

**We kunnen het allemaal zelf!?**

**Een exploratief onderzoek naar de  
tevredenheid van bewoners over het  
resultaat van collectief particulier  
opdrachtgeverschap**



**Masterscriptie**

**Kim van der Zande**





**university of  
groningen**

faculty of spatial sciences

**Student**

**Kim van der Zande**

**S2062496**

**Masterscriptie**

**Master Sociale Planologie**

**Faculteit Ruimtelijke Wetenschappen**

**Rijksuniversiteit Groningen**

**Begeleider**

**Ward Rauws**

**10 mei 2016**



***“Zelforganisatie wordt van levensbelang en daarom kunnen we maar beter nieuwsgierig zijn naar hoe het precies werkt.”***

(Uitermark, 2014, p. 26)



## Samenvatting

Zelfbestuur van burgers in het vormgeven van hun woonomgeving is een trend die in Nederland steeds meer voorkomt. Bewoners zijn niet altijd tevreden met de huidige aanpak en denken het zelf beter te kunnen. Hun verwachting is dat wanneer zij zelf aan de slag gaan, het resultaat beter aansluit op hun wensen en ze dus meer tevreden zijn over het resultaat. Daarnaast stimuleren overheden bewoners ook om zelf initiatief te nemen. Voor overheden blijkt het echter nog wel lastig om de juiste mate van betrokkenheid te vinden bij dit soort initiatieven.

Eén van de uitkomsten van deze ontwikkelingen is collectief particulier opdrachtgeverschap (CPO). In CPO nemen bewoners zelf het initiatief om samen met anderen hun toekomstige droomhuis te laten bouwen. In dit geval is de eindgebruiker dus ook initiatiefnemer, opdrachtgever en vormgever. Een grote mate van keuzevrijheid lijkt aanwezig. Echter in de praktijk blijkt het voor bewoners erg lastig om al deze onderdelen volledig zelf te doen. Hierom worden externe partijen ingehuurd. Dit onderzoek kijkt naar de invloed die deze externe partijen hebben op deze keuzevrijheid en hoe tevreden bewoners uiteindelijk zijn over zowel het proces als het resultaat van CPO.

Tevredenheid van bewoners over hun woonomgeving is afhankelijk van een aantal verschillende zaken. Ten eerste de tijd en schaal waarop tevredenheid gemeten wordt, zo weet iemand pas wat hij ergens van vindt nadat het 'geconsumeerd' is. Hier moet dus rekening mee gehouden worden. Daarnaast is verwachting belangrijk, gaat iets totaal anders dan verwacht dan is iemand sterk geneigd minder tevreden te zijn dan wanneer alles naar verwachting verloopt. Als laatste van invloed op de tevredenheid zijn bewoners hun prioriteiten. Zaken die bewoners belangrijk vinden, zullen zwaarder wegen in de algehele tevredenheid dan onbelangrijke dingen.

Door middel van een meervoudige casestudy zijn drie verschillende CPO projecten geanalyseerd. Deze projecten liggen in de gemeenten Zwolle, Tynaarlo en Groningen. Binnen elk project zijn drie bewoners geïnterviewd, met een korte voorafgaande enquête. Hen is gevraagd hoe zij het proces van CPO hebben ervaren, welke partijen betrokken zijn geweest en hoe tevreden ze zijn over een aantal zaken. Met de casestudy is onderzocht hoe veel keuzevrijheid bewoners hebben gehad in verschillende onderdelen van het CPO project en vervolgens is geanalyseerd hoe tevreden zij zijn met deze onderdelen en met het geheel.

Uit de meervoudige casestudy blijkt dat bewoners binnen een de onderzochte projecten meer tevreden zijn wanneer zij meer keuzevrijheid hebben gehad. Tussen de drie onderzochte projecten gaat dit echter niet op en zijn er veel verschillen in keuzevrijheid en tevredenheid. Zoals net al aangestipt werd, blijkt verwachting inderdaad een groot aandeel te hebben in een bewoner zijn tevredenheid. Voor professionals betrokken bij CPO is het dan ook aan te bevelen om deze verwachting van beide kanten goed te bespreken. Daarnaast kan het CPO proces ook bevorderd worden door op tijd in beeld te brengen welke prioriteiten bewoners hebben. Door hier kennis van te hebben, kan een betrokken professional op de juiste zaken inzetten en teleurstellingen voorkomen.

### ***Kernwoorden***

Collectief Particulier Opdrachtgeverschap, Tevredenheid, Keuzevrijheid, Zelforganisatie, Zelfbestuur, Bewoners, Stedelijke ontwikkeling



## Inhoudsopgave

<b>Samenvatting .....</b>	<b>16</b>
<b>Lijst van tabellen.....</b>	<b>19</b>
<b>Lijst van figuren .....</b>	<b>20</b>
<b>Lijst van afkortingen .....</b>	<b>20</b>
<b>1.    <b>Introductie .....</b></b>	<b>13</b>
1.1    Inleiding.....	13
1.2    Doelstelling.....	14
1.3    Onderzoeksvragen .....	15
1.4    Leeswijzer.....	15
<b>2.    <b>Theoretische reflectie op burgerinitiatief in de woonomgeving .....</b></b>	<b>17</b>
2.1    De burger aan zet.....	17
2.2    Zelforganisatie versus self-governance.....	18
2.2.1    Waarom self-governance in stedelijke ontwikkeling.....	20
2.2.2    De keerzijde van self-governance .....	21
2.2.3    Self-governance en overheid .....	23
2.3    Self-governance in de bouw.....	24
2.3.1    Toegevoegde waarde van zelf bouwen in een collectief.....	25
2.3.2    Samenwerken in CPO projecten .....	26
2.4    Tevredenheid van bewoners over hun woonomgeving .....	29
2.5    Het onderzoek in één model.....	32
<b>3.    <b>Methodologie .....</b></b>	<b>33</b>
3.1    Onderzoeksopzet .....	33
3.2    Literatuuronderzoek .....	34
3.3    Case study benadering.....	35
3.3.1    Semigestructureerde interviews.....	37
3.3.2    Documentanalyse.....	39
3.4    Positie van de onderzoeker.....	39
3.5    Analysetechnieken .....	40
3.6    Introductie cases .....	42
<b>4.    <b>De verhalen van bewoners .....</b></b>	<b>47</b>
4.1    De Nooten, Zwolle.....	47
4.2    Neerwoldeiland, Eelderwolde.....	55
4.3    Eelderzoom, Groningen .....	63

