit drukt de prijs. Dit betreft echter, zo wordt opgemerkt, alleen enkele de respondent bekende voorbeelden.

Een door verschillende respondenten ervaren effect is stabilisatie van de buurt. Niet alleen zijn de onderlinge relaties aan het verbeteren, ook de verhuisbewegingen

nemen af. De afname van de mobiliteit wordt echter zowel als bedreiging (er komen geen woningen meer vrij en dus stopt de doorstroming volledig) en als zegen gezien (hoge mutatiegraad zorgt voor instabiliteit en gevoelens van onveiligheid door onbekendheid).

Alle respondenten benadrukken dat het gaat om kleine stapjes in de goede richting, die moeten leiden tot grotere effecten op de maatschappij (samenleving) en de woningmarkt. De waargenomen (gevoelde) effecten sterken de medewerkers in het idee op de goede weg te zijn.

§ 4.4 Toepassing van en ervaringen met Te Woon in de praktijk

De variatie in contractvormen en benamingen van huur-koopkeuzemodellen doet vermoeden dat er verschillen bestaan in de wijze waarop het aanbod tot stand komt. In de interviews zijn de respondenten gevraagd naar de wijze van aanbieden en welke middelen zij tot hun beschikking hebben. Daarnaast worden door alle respondenten belemmeringen voor de ontwikkeling en de toepassing van huur-koopkeuzemodellen en verkoop van woningen beschreven. De wijze van aanbieden en de belemmeringen komen in aparte paragrafen aan de orde.

§ 4.4.1 Wijze van aanbieden

De wijze van aanbieden is in de interviews aan de orde gekomen aan de hand van de ingezette instrumenten en de beschikbare middelen. Ten eerste kan hier in het algemeen over opgemerkt worden dat principeverschillen niet naar voren zijn gekomen. Ten tweede kan hierover opgemerkt worden dat juist in details van de uitvoering wel verschillen bestaan. De verschillen kunnen niet gerelateerd worden aan de ligging (stedelijk-landelijk) maar wel enigszins aan de omvang (groot-klein). Grote corporaties hebben meer middelen tot hun beschikking. Dit komt niet zozeer tot uitdrukking in gemaakte kosten (over de inzet van financiën doet geen respondent concrete uitspraken), maar wel in de aanpak van voorlichting (individueel of collectieve avonden), vrijmaken van personeel (aparte verkoopvoorbereiders) en opleiding en voorbereiding van personeel (cursussen en introductie nieuwe functiegroep).

Paragraaf 3.2.1 bracht aan het licht dat geen enkele corporatie klantgestuurd voorraadbeleid zonder meer op haar gehele voorraad toepast. Voor verkoop en Te Woon

worden dezelfde uitzonderingen gemaakt: bijzondere woningen (toegankelijk voor mindervaliden, studenten) worden uitgesloten, net als woningen die mogelijk gesloopt zullen worden. Een enkele corporatie sluit ook de zeer bijzondere (bijvoorbeeld grote woningen met veel kamers en lage huurprijs, bijvoorbeeld geschikt voor grote gezinnen) uit omdat deze (te) schaars zijn op de huurmarkt. In het algemeen worden behalve genoemde niet veel uitzonderingen gemaakt. Te Woon is namelijk een 'gesloten systeem' waarbij de woningen door terugkoop weer voor de keuze tussen huur en koop in aanmerking komen.

Als eerste wordt door de corporaties gekozen om de 'makkelijke' woningen aan te bieden. De voor verkoop (of de mogelijkheid tot koop) bestemde woningen moeten, zeker in het geval van vrije keuze en bij aanbod aan zittende huurders, goed onderhouden zijn. De woningen uit de voorraad die als gevolg hiervan als 'makkelijk' aan te bieden gelden, zijn goed verzorgde woningen. Naarmate het onderhoud (er wordt uitgegaan van planmatig onderhoud) vordert kan het aanbod uitgebreid worden. Intern vergt het aanbieden en verkopen aanzienlijke voorbereiding. Dit gaat niet alleen op voor het personeel, maar ook voor het in orde maken van de woningen en de juridische voorwaarden. Zo is splitsing in geval van appartementen vaak noodzakelijk. Op deze interne voorbereidingen wordt in 4.4.2 teruggekomen.

Het toekomstige aanbod wordt door de corporaties zonder uitzondering vooraf aangekondigd bij de bewoners. Zowel in periodieke algemene mailings zoals de infokrant, als per individuele post. Een geadresseerde brief gaat meestal vooraf aan het persoonlijke aanbod op het moment dat de (juridische en technische) voorbereidingen (bijna) afgerond zijn. Het aanbod aan de bewoner bevat in de meeste gevallen een richtprijs gebaseerd op een geveltaxatie. Afhankelijk van de corporatie worden de taxatiewaarde of de verschillende kooprijzen (waarin korting verrekend is) genoemd. In een enkel geval wordt een bandbreedte voor de prijs genoemd en één corporatie noemt een maximale afwijking van de genoemde prijs. Sommige corporaties bieden bij interesse een individuele taxatie van de woning aan. In enkele gevallen moet de bewoner een taxatie bij het afzien van koop (toch) zelf betalen, meestal draagt de corporatie deze kosten.

Alle aanbiedingen voorzien de bewoners van aanvullende informatie. Als informatieve websites worden die van OpMaat (in het verleden KoopGarant en Te Woon) en de website van de eigen organisatie genoemd. Bij sommige corporaties kan bij speciaal opgeleid of getraind personeel te rade worden gegaan en in een enkel geval kan dit bij een lokale bank of makelaar. Verkoop loopt niet uitsluitend via het eigen personeel, maar er wordt gebruik gemaakt van een externe makelaar (in een enkel geval een volle dochter van de corporatie).

De voorlichting en begeleiding van de klant bij het kiezen verschilt tussen corporaties. Sommige corporaties kiezen voor afstand. In deze gevallen doet de corporatie alleen het aanbod, wijst op aanvullende informatie en laat de klant het verder zelf uitzoeken. Andere corporaties doen bijna het tegengestelde. Deze corporaties gaan na het aanbod verder met voorlichting en bieden persoonlijke assistentie. Hierin ligt de tegenstelling tussen 'verheffen' en 'eigen kracht' (zie paragraaf 4.3). Eén corporatie merkt op dat deze aanpak ook afhangt van de druk vanuit de afdeling financiën (zie 4.3.3). Een laatste corporatie probeert de klant te beschermen tegen zelfoverschatting door zo dicht mogelijk bij hem te staan. Deze corporatie wil zelf ook controleren of de koper wel aan de NHG-voorwaarden (zie 4.2.2) voldoet en probeert te voorkomen dat de klant een "wurghypotheek" afsluit.

§ 4.4.2 Belemmeringen van en voor Te Woon

In de interviews zijn de belemmeringen die Te Woon bij het bereiken van de gewenste doelen en effecten ondervindt, sterk gekoppeld aan de waargenomen effecten. De corporaties zien de belemmeringen vooral als een externe aangelegenheid: zij worden belemmerd door wet- en regelgeving, door partijen die niet mee willen werken en door samenwerkingsverbanden en bijbehorend instrumentarium. De genoemde belemmeringen worden beschreven naar het onderscheid tussen interne en externe belemmeringen.

Interne belemmeringen bestaan uit het proces (voorbereiding en aanbidding), beeldvorming en expertise van het personeel en daarmee in samenhang de bedrijfsvoering in het algemeen. Bij alle corporaties worden de voorbereidingen voor het aanbieden uitgevoerd per complex. Dit vereist dat de systemen en administratie op orde zijn en vergt in bijna alle gevallen een extra inspanning. Vervolgens moeten eventuele splitsingen en andere administratieve en juridische, zoals taxatie en toestemmingen, voorbereidingen gedaan worden. Dit vraagt 'speciaal' personeel (apart opgeleid en getraind) of extra inzet van personeel. De voorbereiding wordt unaniem als zeer arbeidsintensief aangemerkt, niet in de laatste plaats omdat zowel intern als extern 'de neuzen dezelfde kant op' moeten komen te staan.

Intern is het voor sommige corporaties moeilijk om het personeel dat voor de verhuur verantwoordelijk is enthousiast te krijgen voor Te Woon. Te Woon wordt gezien als extra belasting, een andere manier van werken en soms zelfs als 'ongepast'. In dit laatste geval overheerst de gedachte "wij verhuren". Ook het meekrijgen van andere functiegroepen, hoewel minder direct betrokken, blijkt daarbij soms ingewikkeld. Het overtuigen en opleiden van het personeel vraagt veel tijd. Aan opleiding van het personeel, bekend maken met details van contracten, procedures, administratie

en systemen en voorlichting, kan en moet meer tijd besteed worden volgens de respondenten. Dit is noodzakelijk om meer draagvlak onder het personeel zelf te verwerven. Angst voor het onbekende (Te Woon), de onwil om te veranderen (in processen en dagelijkse bezigheden) en de algemene houding tegenover de klant (klantgerichtheid) vormen de belangrijkste belemmeringen. Het personeelsbeleid is hier (te) weinig op gericht. Het komt voor dat Te Woon wordt gezien als verkoopmodel, terwijl het een keuzemodel is. De respondenten menen dat het tijd zal kosten en dat de belemmeringen niet alleen intern gelegen zijn, maar vooral ook buiten. Ze menen voorop te lopen en veel sneller mee te kunnen gaan met de maatschappelijke ontwikkelingen dan hen (extern) wordt toegestaan.

Externe belemmeringen bestaan uit wetgeving (zoals het toestaan van de verkoop en winstdeling), de overheid (lokaal en nationaal, ook samenwerkingsverbanden), de markt en de maatschappij (media en beeldvorming).

De wetgeving wordt door alle respondenten als belemmering genoemd, hoewel bijvoorbeeld de fair valuetabel in 2006 is vastgesteld (zie 4.2.4). Het zijn vooral terugblikken die duiden op opstartproblemen, zoals bijvoorbeeld het moeten aanvragen van toestemming voor verkoop van elke woning afzonderlijk. Ook de discussie over wanneer hypotheekrenteaftrek wel of niet beschikbaar was (zie 4.2.4) zorgde voor vertraging bij het invoeren van Te Woon. Deze problemen waren inmiddels verholpen, maar het moeten overtuigen van de lokale overheden van het nut en de werking van Te Woon is een nog telkens terugkerende belemmering. Lokale overheden, gemeenten in het bijzonder, zijn verantwoordelijk voor diverse vergunningen die benodigd zijn voor de verkoop (bijvoorbeeld splitsing, onttrekking en erfpacht). Medewerking van de gemeente is dus noodzaak en het overtuigen van de gemeente over de werking (woningen worden niet jaarlijks onttrokken aan de sociale voorraad, maar keren na wederverkoop altijd terug) blijkt moeizaam.

Het nut van verkoop en meer in het bijzonder de bestemming van de gelden, is met name een publieke discussie. Ook het publiek, breder dan alleen de eigen huurders, moet overtuigd worden van het nut van verkoop en van het behoud van de sociale voorraad. Duidelijkheid over de verkoopomvang en de bestemming van de inkomsten is moeilijk te geven, doordat het verkooprendement moeilijk te begroten is. De koop is (met zijn) de keuze van de bewoners (zie 4.3.2). Daarmee in samenhang kunnen ook geen toezeggingen gedaan worden over het herinvesteringsvolume. Beeldvorming over 'graaiende corporatiedirecteuren' werkt het overtuigen van publiek en politiek niet in de hand; zo wordt opgemerkt.

Aan de instrumenten voor de woonruimteverdeling die samen met gemeente(n) en collega corporaties (en andere partijen in enkele gevallen) gehanteerd worden, wordt door de respondenten zeer veel gewicht gegeven. Deze systemen zijn (in het verleden) ingericht op toewijzing op criteria (zie 2.2.2.6) en niet direct geschikt om contractopties weer te geven. Sommige corporaties willen daarnaast het toewijzen op

criteria loslaten en geven de voorkeur aan het toonbankmodel (wie het eerst komt) of lotingmodel. Overtuigen van de samenwerkingsverbanden en het (her)inrichten van de systemen wordt als grootste hobbel genoemd. Hierbij is ook het garanderen van het opnamevermogen van de eigen voorraad voor lage inkomens (die niet zouden kunnen kopen) een discussiepunt. Toewijzingspercentages en slagingskansberekening moeten collega's overtuigen, in combinatie met het principe van Te Woon: de woning blijft tot de sociale voorraad behoren en keert bij wederverkoop terug in de voorraad.

De klant zelf, ook de organisaties van klanten zoals bewonerscommissies en huurdersverenigingen, worden ook als belemmering genoemd. De organisaties zijn moeilijk van het nut en de noodzaak te overtuigen. Het vergt, zo wordt aangegeven, een lange adem en goede argumenteringen, niet alleen om de huurders van de noodzaak van verkoop te overtuigen, maar ook om noodzakelijke wijzigingen in beleid (zoals het verdelingsmodel) door te kunnen voeren. "De klant moet zich aanpassen" en "moet bekend raken met de nieuwe mogelijkheden". De respondenten geven aan dat zowel de individuele klant als de organisaties moeite hebben met participatie en acceptatie. Participatie, het deelnemen, hangt voor een groot deel af van kennis hebben van, zo menen de respondenten. Veel informatie die door de corporatie gegeven wordt, blijkt echter niet door de klant opgenomen te worden. Van Heusden (2006) ondersteunt deze constatering van de respondenten: informatie van corporaties belandt vaak ongelezen in de prullenbak. Interesse voor nieuwe producten en diensten komt daardoor ook niet snel tot uiting in afnamecijfers. Dat de klant geen interesse heeft in het product of dat het product niet aansluit bij de mogelijkheden van de klant wordt door de respondenten nauwelijks geloofd, ten minste niet als mogelijkheid genoemd. Ten slotte is de scheiding van de markten een probleem. Huurders zoeken niet naar een koopwoning in de huursector, kopers niet naar een koopwoning in de huursector. Dit belemmert de verkoop en het behalen van de doelen, zoals leefbaarheid en menging. Mensen die willen kopen moeten toegang krijgen tot de woonruimteverdeling, of de woningen moeten ook via koopkanalen (verkoopmakelaars) aangeboden mogen worden. Hier komen de belemmeringen van wet- en regelgeving en maatschappij samen.

Uiteindelijk menen de corporaties dat zij meegaan met hun tijd en dat zij de bewoners (en maatschappij) daarin mee moeten nemen. Dat intern en extern tegenwerking en (wantrouwige) voorzichtigheid ondervonden wordt, vinden de respondenten vreemd. Dit leidt vervolgens tot de vraag of de bewoners en beoogde klanten wel bereikt worden (weten ze van het aanbod?) en of deze wel interesse hebben in het product. Dit zijn deelvragen in hoofdstuk 5.

Maatschappelijk Gebonden Eigendom was een koepelterm voor verkoop met korting van sociale huurwoningen door corporaties. De opkomst van nieuwe vormen zoals KoopGarant, Sociale Koop en Koop Goedkoop maken hieraan een einde. KoopGarant is één van de meest bekende varianten die nu op de markt voor handen is. Het marktaandeel van aanbieders van KoopGarant is snel gegroeid terwijl het aantal corporaties dat Te Woon als afnemer van een licentie aanbiedt hier sterk bij achterblijft. Naast KoopGarant bestaan andere vormen van koopaanbiedingen die op grofweg drie manieren korting op de verkoopprijs van een huurwoning bieden: met winst- en verliesdeling; op basis van uitgestelde betaling; en op basis van een tweede hypotheek (verschafft door de corporatie). Er zijn geen corporaties bekend die kopers zelf laten kiezen tussen verkoopvarianten. Te Woon voorziet wel in een keuze tussen contracten: twee in de huur en twee in de koop. De keuzemogelijkheden uit contracten en details van de contracten worden, binnen door de stichting bepaalde randvoorwaarden, aan de corporatie overgelaten. Gebruikelijk is de keuze uit KoopGarant en KoopComfort. KoopComfort is in feite gelijk aan vrije verkoop maar met terugkoopgarantie. KoopGarant biedt huurders korting met winst en risicodeling bij gegarandeerde terugkoop door de corporatie.

Te Woon, en verkoop van woningen in het algemeen, komt voort uit een financieel motief dat samenvalt met een empowermentmotief. Empowerment bestaat in de eerste plaats uit de vrije keuze die te maken is tussen huren en kopen. Het financiële motief komt voort uit de noodzaak om middelen in het bedrijf te halen voor investeringen in leefbaarheid en onderhoud (zie ook hoofdstuk 2 en 3, Neele 2008, CFV 2002). De twee motieven kunnen op gespannen voet staan doordat de noodzaak van verkoop de vrije keuze kan belemmeren (emancipatiedilemma, zie 2.3.3), sommige respondenten signaleren dit zelf ook expliciet. Het stimuleren van verkooprendementen, ten laste van keuzevrijheid, is een gevaar voor Te Woon, zo erkennen de respondenten.

Empowerment blijkt ook onder corporaties een breed begrip gestoeld op grofweg twee verschillende benaderingen: verheffing en eigen kracht. Dat komt tot uiting in de benadering van Te Woon (en vergelijkbare modellen) door de corporaties. Empowerment wordt daarnaast gebruikt als koepelterm (vergelijk 2.3.1) waarin verschillende empowermentdoelen die zowel authority, energy, capacity en zeer expliciet economische empowerment raken.

In de verwachtingen van de corporatiemedewerkers lijken keuzemodellen meer gericht op de verkoop en de effecten van de verkoop van de woningen. De keuzemogelijkheid tussen huur en koop op zich leidt tot allerlei effecten die elkaar weer versterken. Uiteindelijk moeten de effecten van de keuzemogelijkheid en de uiteindelijke verkoop leiden tot weerbare bewoners in weerbare wijken. Leefbaarheid en betrokkenheid

zijn in de beschreven mechanismen sleutelementen. Economische empowerment is een van de eerste effecten die verwacht worden van de koop van de woning. Bewoners zouden (meer) gaan werken en/of hun inkomen verbeteren. Ook integratie, burgerschap, zelfredzaamheid en verantwoordelijkheid worden genoemd. De verwachte effecten van Te Woon strekken zich uit van empowerment en bedrijfsdoelen (zoals financiën) tot de woningmarkt en de maatschappij. Veel algemene doelen van klantgestuurd voorraadbeleid worden teruggevonden, maar het doel van efficiëntie (Gruis 2002) wordt niet teruggevonden. Eén van de belangrijkste verwachte effecten is de verbetering van de leefbaarheid in de wijk. De gedachte is dat door verkoop en de keuzemogelijkheid om te kopen, mensen meer betrokken zijn bij hun woning en woonomgeving en zij beter voor hun woning en woonomgeving zorgen. Op langere termijn moet de keuzemogelijkheid leiden tot effecten op de woningmarkt, zoals de verkleining van het gat tussen huur en koop. Een langetermijneffect op de maatschappij bestaat uit het slechten van de (status-)verschillen tussen de sectoren (huur en koop).

De waargenomen effecten steunen de respondenten in hun geloof in Te Woon. De beoogde doelen – betrokkenheid, leefbaarheid en financiële middelen – worden door de niet gekwantificeerde effecten ondersteund. De verkoopresultaten liggen rond tien procent, maar op sommige plaatsen is deze aanzienlijk hoger (tot 90% werd genoemd). Daartegenover worden de kosten die met Te Woon gemoeid zijn hoog ingeschat. Te Woon kost veel tijd en geld, met name in de aanloop en de voorbereiding van mogelijke verkoop. De kosten worden in dit onderzoek niet gekwantificeerd.

Belemmeringen worden vooral extern gezien. Wet- en regelgeving vormden de belangrijkste belemmeringen, maar ook de publieke opinie, de bekendheid en de gescheiden markten worden als grote hindernissen beschouwd. Intern moet ook gewaakt worden voor hindernissen. Deze liggen vooral bij het personeel en de benadering van Te Woon. Het personeel moet gemotiveerd en opgeleid worden en bij de benadering moet duidelijk zijn dat de autonome keuze van de bewoner gerespecteerd wordt. Te Woon is geen verkoopmodel en ook de financiële afdeling moet zich hiervan bewust zijn zo benadrukken de respondenten.

In antwoord op de onderzoeksvraag (5) 'wat zijn de door corporaties verwachte effecten van Te Woon?' kan geconcludeerd worden dat er veel van Te Woon wordt verwacht. Hoewel er niet heel duidelijk één gedeelde verwachting of één proces is waarlangs deze modellen een bijdrage leveren aan de woningmarkt, kan in grote lijnen gesproken worden over de verwachting van vele effecten op het terrein van empowerment, bedrijfsvoering, woningmarkt en de maatschappij. De modellen worden zo een groot probleemoplossend vermogen toegewezen. De visie hoe empowerment precies tot stand komt en tot al deze verschillende effecten kan leiden, verschilt per respondent. Een respondent verzuchtte daarover "dat zal ook bij iedereen anders zijn, afhankelijk van de uitgangspositie."

5 Interviews: bewoners over Te Woon

Van Te Woon worden door corporaties verschillende effecten verwacht waarbij voornamelijk twee doelen worden nagestreefd: empowerment van bewoners en het binnenhalen van financiële middelen door verkoop. De verwachte effecten staan in verband met empowerment en leefbaarheid in de wijk. De onderzoeksvraag die in dit hoofdstuk beantwoord wordt is 'wat zijn door bewoners verwachte empowermenteffecten van Te Woon?' (onderzoeksvraag 6). Aan de hand van interviews met bewoners uit Rotterdam wordt deze vraag beantwoord.³

De eerste paragraaf gaat in op de gehanteerde methode en de selectie van de bewoners voor de interviews en de gestelde vragen. De tweede paragraaf gaat in op de achtergrondkenmerken van de geïnterviewde bewoners. Daarnaast worden van de buurt, de woning en de activiteiten van de bewoners schetsen gegeven. Paragraaf drie gaat in op de algemene ervaringen met Te Woon en de verwachtingen die zij hadden en hebben van Te Woon. In de paragraaf worden redenen om niet te kopen of om te willen blijven huren beschreven en komt de algemene houding ten aanzien van Te Woon aan de orde. De vierde paragraaf gaat in op de ervaringen op energy empowermentaspecten. In paragraaf vijf zijn de bevindingen samengevat en wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag.

§ 5.1 Inleiding en opzet: verkenning onder bewoners

Kort na de introductie van Te Woon in Rotterdam door woningcorporatie Woonbron is door de Stichting Experimenten Volkshuisvesting (SEV) een evaluatie uitgevoerd (Papa et al. 2002). De evaluatie concludeerde dat er sprake was van empowerment van de bewoners. De kopers van de woningen hadden hun werkpositie, opleiding en hun inkomen verbeterd. Deze evaluatie was uitgevoerd onder kopers van nieuwbouwwoningen in Rotterdam. Woonbron biedt sinds het eerste Te Woonaanbod inmiddels 45% (ruim 20.000 woningen) van haar bezit aan in Te Woon (Woonbron

3

Over dit deel van het onderzoek is eerder gepubliceerd in Zijlstra en Gruis 2008b/c, Zijlstra 2009, Zijlstra en Gruis 2009, Zijlstra en Deuten 2010.

2010, cijfers over 2009). Het aandeel nieuwbouw hierin is beperkt (zie paragraaf 2.1). Woonbron heeft na de evaluatie van de SEV, het onderzoeksbureau USP een evaluatie laten uitvoeren van Te Woon. Deze evaluatie schetst een wat genuanceerder beeld van de effecten omdat naast nieuwbouw ook bestaande bouw is meegenomen en naast kopers ook de (zittende) huurders bevestigd zijn naar onder meer redenen om af te zien van koop. De belangrijkste redenen voor huurders om van koop af te zien waren leeftijd (te hoog) en inkomen (te laag) (Vos et al. 2005, Provoost en Forschelen-Jansen 2007). Als de belangrijkste redenen om voor een contracttype te kiezen, werden de maandelijkse lasten genoemd maar ook zekerheid blijkt van groot belang. Dit duidt op een mogelijk verschil in empowerment van bewoners. De resultaten van beide evaluaties zijn aanleiding om dieper op empowermenteffecten in te gaan onder (voornamelijk) zittende huurders. Inzicht in de ervaring en zienswijze van huurders kan bijdragen aan het verder ontwikkelen van Te Woon en afstemmen van Te Woon op de wensen en belevingswereld van de klant.

Om inzicht te krijgen in de belevingswereld van de klant zijn door de onderzoeker diepte-interviews gehouden met bewoners van Woonbron. De keuze tussen huur en koop en de mogelijkheid om te kopen met korting (en eventuele risicodeling en terugkoopgarantie) biedt, zoals vastgesteld, een verruiming van de keuzemogelijkheden. De manier waarop de bewoners deze keuze zien en de wijze waarop zij de mogelijkheden waarderen, staan centraal in dit hoofdstuk. De aspecten van energy empowerment – meaningfulness, choice, impact en competence – spelen daarbij een belangrijke rol om de ervaring vast te stellen.

§ 5.1.1 Methode: interviews

Dit hoofdstuk is een verkenning van de empowermenteffecten voor bewoners aan de hand van energy empowerment. Er is voor interviews gekozen om zo te garanderen dat de belevingswereld van de bewoners in hun eigen woorden duidelijk gemaakt kan worden.

Uit de theorie (hoofdstuk 2) en verwachtingen van corporatiemedewerkers (hoofdstuk 4) blijkt dat verwacht kan worden dat Te Woon leidt tot empowerment. Hoofdstuk 2 onderscheidt vier vormen van empowerment en volgens de corporaties draagt Te Woon bij aan de vier vormen van empowerment. Aan authority empowerment door de koop en daarmee de overdracht van eigendomsrechten. Aan economische empowerment doordat huurders de mogelijkheid te kopen (met korting) en doordat ze vermogen kunnen opbouwen. Maar ook zou Te Woon aan energy en capacity empowerment bijdragen. Kopers en aanstaand kopers zouden zich als gevolg van het Te Woonaanbod ontwikkelen en gemotiveerd raken om zichzelf te ontwikkelen. Daarnaast zouden

bewoners door het aanbod bij (willen) dragen aan de leefbaarheid in de buurt. Genoemde aannames gaan ervan uit dat de huurder die Te Woon aangeboden krijgt, kan kopen omdat de woning betaalbaar is door de geboden korting – ook voor de (aller) laagste inkomens. Bovendien wordt door de aanbieders aangenomen dat huurders kopen prefereren boven huren.

Energy empowerment kan aan de hand van het aspect meaningfulness illustreren welke afweging huurders en kopers maken. Een diepte-interview biedt respondenten de mogelijkheid om in een gesprek zowel eigen verbanden tussen zaken aan te brengen als om op verbanden door te vragen. Op deze wijze kan inzicht verkregen worden in het keuzeproces, de ervaring en belevingswereld van de bewoners. Was er sprake van een betekenisvolle keuze die een duidelijk effect zou hebben en was de respondent in staat, of achtten zij zichzelf in staat, deze keuze te maken en de gevolgen te dragen?

De onderzoeksresultaten worden vooral kwalitatief beschreven. Uitzondering hierop vormt paragraaf 5.2. In deze paragraaf is gekozen om de kenmerken van de respondenten ook kwantitatief weer te geven om deze te kunnen relateren aan de kenmerken van de buurt en bevolkingsgegevens van de buurten. Paragraaf 5.3 en paragraaf 5.4 in nog sterkere mate, beschrijven de bevindingen uit de interviews kwalitatief omdat dieper ingegaan wordt op motieven en individuele redenen om bepaalde keuzes te maken of bepaalde verwachtingen te koesteren.

§ 5.1.2 Selectie onderzoekswijken

De respondenten voor deze verkenning moeten bewoners van Te Woon zijn die een aanbod hebben gekregen om de huidige woning te kopen. Voor de selectie van deze bewoners is Woonbron Rotterdam benaderd, omdat deze een aanzienlijk deel van haar woningen Te Woon aanbiedt en hiermee al enige tijd ervaring heeft. Bovendien is het van belang dat de bewoners het aanbod en de overwegingen die zij daarbij gemaakt hebben, nog vers in het geheugen hebben. Het aanbod mag daarom niet te lang geleden zijn, maar bij voorkeur ook niet te recent omdat het overwegen nog in volle gang kan zijn en hierop geen invloed uitgeoefend mag worden. Woonbron heeft als één van de weinige corporaties die Te Woon aanbieden voor deze selectie criteria de juiste ervaring en (een groeiende) omvang van Te Woonaanbod.

De omvang van het Te Woonaanbod van Woonbron Rotterdam maakte het daarnaast mogelijk om te selecteren op verschillende wijken. De mogelijke wijken die in het onderzoek meegenomen konden worden zijn in verschillende stappen geselecteerd. De wijken waar nog geen, of slechts enkele Te Woonaanbiedingen waren gedaan, zoals in het centrum van Rotterdam, vielen af. Ook de afbakening van het onderzoek,

bestaande bouw, sloot enkele wijken waarin vooral nieuwbouw aangeboden werd, uit. Daarna werden de wijken waar het aanbod jonger dan een jaar of ouder dan 4 jaar was buiten beschouwing gelaten. Van enkele wijken was bekend dat onder bewoners weerzin tegen Te Woon bestond. Het was daarom niet bespreekbaar met de corporatie om daar interviews te houden. Ook waar de bewoners kort geleden waren benaderd voor een Te Woonevaluatie door de corporatie zelf, werden de complexen uitgesloten. Wijken waar grootschalige herstructurering of aanzienlijke renovatie gaande waren (of binnenkort zouden aanvagen) zijn ook uitgesloten om te voorkomen dat de met onzekerheid gepaard gaande emoties invloed zouden hebben op de antwoorden. Vervolgens is geselecteerd op afname van het aanbod. De wijken waar bijna geen woningen verkocht waren, bijvoorbeeld Delfshaven, werden uitgesloten omdat tenminste enkele kopers in het onderzoek betrokken zouden moeten kunnen worden. In de overblijvende selectie is gezocht naar complexen met een hoog rendement (groter dan gemiddeld 10%) van afgesloten niet-traditionele huurcontracten (inclusief koop) om een zo sterk mogelijk effect te kunnen waarnemen. Er bleken geen complexen binnen de selectie te bestaan die significant hoger scoorden dan het gemiddelde (10%). Twee wijken in de oostelijke Rotterdamse deelgemeente Alexander zijn uiteindelijk geselecteerd omdat deze na voorgaande selectiestappen als enige overbleven: Ommoord en Zevenkamp. In beide wijken zijn twee buurten geselecteerd op basis dat Woonbron er een dominante bezitspositie heeft. De interviews zijn afgenomen in de Grasbuurt in Ommoord en de Jazzbuurt in Zevenkamp.

§ 5.1.3 Selectie respondenten en respons

Door Woonbron is een brief met aankondiging voor het onderzoek verstuurd aan de bewoners van hun (oud)bezit waarbij aangegeven is dat een onderzoeker van deur tot deur zou komen om een interview af te nemen over Te Woon. Hierop hebben drie bewoners per email aan de onderzoeker gereageerd: één zou graag deelnemen aan het onderzoek (Jazzbuurt), de twee anderen juist niet (beide afkomstig uit de Grasbuurt). De interviews zijn gehouden in en rond de zomer van 2007. Bij aanvang van de interviews is geen selectiemechanisme gebruikt om bewoners te benaderen omdat van bewoners anders dan adressen geen gegevens ter beschikking waren gesteld. De interviews zijn aan huis afgenomen op basis van aanwezigheid. De bewoners is hierbij eerst gevraagd of er interesse was om deel te nemen en is de mogelijkheid geboden om een afspraak te maken of om direct aan het interview deel te nemen. Voor het benaderen van de respondenten is op verschillende momenten van de dag, van 's ochtends tien uur tot 's avonds acht uur op verschillende dagen van de week door de buurten van deur tot deur gegaan. Sommige respondenten zijn aangebracht door bewoners op basis van verwijzing (sneeuwbal methode).

	Adressen	Benaderd	Meegewerkt	Respons	Totaal bruikbaar	Respons / populatie
Grasbuurt	160	26	15	58%	9	6%
Jazzbuurt	99	40	23	58%	18	18%

Tabel 5.1: respons in Gras- en Jazzbuurt

Met het afnemen van de interviews is opgehouden op het moment dat er geen nieuwe gegevens meer op tafel kwamen (verzadiging). Voor het bereiken van deze verzadiging zijn met 38 bewoners interviews gehouden waarvan er uiteindelijk 27 in hun geheel bruikbaar bleken. Er zijn in totaal 66 bewoners benaderd waarvan er 38 meewerkten wat betekent dat de respons 58% is. In tabel 5.1 zijn respons, volledigheid van de interviews en de totale omvang van het aantal geselecteerde adressen weergegeven.

§ 5.1.4 Vragenlijst

De gehanteerde vragenlijst was gericht op het vinden van antwoord op de vraag welke energy empowerment bewoners ervaren van Te Woon en welke verwachtingen zij hebben. Als basis voor de vragenlijst zijn achtergrondkenmerken (deze sloten de vragenlijst af) en enkele vragen uit het eerdere evaluatieonderzoek gehanteerd (Provoost en Forschelen-Jansen 2007). De eerdere evaluatievragen omvatten de kennis van Te Woon, moment en herinnering van het aanbod en welk contract men is aangegaan. Vervolgens is ingegaan op de motivatie van de keuze. Welke redenen waren er om voor een contract te kiezen en hoe is tot de keuze gekomen? Hierop aansluitend is naar de ervaring van impact, meaningfulness, competence en choice gevraagd. De ervaringen met Te Woon, de waardering in het algemeen en de verwachtingen gingen enkele vragen over het eigen gedrag vooraf. Het betrof vragen naar bestaande en nieuw ontplooidde activiteiten in de woning en om de woning of in de buurt. Ter controle zijn enkele vragen gesteld over de verwachte effecten aangaande de leefbaarheid van de wijk en het effect op de woningmarkt. Als laatste kwamen de vragen naar achtergrondkenmerken aan bod die aspecten als opleidingen en inkomen bevatten.

De gehanteerde vragen zijn allen als open vragen gesteld waarna de geïnterviewde werd gevraagd om, wanneer van toepassing, een gesloten antwoord te bevestigen of te ontkennen. Tijdens de interviews is er in een aantal gevallen afgeweken van de opzet van de vragenlijst. Hiervoor waren twee redenen. Ten eerste: wanneer de geïnterviewde uitgebreide antwoorden gaf waarin andere vragen reeds aan de orde kwamen. Ten tweede: door het stellen van de vragen als open vragen was het niet in

alle gevallen mogelijk (en wenselijk) om de volgorde van de vragen strikt te volgen. Het voordeel was dat de interviews het karakter van gestructureerde gesprekken kregen waarin de respondenten zich ogenschijnlijk op hun gemak voelden en alle vragen (zonder omhaal) beantwoordden. Het nadeel van het loslaten van de structuur is dat uiteindelijk een aantal (11) interviews niet compleet bleek. Dit hoofdstuk is uitsluitend gebaseerd op de complete interviews.

§ 5.2 Kenmerken van de wijken en bewoners

In deze paragraaf wordt stilgestaan bij enkele achtergrondkenmerken van de wijken en de respondenten uit dit onderzoek. Doel is om de woonsituatie, de buurt, de bewoners en de relaties tussen deze kenmerken kort te schetsen, teneinde eventuele verbanden te kunnen signaleren. Onderscheiden worden kenmerken van de geselecteerde buurten, kenmerken van de bewoners (leeftijd, opleiding etcetera) en de relatie tussen de buurt en bewoning in vorm van woningtype, woonduur en koop- of huurprijs.

§ 5.2.1 Kenmerken wijken

De wijken Ommoord en Zevenkamp vallen beide onder de vestiging van Woonbron Prins Alexander. Beide zijn gebouwd rond de jaren '70. Beide wijken hebben weinig last van parkeerdruk en liggen ongeveer een halfuur met de metro van het centrum van Rotterdam. De wijken zijn gebouwd volgens het woonerfprincipe. Beide wijken liggen nabij een metrohalte en dichtbij belangrijke ontsluitingswegen. Er zijn ook verschillen tussen de wijken. De Grasbuurt is groen van opzet en iets jonger dan de Jazzbuurt, waar ook wat meer woningdifferentiatie is. De Grasbuurt ligt nabij een metrohalte en beschikt over een klein (buurt)winkelcentrum. De buurt ligt vrijwel direct aan een belangrijke ontsluitingsweg en bij het centrum van Rotterdam Alexander, waar ook het gelijknamige treinstation gelegen is. De buurt bestaat voornamelijk uit grondgebonden woningen met vier kamers.

	2001	2006
Grasbuurt	Veilig	Veilig
Jazzbuurt	aandacht	Veilig

Tabel 5.2: veiligheidsindex 2001 en 2006 naar categorieën voor Gras- en Jazzbuurt (ontleend aan COS 2007)

De Jazzbuurt ligt iets verder naar het oosten van het centrum van Rotterdam. De metrohalte Ambachtsland ligt in het gelijknamige (wijk)winkelcentrum en direct naast de Jazzbuurt (aan de andere kant van het metrospoor). Hoewel de wijk meer gemengd is, meer hoogbouw kent, en als gevolg hiervan wat minder groen is, ligt zij direct naast een grote (recreatie-)plas ingeklemd door dijklichamen. De Jazzbuurt stond in 2001 op de veiligheidsmonitor van Rotterdam aangemerkt als aandachtsgebied. In 2006, onder meer door de koopavond in het winkelcentrum af te schaffen, is de beoordeling weer veilig. De grasbuurt scoorde in beide jaren veilig (tabel 5.2).

	Verhuurd	Verkocht	Totaal	% Verkocht
Grasbuurt	140	20	160	12,5%
Jazzbuurt	93	6	99	6,5%

Tabel 5.3: verkooprendement Gras- en Jazzbuurt van adressen in steekproef (Peildatum juni 2007, bron: Woonbron)

De verkooppentages in de geselecteerde buurten zijn afgebeeld in tabel 5.3. In geen van beide wijken zijn alternatieve huurcontracten afgesloten. De Jazzbuurt scoort duidelijk lager in haar verkooprendement, ook lager dan het Woonbron gemiddelde, terwijl de Grasbuurt iets boven gemiddeld scoort. Aangenomen wordt dat het verschil te verklaren is aan de hand van de buurtkenmerken, enerzijds het woningtype (meer gestapelde bouw) en anderzijds aan de wijkbeleving (minder prettige woonomgeving). De verschillen kunnen echter ook samenhangen met de kenmerken van de individuele bewoners.

§ 5.2.2 Achtergrondkenmerken respondenten

In deze paragraaf zijn de kerngegevens van de respondenten weergegeven. Voor de volledigheid gebeurt dit telkens voor beide buurten afzonderlijk waarbij relaties tussen de kenmerken van de buurt en de bewoners aangestipt worden.

Verschillen in leeftijd en levensfase van de respondenten in beide buurten komen duidelijk naar voren. De respondenten in de Jazzbuurt zijn wat jonger dan die in de Grasbuurt (tabel 5.4). Dit hangt samen met de leeftijd van de gebouwde omgeving. De leeftijden van de geïnterviewden zijn een representatieve afspiegeling van de bevolkingsopbouw in de buurt (met een afwijking binnen een marge van 10% vergeleken met COS 2007).

	20-34	35-54	55-64	65+	Totaal
Grasbuurt	1	2	2	4	9
Jazzbuurt	2	10	3	3	18

Tabel 5.4: leeftijd van de respondenten (aantal respondenten).

De herkomst van de respondenten laat zien dat zij in de Grasbuurt sterker de autochtonen vertegenwoordigen dan in de Jazzbuurt (tabel 5.5). De respondenten vertegenwoordigen de bevolkingsopbouw van de Jazzbuurt. Negen van de respondenten waren niet in Nederland geboren en hun ouders ook niet. Dit stemt overeen met de cijfers van het COS (2007) die aangeven dat Ommoord voor 79% en Zevenkamp voor 65% uit autochtonen bestaat. Van de geïnterviewden in de Jazzbuurt waren 7 van de 9 niet in Nederland geboren geïnterviewden van Antilliaanse of Surinaamse afkomst.

	NNG-NNGO	NG-NNGO	NG-NGO	Totaal
Grasbuurt	1	1	7	9
Jazzbuurt	9	-	9	18

Tabel 5.5: herkomst van de respondenten (aantal respondenten). (NG= in Nederland geboren, NNG=niet in Nederland geboren, NGO= in Nederland geboren ouders, NNGO= niet in Nederland geboren ouders)

Het opleidingsniveau van de respondenten verschilt niet aanzienlijk per buurt (tabel 5.6). Het opleidingsniveau is relatief laag maar in overeenstemming met het Rotterdams gemiddelde (40% middelbaar en hoger opgeleiden, Rotterdam 2010). Het verschil tussen beide buurten is 3%: in Zevenkamp zijn de bewoners iets vaker hoog opgeleid (Rotterdam 2010).

	Geen	M/M/M	H/H	VWO	WO	Totaal
Grasbuurt	1	5	3	-	-	9
Jazzbuurt	-	13	4	1	-	18

Tabel 5.6: opleiding van de respondenten (aantal respondenten) (M/M/M: Mavo, Mulo, MBO; H/H: Havo/HBO)

In de Grasbuurt geven de geïnterviewden aan duidelijk meer te verdienen dan in de Jazzbuurt (tabel 5.7). Dit hangt samen met de huurprijs en als gevolg hiervan met het woningtype en de maat van de woningen. In de Jazzbuurt verdient niemand meer dan € 3.000,- netto per maand en bijna de helft van de bewoners verdient minder

dan € 1.000,-. In de Grasbuurt is dit beeld precies omgekeerd: niemand verdient minder dan € 1.000,- per maand en meer dan de helft verdient meer dan € 3.000,- netto per maand. COS 2007 toont dat het verschil op wijkniveau op jaarbasis in het gestandaardiseerd gemiddeld besteedbaar inkomen 8.000 Euro bedraagt in 2006. Het gemiddelde in beide buurten ligt hoger dan voor Rotterdam als geheel (9.000 Euro).

	<1.000	1.000-1.999	2.000-2.999	3.000+	Totaal
Grasbuurt	-	1	3	5	9
Jazzbuurt	8	8	2	-	18

Tabel 5.7: inkomens van de respondenten in Euro/maand (aantal respondenten)

De geïnterviewden in de Grasbuurt zijn ouder dan die in de Jazzbuurt en als gevolg hiervan zijn er meer bewoners die pensioen genieten in de Grasbuurt. De werkende geïnterviewden in de Grasbuurt zijn jonger en uitsluitend tweeverdieners. De Jazzbuurt laat, net als op de andere aspecten, een meer gedifferentieerd beeld zien. In lijn met woningtype en prijs zijn in de Jazzbuurt ook mensen die leven van een uitkering en op één inkomen te vinden. Opleiding en inkomen hangen wel samen maar ook lager opgeleiden hebben door werkervaring en eventuele cursussen hun inkomen in de loop der jaren weten te verbeteren. COS (2007) laat ook een stijging van het inkomen en een afname van aantal uitkeringen zien in beide wijken.

	2 Inkomens	1 Inkomen	Uitkering	Pensioen	Totaal
Grasbuurt	4	-	-	5	9
Jazzbuurt	3	9	4	2	18

Tabel 5.8: hoofdbron van inkomen van de respondenten (aantal respondenten).

De woonduur van de geïnterviewden reflecteert het verschil in bouwperiode duidelijk. Hoewel er geen tien jaar tussen de bouw van beide wijken zat, is het verschil zichtbaar doordat een woonduur langer dan 30 jaar alleen in de Grasbuurt mogelijk was (tabel 5.9). De mutatiegraad in de Jazzbuurt is ogenschijnlijk hoger dan in de Grasbuurt. Dit kan ook met de woningtypes samenhangen. Een rijtjeswoning staat namelijk hoger op de woningladder dan een gestapelde of geschakelde woning en is daardoor populairder. Wanneer een bewoner een dergelijke woning heeft gevonden verlaat deze hem niet snel (VROM 2007a).

	<10	10-19	20-29	30+	Totaal
Grasbuurt	2	2	-	5	9
Jazzbuurt	5	6	7	-	18

Tabel 5.9: woonduur van de respondenten in jaren (aantal respondenten).

De woningen die de respondenten bewonen weerspiegelen ook het verschil tussen de beide buurten. Het bezit van Woonbron in de Jazzbuurt bestaat uitsluitend uit gestapelde en geschakelde woningen. De Grasbuurt daarentegen is vrijwel geheel opgebouwd uit grondgebonden eengezinswoningen (rijtjeshuizen) met een eigen voor- en achtertuin.

	Eengezinswoning	Maisonnette begane grond	Maisonnette verdieping	Appartement	Totaal
Grasbuurt	9	-	-	-	9
Jazzbuurt	-	5	8	5	18

Tabel 5.10: woningtype van de woning van de respondenten (aantal respondenten).

Van de 27 interviews zijn er 5 geïnterviewden die tot aankoop van de woning zijn overgegaan (zie tabel 5.11). Het aandeel kopers in de interviews is daarmee klein, maar iets hoger dan het percentage verkoop dat in beide buurten bereikt is (zie tabel 5.3). De kopers in beide buurten behoren tot de bewoners met hogere (meer dan € 2.000,- netto per maand) inkomens. De maandelijkse hypotheeklast valt ook in de hoge categorie woonlasten. Of in de hypotheeklasten ook eventuele levensverzekering (en andere gerelateerde lasten) zijn meegenomen, is niet altijd geheel duidelijk. Wel zijn de eventuele VvE lasten (uitsluitend in de Jazzbuurt, in de Grasbuurt maakt niemand deel uit van een VvE) meegerekend, waardoor ook daar de maandelijkse lasten hoog (maar lager dan in de Grasbuurt) uitvallen.

Contracttype	Huur	HuurVast	KoopGarant	KoopComfort	Totaal
Grasbuurt	7	-	-	2	9
Jazzbuurt	15	-	3	-	18

Tabel 5.11: contracttype van de respondenten (aantal respondenten).

De woonlasten die de respondenten opgeven, netto per maand (minus de eventuele huurtoeslag), laten een beeld zien dat overeenstemt met de inkomens en met de woningtypen (tabel 5.12). In de Grasbuurt zijn de prijzen hoger en ontvangen minder mensen (als gevolg van de hogere inkomens) huurtoeslag. In de Jazzbuurt ontvangt bijna de helft van de mensen huurtoeslag en zijn de huurprijzen lager.

	<400	400-499	500+	Totaal	Huurtoeslag ontvangers
Grasbuurt	-	1	8	9	2
Jazzbuurt	4	12	2	18	8

Tabel 5.12: woonlast van de respondenten in netto Euro/maand zowel huurlast als hypotheeklast (aantal respondenten).

De verhuisgeneigdheid onder de respondenten is relatief groot: ongeveer de helft van de respondenten kijkt om zich heen en zes respondenten willen binnen drie jaar verhuizen. Twee verhuisgeneigden in de Grasbuurt hebben reeds een complex in aanbouw gevonden en hebben daarin een woning toegewezen gekregen. Zij zullen binnen een jaar naar een seniorencomplex in dezelfde buurt verhuizen. Andere respondenten, die verwachten dat ze binnen tien jaar zullen verhuizen, willen dit in verband met de gezinssituatie. Niet direct ouderdom maar het opgroeien van de kinderen of het verlaten van het ouderlijk huis is de aanleiding om te denken aan een verhuizing. In totaal elf respondenten houden het woningaanbod actief in de gaten, al is het niet zo dat ze direct willen verhuizen. De respondenten zijn vooral geïnteresseerd in hun positie in het woonruimteverdelingsysteem in relatie tot de kosten van de gewenste woning. Zij kijken voornamelijk uit naar een woning die voorbereid is op de oude dag: gelijkvloers en/of met een lift. De respondenten die niet op de oude dag voorsorteren en niet actief naar woningen kijken, geven juist de voorkeur aan een eengezinswoning. Deze respondenten wonen vaker in de Jazzbuurt en dus in een appartement of geschakelde woning. Een reden om (nog) niet te verhuizen is dat de woningen die de respondenten wensen 'te duur' zijn. De oudere respondenten met lange woonduur merken op dat woningen die geschikt zijn voor senioren, vaak nieuwbouw woningen zijn. Deze woningen zijn kleiner dan de huidige woning, maar wel duurder. De meeste verhuisgeneigden zagen tot nu toe af van een verhuizing omdat zij wel naar meer kwaliteit zoeken (voor de oude dag), bij voorkeur in de buurt, maar de woning mag niet duurder worden dan de huidige.

§ 5.3 Ervaringen en verwachtingen van bewoners

Deze paragraaf gaat in op het keuzeprocess, de redenen om te kopen of te (blijven) huren en de ervaringen en verwachtingen van Te Woon. Eerst wordt het keuzeprocess, met de redenen om niet te kopen, beschreven waarna wordt ingegaan op de vraag of de huurders überhaupt een koopwens hebben. De verwachtingen van de bewoners in het Te Woonaanbod zijn gescheiden naar eigen verwachtingen van het aanbod en hoe het uiteindelijke aanbod voldeed aan die verwachtingen. Daarna wordt ingegaan op de verwachte effecten van Te Woon op het eigen dagelijks leven en de effecten op de buurt. De ervaringen, verwachtingen en gemaakte keuzes worden met elkaar en met de achtergrondkenmerken in verband gebracht en beschreven in paragraaf 5.2. De kenmerken van beide wijken, de buurten en de bewoners bleken te zijn gerelateerd. De leeftijd van de woningen hangt samen met de woonduur en met de leeftijd van de bewoners. Veel bewoners wonen er sinds de oplevering van de woningen.

§ 5.3.1 Redenen om niet te kopen: percepties

Overeenkomstig met eerdere evaluaties (Papa et al. 2002, Provoost en Forschelen-Jansen 2007) geven de respondenten vooral aan niet voor koop gekozen te hebben vanwege leeftijd en inkomen. De ervaring van beide speelt een belangrijke rol bij het in overweging nemen en bij het maken van de keuze. Er kan een driedeling gemaakt worden in de leeftijdservaring: jong, middelbaar en oud. Bewoners die zichzelf als oud beschouwen, zien zichzelf tegelijkertijd als 'te oud' om een woning te kopen. Bij de mensen die zichzelf als middelbaar en jong beschouwen is kopen een (mogelijke) optie. De ervaring van het inkomen werkt op vergelijkbare wijze. Een driedeling in ervaren inkomens (laag, midden en hoog) hangt samen met het uitsluiten van koop als reële optie. Alleen als de ervaring van het inkomen hoog is, is koop een werkelijke optie voor de respondenten.

Alle bewoners hebben (kort) over het aanbod nagedacht. Op basis van de argumenten die respondenten geven om het aanbod niet in overweging te geven kan geconcludeerd worden dat er wel een overwogen keuze is gemaakt. Zij kwamen echter (zeer) snel tot de conclusie dat ze niet zouden kunnen of willen kopen. De redenen voor deze snelle keuze zijn vooral leeftijd, inkomen of andere redenen vooral gelegen in de samenhang van inkomen, leeftijd en gezinssituatie. Een stabiel toekomstperspectief, werk-, inkomen- en gezinssamenstelling, vormen een belangrijke factor in het keuzeprocess. De zeer snelle kiezers hebben niet veel tijd besteed aan het maken van de keuze en hebben de mogelijkheden niet uitvoerig verkend. De respondenten in de Grasbuurt

hebben iets vaker het aanbod langer overwogen dan in de Jazzbuurt en zeggen vaker een bewuste keuze gemaakt te hebben. Twee derde van de respondenten in de Grasbuurt legde het aanbod zo goed als direct naast zich neer, bijna de helft van de respondenten in de Jazzbuurt deed dit. In de Grasbuurt heeft slechts één respondent de mogelijkheden verkend en kwam toch tot een negatieve conclusie (niet kopen), terwijl in de Jazzbuurt bijna de helft van de bewoners tot dezelfde conclusie kwam na een verkenning van de mogelijkheden.

Dat de keuze bewust is gemaakt geven de respondenten duidelijk aan en is niet afhankelijk van het inwinnen van aanvullende informatie. In de Grasbuurt nam bijna iedereen een bewuste keuze, zo menen de respondenten, in de Jazzbuurt vond ruim twee derde van de respondenten dat ze een bewuste keuze hadden gemaakt. Die keuze kan echter geheel gebaseerd zijn op een eigen analyse van de situatie.

Het besluit om niet te kopen kan ook gezien worden als een keuze om te blijven huren. De redenen om niet te kopen kunnen negatief uitgelegd worden: de geïnterviewde voelde zich door de ervaren situatie (zoals leeftijd, inkomen) weerhouden van een keuze voor koop. Wanneer gevraagd werd waarom men koos om te blijven huren, kwamen andere redenen aan het licht. Leeftijd blijkt minder belangrijk en het gemak van huren vormt een duidelijker argument. In de Jazzbuurt blijft inkomen voor de helft van de geïnterviewden de belangrijkste reden om te blijven huren. Leeftijd wordt daar als reden om niet te kopen verruild door de huishoudensituatie in het algemeen en het inkomen in het bijzonder als reden om te blijven huren. Onzekerheid over de toekomst van het huishouden bepaalt dat men graag de flexibiliteit (mobiliteit) heeft van huren. In de Jazzbuurt komen ook in enkele gevallen de buurt en de woning zelf als reden naar voren om te blijven huren. In deze buurt wordt de woning op zich niet als slecht beschouwd, maar het ervaren risico van het hebben of krijgen van 'slechte' burens is een belangrijk argument om te blijven huren.