<b>5. De drie projecten naast elkaar .....</b>	<b>71</b>
5.1 Keuzevrijheid versus tevredenheid.....	71
5.2 Verwachting .....	73
5.3 Prioriteit .....	73
5.4 Tijd & Schaal.....	74
5.5 Invloed van externe partijen.....	75
<b>6. Conclusie.....</b>	<b>77</b>
<b>7. Reflectie en aanbevelingen .....</b>	<b>79</b>
<b>Bibliografie.....</b>	<b>81</b>
<b>Bijlagen .....</b>	<b>85</b>
Bijlage 1: Voorbereidende enquête .....	85
Bijlage 2. Resultaten enquête .....	87
Bijlage 3: Interviewgide.....	88
Bijlage 4. Coderingsoverzicht .....	90
Bijlage 5. Optellen van keuzevrijheid en tevredenheid .....	91

## **Lijst van tabellen**

Tabel 1. Overzicht gehouden interviews.....	38
Tabel 2. Toebedeling cijfers aan – of +.....	41
Tabel 3. Locatie project De Nooten, Zwolle .....	50
Tabel 4. Locatie huis De Nooten, Zwolle.....	51
Tabel 5. Ontwerp huis De Nooten, Zwolle. ....	51
Tabel 6. Ontwerp project De Nooten, Zwolle. ....	52
Tabel 7. Planning De Nooten, Zwolle .....	52
Tabel 8. Kosten De Nooten, Zwolle.....	53
Tabel 9. Locatie project Neerwoldeiland, Eelderwolde .....	57
Tabel 10. Locatie huis Neerwoldeiland, Eelderwolde.....	58
Tabel 11 Ontwerp huis Neerwoldeiland, Eelderwolde. ....	58
Tabel 12. Ontwerp project Neerwoldeiland, Eelderwolde. ....	59
Tabel 13. Planning Neerwoldeiland, Eelderwolde. ....	60
Tabel 14. Kosten Neerwoldeiland, Eelderwolde .....	61
Tabel 15. Locatie project Eelderzoom, Groningen.....	65
Tabel 16. Locatie huis Eelderzoom, Groningen.....	66
Tabel 17. Ontwerp huis Eelderzoom, Groningen.....	66
Tabel 18. Ontwerp project Eelderzoom, Groningen .....	67
Tabel 19. Planning Eelderzoom, Groningen.....	68
Tabel 20. Kosten Eelderzoom, Groningen.....	68

## Lijst van figuren

Afbeelding voorpagina: Neerwoldeiland (Kuub, 2016).

Figuur 1. Verschillen en overeenkomsten zelforganisatie en self-governance in stedelijke ontwikkeling (Rauws, 2015).	18
Figuur 2. Conceptueel model	32
Figuur 3. Schematische weergave onderzoeksopzet (eigen bewerking)	33
Figuur 4. Voorbeeld gecodeerd transcript.	40
Figuur 5. Locatie en impressie project De Nooten, Zwolle. (Bronnen: Verhaagen, 2013; Toorenburg, 2014; Google Maps, 2016 met egen bewerking.)	43
Figuur 6. Locatie en impressie Neerwoldeiland. (Bronnen: KUUB, Neerwoldeiland, 2013b; Google Maps, 2016 met eigen bewerking.)	44
Figuur 7. Locatie en Impressie Eelderzoom. (Bronnen: KUUB, Eelderzoom, 2013a; Google Maps, 2016 met eigen bewerking.)	45
Figuur 8. Ligging Neerwoldeiland (Google Maps, 2016)	57
Figuur 9. Verbrede oprijlanen Neerwoldeiland. (Google Maps, 2016)	60
Figuur 10. Totaaloverzicht van keuzevrijheid versus verwachting. (Eigen bewerking)	72

## Lijst van afkortingen

CPO - Collectief Particulier Opdrachtgeverschap

SWZ – Stichting Wonen Zwolle, woningstichting



# 1. Introductie

## 1.1 Inleiding

Er zijn twee belangrijke veranderingen gaande in de manier waarop de Nederlandse woonomgeving wordt vormgegeven. Aan de ene kant zijn burgers niet meer tevreden met de huidige gang van zaken. Zij denken het zelf beter of passender te kunnen doen (de Jong, 2015). Dit wordt aangejaagd door een internationale trend van individualisering. In een samenleving waar het individu centraal staat, is een angst voor het verliezen van de samenhang (Boelens & Visser, 2011). Een gevolg van beide ontwikkelingen is een vernieuwde aandacht voor de rechten en plichten van burgers in het vormgeven van en betekenis geven aan hun eigen omgeving (Hurenkamp & Tonkens, 2008).

Dit is terug te zien in de verantwoordelijkheid die burgers nemen, maar aan de andere kant ontstaat ook een veranderende rol van de overheid. Onder andere door een gebrek aan geld tijdens de crisis, door een steeds complexer wordende samenleving en misschien ook wel door een mondiger wordende burger, staat de overheid steeds meer taken af aan de maatschappij zelf (Boonstra & Boelens, 2011). Daarnaast is er in overheidsbeleid een groei te zien in de aandacht voor de gemeenschap als partij en misschien nog belangrijker; als partner (Oude-Vrielink & Verhoeven, 2011).

Zowel vanuit overheid als vanuit burgers is er dus een groeiende aandacht voor een rol van burgers in het ontwikkelen van de woonomgeving. Eén van de fenomenen die voortkomt uit deze verandering van de rol van burgers, is dat bewoners zelf hun huis (laten) bouwen. De particuliere variant waarin één persoon/gezin een kavel koopt en zelf zijn huis ontwikkelt, bestaat al een tijdje. Relatief nieuw is het vormen van een collectief bij het bouwen van een cluster van eigen huizen, waarin niet alleen de woning, maar ook de directe woonomgeving door een groep bewoners ontworpen wordt. Deze vorm van projectontwikkeling heet Collectief Particulier Opdrachtgeverschap (CPO). CPO wordt door Tisma et al. (2007) treffend omschreven als: “... *private individuals acquiring land and deciding themselves which parties to commission for the design and construction of homes for their own use.*” Deze ontwikkeling staat naast de traditionele vormen waarin vastgoedontwikkelaars, gemeenten en corporaties opdracht geven tot nieuwbouw (Tisma et al., 2007; Boelens & Visser, 2011; de Wijer, 2014).

Bewoners stappen in veel gevallen in CPO projecten vanuit een bepaalde ontevredenheid over het huidige aanbod; ze kunnen hun droomhuis niet vinden op de bestaande markt en denken het zelf beter te kunnen (Smeets & van de Ven, 2002; Perlaviciute & Steg, 2011; De Jong 2015). De verwachting is dus dat wanneer een bewoner het zelf doet, hij meer tevreden zal zijn over het resultaat dan in andere vormen van ontwikkeling (Boelens & Visser, 2011). In de praktijk blijkt echter het 'zelf doen' makkelijker gezegd dan gedaan. Bewoners hebben vaak niet de middelen, zoals financiën, kennis en kunde om ook daadwerkelijk alles zelf te doen. Om deze reden wordt vaak professionele hulp ingeschakeld, zoals een architect, aannemer en/of een procesbegeleider (Boelens & Visser, 2011; Tummers, 2015a). Hierdoor ontstaat niet alleen, zoals hierboven beschreven een veranderende rol voor overheid en bewoners, maar ook voor andere partijen die betrokken raken bij CPO projecten.

In CPO projecten is dus niet alleen een veranderende rol van burger en overheid te zien, waar al veel over bekend is, maar ook de rol en invloed van andere partijen is van belang. Bewoners moeten in gesprek met de gemeente, maar ook met elkaar, met architecten, aannemers, begeleiders en iedereen die betrokken is bij een dergelijk bouwproject. De manier waarop dit gebeurt, de keuzevrijheid die bewoners zelf hebben en de invloed van andere partijen is dus van belang voor het resultaat van een collectief particulier bouwproject. Aangezien het 'zelf doen' voor bewoners de oplossing lijkt om optimale tevredenheid over het resultaat te bereiken, kan verwacht worden dat invloed van andere partijen leidt tot een lagere tevredenheid. Dat is dan ook waar dit onderzoek zich op richt.

## **1.2 Doelstelling**

Dit onderzoek kijkt kritisch naar de huidige trend van de doe-het-zelf maatschappij. Verondersteld wordt dat keuzevrijheid van bewoners in de ontwikkeling van hun woonomgeving leidt tot meer tevredenheid over deze omgeving. In dit onderzoek wordt aan de hand van verschillende voorbeelden van collectieve zelfbouw geanalyseerd welke relatie er is tussen de keuzevrijheid van bewoners en hun tevredenheid over zowel het proces als het eindresultaat. Het doel van dit onderzoek is te achterhalen of bewoners van CPO projecten inderdaad meer tevreden zijn over de zaken die zij zelf beslist hebben, dan de zaken waarop externe partijen veel invloed hebben gehad.

### 1.3 Onderzoeksvragen

Uit het doel van dit onderzoek komt de volgende hoofdvraag naar voren:

*In hoeverre zijn bewoners van Collectief Particulier Opdrachtgeverschap (CPO) meer tevreden over het resultaat van collectieve zelfbouw wanneer zij tijdens het proces belangrijke keuzes zelf hebben kunnen maken?*

Deze hoofdvraag wordt beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:

1. Wat houdt de trend van de toenemende autonomie van de burger in het vormgeven van hun eigen woonomgeving in?
2. Wat is collectieve zelfbouw en wie zijn hier bij betrokken?
3. Wat is tevredenheid en wat is de relatie met keuzevrijheid van bewoners?
4. Welke keuzevrijheid hebben bewoners gehad in het CPO project en hoe tevreden zijn zij nu over het resultaat van verschillende onderdelen van het project?
5. Welke lessen kunnen bewoners en professionals leren om tevredenheid in CPO projecten te verhogen?

### 1.4 Leeswijzer

In dit eerste hoofdstuk zijn de aanleiding, inleiding en de vraagstelling van het onderzoek geïntroduceerd. In hoofdstuk 2 volgt de theoretische basis van dit onderzoek. Hierin wordt dieper ingegaan op de burger die initiatief neemt in ruimtelijke planning en hoe dit vorm krijgt in collectief particulier opdrachtgeverschap. Daarnaast wordt uitgelegd waar tevredenheid uit bestaat. Het stuk eindigt met een conceptueel model dat inzicht geeft in de basistheorieën van het onderzoek en hoe deze zich tot elkaar verhouden. Hoofdstuk 3 geeft een overzicht van en verantwoording voor de gebruikte methoden. In dit hoofdstuk wordt per onderdeel van het onderzoek toegelicht hoe data zijn verzameld en verwerkt. Ook geeft dit hoofdstuk aan welke casussen zijn geselecteerd en op basis waarvan. Hoofdstuk 4 beschrijft de resultaten per casus aan de hand van een aantal thema's. In hoofdstuk 5 komen alle drie de cases bij elkaar en worden overeenkomsten en verschillen tussen de projecten beschreven. De beantwoording van de hoofdvraag en eventuele lessen zijn te vinden in hoofdstuk 6. Hoofdstuk 7 geeft een reflectie op het onderzoek en eventuele aanbevelingen voor verder onderzoek.





## 2. Theoretische reflectie op burgerinitiatief in de woonomgeving

### 2.1 De burger aan zet

*“We willen wel een rechtvaardige samenleving met gelijkheid, vrijheid en broederschap, maar we accepteren het niet langer dat de daarvoor noodzakelijke solidariteit wordt afgedwongen en opgelegd door de overheid.”*

(Uitermark, 2012, p. 5)

In Nederland is de laatste jaren een trend te zien waarbij burgers steeds meer verantwoordelijkheden krijgen op het gebied van planning. Ze worden meer betrokken bij ruimtelijke opgaven en er wordt door de overheid gestimuleerd zelf initiatief te nemen bij het vormen van hun omgeving (de Jong, 2015). Daarnaast lijken burgers zelf ook om meer invloed in de ruimtelijke ordening te vragen, zoals ook blijkt uit bovenstaande quote van Uitermark (2012).

Deze trend van toenemende betrokkenheid van de burger in planning kan geplaatst worden binnen een spectrum van volledige autonomie van de burger tot aan complete controle door de overheid. Vrij vertaalt als de lijn van bottom-up tot top-down planning. In de Nederlandse context komen de uitersten in praktijk vrijwel nooit voor. In vele gevallen sprake van een combinatie van overheid en burgerinitiatief (Smeets & van de Ven, 2002).