In de Grasbuurt is de woning als reden om te blijven huren of niet te kopen anders van aard. Doordat het hier eengezinswoningen betreft, zijn deze woningen minder geschikt om oud in te worden, menen de respondenten. Met de oude dag in het achterhoofd wil men vrij kunnen zijn om (snel) te kunnen verhuizen naar een gelijkvloerse of met lift ontsloten woning. De buurt wordt in de Jazzbuurt ook als reden gegeven om te blijven huren. Door de ervaren overlast in de buurt (graffiti bijvoorbeeld) en van de burens wordt deze niet gezien als een goede buurt om in te kopen. Huren biedt ook in dit geval de vrijheid om snel te vertrekken wanneer het te gortig wordt. Tegelijkertijd menen de respondenten dat de 'overlast' een reden is om niet te investeren.

Hoewel iedereen één reden om te blijven huren of om te kopen als belangrijkste kan noemen, blijken de meeste redenen nauw met elkaar verweven. Uit de verhalen blijken inkomen, leeftijd en gezinssamenstelling gezamenlijk zoveel onzekerheid te geven dat huur de geprefereerde optie is. Voorbeelden zijn onder andere: een alleenstaande moeder van middelbare leeftijd met een nog thuiswonend volwassen kind en een

oudere alleenstaande man aan de vooravond van zijn pensioen met een nieuwe vriendin. Huur biedt flexibiliteit, terwijl koop gezien wordt als jezelf vastleggen voor langere tijd.

Mede gebaseerd op de (enkele) kopers onder de respondenten wordt er vooral voor koop gekozen als het perspectief van de toekomst er zeker en rooskleurig uitziet. Een stabiel gezin, vaste baan en naar verwachting stijgend inkomen, zijn voorwaarden om voor koop te kiezen. Voor respondenten met de ervaring dat het inkomen (te) laag of de leeftijd (te) hoog is, maakt de kijk op de toekomst niet zozeer uit. Zij lijken te berusten in de ervaring dat koop er niet inzit en schuiven het aanbod snel terzijde. De respondenten die de optie om te kopen openhouden, ervaren de keuze als een optie (naar inkomen, leeftijd en gezinsituatie). Bij het aanbod van Woonbron zijn op dat moment de actuele mogelijkheden afgewogen binnen het bestaande perspectief.

De respondenten die kochten, zagen de koop als het grijpen van een kans.

Belemmeringen als inkomen en leeftijd ervoeren ze niet, over de buurt zijn/waren ze (gematigd) positief, de woning voldoet (voorlopig) aan hun wensen en de burens geven geen of niet veel overlast. De kopers zijn in het geheel iets positiever gestemd en ervaren in het geheel minder belemmeringen. De kopers behoren tot de (relatief) hoogst opgeleiden en genieten de hoogste inkomens van de respondenten. De kopers (5) onder de respondenten zijn met uitzondering van één huishouden ook als 'jong' aan te merken. De reden om te kopen gaat iets verder dan de kans op zich. De kopers menen door te kopen beter af te zijn en de voorwaarden om te kopen die zij benoemen, zoals tevreden zijn met de woning, zijn aanwezig.

Op basis van de interviews kan voorzichtig geconcludeerd worden dat voor de respondenten die bleven huren de keuze niet direct als keuze is ervaren. Wel overwogen ze kortstondig de optie en beargumenteren zij de gemaakte keuze. De argumenten wijzen vooral op belemmeringen. Die belemmeringen beslaan vooral ervaringsaspecten aangaande leeftijd en inkomen. De respondenten die bleven huren hebben de keuze gemaakt overwegend zonder informatie te zoeken over hun persoonlijke mogelijkheden tot koop. Als gevolg hiervan bepalen ze op basis van hun eigen inschatting van de eigen situatie of koop wel of niet mogelijk is. In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de mogelijk levende koopwens onder de respondenten.

§ 5.3.2 Huurders willen kopen

Hebben de respondenten een koopwens? Hierbij is onderscheid gemaakt tussen principiële bezwaren tegen kopen, wat voor huis de respondenten zouden willen kopen en of ze de huidige woning zouden willen kopen.

In beide buurten zijn er respondenten die absoluut geen koopwens koesteren, maar sommige mensen hebben wel een droom van een eigen woning. Die droom wordt sterk gekoppeld aan onverwacht geluk: een grote prijs in de loterij, een erfenis of een andere grote financiële meevaller. Die dromen kunnen echte dromen zijn en de kans dat ze waar worden achten de respondenten zeer klein. Een grote erfenis is niet te verwachten en aan loterijen wordt niet deelgenomen. De woning waarover gedroomd wordt, moet ook een droomhuis zijn. De huidige woning valt daarbij direct af. Droomhuizen zijn bijvoorbeeld een klein kasteeltje aan de Rotte of een landgoed in Limburg of Kroatië. De respondenten die wel een reële koopwens hebben, hebben het aanbod om de huidige woning te kopen actief overwogen. De verhoudingen tussen het niet hebben van een koopwens, een koopdroom en koopbereid zijn, zijn lichtelijk verschillend tussen Grasbuurt en Jazzbuurt. In de Grasbuurt heeft een derde van de respondenten geen koopwens, terwijl in de Jazzbuurt een derde juist wel een reële koopwens heeft. In de Grasbuurt heeft ongeveer de helft van de respondenten een koopdroom terwijl in de Jazzbuurt ongeveer een kwart van de respondenten een koopdroom koestert.

De bereidheid tot het kopen van een woning ligt anders. Enkele geïnterviewden zonder koopwens zouden eventueel wel een woning bereid zijn aan te schaffen, maar sommige dromers zouden juist geen woning willen kopen zonder dat de droom werkelijkheid wordt. Redenen om alleen de woning uit hun droom te willen kopen zijn vooral leeftijd (in de Grasbuurt) en inkomen (financiële belemmering in de Jazzbuurt). Hoewel het verlangen naar een eigen (droom)koophuis levendig kan zijn, staat de realiteit van alledag (laag inkomen of hoge leeftijd) duidelijk voor ogen.

De verschillen per buurt in leeftijd en inkomen van de respondenten worden duidelijk weerspiegeld. In de Grasbuurt meent een derde van de respondenten te willen kopen, dat is ongeveer gelijk aan het aantal respondenten in de Jazzbuurt dat zou willen kopen. In de Jazzbuurt geeft de helft van de respondenten aan niet te willen kopen vanwege het inkomen. Het argument van inkomen wordt in de Grasbuurt echter geheel niet gevonden. In de Grasbuurt geeft twee derde van de respondenten aan niet te willen kopen vanwege de leeftijd. Deze redenen hangen samen met de kenmerken van de bewoners.

De bereidheid om de huidige woning te kopen is laag in de Grasbuurt. De respondenten die hun woning al gekocht hebben, waren en zijn tot koop bereid, de andere respondenten niet. De redenen om de huidige woning niet te willen kopen reiken verder dan alleen leeftijd. De financiële situatie en het gemak van huren worden genoemd. De prijs die voor de huidige woning gevraagd wordt, speelt ook een belangrijke rol in de Grasbuurt. In de Jazzbuurt wordt het argument van de vraagprijs niet gegeven en zijn de redenen vooral de financiële situatie van het huishouden in relatie tot onzekerheid over de toekomst. Instabiel ervaren gezinssituaties zoals onlangs gescheiden, alleenstaande moeder met zuigeling, zorgen voor de afwijzing

van de koopoptie. Dit hangt samen met een korte woontijd en het 'vluchtig' gekozen hebben voor deze woning.

Is de koopwens iets waarvoor mensen iets extra's zouden doen? Iets opgeven of juist (extra) gaan werken? De respondenten in de Grasbuurt zijn geen van allen bereid iets op te geven om enig woning (ook andere dan de huidige) te kopen. De respondenten in de Jazzbuurt zijn in ongeveer de helft van de gevallen iets bereid op te geven voor het kopen van een woning. De respondenten in de Jazzbuurt noemen bijvoorbeeld een vakantie of bezuinigingen op hun auto. Ongeveer een kwart van de respondenten in de Jazzbuurt meent echter niets te hebben om op te kunnen geven.

Wel is men in beide buurten bereid om tijd en geld (als spaargeld en hypotheek) te investeren in een te kopen woning. Woningbezit in het algemeen lijkt niet zo begeerlijk ten opzichte van huren dat de respondenten er offers voor willen brengen. Meer werken blijkt een optie, maar alle respondenten geven de voorkeur om, als ze zouden kopen, dat onder de huidige werk- en leefcondities te doen. In de Jazzbuurt is de bereidheid om iets te laten voor een koopwoning groter. Een vakantie is het eerste dat geofferd zou worden en verder zouden eventueel besparingen in auto's en dagelijkse uitgaven ingezet kunnen worden om een eigen woning te bekostigen. Meer werken of de inkomenspositie verbeteren wordt gezien als onmogelijk of onwenselijk. In een aantal gevallen wordt gewezen op het wegvallen van toeslagen en kortingen als net iets meer verdiend gaat worden en is de wil daarmee verdwenen. Anderen wijzen op de opleidingspositie of leeftijd en geven aan daar niets meer aan te kunnen verbeteren. Het perspectief op het eigen leven belemmert de wil om de eigen positie te verbeteren. Een (extra) inspanning of offer voor een koopwoning is niet gewenst omdat de woning niet zozeer begeerd wordt of omdat het als echt onmogelijk beschouwd wordt. Zij koesteren geen koopwens die ze najagen. De respondenten in de Jazzbuurt geven vaker aan dat er niets is om op te geven. Zij hebben al geen auto, verwachten geen baan te krijgen, hebben nooit een opleiding gevolgd en/of zijn al jaren niet op vakantie geweest. De gedachte "wat valt er nog op te geven, we hebben al niets" overheerst. In de Grasbuurt zijn de respondenten simpelweg niet bereid om iets op te geven behalve tijd en geld.

Er is een duidelijke overeenkomst tussen de dromers en de ongeïnteresseerden. Zij willen niet kopen omdat zij in hun eigen ogen te oud zijn of te weinig inkomen hebben. Of dat in werkelijkheid zo is, kan moeilijk vastgesteld worden. De redenen om niet te willen kopen, veranderen iets wanneer het om de huidige woning of een woning meer in het algemeen gaat. Vooral de buurt, burenschap en het aanbod (prijs) worden als redenen genoemd om de huidige woning niet te kopen, tegenover het kopen van een woning in het algemeen. De huidige (huur-)woning roept andere associaties op dan een 'koopwoning'. De respondenten die wel zouden willen kopen, willen een deel van de problemen die ze associëren met de huidige huurwoning en wijk achter zich laten. Om de koop van enig woning na te streven is geen van de respondenten in de Grasbuurt

bereid iets te ondernemen of op te geven. De koopbereidheid en de koopdroom blijven bestaan, maar zullen niet snel werkelijkheid worden. De koop van een woning moet 'zomaar' mogelijk zijn en anders niet. Als gevolg hiervan kocht een klein deel van de respondenten de huidige woning: zij hadden interesse, zagen geen belemmeringen en waren in staat om de koop direct te regelen. De respondenten die geen interesse hebben in koop in het algemeen zien in de mogelijkheid om de huidige woning te kopen waarschijnlijk geen toevoeging aan de belevingswereld. Hierop wordt aan de hand van energy empowerment in paragraaf 5.4 ingegaan.

§ 5.3.3 Verwachtingen vooraf

De verwachtingen van de respondenten van Te Woon, meer in het bijzonder van het koopaanbod, waren hoger dan de werkelijkheid kon bieden. Verschillende bewoners voelen zich "opgelicht" of "teleurgesteld" door het aanbod. De communicatie over Te Woon heeft geleid tot verwachtingen die niet in relatie staan tot het werkelijke aanbod. De rol van communicatie van de corporatie en de beïnvloeding door media wordt duidelijk in de interviews. Respondenten hadden verwacht dat de woningen van (andere) corporaties voor "bijna niets" verkocht zouden worden. De invloed van de verkoop in het verleden en de media-aandacht voor Dudok Wonen (de corporatie die Koop Goedkoop voert en ten tijde van de interviews in de aandacht van de media kwam met de introductie) hebben een belangrijke rol gehad: in Hilversum geven ze woningen weg. De respondenten menen dat enkele jaren geleden door een andere corporatie in dezelfde buurt woningen weliswaar van een ander type, zo goed als zijn weggegeven. De aandacht voor de kortingen die Dudok Wonen meent te kunnen geven, sterkt hen in het idee dat het aanbod dat zij gehad hadden niet goed is. Kortingen van meer dan 50% worden als reëel beschouwd, mede doordat Dudok Wonen dat in de media verklaard. De hen geboden korting viel en valt erg tegen. Ook de getaxeerde waarde wordt als erg hoog ervaren.

In de algemene verwachtingen kunnen twee denklijnen onderscheiden worden. Bij de eerste denklijn is de verwachting gevormd door externe informatie zonder deze duidelijk te vertalen naar de eigen situatie. De verwachting van hoge kortingen in relatie met lage prijzen zorgt voor een irreëel beeld (veel te laag) van de aan te bieden koopprijs. Onbekendheid met prijzen van koopwoningen speelt hierbij ook een rol: een ijkpunt ontbreekt doordat bijna niemand bekend is met prijzen van andere koopwoningen. Bij de tweede denklijn ontbreekt ook het gevoel voor woningprijzen, maar de redenering verloopt anders. De verwachting van de prijs die voor de woning betaald zou moeten worden, komt tot stand op basis van woonduur. Bewoners die al lang in de huidige woning wonen, beredeneren dat de woning inmiddels is afbetaald.

“Moet ik hem twee keer betalen?” De woning zou volgens hen ‘gratis’ kunnen zijn. Daarnaast wordt door verschillende trouwe huurders opgemerkt dat “deze woningen gebouwd [zijn] met Rijks subsidie”. Betalen voor een woning die volgens deze denklijn reeds is betaald voelt als onrechtvaardig.

Uiteindelijk voldeed het Te Woonaanbod bij tweederde van de bewoners wel aan de initiële verwachtingen. Een derde van de respondenten had echter geen initiële verwachtingen van Te Woon en als gevolg daarvan was het gemakkelijk aan de verwachtingen te voldoen. De respondenten aan wiens verwachtingen voldaan werd (uitgezonderd hen zonder verwachtingen) hadden sterk uiteenlopende verwachtingen: van verkoop, keuzemogelijkheid, korting tot loting. Veel respondenten hadden en hebben geen helder beeld van Te Woon. Ongeveer de helft van de bewoners kent de (juiste) inhoud van het programma: dat het een keuze tussen huren en kopen inhoud, dat er kortingen tot maximaal 25% gegeven kunnen worden en dat het een blijvend aanbod is. Dit percentage komt overeen met de evaluatie van een jaar eerder (Provoost en Forschelen-Jansen 2007). De bewoners die hun verwachtingen ten negatieve hebben moeten bijstellen zijn ontevreden over de prijs (te hoog), de wachttijd (al 3 jaar eerder aangekondigd) en de kortingspercentages (hoger ingeschat). In twee gevallen viel Te Woon tegen omdat er sprake bleek van een keuzemodel in plaats van een verkoopmodel. De bewoners hadden verwacht dat in de toekomst alle woningen verkocht zouden worden. Toen bleek dat de woningen ook weer in de sociale verhuur terecht zouden kunnen komen omdat elke woning zowel te koop als te huur aangeboden wordt, was dit een tegenvaller.

§ 5.3.4 Verwachte effecten

De verwachte effecten van Te Woon onder de respondenten zijn niet hoog gespannen. De effecten worden betwijfeld en een groot deel van de respondenten verwacht eigenlijk geheel geen effect. De verwachte effecten komen gedeeltelijk overeen met de verwachtingen van de corporaties (zie 4.3.4). De verwachte effecten worden minder breed gedeeld onder bewoners en de respondenten twijfelen sterk aan de zelf geuite verwachtingen. Eén huurder zegt bijvoorbeeld “ik denk wel dat kopers beter voor de buurt zijn. [...] [Ze] zijn zuiniger op hun woning [...] maar de buitenruimte is toch de taak van de gemeente, daar gaan meer kopers niets aan veranderen [...] en als je koopt dan verander je toch plots je gedrag niet [...] al denk ik wel dat je wat zuiniger zult zijn op het huis, het is toch ‘eigen’ geworden”.

Deze twijfel, waarbij enerzijds een effect van verkoop verwacht wordt, terwijl anderzijds het effect op de mens en omgeving wordt genuanceerd, is teruggevonden onder alle respondenten. Of er in principe effect van Te Woon werd verwacht maakte niet uit.

Er werd enerzijds wel (enigszins) geloofd in een verbetering in de buurt als gevolg van verkoop, maar van uitsluitend verkoop en niet van keuzemodellen. Verschillende respondenten benadrukken daarbij dat in andere wijken, met alleen koophuizen, altijd alles goed geregeld is. Velen koppelen verkoop aan hogere inkomens en geloven dat hoge inkomens in de buurt zouden kunnen leiden tot verbeteringen. Hoe anderzijds die verbetering tot stand moet komen, is voor de respondenten zelf onduidelijk. De rol van de hoge inkomens wordt dan ook gelijk weer betwijfeld “die zijn toch nooit thuis”. Van de keuze om te kopen op zich verwacht geen enkele respondent effect. Hieraan wordt wel toegevoegd dat er voor met name “jonge mensen die wel zouden willen kopen” meer kansen ontstaan. Op dit laatste wordt in paragraaf 5.4, wanneer het gaat om keuzevrijheid, teruggekomen.

De verwachtingen van Te Woon zijn ambigu, maar verreweg de meeste respondenten staan positief tegenover het initiatief. De kansen die Te Woon biedt voor anderen, kansen die er voorheen niet waren, worden als een “goed ding” beschouwd. De respondenten twijfelen echter aan de motieven die ten grondslag liggen aan Te Woon en verkoopgerichte initiatieven in het algemeen. “Ze hebben geld zat toch?” is een veel gehoorde opmerking. Ook “De Boot” en “Bouwen in Luik” (beide in de media rond de tijd van de interviews) worden genoemd ter illustratie dat verkoop wellicht nodig is om stommititeiten goed te maken. Andere respondenten vrezen juist negatieve effecten zoals toename van de krapte op de huurwoningmarkt en het effect op de buurt. Er wordt opgemerkt dat wanneer er veel verkocht wordt, de huurwoningen er dan relatief “slechter” bij komen te staan. Maar het omgekeerde effect wordt ook gevreesd en heeft zich in de Grasbuurt in het verleden voorgedaan. “De woningen die ze jaren geleden eens verkocht hadden werden niet of nauwelijks onderhouden [door de nieuwe kopers]”. Twijfel over effecten overheerst en respondenten spreken elkaar op basis van verschillende verwachtingspatronen en ervaringen tegen. Dat neemt niet weg dat Te Woon als een goed initiatief beschouwd wordt.

Tenslotte verwachten de respondenten van de corporatie een heel andere rol dan dat de corporatie deze schijnbaar zelf ziet (zie 4.3.4). De respondenten vragen van de corporatie juist meer inzet in de buurt in plaats van een terugtrekkende beweging door te verkopen. In elke buurt wordt inzet op andere aandachtspunten gevraagd. De respondenten zijn in beide buurten wel tevreden over de corporatie, maar noemen punten waarop ze ontevreden zijn. In de Grasbuurt betreft dit het welig tierende groen en de staat van de publieke ruimte. Huurders en kopers zijn het daarover eens; het is onverzorgd. De corporatie wordt gezien als spreekbuis van de bewoners naar de gemeente toe, het is de gemeente die voor het onderhoud verantwoordelijk is, menen de respondenten. Verkoop van woningen door de corporatie zal volgens de respondenten niet bijdragen aan het verbeteren van de openbare ruimte. De respondenten, de kopers inclusief, geloven niet dat kopers in staat (zullen) zijn het beheer van het groen en de woonomgeving bij de gemeente (beter) af te dwingen

dan de corporatie dat kan. De respondenten verwachten meer van de corporatie om dergelijke zaken aan de orde te stellen. In de Jazzbuurt ziet men andere problemen. Het probleem daar is meer gelegen in de handhaving van normaal woon- en leefgedrag. De corporatie (en politie en gemeente) wordt verweten te weinig te handhaven. Klein vandalisme wordt niet of traag gerepareerd en overlastgevende bewoners worden niet door de corporatie aangesproken. “Daar moet u zelf maar wat van zeggen’ zeggen ze dan, maar ik durf niet meer”. Dat dergelijke overlast van burens genoemd wordt in de Jazzbuurt hangt samen met het woningtype en de kwaliteit van de woningen: de appartementen zijn gehorig. De kopers in de Jazzbuurt zien echter minder problemen in de buurt en burens. Zij zien wel overlast in de openbare ruimte, maar deze stoort hen zelf niet zo. Van de corporatie wordt verwacht dat zij bewoners op overlast gevend gedrag aanspreken en actie ondernemen wanneer het niet verholpen wordt. Tegelijkertijd wordt een signaleringsfunctie verwacht als het gaat om het handhaven van de kwaliteit van de openbare ruimte.

Niet alle respondenten ervaren problemen en niet iedereen stoort zich in dezelfde mate aan de problemen. De rol van de corporatie is niet onomstreden positief in de ogen van de respondent, ongeacht of die wel of geen overlast ervaart. Van de corporatie wordt een meer actieve rol verwacht, vooral wanneer het om overlast van burens gaat. Ook verwacht men in de Jazzbuurt, net als in de Grasbuurt, dat de corporatie in staat is om dingen bij de gemeente gedaan te krijgen. De respondenten menen dat de bewoners met of door de corporatie meer gewicht in de schaal kunnen leggen naar de gemeente en dat dit tot snel(ler) en (gewenst) resultaat leidt.

§ 5.4 Empowerment van bewoners

Voor de meeste huurders lijken er aanzienlijke belemmeringen te zijn om op het keuzeaanbod tussen koop en huur in te gaan. Hoewel veel respondenten het aanbod wel (kort) overwogen hebben, lijkt er geen sprake van een vrije keuze te zijn. Aan de hand van energy empowerment en de aspecten meaningfulness, choice, impact en competence is op de ervaring van Te Woon en eventuele empowerment ingegaan. De bewoners is gevraagd om in hun eigen woorden hun ervaringen op deze aspecten te beschrijven. De beschrijvingen begonnen zonder uitzondering met een uitspraak die duidelijk maakte of er sprake was van een positieve of negatieve ervaring. Soms een verzuchtend “nee”, een opgewekt “ja”, een verrukt “zeker” of een teleurgesteld “niets”. De formulering van de vragen is gaandeweg de interviews aangescherpt. Het bleek tijdens de interviews bijvoorbeeld dat wanneer naar ‘betekenis’ gevraagd werd de respondenten deze vraag opvatten als een vraag naar de algemene mening over Te Woon. Een vraag die al expliciet in het interview was opgenomen. De vraag is daarom

geherformuleerd in deelvragen naar de 'waarde voor u persoonlijk' en 'mate waarin Te Woon voor u zelf betekenis heeft'. De respondenten zijn daarbij gevraagd om niet alleen "veel" of "weinig" te beantwoorden, maar de betekenis (en waarde) in hun eigen bewoordingen toe te lichten. De vragenlijst is als bijlage (bijlage A) toegevoegd.

§ 5.4.1 Energy empowerment

In de Grasbuurt wordt meer impact van Te Woon ervaren dan in de Jazzbuurt. De kopers geven als vanzelfsprekend aan dat de impact groot is: zij zijn eigenaar bewoners geworden en dat heeft impact. Het effect op hun leven is zowel een direct gevolg van de keuze die ze gemaakt hebben als een effect wat de kopers verwacht hadden van die keuze. De kopers geven daarmee aan impact niet alleen als gevolg maar ook als kennis van het resultaat van koop te doorgronden. De kopers zien echter verder, anders dan vooral de plichten, weinig gevolgen van hun keuze. De plichten worden duidelijker naar voren gebracht maar tegelijkertijd worden deze genuanceerd. Ook toen ze huurden moesten ze maandelijks betalen voor de woning om er te mogen blijven wonen. De keuze op zich, de mogelijkheid "vergrootte mijn mogelijkheden", aldus een respondent. Hierbij moet opgemerkt worden dat in de Grasbuurt niemand gebruik maakte van de mogelijke korting: iedereen koos voor koop tegen marktprijs. Koop van een gelijk geprijsde woning zou derhalve voor deze kopers mogelijk zijn geweest. Daarop wijzen de kopers in de Grasbuurt ook expliciet "anders had ik ook wel een woning gekocht". De vergroting van de mogelijkheden bestond eruit dat ze de huidige woning konden kopen.

De huurders die impact ervaren van de keuze beoordelen ook hun mogelijkheden als toegenomen. Zij menen dat de opties met betrekking tot het wonen zijn toegenomen. Alleen de huurders die in werkelijkheid ook menen te kunnen kopen, ervaren dit effect. De respondenten die ervaren dat hun inkomen (te) laag is of die zichzelf als (te) oud beschouwen, ervaren geen impact van Te Woon. De ervaren impact is dus laag voor de bewoners met een laag inkomen en hoge leeftijd. De impact die bewoners ervaren in de Grasbuurt is groter doordat de inkomens van de respondenten in de Grasbuurt hoger zijn.

In totaal ervaart ongeveer de helft van de respondenten een positief effect op het aspect impact. Het ervaren effect onder de bewoners in de Jazzbuurt is kleiner: daar ervaart slechts één derde een positief effect op het aspect impact. De bewoners in de grasbuurt zijn juist in ruim 2/3 van de gevallen positief.

De bewoners die impact ervoeren van de keuzemogelijkheid ervoeren tegelijkertijd dat choice ten positieve beïnvloedt was. Of er echter sprake was van het hebben van een keuze werd niet voor alle respondenten duidelijk. Net als in 5.3.4 twijfelen

respondenten over het effect van Te Woon, ditmaal over het effect op hun eigen keuzeruimte. Slechts één respondent komt uiteindelijk niet tot een conclusie. De samenhang met ervaren van impact is sterk. De respondenten die impact ervoeren menen ook, één respondent uitgezonderd, dat hun keuzeruimte is vergroot. De respondent die geen choice beïnvloeding ervoer maar wel impact, meende dat er in feite niet veel te kiezen was: koop was de logische optie. De respondent die onbeslist bleef over het effect van Te Woon op choice meent eigenlijk geen (grotere) keuzevrijheid te hebben. De respondenten die geen effect op het aspect choice ervoeren, voelen zich in hun keuzevrijheid belemmerd door de ervaring van hun inkomen, leeftijd, de buurt of de burens en andere factoren zoals gezinsstabiliteit. Er was voor hen, ook al werd de optie geboden om hun huurwoning te kopen in Te Woon, geen effect op choice.

De respondenten komen allemaal terug op de waardering die ze hebben voor Te Woon in het algemeen. Voor hen als individu kan de choice onbeïnvloed zijn, maar de respondenten zijn het er wel over eens dat Te Woon voor anderen keuzemogelijkheden biedt en zo de choice in het algemeen ten positieve beïnvloedt. Al is er toch voor henzelf niet echt een effect: ingaan op de mogelijkheid om te kopen is geen optie.

In totaal zijn ongeveer evenveel respondenten positief als negatief over de ervaring van choice. Slechts één enkele respondent blijft onbeslist. In de Grasbuurt zijn de respondenten bijna allemaal positief terwijl in de Jazzbuurt tweederde negatief is over de ervaring van choice.

Over impact en choice zijn in totaal ongeveer evenveel respondenten positief als negatief. Over de meaningfulness van Te Woon twijfelen meer respondenten en blijven zij vaker zonder definitief oordeel. De ervaring van meaningfulness kan gekoppeld worden aan de interpretatie van de (verwachte en ervaren) effecten: voor mij is er geen effect, maar voor anderen is het er (vermoedelijk) wel. Het schaalniveau speelde bij het waarderen van Te Woon als initiatief en bij effect op choice ook al een rol. De respondenten zijn slecht in staat om de schaalniveaus persoonlijk en globaal te scheiden. De respondenten die dit wel doen, beschouwen en antwoorden vooral gebaseerd op hun persoonlijk niveau. De respondenten die ook na enige overdenkingen onbeslist blijven, ervaren dat voor hen als persoon de meaningfulness niet groot is en niet ten positieve beïnvloedt. Op het globale schaalniveau, de meaningfulness voor anderen, wordt het effect hoger ingeschat. Ouders kijken daarbij vaak naar hun kinderen "voor mijn kinderen kan het heel wat betekenen, zij krijgen toch een kans die wij nooit hadden". Deze redenatie komt overeen met choice-ervaring: voor mij niet, maar in het algemeen wel. De respondenten die verwachten (ooit nog) te verhuizen (niet de verhuiscandidate alleen) ervaren de meaningfulness vaker als positief. Zij zien hun horizon in het algemeen verbreed en de keuzemogelijkheid betekent behalve meer keus uit een groter aanbod woningen ook vooral dat zij meer opties hebben gekregen om uit te kiezen (door toevoeging van contract opties). Dit wordt als waardevol ervaren.

De kopers zijn het er unaniem over eens dat Te Woon meaningfulness meebrengt. De kopers die echter zonder korting kochten, nuanceren de meaningfulness sterk. Zij menen dat ze (als ze dat voldoende gewenst hadden) ook zo wel hadden kunnen kopen op de vrije markt. De keuzemogelijkheid om de huidige huurwoning te kopen versnelde vooral het proces om tot het kopen van een woning te komen. Zij waren echter niet op zoek naar een woning en oriënteerden zich als gevolg niet actief op de koop van een woning. Voor hen heeft het Te Woonaanbod meaningfulness omdat het een optie bood die eerder onbekend en/of onmogelijk was. Er wordt wel meaningfulness aan de mogelijkheid toegekend, maar veel effect heeft het niet gehad volgens de respondenten. Het is een versnelling van een proces en niet zozeer een toevoeging. Wel zien de kopers duidelijk meaningfulness in de financiële gevolgen. Zij menen goedkoper (of tenminste niet aanzienlijk duurder) uit te zijn. De kopers benoemen de mogelijkheid om te verdienen aan het woningbezit maar geven tegelijkertijd aan dat er zeker geen sprake is van speculatie "niet om het snel weer te verkopen hoor, voorlopig zit ik hier goed". Het financiële aspect van kopen wordt daarmee als meest betekenisgevend gezien en dat komt overeen met de redenen om te kopen (zie 5.3.1). Dat geldt in zowel de Jazz- als Grasbuurt. Maar in de Grasbuurt wordt er door twee kopers nog een extra argument aangevoerd. Koop betekent voor hen ook financiële zekerheid. In het eerste geval verbonden aan het voorzien van een stabiele situatie voor de opgroeiende kinderen, in het tweede geval voor achtervang in het pensioen. De respondenten die in het geheel geen meaningfulness ervaren voelen zich uitsluitend aangewezen op de huursector. Het zijn de respondenten die hun inkomen en leeftijd zo inschatten dat koop geen optie is voor hen. Zij ervoeren ook geen effect op impact en choice als gevolg van het Te Woonaanbod. Ongeveer evenveel respondenten zijn positief als negatief over de ervaring van meaningfulness. Een iets kleiner deel blijft onbeslist. De verhoudingen in de Jazzbuurt zijn ongeveer gelijk (1:1:1). In de Grasbuurt zijn meer respondenten negatief dan positief en onbeslist samen.

Competence als laatste van de vier energy empowermentaspecten wordt door bijna alle respondenten als voldoende beoordeeld. Het is echter een gevoelige vraag waarop een effect van het geven van een gewenst of zelfbeschermend antwoord niet uitgesloten kan worden. De respondenten waren vrijwel unaniem van mening dat ze in principe de keuze konden maken en de benodigde vervolgacties konden nemen met de kennis en kunde die zij voorhanden hadden. De respondenten vinden dat ze een goede keuze konden maken tussen huren en kopen. Zij menen bovendien dat ze dit gedaan hebben op basis van de juiste afwegingsaspecten. Wanneer ze van mening waren dat ze hulp nodig hadden bij het overwegen, hebben ze advies gevraagd en ze denken de juiste wegen te kennen om de benodigde kennis en kunde te verkrijgen. Eén derde van de respondenten gaf expliciet aan voor de keuze wel hulp in te willen schakelen of ingeschakeld te hebben. Zij hebben het aanbod nu (snel) afgewezen, mede op basis van het ingewonnen advies. Maar zij zouden in de toekomst niet zonder raadgevers de

keuze opnieuw willen maken. Het aanbod en de ingewonnen informatie hebben hen wel meer bekend gemaakt met aspecten die van belang zijn in de overweging, maar beschikken naar hun eigen inzicht over onvoldoende competence om de keuze geheel zelfstandig te maken.

Twee geïnterviewden in de Jazzbuurt hielden twijfel over het eigen oordeel over hun competences en kwamen niet tot een oordeel. Zij meenden niet dat hun kennis en kunde beïnvloed waren door Te Woon. Drie respondenten meenden over onvoldoende competences te beschikken en achtten zichzelf niet in staat tot het maken van een keuze voor koop. Zij zijn, net als de twijfelende respondenten, niet van mening dat hun kennis en kunde toegenomen is. Twee van deze vijf geïnterviewden die menen onvoldoende kennis en kunde te hebben refereren aan expliciete problemen waardoor de ontwikkeling van (één van) beide niet mogelijk is. Eén respondent voerde analfabetisme op, de ander psychische problemen. Analfabetisme werd door de respondent niet gezien als een te beïnvloeden staat en was van mening dat de keuzemogelijkheid, zelfs met alle mogelijke hulp, niet (verstandig) te maken zou zijn. De respondent die last had van psychische problemen was van mening dat deze van tijdelijke aard waren en hij dacht dat later, wanneer de problemen verholpen zouden zijn, de competences die nodig werden geacht (door respondent) voor de keuzemogelijkheid wel te kunnen ontwikkelen. Nu waren ze in ieder geval niet voor handen en bovendien onvoldoende.

De geïnterviewden die van mening waren over voldoende kennis en kunde te beschikken zeggen maar in enkele gevallen dat hun kennis over koop en de aspecten die daarbij van belang zijn, zijn toegenomen. Alleen de huurders die zich wel echt verdiept hadden in het aanbod maar niet gekocht hebben, geven expliciet aan hun kennis vergroot te hebben. Eén koper maakt hier gewag van en expliciet worden hypotheekvormen en -voorwaarden genoemd. Over het algemeen is het beeld van de geïnterviewden vergelijkbaar als bij het willen opgeven van iets voor een woning (zie 5.3.2): koop moet zomaar mogelijk zijn. Informatie inwinnen leidt bovendien niet direct tot kennis en kunde in de ogen van de geïnterviewden. Wel weten ze beter waarop ze moeten letten in de toekomst.

Een ruime meerderheid van de respondenten meent over voldoende competenties te beschikken om de keuze te maken. Vijf respondenten geven aan niet te weten of ze voldoende competence hebben of menen onvoldoende hierover te beschikken. De respondenten in de Jazzbuurt zijn negatiever over hun competences (4 respondenten van de vijf wonen hier). Tegelijkertijd zijn in dezelfde buurt de meeste respondenten gevonden die van mening waren echt iets opgestoken te hebben van het Te Woonaanbod (drie van de vier respondenten die meenden een leereffect te ervaren wonen hier).

§ 5.4.2 Totaal ervaring van Te Woon

Ter afronding van de vragen over empowermenteffecten zijn de respondenten gevraagd naar de algemene ervaring van het maken van de keuze in het Te Woonaanbod. De eerste reacties waren wederom meest in korte kreten gevat. De kreten omvatten termen uiteenlopend van 'makkelijk' tot 'lastig' en van 'oninteressant' tot 'interessant' en bijvoorbeeld 'geweldig'. De respondenten die gekocht hebben, waren enthousiast en beschreven hun ervaring unaniem als "geweldig". Het was een "buitenkans" die anders "wellicht nooit gepakt" had geworden "of pas over vele jaren". De kopers maken wel gewag van problemen in het aanbod- en verkoopproces: zoals onduidelijke informatie en trage processen.

De respondenten die zich belemmerd voelen door bijvoorbeeld leeftijd of inkomen zien de keuze als makkelijk want "er was geen keuze", oninteressant, "het was geen reële keuze, ik ben te oud". Lastig was het wanneer de wil en interesse er wel waren (en zijn in sommige gevallen), maar er twijfels bestaan of de keuze wel te maken is, of ze wel reëel is. De mogelijkheden zijn door deze respondenten wel verkend en nader bekeken. Uiteindelijk, en dat maakt het ook "lastig", viel de keuze "negatief" uit (blijven huren). De wil om te kopen bestaat bij hen wel, maar inkomen of leeftijd worden (mede op basis van externe informatie) als dermate problematisch gezien dat koop toch is uitgesloten. Hierbij houden de respondenten wel een slag om de arm. Verstandig is het in hun ogen, mede op basis van externe raad, om niet te veel woonlasten te hebben zodat andere (financiële) tegenvallers niet direct zouden leiden tot het niet kunnen voldoen van de hypotheek. Leeftijd vormt een vergelijkbare factor "als je de 40 gepasseerd bent, betaal je nooit meer je hypotheek af". Onder de kopers wordt de financiële armslag ook teruggevonden, deze hebben ze allemaal aangehouden, maar het leeftijdsargument wordt niet teruggevonden, ook niet bij de koper die reeds gepensioneerd was.

De respondenten die "interessant" of "de moeite waard" als omschrijving gaven, gingen allen dieper in op het leereffect. Zij zagen in het afwegen van de keuze een aanleiding en kans om hun horizon te verbreden. Zij lieten expliciet de mogelijkheid open om in de toekomst een woning te kopen. Het aanbod heeft hen meer bewust gemaakt van de mogelijkheden die er zijn en welke (reële) keuzeopties er voor hen bestaan. Zij hebben zich om tot dit oordeel te komen wel verdiept in de financiële kant van het aanbod. Het inkomen dat nodig is in relatie tot de waarde van de hypotheek en enige basiskennis over hypotheekvormen wordt benoemd. Zij hebben zich, net als de respondenten die de keuze als lastig omschrijven, verdiept in de mogelijkheden, maar kwamen tot een ander oordeel. Dit kwam doordat zij wel menen te kunnen kiezen. Zij weten zich namelijk niet belemmerd door inkomen of leeftijd en voorzien een positieve toekomst voor hun huishouden. De kennis over financiële aspecten

menen zij ontwikkeld te hebben en ze zullen daarmee in de toekomst naar verwachting nogmaals de afweging tussen huur en koop maken. Het bevestigt een ontwikkeling van competence voor een klein deel van de geïnterviewden.

§ 5.5 **Conclusie: bewoners verwachten minder**

In dit hoofdstuk stond de vraag centraal welke empowermenteffecten bewoners verwachten en ervaren van Te Woon. Het antwoord op deze vraag is verkend met interviews met bewoners in twee buurten waar Te Woon al enige tijd is aangeboden en is met name gevraagd naar effecten op het gebied van energy empowerment.

De interviews met bewoners van Woonbron in de Gras- en Jazzbuurt geven een genuanceerd eerste beeld van de energy empowermenteffecten van Te Woon. De ervaren effecten op de energy empowermentaspecten hangen met de perceptie van de eigen situatie samen.

De kopers zijn over alle aspecten positief, maar het minst positief over de impact. De kopers wisten de gevolgen van de keuze maar menen daar in het dagelijks leven niet veel van te ervaren. Voor de respondenten die bleven huren geldt dat de ervaren effecten op impact, choice en meaningfulness belemmerd worden door de gepercipieerde eigen situatie. Inkomen en leeftijd belemmeren in de eerste plaats de ervaring van choice en meaningfulness. De keuzemogelijkheid heeft geen betekenis wanneer er niet voor koop gekozen kan worden omdat het inkomen te laag of de leeftijd te hoog is. Wel zien de respondenten Te Woon overwegend als iets goeds. Ook de huurders die weinig of geen impact, choice of meaningfulness zien, denken dat de mogelijkheid om te kopen dit wel biedt aan anderen. Van de vier empowermentaspecten zijn de respondenten het meest positief over de bestaande competences. De competences (ervaren opleidingsniveau, kennis en kunde) worden over het algemeen als voldoende ingeschat om een woning te kopen en die keuze te kunnen maken, of er wordt aangegeven dat er door het verkrijgen van informatie en het inwinnen van advies over voldoende kennis en kunde beschikt kan worden. Een klein deel van de huurders die wel choice en meaningfulness ervaren, menen dat ze als gevolg van het aanbod ook hun kennis vergroot hebben. Zij hebben zich verdiept in de mogelijkheden en hebben kennis opgestoken over de financiële en juridische aspecten van koop. Deze groep huurders ervaart als enige effect op alle vier de energy empowermentaspecten en kan, doordat zij de optie om te kopen in de toekomst openhoudt, gezien worden als empowered door het Te Woonaanbod.

Op basis van deze verkenning echter, is het slechts een kleine groep die empowerment ervaart als gevolg van Te Woon. De groep kenmerkt zich door een positieve en

stabiele blik op de toekomst. De groep bestaat overwegend uit mensen met een jonge leeftijd, hogere opleiding en hoger inkomen (of stijgingsperspectief). Dit stemt overeen met conclusies over verkoop van huurwoningen van ondermeer Elsinga (1995) en Boelhouwer (1988) waarin een relatie tussen levensfase en koop gevonden werd. De respondenten met minder perspectief en degenen die geen effect op energy empowermentaspecten zien, koesteren ook geen echte koopwens. De meeste respondenten met een laag inkomen en lage opleiding hebben vooral een koopdroom. De respondenten die wel positief zijn, maar nog niet op het aanbod zijn ingegaan, zijn niet verhuisgeneigd en geven aan wel een kwalitatieve vooruitgang te willen boeken wanneer er gekocht wordt. De mogelijkheid om te kopen noch de koop van hun huurwoning verschaft hen (direct) meaningfulness. Voor de kopers geldt echter dat financiële overwegingen wel meaningfulness verschaffen. De kopers menen economische empowerment te ervaren waarmee eerdere uitkomsten van evaluaties worden bevestigd. Het is die ervaren economische empowerment, of ten minste de verwachting de economische positie te kunnen verbeteren, die de meeste meaningfulness aan de kopers bezorgd. Geld als belangrijk keuzemotief wordt hier bevestigd net als eerder in Boelhouwer (1988) en Elsinga (1995). Het effect op het aspect meaningfulness wordt het minst gezien door respondenten. Aan de koopoptie op zichzelf wordt niet veel betekenis gehecht. Dit effect wordt, wanneer het wordt gezien, met name voor 'anderen' herkend. De kopers en de huurders die wellicht in de toekomst nog verwachten te kopen zijn als enige positiever over de meaningfulness van Te Woon. Zij zien een positief effect omdat zij een keuze zouden kunnen gaan maken.

De ervaring met het kiezen (choice) op zich hangt samen met de beleefde belemmeringen. De eigen ervaren competence was voor vijf respondenten een directe belemmering. De andere belemmeringen bestaan uit leeftijd en inkomen. Kennis kan verkregen worden uit advies; inkomen en leeftijd worden meer als onbeïnvloedbaar ervaren. Leeftijd en inkomen leiden tot de ervaring dat men een keuzemogelijkheid krijgt die niet tot de keuzeruimte (zie 2.3.3) behoort. Het gevolg is dat een effect op choice als klein of afwezig wordt beschouwd door de respondenten. Het effect dat op choice optreedt, of het ontbreken ervan, hangt samen met de ervaring van meaningfulness. Als er geen choice ervaren wordt, is het effect op meaningfulness laag en vice versa. Wel zien de respondenten een effect voor anderen: als je jong bent en een inkomen hebt kun je wel kiezen. Tegelijkertijd zou dit voor die anderen ook meaningfulness moeten vertegenwoordigen.

Een effect op het aspect impact wordt net als meaningfulness onderscheiden in een effect voor het individu zelf en een effect voor anderen. De ervaring van choice maakte duidelijk dat er voor respondenten als gevolg van lage inkomens en hoge leeftijd weinig te kiezen is. Voor hun kinderen en/of andere jonge mensen in het algemeen zien de respondenten wel een effect op de impact net als op meaningfulness en choice.

De kopers ervaren alle energy empowermentaspecten positief maar ervaren het aspect impact als het minst beïnvloed. Alle kopers onder de respondenten, één uitgezonderd (in totaal dus 4 kopers) scoren op alle vier de empowermentaspecten positief en drie huurders van de respondenten (omvat de huurders die menen hun kennis vergroot te hebben) scoren op alle vier aspecten positief. Dit zijn de respondenten die een positief toekomstperspectief hebben. Zij voelen zich overwegend jong, rekenen op een positieve (inkomens-)ontwikkeling en ervaren als gevolg hiervan effect op de vier energy empowermentaspecten. Volgens Lee en Koh (2001) zouden alle vier de aspecten positief vertegenwoordigd moeten zijn om van empowerment te kunnen spreken. Dat zou in deze verkenning betekenen dat slechts een klein deel van de huurders empowerment ervaart (1/7) maar dat wel bijna alle kopers empowerment ervaren (4/5). Tegenover dit positieve effect staat dat evenveel huurders onder de respondenten (drie) menen op geen enkel aspect een positief effect te hebben ervaren. Wanneer de definitie van Lee en Koh (2001) minder strikt gehanteerd wordt en bijvoorbeeld gesteld wordt dat beïnvloeding van één enkel aspect al empowerment is, dan ervaren slechts drie respondenten (van de 27) geen empowerment. Er zou verdedigd kunnen worden dat bij alle andere respondenten een begin gemaakt is met de ervaring van empowerment door het Te Woonaanbod. Bij de kopers kan wel enige nuance aangebracht worden. Zij ervaren de keuze als "geweldig", maar zijn wel van mening dat ze ook zonder dit aanbod wel tot koop gekomen waren, ooit. Echter, dat ze ook zonder dit aanbod wel tot koop gekomen zouden zijn kan ook een 'overschatting' zijn.

Als we het antwoord op de onderzoeksvraag 'wat zijn door bewoners verwachte effecten van Te Woon' samenvatten aan de hand van energy empowermentaspecten en daarbij de voorwaarde hanteren dat op alle vier de aspecten een positief effect ervaren wordt (conform Lee en Koh 2001), dan wijst deze verkenning erop dat slechts sprake is van een bescheiden energy empowermenteffect als gevolg van Te Woon. De perceptie van de eigen situatie is de grootste belemmering in samenwerking met de notie dat op die situatie zelf niet veel invloed uitgeoefend kan worden. De kopers onder de respondenten zijn bijna unaniem van mening dat er sprake is van positieve effecten op alle vier de aspecten. Voor de meeste huurders onder de respondenten geldt dat er geen sprake is van een verbetering van choice, meaningfulness en impact. Hoewel de competences als afdoende worden ingeschat, wordt koop door veel huurders niet gezien als een reële optie doordat zij zich belemmerd weten door inkomen, leeftijd en persoonlijke (huishoudelijke) omstandigheden. Veel huurders voelen zich, ondanks de geboden mogelijkheid met korting te kopen, niet (economisch) empowered genoeg. De optie om te kopen wordt daarom snel maar bewust afgedaan. Choice en impact worden als gevolg hiervan niet of nauwelijks ervaren. Keuzeruimte ervaren, is openschijnlijk iets anders dan een keuze voorgelegd krijgen. Alleen de huurders die menen hun kennis vergroot te hebben en die in de toekomst een perspectief zien waarbinnen koop past, ervaren energy empowerment op alle vier de aspecten. Wanneer echter aangenomen

wordt dat een effect op één van de vier aspecten al een vorm van empowerment is, ervaart slechts een zeer klein deel van de respondenten in het geheel géén effect. Bewoners zijn wel duidelijk gematigder in hun verwachtingen van Te Woon dan corporatiemedewerkers. Hierbij moet worden opgemerkt dat deze resultaten gebaseerd zijn op een kleine, niet representatieve steekproef, waarbij het vooral de bedoeling was om aan de hand van diepte interviews inzicht te krijgen in de beweegredenen, verwachtingen en ervaringen van bewoners. In het volgende hoofdstuk zal op basis van een grootschalige enquête nagegaan worden of deze bevindingen ook gelden voor een bredere populatie.



6 Enquête: kiezen voor koop vanuit huursituatie

Uit de verkennende interviews met bewoners (hoofdstuk 5) en eerdere evaluaties van Te Woon kwam naar voren dat leeftijd, inkomen en ervaring een belangrijke rol spelen bij het kiezen en overwegen van de keuze tussen huur en koop. De interviews gaven aanleiding om verschillen te veronderstellen tussen de huurders en de kopers ten aanzien van empowerment. De bewoners die meer empowerment ervaren, lijken op basis van de interviews eerder te kiezen voor koop dan de bewoners die juist empowered zouden kunnen worden. In het vorige hoofdstuk zijn hiervoor met behulp van de aspecten van energy empowerment (impact, meaningfulness, competence en choice) aanwijzingen gevonden maar de gebruikte steekproef was beperkt in omvang. Van empowerment als gevolg van de koop van een woning en van het hebben (en maken) van de keuze tussen huur en koop zou alleen sprake zijn voor een kleine groep bewoners die nog niet eerder gekocht hebben, of zoals de bewoners in de diepte interviews aangaven, nu net die (buiten)kans zich aandient. In dit hoofdstuk zijn de empowermenteffecten onder een grotere steekproef bewoners geëvalueerd ten einde de bevindingen uit de interviews te staven en het empowermenteffect van Te Woon vast te kunnen stellen. Daarmee wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 7: wat zijn de daadwerkelijk ervaren empowermenteffecten van Te Woon?

Dit hoofdstuk is gebaseerd op data verkregen in het onderzoek “van eigen huis naar beter leven” (Elsinga et al. 2008) uitgevoerd in 2007 en 2008⁴ in opdracht van de SEV en een aantal corporaties. De deelnemende corporaties waren allen aanbieders van een huur-koopkeuzemodel, niet uitsluitend Te Woon. Wel boden zij allen de huurders de mogelijkheid om te kopen, eventueel met korting (KoopGarant, Sociale Koop, Koop Goedkoop). Sommige corporaties verkochten vrij op naam of met een van de woonduur afhankelijke korting.

Voor de evaluatie van empowermenteffecten onder bewoners is gebruik gemaakt van een brede enquête waarin bewoners gedeeltelijk dezelfde vragenlijst voorgelegd

4

Het onderzoek is uitgevoerd door het onderzoeksinstituut OTB van de TU Delft. Promovendus maakte deel uit van het onderzoeksteam en heeft van de opdrachtgevers (de SEV en opdrachtgevende corporaties) toestemming om de gegevens te gebruiken voor dit proefschrift. De deelnemende corporaties (14 in het eerste, 12 in het tweede deel van het onderzoek) waren opdrachtgever en financierden het onderzoek.

hebben gekregen als bij de interviews. Voor de evaluatie van de optredende empowermenteffecten is in Elsinga et al. (2008) gebruik gemaakt van capacity empowerment, de resultaten van dat onderzoek zijn beknopt in paragraaf 6.3 weergegeven. Capacity empowerment is in dit hoofdstuk geoperationaliseerd met behulp van schalen voor geborgenheid, controle en eigenwaarde (zie 2.4.4). Paragraaf 6.4 koppelt de onderzoeksgegevens aan energy empowerment met gebruikmaking van de data uit Elsinga et al. (2008). De energy empowermentaspecten, impact, choice, meaningfulness en competence, worden ontleend aan antwoorden op stellingen die ook gebruikt zijn voor de capacity empowermentschalen en andere stellingen uit Elsinga et al. (2008). De capacity empowermentschalen kunnen beschouwd worden als indicatoren van de positie die iemand in zijn eigen leven inneemt. Deze schalen verschillen van de in hoofdstuk 5 gehanteerde aspecten van energy empowerment, maar zijn er wel aan gerelateerd (zie paragraaf 2.3). Door verschillende stellingen te herschikken naar energy empowermentaspecten wordt een verdieping vanuit motivatie (energy) bereikt ten opzichte van de opvatting of men tot iets staat is (capacity).

In paragraaf 6.1 worden de methode en respons beschreven. Paragraaf 6.2 geeft de achtergrondkenmerken van de bewoners weer. Er wordt ingegaan op redenen om wel of niet tot koop over te gaan en de wijze waarop de keuze tot stand is gekomen en het effect dat de keuze heeft op de activiteiten van de respondenten. Paragraaf 6.3 beschrijft de schaascores van de respondenten ten aanzien van capacity empowerment. Daarnaast worden de resultaten getoond van het algemeen vertrouwen dat de respondenten hebben. De paragraaf besluit met een analyse van de koopoverwegingen en wat kopers onderscheidt van huurders. De paragrafen 6.1 tot en met 6.3 zijn direct gebaseerd op Elsinga et al. (2008). Paragraaf 6.4 gaat in op de energy empowermentaspecten. Daarnaast worden de status ervaring, verwachtingen en de ervaren keuzevrijheid die respondenten in de enquêtes weergaven in verband gebracht met energy empowerment. De slotparagraaf (6.5) vat de bevindingen samen en komt tot conclusies op basis van de enquête.

In dit hoofdstuk zijn veel tabellen weggelaten om de leesbaarheid te vergroten. Alle tabellen die onmisbaar zijn om het hoofdstuk te lezen zijn wel afgebeeld. Andere tabellen die relevante kenmerken en antwoorden bevatten van de respondenten zijn in bijlage B opgenomen.

§ 6.1 Inleiding en opzet: brede enquête onder bewoners

De selectie van de bewoners die deelnamen aan de enquête is gebaseerd op door de deelnemende corporaties geselecteerde adressenbestanden. De beoogde respondenten hebben allemaal tussen 2005 en 2008 een aanbod gehad om te kiezen

tussen huur en koop. Bewoners die voor 2005 een aanbod hebben gehad zijn niet geselecteerd omdat het aanbod vers in het geheugen moet liggen.

De corporaties leverden een bestand van kopers aan met 1643 adressen. Het bestand met huurders omvatte 5887 adressen. Per corporatie is op basis van inbreng van het aantal huurdersadressen het (streef)aantal respondenten bepaald. Bij de aangeleverde adressen van kopers is het gehele bestand gebruikt om voldoende respons te behalen. Aan kopers en huurders zijn zoveel mogelijk dezelfde vragen gesteld. Enkele vragen, bijvoorbeeld redenen om niet te kopen, konden niet aan kopers gesteld worden. Dit zorgt voor kleine verschillen in de vragen.

In de selectie en verwerking van de respons en antwoorden is door Elsinga et al. (2008) rekening gehouden met verschillende omgevingsvariabelen zoals de woningmarkt (ruim en krap), het verschil tussen landelijk en stedelijk gebied en de hoeveelheid koopwoningen in het gebied. Aangenomen kan worden dat in een landelijk gebied, met een minder gespannen woningmarkt en een grotere voorraad aan koopwoningen, het bezitten van een woning eenvoudiger de 'norm' kan zijn. Ook kan de cultuur tussen het landelijk en stedelijk gebied verschillen als gevolg van het grotere aanbod en betere betaalbaarheid. In landelijk gebied zou kopen op jonge leeftijd daardoor makkelijker en gangbaarder kunnen zijn. Het onderscheid is in het onderzoek tot uitdrukking gebracht door te kijken naar het type woningsector dat de markt domineert: koop of huur. De grens tussen huur en koop gedomineerde gebieden is bij 53% getrokken omdat dat de mediaan is van het percentage koopwoningen. In tabel 6.1 is in de respons de splitsing naar koop- of huurgedomineerd woningmarktgebied zichtbaar.

§ 6.1.1 Respons

In totaal zijn door Elsinga et al. (2008) 1137 enquêtes afgenomen onder huurders en kopers (met en zonder korting). In dit hoofdstuk wordt een onderscheid gehanteerd tussen huurders en kopers en worden bovendien de kopers onderscheiden in marktconforme kopers (MC-kopers) en niet marktconforme kopers (NMC-kopers). MC-kopers maakten geen gebruik van korting en/of garanties bij aankoop van de woning. Zij kochten bijvoorbeeld een woning met een KoopComfort contract of een regulier koopcontract. NMC-kopers maakten wel gebruik van kortingen en/of garanties, waaronder winst- en verliesdeling en/of terugkoopgarantie zoals dat met KoopGarant-, of KoopGoedkoopcontracten bereikt wordt. In tabel 6.1 is een overzicht gegeven van de respons per groep bewoners.

Het onderzoek is door Elsinga et al. (2008) uitgevoerd in twee delen. Eerst zijn de kopers onderzocht, een groep van 535 kopers van corporatiewoningen is ondervraagd in oktober 2007 (respons 40% van totaal 1318 succesvol benaderde kopers).

Zij kochten hun woning tussen 2005 en 2007. De deelnemende kopers zijn een goede afspiegeling van het bewonersbestand van de corporaties. In vergelijking met WoON 2006 zijn de jonge leeftijden (25-34) ondervertegenwoordigd, terwijl de leeftijdsgroepen boven de 45 oververtegenwoordigd zijn. Samenwonenden/echtparen met kinderen zijn iets beter vertegenwoordigd dan in WoON 2006. Het aantal allochtone kopers (ouders niet in Nederland geboren) onder de respondenten is precies gelijk (13,9%) aan WoON 2006.

De in het tweede deel benaderde huurders kunnen letterlijk de burens zijn van de kopers. Zij wonen in dezelfde woningcomplexen en hebben ook een koopaanbod of keuzemogelijkheid gehad, maar besloten om niet te kopen. Het moment waarop zij het aanbod hebben gehad is iets opgerekt (van 2005 tot 2008) omdat de enquête later werd uitgevoerd (juni 2008). In totaal zijn er 602 enquêtes met huurders afgenomen (respons 42% van totaal 1452 bereikte huurders). De huurders vertegenwoordigen nog iets sterker dan de kopers de oudere bewoners.

Woningmarkt	MC-kopers	NMC-kopers	Huurders	Totaal
Koopgedomineerd	163	110	210	483
Huurgedomineerd	123	139	392	654
Totaal	286	249	602	1137

Tabel 6.1: respons naar woningmarktgebied, uitgesplitst naar niet- en marktconforme kopers en huurders (ontleend aan Elsinga et al. 2008).

§ 6.2 Verschillen tussen huurders en kopers

De data in deze paragraaf zijn ontleend aan Elsinga et al. (2008) en volgen goeddeels de opbouw van de beschrijving van de kenmerken van bewoners uit paragraaf 5.2. Alle bijbehorende data kunnen in tabellen teruggevonden worden in bijlage B.

§ 6.2.1 Kenmerken respondenten

Huurders en kopers verschillen duidelijk op een aantal basiskenmerken van elkaar. Huurders wonen vaker in appartementen dan kopers. De omvang van de woning en

het aantal kamers verschilt significant tussen huurders en kopers. Kopers bezitten vaak grotere woningen, vaker rijtjeshuizen en grondgebonden woningen.

Kopers wonen significant korter (3 jaar) dan huurders in hun woning. De woonduur hangt samen met de gemiddelde leeftijd van de huurders. Huurders zijn gemiddeld 57 jaar oud, de kopers zijn gemiddeld tien jaar jonger. Kopers zijn significant vaker (49%) paren met kinderen (bij huurders 17%). Huurders zijn het meest alleenstaand (34% tegen 15% bij kopers) of eenoudergezinnen met kind (12% tegen 4% bij de kopers). De etnische achtergronden zijn vergelijkbaar. Onder huurders en kopers is 80% van de respondenten in Nederland geboren met ook hier geboren ouders (gelijk aan WoON 2006). De woningen in koopgedomineerde gebieden hebben significant vaker een eigenaar die in Nederland is geboren (93%) dan woningen in huurgedomineerde gebieden (79%). Dit verschil blijft bestaan wanneer naar de geboorteplaats van de ouders van de kopers gekeken wordt. Het verschil is te verklaren doordat huurwoningen meer voorkomen in verstedelijkte gebieden en dat daar ook meer allochtone mensen wonen (VROM 2007a).

De kopers zijn significant hoger opgeleid dan huurders. In de hoogste opleidingen (HBO/WO) vertegenwoordigen kopers 28% van de respondenten en de huurders 14%. De leeftijd van de huurders is weerspiegeld in hun bronnen van inkomsten. De meeste huurders (38%) geniet pensioen en 37% van de huurders ontvangt salaris van een werkgever. Kopers werken significant vaker: 76% ontvangt salaris van een werkgever. Huurders hebben significant vaker een uitkering uit bijstand, pensioen/WAO of WAO/WIA. Huurders hebben ook minder lange dienstverbanden dan kopers. De kopers hebben een significant hoger inkomen dan huurders. In de inkomenscategorie tot 1.500 Euro per maand is 48% van de huurders vertegenwoordigd en 12% van de kopers. Boven de 2.000 Euro per maand zijn meer kopers vertegenwoordigd: 63% tegen 25% van de huurders. 60% van de huurders ontvangt geen huurtoeslag. Er is één significant verschil tussen kopers van marktconforme en van niet-marktconforme woningen: kopers van een niet-marktconforme woning zijn vaker mensen die tot hun 18e alleen in een huurhuis gewoond hebben.

Om het verschil tussen koopprijs en huurprijs inzichtelijk te maken is gebruik gemaakt van een verhoudingsgetal tussen de (jaar-)huurprijs en de WOZ-waarde (bij huurders) en de verkoopprijs (bij kopers). In het geval van koop met korting is de verkoopprijs met een factor 1,33 vermenigvuldigd om te corrigeren voor de gemiddelde korting van 25%. Het gemiddelde verhoudingsgetal ligt voor de huurders bij 3,45 met een spreiding van 1,03 tot 6,84. Het gemiddelde voor de kopers ligt op 3,63 en de spreiding loopt van 2,14 tot 7,95. Het verschil in de verhoudingsgetallen tussen huurders en kopers is significant. Ook het verschil tussen NMC- (gemiddeld 3,72) en MC-kopers (gemiddeld 3,56) is significant. Het verschil in het verhoudingsgetal drukt uit dat het verschil

tussen de koopprijs en de betaalde huur voor kopers kleiner is dan voor huurders. De kopers betaalden relatief veel huur voor de woning, terwijl de huurders (die weinig betaalden, mede gekoppeld aan woonduur) relatief goedkoop uit waren in vergelijking tot de koopprijs. Dit verhoudingsgetal geeft echter geen uitdrukking aan de werkelijke kosten die de kopers hebben⁵.

§ 6.2.2 Overweging van het aanbod en redenen om niet te kopen

Naar de redenen om niet te kopen is met een open vraag onderzoek gedaan door Elsinga et al. (2008). De antwoorden zijn in Elsinga et al. (2008) gehercodeerd in 20 antwoordcategorieën waarna er twee belangrijke redenen zichtbaar werden: financieel niet haalbaar (29%) en leeftijd (27%). Net als in de interviews (zie 5.3.1) wordt het argument leeftijd ook door relatief jonge (midden en eind veertig) huurders aangevoerd. Een derde belangrijke reden (10%) is het aanbod. Dat zou te duur zijn, een argument dat ook in hoofdstuk 5 werd teruggevonden. In Elsinga et al. (2008) wordt expliciet de koppeling met de kwaliteit van de woning gemaakt. 7% van de respondenten geeft aan dat de reden om niet te kopen achterstallig onderhoud is en 4% dat de buurt of wijk niet goed is. Andere redenen, zoals gezondheid, verhuisswens, en vele andere, kwamen in minder dan 3% van de gevallen voor.

De meest genoemde redenen om niet te kopen hangen samen met het overwegen van het aanbod op zich. Wanneer leeftijd, technische staat, de woonomgeving en voorgenomen verhuizing genoemd werden is het aanbod niet overwogen. De huurders die het aanbod wel overwogen, noemden als redenen om niet in te gaan op het aanbod de (huidige) financiële onhaalbaarheid of ze vonden het aanbod niet goed. Zij vonden de prijs te hoog en koppelden deze aan de maat en de woontechnische kwaliteit van de woning.

Na de open vraag zijn de huurders in Elsinga et al. (2008) gevraagd van verschillende aspecten aan te geven of dit wel of niet meespeelde als reden om niet te kopen. Leeftijd en financiële onhaalbaarheid blijken wederom de belangrijkste redenen om niet te kopen. Andere redenen worden nu ook belangrijk gevonden, zoals "ik heb altijd al gehuurd en dat bevalt me prima", "onaantrekkelijke maandlasten van koop t.o.v. huur", "ik wil niet zelf verantwoordelijk zijn voor het onderhoud" en "kopen is veel financieel

gedoe". Er blijken twee redenen significant te zijn voor het wel of niet in overweging nemen van het aanbod "het huis zelf bevat me niet goed genoeg om het te kopen" en "ik wil niet zelf verantwoordelijk zijn voor het onderhoud van de woning". Deze twee redenen vormen directe aanleidingen om het aanbod niet te overwegen en koop af te wijzen.

Van de huurders zegt 43% serieus de koop van de huidige huurwoning overwogen te hebben. 68% van de huurders heeft nooit eerder de aankoop van een woning overwogen. Bijna de helft (43%) van de huurders heeft nooit overwogen te kopen: niet bij het recente aanbod en ook nog nooit daarvoor. 19% heeft eerder al en nu ook het koopaanbod overwogen en 13% wel eerder maar nu niet. 24% overwoog het recente aanbod wel, maar deed dat eerder niet. Dit verschil is significant. Voor een kwart van de huurders, zij die niet eerder overwogen, was dit de eerste keer dat ze een koopwoning serieus overwogen. Het aanbod heeft zodanig waarschijnlijk hun keuzeruimte verruimd want het heeft geleid tot een nieuwe overweging. Al deze huurders zijn wel huurder gebleven. 78% van hen denkt in de toekomst niet weer de afweging tussen huur en koop te maken. Ook de huidige huurwoning maakt weinig kans: 78% denkt in de toekomst niet de huidige woning te kopen. Vooral de jonge bewoners houden de mogelijkheid om te kopen in de toekomst open. Hoewel vier respondenten geboren in 1934 ook nog zeggen te overwegen hun huidige huurwoning in de toekomst te kopen. De huurders die de koop nog in de toekomst willen overwegen gaven de financiële situatie als reden om bij het recente aanbod niet tot koop over te gaan. Deze huurders verwachtten wellicht nog een (inkomens)carrière te maken en zo in de toekomst wel in staat te zijn de huidige woning te kopen. De huurders die in de toekomst wel een andere woning dan de huidige huurwoning overwogen te kopen, gaven vaak aan dat ze het huidige aanbod hadden afgewezen vanwege de technische staat, achterstallig onderhoud of dat zij het aanbod te duur vonden. Veel huurders overwegen vooral een andere woning te kopen om zo een kwalitatieve stap vooruit te maken. In Elsinga et al. (2008) wordt daarmee onder een beperkt deel van de huurders aanleiding gevonden om empowerment te vermoeden. Alleen die huurders die de mogelijkheid om te kopen voor de toekomst openhouden (22%) maken kans op authority en economische empowerment. Op de vraag of zij capacity empowerment ervaren komt paragraaf 6.3 teruggekomen en of zij energy empowerment is beschreven in paragraaf 6.4.

§ 6.2.3 Redenen om te kopen

De redenen om tot koop over te gaan waren bij de open vraag aan de kopers in Elsinga et al. (2008) voornamelijk gelegen in financiële motieven (52% MC-kopers, 58% NMC-kopers). De kopers noemden ondermeer de lagere maandlasten, maar ook

het vaste karakter van de maandlasten. Ongeveer 18% van de kopers gaf aan dat de tevredenheid met de woning de belangrijkste reden was om te kopen. Bij de gesloten vragen kwam het vermijden van jaarlijkse huurverhogingen als belangrijk koopmotief naar voren. NMC-kopers gaven vooral aan gekocht te hebben omdat er korting en een terugkoopgarantie geboden werden. NMC-kopers hechtten ook meer waarde aan het ontvangen van hypotheekrenteaftrek dan MC-kopers (66 tegen 54%). De lagere lasten wogen voor de NMC-kopers nog zwaarder dan voor MC-kopers (73% tegen 52%). Kopen vanwege status wordt door minder kopers genoemd (30%) en ook kopen vanwege zekerheid is voor 30% van de kopers een reden om te kopen. Een zelfde percentage vond het belangrijk dat hun kinderen dan in hun koopwoning zouden kunnen blijven wonen.

De zeggenschap over de woning blijkt van aanzienlijk belang. Voor ongeveer 80% van de kopers was dit een belangrijke reden om te kopen. Deze bevindingen stemmen overeen met eerdere evaluaties van Te Woon (Provoost en Forschelen-Jansen 2007). Het belangrijkste effect voor de kopers in Elsinga et al. (2008) is financieel van aard. Zij noemen zowel de gunstige financiële regelingen, van korting tot hypotheekrenteaftrek als de mogelijkheid om via de hypotheek te sparen (vermogen opbouwen) en de mogelijkheid om wellicht winst te maken bij verkoop. Kopers maakten, gebaseerd op financiële motieven, ook een gunstige keuze: zij zijn volgens de gebruikskostenanalyse (Elsinga et al. 2008;51) goedkoper uit dan in de huursituatie en dat sluit aan bij eerder onderzoek (Elsinga en Conijn 2001).

In Elsinga et al. (2008) worden onder kopers zodoende verschillende aanleidingen om van empowerment te spreken gevonden. Kopers verwerven de woning en zo kan gesproken worden over authority empowerment. De kopers verbeteren hun economische positie doordat ze beter uit zijn dan in de huursituatie (economische empowerment). Daarnaast zijn zij ingewijd geraakt in de koopmarkt en de bijbehorende processen (competence aspect uit energy empowerment). Bovendien lijken niet-marktconforme koopcontracten, omdat deze vooral gekozen zijn vanwege de geboden korting en de geboden zekerheden, de koop voor een groep die dit anders niet aandurft (capacity empowerment) mogelijk te maken. Hierop wordt in paragraaf 6.3 aan de hand van de relatie met de schaal voor controle en de ervaring van algemeen vertrouwen teruggekomen.

§ 6.2.4 Advies en informatie

Kopers in Elsinga et al. (2008) vroegen significant meer advies buiten het huishouden dan huurders maar er bestond geen verschil tussen MC- en NMC-kopers. Vrienden en familie zijn verreweg de belangrijkste adviesbron voor zowel kopers als huurders.

Kopers (vooral NMC) hebben veel meer gebruik gemaakt van advies uit hun sociale netwerk (vrienden en familie). Minder vaak werd er gebruik gemaakt van mensen die ze via-via kennen, van werk of via vrienden: een advies over kopen vraag je blijkbaar aan iemand die jij en die jou goed kent. De kopers geven significant vaker aan dat zij iets aan de adviezen gehad hebben (3/4 tegen 2/3 huurders). De adviseurs van de huurders en kopers zijn uitgekozen op basis van eerdere ervaringen met hun adviezen. 3/4 antwoordde positief op de stelling of deze mensen gevraagd zijn omdat ze eerder goed advies hadden verstrekt.

Huurders werden vooral op de gevaren en nadelen gewezen van kopen door de raadgevers. Er bestaat wel enthousiasme voor het kopen, maar er werd geen nadruk gelegd op het moeten kopen. De beslissing blijft bij de geadviseerde zelf liggen. 87% van de huurders was het (zeer) oneens met de stelling "mensen met wie ik erover heb gepraat, vonden dat je op stand woont als je een koophuis hebt". Kopen wordt in die zin niet als status verhogend gezien door de raadgevers. Kopers menen vaker in de richting van koop geadviseerd te zijn dan huurders. De rol van deze, mogelijk gekleurde herinnering, is niet duidelijk. De kopers kregen van hun raadgevers significant vaker een enthousiaste reactie en werden significant minder gewezen op de nadelen en gevaren van kopen.

Zowel kopers als huurders vroegen vooral raad bij mensen met een eigenwoning (80%). Kopers (44%) en huurders (48%) geven aan dat ze mensen in de omgeving weten die huurwoningen gekocht hebben. Ruim de helft van de ondervraagden heeft daarentegen geen idee of er in de buurt woningen verkocht zijn. De informatie die over het aanbod door de corporatie gegeven is, wordt over het algemeen als goed beoordeeld (80%). Over de details van het aanbod verschillen de interpretaties net als in de interviews (zie paragraaf 5.3) tussen bewoners en aanbieders. Dat sterkt het idee dat informatie vaak maar geheel of gedeeltelijk door de geadresseerden (huurders) opgenomen wordt. Van de geënquêteerden wist bijvoorbeeld slechts 46% dat het aanbod blijvend was, terwijl dit bij alle aanbieders uit de steekproef in Elsinga et al. (2008) het geval is. Echter, sommige corporaties geven (bewust) niet duidelijk aan dat het een blijvend aanbod is. De wetenschap of het aanbod blijvend is of niet heeft geen invloed op de toekomstige koopoverweging van de huidige woning.

De kopers zijn significant vaker minder tevreden dan de huurders met de door de corporatie verstrekte informatie. De ontevredenen vinden vooral dat de informatie te moeilijk of te onduidelijk was, er een gebrek was aan aanspreekpunten voor vragen, dat bepaalde informatie ontbrak en "anders". Kopers geven vaker dan huurders aan dat er iets "anders" mis was met de informatie, maar uit de toelichting komen geen duidelijke aandachtspunten naar voren. De huurders die ontevreden waren met de informatie gaven vaker aan dat "de informatie niet aansloot op hun situatie".

In Elsinga et al. (2008) zijn bij de adviesvraag en het zoeken naar informatie aanleidingen gevonden om van empowermenteffecten te kunnen spreken. De huurders interpreteerden de verkregen adviezen vaker negatief dan kopers wat

zou kunnen duiden op een lage(re) inschatting van hun competence (aspect van energy empowerment) dan kopers. Ook in de aanvullende informatievraag kan een duidelijke indicator voor empowerment verscholen zitten. Kopers blijken in Elsinga et al. (2008) significant vaker dan huurders aanvullende informatie te hebben gezocht over het aanbod. Kopers vroegen ook over meer zaken informatie dan huurders: financiële zaken, kortingen en garanties. Vanuit het oogpunt van kennis en kunde (het competence aspect in energy empowerment) kan dit op een verschil duiden tussen kopers en huurders. Aan de hand van capacity empowerment (zie paragraaf 6.3) en energy empowerment (zie paragraaf 6.4) wordt dit later verder uitgewerkt.

§ 6.2.5 Activiteiten in en om de woning

De koop van een woning zou volgens Papa et al. (2002) naast het leiden tot meer activiteiten in de buurt ook een positief effect hebben op de arbeidsparticipatie. Onder de kopers in Elsinga et al. (2008) blijkt dit voor heel weinig respondenten te gelden (2%), ook niet voor hun partners (1%). Van een stijging van deelname aan het arbeidsproces als gevolg van de koop van een woning blijkt in Elsinga et al. (2008) geen sprake. Bovendien ervoer één derde van de mensen die (meer) waren gaan werken het niet als positief. Zij vonden het "knap beroerd" of "een slechte zaak". Tweederde vond het echter "normaal" of "prettig" om (meer) te gaan werken. Deze bevindingen passen in het verlengde van de interviews in hoofdstuk 5 waar de huurders en kopers niet van plan waren meer te gaan werken (of een opleiding te gaan volgen), noch waren zij bereid iets op te geven voor de koop (zie 5.3.2).

Naast de invloed op het werk zijn huurders en kopers in Elsinga et al. (2008) naar hun activiteiten in de buurt gevraagd. De mate waarin huurders verschillen van kopers in hun participatie is niet te vergelijken omdat de vraagstelling anders was bij beide groepen. Van de huurders meent 22% zelf actief te zijn in de buurt. Bij de kopers meent een kleine minderheid (6%) dat ze actiever zijn geworden na de koop van de woning. De manier waarop kopers actiever meenden te zijn geworden, was zeer divers. Deze liep uiteen van het drinken van een kopje koffie bij de burens tot het lezen van de wijkkrant. Deze zelfde activiteiten zijn bij de huurders gevonden, maar de resultaten geven geen aanleiding om te vermoeden dat kopers significant meer actief zijn geworden door de koop.

Andere direct met de woning verbonden activiteiten zoals verbouwen worden door de kopers actiever uitgevoerd dan door de huurders in Elsinga et al. (2008). De kopers hebben meer aan hun woning verspijkerd dan de huurders. 78% van de huurders heeft niets ingrijpends aan de woning veranderd. De andere 22% van de huurders heeft vooral de binnenkant van de woning aangepakt. Van deze ingrepen deed 65% dat in de

laatste 10 jaar. Bij de kopers had 34% al voor de koop geïnvesteerd in de woning. 54% heeft in de woning geïnvesteerd na de koop. De gemiddelde investering bij de huurders is 6.455 Euro en loopt uiteen van 50 tot 40.000 euro. Kopers investeerden aanzienlijk meer, gemiddeld 8.500 Euro tijdens het huren en na de koop gemiddeld 15.000 Euro. Voor een deel van de kopers was de investering (mede) aanleiding om de woning te kopen, voor MC-kopers in 8% en NMC-kopers in 5% van de gevallen.

In Elsinga et al. (2008) kan op basis van de activiteiten in de buurt en met betrekking tot werk niet gekomen worden tot een vermoeden van empowerment. Echter, de gedane investeringen spelen een rol in de afweging van koop en wijzen op een energy empowermenteffect via het aspect meaningfulness (zie paragraaf 6.4).

§ 6.3 Capacity Empowerment

Kopers en huurders verschillen duidelijk van elkaar op aspecten als inkomen en opleiding en ook de woning is anders. De kopers woonden (en wonen) overwegend in grotere woningen en hadden gezien de (kleine) prijsverschillen tussen jaarhuur en koopprijs meer aanleiding om de woning te kopen. Kopers hebben ook meer eerdere investeringen in de woning gedaan en genieten een zekerder bestaan: meer ongebroken gezinnen en een stabielere arbeidsperspectief (en -verleden). De kopers lijken zo enerzijds meer empowerment te ervaren (authority en economische empowerment) en anderzijds al over een betere ervaring van empowerment te beschikken (energy en capacity empowerment). Aan de hand van schalen voor geborgenheid, eigenwaarde en controle wordt in deze paragraaf op basis van Elsinga et al. (2008) ingegaan op de vraag of de voorgaande kenmerken ook tot verschillen in capacity empowerment leiden tussen kopers en huurders. De eerste schaal meet veiligheid en geborgenheid die aan de woning ontleend wordt. De tweede meet de ervaring van controle over het dagelijks leven en de derde de eigenwaarde van de respondenten. Daarnaast zijn de bewoners gevraagd naar hun algemeen vertrouwen en is onderzocht wat verklarende factoren zijn voor koop en de koopoverweging (Elsinga et al. 2008). De resultaten van dat onderzoek worden hier beknopt weergegeven. In de volgende paragraaf (6.4) wordt in het kader van energy empowerment op de antwoorden op stellingen dieper ingegaan.

Om de huurders met de kopers te kunnen vergelijken op de schalen zijn in Elsinga et al. (2008) de schalen aangepast om de betrouwbaarheid te waarborgen. Als gevolg zijn verschillende stellingen uit de schalen geborgenheid en controle verwijderd (zie bijlage B). De schalen zijn afgeleid uit buitenlands onderzoek (zie 2.4.4) en dat kan tot gevolg hebben dat de schalen niet (geheel) betrouwbaar zijn als gevolg van een verschil in

culturele factoren. Bijvoorbeeld de manier en mate waarin mensen 'een vast patroon' menen te hebben of menen voor zichzelf te kunnen opkomen, kunnen verschillen. Alleen de schaal eigenwaarde is als geheel (inclusief alle gebruikte stellingen) wel betrouwbaar.

§ 6.3.1 Geborgenheid

De schaal voor geborgenheid meet de ervaren veiligheid die aan een woning ontleend wordt. De stellingen zijn gericht op het vaststellen van de ervaren vrijheid en veiligheid die (direct) ontleend worden aan de woning. De stellingen en de antwoorden van kopers en huurders zijn weergegeven in tabel 6.2.

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
g1	Ik voel me veilig in mijn huis.	MC-kopers	22,8%	72,6%	2,3%	2,0%	0,3%
		NMC-kopers	15,1%	79,1%	3,1%	2,7%	0,0%
		kopers totaal	19,5%	75,4%	2,7%	2,3%	0,2%
		huurders	20,9%	72,2%	3,5%	2,7%	0,7%
		Totaal	20,3%	73,7%	3,1%	2,5%	0,4%
g2	Ik vind dat ik privacy heb in mijn huis.	MC-kopers	22,4%	72,3%	2,3%	2,6%	0,3%
		NMC-kopers	16,9%	76,4%	3,6%	2,7%	0,4%
		kopers totaal	20,1%	74,1%	2,8%	2,7%	0,4%
		huurders	20,1%	74,4%	2,0%	3,2%	0,3%
		Totaal	20,1%	74,2%	2,4%	2,9%	0,4%
g3	Ik kan in mijn huis aan alle zorgen ontsnappen.	MC-kopers	11,6%	56,6%	13,2%	17,2%	1,3%
		NMC-kopers	12,4%	58,2%	10,7%	18,2%	0,4%
		kopers totaal	12,0%	57,3%	12,1%	17,6%	0,9%
		huurders	9,7%	62,6%	11,4%	15,4%	0,8%
		Totaal	10,8%	60,1%	11,8%	16,5%	0,9%
g4	Ik kan in mijn huis doen wat ik wil, wanneer ik wil.	MC-kopers	17,5%	64,0%	11,2%	6,3%	1,0%
		NMC-kopers	10,7%	72,0%	9,3%	6,7%	1,3%
		kopers totaal	14,6%	67,4%	10,4%	6,4%	1,1%
		huurders	14,2%	74,2%	4,2%	7,4%	0,0%
		Totaal	14,4%	71,0%	7,1%	6,9%	0,5%

Tabel 6.2a: stellingen geborgenheid, ontleend aan Elsinga et al. 2008.

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
g5	Ik kan met mijn huis alles doen wat ik wil, wanneer ik wil.*	MC-kopers	6,9%	45,9%	15,5%	27,1%	4,6%
		NMC-kopers	6,2%	49,3%	21,8%	20,0%	2,7%
		kopers totaal	6,6%	47,3%	18,2%	24,1%	3,8%
		huurders	3,5%	29,9%	10,2%	51,0%	5,4%
		Totaal	5,0%	38,1%	14,0%	38,3%	4,6%
g6	De meeste mensen zouden zo 'n huis als dat van mij willen.*	MC-kopers	7,3%	43,9%	24,9%	23,3%	0,7%
		NMC-kopers	5,8%	50,7%	27,6%	15,6%	0,4%
		kopers totaal	6,7%	46,8%	26,0%	20,0%	0,6%
		huurders	9,6%	59,5%	15,5%	13,8%	1,5%
		Totaal	8,2%	53,5%	20,5%	16,7%	1,1%
g7	Mijn huis geeft me het gevoel dat ik het goed doe in mijn leven.*	MC-kopers	6,9%	56,1%	12,5%	21,5%	3,0%
		NMC-kopers	5,3%	58,7%	16,0%	17,8%	2,2%
		kopers totaal	6,3%	57,2%	14,0%	19,9%	2,7%
		huurders	7,0%	65,9%	12,2%	14,1%	0,7%
		Totaal	6,7%	61,8%	13,1%	16,8%	1,6%
g8	(Ik maak me zorgen dat ik mijn huis kwijtraak.*)	MC-kopers	4,0%	8,9%	3,6%	62,0%	21,5%
		NMC-kopers	1,8%	8,4%	4,0%	68,9%	16,9%
		kopers totaal	3,0%	8,7%	3,8%	65,0%	19,5%
		huurders	0,5%	5,5%	2,3%	69,3%	22,3%
		Totaal	1,7%	7,0%	3,0%	67,3%	21,0%
g9	(Mijn huiselijk leven heeft een vast patroon.*)	MC-kopers	9,6%	67,3%	7,9%	13,5%	1,7%
		NMC-kopers	9,3%	73,3%	7,1%	8,9%	1,3%
		kopers totaal	9,5%	69,9%	7,6%	11,6%	1,5%
		huurders	8,7%	77,7%	3,4%	9,1%	1,2%
		Totaal	9,1%	74,0%	5,3%	10,2%	1,3%

Tabel 6.2b: stellingen geborgenheid, * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling. (De stellingen tussen haakjes zijn ten behoeve van de betrouwbaarheid van de schaal komen te vervallen. Ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Op de eerste vier stellingen (zie tabel 6.2) van de schaal voor geborgenheid uit Elsinga et al. (2008) verschillen huurders niet significant van kopers. Bijna alle respondenten voelen zich veilig in hun eigen huis en ervaren privacy (rond 93% bij huurders en kopers). De mate waarin de respondenten aan hun zorgen kunnen ontsnappen is wat kleiner (rond 70%) net als de ervaring om IN de woning te kunnen doen wat men belooft (88% bij huurders en 82% bij kopers). De huurders onderschrijven in 73% van de gevallen de stelling dat hun woning ze het gevoel geeft het goed te doen in het leven. 15% ervaart dat niet. Op deze stelling verschillen de huurders significant van de kopers van wie 64% de stelling steunt en 23% niet. De stelling "ik kan MET mijn huis alles doen wat ik wil, wanneer ik wil" wordt door maar één derde van de huurders gesteund

en meer dan de helft is het er niet mee eens. De kopers zijn veel positiever over deze stelling. Dit kan in verband gebracht worden met de eigendomspositie. De kopers onderschrijven de stelling in ruim de helft van de gevallen, nog geen derde is het ermee oneens. Eigenwoningbezit vergroot het gevoel te kunnen doen met de woning wat je wilt. De kopers hebben ook de eigendomsrechten over de woning verworven (authority empowerment), terwijl huurders zich realiseren dat de woning eigendom is van de corporatie.

De stelling 'de meeste mensen zouden zo'n huis als dat van mij willen' wordt door 69% van de huurders gesteund, de kopers zijn er minder uitgesproken over (54%). Circa 15% van de huurders is het niet met de stelling eens en 16% stelt zich neutraal op. Bij de kopers is een vijfde het ermee oneens en een kwart van hen is onbeslist. Dit is tegengesteld aan wat verwacht mag worden. Kopers zouden meer van mening moeten zijn (zie hoofdstuk 2) dat hun woning een begerenswaardig product is. Dat blijkt echter niet het geval. Wellicht is deze opstelling te verklaren door het veranderen van de positie op de woningmarkt: van een begerenswaardige woning aan de bovenkant van de huursector (qua type, prijs en maat, zie paragraaf 6.2) naar onderkant van de koopsector (o.a. Kearns et al. 2000).

Ook op de twee verwijderde stellingen uit deze schaal verschillen huurders en kopers significant. Van de huurders maakt bijna niemand (92%) zich zorgen dat ze hun huis zullen kwijtraken. Een huurwoning geeft hen dus een grote mate van zekerheid. Slechts 6% van de huurders vreest hier echter wel voor. Het dubbele deel (12%) van de kopers is hier bang voor. De stelling "mijn huiselijk leven heeft een vast patroon" wordt door 86% van de huurders ondersteund en door 79% van de kopers, terwijl 13% deze stelling verwerpt en 10% van de huurders het er niet mee eens is.

De schaal voor geborgenheid uit capacity empowerment in Elsinga et al. (2008) biedt als schaal geen aanknopingspunten om een verschil in empowerment tussen huurders en kopers aan te nemen. Op enkele stellingen wijzen de significante verschillen tussen huurders en kopers wel op een verschil in de capacity empowerment ervaring. Kopers voelen zich vrijer dan huurders om met de woning te doen wat ze willen. Dit kan verklaard worden door de authority empowerment die is uitgegaan van de koop. Een tegengesteld effect wordt op twee andere stellingen gevonden wat mogelijk duidt op disempowerment van kopers: zij hebben minder het gevoel dat hun huis begerenswaardig is en dat hun huis hen laat voelen dat ze het goed doen in het leven. Aan de hand van energy empowerment komt paragraaf 6.4 terug op deze verschillen.

§ 6.3.2 Controle

De schaal voor controle meet in hoeverre iemand zich meester voelt over het leven en in hoeverre zijn leven bepaald wordt door toevallige gebeurtenissen of door anderen. De stellingen en de antwoorden van de kopers en huurders zijn weergegeven in tabel 6.3.

Kopers en huurders in Elsinga et al. (2008) ervaren allemaal de nodige controle over hun leven. Kopers en huurders verschillen niet significant op de schaal, maar verschillen wel significant op enkele stellingen. Ongeveer driekwart van de respondenten is het oneens met de stelling dat hun leven vooral wordt bepaald door invloedrijke anderen. Een kwart is hiervan minder zeker. Zij menen zelf minder de controle over hun leven te hebben (stellingen 1 en 4 in tabel 6.3). Wanneer het gaat om geluk en toeval als belangrijke factoren in het leven, verschillen huurders en kopers wel significant. 57% van de huurders is het oneens met de invloed van geluk, maar een kwart denkt dat geluk wel een belangrijke rol speelt. Ook de invloed van toevallige gebeurtenissen is van wisselende invloed volgens huurders: 62% is het niet eens met de stelling maar een kwart denkt dat toeval van groot belang is in hun levensloop. Een kwart van de huurders meent dus zelf weinig invloed te hebben op hun eigen leven. Bij kopers is dat een significant lager aantal mensen: 17% en 19% menen duidelijk beïnvloed te worden door respectievelijk geluk en toeval. 71% van de kopers is het niet eens met de rol van geluk en 68% niet met het toeval. Kopers menen dus vaker de baas over het eigen leven te zijn en huurders denken meer beïnvloed te worden door geluk en toeval.

Op twee van de drie verwijderde stellingen verschillen kopers en huurders significant. Huurders zijn meer van mening goed voor zichzelf op te kunnen komen dan kopers (92% tegen 90%). Hoewel het verschil klein is, is het verschil significant doordat huurders vaker voor "zeer mee eens" kiezen en kopers voor "mee eens". Op de stelling "ik kan min of meer bepalen wat er in mijn leven gebeurt" reageert tweederde van de kopers en bijna driekwart van de huurders positief. Huurders menen significant vaker te kunnen bepalen wat er gebeurt in hun leven. Dat er geen manier is om je tegen tegenvallers te beschermen wordt door iets meer dan een kwart van de huurders en de kopers beaamd en wordt door de helft weggewuifd.

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
c1	Mijn leven wordt hoofdzakelijk bepaald door mensen die het voor het zeggen hebben.	MC-kopers	2,6%	12,2%	9,2%	65,3%	10,6%
		NMC-kopers	1,3%	11,6%	6,7%	72,0%	8,4%
		kopers totaal	2,1%	11,9%	8,1%	68,2%	9,7%
		huurders	1,5%	12,8%	8,1%	65,5%	12,1%
		Totaal	1,8%	12,4%	8,1%	66,8%	11,0%
c2	Als ik krijg wat ik wil, is dat meestal omdat ik geluk heb.*	MC-kopers	2,0%	11,9%	12,9%	67,0%	6,3%
		NMC-kopers	1,8%	19,2%	12,1%	62,1%	4,9%
		kopers totaal	1,9%	15,0%	12,5%	64,9%	5,7%
		huurders	1,9%	23,3%	17,9%	52,6%	4,4%
		Totaal	1,9%	19,4%	15,4%	58,4%	5,0%
c3	Mijn leven wordt voor een groot deel bepaald door toevallige gebeurtenissen.*	MC-kopers	2,3%	14,9%	14,2%	61,1%	7,6%
		NMC-kopers	2,2%	18,7%	12,0%	63,1%	4,0%
		kopers totaal	2,3%	16,5%	13,3%	61,9%	6,1%
		huurders	1,4%	23,4%	13,7%	55,8%	5,8%
		Totaal	1,8%	20,1%	13,5%	58,7%	5,9%
c4	Ik heb het gevoel dat wat er in mijn leven gebeurt grotendeels bepaald wordt door machtige personen.	MC-kopers	2,3%	10,9%	13,5%	62,4%	10,9%
		NMC-kopers	1,3%	14,7%	11,1%	65,8%	7,1%
		kopers totaal	1,9%	12,5%	12,5%	63,8%	9,3%
		huurders	1,0%	15,9%	7,4%	64,9%	10,8%
		Totaal	1,4%	14,3%	9,8%	64,4%	10,1%
c5	Er is vaak geen manier om me voor tegenvallers te beschermen.	MC-kopers	3,0%	25,2%	19,9%	48,0%	4,0%
		NMC-kopers	3,1%	28,3%	19,7%	47,5%	1,3%
		kopers totaal	3,0%	26,5%	19,8%	47,8%	2,9%
		huurders	2,0%	25,6%	21,2%	49,7%	1,5%
		Totaal	2,5%	26,0%	20,5%	48,8%	2,2%
c6	(Ik kan meestal goed voor mezelf opkomen.*)	MC-kopers	20,5%	69,6%	5,9%	3,3%	0,7%
		NMC-kopers	17,8%	73,3%	4,4%	4,4%	0,0%
		kopers totaal	19,3%	71,2%	5,3%	3,8%	0,4%
		huurders	26,3%	65,4%	4,2%	3,4%	0,7%
		Totaal	23,0%	68,1%	4,7%	3,6%	0,5%
c7	(Ik kan min of meer bepalen wat er in mijn leven gebeurt.*)	MC-kopers	7,6%	60,4%	14,9%	14,5%	2,6%
		NMC-kopers	4,9%	64,0%	12,4%	17,3%	1,3%
		kopers totaal	6,4%	61,9%	13,8%	15,7%	2,1%
		huurders	10,6%	63,6%	9,6%	15,3%	0,8%
		Totaal	8,7%	62,8%	11,6%	15,5%	1,4%

Tabel 6.3: stellingen controle, * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling. (De stellingen tussen haakjes zijn ten behoeve van de betrouwbaarheid van de schaal komen te vervallen. Ontleend aan Elsinga et al. 2008)

De schaal voor controle in Elsinga et al. (2008) biedt net als de schaal voor geborgenheid als schaal geen aanknopingspunten om een verschil in de ervaring van capacity empowerment tussen huurders en kopers te vermoeden. Enkele significant verschillende stellingen bieden die aanknopingspunten wel. Huurders menen sterker dan kopers hun leven te kunnen bepalen en voor zichzelf op te kunnen komen en kopers menen sterker dat hun leven bepaald wordt door toevallige gebeurtenissen en door geluk. Huurders drukken daarmee sterker dan kopers uit controle te ervaren. Dit kan wijzen op een sterkere capacity empowerment onder huurders maar ook op zelfoverschatting van de huurders. Tegelijkertijd kan op basis van hoofdstuk 5 waar kopers het Te Woonaanbod toch vooral als een "kans" zagen de score van kopers op de stellingen voor geluk en toeval verklaard worden. De implicaties voor energy empowerment worden in paragraaf 6.4 besproken.

§ 6.3.3 Eigenwaarde

De schaal voor eigenwaarde in Elsinga et al. (2008) voldeed aan de eisen voor interne validiteit en in deze schaal zijn geen stellingen komen te vervallen. Hieronder wordt kort ingegaan op de verschillen in de antwoorden op de stellingen. In tabel 6.4 zijn de stellingen en de antwoorden van de huurders en kopers weergegeven.

Huurders in Elsinga et al. (2008) onderschrijven verschillende stellingen sterk (zie tabel 6.4). Ruim 90% van de respondenten onderschrijft de stellingen met directe betrekking tot de eigenwaarde (stellingen 1, 3, 5 en 7 in tabel 6.4). Ongeveer 90% van de huurders is het wederom oneens met de stellingen die eigenwaarde ontkennen (stelling 4 en 8 in tabel 6.4). Iets minder worden de stellingen 2 en 9 ontkend: ongeveer 80% van de huurders is het hiermee oneens. Ongeveer 20% is het eens met stelling 6 "ik zou willen dat ik meer respect voor mezelf had". Bij een vijfde van de huurders is er daarmee aanleiding om een gebrek aan eigenwaarde en zelfrespect te vermoeden.

De kopers verschillen duidelijk van de huurders, zij ervaren minder eigenwaarde en scores significant slechter op de schaal als geheel. Het verschil wordt met name veroorzaakt door de antwoorden op de stelling over het succesvol zijn (stelling 2). De kopers zijn het in 80% van de gevallen hiermee eens en menen dus onsuccesvol te zijn. De verklaring voor het verschil op de stellingen in de schaal geborgenheid zou ook hier een rol kunnen spelen. Kopers vergelijken zich nu met andere kopers en moeten constateren dat ze aan de onderzijde van de woningmarkt hangen (o.a. Kearns et al. 2000). Voor huurders is hun referentiegroep ongewijzigd en zij ervaren geen verandering in eigenwaarde. Het verschil in de ervaringen van eigenwaarde in Elsinga et al. (2008) duidt wellicht zelfs op het tegengestelde van empowerment: disempowerment. Dit effect kan als onbedoelde deuk in het zelfvertrouwen van

kopers als gevolg van de koop geïnterpreteerd worden. Het zelfbeeld van de kopers is, gezien op de schaal van eigenwaarde, minder positief dan dat van de huurders, maar heeft hen niet afgehouden van de koop. Dat dit de kopers niet weerhouden heeft, kan juist weer duiden op de mogelijkheid dat het zelfbeeld na verkoop veranderd is. Het verschil in zelfbeeld kan echter ook verklaard worden door het 'overschatten van de eigenwaarde van de huurders. Voor de huurders geldt tegelijkertijd ook dat zij blijkbaar geen negatieve invloed op hun eigenwaarde ervaren als gevolg van het (blijven) huren van een woning. Aan de hand van energy empowerment wordt op deze verschillen in paragraaf 6.4 dieper ingegaan.

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
e1	Ik denk dat ik een goed mens ben, of tenminste niet slechter dan anderen.	MC-kopers	17,9%	74,4%	2,7%	4,3%	0,7%
		NMC-kopers	18,2%	73,8%	4,9%	2,7%	0,4%
		kopers totaal	18,1%	74,1%	3,6%	3,6%	0,6%
		huurders	20,3%	74,1%	3,7%	1,5%	0,3%
		Totaal	19,2%	74,1%	3,7%	2,5%	0,4%
e2	Ik vind dat ik in de meeste dingen niet erg succesvol ben.*	MC-kopers	2,0%	5,3%	6,6%	73,8%	12,3%
		NMC-kopers	1,3%	8,4%	8,4%	72,4%	9,3%
		kopers totaal	1,7%	6,6%	7,4%	73,2%	11,0%
		huurders	1,0%	11,6%	9,4%	70,0%	7,9%
		Totaal	1,3%	9,3%	8,5%	71,5%	9,4%
e3	Ik denk dat ik verschillende goede kwaliteiten bezit.	MC-kopers	15,2%	76,2%	3,0%	4,6%	1,0%
		NMC-kopers	11,1%	82,7%	3,6%	2,2%	0,4%
		kopers totaal	13,5%	78,9%	3,2%	3,6%	0,8%
		huurders	16,4%	77,7%	2,9%	2,9%	0,2%
		Totaal	15,0%	78,3%	3,0%	3,2%	0,4%
e4	Ik vind dat ik weinig heb om trots op te zijn.	MC-kopers	2,0%	5,0%	3,3%	68,9%	20,9%
		NMC-kopers	0,9%	8,9%	3,1%	72,0%	15,1%
		kopers totaal	1,5%	6,6%	3,2%	70,2%	18,4%
		huurders	1,0%	6,8%	5,4%	71,1%	15,7%
		Totaal	1,3%	6,7%	4,4%	70,7%	17,0%
e5	Ik heb een positieve houding ten opzichte van mezelf.*	MC-kopers	15,3%	71,8%	8,6%	2,3%	2,0%
		NMC-kopers	14,2%	75,6%	4,4%	4,4%	1,3%
		kopers totaal	14,8%	73,4%	6,8%	3,2%	1,7%
		huurders	19,6%	71,1%	5,2%	3,9%	0,2%
		Totaal	17,4%	72,2%	6,0%	3,6%	0,9%

Tabel 6.4a: stellingen eigenwaarde, * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling. (De schaal gebaseerd op de stellingen voor eigenwaarde is als schaal geheel significant en voor de betrouwbaarheid was het niet nodig om stellingen te verwijderen uit de schaal. Ontleend aan Elsinga et al. 2008)

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
e6	Ik zou willen dat ik meer respect voor mezelf had.	MC-kopers	2,7%	18,0%	6,3%	60,7%	12,3%
		NMC-kopers	2,7%	16,9%	7,1%	64,9%	8,4%
		kopers totaal	2,7%	17,5%	6,7%	62,5%	10,7%
		huurders	2,0%	17,5%	10,1%	61,2%	9,1%
		Totaal	2,3%	17,5%	8,5%	61,8%	9,8%
e7	Over het algemeen ben ik tevreden met mezelf.*	MC-kopers	17,9%	73,8%	4,3%	2,3%	1,7%
		NMC-kopers	13,8%	78,7%	4,4%	1,8%	1,3%
		kopers totaal	16,2%	75,9%	4,4%	2,1%	1,5%
		huurders	29,7%	63,6%	3,7%	2,5%	0,5%
		Totaal	23,3%	69,3%	4,0%	2,3%	1,0%
e8	Ik voel me vaak nutteloos.*	MC-kopers	2,0%	6,6%	2,0%	69,8%	19,6%
		NMC-kopers	1,8%	3,1%	3,6%	76,4%	15,1%
		kopers totaal	1,9%	5,1%	2,7%	72,6%	17,7%
		huurders	0,0%	4,7%	4,6%	65,4%	25,3%
		Totaal	0,9%	4,9%	3,7%	68,8%	21,7%
e9	Ik kan dingen net zo goed als de meeste andere mensen.	MC-kopers	12,0%	66,0%	11,7%	7,0%	3,3%
		NMC-kopers	11,1%	67,6%	11,6%	8,0%	1,8%
		kopers totaal	11,6%	66,7%	11,6%	7,4%	2,7%
		huurders	11,5%	67,8%	9,3%	10,8%	0,7%
		Totaal	11,5%	67,3%	10,4%	9,2%	1,6%

Tabel 6.4b: stellingen eigenwaarde, * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling. (De schaal gebaseerd op de stellingen voor eigenwaarde is als schaal geheel significant en voor de betrouwbaarheid was het niet nodig om stellingen te verwijderen uit de schaal. Ontleend aan Elsinga et al. 2008)

§ 6.3.4 Relaties tussen schalen

De kopers verschillen onderling (MC- en NMC-kopers) op geen van de antwoorden op de stellingen noch op de schalen voor capacity empowerment significant van elkaar blijkt uit Elsinga et al. (2008). Kopers zijn uiterst positief over de door hen ervaren controle en hun eigenwaarde. Ook wanneer de achtergrondvariabelen meegenomen worden verschillen NMC- en MC-kopers niet significant van elkaar op de schalen.

In Elsinga et al. (2008) blijken de schalen eigenwaarde en controle sterk samen te hangen: wie hoog scoort op eigenwaarde scoort ook hoog op controle. De relatie tussen de schalen controle en eigenwaarde is sterker voor de kopers dan huurders, maar de

schaal geborgenheid hangt slechts zwak samen met controle en eigenwaarde. Het verband tussen de schalen geborgenheid en eigenwaarde is sterker voor kopers dan voor huurders. Wanneer iemand echter een positief zelfbeeld heeft, is de kans wel groot dat hij/zij het gevoel heeft baas over het eigen leven te zijn en dat hij/zij controle over het eigen leven meent uit te kunnen oefenen. Voor kopers geldt dit sterker dan voor huurders.

Alleen allochtone respondenten scoorden lager op controle en eigenwaarde, maar niet op geborgenheid (Elsinga et al. 2008). De woning kan dus een belangrijke rol spelen voor gemarginaliseerde groepen: zij ontlene hier meer geborgenheid aan. Het ontbreken van een direct verband tussen geborgenheid, controle en eigenwaarde betekent dat de woning een veilige haven is, juist ook voor mensen met minder sterke eigenwaarde en ervaren controle. Dit stemt overeen met de bevindingen van Kearns et al. (2000) waarin zij vonden dat de kwaliteit van de woning vooral geborgenheid biedt en dat met name de buurt en woonomgeving belangrijk zijn voor de ervaring van geborgenheid en het ontlene van status aan de woning.

Elsinga et al. (2008) analyseerden voorts welke respondentkenmerken samenhangen met de scores op de schalen middels een regressieanalyse. Wanneer in de regressieanalyse gecorrigeerd wordt voor sociaal-economische factoren scoren kopers hoger dan huurders op de schaal van geborgenheid. Dit wordt verklaard doordat kopers vooral ervaren MET hun woning te kunnen doen wat ze willen. Het zwakke verband met eigenwaarde blijft bestaan; het ervaren van geborgenheid hangt samen met een sterk gevoel van eigenwaarde. Ook het hebben van thuiswonende kinderen en opleiding hebben een invloed op de ervaring van geborgenheid. Met thuiswonende kinderen is het thuis moeilijker te ontsnappen aan zorgen, dan wanneer er geen kinderen in huis wonen. Bovendien kun je makkelijker doen wat en wanneer je maar wilt zonder kinderen in huis. Naarmate er een hogere opleiding genoten is, wordt lager gescoord voor geborgenheid. Vrijheid en geborgenheid worden door hoger opgeleiden minder aan de woning ontleend dan door lager opgeleiden. Hoger opgeleiden ontlene geborgenheid minder aan de woning en meer aan andere zaken. Lager opgeleiden ontlene juist meer geborgenheid aan de woning.

Opleiding heeft ook een duidelijk verband met controle: hoger opgeleiden ervaren meer controle. Ook inkomen hangt positief samen met controle. Een hoger inkomen zorgt voor meer ervaring van controle en tegelijkertijd voor een groter gevoel van eigenwaarde. Het ontlene van geborgenheid aan de woning gaat in sommige gevallen samen op met het ervaren van minder controle. Dit bevestigt dat de woning een veilige haven is voor de mensen die minder grip menen te hebben op de buitenwereld. Ook de ervaring in de jeugd jaren, het wonen in een huur- of een koopwoning tot je 18e jaar, heeft een positief effect op de ervaring van controle. Allochtonen ervaren in het algemeen minder controle dan mensen die in Nederland geboren zijn. De relatie tussen

controle en geborgenheid ligt in lijn met de eerder geconstateerde rol van de woning als veilige haven. De woning is als plaats om aan zorgen te ontsnappen voor iedereen belangrijk, maar belangrijker voor lage inkomens en lager opgeleiden: mensen die minder controle ervaren. Elsinga et al. (2008) concluderen dat op de schaal controle aanleiding is om te spreken over een klasseneffect: lager opgeleiden, lagere inkomens en allochtonen scoren lager op de schaal.