Het onderzoek legt de focus op de bewoner en wat deze zelf doet. Dit hoofdstuk start met een reflectie op de betrokkenheid van burgers in de ontwikkeling van hun woonomgeving en hoe dit samengaat met een veranderende rol van de overheid. Daarna wordt de stap gemaakt naar collectief particulier opdrachtgeverschap, waarin burgers zelf initiatief nemen in de ontwikkeling van hun woning en directe leefomgeving. Een belangrijke motivatie om zelf initiatief te nemen is het ontevreden zijn met het huidige aanbod en de verwachting dat een bewoner meer tevreden wordt wanneer hij zelf invloed uitoefent op zijn woonomgeving. Wat tevredenheid over de woonomgeving inhoudt en hoe dit meetbaar is, wordt in de laatste paragraaf van dit hoofdstuk besproken.

## 2.2 Zelforganisatie versus self-governance

*“Zelforganisatie onder mensen werkt anders dan zelforganisatie van insecten of cellen.”*

(Uitermark J. , 2014, p. 26)

Er wordt op verschillende manieren verwezen naar de initiatieven die burgers nemen in hun omgeving. Termen die hierbij vaak worden gebruikt zijn onder andere zelforganisatie en self-governance. Voor het onderzoek is het belangrijk een duidelijk beeld te hebben van deze begrippen en wat ze inhouden. Ismael (2010), Hilbers (2014) en Rauws (2015) maken een duidelijk onderscheid tussen zelforganisatie en self-governance.

De basis van het concept zelforganisatie ligt in het ontstaan van structuur in natuurlijke en fysieke systemen, zoals insecten of cellen. Dit concept wordt in de natuurwetenschappen gebruikt om het ontstaan van volledig willekeurige structuren als het sterrenstelsel te kunnen verklaren (Nederhand et al., 2014). Zelforganisatie wordt nu ook bestudeerd vanuit de sociale wetenschappen, daarbij is echter de vraag in hoeverre sociale systemen volledige willekeur kennen (Hilbers, 2014). Deze willekeur is één van de belangrijkste aspecten die zelforganisatie van self-governance onderscheidt.

Table 3.1  
Similarities and differences between self-governance and self-organization in urban development

	URBAN SELF-GOVERNANCE	URBAN SELF-ORGANIZATION
FOCUS	Interaction and decision-making processes related to urban challenges and led by non-governmental actors	Adaptive behaviour of urban systems and networks
CHARACTERISTICS		
ACTIONS BY ACTORS	Internally coordinated, no external control	No coordination or external control
INTENT	Collective	Individual
CHANGE IN URBAN CONFIGURATION	Self-initiated	Spontaneously emerging
PREDICTABILITY	Some degree of predictability	Unpredictable
ENABLING AND CONSTRAINING	Individual and collective activities	Individual activities
SCALE	Single or multiple	Multiple

**Figuur 1. Verschillen en overeenkomsten zelforganisatie en self-governance in stedelijke ontwikkeling (Rauws, 2015).**

Zodra zelforganisatie een intentie krijgt, een (gemeenschappelijk) doel waar naar gehandeld wordt, kan er niet meer worden gesproken van volledige willekeur en spontaniteit.

Wanneer intentie in het spel komt, zal dus niet meer gesproken worden van zelforganisatie, maar wordt een stap gemaakt naar self-governance (Ismael, 2010; Rauws, 2015). Deze en de verdere verschillen worden duidelijk in Figuur 1.

In Figuur 1 is te zien dat niet alleen de aanwezigheid van intentie verschil maakt tussen zelforganisatie en self-governance, maar ook het niveau waarop deze intentie bestaat. In zelforganisatie doet elk individu zijn of haar eigen handelingen, wat toevallig leidt tot een geheel. Terwijl bij self-governance alle individuele acties moeten leiden tot een gemeenschappelijk vastgesteld doel (Rauws, 2015). Ismael (2010) geeft van beide varianten een voorbeeld te verduidelijking. Zelforganisatie kan gezien worden als een golf. Simpel gezien beweegt elke waterdruppel zich, zonder enige intentie achter deze beweging. Al deze waterdruppels, met individuele bezigheden zonder einddoel, vormen samen perongelijk een golf. Het samenkomen van deze doelloze bewegingen van individuele delen, leidt uiteindelijk onvoorzien tot een tasbaar geheel: de golf. Self-governance wordt door Ismael (2010) gezien als een boot. Ook op deze boot heeft elk individu zijn eigen bijdrage: schoonmaken, koken, sturen, navigeren etc. Elk van deze handelingen heeft een intentie, al deze handelingen samen hebben als collectief doel de boot veilig van A naar B te krijgen. Waar Ismael (2010) hierin echter aan voorbijgaat is de vooraf vastgestelde hiërarchie op een boot, de kapitein is op een boot altijd de baas. In self-governance is hiërarchie weinig aanwezig of staat dit niet vantevoren vast. Het belangrijkste aan de uitleg van self-governance is het bewust doen van een handeling ten behoeve van het gezamenlijke doel.

Het valt te betwijfelen of zelforganisatie in hierboven besproken definitie mogelijk is in sociale verbanden. “De pure vorm van *organisatie zonder intentie* is niet aanwezig in sociale systemen, en *organisatie met intentie* kan geen zelforganisatie meer genoemd worden” (Hilbers, 2014, pp. 17). Daarbij zal collectieve zelfbouw altijd een gezamenlijke intentie kennen. Dit idee van gezamenlijke intentie volgend zal de term self-governance in dit onderzoek meer van toepassing zijn dan zelforganisatie. Dit aangezien bewoners bewust met intentie en doel samen in een CPO project stappen. Bij het verder lezen is het goed in het achterhoofd te houden dat waar iets wordt omschreven als zelforganisatie, in hiervoor beschreven definities vaak self-governance wordt bedoeld.

### 2.2.1 Waarom self-governance in stedelijke ontwikkeling

*“... a bottom-up movement in which people unsolicited produce value on their own conditions and norms out of their own interest, frustration or motivation.”*

(de Jong, 2015, p3.)

#### *Burgers doen het zelf*

Self-governance in planning kan gezien worden als een reactie op het niet langer naar wens functioneren van overheid en markt. Zelf het heft in handen nemen, kan de oplossing vormen voor deze ontevredenheid (de Jong, 2015). Het is echter wel belangrijk dat er ook ruimte is voor een burger om zelf initiatief te nemen, deze ruimte is bijvoorbeeld uit te drukken in kennis, middelen en wet- en regelgeving (Uitermark J. , 2012). Barthelemy et al. (2013) zien een balans in top-down planning en burgerinitiatief. Zolang top-down gepland wordt, zal weinig ruimte en noodzaak zijn voor zelforganisatie. Wanneer een overheid wel loslaat, zullen burgerinitiatieven meer tot hun recht komen, maar zullen burgers zich ook verantwoordelijk gaan voelen voor hun omgeving. Dus waar burgers het zelf willen doen, moeten zij ook de kans krijgen.

Van de Wijdeven (2012) benoemt meer drijfveren voor burgers om zelf bezig te gaan in stedelijke ontwikkeling. Deze opbrengst kan gerelateerd zijn aan de persoon zelf: iemand vind het leuk om te doen of kijkt uit naar het resultaat. Het kan ook gerelateerd zijn aan een collectief doel: een burger wil iets bijdragen aan een initiatief of gemeenschap waar hij affiniteit mee heeft. Hurenkamp & Tonkens (2008) zien een nog dieper gelegen motivatie waarin burgers een bepaalde plicht voelen om een goed burger te zijn waarbij je verantwoordelijkheid hoort te nemen voor je directe omgeving. Als laatste beschrijft Van de Wijdeven (2012) de sociale context als reden voor eigen initiatief in planning. Een omgeving waar veel geparticipeerd wordt, zal een positieve invloed hebben op iemands overweging om zelf te participeren en vice versa. Burgers werken dus blijkbaar vanuit een bepaalde drive om het met eigen initiatief een beter/ander resultaat te behalen dan wanneer ze het overlaten aan de traditionele vorm waar de overheid en de markt bepalen wat er gebeurt.

### *Overheid stimuleert*

Boonstra en Boelens (2011) noemen vier redenen waarom overheden bewoners zouden in het planningsproces welke ondersteund worden door andere onderzoeken.

Ten eerste vanuit sociaal oogpunt, burgers betrekken bij hun omgeving en misschien nog wel belangrijker, het betrekken bij elkaar zou moeten leiden tot meer sociale cohesie. Verschillende groepen leren elkaar kennen, werken samen en maken kennis met elkaars normen en waarden. Op deze manier zou er meer wederzijds begrip en vertrouwen in de wijk komen. Het project op zich is in deze gevallen soms al het doel en niet alleen het resultaat (Oude-Vrielink & Verhoeven, 2011).

Het tweede argument is een ruimtelijk aspect. Betrokkenheid bij de omgeving heeft een multiplier effect, naast de bijdrage aan planning zullen burgers zich over het algemeen meer bewust worden van hun omgeving en eerder geneigd zijn om ook andere zaken aan te pakken en zich verantwoordelijk te voelen voor de staat van de wijk.

Ten derde zorgt betrokkenheid van burgers voor een stevigere economische basis omdat het plan of de interventie breed gedragen en ondersteund is door alle partijen in de omgeving.

De laatste reden is een politiek argument, burgers betrekken bij de beslissingen van de overheid zorgt voor een kleinere afstand tussen politiek en burgers. Wanneer burgers ook daadwerkelijk zelf beslissingen nemen, is de democratische legitimiteit meer gewaarborgd (Hurenkamp & Tonkens, 2008).

Edelenbos en Klijn (2005) zetten hier echter wel de kanttekening bij dat het erg lastig is om alle betrokken partijen ook daadwerkelijk bij het planningsproces te betrekken. Ook in self-governance geldt dat sterkere partijen meer middelen en kennis tot hun beschikking hebben om hun mening te laten gelden en zwakkere partijen in dat geval ondergesneeuwd kunnen worden. In hoeverre participatie/zelforganisatie echt democratisch is, wordt dan ook in twijfel getrokken.

### **2.2.2 De keerzijde van self-governance**

Hierboven is een aantal redenen genoemd waarom self-governance gefaciliteerd zou moeten worden. Er zitten echter ook nadelen aan. Uitermark (2012) beschrijft een aantal, beginnend met het probleem van segregatie. De tijd, geld en moeite die bewoners moeten steken in zelf(be)sturende projecten ligt hoog en levert soms een laag rendement op voor deze bewoners (Tisma et al., 2007).

Alleen de persoon die de middelen, de tijd en de zin heeft om deze investering te leveren, zal ook daadwerkelijk zichzelf organiseren en hier van profiteren (van de Wijdeven, 2012). De burger die niet over bovenstaande mogelijkheden beschikt of niet bereidwillig of in staat is om een dusdanige moeite te leveren, zal de kans lopen achter te blijven en weinig of geen invloed uit te kunnen oefenen op zijn omgeving. Het verschil tussen actieve en passieve burgers zou hierdoor alleen maar groeien. Ook binnen self-governance processen kunnen deze verschillen ontstaan (Oude-Vrielink & Verhoeven, 2011; Uitermark, 2012).

Boonstra en Boelens (2011) benoemden het sociale aspect van self-governance, waarbij zij uitleggen dat betrokkenheid bij de fysieke en sociale omgeving zou moeten zorgen voor een versterking van de sociale cohesie in een gebied. Deze sociale binding is in CPO projecten dan ook vaak één van de argumenten om mee te doen. Uitermark (2012) stelt echter dat self-governance ook nadelige effecten kan hebben binnen of tussen wijken. Er ontstaat een verschil tussen groepen die wel de middelen, capaciteit en zin hebben om zelf initiatief te nemen en groepen die dit niet willen. Relatief sterkere groepen zouden hierdoor alleen maar sterker worden en zwakkere groepen minder sterk.

Een ander nadeel van self-governance is de afhankelijkheid van sterke actoren. In de meeste gevallen worden zelf-organiserende projecten gedragen door één of meer sleutelpersonen. Met het wegvallen van deze personen valt meestal ook het hele project in elkaar. Deze afhankelijkheid en onzekerheid is voor veel partijen een drempel om zich te committeren aan een dergelijk project (Bruijn & Gerrits, 2015). In het geval van CPO projecten zou het dus kunnen zijn dat deze voornamelijk draaien op één of een paar sleutelpersonen, welke een grote invloed hebben op de richting en voortgang van het proces.