Huurders scoren het hoogst op de schaal eigenwaarde. Dit zou, net als de verklaring bij de bevindingen over de stelling "de meeste mensen zouden zo'n huis als dat van mij willen" samen kunnen hangen met de positie op de woningmarkt: van de hoogste regio's in de huursector naar de onderkant van de koopsector.

§ 6.3.5 Vertrouwen

Elsinga et al. (2008) onderzocht ook het vertrouwen van de respondenten. Het vertrouwen in corporaties is in het algemeen hoog: drie kwart van de respondenten vindt dat deze te vertrouwen zijn. Huurders hebben iets meer vertrouwen in corporaties dan kopers (82% tegen 76%). Kopers hebben wat minder vertrouwen in banken en verzekeraars dan huurders (60% tegen 64%) maar er is geen verschil tussen MC- en NMC-kopers.

In hun algemeen vertrouwen blijken MC- en NMC-kopers in Elsinga et al. (2008) significant te verschillen. Maar huurders en NMC-kopers verschillen juist niet significant. MC-kopers hebben meer algemeen vertrouwen en meer vertrouwen in anderen (43%) dan NMC-kopers (35%). Dat NMC-kopers toch gekocht hebben wijst mogelijk op empowerment. NMC-kopers hebben door het aanbod de mogelijkheid gekregen binnen hun vertrouwensgrens toch te kopen zoals in 6.2.2 ook al gesteld werd. Huurders scoren op vertrouwen in anderen 31% en dat is misschien net te weinig om tot koop over te gaan. Het aanbod om te kiezen voor koop en met name om te kiezen voor korting en risicodeling (of andere garanties) vergroot de positieve keuzevrijheid (zelf sturend zijn): de NMC-kopers hebben gekozen en waren hiertoe dus vrij. Het vergroot ook de negatieve keuzevrijheid (ongehinderd zijn door anderen, zie 2.3.3); dankzij de koop kunnen de bewoners doen en laten wat ze willen in de woning en dat wordt zo ook door de kopers sterker ervaren dan door de huurders.

Elsinga et al. (2008) hebben de relatie tussen capacity empowerment schalen, vertrouwen en respondentkenmerken in beeld gebracht. NMC-kopers hebben minder vertrouwen dan MC-kopers en huurders minder vertrouwen dan NMC-kopers. De gevonden mate van vertrouwen onder de respondenten hangt samen met de scores op de schalen van eigenwaarde en controle, maar er is geen relatie met de schaal

geborgenheid. Met meer vertrouwen ervaart men meer controle en een grotere eigenwaarde. Het ontbreken van een relatie tussen vertrouwen en geborgenheid wijst wederom op de functie van het huis als veilige haven. Voor NMC-kopers, die zich qua vertrouwen tussen huurders en kopers in bevinden, was het aanbod om met korting en garanties te kopen voldoende om binnen hun grenzen van vertrouwen te vallen. Hier is mogelijk wel sprake van een empowermenteffect.

Elsinga et al. (2008) vonden geen verband tussen vertrouwen in de corporatie en de schalen voor controle en eigenwaarde. Dit duidt ook op de rol van de woning als veilige haven. Dat de corporatie beter vertrouwd wordt door huurders dan banken/verzekeraars en gemeenten duidt er tegelijkertijd op dat de corporatie een belangrijke rol kan spelen in het leven van de huurders. De verhuurder levert een woning waar ook de mensen met minder eigenwaarde en controle zich veilig en autonoom voelen. Voor NMC-kopers, die meer vertrouwen hebben dan huurders maar minder dan MC-kopers, heeft de corporatie met het aanbod ook een belangrijke belemmering weggenomen. Daarmee wordt ook geduid op een energy empowermenteffect onder de NMC-kopers, hier wordt nader bij stil gestaan in paragraaf 6.4.

§ 6.3.6 Wanneer wordt koop overwogen

Elsinga et al. (2008) bracht in beeld welke factoren van belang zijn bij de vraag wie wel en wie niet het aanbod om te kopen overwegen. De schaal voor controle is de enige schaal die hierbij van significant belang is. Hoe meer controle men over het leven ervaart, hoe vaker het aanbod van de corporatie om te kopen overwogen is. Daarnaast bestaan er positieve verbanden met de huishoudensamenstelling en het vragen van advies en informatie. De huishoudensamenstelling is significant bij paren met en zonder thuiswonende kinderen en alleenstaande ouders. Zij hebben allemaal vaker het koopaanbod overwogen. Ook het vragen van advies aan iemand buiten het huishouden en het verzamelen van informatie zijn verbonden met het overwegen van koop. Ook het kiezen voor koop, het verschil tussen de respondenten die kozen voor koop en zij die besloten om te blijven huren is door Elsinga et al. (2008) in beeld gebracht. De analyse toonde aan dat vele verbanden bestaan tussen de keuze voor koop of huur. Significante negatieve verbanden werden gevonden voor de leeftijd, één ouder gezinnen en eigenwaarde. Hoe ouder iemand is, des te minder werd er voor koop gekozen. Eén ouder gezinnen zagen significant vaker af van koop (ten opzichte van alleenstaanden) terwijl twee persoonshuishoudens (met en zonder kinderen) juist significant vaker hebben gekocht. Uit nadere bestudering bleek dit samen te hangen met de beschikking over twee inkomens in het huishouden. Eén ouder gezinnen zien waarschijnlijk mede vanwege inkomensonzekerheid, of vanwege het niet afhankelijk willen zijn van één inkomen, vaker af van koop. De schaal eigenwaarde is negatief significant. Dit

kan (wederom) wellicht verklaard worden door het verschuiven van referentiegroep onder kopers, maar het kan ook zijn dat kopers voorzichtiger geweest zijn bij het beantwoorden van deze vragen. De score op vertrouwen (en het vertrouwen in de corporatie) leverde geen significant verschil op.

Geborgenheid hangt positief significant samen met het kiezen voor het kopen van de woning. De schaal controle is niet significant omdat opleiding (hoge opleiding: hbo/wo) en inkomen (midden en hoog inkomen, respectievelijk 1.500-3.000 en meer dan 3.000 Euro per maand) op zich al significant samenhangen met het kiezen voor koop. De schaal zelf heeft immers een significant verband met opleidingsniveau en inkomen. Hoog opgeleid zijn en het hebben van een hoog inkomen leiden tot de keuze om te kopen. Ook het verhoudingsgetal tussen jaarhuurprijs en verkoopprijs van de woning (zie 2.2.1) is significant: een hoger verhoudingsgetal gaat samen met meer verkoop. De woning zelf speelt ook duidelijk een rol. Woningen die groter zijn, meer kamers hebben en de meer gewilde woningen worden verkocht, zoals twee-onder-een-kapwoningen. De mate waarin een gebied gedomineerd wordt door koop of huur is wel significant nu de huurders die koop overwogen hebben, afgezet worden tegen de kopers. In koopgedomineerde gebieden wordt vaker voor koop gekozen dan in huurgedomineerde gebieden. Het vragen van raad buiten het huishouden en het opvragen van informatie zijn ook weer significant.

Elsinga et al. (2008) concludeerden op basis van voorgaande analyses dat het toch voornamelijk de empowerde huurders zijn die kopen. De huurders die kochten ervoeren meer controle dan de huurders die bleven huren en hadden in samenhang met de ervaren controle ook een hoger inkomen (beschikking over twee inkomens) en een betere opleiding. Tegelijkertijd kan er sprake zijn van een disempowermenteffect onder de kopers. Zij ervaren minder eigenwaarde. Op de verschillen tussen huurders en kopers wordt aan de hand van energy empowerment dieper ingegaan.

§ 6.4 Energy empowerment

De vorige paragraaf behandelde de capacity empowermenteffecten van de keuze om te kopen en de koop van huurwoningen. Het bracht duidelijke verschillen tussen huurders en kopers aan het licht. De kopers kochten de grotere woningen en maakten vanuit economisch empowermentperspectief een verstandige keuze. In deze paragraaf worden de antwoorden op de stellingen uit de capacity empowermentschalen bezien vanuit energy empowermentaspecten. De antwoorden op de verschillende stellingen worden gerangschikt naar de vier energy empowermentaspecten: impact, choice, meaningfulness en competence. Het is van belang om daarbij te signaleren dat de

stellingen uit de capacity empowerment schalen niet beogen energy empowerment in beeld te brengen. De behandeling van de stellingen is daarom in eerste plaats beperkt tot de stellingen die direct een relatie hebben met de energy empowerment aspecten. Bij de gebruikte stellingen wordt telkens aangegeven op welke wijze en via welk mechanisme ze iets (kunnen) zeggen over de ervaring van energy empowerment van de bewoners. De capacity empowerment stellingen hebben een verband met onderliggende elementen van energy empowerment. Bijvoorbeeld geven de capacity empowerment stellingen voor controle uitdrukking aan de mate van perceived control wat als element mede vormgeeft aan de ervaring van impact. Wanneer de stellingen verband houden met meerdere onderliggende elementen bij verschillende energy empowerment aspecten worden zij meerdere keren behandeld.

§ 6.4.1 **Meaningfulness**

Meaningfulness geeft de mate weer waarin iemand om iets geeft (caring, zie 2.3.2.3). Het geeft de waarde of betekenis aan die iemand geeft aan de zaak (in dit geval keuze tussen huren en kopen of de koop). Slechts enkele stellingen hebben op deze ervaring direct betrekking omdat de vraagstelling van de stellingen uit de capacity empowerment schalen wel een oordeel maar niet naar de gerepresenteerde waarde vroeg. De direct gerelateerde stellingen geven aan of iemand om iets geeft: welke waarde het heeft (caring). Daarnaast zijn in Elsinga et al. (2008) verschillende stellingen aangaande de status ervaring van de woning en koopwoningen opgenomen. Deze hebben allen meer indirect betrekking op de ervaring van meaningfulness en worden daarom hier apart besproken.

Om de gepercipieerde status van een koopwoning ten opzichte van een huurwoning te onderzoeken zijn de bewoners een aantal stellingen voorgelegd in Elsinga et al. (2008). Over de stelling dat kopers meer reden hebben om trots te zijn op hun woning zijn de huurders het significant vaker eens dan dat kopers dat zijn. 60% van de huurders en 67% van de kopers is het er niet mee eens, terwijl 24% van de kopers en 32% van de huurders het ermee eens is. Op de andere stellingen (zie tabel 6.5) zijn geen significante verschillen zichtbaar: hiermee is steeds ongeveer 4/5 van de huurders en de kopers het oneens.

Deze bevindingen stemmen overeen met de resultaten van Kearns (et al. 2000) en Hiscock (et al. 2001;60) die stellen dat status alleen van belang is wanneer er een "betere" woning in een andere buurt betrokken wordt. Dat de eigen woning een deel is van de 'American Dream' (Ronald 2008) of zoals in Engeland een koophuis als 'de norm' wordt gezien en een huurhuis ervaren wordt als een afwijking van die norm

(Gurney 1999), ervaren de respondenten in deze enquête niet als zo danig. De kopers in de enquête zien hun koophuis niet als een teken van succes.

47% van de huurders zou koop aanraden aan anderen. Huurders staan dus niet negatief tegenover het kopen van een woning. Kopers zouden koop in 83% van de gevallen aanraden en zijn daarmee positiever over het kopen. 12% van de huurders twijfelt over het aanraden van koop terwijl geen enkele koper onbeslist blijft. De persoonlijke situatie van de huurders, zoals de redenen om niet te kopen, spelen in dit advies geen enkele significante rol. Dat kopers koop wel aanraden kan gezien worden als teken dat ze wel toegevoegde waarde zien in hun besluit.

			Ze er mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Ze er mee oneens
s1	Mensen met een koophuis hebben meer reden om trots op hun woning te zijn dan mensen die in een huurhuis wonen.	MC-kopers	3,3%	19,6%	11,0%	56,1%	10,0%
		NMC-kopers	2,7%	21,8%	7,6%	56,4%	11,6%
		kopers totaal	3,0%	20,5%	9,5%	56,3%	10,6%
		huurders	2,4%	29,6%	8,4%	52,4%	7,3%
		Totaal	2,7%	25,3%	8,9%	54,2%	8,9%
s2	Mensen met een koophuis zijn succesvoller in hun leven dan mensen die in een huurhuis wonen.	MC-kopers	1,0%	15,3%	7,7%	62,7%	13,3%
		NMC-kopers	2,2%	10,7%	7,6%	67,9%	11,6%
		kopers totaal	1,5%	13,4%	7,6%	64,9%	12,6%
		huurders	1,0%	11,0%	7,9%	67,9%	12,2%
		Totaal	1,3%	12,1%	7,8%	66,5%	12,4%
s3	Familie en vrienden hebben meer respect voor je als je huiseigenaar bent.	MC-kopers	1,0%	16,6%	8,6%	61,8%	12,0%
		NMC-kopers	1,8%	13,3%	5,3%	66,7%	12,9%
		kopers totaal	1,3%	15,2%	7,2%	63,9%	12,4%
		huurders	0,5%	11,7%	7,8%	64,4%	15,6%
		Totaal	0,9%	13,4%	7,5%	64,2%	14,1%
s4	Mensen in de buurt hebben meer respect voor je als je huiseigenaar bent.	MC-kopers	1,7%	12,0%	12,3%	65,0%	9,0%
		NMC-kopers	1,8%	12,1%	7,6%	68,6%	9,9%
		kopers totaal	1,7%	12,0%	10,3%	66,5%	9,4%
		huurders	0,3%	11,7%	9,8%	66,6%	11,5%
		Totaal	1,0%	11,9%	10,1%	66,6%	10,5%

Tabel 6.5a: status stellingen (ontleend aan Elsinga et al. 2008).

			Ja	Geen antwoord	nee
s5	Raadt u familie of vrienden aan om hun huurwoning te kopen als zij daartoe de kans krijgen?	MC-kopers	84,1%	0,0%	15,9%
		NMC-kopers	81,5%	0,0%	18,5%
		kopers totaal	83,0%	0,0%	17,0%
		huurders	47,1%	11,9%	41,0%
		Totaal	64,0%	6,3%	29,7%

Tabel 6.5b: status stellingen (ontleend aan Elsinga et al. 2008).

		Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
s6	Verkoop van huurwoningen heeft een positief effect op de buurt.	2,4%	47,6%	22,1%	24,8%	3,1%
s7	Kopers zorgen beter voor hun woning dan huurders.	4,6%	40,9%	15,0%	36,5%	3,0%
s8	Een mens verandert als mens niet door een woning te kopen.	7,1%	42,9%	8,8%	38,5%	2,7%
s9	Het lijkt net alsof de kopers zichzelf belangrijker vinden.	1,7%	36,1%	20,0%	39,5%	2,7%
s10	Het is vervelend dat er in de buurt een verschil is tussen huurders en kopers.	1,2%	16,3%	15,8%	62,1%	4,6%
s11	Het maakt voor mij geen verschil dat ik mijn woning kon kopen en dat er woningen verkocht worden in mijn buurt.	5,8%	55,6%	9,7%	27,5%	1,5%

Tabel 6.5c: status stellingen (alleen huurders, ontleend aan Elsinga et al. 2008).

De vraag naar verwachtingen van verkoop van woningen in de buurt is alleen aan de huurders voorgelegd (niet aan de kopers, zie tabel 6.5c). De helft van de huurders is het ermee eens dat verkoop een positief effect heeft op de buurt. Iets meer huurders dan kopers denken dat kopers beter voor hun woning zorgen (respectievelijk 46% en 40%). De helft van de huurders is het ermee eens dat een mens niet verandert door koop, terwijl 41% van de huurders denkt dat een mens wel verandert. 38% is het ermee eens en 42% vindt niet dat kopers zichzelf belangrijker vinden dan huurders. 67% van de huurders is het ermee oneens dat er een vervelend verschil bestaat tussen huurders en kopers in de buurt (18% is het ermee eens). De stelling "het maakt voor mij geen verschil dat ik mijn woning kon kopen en dat er woningen verkocht worden in mijn buurt" werd door 61% van de huurders ondersteund en door 29% niet.

Verkoop van woningen in de buurt maakt bewoners niet zozeer uit, ze verwachten wel wat effect van verkoop, maar ze koesteren geen te hooggespannen verwachtingen van (meer) kopers in de buurt, ook niet in de negatieve zin. Dit komt overeen met de resultaten uit de interviews (zie 5.3.4).

Kopers en huurders kijken niet echt verschillend naar de status van een koopwoning. Alleen de huurders menen iets vaker dat kopers meer reden hebben om trots te zijn op hun woning. Van verkoop in de buurt en effecten op de buurt en bewoners verwachten bijna net zoveel huurders wel effect als niet. Huurders ervaren overwegend ook geen verschil tussen huurders en kopers en verkoop in de buurt stoort ze niet. In tegenstelling tot de verwachtingen van de corporatiemedewerkers (zie 4.3.4) zijn huurders dus gematigder in hun verwachtingen van de verkoop van huurwoningen. Dat bevestigt de ervaringen uit de diepte interviews (zie 5.3.4).

Eén stelling uit de serie status stellingen (tabel 6.5c) heeft direct betrekking op meaningfulness omdat deze aangeeft of iemand waarde hecht aan de mogelijkheid tot koop. Twee stellingen uit de schaal geborgenheid duiden ook op de waarde van de woning voor het individu. En twee stellingen aangaande keuzevrijheid (zie 6.4.2) geven aan of iemand waarde toekent aan de keuze tussen huren en kopen. De vijf stellingen zijn weergegeven in tabel 6.6.

		Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
s11	Het maakt voor mij geen verschil dat ik mijn woning kon kopen en dat er woningen verkocht worden in mijn buurt.	5,8%	55,6%	9,7%	27,5%	1,5%
k1	Het is zeer positief dat ik kon kiezen tussen huren en kopen.	11,4%	74,5%	7,7%	5,4%	1,0%
k4	Ik ben teleurgesteld dat ik de woning niet kon kopen, dat was zeer confronterend voor mij.	2,2%	16,1%	6,0%	57,7%	18,1%

Tabel 6.6a: stellingen voor het energy empowermentaspect meaningfulness (ontleend aan Elsinga et al. 2008, S-status en K-keuzevrijheid).

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
g6*	De meeste mensen zouden zo 'n huis als dat van mij willen.*	MC-kopers	7,3%	43,9%	24,9%	23,3%	0,7%
		NMC-kopers	5,8%	50,7%	27,6%	15,6%	0,4%
		kopers totaal	6,7%	46,8%	26,0%	20,0%	0,6%
		huurders	9,6%	59,5%	15,5%	13,8%	1,5%
		Totaal	8,2%	53,5%	20,5%	16,7%	1,1%
g7*	Mijn huis geeft me het gevoel dat ik het goed doe in mijn leven.*	MC-kopers	6,9%	56,1%	12,5%	21,5%	3,0%
		NMC-kopers	5,3%	58,7%	16,0%	17,8%	2,2%
		kopers totaal	6,3%	57,2%	14,0%	19,9%	2,7%
		huurders	7,0%	65,9%	12,2%	14,1%	0,7%
		Totaal	6,7%	61,8%	13,1%	16,8%	1,6%

Tabel 6.6b: stellingen voor het energy empowermentaspect meaningfulness * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (ontleend aan Elsinga et al. 2008, G-geborgenheid).

De stelling S11 wordt door de meerderheid van de huurders onderschreven (ruim 60%). Dat betekent dat de huurders niet zo sterk waarde hechten aan de verkoop van woningen in de buurt. Een kleine 30% meent wel dat het "verschil" maakt maar of dit ten positieve of negatieve is wordt door de vraagstelling niet duidelijk. Op stelling 'verkoop van huurwoningen heeft een positief effect op de buurt' reageerde de helft van de huurders positief. Wanneer de antwoorden met elkaar vergeleken worden blijkt dat ongeveer voor de helft van de huurders het geen verschil maakt dat woningen verkocht worden terwijl de helft van hen wel een effect op de buurt verwacht.

Stelling G6 wordt door de huurders sterker onderschreven (bijna 70%) dan door de kopers (ruim 50%). Dit duidt erop dat huurders sterker dan kopers aan hun woning waarde toekennen. Dit komt overeen met de bevindingen in de capacity empowerment schalen (zie 6.3.1) en met de constatering dat status sterker ontleend wordt aan de kwaliteit van de woning (deze paragraaf). Op basis van deze stelling kan ten aanzien van meaningfulness in lijn met bevindingen uit paragraaf 5.3 geconcludeerd worden dat huurders deze iets sterker ervaren dan de kopers. De reacties op stelling G7 van huurders en kopers liggen iets dicht bij elkaar (het verschil is een kleine 10%) en bevestigt daarmee de waarde die huurders iets sterker dan kopers aan de woning toekennen. De woning vertegenwoordigd meaningfulness voor de huurders iets sterker.

De stelling aangaande keuzevrijheid en de mogelijkheid te kiezen tussen huren en kopen duidt op de waarde die huurders (deze stelling is alleen aan huurders voorgelegd) aan de keuze toekennen. De overgrote meerderheid (bijna 86%) van de huurders waardeert de keuze positief en de keuze heeft daarmee een positieve betekenis voor de huurders. De keuzemogelijkheid vertegenwoordigd meaningfulness

sterk voor de huurders. Tegelijkertijd is een ruime meerderheid van mening dat het niet confronterend was om te merken dat men de woning niet kon kopen. Stelling K4 wordt door 75% niet onderschreven en de respondenten geven daarmee tegelijkertijd aan niet teleurgesteld te zijn. Hieruit kan opgemaakt worden dat de keuze, ongeacht de uitkomst of de belemmering van die keuze, wel betekenis heeft voor de huurders. Voor de huurders kan geconcludeerd worden dat de keuzemogelijkheid tussen huren en kopen als betekenisvol ervaren wordt. De gevonden ervaring van teleurstelling in hoofdstuk 5 wordt met deze stelling gedeeltelijk ontkracht. De conclusie ten aanzien van de kopers moet iets voorzichtiger getrokken worden omdat minder stellingen op hun ervaring van meaningfulness van toepassing waren. Wel kan opgemerkt worden dat kopers meer geïnvesteerd hadden in de woningen (zie 6.2.5) en dat dit een reden vormde om de woning te kopen. Daarmee vertegenwoordigt de mogelijkheid om te kopen, en het feit dat de kopers de woning gekocht hebben, wel meaningfulness. Ook de ervaring om vrij te zijn te doen wat men wil met de woning en de redenen om te kopen, de wens om zeggenschap over de woning te hebben, wijzen op de ervaring van meaningfulness onder de kopers.

§ 6.4.2 Choice en keuzevrijheid

De elementen choice en/of self determination (zelfdeterminatie) in energy empowerment duiden de mate waarin iemand in staat is om de situatie te beïnvloeden en het gevoel heeft hier zelf toe in staat te zijn (zie 2.3.2.3). Het maakt naast de elementen choice (is er keuzeruimte die een reële keuze vertegenwoordigt) en zelfdeterminatie gebruik van elementen van eigenwaarde (self esteem) en de ervaring van autonomie. De stellingen uit de capacity empowerment schalen voor controle en eigenwaarde hebben via de ervaring van eigenwaarde en zelfdeterminatie direct betrekking op de ervaring van choice. Enkele stellingen uit de schaal voor geborgenheid zeggen iets over de ervaring van autonomie. De stellingen aangaande keuzevrijheid uit Elsinga et al. (2008) hebben direct betrekking op de ervaring van keuzeruimte (choice). Deze worden eerst apart besproken.

Huurders hebben de keuze tussen huren en kopen zeer positief ervaren. 86% van de respondenten is het met deze stelling (de eerste stelling in tabel 6.7) eens. Van de huurders meent echter 40% dat er geen sprake is van keuzevrijheid omdat men toch niet kon kopen, 50% is het met deze stelling oneens. De mensen die het eens zijn met deze stelling zijn significant vaker de huurders die vanwege leeftijd en hun financiële situatie niet konden kopen. Zij ervoeren geen reële keuze en zij ervaren de keuze daarom niet als vrije keuze. Tweederde van de huurders is het eens met de stelling dat ze nu echt gekozen hebben voor huren. Deze stelling wordt significant vaker

onderschreven door de huurders die zeggen het aanbod niet overwogen te hebben. Wellicht is er toch, net als in de interviews (zie 5.3.1), sprake van een kortstondige overweging op basis van enkele kerngegevens zoals inkomen en leeftijd en komt huren als beste mogelijkheid uit de bus tegen die achtergrond. Driekwart van de huurders is het oneens met de vierde stelling (zie tabel 6.7). De respondenten die wel teleurgesteld zijn hadden significant vaker het aanbod afgewezen omdat ze het aanbod niet goed of te duur vonden. De teleurstelling wordt vooral op basis van de verwachting van het aanbod ervaren. In vergelijking met hoofdstuk 5 kan geconcludeerd worden dat de verwachtingen wellicht te hooggespannen waren.

		Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
k1	Het is zeer positief dat ik kon kiezen tussen huren en kopen.	11,4%	74,5%	7,7%	5,4%	1,0%
k2	Er is helemaal geen sprake van keuzevrijheid, ik kan toch niet kopen.	4,7%	35,1%	9,9%	45,7%	4,7%
k3	Sinds het koopaanbod van de corporatie heb ik echt het gevoel dat ik voor huren gekozen heb.	9,1%	57,7%	9,1%	23,0%	1,2%
k4	Ik ben teleurgesteld dat ik de woning niet kon kopen, dat was zeer confronterend voor mij.	2,2%	16,1%	6,0%	57,7%	18,1%
k7	Er is geen keuzevrijheid, want er waren maar twee mogelijkheden: kopen of blijven huren.	4,7%	52,8%	15,3%	24,3%	2,9%

Tabel 6.7a: stellingen keuzevrijheid (alleen huurders, ontleend aan Elsinga et al. 2008)

De antwoorden op de stellingen “mensen met een koophuis hebben meer keuzevrijheid dan mensen met een huurhuis” verschillen niet significant tussen huurders en kopers. Op deze stelling staken de stemmen: 42% van de kopers is het eens tegen 36% huurders, en 47% tegen 50% is het oneens. Waarschijnlijk wordt keuzevrijheid op verschillende wijzen geïnterpreteerd. Er is bij de stellingen geen onderscheid gemaakt tussen keuzevrijheid op de woningmarkt en tussen woningen. Ook is er geen onderscheid gemaakt tussen keuzevrijheid in de woning en om met de woning te doen wat men wil. Bovendien kan er verschil zijn tussen wat men vindt dat geldt voor kopers in het algemeen en de eigen individuele ervaring van de keuze. Een zelfde verschil werd in de interviews gevonden (zie 5.4.1).

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
K5	Mensen met een woonhuis hebben meer keuzevrijheid dan mensen met een huurhuis.	MC-kopers	6,3%	37,5%	12,6%	40,9%	2,7%
		NMC-kopers	8,0%	30,8%	10,3%	46,4%	4,5%
		kopers totaal	7,0%	34,7%	11,6%	43,2%	3,4%
		huurders	4,4%	32,0%	13,7%	45,4%	4,6%
		Totaal	5,6%	33,3%	12,7%	44,4%	4,0%
K6	Mensen met een huurhuis lopen minder risico dan mensen met een woonhuis.	MC-kopers	5,0%	47,8%	13,3%	29,9%	4,0%
		NMC-kopers	2,7%	46,9%	16,5%	31,7%	2,2%
		kopers totaal	4,0%	47,4%	14,7%	30,7%	3,2%
		huurders	5,4%	63,4%	12,1%	18,2%	0,8%
		Totaal	4,7%	55,9%	13,3%	24,1%	2,0%

Tabel 6.7b: stellingen keuzevrijheid (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Huurders zijn het significant vaker eens met de stelling dat kopers meer risico lopen. Kopers zien dat anders en menen minder vaak dat kopers meer risico lopen (69% van de huurders tegen 51% van de kopers). Huurders en kopers wegen de risico's blijkbaar anders af. NMC- en MC-kopers verschillen echter niet significant: zij schatten het risico dat verbonden is aan de koop van een woning gelijk in. Het verschil in de risicoperceptie kan verklaard worden uit het grotere gevoel van controle over het leven⁶.

Alle stellingen aangaande keuzevrijheid zijn van toepassing op de ervaring van choice (zie tabel 6.8). Op basis van de voorgaande behandeling van deze stellingen kan ten aanzien van de choice ervaring van de respondenten geconstateerd worden dat deze niet sterk verschilt tussen huurders en kopers. Vooral kan geconstateerd worden dat de choice ervaring niet eenduidig is omdat ongeveer evenveel respondenten menen deze wel te hebben als menen deze niet te hebben. Aan de hand van stellingen uit andere schalen (zie tabel 6.8) wordt op deze ervaring dieper ingegaan.

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
g4	Ik kan in mijn huis doen wat ik wil, wanneer ik wil.	MC-kopers	17,5%	64,0%	11,2%	6,3%	1,0%
		NMC-kopers	10,7%	72,0%	9,3%	6,7%	1,3%
		kopers totaal	14,6%	67,4%	10,4%	6,4%	1,1%
		huurders	14,2%	74,2%	4,2%	7,4%	0,0%
		Totaal	14,4%	71,0%	7,1%	6,9%	0,5%
g5	Ik kan met mijn huis alles doen wat ik wil, wanneer ik wil.*	MC-kopers	6,9%	45,9%	15,5%	27,1%	4,6%
		NMC-kopers	6,2%	49,3%	21,8%	20,0%	2,7%
		kopers totaal	6,6%	47,3%	18,2%	24,1%	3,8%
		huurders	3,5%	29,9%	10,2%	51,0%	5,4%
		Totaal	5,0%	38,1%	14,0%	38,3%	4,6%
c1	Mijn leven wordt hoofdzakelijk bepaald door mensen die het voor het zeggen hebben.	MC-kopers	2,6%	12,2%	9,2%	65,3%	10,6%
		NMC-kopers	1,3%	11,6%	6,7%	72,0%	8,4%
		kopers totaal	2,1%	11,9%	8,1%	68,2%	9,7%
		huurders	1,5%	12,8%	8,1%	65,5%	12,1%
		Totaal	1,8%	12,4%	8,1%	66,8%	11,0%
c2	Als ik krijg wat ik wil, is dat meestal omdat ik geluk heb.*	MC-kopers	2,0%	11,9%	12,9%	67,0%	6,3%
		NMC-kopers	1,8%	19,2%	12,1%	62,1%	4,9%
		kopers totaal	1,9%	15,0%	12,5%	64,9%	5,7%
		huurders	1,9%	23,3%	17,9%	52,6%	4,4%
		Totaal	1,9%	19,4%	15,4%	58,4%	5,0%
c3	Mijn leven wordt voor een groot deel bepaald door toevallige gebeurtenissen.*	MC-kopers	2,3%	14,9%	14,2%	61,1%	7,6%
		NMC-kopers	2,2%	18,7%	12,0%	63,1%	4,0%
		kopers totaal	2,3%	16,5%	13,3%	61,9%	6,1%
		huurders	1,4%	23,4%	13,7%	55,8%	5,8%
		Totaal	1,8%	20,1%	13,5%	58,7%	5,9%
c4	Ik heb het gevoel dat wat er in mijn leven gebeurt grotendeels bepaald wordt door machtige personen.	MC-kopers	2,3%	10,9%	13,5%	62,4%	10,9%
		NMC-kopers	1,3%	14,7%	11,1%	65,8%	7,1%
		kopers totaal	1,9%	12,5%	12,5%	63,8%	9,3%
		huurders	1,0%	15,9%	7,4%	64,9%	10,8%
		Totaal	1,4%	14,3%	9,8%	64,4%	10,1%
c5	Er is vaak geen manier om me voor tegenvallers te beschermen.	MC-kopers	3,0%	25,2%	19,9%	48,0%	4,0%
		NMC-kopers	3,1%	28,3%	19,7%	47,5%	1,3%
		kopers totaal	3,0%	26,5%	19,8%	47,8%	2,9%
		huurders	2,0%	25,6%	21,2%	49,7%	1,5%
		Totaal	2,5%	26,0%	20,5%	48,8%	2,2%

Tabel 6.8a: stellingen voor het energy empowermentaspect choice * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, G-geborgenheid en C-controle).

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
c6	Ik kan meestal goed voor mezelf opkomen.*	MC-kopers	20,5%	69,6%	5,9%	3,3%	0,7%
		NMC-kopers	17,8%	73,3%	4,4%	4,4%	0,0%
		kopers totaal	19,3%	71,2%	5,3%	3,8%	0,4%
		huurders	26,3%	65,4%	4,2%	3,4%	0,7%
		Totaal	23,0%	68,1%	4,7%	3,6%	0,5%
c7	Ik kan min of meer bepalen wat er in mijn leven gebeurt.*	MC-kopers	7,6%	60,4%	14,9%	14,5%	2,6%
		NMC-kopers	4,9%	64,0%	12,4%	17,3%	1,3%
		kopers totaal	6,4%	61,9%	13,8%	15,7%	2,1%
		huurders	10,6%	63,6%	9,6%	15,3%	0,8%
		Totaal	8,7%	62,8%	11,6%	15,5%	1,4%
e1	Ik denk dat ik een goed mens ben, of tenminste niet slechter dan anderen.	MC-kopers	17,9%	74,4%	2,7%	4,3%	0,7%
		NMC-kopers	18,2%	73,8%	4,9%	2,7%	0,4%
		kopers totaal	18,1%	74,1%	3,6%	3,6%	0,6%
		huurders	20,3%	74,1%	3,7%	1,5%	0,3%
		Totaal	19,2%	74,1%	3,7%	2,5%	0,4%
e2	Ik vind dat ik in de meeste dingen niet erg succesvol ben.*	MC-kopers	2,0%	5,3%	6,6%	73,8%	12,3%
		NMC-kopers	1,3%	8,4%	8,4%	72,4%	9,3%
		kopers totaal	1,7%	6,6%	7,4%	73,2%	11,0%
		huurders	1,0%	11,6%	9,4%	70,0%	7,9%
		Totaal	1,3%	9,3%	8,5%	71,5%	9,4%
e3	Ik denk dat ik verschillende goede kwaliteiten bezit.	MC-kopers	15,2%	76,2%	3,0%	4,6%	1,0%
		NMC-kopers	11,1%	82,7%	3,6%	2,2%	0,4%
		kopers totaal	13,5%	78,9%	3,2%	3,6%	0,8%
		huurders	16,4%	77,7%	2,9%	2,9%	0,2%
		Totaal	15,0%	78,3%	3,0%	3,2%	0,4%

Tabel 6.8b: stellingen voor het energy empowermentaspect choice * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, C-controle en E-eigenwaarde).

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
e4	Ik vind dat ik weinig heb om trots op te zijn.	MC-kopers	2,0%	5,0%	3,3%	68,9%	20,9%
		NMC-kopers	0,9%	8,9%	3,1%	72,0%	15,1%
		kopers totaal	1,5%	6,6%	3,2%	70,2%	18,4%
		huurders	1,0%	6,8%	5,4%	71,1%	15,7%
		Totaal	1,3%	6,7%	4,4%	70,7%	17,0%
e5	Ik heb een positieve houding ten opzichte van mezelf.*	MC-kopers	15,3%	71,8%	8,6%	2,3%	2,0%
		NMC-kopers	14,2%	75,6%	4,4%	4,4%	1,3%
		kopers totaal	14,8%	73,4%	6,8%	3,2%	1,7%
		huurders	19,6%	71,1%	5,2%	3,9%	0,2%
		Totaal	17,4%	72,2%	6,0%	3,6%	0,9%
e6	Ik zou willen dat ik meer respect voor mezelf had.	MC-kopers	2,7%	18,0%	6,3%	60,7%	12,3%
		NMC-kopers	2,7%	16,9%	7,1%	64,9%	8,4%
		kopers totaal	2,7%	17,5%	6,7%	62,5%	10,7%
		huurders	2,0%	17,5%	10,1%	61,2%	9,1%
		Totaal	2,3%	17,5%	8,5%	61,8%	9,8%
e7	Over het algemeen ben ik tevreden met mezelf.*	MC-kopers	17,9%	73,8%	4,3%	2,3%	1,7%
		NMC-kopers	13,8%	78,7%	4,4%	1,8%	1,3%
		kopers totaal	16,2%	75,9%	4,4%	2,1%	1,5%
		huurders	29,7%	63,6%	3,7%	2,5%	0,5%
		Totaal	23,3%	69,3%	4,0%	2,3%	1,0%
e8	Ik voel me vaak nutteloos.*	MC-kopers	2,0%	6,6%	2,0%	69,8%	19,6%
		NMC-kopers	1,8%	3,1%	3,6%	76,4%	15,1%
		kopers totaal	1,9%	5,1%	2,7%	72,6%	17,7%
		huurders	0,0%	4,7%	4,6%	65,4%	25,3%
		Totaal	0,9%	4,9%	3,7%	68,8%	21,7%
e9	Ik kan dingen net zo goed als de meeste andere mensen.	MC-kopers	12,0%	66,0%	11,7%	7,0%	3,3%
		NMC-kopers	11,1%	67,6%	11,6%	8,0%	1,8%
		kopers totaal	11,6%	66,7%	11,6%	7,4%	2,7%
		huurders	11,5%	67,8%	9,3%	10,8%	0,7%
		Totaal	11,5%	67,3%	10,4%	9,2%	1,6%
k5	Mensen met een koophuis hebben meer keuzevrijheid dan mensen met een huurhuis.	MC-kopers	6,3%	37,5%	12,6%	40,9%	2,7%
		NMC-kopers	8,0%	30,8%	10,3%	46,4%	4,5%
		kopers totaal	7,0%	34,7%	11,6%	43,2%	3,4%
		huurders	4,4%	32,0%	13,7%	45,4%	4,6%
		Totaal	5,6%	33,3%	12,7%	44,4%	4,0%

Tabel 6.8c: stellingen voor het energy empowermentaspect choice * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, E-eigenwaarde en K-keuzevrijheid).

		Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
k1	Het is zeer positief dat ik kon kiezen tussen huren en kopen.	11,4%	74,5%	7,7%	5,4%	1,0%
k2	Er is helemaal geen sprake van keuzevrijheid, ik kan toch niet kopen.	4,7%	35,1%	9,9%	45,7%	4,7%
k3	Sinds het koopaanbod van de corporatie heb ik echt het gevoel dat ik voor huren gekozen heb.	9,1%	57,7%	9,1%	23,0%	1,2%
k4	Ik ben teleurgesteld dat ik de woning niet kon kopen, dat was zeer confronterend voor mij.	2,2%	16,1%	6,0%	57,7%	18,1%
k7	Er is geen keuzevrijheid, want er waren maar twee mogelijkheden: kopen of blijven huren.	4,7%	52,8%	15,3%	24,3%	2,9%

Tabel 6.8d: stellingen voor het energy empowermentaspect choice (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, K-keuzevrijheid).

Stellingen G4 en G5 duiden de ervaren controle over en in de woning en werken in op de ervaring van choice via de elementen van autonomy. Huurders zijn het sterker eens met de stelling dat ze IN hun huis kunnen doen wat ze willen (88 tegen 81%), terwijl kopers zich vrijer voelen om MET hun huis te doen wat ze willen (33 tegen 54%). Net als in 6.3.1 kan dit verklaard worden doordat kopers door de overdracht van de rechten en plichten werkelijk bevoegd zijn te beslissen wat ze met hun woning doen. Kopers kunnen dus meer controle over de woning uitoefenen (doen MET de woning) terwijl huurders en kopers niet aanzienlijk verschillen in de controle die ze in de woning (doen IN de woning) ervaren. Dat wordt ook ondersteund door de ervaring van privacy, ontsnappen aan zorgen en veiligheid (zie 6.3.1). De ervaring van autonomy en als gevolg de ervaring van impact tussen huurders en kopers verschilt alleen ten aanzien van wat men met de woning mag doen als gevolg van de eigendomsrechten. Kopers ervaren als gevolg iets meer choice.

De stellingen uit de schaal controle hebben allen betrekking op de ervaring van choice. Deze worden niet nogmaals afzonderlijk beschreven behalve de stellingen waarop kopers en huurders significant van elkaar verschilden (zie 6.3.2). Over de rol van "machtige anderen" zijn kopers en huurders eensgezind: die is beperkt (zie 6.3.2, stellingen C1 en C4) De rol van geluk en toeval echter verschilt tussen huurders en kopers significant (stellingen C2 en C3). Een kwart van de huurders ziet een rol voor toeval en geluk in hun leven terwijl bij kopers ongeveer 18% meent dat dit een belangrijke rol speelt. De rol van ongeluk (stelling C5) wordt door kopers en huurders gelijk ervaren: de helft meent dat je jezelf hier niet tegen kan beschermen. Kopers en huurders menen daarmee overwegend wel zelf de touwtjes in handen te hebben.

Kopers ervaren iets meer controle over hun leven (zie 6.4.2). Stelling C6 en C7 worden door huurders significant vaker onderschreven. Huurders menen beter in staat te zijn voor zichzelf op te kunnen komen (stelling C6) en te kunnen bepalen wat er in hun leven gebeurt (stelling C7). De verschillen zijn echter klein en kunnen wellicht verklaard worden door overschatting (huurders antwoorden vaker zeer mee eens dan kopers). Vergelijkbaar met de conclusie voor de ervaring van empowerment aan de hand de schaal voor controle kan hier geconcludeerd worden dat huurders en kopers menen controle te hebben over het leven en daarmee choice te ervaren. De verschillen tussen huurders en kopers kunnen verklaard worden door mogelijke zelfoverschatting van huurders terwijl huurders zich tegelijkertijd iets vatbaarder voelen voor de rol van geluk en toeval. Huurders geven zo aan iets minder choice te ervaren dan kopers. Dat kan ook gekoppeld worden aan de mate waarin huurders werkelijk mogen beslissen om dingen met de woning te doen.

Ook alle stellingen ten aanzien van eigenwaarde hebben een rol in de ervaring van choice. Op de stellingen E2, E5, E7 en E8 (zie tabel 6.8) tonen huurders en kopers een significant verschil. De significantie komt vooral tot stand door verschillen in de mate waarin de huurders of kopers de stelling onderschrijven (mee eens of zeer mee eens). Kopers menen vooral sterker dan huurders dat ze niet erg succesvol zijn (stelling C2). Huurders menen sterker dat ze een positieve houding hebben ten opzichte van zichzelf en dat ze tevreden zijn met zichzelf. Kopers menen juist minder sterk dat ze zich nutteloos voelen (zie 6.3.3). Over het geheel scoorden kopers minder sterk op de schaal voor eigenwaarde dan huurders. Dit kan verklaard worden door overschatting van de huurders en/of verschuiving van het referentiekader van de kopers (zie 6.3.3). Voor de ervaring van choice betekent het, net als de ervaring van controle, dat huurders iets meer choice ervaren en dat kopers mogelijk als gevolg van het kopen een lichte deuk in hun ervaring van choice hebben ervaren. Meer zelfvertrouwen kan leiden tot meer positieve kijk op de wereld. Mensen met meer zelfvertrouwen zijn zo geneigd om gebeurtenissen als uitdagingen te zien terwijl mensen met minder zelfvertrouwen geneigd zijn om deze gebeurtenissen te mijden omdat ze bang zijn te falen (Lee en Koh 2001, Thaler en Sunstein 2009). Huurders zouden daarom wel eens kunnen kiezen om het risico te mijden en te blijven huren. Een derde van de huurders meenden niet dat ze nu een echte keuze voor huren gemaakt hadden. Hierin ligt aanleiding om te veronderstellen dat zij de keuze misschien wel geheel gemeden hebben. Een deel van de huurders heeft als gevolg mogelijk geheel geen choice ervaren.

De verschillen tussen huurders en kopers bekeken aan de hand van de stellingen die van toepassing zijn op de ervaring van choice zijn klein. Kopers scoren op aspecten van de ervaring van controle wat beter en dat staat in relatie tot de eigendomsrechten die zij verworven hebben. Huurders zijn wat positiever over de stellingen aangaande eigenwaarde. Een conclusie ten aanzien van choice is moeilijk te formuleren. Niet in de laatste plaats omdat de stemmen staken omtrent de ervaring van keuzevrijheid.

Het staken van de stemmen kan duiden op een verschil in de inschatting van de mate van beïnvloeding die een individu (zelf) uit kan oefenen en die een ander kan uitoefenen: choice en impact op het individuele of het globale niveau. Kopers ervaren wel meer zeggenschap over de woning, maar huurders menen wel baas in eigen huis te zijn. Huurders die zich belemmert voelen door inkomen en leeftijd, zoals blijkt uit de ervaring van keuzevrijheid, raken wel eerder teleurgesteld. Deze teleurstelling leidt waarschijnlijk niet tot gevoelens van disempowerment zoals bij kopers vermoed kan worden (zie 6.3.3).

§ 6.4.3 Impact

Het aspect impact in energy empowerment werkt ondermeer via de ervaring van controle (perceived control) en kennis van de uitkomsten (knowledge of results, zie 2.3.2.3). Het aspect impact beslaat ook de relatie tussen deze twee elementen: meent iemand dat van iets een (en welk) effect uitgaat en is men in staat hierop zelf invloed uit te oefenen. De stellingen die hier direct betrekking op hebben zijn afkomstig uit de capacity empowerment schaal voor de ervaring van controle. Daarnaast zijn enkele stellingen van toepassing die betrekking hebben op de ervaren keuzevrijheid en de ervaring van status van de woning. De stellingen uit de capacity empowerment schaal voor controle werken direct op de ervaring van impact doordat zij de ervaren controle weergeven. Ook de vragen aangaande keuzevrijheid hebben direct betrekking op de ervaring van controle. De stellingen die in Elsinga et al. (2008) gebruikt zijn om status te meten werken op impact in via de kennis van het resultaat. De stellingen die op deze wijze de ervaring van energy empowerment weergeven zijn in tabel 6.9 weergegeven.

		Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
k1	Het is zeer positief dat ik kon kiezen tussen huren en kopen.	11,4%	74,5%	7,7%	5,4%	1,0%
k2	Er is helemaal geen sprake van keuzevrijheid, ik kan toch niet kopen.	4,7%	35,1%	9,9%	45,7%	4,7%
k3	Sinds het koopaanbod van de corporatie heb ik echt het gevoel dat ik voor huren gekozen heb.	9,1%	57,7%	9,1%	23,0%	1,2%
k7	Er is geen keuzevrijheid, want er waren maar twee mogelijkheden: kopen of blijven huren.	4,7%	52,8%	15,3%	24,3%	2,9%

Tabel 6.9a: stellingen voor het energy empowermentaspect impact (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, K-keuzevrijheid).

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
g4	Ik kan in mijn huis doen wat ik wil, wanneer ik wil.	MC-kopers	17,5%	64,0%	11,2%	6,3%	1,0%
		NMC-kopers	10,7%	72,0%	9,3%	6,7%	1,3%
		kopers totaal	14,6%	67,4%	10,4%	6,4%	1,1%
		huurders	14,2%	74,2%	4,2%	7,4%	0,0%
		Totaal	14,4%	71,0%	7,1%	6,9%	0,5%
g5	Ik kan met mijn huis alles doen wat ik wil, wanneer ik wil.*	MC-kopers	6,9%	45,9%	15,5%	27,1%	4,6%
		NMC-kopers	6,2%	49,3%	21,8%	20,0%	2,7%
		kopers totaal	6,6%	47,3%	18,2%	24,1%	3,8%
		huurders	3,5%	29,9%	10,2%	51,0%	5,4%
		Totaal	5,0%	38,1%	14,0%	38,3%	4,6%
c1	Mijn leven wordt hoofdzakelijk bepaald door mensen die het voor het zeggen hebben.	MC-kopers	2,6%	12,2%	9,2%	65,3%	10,6%
		NMC-kopers	1,3%	11,6%	6,7%	72,0%	8,4%
		kopers totaal	2,1%	11,9%	8,1%	68,2%	9,7%
		huurders	1,5%	12,8%	8,1%	65,5%	12,1%
		Totaal	1,8%	12,4%	8,1%	66,8%	11,0%
c2	Als ik krijg wat ik wil, is dat meestal omdat ik geluk heb.*	MC-kopers	2,0%	11,9%	12,9%	67,0%	6,3%
		NMC-kopers	1,8%	19,2%	12,1%	62,1%	4,9%
		kopers totaal	1,9%	15,0%	12,5%	64,9%	5,7%
		huurders	1,9%	23,3%	17,9%	52,6%	4,4%
		Totaal	1,9%	19,4%	15,4%	58,4%	5,0%
c3	Mijn leven wordt voor een groot deel bepaald door toevallige gebeurtenissen.*	MC-kopers	2,3%	14,9%	14,2%	61,1%	7,6%
		NMC-kopers	2,2%	18,7%	12,0%	63,1%	4,0%
		kopers totaal	2,3%	16,5%	13,3%	61,9%	6,1%
		huurders	1,4%	23,4%	13,7%	55,8%	5,8%
		Totaal	1,8%	20,1%	13,5%	58,7%	5,9%
c4	Ik heb het gevoel dat wat er in mijn leven gebeurt grotendeels bepaald wordt door machtige personen.	MC-kopers	2,3%	10,9%	13,5%	62,4%	10,9%
		NMC-kopers	1,3%	14,7%	11,1%	65,8%	7,1%
		kopers totaal	1,9%	12,5%	12,5%	63,8%	9,3%
		huurders	1,0%	15,9%	7,4%	64,9%	10,8%
		Totaal	1,4%	14,3%	9,8%	64,4%	10,1%
c5	Er is vaak geen manier om me voor tegenvallers te beschermen.	MC-kopers	3,0%	25,2%	19,9%	48,0%	4,0%
		NMC-kopers	3,1%	28,3%	19,7%	47,5%	1,3%
		kopers totaal	3,0%	26,5%	19,8%	47,8%	2,9%
		huurders	2,0%	25,6%	21,2%	49,7%	1,5%
		Totaal	2,5%	26,0%	20,5%	48,8%	2,2%

Tabel 6.9b: stellingen voor het energy empowermentaspect impact * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, G-geborgenheid en C-controlle).

Stelling G4 en G5, IN en MET je huis kunnen doen wat je wil, werken bij impact via perceived control. Huurders en kopers verschillen niet ten aanzien van wat ze menen te kunnen doen IN huis. Het verschil wat ze MET hun huis menen te kunnen doen is significant. Of de huurders zich bewust zijn van het effect van koop, verwerven van rechten en plichten en dus MET de woning te kunnen doen wat men belieft, werd echter niet duidelijk uit de stellingen ten aanzien van keuzevrijheid (zie 6.4.2). De ervaring van impact is als gevolg lager onder huurders dan onder kopers. De ervaring van controle, waarvan alle stellingen bij de ervaring van impact een rol spelen, is wederom van belang. Kopers ervaren meer controle over de woning (zie 6.3.2). Deze stellingen worden hier niet meer apart beschreven omdat de conclusies ten aanzien van de ervaring van controle onveranderd blijven. De conclusie ten aanzien van de ervaring van impact is dat kopers meer impact (net als choice) ervaren in verband met de eigendomsrechten van de woning. Huurders zijn vaker van mening dat geluk en toeval een rol spelen en als gevolg is de impact die zij ervaren kleiner. Nuancering hierbij is noodzakelijk omdat huurders wel sterker dan kopers menen voor zichzelf op te kunnen komen.

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
c6	Ik kan meestal goed voor mezelf opkomen.*	MC-kopers	20,5%	69,6%	5,9%	3,3%	0,7%
		NMC-kopers	17,8%	73,3%	4,4%	4,4%	0,0%
		kopers totaal	19,3%	71,2%	5,3%	3,8%	0,4%
		huurders	26,3%	65,4%	4,2%	3,4%	0,7%
		Totaal	23,0%	68,1%	4,7%	3,6%	0,5%
c7	Ik kan min of meer bepalen wat er in mijn leven gebeurt.*	MC-kopers	7,6%	60,4%	14,9%	14,5%	2,6%
		NMC-kopers	4,9%	64,0%	12,4%	17,3%	1,3%
		kopers totaal	6,4%	61,9%	13,8%	15,7%	2,1%
		huurders	10,6%	63,6%	9,6%	15,3%	0,8%
		Totaal	8,7%	62,8%	11,6%	15,5%	1,4%

Tabel 6.9c: stellingen voor het energy empowermentaspect impact * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, C-controle).

De stellingen S6, S7 en S8 zijn alleen aan de huurders voorgelegd en duiden of er kennis is van het resultaat. Alle drie de stellingen worden door de krap de helft van de huurders onderschreven. Met de stelling dat verkoop van huurwoningen goed voor de buurt is, is 49% van de huurders het eens. Van verkoop van huurwoningen wordt in deze zin een (positief) resultaat verwacht, terwijl een gelijk deel van de huurders tegelijkertijd meent dat een mens niet veranderd door te kopen. Wel meent ongeveer 45% van de huurders dat kopers beter voor hun woning zorgen. 22% van de huurders

weet niet of er effect uitgaat van verkoop van huurwoningen, 15% betwijfeld of kopers beter voor hun woning zorgen en 9% weet niet of een mens veranderd door te kopen. Ongeveer 40% is het niet eens met de stellingen S7 en S8 en meent dat een mens wel veranderd door te kopen en dat kopers niet beter voor hun woning zorgen. 28% van de huurders meent dat er geen positief effect is op de buurt door huurwoningen te verkopen. De ervaring van impact is op deze manier, hoewel meest positief, bij de huurders niet eenduidig. De twijfel die ook in de interviews (hoofdstuk 5) werd gevonden met betrekking tot de effecten van verkoop is in de enquête ook terug te vinden.

		Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
s6	Verkoop van huurwoningen heeft een positief effect op de buurt.	2,4%	47,6%	22,1%	24,8%	3,1%
s7	Kopers zorgen beter voor hun woning dan huurders.	4,6%	40,9%	15,0%	36,5%	3,0%
s8	Een mens verandert als mens niet door een woning te kopen.	7,1%	42,9%	8,8%	38,5%	2,7%

Tabel 6.9d: stellingen voor het energy empowermentaspect impact (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, S-status).

De rol van keuzevrijheid in impact werkt langs de ervaring van controle en stellingen K1, K2, K3 en K7 duiden hierop. Deze zijn in 6.4.2 beschreven en leiden tot de conclusie dat de ervaring van choice complex is als gevolg van de mogelijke interpretaties. Dat huurders positief zijn over de keuze (86% van de respondenten) betekent dat er wel een keuze ervaren werd. 40% van de huurders meende echter geen keuze te hebben (K2) terwijl 67% wel meende nu werkelijk voor huren te hebben gekozen en 57% meende dat er geen keuzevrijheid was omdat er maar twee opties waren: huren of kopen (K7). Net als bij de ervaring van choice kan voorzichtig geconcludeerd worden dat impact wel ervaren wordt door de huurders maar dat het een wisselende ervaring is. Hoofdstuk 5 maakte om die afwisselendheid te verklaren een zelfde onderscheid als bij keuzevrijheid: voor mij relatief weinig impact, maar voor anderen een aanzienlijke impact. De ervaring van controle duidt hier ook op doordat kopers meer controle ervaren dan huurders. Huurders die de keuze krijgen tussen huren en kopen zijn wel positief, maar de impact blijft redelijk beperkt. Deze conclusie kan onderschreven worden door het gevonden hoge vertrouwen in de corporatie dat huurders hebben (zie 6.3.5). Dit vertrouwen kan duiden op een lage inschatting van de impact die een bewoner zelf op de wijk kan uitoefenen en komt daarmee overeen met bevindingen in hoofdstuk 5 (zie 5.3.4) waarbij huurders vooral ten aanzien van

de kwaliteit van de wijk op de corporatie als partner (willen) vertrouwen. Tegelijkertijd geeft dit een verklaring voor de gemengde gevoelens aangaande het effect van verkoop van huurwoningen. Impact van huurwoningen te koop aanbieden bestaat, maar is beperkt en laat vragen over aangaande de kennis van het resultaat van kopen. Te meer omdat onder kopers gevonden werd dat zij wilden kopen om de woning naar eigen inzicht te kunnen beheren (zie 6.3.2).

§ 6.4.4 Competence

De ervaring van het energy empowermentaspect competence werkt via de elementen zelf vertrouwen (self confidence), eigenwaarde (self esteem), zelfdeterminatie (self determination en self efficacy) en 'beheersing' (personal mastery, zie 2.3.2.3). De stellingen uit de capacity empowermentschaal eigenwaarde hebben zo direct invloed op de ervaring van competence. Ook enkele stellingen uit de schaal geborgenheid en controle hebben directe invloed op de ervaring van competence doordat zij de mate waarin iemand zelfverwerkelijking en eigenwaarde heeft weergeven. Ook een stelling uit de serie aangaande de ervaring van keuzevrijheid geeft direct weer of iemand meende de situatie te beheersen (personal mastery).

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
e1	Ik denk dat ik een goed mens ben, of tenminste niet slechter dan anderen.	MC-kopers	17,9%	74,4%	2,7%	4,3%	0,7%
		NMC-kopers	18,2%	73,8%	4,9%	2,7%	0,4%
		Kopers totaal	18,1%	74,1%	3,6%	3,6%	0,6%
		huurders	20,3%	74,1%	3,7%	1,5%	0,3%
		Totaal	19,2%	74,1%	3,7%	2,5%	0,4%
e2	Ik vind dat ik in de meeste dingen niet erg succesvol ben.*	MC-kopers	2,0%	5,3%	6,6%	73,8%	12,3%
		NMC-kopers	1,3%	8,4%	8,4%	72,4%	9,3%
		kopers totaal	1,7%	6,6%	7,4%	73,2%	11,0%
		huurders	1,0%	11,6%	9,4%	70,0%	7,9%
		Totaal	1,3%	9,3%	8,5%	71,5%	9,4%
e3	Ik denk dat ik verschillende goede kwaliteiten bezit.	MC-kopers	15,2%	76,2%	3,0%	4,6%	1,0%
		NMC-kopers	11,1%	82,7%	3,6%	2,2%	0,4%
		kopers totaal	13,5%	78,9%	3,2%	3,6%	0,8%
		huurders	16,4%	77,7%	2,9%	2,9%	0,2%
		Totaal	15,0%	78,3%	3,0%	3,2%	0,4%

Tabel 6.10a: stellingen voor het energy empowermentaspect competence * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, E-eigenwaarde).

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
e4	Ik vind dat ik weinig heb om trots op te zijn.	MC-kopers	2,0%	5,0%	3,3%	68,9%	20,9%
		NMC-kopers	0,9%	8,9%	3,1%	72,0%	15,1%
		kopers totaal	1,5%	6,6%	3,2%	70,2%	18,4%
		huurders	1,0%	6,8%	5,4%	71,1%	15,7%
		Totaal	1,3%	6,7%	4,4%	70,7%	17,0%
e5	Ik heb een positieve houding ten opzichte van mezelf.*	MC-kopers	15,3%	71,8%	8,6%	2,3%	2,0%
		NMC-kopers	14,2%	75,6%	4,4%	4,4%	1,3%
		kopers totaal	14,8%	73,4%	6,8%	3,2%	1,7%
		huurders	19,6%	71,1%	5,2%	3,9%	0,2%
		Totaal	17,4%	72,2%	6,0%	3,6%	0,9%
e6	Ik zou willen dat ik meer respect voor mezelf had.	MC-kopers	2,7%	18,0%	6,3%	60,7%	12,3%
		NMC-kopers	2,7%	16,9%	7,1%	64,9%	8,4%
		kopers totaal	2,7%	17,5%	6,7%	62,5%	10,7%
		huurders	2,0%	17,5%	10,1%	61,2%	9,1%
		Totaal	2,3%	17,5%	8,5%	61,8%	9,8%
e7	Over het algemeen ben ik tevreden met mezelf.*	MC-kopers	17,9%	73,8%	4,3%	2,3%	1,7%
		NMC-kopers	13,8%	78,7%	4,4%	1,8%	1,3%
		kopers totaal	16,2%	75,9%	4,4%	2,1%	1,5%
		huurders	29,7%	63,6%	3,7%	2,5%	0,5%
		Totaal	23,3%	69,3%	4,0%	2,3%	1,0%
e8	Ik voel me vaak nutteloos.*	MC-kopers	2,0%	6,6%	2,0%	69,8%	19,6%
		NMC-kopers	1,8%	3,1%	3,6%	76,4%	15,1%
		kopers totaal	1,9%	5,1%	2,7%	72,6%	17,7%
		huurders	0,0%	4,7%	4,6%	65,4%	25,3%
		Totaal	0,9%	4,9%	3,7%	68,8%	21,7%
e9	Ik kan dingen net zo goed als de meeste andere mensen.	MC-kopers	12,0%	66,0%	11,7%	7,0%	3,3%
		NMC-kopers	11,1%	67,6%	11,6%	8,0%	1,8%
		kopers totaal	11,6%	66,7%	11,6%	7,4%	2,7%
		huurders	11,5%	67,8%	9,3%	10,8%	0,7%
		Totaal	11,5%	67,3%	10,4%	9,2%	1,6%
k3	Sinds het koop-aanbod van de corporatie heb ik echt het gevoel dat ik voor huren gekozen heb.	huurders	9,1%	57,7%	9,1%	23,0%	1,2%

Tabel 6.10b: stellingen voor het energy empowermentaspect competence * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, E-eigenwaarde en K-keuzevrijheid).

			Zeer mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeer mee oneens
g4	Ik kan in mijn huis doen wat ik wil, wanneer ik wil.	MC-kopers	17,5%	64,0%	11,2%	6,3%	1,0%
		NMC-kopers	10,7%	72,0%	9,3%	6,7%	1,3%
		kopers totaal	14,6%	67,4%	10,4%	6,4%	1,1%
		huurders	14,2%	74,2%	4,2%	7,4%	0,0%
		Totaal	14,4%	71,0%	7,1%	6,9%	0,5%
g5	Ik kan met mijn huis alles doen wat ik wil, wanneer ik wil.*	MC-kopers	6,9%	45,9%	15,5%	27,1%	4,6%
		NMC-kopers	6,2%	49,3%	21,8%	20,0%	2,7%
		kopers totaal	6,6%	47,3%	18,2%	24,1%	3,8%
		huurders	3,5%	29,9%	10,2%	51,0%	5,4%
		Totaal	5,0%	38,1%	14,0%	38,3%	4,6%
g6	De meeste mensen zouden zo 'n huis als dat van mij willen.*	MC-kopers	7,3%	43,9%	24,9%	23,3%	0,7%
		NMC-kopers	5,8%	50,7%	27,6%	15,6%	0,4%
		kopers totaal	6,7%	46,8%	26,0%	20,0%	0,6%
		huurders	9,6%	59,5%	15,5%	13,8%	1,5%
		Totaal	8,2%	53,5%	20,5%	16,7%	1,1%
g7	Mijn huis geeft me het gevoel dat ik het goed doe in mijn leven.*	MC-kopers	6,9%	56,1%	12,5%	21,5%	3,0%
		NMC-kopers	5,3%	58,7%	16,0%	17,8%	2,2%
		kopers totaal	6,3%	57,2%	14,0%	19,9%	2,7%
		huurders	7,0%	65,9%	12,2%	14,1%	0,7%
		Totaal	6,7%	61,8%	13,1%	16,8%	1,6%
c6	Ik kan meestal goed voor mezelf opkomen.*	MC-kopers	20,5%	69,6%	5,9%	3,3%	0,7%
		NMC-kopers	17,8%	73,3%	4,4%	4,4%	0,0%
		kopers totaal	19,3%	71,2%	5,3%	3,8%	0,4%
		huurders	26,3%	65,4%	4,2%	3,4%	0,7%
		Totaal	23,0%	68,1%	4,7%	3,6%	0,5%
c7	Ik kan min of meer bepalen wat er in mijn leven gebeurt.*	MC-kopers	7,6%	60,4%	14,9%	14,5%	2,6%
		NMC-kopers	4,9%	64,0%	12,4%	17,3%	1,3%
		kopers totaal	6,4%	61,9%	13,8%	15,7%	2,1%
		huurders	10,6%	63,6%	9,6%	15,3%	0,8%
		Totaal	8,7%	62,8%	11,6%	15,5%	1,4%

Tabel 6.10c: stellingen voor het energy empowermentaspect competence * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, G-geborgenheid en C-controle).

Alle stellingen die van toepassing zijn op de ervaring van competence zijn in voorgaande paragrafen reeds aan bod gekomen. De conclusies worden kort nagelopen vanuit het perspectief van 'menen in staat te zijn tot'.

Huurders en kopers menen beide even sterk in staat te zijn IN hun huis te doen wat ze willen (G4), kopers menen echter meer in staat te zijn MET hun huis te kunnen doen wat ze willen (G5). Huurders menen dat hun woning aantrekkelijker is (G6) en dat hun woning laat zien dat zij het goed doen in het leven (G7) dan dat kopers dat menen. Hoewel het onduidelijk is of het verschil op deze stellingen een direct gevolg is van acties die huurders zelf ondernomen hebben, is niet duidelijk. Het duidt wel dat huurders iets sterker dan kopers hun competenties in relatie tot de woning positief inschatten. Kopers zijn alleen vrijer om MET hun woning te doen zoals hun belieft (zie 6.3.1).

Huurders zijn sterker van mening voor zichzelf op te kunnen komen en te kunnen bepalen wat er in hun leven gebeurt. Het verschil is klein, maar significant doordat huurders vooral stelliger zijn dan kopers (antwoorden vaker zeer mee eens dan mee eens). Het duidt op een direct gevoel van in staat zijn om zelf baas te zijn en zichzelf te kunnen ontwikkelen. In 6.3.2 en 6.4.2 zijn hierbij reeds kanttekeningen gemaakt: er kan sprake zijn van disempowerment onder kopers en van zelfoverschatting bij huurders. Voorzichtig kan wel geconcludeerd worden dat huurders een groter gevoel van competence hebben dan kopers. Dit beeld werd ook bij de schaal eigenwaarde (zie 6.3.3) en in 6.4.2 gevonden wanneer het ging om ervaring van choice. Dezelfde kanttekeningen zijn van toepassing, maar ook hier kan voorzichtig geconcludeerd worden dat huurders iets sterker dan kopers competence ervaren op basis van de stellingen aangaande eigenwaarde. Een indicatie voor een lagere competence inschatting onder huurders is echter wel dat huurders melden vaker een negatief advies aangaande de koop te hebben verkregen (zie 6.2.4). Het is de vraag of het advies werkelijk anders was, of dat de huurders hetzelfde advies anders interpreteerden dan kopers. Hoofdstuk 5 (zie 5.4.1) duidde ook op een lagere inschatting van competences onder huurders dan bij kopers. Het verschil in vertrouwen gevonden tussen huurders, NMC- en MC-kopers in 6.3.5 wijst erop dat huurders inderdaad het advies mogelijk meer in negatieve termen hebben uitgelegd. Anderzijds bleek algemeen vertrouwen niet van invloed op de uiteindelijke keuze voor koop (zie 6.3.6).

De stelling K3 bevestigt de ervaring van competence onder huurders. De huurders zijn van mening nu werkelijk voor huren gekozen te hebben. Hiermee duiden ze zowel dat ze de competentie te beschikken om de keuze te maken, als wel dat ze de keuze overwogen hebben. Echter, het laat ongewis of de huurders meenden ook in staat te zijn om te kopen. Doordat de vraagstelling niet gericht was om de competences om te menen te kunnen kopen te vergelijken met de competences om te kopen, blijven aangaande de verschillen in competences wel vragen bestaan. Op basis van het leereffect (zie 5.4.1 en 6.2.4) kan echter verondersteld worden dat een klein deel van huurders en kopers hun competenties hebben vergroot. Op basis van de groep huurders die de mogelijkheid om te kopen openhoudt (zie 6.2.2) kan geconcludeerd worden dat zij in ieder geval menen over voldoende competenties te beschikken om de keuze (nogmaals maar dan mogelijk ten gunste van koop) te maken.

Hoewel huurders dus overwegend positief zijn over hun competences en iets positiever dan kopers, moet een voorbehoud gemaakt worden. De groep huurders die koop als mogelijkheid openhoudt is echter aanzienlijk (22%, zie 6.2.2).

§ 6.5 Conclusie: empowermenteffecten zijn diffuus

De enquêtes bevestigen de bevindingen uit de diepte interviews (zie hoofdstuk 5) op een aantal punten. Allereerst is duidelijk dat marktconforme en niet-marktconforme kopers en huurders op een aantal punten van elkaar verschillen. De invloed van de keuze tussen kopen en huren op empowerment van bewoners en het effect van kopen op empowerment van voormalig huurders, zijn echter niet eenduidig. De conclusies uit dit hoofdstuk worden nagelopen aan de hand van de empowermenteffecten.

Kopers zijn hoger opgeleid, hebben een hoger inkomen, wonen korter in de woning en zijn jonger dan huurders. De kopers namen overwegend de betere woningen uit het bezit af: grotere woningen van de gewilde types; grondgebonden gezinswoningen en twee onder één kap woningen met meer kamers.

Van alle genoemde redenen om niet te kopen zijn er twee die direct zorgen dat het aanbod niet in overweging genomen wordt. Dat is wanneer de woning zelf onvoldoende bevalt en wanneer iemand niet zelf de verantwoordelijkheid wil dragen voor het onderhoud. De belangrijkste reden voor kopers om te kopen was het financiële motief. Controle over de woning vormde een andere belangrijke reden om te kopen. Kopers hebben meer in hun woning gedaan en hebben meer uitgegeven aan verbouw van de woning. Zij deden dat zowel voor als na de koop. Voor de kopers speelde dit ook een belangrijke rol in de overweging om te kopen. Voorwaarden voor het overwegen van koop blijken de ervaring van controle, de huishoudensituatie en een pro-actieve houding. Hoge inkomens en hoogopgeleiden kochten vaker hun huurwoning: zij ervaren meer controle en kunnen ook gezien worden als meer empowerd. Huurders vroegen minder raad en aanvullende informatie dan kopers, maar de huurders die koop overwogen, vroegen wel vaker informatie en advies dan huurders die niet overwogen hebben.

Het algemeen vertrouwen van NMC-kopers lijkt meer op het algemeen vertrouwen dat huurders hebben dan op dat van kopers. Het vertrouwen van NMC-kopers ligt tussen dat van huurders en marktconforme kopers in. NMC-kopers voelen zich wel echte kopers en ervaren net zo min risico als de MC-kopers. NMC-kopers hebben vaker gekocht omdat het krijgen van korting en garanties mogelijk was. Het kopen van hun huurwoning heeft voor hen dus wel positieve effecten gehad omdat door de korting

en risicodeling de keuze om te kopen binnen hun “comfort zone” paste. Mensen met minder vertrouwen zijn namelijk voorzichtiger (Fukuyama 1995). Het aanbod om te kopen met korting en garanties biedt dus aan NMC-kopers meer keuzeruimte. Voor hen is een bereikbaar alternatief toegevoegd en is hun positieve keuzevrijheid daarmee vergroot (Somerville 1998). Ook de negatieve vrijheid is vergroot: zij ervaren meer vrijheid om met de woning te doen wat ze willen. Hierin verschillen zij niet van marktconforme kopers. Daarmee gaat een (klein) empowermenteffect uit van het keuzeaanbod.

De NMC-kopers vormen echter een betrekkelijk kleine groep, de verkoopcijfers van OpMaat (zie 4.2.3) tonen een gemiddeld verkooprendement van 10%, waarvan overigens een deel marktconform koopt. Maar voor de NMC-kopers zijn belemmeringen om te kopen weggenomen door korting en garanties te bieden. In de steekproef besloeg deze groep de helft van de kopers.

Kopers hebben zeggenschap verkregen over de woning en ervaren authority empowerment. De kopers maakten financieel gezien een goede keuze. Het verhoudingsgetal tussen jaarhuurprijs en koopprijs lag gunstiger dan voor de meeste huurders: kopen was voor de kopers een (financieel) kleinere stap. Uit analyses van de gebruikskosten (Elsinga et al. 2008 en Elsinga en Conijn 2001) blijkt dat kopers ook voordeliger uit zijn met de koop. De kopers zijn er financieel ook op vooruit gegaan en hebben daarmee hun financiële positie versterkt: zij ervaren economische empowerment. Echter, de huurders kozen in feite ook verstandig: het is aannemelijk dat hun maandlasten zouden stijgen door koop.

Kopers en huurders scoren op de drie capacity empowermentschalen – geborgenheid, controle en eigenwaarde – hoog. Kopers en huurders ervaren in het algemeen geborgenheid en veiligheid in hun woning. Kopers zijn als gevolg van de overdracht van eigendomsrechten (authority empowerment) wel vrijer om te doen met hun woning wat ze willen. Kopers en huurders scoren op ervaren controle, net als op de schaal voor geborgenheid overwegend hoog. Over het algemeen zijn kopers positiever over de controle over het eigen leven die ze ervaren. Kopers lijken daarmee meer empowerment te ervaren dan huurders. Kopers scoren lager op de schaal voor eigenwaarde dan huurders. Het ervaren van meer controle hangt samen met hogere opleiding, een hoger inkomen en geboren zijn in Nederland. Geborgenheid wordt door huurders sterker aan de woning ontleend dan door kopers wanneer voor inkomen en opleiding gecorrigeerd wordt. Geborgenheid ontleen de kopers aan andere zaken, zoals inkomen en opleiding. Ook allochtonen, met minder ervaren controle, scoren hoog op de schaal geborgenheid. De woning speelt dus een belangrijke rol als veilige haven juist voor lager opgeleiden, lage inkomens en allochtonen.

Opvallend is de lagere score van kopers op eigenwaarde. Dat kan op verschillende manieren verklaard worden. Het kan bescheidenheid van de kopers zijn; zij waren

eerst ook huurders en zijn voorzichtiger bij het geven van antwoorden. Het kan ook het gevolg zijn van het verschuiven van de referentiegroep: van de bovenkant van de huurmarkt naar de onderkant van de koopmarkt. De eigenschappen van de woning, kwalitatief goed en gewilde woningen in het huursegment, ondersteunen dit verband. Het verschijnsel van verschuiving van de referentiegroep is eerder beschreven door Rohe en Stegman (1994), Rohe en Basolo (1997) en Kearns et al. (2000). Er kan, wanneer de lage eigenwaarde gekoppeld kan worden aan de koop van de woning, gesproken worden over een mogelijk disempowermenteffect.

Voor de huurders is de woning duidelijk een veilige haven, meer dan voor de kopers. De woning is een plek waar men vrij van inmenging kan doen wat men belijft: de huurders ervaren zich vrij en beschermd. De woning als zodanig speelt een belangrijke rol in het leven van de huurders. Dit kan in verband gebracht worden met eerder onderzoek waar de buurt als houvast aan de onderkant van de maatschappelijke ladder een belangrijker rol speelt dan aan de bovenkant (Boelhouwer 1988, Blokland 2003, 2008). Voor de woning lijkt een vergelijkbaar mechanisme te onderscheiden wat mogelijk verband houdt met de positie die op de woningmarkt ingenomen wordt (Boelhouwer 1988, Sennet 2007). De rol van de woning kan echter ook met de ervaring van empowerment op het werk te maken hebben (Lee en Koh 2001, Willis 1977) en als gevolg daarvan met de manier waarop empowerment in het dagelijks leven ervaren wordt. De huurwoning is in dat opzicht van groot belang als plaats om vrij te zijn. Huurders hebben bovendien een groot vertrouwen in de corporatie en kennen zo goed als geen angst om hun woning kwijt te raken.

De data uit Elsinga et al. (2008) is ook gebruikt voor onderzoek naar de energy empowermenteffecten onder bewoners. Daarbij moet opgemerkt worden dat er voorbehouden gemaakt moeten worden bij het trekken van conclusies omdat niet alle vraagstellingen direct toepasbaar zijn op energy empowerment en er (soms) gegevens ontbreken. Hieronder worden de conclusies samengevat die wel getrokken kunnen worden op basis van de data uit Elsinga et al. (2008).

Tenminste voor een kwart van de huurders is dit de eerste maal dat ze over de koop van een woning nadenken. Aangenomen kan worden dat hun keuzeruimte, of tenminste hun beleving daarvan, is vergroot. De huurders die voor de toekomst nog een mogelijkheid zien om eventueel de koop van een woning te overwegen, kijken wel meer uit naar een andere dan de huidige huurwoning. Zij willen ook in de woonkwaliteit een stap vooruit maken. Het aanbod om de huidige woning te mogen kopen lijkt dan minder van belang. Voor kopers is het aannemenlijk dat Te Woon meaningfulness vertegenwoordigd. Zij ervaren economische en authority empowerment en waren hier getuige de redenen om te kopen ook op uit.

Voor kopers geldt dat omdat zij lager scoorden op eigenwaarde hun ervaring van competence en choice wat lager is dan bij huurders. Deze conclusie doet wat tegennatuurlijk aan omdat kopers juist wel de keuze ten gunste van de koop maakten.

De lagere ervaring van eigenwaarde werd vooral veroorzaakt door hun mening over de mate waarin ze succesvol in het leven zijn. Hiervan kan een invloed uitgaan naar de ervaring van meaningfulness maar daarvoor moeten aanvullende vragen over het kopen gesteld worden.

Een deel van de huurder ervoer teleurstelling als gevolg van het niet (kunnen) kiezen voor koop. Echter, de teleurstelling raakt niet aan de keuze op zich. Dat komt overeen met de ervaringen uit de diepte interviews waarin de huurders toch vooral meer voor minder hadden verwacht (zie 5.3.4).

Voor kopers met niet-marktconforme koopcontracten is mogelijk nog duidelijker sprake van empowerment via de ervaring van meaningfulness. Op basis van de redenen om te kopen is zichtbaar dat zij expliciet voor de korting en zekerheid kozen en dat dit reden was om tot koop over te gaan. Zij ervaren deze verantwoordelijkheid en zeggenschap als zodanig en hieraan hechten de kopers waarde.

Voor een deel van de huurders is er mogelijk sprake van empowerment langs lijnen van verruimde keuzevrijheid. Een deel van de huurders geeft aan dat nu een echte keuze voor huren gemaakt is. Toch zegt een aanzienlijk deel van hen het aanbod niet serieus overwogen te hebben. Het antwoord geeft echter wel blijk van het maken van een keuze, hoe belemmerd deze keuze ook kan zijn door aspecten als leeftijd en inkomen. Dit past in de bevindingen uit de interviews in hoofdstuk 5, waar de keuze weliswaar overwogen werd, maar uiteindelijk snel werd afgedaan. Het is een tegenstrijdige ervaring die ook tot uitdrukking komt in de ervaren keuzevrijheid. De ervaren keuzevrijheid geeft geen uitslag over de vraag of deze is toegenomen of gelijk is gebleven. De stemmen staken omdat kopers en huurders in gelijke mate van mening zijn dat de ander meer keuzevrijheid heeft. Dit kan verklaard worden door een verschil in interpretatie van keuzevrijheid: vrijheid om te kiezen uit woningen op de markt of vrijheid om met de woning te doen wat men wil. Ook de verklaring voor dit verschil uit hoofdstuk 5 kan van toepassing zijn: dat er een verschil bestaat in het niveau waarop het antwoord gegeven wordt "voor mij is er geen keuze, maar voor anderen wel".

Voor de huurders die de koop in de toekomst nog wel overwegen is wellicht een mogelijkheid geschapen om over koop te blijven nadenken. Ze kijken uit naar een andere en kwalitatief betere woning wat zorgt voor een vermindering van de ervaring van meaningfulness maar ook van de choice: dit aanbod heeft wel de ogen geopend maar niet de keuzeruimte vergroot. De huurders die direct afzagen van de koop deden dit vooral omdat de woning hen zelf niet voldoende beviel of omdat ze niet verantwoordelijk willen zijn voor het onderhoud. Zij kiezen ervoor om deze "uitdaging" niet aan te gaan. Daarmee staan zij lijnrecht tegenover de kopers die als een van de redenen om te kopen aangaven juist zeggenschap over de woning te willen hebben.

Voor de kopers kan aangenomen worden dat de ervaring van vrijheid om met de woning te doen wat ze willen in relatie tot de redenen om te kopen (zeggenschap over de woning) via “knowledge of results” leidt tot de ervaring van impact. Voor huurders speelt de vraag of zij een andere verwachting hadden van de keuze of wellicht niet verwachten vrijer te worden om met de woning te doen wat ze willen nadat ze gekocht hebben.

In 6.3.4 werd de samenhang tussen de ervaring van controle met inkomen en opleiding gevonden. De effecten op het gevoel van choice en impact die hier mede het gevolg van is, kan daarmee ook verklaard worden. Kopers ervaren door hun hogere opleiding en inkomen meer controle en dus meer choice en impact. Dit verklaart, analoog aan 6.3.6 waarin verklarende factoren voor de keuze voor koop gegeven werden, dat toch van kopers verwacht kan worden dat ze positiever staan tegenover beide aspecten.

Leeftijd en inkomen zijn de belangrijkste redenen om niet te kopen. De perceptie van leeftijd is belangrijk: ook relatief jonge mensen geven aan dat ze te oud zijn. Ook het omgekeerde is te zien; bij het in de toekomst open laten van de koopoptie zijn ook enkele mensen op gevorderde leeftijd vertegenwoordigd. Dat een deel van de huurders de koopoptie openhoudt, duidt erop dat zij wel menen de benodigde competenties te bezitten om die keuze ook te maken. Onder kopers lijkt echter een mogelijk disempowermenteffect op te treden. Hun eigenwaarde is lager dan dat van de huurders en wanneer dat het gevolg is van de manier waarop het koopproces doorlopen is, vertegenwoordigd dit een disempowermenteffect op het aspect competence. Dit effect zou het gevolg kunnen zijn van onbekendheid met het proces en de gerelateerde keuzes zoals de keuze van een hypotheek. Het kan ook te maken hebben met twijfel omtrent de keuze, bijvoorbeeld: had ik niet een gunstiger hypotheek kunnen vinden. Wellicht zijn zij wel ingewijd geraakt in de wereld van het kopen, maar voelen ze zich hier minder zeker over.

Over het algemeen blijken huurders als gevolg van hun score op eigenwaarde goed te scoren op de ervaring competence en choice. Op impact scoren huurders minder dan kopers doordat zij overwegend minder controle over het leven ervaren. De ervaring van meaningfulness onder huurders is het minst eenduidig te concluderen doordat daarvoor de juiste vraagstelling ontbrak.

Meer in het algemeen kan opgemerkt worden dat de rol van eigenwaarde voor de ervaring van energy empowermentaspecten belangrijk is. Een positief zelfbeeld zorgt voor een houding waarin gebeurtenissen eerder als uitdagingen gezien worden dan als onhaalbare hindernissen. Het zelfbeeld geeft zagezegd energie (in tegenstelling tot lethargie). Mensen met een positief zelfbeeld ervaren op deze manier zo eerder meaningfulness en als gevolg ook meer choice, impact en competence. Dit geeft aanleiding om zowel aan te nemen dat kopers meer empowerment ervaren dan huurders (zij handelden actief op het aanbod), als om aan te nemen dat huurders meer empowerment ervaren dan kopers: zij ervaren meer eigenwaarde.

De rol van de keuzemogelijkheid blijft hierin diffuus: zowel onder kopers waar het de vraag is of de eigenwaarde een deuk heeft opgelopen als gevolg van koop, als onder huurders waar het de vraag is of zij hun eigenwaarde hebben verbeterd als gevolg van het keuzeaanbod. Tegenover de rol van het zelfbeeld staat de ervaring van competence. Deze lijkt onder huurders hoger dan onder kopers, maar achtergrondkenmerken (inkomen en opleiding) verklaren de verschillen in ervaren controle (zie 6.3.4). De verschillen kunnen wellicht, omdat deze significant maar ook klein zijn, verklaard worden door overschatting van de huurders en valse bescheidenheid van de kopers. Tegelijkertijd lijkt zich een tweedeling onder de huurders af te tekenen die ook in hoofdstuk 5 gevonden werd. Huurders die een groter gevoel van empowerment hebben gaan actiever opzoek naar informatie, leren van het aanbod en bouwen zo aan hun ervaring van competence. Zij ervaren een verandering in impact en overwegen koop voor de toekomst als mogelijkheid waarmee hun choice ervaring (keuzeruimte) ook is verruimd. De groep beslaat ongeveer 22% van de huurders uit de enquête (zie 6.2.2). Voor de overige huurders kan voorzichtig geconcludeerd worden dat zij, mede onder invloed van lage inkomens en opleiding, geen effect op de ervaring van impact, meaningfulness, choice en competence als gevolg van Te Woon zullen ervaren.

Samenvattend kan in antwoord op onderzoeksvraag 7 'wat zijn de daadwerkelijk ervaren empowermenteffecten van Te Woon?' geconcludeerd worden dat het empowermenteffect niet eenduidig is. Wel is duidelijk dat de meer directe empowermenteffecten sterker zijn voor de kopers: zij ervaren authority en economische empowerment. Daarnaast lijken kopers vooral over meer capacity empowerment te beschikken dan huurders dat doen. De mate van capacity empowerment die kopers ervaren verklaart de keuze voor koop en kan als gevolg niet gezien worden als effect van de keuze. Op de energy empowermentaspecten zijn geen eenduidige antwoorden te geven aangaande de empowermenteffecten van Te Woon. Er zijn op basis van de energy empowermentaspecten wel enkele conclusies te trekken die voorzichtig op empowerment van de huurders kunnen duiden. Ten minste een kleine groep zal empowerment ervaren op één of meer van de aspecten omdat zij kennis maken met de mogelijkheid om te kopen en een deel van de huurders deze mogelijkheid voor de toekomst openhoudt. Kopers scoren overwegend beter, vooral wanneer het gaat om impact en meaningfulness. Zij ervaren beide aspecten vooral omdat zij bewust kozen voor het verwerven van rechten en plichten over de woning en dat ook ambieerden. Het effect op de competence ervaring onder kopers en huurders is moeilijk vast te stellen doordat het effect van overschatten of bescheidenheid moeilijk uit te sluiten is. Ook is niet duidelijk in welke mate de keuze voor koop bij de kopers gezorgd heeft voor een disempowermenteffect.

Kortom de kopers ervaren van het Te Woonaanbod sterkere empowerment en profiteren hiervan. En meer empowerment ervarende huurders profiteren ook duidelijker van empowerment als gevolg van het Te Woonaanbod. Huurders die minder empowerment ervaren worden niet of in zeer kleine mate ten positieve beïnvloedt door Te Woon.



7 Conclusies, heroverwegingen en aanbevelingen

In dit proefschrift stond klantgestuurd voorraadbeleid van woningcorporaties centraal. De maatschappelijke aanleiding is de veelheid aan ontwikkelde initiatieven in het beleid van woningcorporaties sinds hun verzelfstandiging waarbij de klant meer zeggenschap heeft gekregen. Empowerment van bewoners, de klant van de woningcorporatie, is een belangrijk doel van dit beleid en is verbonden met de historische verheffingsachtergrond van woningcorporaties. De probleemstelling van dit onderzoek omvatte: wat klantgestuurd voorraadbeleid is, welke vormen van klantgestuurd voorraadbeleid te onderscheiden zijn, wat de beoogde effecten zijn en tot welke effecten het leidt? De probleemstelling is in zeven onderzoeksvragen (zie paragraaf 1.3) uitgewerkt. Om deze vragen te beantwoorden is van drie onderzoeksmethoden gebruik gemaakt. De eerste is een literatuurverkenning ter definiëring van begrippen en ter creatie van analysekaders voor classificatie van de vormen van klantgestuurd voorraadbeleid en voor evaluatie van de empowermenteffecten van het klantgestuurd voorraadbeleid. De tweede is de verkenning van de in de praktijk toegepaste vormen van klantgestuurd voorraadbeleid door corporaties aan de hand van een brede enquête. Als derde is een inventarisatie van de motieven van corporaties om Te Woon (als kansrijke vorm van klantgestuurd voorraadbeleid) toe te passen en een verkenning van de door bewoners ervaren (empowerment-)effecten van Te Woon gedaan. Ten laatste is een nadere evaluatie van onder bewoners ervaren empowermenteffecten van Te Woon uitgevoerd met een brede enquête.

Dit hoofdstuk bevat de conclusies van het proefschrift. In paragraaf 7.1 worden achtereenvolgens alle onderzoeksvragen beantwoord. Paragraaf 7.2 geeft algemene samenvattende conclusies en biedt enkele heroverwegingen voor Te Woon op basis van de conclusies. Paragraaf 7.3 gaat in op vragen voor vervolgonderzoek.

§ 7.1 Conclusies op onderzoeksvragen

§ 7.1.1 Klantgestuurd voorraadbeleid

Voorraadbeleid wordt gedefinieerd als “alle activiteiten die een corporatie ontplooit om de woningvoorraad in overeenstemming te brengen met de bedrijfsdoelen van de corporaties en de behoefte op de woningmarkt waarin zij opereren” (Gruis 2000;2 gebaseerd op Van den Broeke 1995, 1998). Klantgestuurdbeleid is beleid waarbij de klant zelf en actief betrokken wordt bij het beleid. Er kan onderscheid gemaakt worden tussen sturing van, sturing op en door de vraag. Sturing van betekent dat de vraag door het aanbod beïnvloed wordt, op de vraag is sturing van de aanbieder gebaseerd op een interpretatie van de vraag en sturing door de vraag is op basis van directe invloed van de afnemer.

Volkshuisvesting heeft betrekking op vier basisdoelen: zorgen voor voldoende betaalbaarheid, beschikbaarheid, toegankelijkheid en kwaliteit van woningen. De klant kan hierop middels klantgestuurd voorraadbeleid invloed uitoefenen. Maar niet op alle beleidsterreinen heeft het klantgestuurd voorraadbeleid gevolgen voor ieder basisdoel. Bijvoorbeeld klantgestuurd voorraadbeleid op het beleidsterrein huurprijsbeleid beïnvloedt niet de kwaliteit, maar wel de betaalbaarheid van de woning. Met overdracht van de rechten en plichten (door koop) kan klantgestuurd beleid leiden tot toename van controle door de bewoners over alle vier de basiscriteria.

In navolging van het voorgaande, in antwoord op de eerste onderzoeksvraag is klantgestuurd voorraadbeleid in dit proefschrift gedefinieerd als het beleid waarbij de klant actief betrokken wordt bij het beleid en/of de beleidsuitvoering van de corporatie ten aanzien van de kwaliteit, prijs en/of eigendomsrechten van de woningen.

§ 7.1.2 Classificatie van vormen van klantgestuurd voorraadbeleid

Voorraadbeleid wordt onderscheiden in verschillende beleidsterreinen. Deze terreinen volgen in grote lijnen de opzet van het BBSH. De volgende terreinen worden beschreven: huurprijs-, aan- en verkoop-, onderhoud- (gericht op instandhouding), woningverbetering- (gericht op geriefsverbetering), sloop- (en vervangende) nieuwbouw-, verhuur-, buurt- en wijkbeheer en aanvullende dienstenbeleid. Aan de

hand van deze terreinen kunnen klantgestuurde voorraadbeleidinitiatieven ingedeeld worden naar het beleid waarop zij betrekking hebben.

De mate waarin participatie mogelijk is of de gradatie van participatie kan aan de hand van de 'participatieladder' weergegeven worden. De ladder onderscheidt verschillende gradaties van participatie, waarbij de zeggenschap van bewoners naarmate de ladder beklommen wordt toeneemt. De ladder omvat acht sporten en drie hoofdfases die de participatiegraad beschrijven. In de eerste fase is geen sprake van participatie, de tweede van schijnparticipatie/manipulatie en in de derde fase is sprake van burgercontrole waarbij de hoogste graad (volledige) burgercontrole beslaat. Wanneer sprake is van overdracht van volledige zeggenschap volgens de participatieladder is er op de woningmarkt sprake van overdracht van rechten en plichten door verkoop. De participatieladder wordt dan ontstegen doordat de woningcorporatie feitelijk haar zeggenschap geheel heeft overgedragen. De eigendomsrechten zijn de rechten en plichten die bij wet aan de verschillende actoren (eigenaar bewoner, huurder en eigenaar-verhuurder) op de woningmarkt verbonden worden. De verdeling is door nationale wet- en regelgeving verankerd, maar de zeggenschap die een huurder krijgt van een eigenaar-verhuurder kan verschillende vormen aannemen die aan de hand van de participatieladder kunnen worden omschreven. Contractvormen die het midden houden tussen huur en koop verdelen rechten en plichten anders dan traditionele contractvormen. Bij deze zogenaamde tussenvormen behoudt de corporatie een deel van de eigendomsrechten.

Klantgestuurd voorraadbeleid kan geclassificeerd worden naar beleidsterreinen. De mate waarin geparticipeerd kan worden door de klant kan beoordeeld worden aan de hand van de participatiegraad gemeten aan de participatieladder. Tenslotte kunnen de vier basiscriteria van de volkshuisvesting (mede) gebruikt worden om te duiden welk deel van de rechten en plichten zijn overgedragen.

§ 7.1.3 Klantgestuurd voorraadbeleid in de Nederlandse corporatie praktijk

In een telefonische steekproef (2006) geven corporaties (hun medewerkers) aan veel klantgestuurd voorraadbeleid initiatieven te hebben ontwikkeld. De initiatieven die genoemd werden tonen een brede spreiding en veelheid aan initiatiefvarianten. Veel corporaties, 42%, deden weinig (minder dan 4 initiatieven). 29% nam tussen de 4 en 6 initiatieven en 4% deed geheel niets aan klantgestuurd voorraadbeleid. 25% van de corporaties deed veel aan klantgestuurd voorraadbeleid (meer dan 6 verschillende initiatieven). In de opvatting van de corporaties is ieder initiatief in het voorraadbeleid waarbij de klant als individu of als groep meer keuzevrijheid (mogelijkheden),

zeggenschap (via inspraak) en controle (in rechten) krijgt een vorm van klantgestuurd voorraadbeleid.

De gevonden initiatieven zijn geclassificeerd aan de hand van de beleidsterreinen, de participatiegraad en de verdeling van eigendomsrechten. De beoordelingen en indelingen zijn tot stand gekomen op basis van de beschrijvingen van de respondenten. Bijna alle initiatieven bleken gericht op het individuele niveau, op het terrein van woningverbetering en onderhoud en op de keuze tussen huur of koop van de woning (aan- en verkoopbeleid). Initiatieven op andere terreinen blijven goeddeels achterwege. Vooral in huur- en prijsbeleid komen weinig initiatieven voor. De huur-koopkeuzemodellen, met of zonder korting en risicodeling, vormden de snelst groeiende vorm van klantgestuurd voorraadbeleid. Veel corporaties wilden dergelijke initiatieven ook in de toekomst verder uitbreiden of starten. Wanneer de corporaties hun voornemens waar zouden maken zou in 2008 door 44% van de corporaties huur-koopkeuzemodellen aangeboden, waarvan de helft via Te Woon. Ook op keuzemogelijkheden bij woningverbetering en renovatie zouden corporaties meer nadruk willen leggen.

Classificatie naar participatiegraad op basis van de initiatiefbeschrijvingen van corporaties toont dat met name huur-koopkeuzemodellen hoog scoren. Deze modellen bieden enerzijds de vrijheid om (autonoom) te kiezen en anderzijds bieden zij de mogelijkheid de participatieladder te ontstijgen door de rechten en plichten aangaande de woning over te nemen (te kopen). In sommige van de aangeboden tussenvormen van koopcontracten blijft er een verbintenis met de corporatie bestaan door winst- en verliesdeling en eventueel terugkooprecht/plicht. Binnen de mogelijkheden van wet- en regelgeving omtrent eigendomsrechten bieden de huur-koopkeuzemodellen de grootste potentie tot het stimuleren van empowerment. Deze stimulans past ook binnen de maatschappelijke en politieke stimulansen.

Andere door corporaties tot klantgestuurd voorraadbeleid gerekende initiatieven vergroten vooral de keuzeruimte door een (beperkte) verruiming van het keuzepakket te bieden, zoals een keuzeoptie bij keukens of badkamers. De corporatie blijft hierbij, ex ultimo, verantwoordelijk. Bij initiatieven op beleidsterreinen als woningonderhoud en verbetering zijn de mogelijkheden tot het overdragen van zeggenschap, gemeten naar participatiegraad en (her)verdeling van eigendomsrechten beperkt.

In antwoord op de onderzoeksvraag kan geconcludeerd worden dat vooral vormen van klantgestuurd voorraadbeleid gehanteerd worden die gericht zijn op individuele keuzes waarbij de initiatieven op het beleidsterrein aan- en verkoopbeleid de meest ruime mogelijkheden bieden voor vergroting van controle door bewoners en overdracht van eigendomsrechten.

§ 7.1.4 Beoogde effecten van klantgestuurd voorraadbeleid

Klant- of vraaggestuurd voorraadbeleid beoogt antwoorden te geven op bestaande problemen op de woningmarkt (Kremers 2008). De klant zou daarom meer keuzevrijheid en zeggenschap moeten krijgen en meer betrokken moeten worden bij beleid en de uitvoering daarvan (ondermeer VROM 2000, VROMraad 2004, WRR 2005). Zo kan de bewoner haar positie op de woningmarkt verstevigen. Deze doelen kunnen gevat worden onder de koepelterm empowerment.

Op basis van (internationale) literatuur over empowerment is een onderscheid gemaakt in vier vormen van empowerment. De vormen betreffen interpretaties van het woord 'power' (Thomas en Velthouse 1990). Power als authority beslaat het 'mogen', de formele rechten en plichten die de bewoner heeft of krijgt. Dit overlapt in feite de eigendomsrechten en de sport die daarmee betreden wordt op de participatieladder. Capacity betreft het 'kunnen', het in staat zijn (of menen te zijn) door de bewoner om bijvoorbeeld de eigendomsrechten en daaraan verbonden invloed te kunnen verwerven en daar ook de verantwoordelijkheid voor te kunnen nemen. Energy beschrijft het 'willen', de motivatie van de bewoner om (bijvoorbeeld) de eigendomsrechten en de daaraan verbonden verantwoordelijkheden te willen nemen. Economische empowerment betreft de financiële gevolgen voor de bewoner, simpel gezegd: wordt hij er in financieel opzicht beter of slechter van (het 'winnen')?

De vormen van empowerment zijn intergerelateerd: ideeën over het kunnen beïnvloeden het willen. En het in staat zijn tot kan beperkt worden door bijvoorbeeld financiële mogelijkheden. Maar ook iets willen kan door formele rechten en plichten (on-)mogelijk gemaakt worden.

Capacity en energy empowerment zijn te verdelen in verschillende aspecten. Energy empowerment (willen) is van belang voor het maken van de keuze door de bewoner voor meer sturing. Dit willen kan verbonden worden aan vier aspecten: impact, choice, competence en meaningfulness. Capacity empowerment (kunnen) wordt ook wel personal of psychological empowerment genoemd en bestaat uit de aspecten eigenwaarde, controle en keuzevrijheid en geborgenheid. Een overzicht van de aspecten en hun definitie per empowerment vorm is terug te vinden in paragraaf 2.4 (tabel 2.4).

Voorwaarden voor empowerment zijn autonomie en kennis. Autonomie beschrijft de mogelijkheid om gewilde, zelf gekozen besluiten te nemen en kan tegenover opgelegde empowerment geplaatst worden wanneer sprake is van ongewilde keuzes (zie ook het emancipatiedilemma, Blokland 1995, zie 2.3.3). Voor het maken van beslissingen zijn kennis en toegankelijke informatie nodig, maar ook is de kunde om deze informatie te kunnen begrijpen nodig.

In antwoord op de onderzoeksvraag kan gesteld worden dat klantgestuurd voorraadbeleid zou moeten leiden tot empowerment van bewoners. Empowerment kan

onderscheiden worden in verschillende vormen: authority (rechten en plichten) ofwel het 'mogen', energy (motivatie) ofwel het 'willen', capacity (in staat (menen te) zijn tot) ofwel het 'kunnen' en economische empowerment (de financiële positie verbeteren) ofwel het 'winnen'.

§ 7.1.5 Door corporaties verwachte effecten van Te Woon

In dit proefschrift wordt in het bijzonder aandacht besteed aan Te Woon als kansrijke vorm van klantgestuurd voorraadbeleid. Corporaties (hun medewerkers) verwachten effecten van Te Woon (als verbijzondering van het klantgestuurd voorraadbeleid) op verschillende vlakken. De doelen en verwachte effecten die corporatiemedewerkers benoemen sluiten aan bij het antwoord op onderzoeksvraag 4: empowerment van bewoners. Empowerment wordt als overkoepelende term gehanteerd in de interviews. Tegelijkertijd komt een tweede belangrijk, intern gericht doel naar voren: het genereren van cashflow. Cashflow is noodzakelijk om het voortbestaan van de corporatie te garanderen en te kunnen investeren in leefbaarheid van wijken en woningrenovatie. Huur-koopkeuzemodellen (en Te Woon) bieden de mogelijkheid om beide doelen tegelijkertijd te verwezenlijken.

De verwachte effecten die toegeschreven worden aan huur-koopkeuzemodellen, Te Woon en aan de verkoop van woningen, beslaan een breed spectrum van het dagelijks leven van de bewoner maar raken ook aan de woningmarkt en maatschappelijke vraagstukken. Van Te Woon wordt verwacht dat het bijdraagt aan de door de bewoners ervaren vrijheid. Dit zou onder meer moeten leiden tot een betere leefbaarheid in de buurt. De rol voor de corporatie is beperkt tot het aanbieden van de keuze en herinvesteren (wanneer er woningen verkocht worden) van de inkomsten. Het verwachte gevolg van het keuzeaanbod is een toenemend aantal eigenaarbewoners in de buurt wat zou leiden tot vergrote betrokkenheid, toegenomen zorg voor de woonomgeving, vertrouwen in de buurt, zelfredzaamheid (sociaal en economisch) en participatie. Het aanbieden van kortingen en garanties draagt bovendien bij aan de keuzevrijheid en de mogelijkheden voor lage inkomens.

Effecten op de woningmarkt als geheel kunnen minder snel verwacht worden. Keuzemodellen zouden echter de prijsstijgingen kunnen temperen, de woningvoorraad en bevolkingsopbouw kunnen differentiëren, de woningkwaliteit kunnen verbeteren en leiden tot meer keuzevrijheid voor klanten op de woningmarkt.

Het uiteindelijke doel is empowerment van bewoners. Het gaat enerzijds uit van het economisch mogelijk zijn/maken van woningeigendom. Anderzijds gaat het uit van persoonlijke ontwikkeling van de bewoner. Beide uitgangspunten zijn met elkaar verbonden. Maar de uitgangspunten leiden tot een andere houding in de corporatie.

Sommige corporaties kiezen ervoor om een soort gidsfunctie te hebben, waar andere meer een afwachtende houding aannemen en het volledige initiatief bij de bewoner laten. De corporatie heeft in beide gevallen vooral de rol van facilitator: zorgen dat keuzes voorhanden zijn en hiervoor eventuele belemmeringen wegnemen. Alle door corporaties (medewerkers) genoemde doelen en effecten van Te Woon houden verband met deze twee uitgangspunten.

Verschillen in uitgangspunten per corporatie en welk van beide doelen (empowerment of cashflow) voorop staat, wordt weerspiegelt in de wijze waarop huur-koopkeuzemodellen ten uitvoer gebracht worden. Intern botsen de belangrijkste doelen voor het aanbod, empowerment en financiën, en de uitwerking die daar gevolg van is: vergroten van keuzevrijheid (als deel van empowerment) gaat moeizaam samen met het vergroten van de cashflow, omdat het gebruik zou maken van verleiding van druk om voor koop te kiezen. Hier doet zich het emancipatiedilemma voor (Blokland 1995, zie 2.3.3).

In antwoord op de onderzoeksvraag verwachten corporaties van Te Woon dat bewoners in de breedte van het begrip empowerment ervaren, als ook bredere effecten op de woningmarkt. De corporaties leggen de nadruk op het vergroten van de keuzevrijheid maar benoemen het spanningsveld met het tweede doel, het genereren van cashflow, expliciet. De breedte van de genoemde empowermenteffecten van het aanbieden van een keuze (Te Woon) aan de bewoners impliceren dat corporaties het in feite zien als een potentiële oplossing voor bijna alle actuele problemen op de woningmarkt (en in de maatschappij).

§ 7.1.6 Door bewoners verwachte effecten van Te Woon

Interviews met bewoners die een Te Woonaanbod hebben gekregen wijzen erop dat zij wel effect verwachten van verkoop, maar zij zijn minder uitgesproken over de energy empowermenteffecten die zij hebben ervaren.

In de interviews met bewoners werden eerdere bevindingen uit evaluaties (Vos et al. 2005, Provoost en Forschelen-Jansen 2007) in grote lijnen bevestigd. Leeftijd en inkomen zijn de belangrijkste redenen om niet te kopen. De interviews brachten echter andere overwegingen en verklaringen aan het licht en geven een genuanceerd beeld aangaande de ervaringen van de effecten en empowerment.

Inkomen en leeftijd spelen een belangrijke rol in het overwegen van de keuze tussen huren en kopen. De huurders voelen zich hierdoor belemmerd in het (vrijelijk) kiezen voor koop of huur. Deze belemmeringen bestaan naast leeftijds- en inkomensperceptie uit: gewenning, de aangeboden prijs, het hebben van kopzorgen, onzekerheid over de toekomst of uit financiële voorzichtigheid. Kennis en ervaring kunnen een deel van de

belemmeringen verklaren, maar een deel van de belemmeringen zit ook in de ervaring van competenties en eigenwaarde “als je voor een dubbeltje geboren bent...”. Blokland (1995;334, zie 2.3.3) signaleert een vergelijkbaar fenomeen “kunst is niet voor ons soort mensen”.

Huurders en kopers verwachten ook allebei dat kopers beter voor hun woning zorgen. Kopers investeren en zijn van plan ook meer in hun woning te investeren en hiermee bevestigen ze de verwachtingen. Er wordt verwacht dat kopers de buurt ten positieve kunnen beïnvloeden, maar niet dat een bewoner als mens verandert door kopen.