Self-governance kost dus veel tijd, moeite en inzet en levert in sommige gevallen niet zo veel op als dat het kost. Dit maakt dat het niet voor iedereen is weggelegd en burgers vaak afhankelijk zijn van enkele sleutelfiguren.

### 2.2.3 Self-governance en overheid

*“Waarbij de overheid burgerinitiatieven ondersteunt ... en probeert aanvullend in plaats van invullend te zijn.”* (Oude-Vrielink & Verhoeven, 2011, p. 380).

Self-governance is een concept dat de laatste jaren veel aandacht heeft gekregen in planning. Het volle potentieel van participatie en self-governance waar overheden en burgers in geloven, is tot op heden echter nog niet voldoende naar voren gekomen (Tisma et al., 2007). Eén van de redenen die hiervoor gegeven wordt, is dat de overheid altijd betrokken is, maar nog zoekende naar de juiste vorm van betrokkenheid bij burgerinitiatieven (Boonstra & Boelens, 2011). De overheden doen hun best, onder het motto ‘aanvullend in plaats van invullend’ te zijn. *“Ondersteunen, niet door het project over te nemen, maar door bewoners op de juiste momenten vertrouwen te geven in eigen kunnen, ze de weg te wijzen in het voor sommigen nog onoverzichtelijke oerwoud der instanties en vergunning of door een goed getimede tip of suggestie.* (Van de Wijdeven, 2010, p.316) De juiste manier om ‘aan te vullen’ of te ‘faciliteren’, blijkt veel overheden echter nog lastig te zijn (Oude-Vrielink & Verhoeven, 2011; Van de Wijdeven, 2012).

Bottom-up planning zou vanuit de burgers moeten komen, maar volledige autonomie van de burger is niet mogelijk in Nederland. Een samenwerking tussen overheid en burger is dus altijd aan de orde. De Jong (2015) voegt daar aan toe dat wanneer burgers initiatief nemen, het niet automatisch betekent dat de verantwoordelijkheid voor de overheid verdwenen is. *“It is about a combination of the ‘participative society’, the ‘free market’ and the ‘welfare state’”* (de Jong, 2015, p3.). Deze mening wordt aangevuld door Oude-Vrielink & Verhoeven (2011) welke benadrukken dat de overheid ook een belangrijke functie heeft in het wegnemen van bureaucratische barrières.

Savini et al. (2014) leggen de nadruk op de kaders die de overheid brengt. Zij zien de regels opgelegd door de overheid niet als beperkend, maar als ruimte gevend. De maatschappij heeft kaders nodig om een bepaalde levensstandaard te kunnen garanderen, maar ook om te weten wat mogelijk is. Wanneer iemand geen stilte kent, weet die gene namelijk ook niet wat lawaai is. Het kader wat de overheid neerzet, fungeert in deze opvatting als een basis waar vanuit zelfontplooiing mogelijk is. Deze kaders kunnen ook stimulerend werken. Hoe tegenstrijdig het ook lijkt, in de huidige maatschappij heeft de overheid ook een rol in het activeren van bewoners. Kaders stellen in de vorm van kennis of middelen, soms heel concreet door geld beschikbaar te stellen kan bewoners net het steuntje in de rug geven om hun idee te ontwikkelen (Verhoeven & Tonkens,

2011). In het geval van CPO zou een kader bijvoorbeeld helpen in het bepalen van een locatie. De gemeente kan haar kennis over vrijstaande stukken grond combineren met de wensen van bewoners en als uitkomst een 'kader' bieden van de verschillende locatie opties die mogelijk zijn. Zo kan de overheid haar kennis gebruiken om de bewoners te helpen initiatieven tot stand te brengen en realistische keuzes te maken.

Nederhand et al. (2014) noemen meer voordelen en kansen die voortkomen uit een samenwerking tussen overheid en self-governance burgers. Zij zien de samenwerking of ook wel co-creatie tussen burger en overheid zelfs als een kans in plaats van een beperking. De belangrijkste reden hiervoor zou zijn dat de middelen van de overheid, zoals geld en kennis, van een dusdanig groot belang zijn voor bewoners dat self-governance altijd hierdoor beïnvloed zal zijn. Naast het beperken, kunnen de middelen en kennis waar overheden over beschikken ook kunnen worden ingezet om initiatieven te versnellen of te verbeteren.

Concluderend, self-governance in combinatie met een Nederlandse overheid blijkt een lastige combinatie. De vraag is hoeverre zichtbaar en aanwezig moet zijn, maar aan de andere kant durft los te laten en ruimte durft te scheppen binnen of zelfs buiten haar bestaande kaders. Worden bij de locatiekeuze bijvoorbeeld alleen de voor de hand liggende opties genoemd, of staat de gemeente open voor een wijziging van een bestemmingsplan ten behoeve van het project?

## **2.3 Self-governance in de bouw**

*“(C)PC projects ... are the result of self-organizing processes.”*

(Boelens & Visser, 2011, p. 125)

Een voorbeeld waar de spanning tussen institutionele kaders en zelf-doen sterk naar boven komen, is zelfbouw. Zelfbouw is te onderscheiden in twee vormen, particulier opdrachtgeverschap (PO) en collectief particulier opdrachtgeverschap (CPO). In beide gevallen neemt de burger het initiatief om zelf een eigen huis te (laten) (ver)bouwen. Particulier opdrachtgeverschap bestaat uit één persoon of gezin wat één eigen huis laat (ver)bouwen.



Collectief Particulier Opdrachtgeverschap is een vorm van projectontwikkeling waarbij een groep eindgebruikers gezamenlijk een cluster aan huizen laat bouwen of een bestaand gebouw verbouwt. Deze groep eindgebruikers is initiator, vormgever, opdrachtgever, financier en risicodragers van het project en bepaalt in theorie van begin tot eind hoe en wat er gebeurt (Tisma et al., 2007; Boelens en Visser, 2011; de Wijer 2014). Zij organiseren zich in de meeste gevallen in een stichting of vereniging zonder winstoogmerk (Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 2012).

Bij CPO in de Nederlandse context zijn altijd andere partijen zoals overheden en professionals betrokken. Door hun betrokkenheid hebben zij ook invloed op belangrijke beslissingen die tijdens de ontwikkeling van het project gemaakt moeten worden. Deze beslissingen hebben een directe invloed op de kwaliteit van de uitkomsten van het project (Smeets & van de Ven, 2002). De keuzes gaan onder andere over de locatie, de schaal van het project, de aansluiting op huidige structuren (zoals de wijk en infrastructuur), de kosten, de vorm van verenigen, het ontwerp van de huizen en de gehele planning (Boelens & Visser, 2011; Tummers, 2011). In de praktijk blijkt dus dat het niet altijd duidelijk is, maar ook sterk kan verschillen hoe veel een bewoner daadwerkelijk zelf doet.

### **2.3.1 Toegevoegde waarde van zelf bouwen in een collectief**

*“Cohousing initiators anticipate that the housing market is not going to provide their needs, be it for typology (lay-out, mixed use) finance or ecology.”*

*(Tummers, 2011, p 6)*

Zoals bovenstaande quote aangeeft, zijn initiatiefnemers van CPO projecten niet altijd tevreden met het aanbod dat de reguliere bouwsector aanbiedt. Als reactie daarop nemen zij zelf initiatief tot het bouwen van een eigen huis. Bewoners doen dit dan op een wijze, locatie of voor een prijs die naar verwachting beter aansluit op hun behoefte (Tummers, 2011). Deze wil om het zelf te doen kan verschillende achterliggende oorzaken hebben. Zo kan iemand zelf een huis gaan bouwen omdat hij/zij een goedkoper huis wil, een andere omgeving wenst dan wat beschikbaar is of een toekomstige bewoner is opzoek naar een bepaalde sociale samenhang (Boelens & Visser, 2011; Tummers, 2015a). CPO geeft de mogelijkheid om als bewoner zelf invloed uit te oefenen op alle belangrijke factoren van het toekomstige huis. De behoefte aan het persoonlijke karakter van CPO is onder andere een reactie op de seriematige nieuwbouw zoals de bekende VINEX-wijken van de laatste jaren (Kievit, 2013).

Overheden beginnen ook steeds meer zelfbouw te stimuleren. Zij zien de individuele voordelen, waarbij in zelfbouw beter voldaan kan worden aan de wensen van de eindgebruikers dan met de bestaande bouw (Tummers, 2015a). Daarnaast is er voor de overheid, maar ook voor woningbouwcorporaties een winst op grotere schaal te behalen. Zelfbouw draagt in de meeste gevallen bij aan een verbetering van de wijk. Mensen die zelf bouwen, voelen zich meer verantwoordelijk voor hun omgeving dan huurders of kopers van catalogusbouw. Daarnaast is de sociale structuur in het geval van collectieve zelfbouw al in een vroeg stadium aanwezig (Williams, 2006; Boelens & Visser, 2011). Kortom, wanneer bewoners zelf aan de slag gaan, zou het resultaat goed moeten aansluiten op hun wensen.

### **2.3.2 Samenwerken in CPO projecten**

*“Actors should have enough space for autonomous development without external authorities countermanding them.”*

(Nederhand et al., 2014)

CPO is een uitkomst van self-governance en ook in dit proces wordt de moeilijkheid gezien van bestaande regels en kaders combineren met wensen van de initiatiefnemers. Volledige vrijheid zal daarom ook bij CPO projecten in Nederland niet snel aan de orde zijn. In veel gevallen komt een samenwerking tot stand tussen burgers, overheden en andere betrokkenen, zoals ontwerpers en uitvoerders. Omdat bij deze projecten veel verschillende partijen betrokken zijn, is het van groot belang dat er sterke samenwerkingsverbanden worden gevormd (Himmelman, 2001; de Jong, 2015).

De Jong (2015) noemt drie zaken die essentieel zijn om een samenwerking optimaal te laten functioneren. Ten eerste maakt het volgens haar niet uit welke rol door welke partij wordt vervuld, zolang het voor iedereen duidelijk is hoe deze rollen verdeeld zijn en iedereen zich hierin kan vinden. Daarnaast is het belangrijk om open te zijn in de stappen die gemaakt worden. Beslissingen, en ook verantwoordelijkheden en acties zouden voor een optimaal werkende coalitie volledig transparant moeten zijn. Als laatste stelt zij dat *“every coalition needs an ambition as the fuel, glue or driving force of the coalition”* (de Jong, 2015, p.24). Elke actor heeft zijn eigen taken, verplichtingen en doelen, maar een coalitie heeft een gezamenlijke ambitie nodig om deze doelen ook daadwerkelijk te bereiken.

Self-governance stimuleert een nieuwe vorm van besturen, er ontstaan nieuwe initiatiefnemers in planning en een veranderende verhouding tussen overheid en burgers. Waar burgers in traditionele planning ondergeschikt waren aan de overheid, is er nu ruimte voor een nevenschikte samenwerking waarbij partijen als gelijken samenwerken en de burger steeds meer autonomie krijgt. Een soepele samenwerking is in veel gevallen echter nog een grote uitdaging. Een belangrijke reden hiervoor is het niet bewust zijn van de verschillen in werkwijzen en spelregels van burgers en overheden. Zij spreken als het ware een verschillende taal. Daarnaast is het in deze nieuwe rollen voor zowel de burger als de overheid nog zoeken naar hun eigen aandeel in het geheel en naar wat verwacht kan worden van de ander (Oude-Vrielink & Verhoeven, 2011; de Jong, 2015).

Daarnaast wordt in veel projecten door burgers gemerkt dat zelfstandigheid ook nadelen met zich meebrengt en dus niet eens altijd gewenst is. Betrokken zijn bij een CPO project is een tijdrovend en intensief proces (Tummers, 2015a). Hierdoor kan het ook prettig zijn wanneer bepaalde dingen vast liggen door middel van regels, of wanneer een buitenstaander om advies gevraagd kan worden. In veel CPO projecten is het vooraf niet altijd duidelijk wie welke beslissingen gaat maken (Boelens & Visser, 2011). Dit kan leiden tot niet waargemaakte verwachtingen, miscommunicatie of teleurstellingen, maar ook tot onverwachte positieve wendingen van het project.

Hieronder wordt beschreven welke actoren betrokken zijn bij het proces en naast de bewoner zelf vaak invloed hebben op de gemaakte beslissingen.

- ❖ **Andere bewoners.**

De C van CPO staat voor collectief wat betekent dat een bewoner tijdens het proces ook rekening zal moeten houden met de mening van anderen. Daartegenover zal ook een deel van het werk uit handen genomen kunnen worden door andere bewoners. Dit maakt een samenwerking ingewikkeld, maar het gehele proces soms gemakkelijker.