De interviews met bewoners tonen dat van positieve ervaringen op de aspecten impact, meaningfulness, choice en competence van energy empowerment maar mondjesmaat sprake is. De ervaringen op deze aspecten zijn niet bij iedereen even sterk en even positief vertegenwoordigd. Impact wordt door zowel kopers als huurders matig ervaren. Voor de kopers is er wel duidelijk iets veranderd: zij zijn verantwoordelijk voor onderhoud en kunnen tegelijkertijd ook rechten aan de woning ontleen. De meaningfulness wordt weerspiegeld in de manier van afwegen. In de meeste gevallen is de keuze om te blijven huren of om de woning te kopen snel gemaakt. Vooral de bewoners die belemmeringen zien, wijzen het aanbod, hoe kort overwogen ook, bewust af. Het geloof in de belemmering “ik heb er het geld niet voor” is zo sterk dat verder onderzoek naar de mogelijkheden veelal als nutteloos beschouwd wordt. Zodoende brengt het aanbod geen meaningfulnes voor de bewoners. Deze respondenten ervaren tegelijkertijd weinig impact, choice en competence. Enige vorm van meaningfulnes wordt tegelijkertijd wel gevonden in opmerkingen aangaande de wijk- en woningkwaliteit: de bewoners denken wel dat verkoop de buurt vooruit helpt en dat de koopoptie goed is voor anderen (jongeren). De vraag of er financieel voordeel behaald kan worden, is één van de belangrijkste aspecten die meaningfulness vertegenwoordigt, zo valt af te leiden uit de ervaringen van de kopers. Als gevolg hiervan is de meaningfulness voor de huurders laag, mede omdat ze afgezien hebben van koop. De huurders zeggen ook expliciet “dit is mijn huis: de koop voegt daar niet veel aan toe”.

De ervaring van choice is voor bewoners die menen de competenties te missen, onbeïnvloed. Een echt vrije keuze wordt door hen niet ervaren. Zij zien belemmeringen in bijvoorbeeld de leeftijd maar vooral ook in het inkomen. De kopers betwijfelen of ze wel echt meer keuzevrijheid hebben gekregen. Verhuizen was niet aan de orde dus koop was een eenvoudige, meest financieel ingegeven, keuze. Toch ervaren de kopers wel een positief effect op hun keuzevrijheid. Ze zijn van mening dat de keuze vrijelijk en autonoom gemaakt kon worden en dat zij nu de baas in de eigen woning zijn.

De ervaring van competence wordt door de bewoners als gegeven beschouwd wanneer zij kiezen voor huur of koop. Net als belemmeringen als leeftijd en inkomen is het de perceptie van de eigen (financiële) kunde (of kunnen) die bepaalt wat iemand in zijn mars meent te hebben. De perceptie is duidelijk belangrijker dan een objectief

hiertoe in staat te zijn. Een eenvoudig voorbeeld is leeftijd: ook mensen van middelbare leeftijd menen al snel (te) oud te zijn en al snel naar een appartement voor ouderen te moeten verhuizen. Daarom wordt afgezien van de aanschaf van de huidige woning. Slechts enkele bewoners gaven aan dat ze denken de aanschaf niet te kunnen overzien of aan te kunnen omdat het te complex zou zijn. Anderen kiezen juist bewust voor de professionaliteit van de woningcorporatie, alles is en wordt geregeld, dat is makkelijk. Mede daarom zijn kopers in VvE verband niet actief betrokken bij het beheer. Competence belemmert vooral de ervaring van choice en die belemmert op haar beurt de meaningfulness en de ervaring van impact. Wel onderschrijven alle bewoners op hogere schaalniveaus de waarde van de keuze tussen huren en kopen. Zij brengen dat niet onder woorden als vergrote keuzevrijheid maar als het hebben van een kans, misschien niet voor henzelf, maar zeker voor "anderen". Kopers zien de aanschaf van hun woning ook als kans.

In antwoord op de onderzoeksvraag kan geconcludeerd worden dat bewoners genuanceerder zijn over de effecten van Te Woon dan de (medewerkers van) woningcorporaties. Het geloof in verkoop als middel om de wijk te verbeteren duidt erop dat de bewoners een leefbaarheidseffect verwachten, net als corporatiemedewerkers. Maar de overige verwachtingen liggen genuanceerder, bijvoorbeeld omdat er verkocht wordt aan zittende bewoners en Te Woon een keuzemodel is. Ook ten aanzien van keuzevrijheid zijn bewoners gereserveerder dan corporatiemedewerkers. In de ervaringen van de kopers van impact, meaningfulness, choice en competence ligt aanleiding om empowerment te vermoeden. Kopers zijn overwegend gematigd enthousiast over alle vier de elementen en ervaren energy empowerment. Slechts een klein deel van de huurders ervaart positieve veranderingen op alle vier de aspecten. Het energy empowermenteffect is voor huurders aanzienlijk kleiner dan voor de kopers.

§ 7.1.7 **Ervaren effecten van Te Woon**

In een brede steekproef onder kopers en huurders van Te Woon (bijna 1200 bewoners van Te Woon zijn telefonisch bevestigd, Elsinga et al. 2008) geven de respondenten aan de hand van capacity empowerment aan dat kopers en de huurders die het koopaanbod overwogen toch vooral al empowered zijn en niet zozeer empowered worden als gevolg van het Te Woonaanbod.

Capacity empowerment bestaat uit schalen voor geborgenheid, controle en eigenwaarde. Kopers en huurders scoren op alle drie de schalen hoog. Maar er zijn ook duidelijke verschillen tussen beide groepen. Kopers nemen de betere woningen af (groter en vaker eengezinswoningen) uit het bezit van de corporaties, zijn hoger

opgeleid, hebben een hoger inkomen, zijn jonger en vertegenwoordigen sterker ongebroken gezinnen.

De kopers hebben een financieel verstandig besluit genomen: met de koop zijn zij voordeliger uit en hebben daarnaast de kans op winst en de mogelijkheid te sparen via de hypotheek. Kopers ervaren op deze wijze economische empowerment. Van economische empowerment is voor de huurders die bleven huren geen sprake. Voor hen is er immers niets veranderd.

De scores op de capacity empowerment schalen brengen verschillen tussen huurders en kopers aan het licht. Kopers scoren hoger op de schaal voor controle maar deze score wordt geheel verklaard door het verschil in inkomen en opleiding. Het kopen van een woning leidt niet tot het verbeteren van het inkomen of opleiding, maar inkomen en opleiding maken het mogelijk een huis te kopen. De ervaren controle vormt een voorwaarde om te kopen. Controle is ook verklarend voor het overwegen van het aanbod: huurders die meer controle ervaren nemen het aanbod vaker in overweging. Dit duidt erop dat empowerment eerder een voorwaarde is voor het overwegen en kopen, dan een effect ervan.

Kopers scoren ook hoger op de ervaren vrijheid van de woning. Dat is een direct gevolg van de overdracht van eigendomsrechten als gevolg van de koop. Voor de huurders daarentegen was een reden om af te zien van koop dat men de verantwoordelijkheid voor het onderhoud niet wilde dragen.

Huurders scoren hoger op de schaal voor eigenwaarde dan kopers. Deze bevinding is tegengesteld aan de veronderstelling dat koop leidt tot capacity empowerment. Een verklaring voor deze tegenstelling kan zijn dat kopers hun referentiegroep veranderen: zij zijn van de bovenkant van de sociale huurmarkt aan de onderkant van de vrije koopmarkt beland. Er kan hier sprake van een disempowermenteffect dat pas na een volgende verhuizing (stijging op de woonladder) ongedaan gemaakt zou kunnen worden. Tegelijkertijd is er geen aanleiding om te veronderstellen dat de eigenwaarde van huurders door Te Woon is beïnvloed. Wel kan het zo zijn dat huurders hun eigenwaarde 'overschatten' of dat kopers bescheidener zijn in hun antwoorden.

Kopers ervaren meer controle, maar lager opgeleiden, lage inkomens en allochtonen scoren juist hoger op de schaal voor geborgenheid. Voor deze groepen speelt de woning dus een erg belangrijke rol in het leven. De omgekeerde relatie met controle toont dit aan: mensen die minder controle ervaren, ontlene meer geborgenheid aan de woning. De woning is dus als huurwoning voor veel mensen een veilige haven waar ze geborgenheid vinden.

Voor de kopers die met korting een woning kochten zijn de korting en bijbehorende garanties van groot belang. Deze groep lijkt gemeten naar verschillende kenmerken meer op huurders (met een lager inkomen en hogere leeftijd) dan op kopers. Het algemeen vertrouwen was significant lager dan dat van de marktconforme kopers en

hun risico-ervaring van koop is hoger. Voor de niet-marktconforme kopers is er met de mogelijkheid om met korting en garantie te kopen een aanbod gekomen wat binnen hun grenzen van vertrouwen past en hiermee is hun keuzeruimte vergroot. Bovendien voelen de kopers van niet-marktconforme woningen zich gewone kopers. De niet-marktconforme kopers hebben dus niet alleen hun (economische) positie kunnen verbeteren door te kopen, maar spiegelen zich nu ook aan een andere groep mensen. Dat houdt ook verband met de lagere eigenwaarde onder kopers ten opzichte van huurders.

Capacity en energy empowerment overlappen elkaar waardoor het mogelijk is op basis van stellingen uit de capacity empowermentschalen ook conclusies over energy empowerment te formuleren.

Choice en de ervaring van keuzevrijheid onder de kopers en huurders blijft onbeslist. Beide groepen menen evenveel (of weinig) keuzevrijheid te hebben. Niet alleen zijn de meningen over wie meer keuzevrijheid heeft ongeveer gelijk verdeeld, beide groepen denken hier ook bijna hetzelfde over. Hiervoor zijn twee mogelijke verklaringen. Ten eerste kan keuzevrijheid op verschillende aspecten worden beoordeeld: huurders hebben meer vrijheid om te verhuizen, zij zijn minder gebonden aan de woning, maar kopers zijn vrijer om met de woning te doen wat ze willen (en dat ervaren zij ook zo). Ten tweede kan de keuzevrijheid ook op twee schaalniveaus worden beoordeeld. Ten eerste kan dit op het niveau van het individu: kan ik kiezen? En ten tweede kan het meer in algemene zin: zijn er meer keuzemogelijkheden in het algemeen, ook voor anderen? Er is aanleiding om aan te nemen dat de keuzevrijheid wel vergroot is. De huurders geven aan, ook wanneer ze het aanbod niet serieus overwogen hebben, echt het gevoel te hebben dat ze voor huren hebben gekozen.

Huurders en kopers die het aanbod overwogen hebben, hebben zich veelal allemaal verder verdiept dan enkel in de door de corporatie aangeleverde informatie. Kopers hebben uitgebreider dan huurders kennis gemaakt met de (financiële) wereld achter het kopen. Maar zowel huurders als kopers hebben in die zin, als gevolg van het aanbod, hun kennis verrijkt. Hier kan sprake zijn van een leereffect. Het is een aanwijzing voor zelfgekozen ontwikkeling waaraan echter geen maat verbonden kan worden. Wel houdt ruim 20% van de huurders koop als optie voor de toekomst open. Impliciet geven zij hiermee aan over voldoende competenties te menen beschikken om te kunnen kopen. De ervaring van competence in het algemeen is moeilijk te benoemen omdat kopers wat minder eigenwaarde ervaren en huurders minder controle.

Ten aanzien van impact kan geconcludeerd worden dat kopers deze sterker ervaren dan huurders. Dat geldt ook voor meaningfulness. Kopers kochten omdat ze rechten en plichten over de woning wilden verwerven. Zij ervaren ook meer vrijheid om MET de woning te kunnen doen wat ze willen. Als gevolg is het aannemenlijk dat zij meaningfulnes en impact ervaren van hun keuze. De ervaring van impact onder huurders is moeilijker vast te stellen en er lijkt net als bij choice een verschil in

interpretatie te bestaan: voor mij persoonlijk of voor anderen meer in het algemeen. Huurders ervaren wel ook meaningfulness van de keuzemogelijkheid omdat zij het gevoel hebben echt voor het huren gekozen te hebben en niet teleurgesteld zijn geraakt.

Kopers en huurders kennen echter geen van beide sterke status toe aan een koopwoning. Huurders zijn zelfs iets vaker trots op hun woning dan kopers dat zijn. De verklaring hiervoor kan zijn dat kopers zich nu aan de onderkant van de koopmarkt bevinden waar zij zich eerder aan de bovenkant van de huurmarkt bevonden.

In antwoord op de onderzoeksvraag kan gesteld worden dat er sprake is van empowerment als gevolg van Te Woon voor (zeer) kleine groepen bewoners. Kopers hebben de rechten en plichten over de woning verworven en hun economische positie verbeterd. Hiervoor hebben zij zelf gekozen en daarmee is hun autonomie en vrijheid (ook om met de woning te doen wat ze belijft) toegenomen. De eigenwaarde onder kopers is echter lager dan bij huurders en hier is mogelijk sprake van een disempowermenteffect. Daar staat tegenover dat de woning voor veel huurders reeds een veilige haven is en deze biedt hen geborgenheid. De mogelijkheid om te kiezen is voor hen echter niet veel waard. Maar mogelijk dat een deel van de huurders wel hun kennis en keuzeruimte vergroot heeft; een deel van de huurders houdt de mogelijkheid open om (een andere koopwoning) te kopen in de toekomst.

§ 7.2 Overwegingen bij Te Woon

Binnen de bestaande wet- en regelgeving, gebaseerd op theoretische verwachtingen, biedt klantgestuurd voorraadbeleid door verkoop(mogelijkheden) de meeste kans op succes voor empowerment van bewoners. Te Woon biedt tenminste kans op authority empowerment waarmee (mogelijkerwijs) ook andere vormen van empowerment (energy, capacity, economische) bereikt kunnen worden. Met name de medewerkers van woningcorporaties verwachten velerlei verschillende empowermenteffecten die elementen van alle vier de verschillende vormen van empowerment omvatten. Uit voorgaand onderzoek blijkt echter dat er wel sprake is van empowerment van bewoners, maar dat het empowermenteffect niet overdreven mag worden. Op basis van de bevindingen in dit proefschrift kunnen enkele belangrijke kanttekeningen gemaakt worden die leiden tot overwegingen bij het toepassen van Te Woon. Ten eerste betreffen deze het effect van Te Woon en de kosten die gemoeid zijn met het voeren van Te Woon. De kosten die gemoeid zijn met het geven van keuzevrijheid aan de huurders zijn in dit proefschrift niet onderzocht. Tonkens (2009) waarschuwt echter voor de kosten die gemoeid zijn met het geven van keuzevrijheid ten opzichte van een situatie waarin beperkte keuzemogelijkheden bestaan. In het licht van de gevonden

empowermenteffecten van Te Woon kan voorzichtigheid aangeraden worden bij het implementeren van Te Woon. De verwachtingen van de effecten zijn hoger gespannen dan welke effecten als gevolg van zijn aangetoond. Implementatie verdient daarom een zorgvuldige afweging.

Aan het voeren van Te Woon en verkoop kleven bovendien risico's die, hoewel geen onderdeel van dit proefschrift, wel benoemd kunnen worden. Populariteit van woningverkoop, ook, of juist met korting, kan leiden tot uitverkoop van de sociale sector met alle risico's van dien. De verkoop percentages lagen tot nu rond 10% van het aanbod (zie 4.2.3) maar het zijn wel vooral de gewilde (grote gezinswoningen) die verkocht worden (zie 6.2.1). Een mogelijk effect van de uitverkoop is verschraving van de sociale voorraad. Mogelijke gevolgeffecten van deze uitverkoop zouden residualisering of marginalisatie van de huursector (Van Kempen en Priemus 2001) en segregatie tussen arm en rijk (Priemus en Dieleman 2002) kunnen zijn. Het mogelijke ontstaan van deze effecten dient nauwlettend geobserveerd te worden.

Een tweede risico wordt gevormd door de recessie. Het is niet denkbeeldig dat wanneer de recessie voortduurt, de corporaties geconfronteerd worden met een forse terugkoopplicht. Die plicht om terug te kopen en de deling van het verlies (wat bij een zich voortdurende recessie aannemelijker is dan winst) drukken beide gelijktijdig op de mogelijkheden die de corporaties hebben om hun taken, bijvoorbeeld in renovatie en herstructurering, uit te voeren. Tegelijkertijd biedt verkoop in KoopGarant, of onder vergelijkbare condities met korting en winst- en verliesdeling, voor bewoners juist zekerheden. Verkoop onder deze voorwaarden zou de woningmarkt, of tenminste de transacties op die markt, op peil kunnen houden wanneer zij meer (en niet uitsluitend door corporaties) werden aangeboden. Wanneer het aanbieden van deze vorm door andere ondernemingen dan woningcorporaties echter gezien zou worden als speculatie op de woningmarkt, is het mogelijk minder voor de hand liggend de toepassing uit te breiden. Het hangt echter sterk af van het perspectief op de woningmarkt: op- of neergaand.

Een derde risico vormt de toepassing van de Europese beschikking in de tijdelijke regeling voor woningcorporaties (BiZa 2010, zie 2.1.7). Vooralsnog heeft deze geen effect op het voeren van Te Woon. Echter, de toewijzing van woningen in Te Woon zou als gevolg van de tijdelijke regeling en het gestelde inkomensplafond in de toekomst moeizaam kunnen blijken. Het toezicht op de richtlijn en de beoordeling van de toewijzingen dienen (nog) uitgewerkt te worden. Hierbij kan in overweging genomen worden dat woningen die verkocht worden niet langer tot de toe te wijzen voorraad behoren. Vooralsnog beperken de regels voor woningtoewijzing zich uitsluitend tot de verhuur. Tegelijkertijd kan in overweging genomen worden dat corporaties met het verkopen van woningen met korting aan een doelgroep boven het inkomensplafond, ook een dienst van algemeen economisch belang vervullen. Meer in het algemeen kan over de scheiding van diensten van algemeen economisch belang en diensten die dat niet zijn, opgemerkt worden dat deze nog niet is uitgekristalliseerd. De implementatie

van deze scheiding enerzijds in regelgeving en anderzijds in de bedrijfsvoering van corporaties is daarmee, vooralsnog, een vraagteken.

In internationaal perspectief kan Te Woon gezien worden als een zelf opgelegd 'Right to Buy' en kan zo met Engeland en verschillende Oost Europese landen vergeleken worden. Het geven van korting (middels KoopGarant) komt ook in andere landen voor (zoals Engeland, China en Oost Europa). Privatisering door verkoop (met korting) past zodanig in een bredere tendens op de woningmarkt (Priemus en Dieleman 2002). Het gevolg, meer gemengde complexen, kent verschillende problemen in het management en beheer van die complexen. De corporaties (h)erkennen deze problemen (im- of expliciet) maar lijken niet actief te anticiperen op deze problemen. Ook lijkt de beoogd koper niet (of slechts summier) te worden voorgelicht over het beheer van gemengde complexen waarvan zijn/haar toekomstige woning deel uit maakt. Gruis et al. (2009) signaleren dan ook dat verkoop aan bewoners voorzichtig bezien moet worden. Culturele factoren (huurders attitude, participatie attitude, gevoel van gemeenschappelijkheid en waarde besef), maar ook regelgeving (management verantwoordelijkheden en corresponderende acties), organisatie (management structuur en het functioneren van VvE's, eventueel met behulp van training), financiële middelen (afhankelijk van inkomen/vermogen en stimulansen), en human resources (gespecialiseerde afdelingen en/of bedrijven voor begeleiding van VvE's) verdienen aandacht ten einde ook de kwaliteit van de woningen veilig te stellen.

Voor de bewoners bestaat naast de kans op empowerment, een risico op het ontstaan van een overvloed aan keuze. Keuzeovervloed wordt door verschillende auteurs (Thaler en Sunstein 2009, Ariely 2009, Schwartz 2004) als gevaar benadrukt. Zij doen dit vanuit de oogpunten van keuzemijden, het gevaar voor slecht geïnformeerde en daarmee potentieel ongunstige keuzes en het gevaar dat overzicht over de mogelijke keuzeopties verdwijnen. De woningmarkt is in beginsel zeer heterogeen, tenminste het product (de woning) is in hoge mate pluriform (zie 2.1.1). Ook de hypotheekmarkt kent vele producten, vormen en gekoppelde voor- en nadelen. Met de toevoeging van tussenvormen is de overzichtelijkheid mogelijk verder afgenomen en zijn de keuzes dus eerder ingewikkelder dan simpeler gemaakt.

De bewoners zien of merken minder problemen op de woningmarkt dan dat corporaties deze zien. Of tenminste, de bewoners noemen deze problemen niet (minder snel) expliciet (hoofdstuk 6). Vele problemen zien ze bovenal niet als hun schuld of probleem. De rol die zij als bewoner hierin spelen en menen te moeten of kunnen spelen is beperkt. Bijvoorbeeld de kwaliteit van de wijken wordt door hen anders ervaren dan uit beleidsnotities blijkt (waarin indicatoren als leeftijd en maat van de woningen en gemelde overlast gemeten worden). Andere niet gemelde overlast, maar ook de overlast die wel gemeld is maar niet verholpen of als storender ervaren wordt, wordt met de meetinstrumenten en de aanpakken volgens de bewoners niet of onvoldoende verholpen. Een luisterend oor bij de bewoners (op de bank) brengt

andere zaken aan het licht. Zaken die ook niet (direct) door andere eigendomsvormen verholpen zullen worden, zo verwachten de bewoners in tegenstelling tot de corporaties. Wel vragen deze zaken aandacht. Die aandacht kan bestaan in herstel maar ook (en vooral) uit handhaving. Daarvoor menen de bewoners dat de verhuurder (niet de bewoner) of de gemeente (in de vorm van politie, niet de burger) de aangewezen persoon is.

Op een hoger schaalniveau, zoals van woningprijzen, toegankelijkheid en krapte, verwachten bewoners wellicht ook minder effecten dan professionals. De bewoners noemden deze effecten (en problemen) op de hogere schaalniveaus in ieder geval minder vaak. Wellicht zijn dit problemen die niet voor iedereen, en hoogstwaarschijnlijk niet dagelijks, aan de orde zijn. De bewoner die zou willen kopen is zich waarschijnlijk veel beter van deze belemmeringen bewust.

In relatie tot het klantgestuurd voorraadbeleid van woningcorporaties kan daarmee gevraagd worden of de doelen van het beleid wel voldoende op de klant zijn/haar belevingswereld afgestemd zijn. Klantgestuurd voorraadbeleid is toch vooral een kind van de organisaties zelf. Het past door de taken en ontstaansgeschiedenis sterk bij de organisatie die woningcorporaties zijn en komt in deze (bedoelde) vorm weinig voor in andere bedrijfstakken. Van het nu gevonden klantgestuurd voorraadbeleid is Te Woon de verschijningsvorm die (voor alsnog) de meeste ruimte biedt aan de klant om (mede) sturing te geven aan het voorraadbeleid. Echter, op hetzelfde moment kan dit ook betekenen dat er geen sprake meer is van een portfolio (voorraad) omdat de corporatie voor een onbepaalde periode de zeggenschap verliest.

Andere vormen van klantgestuurd voorraadbeleid geven de bewoner wel keuze, maar weinig sturingsmogelijkheden. Hoewel een empowermenteffect zou kunnen bestaan, moeten de effecten hiervan eerder in tevredenheid met het "product" (de woondienst en kwaliteit van deze dienst) gezocht worden. Er is in bedoelde vormen slechts beperkt sprake van sturing door de klant en deze aanpak zou wellicht onder marktgericht voorraadbeleid geschaard kunnen worden. Een beter marktgericht voorraadbeleid, waarbij bestaande belemmeringen als doorlooptijd, mode etc. beperkingen vormen, zou wellicht voor deze keuzegerichte vormen van klantgestuurd voorraadbeleid een goed alternatief bieden.

Dat laat onverlet dat er op hogere schaalniveaus problemen zijn die aandacht verdienen en bij voorkeur weggenomen zouden moeten worden. Het verschil in rechten en plichten per eigendomsvorm en de prijsbarrière tussen huren en kopen zou met het aanbieden van tussenvormen, niet noodzakelijkerwijs in Te Woon, wel verminderd kunnen worden. De tussenvormen, inclusief vormen die minder of niet aan de orde zijn gekomen in dit proefschrift, kunnen hieraan bijdragen. Voor een meer uniforme markt zijn echter hoogstwaarschijnlijk wel meer randvoorwaarden te benoemen dan de beschikbaarheid van contract tussenvormen. Ook de fiscale behandeling van het wonen zal dan tegen het licht gehouden moeten worden. Mogelijk is met het invoeren

van de tussenvormen een begin gemaakt met de transitie van twee markten (huur en koopmarkt) naar een meer uniforme woonmarkt.

Uit voorgaande overwegingen en benoemde risico's volgt een in algemene termen geformuleerde beleidsaanbeveling aan de woningcorporaties "bezint eer ge begint". Immers, de (empowerment) effecten zijn beperkt en dus is het aan de corporaties zelf om de afweging te maken welke investeringen zij voor dit beperkte effect willen doen. De veranderende omgeving (waaronder Brussel, DAEB, kooprecht, etcetera) en de doelgroep (die niet zelfstandig in huisvesting kan voorzien) maken deze beleidsaanbeveling wellicht nog relevanter. De laatste overweging die aan corporaties meegegeven wordt is dan ook de volgende: als u zich primair op uw taken richt en deze goed uitvoert, zouden het bieden van klantgestuurd voorraadbeleid, keuzemogelijkheden etcetera, mogelijk weleens geen echte behoefte van de klant kunnen blijken te zijn en zou huren (terecht) een populaire vorm zijn.

§ 7.3 Aanbevelingen nader onderzoek

Voor een aantal aspecten die aan de orde zijn geweest in dit onderzoek en de conclusies kan nader onderzoek geformuleerd worden. Om mogelijke empowermenteffecten onder huurders die de koopoptie in de toekomst open laten waar te nemen, is longitudinaal vervolgonderzoek nodig. Nieuwe huurders zouden gevolgd kunnen worden voorafgaand aan het Te Woonaanbod en gevolgd moeten worden tot vele jaren daarna. Zeker ook het effect op verhuismobiliteit (en de manier waarop voor woningen gekozen wordt) zijn interessant. Niet alleen het mogelijke empowermenteffect over langere termijn, maar ook het (deel)effect op de ervaring van keuzevrijheid is dat. Andere effecten van klantgestuurd voorraadbeleid, zoals op de klanttevredenheid of de effectiviteit van het beleid vanuit de corporatie bezien, dienen nader onderzocht te worden.

Ook de andere vormen van klantgestuurd voorraadbeleid dan Te Woon verdienen verder onderzocht te worden.

De betekenis die door bewoners wordt toegekend aan de verschillende initiatieven zouden vergeleken kunnen worden om de meest waardevolle vorm van klantgestuurd voorraadbeleid voor bewoners te identificeren.

De rol van rechten en plichten (authority, het mogen) in het geheel is duidelijk. In mindere mate is duidelijk tot op welke hoogte huurders kennis hebben van hun rechten (om te mogen verbouwen bijvoorbeeld). Ook de meer collectieve vormen van empowerment, zelfbeheer en zelfbouw, zouden verder onderzocht kunnen worden ten einde de empowermenteffecten hiervan vast te stellen.

Ten slotte zou er vervolgonderzoek onder de kopers gedaan moeten worden. Zijn de (kleine) empowermenteffecten blijvend? Is de relatieve dip in eigenwaarde ten opzichte van de huurders blijvend of neemt deze naarmate de tijd verstrijkt weer toe? Profiteren de kopers ook werkelijk in financiële zin en biedt de koop van de huurwoning een opstapje op de woningmarkt?



8 Literatuurlijst

- Aaker, D.A. (1984) *Developing business strategies*, John Wiley & Sons New York
- Aedes (2003) Dordtse corporatie matcht huurders, Aedes online
- Aedes (2004) Neem zelf het heft in handen, Aedes online
- Aedes (2005) Volledige liberalisatie biedt kansen, Aedes online
- Aedes (2006) klant krijgt regie bij Site, Aedes magazine (online)
- Aedes (2007) mondige klanten kiezen zelf, Aedes magazine (online)
- Aedes (2008) bewonersparticipatie komt moeizaam tot stand, Aedes online
- Aedes (2009) vraaggestuurd onderhoud, Aedes online
- Aedes (2010) keukenkeuzeprogramma's zijn grootgoed, Aedes magazine (online)
- Agentschap-NL (2010) steeds meer energielabels afgegeven, nieuwsbericht 22 juni
- Akey, T. M., Marquis J. G. and Ross, M. E. (2000) Validation of scores on the psychological empowerment scale: a measure of empowerment for parents of children with a disability, in: *Educational and Psychological Measurement*, Vol.60 No.3 pp419-438
- Ansoff, H.I. (1984) *Implanting strategic management*, Prentice Hall New York
- Ariely, D. (2009) *predictably irrational, the hidden forces that shape our decisions*, Harper-Collins New York
- Ariely, D. (2010) *the upside of irrationality, the unexpected benefits of defying logic at work and at home*, Harper-Collins e-book New York
- Arnstein, S. R. (1969) "A Ladder of Citizen Participation", in: *JAIIP* Vol.35 No.4 pp216-224
- Atkinson, R. (1999) Discourses of Partnership and Empowerment in Contemporary British Urban Regeneration, in: *Urban Studies* Vol.36 No.1 pp59-72
- Baarda, D.B. en De Goede, M.P.M. (1997) *Basisboek methoden en technieken, praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van onderzoek*, Stenfert Kroese Houten
- Babbie, E. (2007) *The practice of social research* (11th edition), Thomson Wadsworth Belmont
- Bandura, A. (1994) Self-efficacy, In: Ramachaudran V.S. (Eds.) *Encyclopedia of human behavior* (Vol.4 pp71-81) New York: Academic Press. (Reprinted in H. Friedman [Ed.] (1998) *Encyclopedia of mental health*. Academic Press San Diego)
- Bel, E.J. van, (2007) *Kloteklanten: de klant als noodzakelijk kwaad*, Kluwer Amsterdam
- Bergeijk, E. van, Kokx, A., Bolt, G. en Van Kempen, R. (2008) *helpt herstructurering?* Eburon Delft
- BiZa (2010) Regeling van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 3 november 2010, nr. BJZ2010028548 houdende het bepalen van de taken die toegelaten instellingen als bedoeld in artikel 70 van de Woningwet als diensten van algemeen economisch belang met compensatie kunnen uitvoeren, en daarmee verband houdende bepalingen (Tijdelijke regeling diensten van algemeen economisch belang toegelaten instellingen volkshuisvesting), den Haag
- Blokland, H. (2001) *De Modernisering en Haar Politieke Gevolgen: Weber, Mannheim en Schumpeter*, Boom Amsterdam
- Blokland, H. (1995/1997) *Wegen naar Vrijheid: Autonomie Emancipatie en Cultuur in de Westerse Wereld* (volledig herziene versie van *Vrijheid, Autonomie, Emancipatie*) Boom Amsterdam
- Blokland, T. (2003) *Urban Bonds*, Polity Cambridge

- Blokland, T. (2008) Oog voor elkaar, Amsterdam University Press.
- Bobbe, L. en Leimerink, L. (2006) Empowerment in de volkshuisvesting, Tijdsdocument, SEV Rotterdam
- Boelhouwer, P.J. (1988) De verkoop van woningwetwoningen, de overdracht van woningwetwoningen aan bewoners en de gevolgen voor de volkshuisvesting, Elinkwijk Utrecht
- Boelhouwer, P.J. (2005) The incomplete privatisation of the Dutch housing market: exploding house prices versus falling house-building output, *Journal of Housing and the built environment* 20(4) pp262-378
- Boelhouwer, P.J., Bouwmeester H., and Heijden H.M.H. van der (2006) Stagnation in Dutch housing production and suggestions for a way forward, in: *Housing Built Environment Vol.21* pp299-314
- Boer, Cie de (2005) Lokaal wat kan, centraal wat moet, nieuw bestel voor woningcorporaties, Aedes/VROM
- Bolt G. (2008) het mantra van de mix, hoe ideaal is een gemengde wijk, Godoy en Godoy Rotterdam
- Booi, T. en Koster, F. (2007) Perspectief op een wooncarrière; van woonruimteverdeling naar woonmarketing, SEV Rotterdam
- Bos, F. (2006) Eigen stijl van wonen. In: *Cobouw Totaal*, mei 2006 Den Haag
- Brandsen, T., Farnell, R. and Cardoso Ribeiro T. (2006) Housing Association Diversification in Europe: Profiles, Portfolios and Strategies, REXgroup Coventry
- Brink, B. van den, (2005) vrijheid heeft geen politieke kleur, in: Snels, B. (eds.) *Vrijheid als ideaal*, SUN Nijmegen
- Broeke, R.A. Van den (1995) Voorraadbeleid bij voorhoedecorporaties: model en praktijk, DUP Delft
- Broeke, R.A. van den (1998) strategisch voorraadbeleid van woningcorporaties: informatievoorziening en instrumenten, DUP Delft
- Carmines, G. and Zeller, A. (1979) Reliability and validity assesment, Newbury Park, California: Sage University paper.
- Cairncross, L., Clapham, D., and Goodlad, R. (1994) Tenant participation and tenant power in British council housing, in: *Public Administration Vol.72 No.2* pp177-200
- CFV (2001) De cirkel weer rond, sanering en financieel toezicht in de volkshuisvesting, CFV Laren
- CFV (2002) het vermogen en de opgaven van woningcorporaties: spanning tussen behoefte en middelen, CFV Laren
- CFV (2003) tussen regels en rolopvatting, het invullen van professioneel intern toezicht bij woningcorporaties, CFV Naarden
- CFV (2009) sectorbeeld realisaties woningcorporaties verslagjaar 2008, CFV Naarden
- Clarke, J., (2005) New Labour's citizens: activated empowered responsabilized abandoned? in: *Critical Social Policy*, 25(4) pp447-463
- Conger, J. A. and Canungo, R. N. (1988) the empowerment process: integrating theory and practice, in: the *academy of management review*, Vol.13 No.3 pp471-482
- Conijn, J.B.S. (1995) enkele financieel-economische grondslagen van de volkshuisvesting, DUP Delft
- Cornelissen, E. en Brandsen, T. (2007) Handreiking 'Achter de voordeur', SEV Rotterdam
- COS (2007) cijfers over wijken, COS Rotterdam (cos.rotterdam.nl)
- Costers, J. (2005) Zonder vastgoed geen vastgoedloze corporatie, Aedes online
- CSED (Commissie Sociaal-Economische Deskundigen)/SER (2010) Rapport: Naar een integrale hervorming van de woningmarkt, SER Den Haag
- Derksen, J. (2009) Wooncarriere van koopstarters, een onderzoek naar de wooncarriere van (oud-)bewoners van KoopGarant woningen, TU Delft

- Deuten, J. en Kam, G. de (2005) Weten van renderen, nieuwe wegen om maatschappelijk rendement van woningcorporaties zichtbaar te maken, SEV Rotterdam
- Dirx, H. en Kooij, R. van (2002) Van Pand naar Klant: corporaties richten zich steeds meer op service; De case etten-leur, SWP Amsterdam
- DNB (2008) Barsten in de voegen van de volkshuisvesting, DNB kwartaalbericht december 2008 pp47-50
- Driel, A. van (1998) Rendementsoptimalisatie door dynamisch vastgoedmanagement, Arko Uitgeverij Nieuwegein
- Duyvendak, J.W. en Hurenkamp, M. (red.) (2004) Kiezen voor de kudde, lichte gemeenschappen en de nieuwe meerderheid, Van Gennep Amsterdam
- Elsinga, M. (1995) een eigen huis voor een smalle beurs: het ideaal voor bewoners en overheid, OTB Delft
- Elsinga, M. and Wassenberg, F. (2007) Social Housing in the Netherlands, in: Whitehead, C. and Scanlon, K. (eds.) Social Housing in Europe, LSE London, London School of Economics and Political Science
- Elsinga, M. en Conijn, J. (2001) Woonuitgaven en woonkosten van huishoudens, Delft DUP
- Elsinga, M., Blokland, T., Bortel, G. van, Klaufus, C., Kleinhans, R., Zijlstra, S. m.m.v. Lamain, C. (2008) Een eigen huis, een beter leven? Effecten van verkoop van huurwoningen; kopers en huurders vergeleken, SEV Rotterdam
- Emans, B. (2002) Interviewen, theorie, techniek en training, Stenfert Kroese Houten
- Encyclopedia Britannica (2006)
- Engbersen, R., Uytendinck, M. en Sprinkhuizen, A. (2008) Burger kan het niet op eigen houtje, in: Tijdschrift voor de volkshuisvesting, jrg.14 nr.6 pp6-10
- Eskinas, M., met medewerking van: ing. R. Versprille en W. Pijffers, redactie: drs. ir. A.P. Dreimüller (2008) Corporaties en Vastgoedsturing, Nestas Almere
- Ford, J. (2000) Risk and trust: homeowners and private mortgage insurance in: Policy & Politics, Vol.28 No.4 pp527-540(14)
- Fukuyama, F. (1995) Trust: Social Virtues and the Creation of Prosperity, Free Press New York
- Gastelaars, M. (1997) 'Human service' in veelvoud, een typologie van dienstverlenende organisaties, SWP Utrecht
- Gent, W. van, Musterd, S. & Ostendorf, W. (2007) Van prachtwijk naar probleemcumulatiewijk. Een reactie op minister Vogelaar en anderen. Tijdschrift voor de Volkshuisvesting jrg.13 nr.6 pp41-43.
- Giddens, A. (1991) Modernity and Self Identity: Self and Society in the Late Modern Age, Polity Press Cambridge
- Glasz, Cie. (1998) Naar professioneel toezicht, Rapport van de Commissie Intern Toezicht Woningcorporaties, Aedes Almere
- Graaf, P. van der (2003) Bewoners als klant: een gouden kans? Een onderzoek naar de implementatie mogelijkheden van Gold Service in Nederland, Verwey-Jonker instituut Utrecht
- Gronroos, C. (2000) Service management and marketing: a customer relationship management approach, Wiley Chichester
- Gruis, V., Elsinga, M., Wolters, A. en Priemus, H. (2005) Tenant empowerment through innovative tenures: an analysis of woonbron maasoever's Client Choice Programma, in Housing Studies, Vol.20 No.1 pp127-147
- Gruis, V. (2002) Klantgericht of klantgestuurd voorraadbeleid?, in: Tijdschrift voor de Volkshuisvesting, jrg.8 nr.6 pp34-37
- Gruis, V. (2005) Financial and Social Returns in Housing Asset Management: theory and Dutch Housing associations' practice, in Urban Studies, Vol.42 No.10 pp1771-1794

- Gruis, V. and Nieboer, N. (2005) Government regulation versus market orientation in social housing management, paper "European real estate society in Dublin"
- Gruis, V.H. (2000) Financieel economische grondslagen voor woningcorporaties: het bepalen van bedrijfswaarde risico's en het voorraadbeleid (proefschrift) DUP Science Delft
- Gruis, V.H. en Sprundel M. van (2003) Strategisch voorraadbeleid Delftwonen, DUP Delft
- Gruis, V.H., Bortel, G. van, Dankert, R., Halteren S. van, Heemskerck, M., Hoofs, G., Kuij, R. van der, Overmeeren, A. van en Zijlstra, S. (2009) Doen of regelen (MOVE Manifest) Een studie voor het MOVE-manifest over de positionering en organisatie van maatschappelijk ondernemende corporaties, TU Delft
- Gruis, V.H., Tsenkova, S. and Nieboer, N. (2009) Management of privatised Housing, international policies and practice, Wiley Blackwell
- Gurney, C. (1999) 'Pride and prejudice: Discourses of Normalisation in Public and Private Accounts of Home Ownership', in *Housing Studies* 14(2), 163-183
- Haan, H. de (2008) Projects for collective tenants (unpublished)
- Haffner, M.E.A. (1992) Eigen woning in de EG: fiscale en overige instrumenten, DUP Delft
- Harloe, M. (1995) *The Peoples Home, social rented housing in Europe and America*, Blackwell Oxford.
- Heusden, R. van (2006) ZAV keuzevrijheid bewoners, TU Delft
- Hirschman, A.O. (1970) *Exit, voice and loyalty: responses to decline in firms, organizations and states*, Harvard university press Cambridge
- Hirschman, A.O., (1978) "Exit, Voice and Loyalty": further reflections and a survey of recent contributions, in: *Social Science Information*, Vol.13 No.1 pp7-26
- Hiscock, R., Kearns, A., Macintyre, S. and Ellaway, A. (2001) 'Ontological security and Psycho-Social Benefits from the Home: Qualitative Evidence on Issues of Tenure', *Housing, Theory and Society* Vol.18 No.1-2 pp50-66
- Hoofs, G. en Reek, M. (2006) Van Krokodillenvijver naar kweekvijver: verslag studiedag De Zin en Onzin van de onrendabele top, in *VHV Bulletin Zoeken naar Richting*, jrg.33 nr.3 pp57-59
- Huisman, C.A. en Westra, H. (1983) *Bewonersparticipatie bij het Beheer in woningcorporaties; bewerking van een afstudeerverslag*, RIW Delft
- Itzhaky, H. and York, A. S. (2000) Sociopolitical control and empowerment: an extended replication, in: *Journal of community psychology*, Vol.28 No.4 pp407-415
- Jong, J. de, (2006) *Achter de Voordeur, woonmaatschappelijk werk nieuwe stijl verkenning projecten*, SEV Rotterdam
- Kamp, H. (2003) (56 wijken selectie) KST 28600 Actieprogramma herstructurering
- Kearns, A. and Parkinson, M. (2001) The Significance of Neighbourhood, in: *Urban Studies*, Vol.38 No.12 pp2103-2110
- Kearns, A., Hiscock, R., Ellaway, A. and MCintyre, S. (2000) Beyond Four Walls; The Psycho-social Benefits of Home: Evidence from West Central Scotland, in: *Housing Studies*, Vol.15 No.3 pp387-410
- Keil, A. (2006) New Urban Governance Processes on the Level of Neighbourhoods, in: *European Planning Studies* Vol.14 No.3 pp335-364
- Kemeny, J. (1992) *Housing and social theory*, Routledge London/New York.
- Kempen, B.G.A. van en Velzen, N. van (1988) *Werken aan Wonen: 75 jaar nationale woningraad*, NWR Almere
- Kempen, R. van en Priemus, H. (2001) De Nederlandse huursector: toenemende eenzijdigheid. In: *Tijdschrift voor de Volkshuisvesting*, jrg.7 nr.3 pp12-18

- Kempen, R. van en Priemus, H. (2002) Revolution in Social Housing in the Netherlands: Possible Effects of New Housing Policies, *Urban Studies* Vol.39 No.2 pp237-253
- Kieffer, C. (1984) Citizen empowerment, a developmental perspective, in: *Prevention in human services* Vol.3 No.2-3 pp9-36
- King, P. (2006) choice and the end of social housing, IEA London.
- Kleijn, G. de (1985) De staat van de stadsvernieuwing (proefschrift) Elinckwijk Utrecht
- Kleinmans, R., Boonstra, N., Veldboer, L. en Duyvendak, J.W. (2008) Sociale stijging door herstructurering, in: *tijdschrift voor de Volkshuisvesting*, jrg.14 nr.1 pp33-36
- Kleinmans, R.J. (2005) Sociale implicaties van herstructurering en herhuisvesting, DUP Delft.
- Kleit, R. and Rohe, W. (2005) Using public housing to achieve self-sufficiency: can we predict success? *Housing Studies* 20 (1), pp81-105
- Klemisch-Ahlert, M. (1993) Freedom of choice: A comparison of different rankings of opportunity sets, in: *Social Choice Welfare* Vol.10 pp189-207
- Koning, P. en Leuvensteijn, M. van (2010) De woningcorporaties uit de verdwijnendriehoek, CPB document no202, CPB
- Koopman, M. en Vos, M. (2009) tenant-empowerment through choice of tenure, in: Koopman, M., Mossel, J.H. van and Straub, A. (eds) performance measurement in the dutch social rented sector, IOS press Amsterdam
- Kotler, P. (1997) Marketing management, Prentice Hall International New Jersey
- Kramer, B. (2008) Hybrid forms of sale: valuation and risk for housing corporations, *Property Research Quarterly* No.4 pp49-56
- Kremers, J.J.M., (2008) van een aanbodgestuurde naar een meer vraaggestuurde woningmarkt: advies aanbodzijde woningmarkt en financiering woningbouw, rapport Werkgroep Aanbodzijde Woningmarkt en Financiering Woningbouw, 29 september 2008
- Kromhout, S., Burger, P. en Cozijnsen, E. (RIGO) (2010) evaluatie huur op maat, tussenevaluatie hoofdrapport, SEV Rotterdam
- Kromhout, S., Daalen, G. van, Davis, S. en Zandstra, A. (RIGO) (2006) woonruimteverdeling opnieuw bekeken; bouwstenen voor discussie, RIGO/OTB Amsterdam/Delft
- Kromwijk, M. en Scherpenisse, R. (2003) Wonen moet meer van mensen worden. een essay: over bouwen aan de corporatie van de 21ste eeuw, Essay in: building business
- Kruythoff, H. (2008) Tenant participation in the Netherlands: the role of laws covenants and (power) positions, in: *Housing Studies*, Vol.23 No.4 pp637-659.
- Land, M. van der en Doff, W. (2009) negative and positive freedom of choice in dutch social housing, in: *The New Urban Question – Urbanism beyond Neo-Liberalism*, IFoU Delft/Amsterdam
- Lane, J. E. (2000) *New Public Sector Management*, Macmillan London
- Lans, J. van der, (2007) leefwereld als spreekkamer: EROPAF, in: *Het Experiment* No.3, SEV Rotterdam
- Lans, J. van der, (2008) *Ontregelen*, Augustus Amsterdam
- Lawler, E. E. (1973) *Motivation in work organizations*, Brooks/Cole Monterey
- Lee, M. and Koh, J. (2001) Is empowerment really a new concept? In: *international journal of human resource management*, Vol.12 No.4 pp681-695.
- Leemhuis, Cie (2005) verbetering positie en zeggenschap huurders, advies van de commissie Zeggenschap en versterking positie huurders (-organisaties), VROM Den Haag

- Levenson, H. (1974) activism and powerfull others: distinctions within the concept of internal-external control, *Journal of personality assessment*, vol.38, pp337-383
- Lupi, T. en Schelling, D. (2010) 'Achter de voordeur' moet meer zijn dan signaleren, studie laat zien: de aanpak is meer gebaseerd op onderbuikgevoelens dan effect, in: *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken* no.3 pp8-11
- Malpass, P. (2006) Housing Policy in an "opportunity society" home ownership and the amplification of inequality, in: *Homeownership, getting in, getting from, getting out, part II*, Doling, J. and Elsinga, M. (eds.) IOS press Amsterdam
- Malpass, P. (2008) Housing and the new welfare state: wobbly pillar or cornerstone?, In: *housing studies*, Vol.23 No.1 pp1-19
- Marcuse, P. (1994) Property rights tenure and ownership: towards clarity in concept, in: Danermark B. and Elander, I. (eds.) *Social rented housing in Europe: policy tenure and design*, DUP Delft
- Marlet, G., Poort, J. en Woerkens, C. van (SEO/Atlas Nederlandse Gemeenten) (2009) *De baat op straat*, SEO Utrecht.
- McKee, K. and Cooper, V. (2008) 'The Paradox of Tenant Empowerment: Regulatory and Liberatory Possibilities', in: *Housing Theory and Society*, ifirst pp1-15.
- Miles, M.E., Haney, R.L. en Berens, G. (1996) *Real estate development; principles and process* (second edition) ULI Washington
- Ministerie van Financiën (2010) *rapport brede heroverwegingen, inspectie der rijksfinancien* Den Haag
- Mossel, H.J. van (2008) *The purchasing of maintenance service delivery in social housing management, optimizing commodity strategy for delivering maintenance services to tenants*, IOS press Delft
- Mossel, H.J. van en Straub, A. (2009) *the need for customizing maintenance services in social housing, construction management economics* 27(2), pp135-151
- Mulder, K. (Laaglandadvies) (2009) *Buurtbewoners in Balans*, VROM Den Haag
- Neele, J. (2008) *Van huur- naar koopwoning: effecten van verkoop van huurwoningen*, RIGO Amsterdam.
- Nieboer, N. (2003) *Strategisch beslissen over het woningbezit: voorraadbeleid van Nederlandse woningcorporaties en vastgoedbeleggers* (proefschrift) DUP science Delft
- Nieboer, N. (2005) *How strategic is housing asset management of institutional real estate investors?* in: *Property Management*, Vol.23 No.1 pp22-32.
- Nieboer, N. (2009) *het lange koord tussen portefeuillebeleid en investeringen van woningcorporaties*, ios press Delft
- Noordenne, M. van en Vos, M. (2006) *Atlas Koopvarianten, gids voor betaalbaar kopen*, SEV Rotterdam
- Noordenne, M. van, Bakker, R. en Bal, M. (2009) *Cashflow verzekeren met koopvarianten en Te Woon*, in: *Tijdschrift voor de Volkshuisvesting* jrg.15 nr.5 pp21-25.
- Normann, R. (1991) *Service management: strategy and leadership in service business*, Wiley Chichester
- NTMO (2003) *De waarde van de maatschappelijke onderneming geborgd*, NTMO Hilversum
- NVB en OTB (2010) *Huurders in Profiel, Onderzoek naar wensen van potentiële huurders*, NVB/OTB Amsterdam/Delft
- OpMaat (2009) *interview met directeur OpMaat Rein Bakker*
- OpMaat (2010) *missie en bedrijfsgegevens*, www.opmaat.nl
- Os, P. van (2007) *Mensen, stenen, geld. Het beleidsproces bij woningcorporaties*. RIGO Amsterdam

- Overmeeren, A.J. van and Zijlstra, S. (2009) Changing planning by Dutch housing associations – from supply to demand-driven and from customer to area-driven strategic housing management, IFOU The New Urban Question – Urbanism beyond Neo-Liberalism conference paper, Amsterdam/Delft
- Oxley, M., Elsinga, M., Haffner, M. and Heijden, H. van der (2010) Competition and Social Rented Housing, in: *Housing Theory and Society*, (iFirst) pp1-19
- Papa, O., Bosch, N. en Ket, M. (2002) De effecten van verkoop van sociale huurwoningen, SEV Rotterdam
- Pas, B., Pouwels, J. en Kropman, J. (1983) huren en kopen: achtergronden en consequenties, ITS Nijmegen
- Perkins, D.D. (1995) Speaking Truth to Power: Empowerment Ideology as Social Intervention and Policy, *American Journal of Community Psychology*, Vol.23 No.5 pp765-794
- Perkins, D.D. and Zimmerman, M.A. (1995) Empowerment Theory research and application, in: *American Journal of Community psychology*, Vol.23 No.5 pp569-579
- Philippa, C. (2005) Vier vragen over VVE-beheer, Aedes online
- Plasmeijer, L. (2006) De bereikbaarheid van de koopsector, de invloed van ondersteunende instrumenten op de bereikbaarheid van de koopsector voor koopstarters, TU Delft
- Poorter, K. (2006) Quickscan Belanghoudersparticipatie, SEV Rotterdam
- Pothoff, W. (2003) Corporaties kunnen hybride financiering massaal aanbieden, Aedes online
- Priemus, H. (1978) volkshuisvesting; begrippen, problemen, beleid, Samson Alphen a/d Rijn
- Priemus, H. (1984) verhuistheorieën en de verdeling van de woninvoorraad: volkshuisvesting in theorie en praktijk, DUP Delft.
- Priemus, H. (1997) Growth and stagnation in social housing: What is 'social' in the social rented sector? *Housing Studies*, Vol.12 No.4 pp549-560
- Priemus, H. (2010) Huur en Koop gelijk behandelen, NRC-Handelsblad 12 juni 2010 pp2
- Priemus, H. and Dieleman, F. (2002) 'Social Housing Policy in the European Union: Past, Present and Perspectives', *Urban Studies*, 39:2, 191 – 200
- Provoost, R. en Forschelen-Jansen, V. (2007) Onderzoek Evaluatie Te Woon, USP Marketing consultancy
- Putters, K. (2002) Vraagsturend versus vraaggestuurd ondernemen in de gezondheidszorg, blad bestuurskunde jrg.11 no.5 pp188-198
- Rappaport, J. (1989) In praise of paradox: a social policy of empowerment over prevention, in: *American Journal of Community psychology*, Vol.9 No.1 pp1-25
- RAVO (Raad voor de volkshuisvesting) (1983) Advies inzake: maatschappelijk gebonden eigendom (adviesnr 111) RAVO Den Haag
- Riseborough, M. (1998) More control and choice for users? Involving tenants in social housing management, in: Marsh, A. and Mullins, D. (Eds) *Housing and Public Policy: Citizenship, Choice and Control*, Open University Press Buckingham
- Rohe, W.M. and Basolo, V. (1997) Long term effects of home ownership on the self perceptions and social interaction of low-income persons, in: *Environment and Behavior*, Vol.29 No.6 pp793-819
- Rohe, W.M. and Stegman, M.A. (1994) The Effects of Homeownership: on the Self-Esteem, Perceived Control and Life Satisfaction of Low-Income People, *Journal of the American Planning Association* Vol.60 No.2 pp173-184
- Ronald, R. (2008) the ideology of homeownership, homeowner societies and the role of housing, Palgrave Macmillan New York

- Rotter, J.B. (1966) Internal versus external control of reinforcement: A case history of a variable. *American Psychologist*, Vol.45 no.4, pp489-493
- Rotterdam (2010) college doelstellingen Sociaal, Gemeente Rotterdam
- Rowlands, R. and Gurney, C.M. (2001) Young people's perceptions of housing tenure: a case study in the socialization of tenure prejudice, *Housing, Theory and Society* vol.17 pp121-130
- Saunders, P. (1990) *A Nation of Homeowners*, Unwin Hyman London
- Schaar, J. van der (1981) de sector-indeling en visies op de volkshuisvesting (Deel 4; p155-208) in: *Stuurgroep Gebouwde Omgeving (1981) Gebouwde omgeving: gebruik beheer en inrichting (eindrapport in het kader van het struuturonderzoek bouwnijverheid) staatsuitgeverij 's-Gravenhage.*
- Schaar, J. van der (1987) *Groei en bloei van het Nederlandse volkshuisvestingsbeleid*, DUP Delft
- Schaar, J. van der (mmv A. Hereijgers) (1991) *Volkshuisvesting een zaak van beleid*, Aula Utrecht
- Scherpenisse, R. en Vos, M. (2000) *Keuzevrijheid als leidraad voor wonen*, Woonbron-Maasoever biedt koop-huurvarianten, *Aedes Magazine* No.15 pp10-13
- Schwartz, B. (2004) *The paradox of choice: why more is less*, harper perennial New York.
- SCP (2000) *Nederland in Europa, social en cultureel rapport 2000*, SCP Den Haag.
- Sen, A. (1988) Freedom of choice, concept and Content, *European Economic review* Vol.32 No.2-3 pp269-294
- Sennett, R. (2007) *The Culture of the New Capitalism*. New Haven: Yale University Press
- SER (2005) *ondernemerschap voor de publieke zaak (advies)* SER Den Haag
- SEV (1993) *Tussen kopen en huren; de voordelen voor verhuurders, eigenaar-bewoners en huurders berekend en op een rij gezet*, SEV Rotterdam
- SEV/Urbannerdam (2010) *Evaluatie gemengde complexen*, SEV Rotterdam
- Shlay, A. B. & Holupka, C. S. (1992) Steps toward independence – evaluating an integrated service program for public-housing residents, *Evaluation Review*, 16(5), pp. 508–533
- Silverman, R.M. (2009) Sandwiched between patronage and bureaucracy: the plight of citizen participation in community based housing organizations in the US, in: *urban studies*, Vol.46 No.1 pp3-25.
- Singelenberg, J. (2007) Power to the people: empowerment in de praktijk, in: *SEV experiment*, 23-1.
- Singelenberg, J. (SEV) (2006) *Opvang in Nederland denkt nog steeds sterk in termen van groepswonen*, in: *Nul20*, nr 27
- Siraa, H.T. (1983) *de geschiedenis van het ministerie van volkshuisvesting en ruimtelijke ordening*, MVRM Zoetermeer
- Smith, S.J. (2008) Owner-occupation: at home with a hybrid of money and materials, in: *Environment and Planning A*, Vol.40 pp520-535
- Somerville, P. (1998) Empowerment through residence, in *Housing Studies*, Vol.13 No.2 pp233-257
- Somerville, P. (2004) *Transforming Council Housing*, Presented to the Housing Studies Association conference at Sheffield Hallam University, 15-16 April 2004
- Somerville, P. and Steele, A. (1999) Making oneself at home: the mediation of residential action, *International journal of urban and regional research*, Vol.23 No.1 pp88-102
- Sour, A. (2009) *169 klushuizen van experiment tot instrument*, episode Rotterdam
- Sterkenburg, W. en Noordenne, M. van (2002) *Eigendomsneutraal aanbieden*, Aedes online
- Straub, A. (2001) *Technisch beheer door woningcorporaties in de 21e eeuw: professioneel klantgericht en duurzaam*, DUP Delft
- Stuij, Y. (2005) *Wie betaalt bepaalt*, in: *Tijdschrift voor de Volkshuisvesting*, jrg.11 nr.6 pp46-50

- Stuurgroep Gebouwde Omgeving (1981) Gebouwde omgeving: gebruik beheer en inrichting (eindrapport in het kader van het struatuuronderzoek bouwnijverheid) staatsuitgeverij 's-Gravenhage
- Sztompka, P. (1999) Trust: A Sociological Theory. Cambridge University Press Cambridge
- Thaler, R.H. en Sunstein, C.R. (2009) Nudge: improving decisions about health, wealth and happiness, Penguin Books London
- Thomas, K.W. and Velthouse, B.A. (1990) Cognitive Elements of Empowerment: An "Interpretive" Model of Intrinsic Task Motivation, in: The Academy of Management Review, Vol.15 No.4 pp666-681.
- Thomsen, A.F. (2006) levensloop van woningen (afscheidsrede) TU Delft
- Thomsen, A.F. and Flier, C.L. van der (2006) Life Cycle of Dwellings; a Conceptual Model based on Dutch Practice, XXXIV IAHS Napels
- Thomsen, A.F. en Flier, C.L. van der (2006) Life cycle of dwellings and demolition by Dutch housing Associations, in: Gruis, V.H., Visscher, H. and Kleinhans, R. (eds.) (2006) Sustainable neighbourhood transformation, IOS press Amsterdam
- Toffler, A. (1980) The third wave, the classic study of tomorrow, Bantam books New York
- Tonkens, E. (2003/2008) Mondige burgers getemde Professionals, (vierde druk) Van Gennep Utrecht
- Tonkens, E. (2009) Tussen onderschatten en overvragen, actief burgerschap en activerende organisaties in de wijk, SUN-trancity Amsterdam.
- Trappenburg, M. (2010) incidenten worden niet voorkomen door steeds nieuwe regels; ze gebeuren gewoon wen er maar aan, in NRC-Handelsblad 15 mei 2010 pp4
- Tuinen, E. Van (2008) Succesfactoren voor goede bewonersparticipatie, in VHV Bulletin Groei en Bloei, jrg.35 nr.2 pp28-29
- USP (2008) huurder staat open voor koop eigen woning, USP bericht
- Van Dale (2005) Woordenboek Nederlands, 14e editie
- Veldhuis, R. (1997) Education for democratic citizenship; core competencies, variables and international activities, paper for Coucil for cultural cooperation Strasbourg
- Vernieuwde Stad (persbericht) (2010) Huren wordt onbereikbaar voor Modaal, Volkskrant 11 mei 2010
- Vliet, J.M. van (1993) Integraal voorraadbeheer, DUP Delft
- Vogelaar, E. (2007) KST 30995 aanpak wijken
- Vos, M. (2008) Opmaat voor een nieuwe woontoeslag: meer woningen, meer keuzevrijheid en betere doorstroming, in: Tijdschrift voor de Volkshuisvesting jrg.14 nr.4 pp17-21
- Vos, M. L. en Doorn, K. van (2004) Empowerment: over laten en doen, Eburon Delft
- Vos, M., Haffner, M., Elsinga, M. en Hoekstra, J. (2008) Huren en kopen is ons even lief, SEV Rotterdam
- Vos, M., Sprundel, M. van, Lagerweij, L. en Heide, G. de (2005) evaluatie Te Woon, een woning kopen of een woning huren? Met Te Woon kiest de klant zelf, Woonbron Rotterdam
- Vreeze, N. de (1993) woningbouw inspiratie en ambities: kwalitatieve grondslagen van de sociale woningbouw in nederland, NWR Almere
- Vries, P. de en Boelhouwer, P. (2004) Lange termijn evenwicht op de koopwoningmarkt, relatie woningprijs, inkomen en woningproductie, DGW/Nethur Zeist.
- Vries, P. de en Boelhouwer, P.J. (2004) lange termijn evenwicht op de koopwoningmarkt, relatie woningprijs, inkomen en woningproductie, DWG/Nethur partnership Delft
- VROM (1993) nota volkshuisvesting in de jaren negentig van bouwen naar wonen, Ministerie van VROM Den Haag

VROM (1997) nota stedelijke vernieuwing, Ministerie van VROM Den Haag
 VROM (2000) Nota Wonen in de 21e eeuw, mensen wensen wonen, Ministerie van VROM Den Haag
 VROM (2001) Nota Wonen: Mensen Wensen Wonen; Wonen in de 21e eeuw, Ministerie van VROM Den Haag
 VROM (2002) artikel 70 lid 1 van de woningwet (wetten online)
 VROM (2002) BBSH (wetten online)
 VROM (2002) Cijfers over wonen 2002, Ministerie van VROM Den Haag
 VROM (2002) WWS (wetten online)
 VROM (2003) Gescheiden markten: de ontwikkelingen op de huur- en koopwoningmarkt, in: kernpublicatie
 WBO 2002, Ministerie van VROM Den Haag
 VROM (2006) kamerbrief "onderhandse vervreemding"
 VROM (2006) ruimte geven bescherming bieden, Ministerie van VROM Den Haag
 VROM (2007) Investeren in mensen; werk en opleiding in de stedelijke vernieuwing, Ministerie van VROM Den
 Haag
 VROM (2007a) Cijfers over Wonen 2006: Feiten over mensen, wensen, wonen, Ministerie van VROM Den Haag
 VROM (2007b) actieplan krachtwijken: van aandachtswijk naar krachtwijk, Ministerie van VROM Den Haag
 VROM (2008) DGWWI/W2008061861, Ministerie van VROM Den Haag
 VROM (2008a) Structuurvisie Randstad 2040, Ministerie van VROM Den Haag
 VROM (2009) Overlegwet (wetten online)
 VROM (2010) woningbouwthermometer, Ministerie van VROM Den Haag
 VROM en CBS (2010) het wonen overwogen, de resultaten van het WoonOnderzoek 2009, Ministerie van VROM
 Den Haag
 VROMraad (1999) Huurbeleid met contractvrijheid, VROMraad Den Haag
 VROMraad (2001) Grotestedenbeleid, voortzetten en verbouwen, VROMraad Den Haag
 VROMraad (2004) Op eigen kracht, eigenwoningbezit in Nederland, VROMraad Den Haag
 VROMraad (2006) Stad en Stijging: Sociale stijging als leidraad voor stedelijke vernieuwing, OBt Den Haag
 VROMraad (2007) Tijd voor keuzes: Perspectief op een woningmarkt in balans, OBt Den Haag
 Waal, S.P.M. de (2008) Nieuwe strategieën voor het publieke domein, Lemma Utrecht
 Wester, F. en Peters, V. (2004) Kwalitatieve Analyse, uitgangspunten en procedures, Coutinho Bussum
 Westra, H. (2009) PO, CPO, CGO en meer... in: VHV Bulletin Groei en Bloei, jrg.35 nr.2-3 pp34-35
 Wiersma, R. (2010) Kredietcrisis leidt tot hogere vennootschapsbelasting corporaties, in: VHV Bulletin Creatief
 met Crisis jrg.37 nr.2 pp15-18 TU Delft.
 WIF (2010) missie wooninvesteringsfonds 2010, WIF Zeist
 Williams, O.P. (1971) metropolitan political analysis, Free press of Glencoe New York
 Willis, P. (1977) Learning to Labour. How Working Class Kids Get Working Class Jobs. Saxon House Farnborough.
 Wolters, A. en Verhage, R. (2001) concurrentie in corporatieland, Nethur Delft
 WoON (2006)
 Woonbron (2007) jaarverslag 2006, Woonbron Rotterdam
 Woonbron (2007), Cooptatie ja of nee, verslag zomerdebat coöptatie, WoonBron Rotterdam
 Woonbron (2008) jaarverslag 2007, Woonbron Rotterdam
 Woonbron (2010) jaarverslag 2009, Woonbron Rotterdam
 WRR (2005) Vertrouwen in de buurt, AUP Amsterdam.

- Zandstra, A. (2008) Empowerment kan effect hebben op woonbeleid, in: Tijdschrift voor de volkshuisvesting, jrg.14 nr.6 pp17-22
- Zeelenberg, S. en Kromhout, S. (RIGO) (2009) Loting revisited: recente ervaringen onder de loep, in: Tijdschrift voor de Volkshuisvesting jrg.15 nr.6 pp18-22
- Zijlstra, S. (2006a) klantgestuurd voorraadbeleid: product vernieuwing door corporaties, Real Estate Magazine 9(46), pp29-33
- Zijlstra, S. (2006b) vraaggestuurde initiatieven: nog geen aansluiting op de markt, Nirov discssiedagen bouwen en wonen, pp 83
- Zijlstra, S. (2007) A load of demand driven housing management initiatives, waiting for the first effects, ENHR sustainable urban areas conference paper (W16), Rotterdam
- Zijlstra, S. (2009) Choosing tenure, is that a real choice?, ENHR conference changing housing markets: integration and segmentation conference paper (W06), Prague
- Zijlstra, S. (2009) De effecten van Te Woon: verschillen in visies bij bewoners en corporatie, in Musterd, S. en Ostendorf, W. (red.) (2009) Problemen in wijken of probleemwijken, Van Gorcum Assen
- Zijlstra, S. (2009) Verhuizen, liever niet... interview met Ad Vingerhoets, in: VHV Bulletin Op Stap, jrg.37 nr.1 pp23-27 TU Delft
- Zijlstra, S. (2010) The Clients' role in Dutch Housing management, ENHR urban dynamics and housing change conference paper (W06), Istanbul
- Zijlstra, S. and Gruis, V.H. (2008a) The Client's Choice Programme in the Eyes of the Tenants: a Glimpse of (Non) Effects of Freedom of Choice in Social Housing Tenure, ENHR Shrinking Cities, Sprawling Suburbs, Changing Countrysides conference paper, (W06), Dublin
- Zijlstra, S. and Gruis, V.H. (2008c) The Client's Choice Programme: perceptions of housing associations and tenants, ENHR Building on Homeownership: Housing Policies and Social Strategies conference paper, Delft
- Zijlstra, S. and Gruis, V.H. (2009) Tenants' expectations of the 'Clients' Choice Programme', Urban Challenge/ Izziv 20(2) pp83-90
- Zijlstra, S. en Deuten, J. (2010) Effectenarena verkoop huurwoningen, SEV Rotterdam (www.effetenarena.nl)
- Zijlstra, S. en Gruis, V.H. (2006) Klantgestuurd voorraadbeleid: meer invloed huurders geen panacee voor kwalitatieve woningnood, Property Research Quarterly 5(4), pp 41-47
- Zijlstra, S. en Gruis, V.H. (2008b) Corporaties hebben hogere verwachtingen van Te Woon dan bewoners, Tijdschrift voor de Volkshuisvesting jrg.14 nr.4 pp46-50
- Zimmerman, M.A. and Rappaport, J. (1988) Citizen participation perceived control and psychological empowerment, in: American Journal of community psychology, Vol.16 No.5 pp725-750
- Zimmerman, M.A. (1995) Psychological Empowerment: Issues and Illustrations 1, in: American Journal of Community Psychology, Vol.23 No.5 pp581-598



9 Samenvatting

Klantgestuurd voorraadbeleid en empowerment, over Te Woon en andere initiatieven van woningcorporaties

In dit proefschrift staan klantgestuurd voorraadbeleid van woningcorporaties en de empowermenteffecten voor bewoners centraal. De centrale probleemstelling omvat wat klantgestuurd voorraadbeleid is (definitie), welke vormen van klantgestuurd voorraadbeleid zijn te onderscheiden (categorisatie), wat de beoogde effecten zijn en tot welke effecten het zou leiden, is beantwoord aan de hand van zeven deelvragen. De focus van het onderzoek verschuift van een verkenning van alle initiatieven in het klantgestuurd voorraadbeleid naar de empowermenteffecten voor bewoners van Te Woon als één van de klantgestuurde initiatieven. In deze samenvatting worden kort de antwoorden op de gehanteerde deelvragen gegeven.

Wat is klantgestuurd voorraadbeleid (1) is beantwoord aan de hand van een literatuurstudie. In dit proefschrift is als definitie voor klantgestuurd voorraadbeleid gebruikt: het beleid waarbij de klant actief betrokken wordt bij het beleid en/of of de beleidsuitvoering van de corporatie ten aanzien van de kwaliteit, prijs en/of eigendomsrechten van de woningen. Initiatieven die tot klantgestuurd voorraadbeleid gerekend worden, verschillen van keukenkeuzeprogramma's tot (buurt)overleggen over leefbaarheid, vallen binnen deze definitie. Ook Te Woon valt onder deze definitie omdat het de klant direct laat ingrijpen in de samenstelling en kwaliteit van de voorraad. Daarentegen zou 'normale' verkoop niet tot klantgestuurd voorraadbeleid behoren omdat de relatie met de corporatie definitief verbroken wordt en de woning uit de portfolio verdwijnt door het ontbreken van terugkoopplicht en winst- en verliesdeling.

Hoe kunnen vormen van klantgestuurd voorraadbeleid worden geclassificeerd (2) is beantwoord door de initiatieven op verschillende manieren te beschouwen. Voor de beschouwingen is gebruik gemaakt van de indeling van de taken van woningcorporaties in het BBSH en de beleidsterreinen van het voorraadbeleid die hiervan afgeleid zijn. Voorraadbeleid kan onderverdeeld worden in beleidsterreinen en deze geven aan bij welke beleidsonderwerpen de bewoners betrokken (kunnen) worden. De mate waarin een bewoner betrokken wordt is aan de hand van de participatieladder in kaart gebracht. De participatieladder geeft weer in hoeverre er overdracht van zeggenschap (rechten en plichten) plaatsvindt tussen partijen. De ladder beschrijft

zo de graad waarin de bewoner betrokken wordt bij het beleid van de corporatie. Belemmeringen voor de overdracht van rechten en plichten bestaan in de verdeling van eigendomsrechten (tussen eigenaar en gebruiker/bewoner) en de regulering van de woningmarkt. Op basis van een theoretische verkenning waarbij de zeggenschap volgens de participatieladder en de beleidsterreinen gekruist zijn, is aangetoond dat vooral aan- en verkoopbeleid kansrijk is. Aan- en verkoopbeleid biedt perspectief op het overstijgen van de participatieladder door volledige overdracht van rechten en plichten aan de bewoner. Het beleidsterrein aan- en verkoopbeleid geeft daarmee de meeste ruimte voor de ontwikkeling van individuele vrijheid en autonomie (empowerment) van de bewoners.

Welke vormen van klantgestuurd voorraadbeleid worden in de Nederlandse corporatie praktijk gehanteerd (3) is beantwoord aan de hand van een enquête onder corporaties. De corporaties rekenen elk voorraadbeleid dat de klant meer keuzemogelijkheden geeft tot klantgestuurd voorraadbeleid. Na analyse van de gevonden vormen van klantgestuurd voorraadbeleid aan de hand van de beleidsterreinen blijkt dat de in de praktijk toegepaste vormen van klantgestuurd voorraadbeleid zich hoofdzakelijk beperken tot enkele beleidsterreinen. Veel klantgestuurd voorraadbeleid is ontwikkeld op de terreinen woningverbetering- en onderhoudsbeleid en aan- en verkoopbeleid. De aan de klant geboden mogelijkheden zijn geanalyseerd naar de participatiegraden. Het in de praktijk gevoerde klantgestuurd voorraadbeleid is vooral gericht op de individuele keuze en heeft als gevolg voornamelijk betrekking op de (individuele) woning. De gevonden initiatieven op het terrein van woningverbetering- en onderhoudsbeleid zijn het meest gericht op keuzes in het interieur (bijvoorbeeld de keuken). De aan- en verkoopbeleid initiatieven, zoals huur-koopkeuzemodellen en in het bijzonder Te Woon, bieden naast de keuze om te kopen ook de mogelijkheid om met korting te kopen. De huur-koopkeuzemodellen bieden daarmee het meeste perspectief op persoonlijke ontwikkeling. Alle initiatieven bieden vooral een (beperkte) keuze en (beperkte) zeggenschap.

Welke effecten worden beoogd met klantgestuurd voorraadbeleid (4) is beantwoord aan de hand van literatuur onderzoek. Het levert een scala aan doelen op die uiteenlopen van effecten op de woningmarkt tot empowerment van bewoners. Bij empowerment van bewoners in haar verschillende vormen is in dit proefschrift stilgestaan. Empowerment kan naast de opvatting van power als macht (authority, rechten en plichten, het 'mogen') ook slaan op energy of capacity. De energy opvatting beslaat de motivatie om iets te 'willen'. Energy empowerment kan uiteengehaald worden in aspecten van meaningfulness (mening of waarde), choice (keuzevrijheid en perceptie van keuzeruimte), impact (kennis van het effect) en competence (in staat zijn tot). Capacity empowerment geeft de mate aan waarin iemand tot iets in staat meent te zijn (het 'kunnen'). Capacity empowerment wordt in schalen voor controle (invloed op eigen leven en gebeurtenissen), eigenwaarde (manier waarop men over

zichzelf denkt) en geborgenheid (thuis en veilig voelen in de woning) onderscheiden. Er wordt ook van economische empowerment gesproken: het verbeteren van de financiële positie door middel van een opstap tot vermogensopbouw door toegang tot woningeigendom te bieden door het geven van korting (de mogelijkheid om te 'winnen'). De verschillende vormen van empowerment hangen met elkaar samen. Zonder het recht te hebben om iets te 'mogen' kan de mogelijkheid om te 'winnen' ontnomen worden. Maar ook het 'willen' hangt samen met het mogen en kunnen. Immers, wanneer iemand meent iets niet te kunnen kan de wil om het te doen beïnvloed worden. De huur-koopkeuzemodellen vormen de meest kansrijke vorm van klantgestuurd voorraadbeleid omdat hier mogelijk aan het willen, kunnen, mogen en winnen geraakt wordt.

Wat zijn de door corporaties verwachte effecten van Te Woon (5) is beantwoord aan de hand van interviews met corporatie medewerkers. De aanleiding voor het voeren van Te Woon ligt deels in de verheffingsachtergrond van de corporaties, maar wordt intern (door de woningcorporatie als bedrijf) ook ingegeven door de noodzaak om cashflow te genereren. Te Woon wordt verwacht te leiden tot empowerment van de bewoners. Het beleid moet de klant inspraak en zeggenschap geven over de woning en woonomgeving en kan volgens de corporatiemedewerkers als zodanig leiden tot grotere zelfstandigheid en zelfredzaamheid. De noodzaak om te verkopen staat op gespannen voet met empowerment van bewoners door het gevaar van het uitoefenen van druk bij het maken van de keuze tussen huren en kopen. Voor de corporaties is het binnenhalen van inkomsten uit verkoop noodzaak om renovatie en herstructurering te financieren. Daarnaast verwachten corporatiemedewerkers van Te Woon verschillende korte en lange termijn effecten. Empowerment van bewoners is één effect dat in verschillende vormen terug te vinden is (van vergroten van zelfstandigheid tot het vergroten van de betrokkenheid en van persoonlijke ontwikkeling tot financiële positieverbetering). Na empowerment zijn de twee belangrijkste verwachte korte termijneffecten een verbetering van de leefbaarheid en woningdifferentiatie (en bevolkingsdifferentiatie). Op de lange termijn worden ondermeer effecten op het functioneren van de woningmarkt verwacht.

Wat zijn de door bewoners verwachte empowermenteffecten van Te Woon (6) is beantwoord aan de hand van verkennende interviews met bewoners. Hoewel bewoners ook effect verwachten van verkoop, zijn zij voorzichtiger met de verwachtingen ten aanzien van Te Woon. Bewoners geloven wel dat kopers beter voor hun woningen zorgen en dat verkoop tot een beter woonklimaat en dus tot verbetering van de leefbaarheid kan leiden. Maar een snelle verbetering verwachten ze niet. Ze twijfelen in hoeverre bewoners hun gedrag veranderen als ze van huur naar koop overstappen. Ze vragen ook duidelijk om actiever optreden van de corporatie zelf en om als spreekbuis naar de gemeente op te treden, om de woonomgeving op orde te houden en het woonklimaat te handhaven.

Uit de interviews met bewoners blijkt dat ten aanzien van energy empowerment slechts een deel van de bewoners persoonlijk effect ervaart. De ervaringen van impact en choice worden belemmerd door de ervaring van competence en het gebrek aan meaningfulness. Ook een huurhuis is "eigen" en koop op zich betekent voor hen niet veel, tenzij er direct een financiële winst in het verlagen van de maandlasten te bewerkstelligen is. Alleen voor de kopers (welke in ieder geval ook authority en economische empowerment ervaren) en de huurders die koop als optie openhouden in de toekomst, is er mogelijk sprake van een energy empowermenteffect.

Wat zijn de daadwerkelijk ervaren empowermenteffecten van Te Woon (7) is geëvalueerd op basis van een brede telefonische enquête onder bewoners. De effecten van de koop en de invloed van keuze zoals deze in Te Woon geboden worden, zijn benaderd op basis van capacity en energy empowerment. Aan de hand van schalen voor eigenwaarde, geborgenheid en controle (capacity empowerment) zijn de ervaringen van bewoners van Te Woon geëvalueerd. De resultaten tonen dat kopers ten opzichte van huurders al meer capacity empowerment ervoeren. Zij ervaren meer controle over hun leven en dat hangt samen met hogere inkomens en hogere opleiding van de kopers. De huurders ontlenen naarmate ze minder controle ervaren meer geborgenheid aan de woning. Het bevestigt dat de contractvorm, huur of koop, en de werkelijke authority (rechten die aan de woning ontleend kunnen worden) eerder omgekeerd met capacity empowerment samenhangen. De huurwoning is een veilige haven voor haar (hurende) bewoners.

Kopers ervaren, in lijn met de verwezenlijkte authority empowerment, wel meer vrijheid om te handelen met de woning. Kopers met korting hebben empowerment in alle vormen ervaren. Zij die met korting kochten lijken meer op huurders dan op kopers ten aanzien van opleiding, inkomen en vertrouwen. De kopers met korting ervaren (naar verwachting) ook economische empowerment. Bij hen is ook aan energy empowerment bijgedragen ten minste via meaningfulness en impact. Het is mogelijk dat ook (een deel van) de huurders hun kennis over het verschil tussen huren en kopen hebben uitgebreid. De aanwijzingen hiervoor zijn indicaties en vormen slechts een deel van energy empowerment (competence) terwijl de bijdrage aan capacity empowerment niet duidelijk is geworden. Het ervaren van controle, wat een voorwaarde is voor het kopen, hangt samen met opleiding en inkomen, deze lijken met het aanbieden van Te Woon niet te worden beïnvloed.

Ten aanzien van klantgestuurd voorraadbeleid kan geconcludeerd worden dat de kansrijke en veel aangeboden vorm van dit beleid, Te Woon, de bewoner inderdaad de mogelijkheid geeft om (mede) sturing te geven aan het voorraadbeleid. Door de overdracht van rechten en plichten krijgt de bewoner de zeggenschap over de woning en door de contractvoorwaarden komt deze als "gedifferentieerde" woning terug in het bezit van de corporatie. De kopers profiteren zo tenminste van authority en economische empowerment. De bijdrage van Te Woon aan energy en capacity

empowerment is niet eenduidig. Een hoge mate van controle (capacity empowerment) is eerder verklarend voor de keuze om te kopen dan dat de ervaring van controle positief beïnvloedt wordt als gevolg van de koop. Ook de waarde die mensen aan het woningeigendom toekennen (energy empowerment) lijkt eerder verklarend dan beïnvloedt. Wanneer er sprake is van invloed door koop is dat eerder een negatief effect doordat de referentiegroep (van huurder naar koper) veranderd is. De verwachtingen van empowermenteffecten van Te Woon en verkoop meer in het algemeen, lijken te hoog gespannen. De effecten op gebieden als leefbaarheid zijn (nog) weinig tastbaar en de verwachtingen worden maar ten dele gedeeld door de bewoners. Ten aanzien van andere vormen van klantgestuurd voorraadbeleid kunnen alleen voorzichtig conclusies getrokken worden. Het aanbieden van individuele vormen van keuzevrijheid blijft vooral beperkt tot het kiezen uit opties waardoor er, mede door wettelijke belemmeringen, geen sprake is van waarlijke overdracht van rechten en plichten, hoogstens van een gedelegeerde keuze. Het ontwikkelen van initiatieven op dit vlak, maar ook op het vlak van collectieve vormen van zeggenschap, zou verder verkend moeten worden. De vraag waar deze initiatieven toe zouden moeten leiden, wat het doel is en welke doelen reëel haalbaar zijn, moet hierbij wel expliciet gesteld worden.

10 Summary

Client driven housing management and empowerment, about 'Te Woon' and other initiatives from housing associations

Central to this dissertation are client driven housing management from housing associations in The Netherlands and the empowerment effects this management has on its tenants. The central issue includes what client driven housing management is (definition), in which ways this can be devised, what the envisioned effects are and which effects this management successfully accomplishes. These are answered by means of seven sub questions. The focal point of this research shifts from an exploration of all the initiatives that can be found in client driven housing management, to the empowerment effect for its tenants of 'Te Woon' as one of these initiatives. In this summary the answers to the seven sub questions are briefly given.

What is client driven housing management (1) is answered by means of a literature study. In this dissertation client driven housing management is defined as "the management which actively involves the tenants in policy formulation and policy implementation concerning the housing quality, price and/or property rights of dwellings". This definition includes initiatives ranging from kitchen improvement programmes offering a choice of designs, to programme formulation to improve neighbourhood quality. 'Te Woon' (also known as 'the clients' choice programme') is included in this definition since it gives the tenants the opportunity to own a home and have control over the home. This has effect on the composition and quality of the (social) housing stock. Contrary to normal sales programmes, Te Woon offers the tenants to purchase a dwelling with a discount and offers them a shared risk (by splitting profit or loss at the moment of re-sale between housing association and owner). Moreover, the housing association is obliged to re-buy the home at the moment the tenant offers it. In this way the dwelling always re-enters the housing associations' portfolio and doesn't get lost from the social housing stock.

How can client driven housing management initiatives be ordered and valued (2) is answered by using different approaches to management and tenant influence devised from literature. Housing associations in the Netherlands are limited in their actions and operations by law (amongst others the BBSH). The law prescribes certain main tasks to housing associations and several policy domains have been used to determine

the policy subjects that can be addressed. The influence the tenants can have on these subjects can be valued by using the ladder of citizen participation. The ladder illustrates the grade to which the tenant has actually a say in matters and thus shares control with the housing association. In the most extreme case the tenant gets the full control over the dwelling by obtaining the property rights. Limitations are to be found in the legal system which prescribes the basic division of property rights between owners and users and in the laws concerning the rental housing market. Based on a theoretical exploration of the opportunities for the transfer of control from the housing association to the tenants by comparing the grades of citizen control with the policy domains, one domain proves to be promising. The policy domain of 'dwelling purchase and sale' offers the most opportunities to transfer control since in the extreme case the tenant could own its own dwelling, the tenant gets full property rights and thus transcends the ladder of citizen participation. The policy domain purchase and sale of dwellings thus offers the most opportunities to provide tenants with freedom, autonomy and personal development (empowerment).

Which initiatives in client driven housing management can be found in the Dutch housing associations' practice (3) is answered based on a survey amongst associations. The housing associations that participated reckoned every initiative that gave the tenant more than a single option to client driven housing management. The analysis of the initiatives mentioned by the housing associations showed that a few types of client driven housing management were numerous. Moreover, the analysis showed that the initiatives are rather limited to the housing policy domains concerning housing maintenance and improvement and purchase and sale of dwellings. The opportunities offered to the tenants have been analysed using participation grades. The initiatives aim to offer tenants individual choice, focused on the interior of the dwelling (kitchens etc.) and offer mostly a choice between options: delegated (and limited) choices. Within the domain of purchase and sale of dwellings (including especially Te Woon) individual choice to own is stimulated and provides with different initiatives sharing risk and offering reductions on sales prices. The initiatives aiming on the option to buy offer the best perspective on personal development by offering the opportunity of transferring full control to the tenant. All the other initiatives that were found transfer less control and offer a limited choice and limited control to the tenants.

Which effects are envisioned as a result of client driven housing management (4) is answered through a literature review. The literature revealed a broad spectrum of effects ranging from housing quality and market effects to tenant empowerment and cultivating citizenship. Tenant empowerment in all her different forms is the core of this dissertation.

Empowerment can be interpreted in notions of power. Power can point at authority, energy and capacity. Authority empowerment describes the rights and duties and lines up with the property rights. It describes what you are allowed to do with a

dwelling. Energy empowerment describes the motivation to act, the willingness. Energy empowerment can be devised in meaningfulness (caring), choice (freedom of choice and availability of choice options), impact (the expected cause-effect relation, knowledge of results) and competence (feeling and being capable to act). Capacity empowerment describes the ability to act and can be measured in scales for control (influence on own life and circumstances), self image (self esteem) and security (feeling safe at home). Economical empowerment can be mentioned as a fourth form of empowerment. It is defined as the opportunity to profit. For example this can be by offering a reduction on the price thereby making the home affordable and providing the opportunity to save by means of the mortgage and to profit by means of selling at a higher price.

The different forms of empowerment are interrelated. Within energy empowerment, capacity empowerment aspects are enclosed. Without the authority or the right to act, the opportunity to profit can be denied. But willing and feeling able to act and having the right to do so, are related as well: when someone thinks (s)he isn't able to do something, this (negatively) influences the will to act.

The choice option to own a dwelling is, theoretically speaking, again the most promising initiative within client driven housing management since it possibly touches upon the willingness, the abilities, the rights (to be allowed) and the possibility of profiting.

What are the effects that housing associations aim for with Te Woon (5) is answered by means of interviewing housing associations' staff. The motivation for the Te Woon initiative can be traced back to the ideals of the paternalistic housing associations: to educate people in housing. Nowadays this paternalistic view on housing of the housing associations shares importance with a (internal) financial motive. Housing associations (since they have been privatised) are in need of cash flow to keep their maintenance and redevelopment tasks going. The housing associations expect as an effect of Te Woon both financial revenues and tenant empowerment at the same time.

The option to buy gives tenants the opportunity to control their dwelling and gain (some) control over their living environment. It should thereby lead to an improvement in the living quality in the neighbourhood and improve the independence of the tenants. However, the need to sell dwellings to generate cash flow for reinvestment, conflicts with the freedom of choice of the tenants. Housing associations are tempted to improve the amount of sold homes by putting pressure upon tenants to buy.

Besides, the housing associations' staff expects different short and long term effects from Te Woon. Tenant empowerment can be found in different forms as an envisioned effect (ranging from improving independence to improving participation and engagement and from personal development to improving their financial position). Other envisioned effects include a positive effect on the living quality in the neighbourhood, alongside with housing quality differentiation (both in homes as in

tenants). Long term effects that are mentioned include an improvement in the general functioning of the housing market.

What are the empowerment effects that tenants expect from Te Woon (6) is answered by means of explorative in depth interviews with tenants. Although tenants do expect effects of Te Woon, they do express hesitations and reservations in their expectations. Tenants do believe that owner occupiers take better care of their home and that sales will improve the living quality in the neighbourhood. However, they do not expect a swift change. In addition, they ask for a more active attitude from the housing association in the approach of problems in the living and neighbourhood quality and ask the association to speak up (in their name) towards the municipality. From the interviews it becomes clear that the tenants experience only little effect on energy empowerment aspects. The experiences of impact and choice are limited by the experience of competence and lack of meaningfulness of the option to buy. As the tenants state "this (rental) house is my own home already" and thus buying the property doesn't add that much. Unless there can be a financial benefit from owning by reducing the regular (monthly) costs. Only the tenants who actually became homeowners and the tenants who are considering the option to buy in the future, possibly experienced energy empowerment. The owner occupiers indeed experienced both authority and economical empowerment.

What are the actual experienced empowerment effects of Te Woon (7) is evaluated based on a telephone survey among tenants. The effects of sale and the influence of the choice option within Te Woon are approached by means of energy and capacity empowerment.

Making use of the capacity empowerment scales for control, self image and security, the experiences of tenants have been evaluated. The results illustrate that owner occupiers already experienced more capacity empowerment than the rental tenants. Owner occupiers experience higher levels of control and this is related to the higher education and incomes they already had. The rental tenants derive more security from the home and even more when they experience less control. The actual tenancy (owner occupied or rental) and the authority empowerment (property rights position) seem to be inversely related to capacity empowerment. The rental home is a safe haven for the tenants while owner occupiers the experience more freedom to act with their home (as a result of the property rights they have gained). The owner occupiers who decided to buy for the reduced price seem to have experienced empowerment in all the forms. This groups' characteristics are similar to the rental tenants when it comes to income, education and general trust. The fact that they decided to buy (with a reduction) and feel like normal home owners, points at an empowerment effect in all four forms. All the home owners experience authority empowerment and all owner occupiers are likely to benefit financially (economical empowerment). The empowerment effect among rental tenants, however limited, could be present. Small indicators point at

an empowerment effect through competence (energy empowerment) by means of improving their knowledge about tenancies and the financial schemes involved in owning a home. This indication is mostly found among tenants who consider buying in the future.

Among the owner occupiers indicators for a disempowerment effect have been discovered as well. Their self image is relatively less positive compared to the rental tenants. This might be explained by a shift of reference group: from rental tenants to owner occupiers.

It can be concluded that Te Woon enables the empowered to buy their rental dwelling rather than that Te Woon empowers its tenants. Income and experience of control along with meaningfulness and the expected impact, seem to be predictors for the choice to buy. Rather than that these are influenced by Te Woon.

Considering client driven housing management it can be concluded that the most promising initiative, Te Woon, offers the tenants the option to actively be a part of housing policy. The transfer of (property) rights and duties from the housing association to the tenant offers the opportunity to be in control over the dwelling. The provisions in the contracts, such as reduced price and shared risks, cater for more differentiated homes in the housing stock. The owner occupiers profit both directly considering authority and economical empowerment. However, the contribution of Te Woon to energy and capacity empowerment remains diffuse. As a result, it is safe to conclude that the expectations are overexaggerated. The effects of Te Woon on, for example, the living quality in neighbourhoods are not tangible yet. Moreover, the tenants themselves have less high expectations.

In relation to other initiatives in client driven housing management, some tentative conclusions can be drawn. Offering individual choices have proven to be limited to choices from a limited set of options. As a result and within the boundaries of regulations, there is no transfer of rights and duties and thus cannot be spoken of authority empowerment. At most there is a delegated (limited) choice that can be made by the tenants. The development of initiatives delegating control could be further explored. Just as experiments with collective control. The question remains what the goals of initiatives like these should be and whether these are realistic expectations of the initiatives.

BIJLAGE A Vragenlijst interviews (hoofdstuk 5)

Introductie

- Hoe woont u? (kunt u dit toelichten)
- Kunt u vertellen hoe (on)tevreden u bent met uw woonsituatie?
- Wat betekent de woning voor u?
- Waar bent u goed in?
- Waar hecht u waarde aan?
- Ontleent u eigenwaarde aan de woning? Hoe?
- Ontleent u eigenwaarde aan de woning en haar verschijning? Doet de binnenkant of de buitenkant hierbij vooral ter zake?
- Aan welk deel van de woning hecht u de meeste waarde?

Van zoeken, tot wonen

- Bent u op zoek naar een andere woning?
- Wat is de belangrijkste reden dat u op zoek bent naar een woning?
- Welk aspect van een woning kan een doorslaggevend argument vormen om voor die woning te kiezen?
- Zou u een woning willen kopen?
- Kent u TeWoon?
- Wat houdt Te Woon volgens u in?
- Op welke wijze bent u op de hoogte gekomen van het feit dat uw woning Te Woon aangeboden zou worden?
- Hebt u een woning TeWoon aangeboden gekregen?
- Hebt u overwogen te kiezen voor een ander contract dan en huurcontract te kiezen? (Bijvoorbeeld KoopGarant of Huurvast)
- Hebt u weloverwogen voor uw huidige contract(vorm) gekozen?
- Hebt u ook (nog) een persoonlijk gesprek gevoerd met een medewerker van Woonbron of makelaar over de voor- en nadelen van de verschillende contractvormen voor uw situatie?
- Waarom, Wat heeft u besproken?
- Was de informatie voldoende om te kunnen beslissen om voor een andere contractvorm te kiezen dan huren?
- Kunt u uitleggen wat u miste aan informatie?
- Hebt u om een keuze te maken hierover nog overlegd met anderen?

- Kunt u kort aangeven wat u met wie hebt overlegd?
- Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de informatievoorziening?

Toelichting Te Woon

- In het Te Woon concept heeft u de keuze uit verschillende contractvormen, zoals gewoon huren, huurzeker, huurvast, kopen met aanbiedingsregeling of KoopGarant.
- In welke mate zijn de volgende elementen voor u van belang bij de keuze voor een contractvorm? Kunt u uw antwoord kort toelichten? Waarom is iets belangrijk?
- Zijn er nog andere elementen die een rol spelen bij de keuze voor een contractvorm?
- Als niet traditioneel huurcontract gekozen: Heeft u financieel voordeel behaalt (betaalt u nu minder aan bijvoorbeeld huur of hypotheek)?
- Voelt u zich (nog) klant van Woonbron?

Toch kopen

- Zou u uw huidige willen woning kopen? (als dat mogelijk was)
- Kunt u dat uitleggen? Welke voorwaarde moet er dan vervuld zijn?
- Zou u een andere woning TeWoon willen kopen? Kunt u dat toelichten?
- Kunt u een voor u doorslaggevende reden geven om wel een woning te kopen?
- Bent u bereid om voor het kopen van een woning (andere) dingen op te geven?
- Wat is voor u de belangrijkste reden om voor een woning te kiezen?

Blijven huren

- Wat zijn voor u de belangrijkste redenen waarom u gekozen heeft om te (blijven) huren? Kunt u de redenen toelichten?
- Is u duidelijk wat de andere contractvormen dan huren inhouden? En zo ja, wat dan?
- Indien voor een variant is gekozen: waarom heeft u gekozen voor huurvast/ huurzeker/huren? Kunt u hier kort op in gaan?

KoopGarant/KoopComfort (alleen kopers)

- Hebt u voor dat u de keuze maakte om de woning te kopen nog gesproken met een hypotheekadviseur?
- Waarom hebt u gekozen voor het kopen van uw woning?
- Is het u duidelijk welke risico's het kopen van een huis met zich meebrengt?

- Waarom hebt u gekozen voor KoopGarant? Kunt u dit toelichten?
- Hoe staat u er tegenover dat de woning met erfpacht wordt verkocht? Hoe ervaart u de erfpacht?
- Is u duidelijk wat de terugkoopgarantie inhoudt?
- Bent u actief in de VVE?

Tevredenheid en betekenis

- Zou u de woning hebben gekocht als het contract wat u nu heeft gesloten u niet was aangeboden? Als u de woning van de corporatie had kunnen kopen zonder garanties en voorwaarden in de vrije verkoop, had u dat dan gedaan?
- Bent u tevreden over hoe het hele proces van Te Woon aanbieden van uw woning verlopen is?
- Hoe staat u tegenover het aanbieden van Te Woon door uw corporatie?
- Welke verwachting had u van TeWoon?
- Bent u tevreden over de keuze die u had tussen "huur" "HuurVast" "KoopGarant" en "KoopComfort"?
- Welke omschrijving voldoet het beste aan uw beleving: van woning kiezen tot het werkelijke bewonen van de woning was: ...
- Voldoet uw keuze aan uw verwachtingen?
- Kunt u omschrijven wat u verwachtte van uw keuze?
- Is naar uw gevoel het gevolg van uw keuze groot? Kunt u dat uitleggen?
- Hoeveel betekenis heeft de keuze voor u? Kunt u dat kort toelichten?
- Kunt u zich voorstellen dat uw situatie zo veranderd dat de keuze meer betekenis voor u heeft?
- Hoe ervaart u de keuze mogelijkheid? Waarom zo?
- Bent u (in uw eigen beleving) in staat om de goede keuze te maken? Kunt u dat toelichten? (Wat is er nodig om die keuze wel te kunnen maken?)
- Kunt u het maken van uw keuze in een zin samenvatten?
- Welke verwachting heeft u van TeWoon?

Huidige activiteit(en)

- Bent u actief in de buurt? Wat doet u precies?
- Wie kent u in de buurt?
- Spreekt u uw burens aan? Waar praat u over?
- Kunt u beschrijven welke verbanden u in de buurt heeft?
- Mist u een verband? Hoe denkt u dat te kunnen vinden/leggen?
- Hoe tevreden bent u over uw eigen woonomgeving of buurt? Wat zou er verbeterd kunnen worden aan uw woonomgeving?

- Wat MOET er verbeteren in uw nabije woonomgeving?
- Op welke manier denkt u dat te kunnen regelen? Wat kunt u hieraan zelf bijdragen?

De woning

- Kunt u uw woning beschrijven in uw eigen woorden?
- Hoe tevreden bent u met de staat van onderhoud van uw woning in het algemeen?
- Wat zou er verbeterd kunnen worden aan de staat van onderhoud van uw woning?
- Hebt u voordat uw woning Te Woon werd aangeboden geïnvesteerd in uw woning? (bijvoorbeeld een nieuwe badkamer, keuken of een aanbouw) Wat hebt u wanneer gedaan?
- Kunt u aangeven hoeveel u zelf heeft geïnvesteerd voorafgaand aan het Te Woon aanbod.
- Hebt u nadat uw woning Te Woon werd aangeboden geïnvesteerd in uw woning? Wat hebt u wanneer gedaan? Hoeveel heeft u geïnvesteerd nadat u het Te Woon aanbod heeft gehad?
- Hebt u voor de toekomst nu nog plannen met de woning? (verbouwen e.d.)

Toekomst

- Hoe lang verwacht u in uw huidige woning te blijven wonen?
- Bent u opzoek naar een andere woning?
- Zou u willen verhuizen?
- Zou u weer de keuze willen hebben in Te Woon? ("huur" enz.)
- Als u weer zou verhuizen in waar zoekt u dan?
- Wat verwacht u voor de toekomst: kinderen, ander werk, opleiding; inkomensverandering...
- Waarop hoopt u in de toekomst?

Algemene vragen/ huishoudens informatie

- Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?
- Hoe is uw huishouden samengesteld?
- Wat is uw leeftijd?
- Kunt u aangeven voor uzelf en uw – eventuele – partner of deze werkzaam is en over welk soort inkomsten hij of zij beschikt?
- Wat is op dit moment het volledige netto inkomen van uw huishouden per maand?
- Hoe groot is (schat) u het bedrag dat u netto aan de woning kwijt bent per maand?
- Wat is uw hoogstgenoten opleiding?

- Wat is uw geboorteland? Wat is geboorteland van uw vader? Wat is het geboorteland van uw moeder?

Ten slotte

.....

- Hoe tevreden bent u over het TeWoon aanbod?
- Hebt u nog andere opmerkingen naar aanleiding van deze vragenlijst?



BIJLAGE B Aanvullende tabellen (hoofdstuk 6)

Bijlage 6.2.1 Kenmerken respondenten

Woningtype in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
Flat of appartement	14,0	17,5	15,3	22,9	19,3
Rijtjeshuis	61,9	67,5	63,7	64,1	63,9
Twee onder een kap	11,4	1,8	7,3	5,0	6,1
Boven- of benedenwoning/ portiekwoning	4,2	0,4	2,1	6,8	4,6
Anders	8,5	12,7	11,6	1,2	6,1
Totaal (N)	100 (307)	100 (228)	100 (535)	100 (602)	100 (1137)

Tabel b1: Woningtype in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Aantal kamers in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
1 kamer	0,0	0,4	0,2	0,3	0,3
2 kamers	3,9	1,3	2,8	3,8	3,3
3 kamers	12,4	8,8	10,8	23,1	17,3
4 kamers	53,4	55,3	54,2	48,7	51,3
5 kamers	25,7	29,8	27,5	21,8	24,5
6 of meer kamers	4,6	4,3	4,5	2,3	3,3
Totaal (N)	100 (307)	100 (228)	100 (535)	100 (602)	100 (1137)

Tabel b2: Aantal kamers in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Woonduur in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
Korter dan 1 jaar	0,2	0,0	0,2	0,7	0,4
1 tot 5	9,3	7,7	17,0	15,6	16,3
5 tot 10	14,0	9,7	23,7	17,5	20,4
10 tot 15	11,2	9,2	20,4	14,8	17,4
15 tot 20	7,3	5,2	12,5	11,0	11,7
20 tot 25	4,3	4,9	9,2	11,1	10,2
25 tot 30	4,9	1,5	6,4	6,8	6,6
30 tot 35	3,4	3,0	6,4	7,8	7,1
35 tot 40	1,9	1,3	3,2	7,0	5,2
40 tot 45	0,7	0,0	0,9	5,7	3,4
45 tot 50	0,2	0,2	0,4	1,2	0,8
Langer dan 50 jaar	0,0	0,0	0,0	1,2	0,6
Totaal (N)	100 (307)	100 (228)	100 (535)	100 (601)	100 (1137)

Tabel b3: woonduur in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Leeftijd hoofdbewoner in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
t/m 24 jaar	0,3	0,4	0,4	1,3	0,9
25-34	17,3	9,6	14,0	8,0	10,9
35-44	26,1	23,7	25,0	12,5	18,4
45-54	34,2	36,8	35,3	20,9	27,7
55-64	17,6	21,1	19,1	26,6	23,0
65-74	3,9	7,5	5,4	18,9	12,5
75 jaar en ouder	0,7	0,9	0,7	11,7	6,5
Totaal (N)	100 (307)	100 (228)	100 (335)	100 (598)	100 (1133)

Tabel b4: leeftijd van de hoofdbewoner in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Huishouden-samenstelling in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal (N)
Single/aleenstaand	15,3	14,5	15,0	34,4	25,3
Echtpaar/vaste partners zonder thuiswonende kinderen	31,9	25,4	29,2	33,6	31,5
Echtpaar/vaste partners met thuiswonende kind(eren)	45,9	52,2	48,6	17,3	32,0
Echtpaar/vaste partners met thuiswonende kind(en) en met ander(en)	1,0	0,4	0,7	2,0	1,4
Echtpaar/vaste partners met ander(en)	1,0	0,4	0,7	0,2	0,4
Een ouder met thuiswonende kind(eren)	3,6	5,3	4,3	11,6	8,2
Een ouder met thuiswonende kind(eren) en ander(en)	0,0	0,4	0,2	0,2	0,2
Andere samenstelling	1,3	1,3	1,3	0,7	1,0
Totaal (N)	100 (307)	100 (228)	100 (535)	100 (601)	100 (1136)

Tabel b5: huishoudensamenstelling in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Ethniciteit in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
Nederland	89,0	82,3	86,1	83,5	84,7
Turkije	2,7	4,0	3,2	1,3	2,2
Marokko	0,7	0,0	0,4	1,3	0,9
Nederlandse Antillen: Aruba, Bonaire, Curaçao, Saba, St. Maarten	0,3	1,3	0,8	1,7	1,2
Suriname	2,3	5,3	3,6	3,4	3,5
Kaap Verdische Eilanden	0,3	0,4	0,4	0,7	0,5
Italië	0,0	0,4	0,2	0,2	0,2
Voormalig Joegoslavië: Bosnië, Kosovo, Kroatië, Servië, etc.	0,3	0,9	0,6	0,5	0,5
Portugal	0,0	0,0	0,0	0,2	0,1
Spanje	1,3	0,4	0,9	0,0	0,4
Anders	3,0	4,9	3,8	7,2	5,6
Totaal (N)	100 (301)	100 (226)	100 (527)	100 (594)	100 (1121)

Tabel b6: etniciteit in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Hoogte opleiding in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
Geen	1,3	1,3	1,3	5,4	3,5
Lagere school, basisschool/8e klas	3,0	3,1	3,0	11,2	7,3
Lbo (lts, leao, lhno, ambachts-school, huishoudschool etc.)	15,3	16,8	15,9	23,9	20,1
Mavo, mulo, vmbo-theoretische leerweg	11,6	17,7	14,2	16,8	15,6
Mbo	31,6	26,5	29,4	20,3	24,6
Havo, mms	3,7	7,1	5,1	3,4	4,2
Vwo, hbs, gymnasium, lyceum	2,0	2,2	2,1	3,9	3,0
Hbo	27,2	21,7	24,9	12,2	18,2
Universiteit	3,3	2,2	2,8	2,2	2,5
Anders, opleiding in het buitenland	0,7	0,0	0,4	0,7	0,5
Anders, opleiding in Nederland	0,3	1,3	0,8	0,0	0,4
Totaal (N)	100 (301)	100 (226)	100 (527)	100 (590)	100 (1117)

Tabel b7: hoogst genoten opleiding in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Bron van inkomsten in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
Loon of salaries van werkgever	78,2	71,9	75,5	36,5	54,9
Inkomsten eigen bedrijf/freelancer	5,9	3,1	4,7	2,7	3,7
Pensioen of AOW	5,9	14,7	9,7	37,7	24,5
WAO/WIA	3,0	3,1	3,0	7,6	5,5
Studiebeurs of bijbaan	0,7	0,0	0,4	0,2	0,3
Bijstandsuitkering	0,3	0,0	0,2	6,8	3,7
Anders	1,0	1,8	1,3	1,2	1,3
Geen inkomen	5,0	5,4	5,1	7,4	6,3
Totaal (N)	100 (303)	100 (224)	100 (527)	100 (592)	100 (1119)

Tabel b8: belangrijkste bron van inkomsten in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Lengte dienstverband in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
Korter dan 1 jaar	4,9	5,0	4,9	21,3	11,3
1 tot 5 jaar	26,2	19,6	23,5	29,8	26,0
5 tot 10 jaar	25,8	29,6	27,4	17,4	23,5
10 tot 15 jaar	17,2	14,5	16,1	13,1	15,0
15 tot 20 jaar	8,6	11,7	9,9	4,6	7,8
20 tot 25 jaar	8,2	7,3	7,8	4,6	6,6
25 tot 30 jaar	4,1	8,4	5,8	3,5	4,9
30 tot 35 jaar	2,2	2,8	2,5	3,2	2,7
35 tot 40 jaar	2,2	1,7	2,0	3,2	2,5
40 tot 45 jaar	1,5	1,7	1,6	0,7	1,2
45 jaar en langer	0,7	0,6	0,7	0,7	0,7
Totaal (N)	100 (267)	100 (179)	100 (446)	100 (282)	100 (728)

Tabel b9: lengte van het huidige dienstverband in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Aantal jaren in koophuis gewoond voor 18e levensjaar in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
Nooit	51,3	71,9	60,1	71,9	66,3
1 tot 6	7,1	6,6	6,9	4,4	5,6
6 tot 12	5,2	2,6	4,1	3,0	3,6
12 tot 17	7,1	3,5	5,6	3,2	4,3
Altijd (18)	29,2	15,4	23,3	17,5	20,2
Totaal (N)	100 (308)	100 (228)	100 (536)	100 (595)	100 (1131)

Tabel b10: aantal jaren dat voor het 18e levensjaar in een koophuisgewoond is in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Netto-huishoudeninkomen in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
Minder van 1.000 Euro	0,4	3,5	1,7	17,8	10,0
1.000-1.500 Euro	11,7	8,6	10,4	29,9	20,4
1.500-2.000 Euro	24,2	24,7	24,4	26,9	25,7
2.000-2.500 Euro	21,2	24,7	22,7	13,6	18,0
2.500-3.000 Euro	22,7	18,7	21,0	6,0	13,3
3.000-3.500 Euro	12,1	12,6	12,3	3,8	7,9
3.500-4.000 Euro	5,5	5,1	5,3	1,2	3,2
Meer dan 4.000 Euro	2,2	2,0	2,1	0,8	1,4
Totaal (N)	100 (273)	100 (198)	100 (471)	100 (499)	100 (970)

Tabel b11: netto huishoudeninkomen in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Huurtoeslagontvangers naar inkomensgroep in aantal Huurders	Nee	Aangevraagd, nog niet toegekend	Ja, 0 tot 50 Euro	Ja, 50 tot 100 Euro	Ja, meer dan 100 Euro	Ja, maar weet niet hoeveel	Totaal
Minder van 1.000 Euro	26	0	2	8	43	10	89
1.000-1.500 Euro	58	0	11	13	57	8	147
1.500-2.000 Euro	105	1	4	6	13	5	134
2.000-2.500 Euro	60	0	0	4	4	0	68
2.500-3.000 Euro	26	0	1	0	2	1	30
3.000-3.500 Euro	17	0	0	0	2	0	19
3.500-4.000 Euro	4	0	0	0	2	0	6
Meer dan 4.000 Euro	4	0	0	0	0	0	4
Totaal	300	1	18	31	123	24	497

Tabel b12: huurtoeslag ontvangers onder de huurders in aantallen (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Verhoudingsgetal koop-huurprijs in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
1,03-2,13	0,0	0,0	0,0	1,6	0,9
2,14-2,97	15,4	0,0	8,3	19,6	14,6
2,98-3,44	25,8	2,9	15,2	30,0	23,4
3,45-3,55	8,8	0,5	4,9	10,2	7,8
3,56-3,62	2,9	1,4	2,2	3,6	3,0
3,63-3,71	8,8	0,5	4,9	5,4	5,2
3,72-4,65	31,3	47,6	38,8	25,2	31,3
4,66-5,59	6,7	31,7	18,3	4,3	10,5
5,60-6,83	0,4	11,5	5,6	0,0	2,5
6,84-7,95	0,0	3,8	1,8	0,2	0,9
Totaal (N)	100 (240)	100 (208)	100 (448)	100 (560)	100 (1008)

Tabel b13: verhoudingsgetal tussen jaarhuurprijs en koopprijs in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Bijlage 6.2.2 Overweging van het aanbod en redenen om niet te kopen

Reden niet kopen in procenten	
Financieel niet haalbaar	28,9
Leeftijd (te oud)	27,0
Te duur/aanbod niet goed	10,2
Technische staat/achterstallig onderhoud	6,5
Ontwredenheid woonomgeving/buurt	3,8
Ik wil/ga verhuizen	2,8
Gezondheidsredenen	1,8
Ik kon geen hypotheek krijgen	1,8
Te veel gedoe	1,7
Combinatie leeftijd en financieel	1,5
Huren makkelijker (geen verantwoordelijkheid onderhoud)	1,5
Woning niet passend bij huishoudengrootte	1,3
Geen interesse om te kopen/huren bevalt prima	1,3
Instabiele werksituatie (geen vast contract)	1,3
Woning te klein	1,0
Huren geeft lagere lasten dan koop	0,8
Bij verkoop moet je eerst aanbieden aan corporatie	0,7
Ik wilde geen erfpachtsituatie	0,3
Relatieproblemen	0,3
Ik was/ben student, kon niet kopen	0,3
Andere reden	4,8
Totaal (N)	100 (599)

Tabel b14: Redenen om niet te kopen en overwegen aanbod (alleen huurders) (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

De koopoverweging in procenten (alleen huurders)	ja	Nee	Totaal (N)
Heeft u dat aanbod overwogen?	42,7	57,0	99,7 (602)
Heeft u eerder de koop van een woning overwogen?	31,7	67,9	99,7 (602)
Overweegt u om in de toekomst misschien alsnog uw huurwoning te kopen?	21,4	76,6	98,0 (602)
Overweegt u om in de toekomst misschien een andere woning te kopen?	21,9	76,2	98,2 (602)
Zijn er mensen in uw directe omgeving (familie, vrienden of uw naaste buren) die een woning van een corporatie gekocht hebben?	47,2	51,7	98,8 (602)

Tabel b15: koopoverweging van huurders in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Huurders die koop hebben overwogen in procenten		Heeft u al eerder de koop van een woning overwogen?		
		ja	Nee	Totaal
Heeft u het recente aanbod overwogen?	ja	18,7	24,2	42,9
	Nee	13,2	43,9	57,1
	Totaal (N)	31,9	68,1	100 (599)

Tabel b16: kruistabel huurders die koop overwogen in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Kopers en koopoverweging in procenten	MC-kopers			NMC-kopers			Kopers totaal		
	ja	Nee	Totaal (N)	ja	Nee	Totaal (N)	ja	Nee	Totaal (N)
Had u al eens nagedacht over een koopwoning voordat de woningcorporatie u aanbod om te kopen?	70,8	29,2	100 (308)	74,3	25,7	100 (230)	72,3	27,7	100 (538)
Heeft u ook de koop van andere woningen overwogen?	55,5	44,4	100 (218)	51,5	48,5	100 (171)	53,7	46,3	100 (389)

Tabel b17: koopoverwegingen onder kopers in procenten (alleen kopers) (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Bijlage 6.2.3 Redenen om te kopen

Redenen om te kopen in procenten (open vraag, alleen kopers)	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal
Financiële redenen	52,1	57,9	54,6
Aanbod door corporatie	4,6	5,7	5,1
Tevredeneheid met woning en buurt	18,9	4,5	12,8
Gedane investeringen	7,5	5,3	6,6
Zeggenschap	8,8	4,4	6,9
Geen huurverhoging	3,9	4,7	4,2
Overig	4,2	4,7	4,4
Totaal (N)	100 (308)	100 (229)	100 (537)

Tabel b18: redenen om te kopen (alleen kopers) in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Redenen om te kopen in procenten (gesloten vraag, alleen kopers)		Belangrijk	Noch belangrijk, noch onbelangrijk	Onbelangrijk	Totaal (N)
Door te kopen voel ik me baas in eigen huis.	MC-kopers	59,7%	14,9%	25,3%	308
	NMC-kopers	52,4%	16,6%	31,0%	229
	kopers totaal	56,6%	15,6%	27,7%	537
Een woonhuis kan ik aanpassen en verbouwen naar mijn eigen smaak.	MC-kopers	85,4%	6,2%	8,4%	308
	NMC-kopers	79,5%	8,7%	11,8%	229
	kopers totaal	82,9%	7,3%	9,9%	537
Kopen is een manier van sparen.	MC-kopers	78,2%	11,0%	10,7%	308
	NMC-kopers	68,6%	12,7%	18,8%	229
	kopers totaal	74,1%	11,7%	14,2%	537
Als ik koop betaal ik minder belasting door de hypotheekrente aftrek.	MC-kopers	53,9%	21,8%	24,4%	308
	NMC-kopers	65,9%	21,0%	13,1%	229
	kopers totaal	59,0%	21,4%	19,6%	537

De huren zullen steeds maar blijven stijgen.	MC-kopers	85,7%	9,7%	4,5%	308
	NMC-kopers	88,2%	7,4%	4,4%	229
	kopers totaal	86,8%	8,8%	4,5%	537
De prijzen van koopwoningen zullen blijven stijgen en ik word er uiteindelijk dus rijker van.	MC-kopers	57,5%	24,0%	18,5%	308
	NMC-kopers	49,8%	22,3%	27,9%	229
	kopers totaal	54,2%	23,3%	22,5%	537
Bij een koophuis nemen de maandlasten af in de tijd, zo heb ik lage lasten als ik ouder ben.	MC-kopers	57,7%	17,6%	24,8%	307
	NMC-kopers	60,0%	18,2%	21,8%	225
	kopers totaal	58,6%	17,9%	23,5%	532
Een koophuis geeft meer status dan een huurhuis.	MC-kopers	16,2%	14,3%	69,5%	308
	NMC-kopers	16,6%	12,7%	70,7%	229
	kopers totaal	16,4%	13,6%	70,0%	537
Als we zo'n huis als dit zouden huren, waren we duurder uit.	MC-kopers	52,3%	19,5%	28,2%	308
	NMC-kopers	73,2%	12,7%	14,0%	228
	kopers totaal	61,2%	16,6%	22,2%	536
Als ik nu een huis koop, kan een van mijn kinderen er straks in wonen.	MC-kopers	28,2%	14,4%	57,4%	305
	NMC-kopers	32,5%	14,5%	53,1%	228
	kopers totaal	30,0%	14,4%	55,5%	533
De wereld om mij heen wordt steeds onzekerder, een eigen huis betekent zekerheid voor mij.	MC-kopers	28,9%	22,1%	49,0%	308
	NMC-kopers	32,3%	14,8%	52,8%	229
	kopers totaal	30,4%	19,0%	50,7%	537
alleen NMC-kopers		Belangrijk	Noch belangrijk, noch onbelangrijk	Onbelangrijk	Totaal (N)
Ik kon mijn huis met korting kopen.	NMC-kopers	90,8%	3,5%	5,7%	228
	kopers totaal	90,8%	3,5%	5,7%	228
Ik heb de garantie dat de corporatie mijn huis tegen een redelijke prijs terugkoopt.	NMC-kopers	79,5%	11,8%	8,7%	229
	kopers totaal	79,5%	11,8%	8,7%	229

Tabel b19: redenen om te kopen (factoren) in procenten (alleen kopers) (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Bijlage 6.2.4 Advies en Informatie

Advies vraag in procenten		MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
Heeft u iemand buiten uw huishouden om advies gevraagd, voordat u ging kopen?	Ja	53,4	53,9	53,6	27,2	39,7
	Nee	46,6	46,1	46,4	72,8	60,3
	Totaal (N)	100 (307)	100 (228)	100 (535)	100 (599)	100 (1134)

Tabel b20: advies vraag in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Strekking advies volgens huurders in procenten	Zeer me eens	Mee eens	neutraal	Mee oneens	Zeer me oneens
Mensen met wie ik erover heb gepraat koos ik uit omdat ze me eerder goede adviezen over andere dingen gaven.	8,8	65,7	8,8	15,7	1,0
Mensen met wie ik erover heb gepraat, wezen mij vooral op de nadelen en gevaren van kopen.	6,7	50,0	15,4	26,0	1,9
Mensen met wie ik erover heb gepraat, waren vooral enthousiast en zeiden dat ik zeker moest kopen.	1,9	19,2	19,2	53,8	5,8
Mensen met wie ik erover heb gepraat, vertelden vooral dat ik het zelf moest weten.	3,8	51,9	19,2	23,1	1,9
Mensen met wie ik erover heb gepraat, vonden dat je op stand woont als je een koophuis hebt.	0,0	2,9	10,6	72,1	14,4
Stekking advies volgens kopers in procenten					
Mensen met wie ik erover heb gepraat, wezen mij vooral op de nadelen en gevaren van kopen.	3,1	25,6	15,7	52,9	2,7
Mensen met wie ik erover heb gepraat, waren vooral enthousiast en zeiden dat ik zeker moest kopen.	13,0	65,5	11,2	10,3	0,0

Tabel b21: advies interpretatie van huurders in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Waardering advies in procenten		MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
Zijn er mensen aan wiens advies u veel heeft gehad?	Ja	79,3	75,6	77,7	64,4	72,9
	Nee	20,7	24,4	22,3	35,3	27,1
	Totaal (N)	100 (164)	100 (123)	100 (287)	100 (163)	100 (450)

Tabel b22: waardering van het advies in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Achtergrond raadgevers in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
familieleden	60,0	64,2	61,8	57,7	60,3
Vrienden	36,4	43,1	39,3	22,7	33,3
Mensen in de buurt die ik ken	8,5	8,1	8,3	6,1	7,5
Mensen die ik ken van het werk	7,9	8,9	8,3	2,5	6,2
Kennis van een vriend of familielid	1,8	3,3	2,4	1,8	2,2
Kennis van een bekende uit de buurt of van het werk	4,2	3,3	3,8	1,8	3,1
Totaal aantal keren advies gevraagd	118,8	130,9	124,0	92,6	112,6
Totaal aantal (N)	196 (165)	161 (123)	357 (288)	151 (163)	508 (451)

Tabel b23: achtergrond van de raadgevers in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Achtergrond van de adviseurs in procenten		MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
Hebben de mensen aan wiens advies u veel heeft gehad zelf een koopwoning?	Ja, de meeste hebben een koopwoning	82,9	84,9	83,8	81,4	83,0
	Nee, het is ongeveer gelijk verdeeld tussen huur en koop	14,0	12,9	13,5	10,8	12,7
	Nee, de meeste hebben een huurwoning	3,1	2,2	2,7	7,8	4,3
	Totaal (N)	100 (129)	100 (93)	100 (222)	100 (102)	100 (324)

Tabel b24: woonsituatie van de adviseurs in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Kopers kennen huurders die kochten in procenten		MC-kopers	NMC-kopers	Totaal
Zijn er mensen in uw directe omgeving (familie of vrienden) die een woning van een corporatie gekocht hebben?	Ja	42,0	45,6	43,6
	Nee	58,0	54,4	56,4
		100 (307)	100 (228)	100 (535)

Tabel b25: kopers kennen kopers in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Tevreden met informatie van de corporatie in procenten		MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
Bent u tevreden over de informatie die de corporatie gegeven heeft bij het koopaanbod?	Ja	81,3	78,0	79,8	84,0	82,0
	Nee	18,8	22,0	20,2	16,0	18,0
	Totaal (N)	100 (304)	100 (227)	100 (531)	100 (586)	100 (1117)

Tabel b26: tevredenheid met de informatie van de corporatie in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Bekend met blijvend aanbod (alleen huurders)			
Wist u dat het koopaanbod van de corporatie een blijvend aanbod is?	Ja	Nee	Totaal (N)
	45,7	53,5	99,2 (602)

Tabel b27: bekendheid met details Te Woon: blijvend aanbod (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Ontevreden met informatie in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
De informatie was te moeilijk of onduidelijk opgeschreven	22,8	34,7	28,0	24,3	26,2
Er was niemand bij de corporatie of makelaar die mijn vragen goed kon beantwoorden	14,0	18,4	15,9	14,6	15,2
De informatie sloot niet aan bij mijn eigen situatie	5,3	10,2	7,5	20,4	13,8
Er ontbrak informatie die ik graag gehad had	29,8	30,6	29,9	30,1	30,0
Anders	47,4	44,9	45,8	31,1	38,6
Totaal	119,3	138,8	127,1	120,4	123,8
Totaal aantal (N)	68 (57)	68 (49)	136 (107)	124 (103)	260 (210)

Tabel b28: redenen voor ontevredenheid met informatie in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Vroeg informatie over in procenten:	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
Kopen in het algemeen	61,3	69,5	64,7	54,2	62,5
Kortingen en garanties van de woningcorporatie	26,0	40,6	32,0	12,0	27,8
Financiering/hypotheek	55,2	46,9	51,8	48,2	51,0
Onderhoudstoestand van de woning	16,0	13,3	14,9	9,6	13,8
De buurt	5,5	2,3	4,2	8,4	2,0
De prijs van vergelijkbare koopwoningen	14,9	8,6	12,3	7,2	10,2
Anders	10,5	10,9	10,7	9,6	9,9
Totaal	189,5	192,2	190,6	149,4	177,3
Totaal aantal (N)	343 (181)	146 (128)	589 (309)	124 (83)	695 (392)

Tabel b29: aanvullende informatie vraag aangaande ... in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Bijlage 6.2.5 Activiteiten in en om de woning

Buurtactiviteiten huurders in procenten		
Bent u actief in uw buurt?	Ja	22,4
	Nee	77,6
	Totaal (N)	100 (595)

Tabel b30: activiteiten in de buurt van huurders in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Buurtactiviteiten kopers in procenten		MC-kopers	NMC-kopers	Totaal
Actiever in de buurt na koop?	ja	5,0	6,2	5,5
	nee	95,0	93,8	94,5
	Totaal (N)	100 (301)	100 (226)	100 (527)

Tabel b31: buurtactiviteiten van kopers na de koop in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Kopers gaan werken voor/door koop in procenten		MC-kopers	NMC-kopers	Totaal
Bent u (meer) gaan werken om de woning te kunnen kopen?	Ja, gaan werken	2,0	0,4	1,3
	Ja, meer gaan werken	2,0	1,3	1,7
	Nee	96,0	98,2	97,0
	Totaal (N)	100 (302)	100 (224)	100 (526)

Tabel b32: kopers gaan werken na koop in Procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

		MC-kopers	NMC-kopers	Totaal
Zijn uw woonlasten gewijzigd nadat u de woning heeft gekocht?	Gestegen	39,5	24,9	33,3
	Gedaald	25,9	38,2	31,2
	Ongeveer gelijk gebleven	33,9	36,4	35,0
	Anders	0,7	0,4	0,6
	Totaal (N)	100 (301)	100 (225)	100 (526)

Tabel b33: verandering in maandlasten van kopers na de koop in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Actief in de woning in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
veranderingen in de woning als huurder					
Nee, ik heb niets ingrijpend veranderd	66,8	68,1	67,4	78,3	73,2
Ja, ik heb de inrichting van de tuin veranderd / nieuwe schu	4,0	4,9	4,4	3,4	3,8
Ja, ik heb de buitenkant van de woning aangepakt (bij voorbe	4,3	2,2	3,4	2,4	2,9
Ja, ik heb de binnenkant van de woning aangepakt (bij voorbe	20,3	22,6	21,3	15,8	18,4
Anders	4,7	2,2	3,6	0,1	1,8
Totaal (N)	100 (301)	100 (226)	100 (527)	100 (595)	100 (1122)
veranderingen in de woning als eigenaar bewoner (alleen kopers)					
Nee, ik heb niets ingrijpend veranderd	45,5	48,2	46,7		
Ja, ik heb de inrichting van de tuin veranderd / nieuwe schu	5,6	6,2	5,9		
Ja, ik heb de buitenkant van de woning aangepakt (bij voorbe	10,6	11,5	11,0		
Ja, ik heb de binnenkant van de woning aangepakt (bij voorbe	29,9	31,4	30,6		
Anders	8,3	2,7	5,9		
Totaal (N)	100 (301)	100 (226)	100 (527)		

Tabel b34: actief in de woning in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Investerings in de woning in procenten	Mark-con-forme kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
0 tot 1000 Euro	17,8	17,7	17,8	25,0	20,6
1.000 tot 2.500 Euro	14,4	6,5	11,2	20,0	14,7
2.500 tot 5.000 Euro	21,1	16,1	19,1	18,0	18,7
5.000 tot 10.000 Euro	21,1	29,0	24,3	23,0	23,8
10.000 tot 15.000 Euro	10,0	11,3	10,5	6,0	8,7
Meer dan 15.000 Euro	15,6	19,4	17,1	8,0	13,5
Totaal (N)	100 (90)	100 (62)	100 (152)	100 (100)	100 (252)

Tabel b35: gedane investeringen in de woning in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Bijlage 6.3 Capacity empowerment

Schalen		geborgenheid	controle	eigenwaarde
geborgenheid	Pearson correlatie	1	-0,075	0,171
	Significantie (2-tailed)	-	-0,087	0
	Aantal (N)	525	524	522
controle	Pearson correlatie	-0,075	1	0,481
	Significantie (2-tailed)	0,087	-	0
	Aantal (N)	534	527	523
eigenwaarde	Pearson correlatie	0,171	0,481	1
	Significantie (2-tailed)	0	0	-
	Aantal (N)	522	523	524

Tabel b36a: correlaties tussen schalen bij kopers. (Pearsons correlatiecoëfficiënt) (Ontleend aan Elsinga et al. 2008).

Schalen		geborgenheid	controle	Eigenwaarde
geborgenheid	Pearson correlatie	1	-0,032	0,135
	Significantie (2-tailed)	-	0,437	0,001
	Aantal (N)	590	584	584
controle	Pearson correlatie	-0,032	1	0,346
	Significantie (2-tailed)	0,437	-	0
	Aantal (N)	584	588	585
eigenwaarde	Pearson correlatie	0,135	0,346	1
	Significantie (2-tailed)	0,001	0	-
	Aantal (N)	584	585	588

Tabel b36b: correlaties tussen schalen bij huurders. (Pearsons correlatiecoëfficiënt) (Ontleend aan Elsinga et al. 2008).

Schalen	Categorie	Aantal	Gemiddelde	Minimum	Maximum
geborgenheid	markt-conformekopers	300	16,223	7,00	30,00
	niet-markt conformekopers	225	16,093	7,00	24,00
	huurders	590	16,186	7,00	28,00
	totaal	1115	16,178	7,00	30,00
controle	markt-conformekopers	303	9,419 *	4,00	20,00
	niet-markt conformekopers	224	9,652	4,00	20,00
	huurders	588	9,813 *	4,00	17,00
	totaal	1115	9,674	4,00	20,00
eigenwaarde	markt-conformekopers	299	18,679	9,00	31,00
	niet-markt conformekopers	225	18,836	9,00	30,00
	huurders	588	18,391	9,00	35,00
	totaal	1112	18,558	9,00	35,00

Tabel b37: gemiddelde scores op de schalen per bewonerscategorie. (* geven de gemiddelden die volgens de variantieanalyse significant van elkaar verschillen ($p < 0,05$). Hoe hoger de gemiddelde waarde op een schaal, des te 'slechter' scoort een respondent. Ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Factoren	geborgenheid	Controle	Eigenwaarde
Geslacht			
Leeftijd			
Huishouden met thuiswonend(e) kind(eren)	-		
Middenopleiding* (vergeleken met laag opgeleid)	-	+	
Hoog opgeleid, hbo+ (vergeleken met laag opgeleid)	-		
Netto-huishoudensinkomen per maand		+	+
In het buitenland geboren		-	
MC-kopers (vergeleken met huurders)	+		-
Niet-MC-kopers (vergeleken met huurders)	+		-
Verkoopgedomineerd (vergeleken met huurgedomineerd)			
Voor 18e jaar deels/altijd in een koopwoning gewoond		+	
Schaal 'geborgenheid'	n.v.t.	-	+
Schaal 'controle'	-	n.v.t.	+
Schaal 'eigenwaarde'	+	+	n.v.t.

Tabel b38: respondentkenmerken die positief of negatief correleren met schaalcores. (- staat voor een negatief verband tussen de factor in de en de schaal, + staat voor een positief verband) (*Middenopleiding = mbo, havo, vwo, hbs, mms. Ontleend aan Elsinga et al. 2008)

			Ja, je kunt andere mensen vertrouwen	Dat hangt ervan af	Nee, je kunt niet voorzichtig genoeg zijn
v1	Vindt U dat mensen elkaar in het algemeen kunnen vertrouwen, of dat men niet voorzichtig genoeg kan zijn in de omgang me	MC-kopers	42,9%	32,7%	24,4%
		NMC-kopers	35,1%	30,2%	34,7%
		kopers totaal	39,6%	31,6%	28,8%
		huurders	30,7%	36,7%	32,7%
		Totaal	34,8%	34,3%	30,8%

Tabel b39a: stellingen vertrouwen, * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (Stelling tussen haakjes is alleen aan de huurders voorgelegd. Ontleend aan Elsinga et al. 2008)

			Ja	Nee
v2	Vindt u dat u uw woningcorporatie kunt vertrouwen?	MC-kopers	76,8%	23,2%
		NMC-kopers	76,0%	24,0%
		kopers totaal	76,5%	23,5%
		huurders	82,2%	17,8%
		Totaal	79,5%	20,5%
v3	Vindt u dat u banken en verzekeraars in het algemeen kunt vertrouwen?	MC-kopers	60,3%	39,7%
		NMC-kopers	59,2%	40,8%
		kopers totaal	59,8%	40,2%
		huurders	64,4%	35,6%
		Totaal	62,2%	37,8%
v4	Vindt u dat u de gemeente in het algemeen kunt vertrouwen?	huurders	74,9%	25,1%

Tabel b39b: stellingen vertrouwen, * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (Stelling tussen haakjes is alleen aan de huurders voorgelegd. Ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Factoren	geborgenheid	Controle	Eigenwaarde
Geslacht			
Leeftijd			
Huishouden met thuiswonend(e) kind(eren)	-		
Middenopleiding* (vergeleken met laag opgeleid)	-	+	
Hoog opgeleid, hbo+ (vergeleken met laag opgeleid)	-		
Netto-huishoudensinkomen per maand		+	+
In het buitenland geboren		-	
MC-kopers (vergeleken met huurders)	+		-
Niet-MC-kopers (vergeleken met huurders)	+		-
Verkoopgedomineerd (vergeleken met huurgedomineerd)			
Voor 18e jaar deels/altijd in een koopwoning gewoond		+	
Schaal 'geborgenheid'	n.v.t.	-	+
Schaal 'controle'	-	n.v.t.	+
Schaal 'eigenwaarde'	+	+	n.v.t.
Vertrouwen in andere mensen		+	+

Tabel b40: de relatie tussen vertrouwen, respondentkenmerken en schalen (* Middenopleiding = mbo, havo, vwo, hbs, mms. Ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Factoren	Significant Verband
Leeftijd	
Huishoudenssamenstelling (vergeleken met alleenstaande):	
Echtpaar/vaste partners zonder thuiswonend(e) kind(eren)	+
Echtpaar/vaste partners met thuiswonend(e) kind(eren)	+
Een ouder met thuiswonend(e) kind(eren)	+
Andere samenstelling	
Hoogst afgeronde opleiding (vergeleken met lage opleiding):	
- Middenopleiding (mbo, havo, vwo, hbs, mms)	
- Hoog opgeleid (hbo of universiteit)	
Netto-huishoudensinkomen (vergeleken met laag inkomen):	
- Middeninkomen (€1500 tot €3000 per maand)	
- Hoog inkomen (meer dan €3000 per maand)	
In het buitenland geboren	
Voor 18e jaar deels/altijd in een koopwoning gewoond	
Woningtype (vergeleken met flat of appartement):	
- Rijtjeshuis	
- Twee-onder-een-kapwoning	
- Beneden- /bovenwoning	
- Ander woningtype	
Aantal kamers in de woning	
Verhoudingsgetal huurprijs – WOZ-waarde	
Koopgedomineerd gebied (vergeleken met huurgedomineerd gebied)	
Buiten eigen huishouden iemand om advies gevraagd	+
Zelf informatiemateriaal opgevraagd	+
Schaal 'woninggerelateerde emancipatie'	
Schaal 'controle'	+
Schaal 'eigenwaarde'	
Vertrouwen in andere mensen (vergeleken met 'nee, geen vertrouwen'):	
- Dat hangt ervan af	
- Ja, je kunt andere mensen vertrouwen	

Tabel b41: factoren die samenhangen met het serieus overwegen van koop (Ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Factoren	Significant Verband
Leeftijd	-
Huishoudenssamenstelling (vergeleken met alleenstaande):	
Echtpaar/vaste partners zonder thuiswonend(e) kind(eren)	+
Echtpaar/vaste partners met thuiswonend(e) kind(eren)	+
Een ouder met thuiswonend(e) kind(eren)	-
Andere samenstelling	
Hoogst afgeronde opleiding (vergeleken met lage opleiding):	
Middenopleiding (mbo, havo, vwo, hbs, mms)	
Hoog opgeleid (hbo of universiteit)	+
Netto-huishoudensinkomen (vergeleken met laag inkomen):	
Middeninkomen (€1500 tot €3000 per maand)	+
Hoog inkomen (meer dan €3000 per maand)	+
In het buitenland geboren	
Voor 18e jaar deels/altijd in een koopwoning gewoond	
Woningtype (vergeleken met flat of appartement):	
Rijtjeshuis	
Twee-onder-Een-kapwoning	+
Beneden-/bovenwoning	
Ander woningtype	+
Aantal kamers in de woning	+
Verhoudingsgetal huurprijs – koopprijs*	+
Koopgedomineerd gebied (vergeleken met huurgedomineerd gebied)	+
Buiten eigen huishouden iemand om advies gevraagd	+
Zelf informatiemateriaal opgevraagd	+
Schaal 'woninggerelateerde emancipatie'	+
Schaal 'controle'	
Schaal 'eigenwaarde'	-
Vertrouwen in andere mensen (vergeleken met 'nee, geen vertrouwen'):	
Dat hangt ervan af	
Ja, je kunt andere mensen vertrouwen	

Tabel b42: factoren die samenhangen met daadwerkelijke koop van een woning (*Bij dit verhoudingsgetal hebben we voor de huurders de WOZ-waarde genomen; zie 6.2.1. Ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Betrouwbaarheid psychometrische schalen bij kopers en huurders

Elke schaal bestaat uit een aantal vragen waar respondenten op antwoorden in 5 antwoordcategorieën, van zeer mee eens tot zeer mee oneens. Om de betrouwbaarheid van de drie schalen te meten is de Cronbach's alfa (Carmines & Zeller 1979) voor

elke schaal berekend. Hoe hoger de score hoe hoger de betrouwbaarheid. Om de betrouwbaarheid van de schalen te vergroten kunnen een of meer vragen uit de schaal verwijderd worden wanneer deze een afwijkend patroon vertonen. Voor de kopers heeft dat geleid tot volgende bewerking.

De schaal geborgenheid bestond oorspronkelijk uit negen stellingen. De interne samenhang van de schaal is getoetst en heeft er toe geleid dat twee items uit de schaal zijn verwijderd om de interne validiteit te vergroten.

Ook in de schaal 'controle' bestond oorspronkelijk uit meer stellingen. Toets op de interne samenhang heeft er toe geleid dat drie items uit de schaal zijn verwijderd om de interne validiteit te vergroten.

Bij huurders is de Crohnbach Alfa ook per schaal getoetst. In de schaal geborgenheid heeft dat geleid tot het verwijderen van twee stellingen om de interne validiteit te vergroten. Bij de schaal controle zijn drie stellingen uit de schaal verwijderd.

Na samenvoeging van de schalen van huurders en kopers bleek dat ook voor het totaal van de schalen het nodig was om de eerder verwijderde stellingen te verwijderen. Bij de schaal geborgenheid en controle zijn respectievelijk twee en drie stellingen verwijderd wat heeft geleid tot onderstaande Crohnbachs alfa per schaal.

Crohnbach's alfa	Kopers	Huurders	Totaal
Geborgenheid	0,57	0,60	0,57
Controle	0,62	0,53	0,57
eigenwaarde	0,68	0,70	0,69

Tabel b43: Crohnbach's alfa voor kopers en huurders per schaal (Ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Strikt genomen voldoet de betrouwbaarheid van de schalen 'woninggerelateerde emancipatie' en 'controle' niet aan de eisen. Vuistregel in de statistiek is dat Crohnbach's alfa een waarde van ongeveer 0,7 of meer moet hebben, al wordt in de praktijk ook vaak een ondergrens van 0,6 gebruikt. In ander onderzoek (zie Hoofdstuk 2) voldeed de Crohnbach's alfa wel aan de gestelde eis. Een verklaring kan zijn dat verschillen ontstaan doordat culturele factoren een rol spelen. Dit probleem is ondervangen door naar verschillen tussen huurders en kopers op afzonderlijke stellingen te kijken.

Pearsons correlatie coëfficiënt

De samenhang tussen de schalen is statistisch getoetst met behulp van de Pearson Correlatie Coëfficiënt. Wanneer deze coëfficiënt 1 bedraagt, is er sprake van een perfecte lineaire samenhang tussen twee variabelen. Bij een coëfficiënt van 0 is er

helemaal geen verband tussen beide variabelen. De correlatiecoëfficiënt geeft de striktheid van het lineaire verband tussen twee variabelen. De significantie, p-waarde, geeft de kans aan dat het gevonden verband niet terug te vinden is in de steekproef. De drempel voor significantie is 0,05, verbanden met een hogere waarde worden als niet significant beschouwd.

Pearson Chi-Kwadraat-toets

Om significante verschillen tussen groepen te duiden is gebruik gemaakt van de Pearson Chi-Kwadraat-toets. Deze toets is geschikt voor nominale variabelen, zoals koopvorm (marktconform en niet-marktconform) en woningmarktgebied (koop-gedomineerd en huurgedomineerd). De Chi-Kwadraat-toets gaat ervan uit dat er geen verband bestaat tussen twee variabelen. Bij het toetsen wordt daarbij gebruikt gemaakt van de nulhypothese en wordt getoetst of de ze weerlegd kan worden. Deze analysemethode is ondermeer gebruikt om significante verschillen tussen MC-kopers en NMC-kopers te vinden.

ANOVA

Een variantieanalyse (ANOVA) bekijkt of de gemiddelden van drie of meer groepen aan elkaar gelijk zijn. De variantie is een maat om de spreiding van uitkomsten rondom het gemiddelde te bepalen. De variantieanalyse toetst of de variantie binnen een groep significant groter is dan de variatie tussen groepen. Deze analyse methode is ondermeer gebruikt bij het zoeken van significante op de totaalscores van de schalen tussen MC-kopers, NMC-kopers en de huurders.

Regressieanalyse

Een lineaire regressieanalyse onderzoekt verband tussen één afhankelijke variabelen en diverse onafhankelijke variabelen. De analyse probeert de waarden van een bepaalde variabele correct te voorspellen door te kijken in hoeverre een combinatie van andere factoren samenhangt met deze centrale variabele. Een logistische regressieanalyse staat toe dat de afhankelijke variabele slechts uit twee categorieën bestaat, terwijl bij een lineaire regressieanalyse sprake is van een afhankelijke variabele die een reeks waarden kan aannemen. Een logistische regressieanalyse is twee keer gebruikt. Bij de analyse van kenmerken die de kans op koop van de huurwoning onderzoekt (6.5.7) en de analyse van de huurders die verklaart welke factoren samenhangen met het serieus in overweging nemen van het koopaanbod (6.5.7).

Regressieanalyses houden rekening met de invloed van andere factoren (dan alleen koop/huur) en hebben zo een voordeel boven enkelvoudige correlaties. Een correlatieanalyse laat een samenhang tussen koop/huur en de emancipatieschaal zien en een regressieanalyse maakt duidelijk of die samenhang door andere verschillen bepaald wordt.

De regressieanalyses zijn ondermeer gebruikt om de relaties tussen de schalen en achtergrond kenmerken te vinden. De logistische regressie is ondermeer gebruikt om te zien welke factoren het kiezen voor koop verklaren.

Bijlage 6.4 Energy empowerment

Verwachtingen van verkoop van huurders in procenten	Zeër mee eens	Mee eens	Mee eens noch oneens	Mee oneens	Zeër mee oneens	Totaal (N)
Verkoop van huurwoningen heeft een positief effect op de buurt.	2,4	47,6	22,1	24,8	3,1	100 (584)
Kopers zorgen beter voor hun woning dan huurders.	4,6	40,9	15,0	36,5	3,0	100 (592)
Een mens verandert als mens niet door een woning te kopen.	7,1	42,9	8,8	38,5	2,7	100 (592)
Mensen in de buurt hebben meer respect voor je als je huiseigenaar bent.	0,3	11,7	9,8	66,6	11,5	100 (590)
Het is vervelend dat er in de buurt een verschil is tussen huurders en kopers.	1,2	16,3	15,8	62,1	4,6	100 (589)
Het maakt voor mij geen verschil dat ik mijn woning kon kopen en dat er woningen verkocht worden in mijn buurt.	5,8	55,6	9,7	27,5	1,5	100 (590)
Het lijkt net alsof de kopers zichzelf belangrijker vinden.	1,7	36,1	20,0	39,5	2,7	100 (585)

Tabel b44: verwachtingen van effecten van verkoop (alleen huurders) in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)

Raadt familie of vrienden aan huurhuis te kopen in procenten	MC-kopers	NMC-kopers	Kopers totaal	Huurders	Totaal
Ja	84,1	81,5	83,0	47,1	64,0
Nee	15,9	18,5	17,0	41,0	29,7
Anders	0,0	0,0	0	11,9	6,3
Totaal (N)	100 (301)	100 (222)	100 (523)	100 (586)	100 (1109)

Tabel b45: aanraden van koop aan anderen in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)



Index van tabellen en figuren

- Tabel 1.1: overzicht onderzoeksvragen en gehanteerde methoden 25
- Figuur 2.1: volkshuisvesting als marktsysteem, Priemus 1984;18. 32
- Figuur 2.2: de structuur van de woningmarkt, Gruis 2000;17 op basis van Priemus 1978. 34
- Figuur 2.3: model met verschillende typen corporaties (Deuten en De Kam 2005;31) 41
- Figuur 2.4: niveaus van vastgoedmanagement uit Nieboer (2003;4) naar Van Driel 1998 en Miles et al. 1996. 49
- Figuur 2.5: procesmodel (Kotler) ontleend aan Nieboer (2003;47). 50
- Figuur 2.6: VROM maakt bewonersbudgetten bekend onder publiek met cartoons (VROM 2008) 57
- Tabel 2.1: beleidsvelden afgezet tegen de criteria betaalbaarheid, toegankelijkheid, kwaliteit en beschikbaarheid met voorbeelden van klantgestuurd beleid (mede gebaseerd op Stuij 2005). Een kruis geeft aan of klantgestuurd beleid in het betreffende beleidsveld invloed kan hebben op een van de criteria. 61
- Figuur 2.7: mogelijkheden voor klantgericht en klantgestuurd beleid op verschillende niveaus (Gruis, 2002;34) 63
- Tabel 2.2: participatieladder volgens Arnstein (1969), met vertaalde participatieniveaus en de typering van de drie participatiefasen. 65
- Tabel 2.3: verdeling van eigendomsrechten en plichten tussen verhuurder en huurder (bij traditionele huurvormen), vergeleken met de rechten van eigenaarsbewoners, bewerking van Stuij 2006 (naar: Gruis, et al. 2005;130). 67
- Tabel 2.4: overzicht van empowerment en de onderliggende aspecten met korte toelichting. 91
- Tabel 3.1: aantal corporaties per stratum, naar CFV indeling (gegevens gedateerd 2004). 97
- Tabel 3.2: respons en steekproefgewicht per stratum. 98
- Tabel 3.3: aantallen antwoorden per vraag naar stratum. 100
- Tabel 3.4: antwoordcategorieën gebaseerd op gevonden klantgestuurd voorraadbeleid initiatieven 102
- Tabel 3.5: aantallen initiatieven van klantgestuurd voorraadbeleid per antwoordcategorie. 103
- Tabel 3.6: illustratie van de verschillende gegeven namen voor "overeenkomstige" producten. 105
- Tabel 3.7: aantallen toekomstige voorgenomen initiatieven van klantgestuurd voorraadbeleid per antwoordcategorie 108
- Tabel 3.8: illustratie van de ondernomen initiatieven in klantgestuurd voorraadbeleid. In de tabel wordt door middel van percentages weergegeven welk aantal corporaties (landelijk na generalisatie van de inventarisatie) een genoemd initiatief hebben ontwikkeld (NB=nieuwbouw en RV=Renovatie). Wanneer een initiatief onder 'toekomst' geschaard is, had de corporatie op het moment van de enquête nog geen initiatief ondernomen. 111
- Tabel 3.9: beleidsterreinen en invloed van de gevonden initiatieven op de basiscriteria van volkshuisvesting. (*bij sommige initiatieven krijgt de bewoner niet de volledige zeggenschap.) 115
- Tabel 3.10: positionering van de beleidsterreinen op de sporten van de participatieladder (de graden corresponderen met tabel 2.2) 118
- Tabel 4.1: te onderscheiden hoofdvormen in contracten 125

- Tabel 4.2: kenmerken van 5 meest bekende verkoopvarianten, mede gebaseerd op Van Noordenne en Vos (2006) [126](#)
- Tabel 4.3: rekenvoorbeeld van verkoop en terugkoop met een KoopGarantcontract bij nieuwbouw [127](#)
- Tabel 4.4: verkoop rendement en cumulatief aangeboden woningen Te Woon ten opzichte van totaal woningbezit van acht (van de 11; van drie waren (nog) geen gegevens beschikbaar of hadden (nog) geen keuzeaanbod gedaan aan haar huurders) corporaties in het Te Woon platform gebaseerd op gegevens (jaarverslagen) over 2006. De verkooprendementen uit keuzemodellen zijn exclusief in de vrije verkoop aangeboden woningen en cumulatief sinds aanvang van Te Woon. [129](#)
- Tabel 4.5: Fair valuetabel (VROM 2006) [130](#)
- Tabel 4.6: doelen (en effecten) verwacht van keuzemodellen gerangschikt naar (hoofd)motieven [132](#)
- Tabel 5.1: respons in Gras- en Jazzbuurt [151](#)
- Tabel 5.2: veiligheidsindex 2001 en 2006 naar categorieën voor Gras- en Jazzbuurt (ontleend aan COS 2007) [152](#)
- Tabel 5.3: verkooprendement Gras- en Jazzbuurt van adressen in steekproef (Peildatum juni 2007, bron: Woonbron) [153](#)
- Tabel 5.4: leeftijd van de respondenten (aantal respondenten). [154](#)
- Tabel 5.5: herkomst van de respondenten (aantal respondenten). (NG= in Nederland geboren, NNG=niet in Nederland geboren, NGO= in Nederland geboren ouders, NNGO= niet in Nederland geboren ouders) [154](#)
- Tabel 5.6: opleiding van de respondenten (aantal respondenten) (M/M/M: Mavo, Mulo, MBO; H/H: Havo/HBO) [154](#)
- Tabel 5.7: inkomens van de respondenten in Euro/maand (aantal respondenten) [155](#)
- Tabel 5.8: hoofdbron van inkomen van de respondenten (aantal respondenten). [155](#)
- Tabel 5.9: woonduur van de respondenten in jaren (aantal respondenten). [156](#)
- Tabel 5.10: woningtype van de woning van de respondenten (aantal respondenten). [156](#)
- Tabel 5.11: contracttype van de respondenten (aantal respondenten). [156](#)
- Tabel 5.12: woonlast van de respondenten in netto Euro/maand zowel huurlast als hypotheeklast (aantal respondenten). [157](#)
- Tabel 6.1: respons naar woningmarktgebied, uitgesplitst naar niet- en marktconforme kopers en huurders (ontleend aan Elsinga et al. 2008). [180](#)
- Tabel 6.2a: stellingen geborgenheid, ontleend aan Elsinga et al. 2008. [188](#)
- Tabel 6.2b: stellingen geborgenheid, * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling. (De stellingen tussen haakjes zijn ten behoeve van de betrouwbaarheid van de schaal komen te vervallen. Ontleend aan Elsinga et al. 2008) [189](#)
- Tabel 6.3: stellingen controle, * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling. (De stellingen tussen haakjes zijn ten behoeve van de betrouwbaarheid van de schaal komen te vervallen. Ontleend aan Elsinga et al. 2008) [192](#)
- Tabel 6.4a: stellingen eigenwaarde, * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling. (De schaal gebaseerd op de stellingen voor eigenwaarde is als schaal geheel significant en voor de betrouwbaarheid was het niet nodig om stellingen te verwijderen uit de schaal. Ontleend aan Elsinga et al. 2008) [194](#)

- Tabel 6.4b: stellingen eigenwaarde, * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling. (De schaal gebaseerd op de stellingen voor eigenwaarde is als schaal geheel significant en voor de betrouwbaarheid was het niet nodig om stellingen te verwijderen uit de schaal. Ontleend aan Elsinga et al. 2008) [195](#)
- Tabel 6.5a: status stellingen (ontleend aan Elsinga et al. 2008). [201](#)
- Tabel 6.5b: status stellingen (ontleend aan Elsinga et al. 2008). [202](#)
- Tabel 6.5c: status stellingen (alleen huurders, ontleend aan Elsinga et al. 2008). [202](#)
- Tabel 6.6a: stellingen voor het energy empowermentaspect meaningfulness (ontleend aan Elsinga et al. 2008, S-status en K-keuzevrijheid). [203](#)
- Tabel 6.6b: stellingen voor het energy empowermentaspect meaningfulness * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (ontleend aan Elsinga et al. 2008, G-geborgenheid). [204](#)
- Tabel 6.7a: stellingen keuzevrijheid (alleen huurders, ontleend aan Elsinga et al. 2008) [206](#)
- Tabel 6.7b: stellingen keuzevrijheid (ontleend aan Elsinga et al. 2008) [207](#)
- Tabel 6.8a: stellingen voor het energy empowermentaspect choice * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, G-geborgenheid en C-controle). [208](#)
- Tabel 6.8b: stellingen voor het energy empowermentaspect choice * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, C-controle en E-eigenwaarde). [209](#)
- Tabel 6.8c: stellingen voor het energy empowermentaspect choice * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, E-eigenwaarde en K-keuzevrijheid). [210](#)
- Tabel 6.8d: stellingen voor het energy empowermentaspect choice (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, K-keuzevrijheid). [211](#)
- Tabel 6.9a: stellingen voor het energy empowermentaspect impact (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, K-keuzevrijheid). [213](#)
- Tabel 6.9b: stellingen voor het energy empowermentaspect impact * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, G-geborgenheid en C-controle). [214](#)
- Tabel 6.9c: stellingen voor het energy empowermentaspect impact * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, C-controle). [215](#)
- Tabel 6.9d: stellingen voor het energy empowermentaspect impact (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, S-status). [216](#)
- Tabel 6.10a: stellingen voor het energy empowermentaspect competence * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, E-eigenwaarde). [217](#)
- Tabel 6.10b: stellingen voor het energy empowermentaspect competence * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, E-eigenwaarde en K-keuzevrijheid). [218](#)
- Tabel 6.10c: stellingen voor het energy empowermentaspect competence * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (stellingen ontleend aan Elsinga et al. 2008, G-geborgenheid en C-controle). [219](#)
- Tabel b1: Woningtype in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008) [277](#)

Tabel b2: Aantal kamers in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	277
Tabel b3: woonduur in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	278
Tabel b4: leeftijd van de hoofdbewoner in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	278
Tabel b5: huishoudensamenstelling in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	279
Tabel b6: etniciteit in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	279
Tabel b7: hoogst genoten opleiding in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	280
Tabel b8: belangrijkste bron van inkomsten in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	280
Tabel b9: lengte van het huidige dienstverband in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	281
Tabel b10: aantal jaren dat voor het 18e levensjaar in een koophuisgewoond is in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	281
Tabel b11: netto huishoudeninkomen in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	282
Tabel b12: huurtoeslag ontvangers onder de huurders in aantallen (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	282
Tabel b13: verhoudingsgetal tussen jaarhuurprijs en koopprijs in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	283
Tabel b14: Redenen om niet te kopen en overwegen aanbod (alleen huurders) (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	284
Tabel b15: koopoverweging van huurders in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	285
Tabel b16: kruistabel huurders die koop overwegen in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	285
Tabel b17: koopoverwegingen onder kopers in procenten (alleen kopers) (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	285
Tabel b18: redenen om te kopen (alleen kopers) in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	286
Tabel b19: redenen om te kopen (factoren) in procenten (alleen kopers) (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	287
Tabel b20: advies vraag in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	288
Tabel b21: advies interpretatie van huurders in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	288
Tabel b22: waardering van het advies in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	289
Tabel b23: achtergrond van de raadgevers in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	289
Tabel b24: woonsituatie van de adviseurs in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	289
Tabel b25: kopers kennen kopers in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	290
Tabel b26: tevredenheid met de informatie van de corporatie in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	290
Tabel b27: bekendheid met details Te Woon: blijvend aanbod (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	290
Tabel b28: redenen voor ontevredenheid met informatie in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	291
Tabel b29: aanvullende informatie vraag aangaande ... in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	291
Tabel b30: activiteiten in de buurt van huurders in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	292
Tabel b31: buurtactiviteiten van kopers na de koop in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	292
Tabel b32: kopers gaan werken na koop in Procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008)	292

- Tabel b33: verandering in maandlasten van kopers na de koop in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008) [293](#)
- Tabel b34: actief in de woning in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008) [293](#)
- Tabel b35: gedane investeringen in de woning in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008) [294](#)
- Tabel b36a: correlaties tussen schalen bij kopers. (Pearsons correlatiecoëfficiënt) (Ontleend aan Elsinga et al. 2008). [294](#)
- Tabel b36b: correlaties tussen schalen bij huurders. (Pearsons correlatiecoëfficiënt) (Ontleend aan Elsinga et al. 2008). [295](#)
- Tabel b37: gemiddelde scores op de schalen per bewonerscategorie. (* geven de gemiddelden die volgens de variantieanalyse significant van elkaar verschillen ($p < 0,05$). Hoe hoger de gemiddelde waarde op een schaal, des te 'slechter' scoort een respondent. Ontleend aan Elsinga et al. 2008) [295](#)
- Tabel b38: respondentkenmerken die positief of negatief correleren met schaalscores. (- staat voor een negatief verband tussen de factor in de en de schaal, + staat voor een positief verband) (* Middenopleiding = mbo, havo, vwo, hbs, mms. Ontleend aan Elsinga et al. 2008) [296](#)
- Tabel b39a: stellingen vertrouwen, * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (Stelling tussen haakjes is alleen aan de huurders voorgelegd. Ontleend aan Elsinga et al. 2008) [296](#)
- Tabel b39b: stellingen vertrouwen, * geeft significant verschil tussen huurders en kopers aan op een stelling (Stelling tussen haakjes is alleen aan de huurders voorgelegd. Ontleend aan Elsinga et al. 2008) [297](#)
- Tabel b40: de relatie tussen vertrouwen, respondentkenmerken en schalen (* Middenopleiding = mbo, havo, vwo, hbs, mms. Ontleend aan Elsinga et al. 2008) [297](#)
- Tabel b41: factoren die samenhangen met het serieus overwegen van koop (Ontleend aan Elsinga et al. 2008) [298](#)
- Tabel b42: factoren die samenhangen met daadwerkelijke koop van een woning (*Bij dit verhoudingsgetal hebben we voor de huurders de WOZ-waarde genomen; zie 6.2.1. Ontleend aan Elsinga et al. 2008) [299](#)
- Tabel b43: Cronbach's alfa voor kopers en huurders per schaal (Ontleend aan Elsinga et al. 2008) [300](#)
- Tabel b44: verwachtingen van effecten van verkoop (alleen huurders) in procenten (ontleend aan Elsinga et al. 2008) [302](#)
- Tabel b45: aanraden van koop aan anderen in procenten naar respondenttype (ontleend aan Elsinga et al. 2008) [303](#)



Curriculum Vitae

Ir. Sake Zijlstra (geboren 10 oktober 1978) studeerde in 2005 af in de volkshuisvesting aan de TU Delft. Zijn afstudeeronderzoek was getiteld "Vinex: compacte stad met hoogwaardig openbaar vervoer?" Voor zijn overstap naar Bouwkunde heeft hij aan de Universiteit van Amsterdam zijn Propedeuse Scheikunde behaald in 1998. Hij behaalde zijn gymnasium diploma in Velsen in 1997 aan het zelfstandig gymnasium Felisenum. Toen Sake klein was wilde hij altijd wegenwacht worden, dat is nog niet gelukt.

Sake maakte tijdens zijn studie aan de faculteit Bouwkunde deel uit van verschillende commissies (Stylos Onderwijscommissie, Opleidingscommissie van de Faculteit Bouwkunde, VORK) en heeft nog steeds zitting in het Algemeen Bestuur van de vereniging Forum voor Volkshuisvesting. Daarnaast is hij sinds 2003 redacteur van het tijdschrift van vereniging Forum voor volkshuisvesting, het VHV-Bulletin, waarvan hij sinds 2006 hoofdredacteur is.

Sake was eerder aan de faculteit Bouwkunde verbonden als studentassistent. Hij is als zodanig betrokken geweest bij het implementeren van de Bachelor-Master structuur en de onderwijskwaliteit.

Tussen zijn afstuderen en zijn aanstelling als promovendus heeft hij bij een grote grootstedelijke corporatie in Den Haag gewerkt als beleidsmedewerker. Sake startte in januari 2006 zijn promotie onderzoek aan de afdeling Real Estate and Housing aan de Faculteit Bouwkunde van de Technische Universiteit Delft. Hij werkt daar ook als docent en maakt deel uit van onderzoekslinje maatschappelijk ondernemerschap en voorraadbeleid woningcorporaties, MOVE.

Sake Zijlstra
s.zijlstra@tudelft.nl