- ❖ **Professionele begeleiding**

Ook al zouden bewoners alles zelf mogen bepalen, dan nog blijkt dat het gehele proces intensief is en veel inzet en kennis vraagt (Tummers, 2015a). Om hier ondersteuning in te krijgen en de juiste keuzes te kunnen maken, wordt vaak externe hulp ingehuurd door projectgroepen. Deze ondersteuning is meestal verantwoordelijk voor advies en communicatie met andere partijen (Tisma et al. 2007).

❖ Overheden

De Nederlandse overheid heeft bepaalde regels en kaders waar CPO projecten zich aan moeten houden. Het Rijk en de Provincie stellen over het algemeen wettelijke en soms financiële kaders (zoals subsidies).

De gemeente heeft van de verschillende overheden de grootste rol bij CPO projecten. Bijvoorbeeld de locatie van een project wordt vaak aangewezen of bepaald door de gemeente. In de meeste gevallen wordt per locatie ook door de gemeente kaders gesteld over de grootte van het project en de te kiezen architect. Zoals Tummers (2015a, p.15) omschrijft: *“In this planning process many confrontations occur, for example with housing norms, subsidy regulations, zoning plans, energy performance and certified technology.”*

❖ Architect

Er zijn weinig bewoners die zelf hun eigen huis en dat van de andere betrokken bij het project kunnen ontwerpen. Om die reden wordt een architect ingehuurd, soms gebeurt dit op aanbevelen van een begeleider en in andere gevallen kiezen de bewoners zelf een architect (Tisma et al., 2007).

❖ Woningbouwcorporaties

In sommige gevallen sluiten woningcorporaties aan bij een CPO project. Voor hen is het een mogelijkheid om betaalbare huizen te bouwen in een omgeving met een sterke sociale structuur (Boelens & Visser, 2011).

In CPO projecten is het zoeken naar een werkende samenwerking tussen alle verschillende partijen waarin iedereen zich kan vinden. De manier waarop dit geschiedt en wie welke keuzes maakt, heeft in veel gevallen invloed op het resultaat.

## 2.4 Tevredenheid van bewoners over hun woonomgeving

*“Everyone knows what satisfaction is until asked to give a definition. Then it seems, nobody knows.  
(Giese & Cote 2000, p. 14)”*

Zoals eerder genoemd kan participatie van bewoners bij de besluiten over hun woning en woonomgeving leiden tot meer tevredenheid over deze aspecten (Smeets & van de Ven, 2002; Perlaviciute & Steg, 2011; De Jong 2015). Daarom zou CPO kunnen bijdragen aan een hoge tevredenheid van een bewoner over zijn woning en de directe omgeving.

Tevredenheid is echter een complex begrip en moeilijk te meten. Deze moeilijkheid in het meten van tevredenheid zit in verschillende dingen. Het begrip bevat namelijk een subjectieve mening over zowel objectieve als subjectieve onderdelen van een proces (Adriaanse 2007; Najib et al. 2011). Tevredenheid goed begrijpen geeft het onderzoek de mogelijkheid om deze juist te achterhalen.

Giese & Cote (2000, p. 14) hebben gezocht naar een structuur in de literatuur over tevredenheid en definiëren het begrip daarom als volgt: *“Consumer satisfaction is a response to a particular purchase or consumption-related aspect occurring at a specific point in time”*. Lu (1999, p.1) beschrijft tevredenheid over het woongenot als volgt *“The degree to which individuals’ needs and aspirations are met by their housing conditions”*.

Kijkend naar verschillende onderzoeken en artikelen over het meten van tevredenheid met de woonomgeving kunnen vier aspecten benoemd worden welke meetbaar zijn en invloed hebben op de mate van tevredenheid.

Het eerste aspect betreft *tijd*. Tevredenheid wordt beschreven als een *“overall postpurchase evaluation (Giese & Cote 2000, p. 14)”*. Of een consument tevreden is met het product kan dus pas gemeten worden nádat deze gekocht en gebruikt is. In het geval van CPO weet een bewoner pas hoe tevreden hij/zij is met het huis, zodra dit huis gebouwd en bewoond is. Tevredenheid met het proces voorafgaand aan het eindproduct kan wel eerder benoemd worden. Dit kan echter alleen wanneer de onderdelen van het proces als losse en afgeronde zaken worden behandeld. Daarnaast kan tijd ook meespelen in het bijstellen of veranderen van iemand zijn ervaringen. Met de tijd kunnen de ‘scherpe kantjes’ er af raken of juist nieuwe ergernissen ontstaan.

Het tweede aspect is *schaal*. Zowel Veldhuizen & Timmermans (1981) als Varady & Carozza (2000) beschrijven dat de tevredenheid over de woning gemeten kan worden op verschillende schaalniveaus. Door verschillende schaalniveaus mee te nemen in het onderzoek naar tevredenheid kan een meer volledig beeld geschetst worden dan wanneer alleen wordt gevraagd naar de tevredenheid over het huis als geheel. Ook helpt het meenemen van schaal in het definiëren van onderdelen. Wordt gesproken over het ontwerp, dan kan iemands mening over het ontwerp van zijn huis anders zijn dan die van het gehele huizenblok.

Het derde en misschien wel belangrijkste aspect is *verwachting*. Lu (1999) introduceert dit door de 'needs and expectations' te koppelen aan de daadwerkelijke wooncondities. Tevredenheid kan niet worden gezien als een op zich staand begrip. Een product of dienst wordt vrijwel altijd aangeschaft om te voorzien in een bepaalde behoefte. Simpel uitgelegd: je koopt een flesje water omdat je dorst hebt. Lest dit flesje water je dorst, dan ben je tevreden. Heb je echter daarna nog steeds dorst, dan zul je waarschijnlijk niet heel tevreden zijn (Driscoll, 1978; Galster, 1987; Varady & Carozza, 2000). Boelens en Visser (2011) stellen dat bij CPO eerst gekeken moet worden naar de beweegredenen van bewoners om in een collectief een eigen huis te bouwen. De verwachting die iemand heeft vooraf, zal van invloed zijn op zijn tevredenheid achteraf.

Galster (1987) gaat nog dieper in op het concept verwachting. Hij stelt dat wanneer het resultaat overeenkomt met de verwachting, een consument geneigd zal zijn zich tevreden te voelen. Als de consument echter een verschil ervaart tussen verwachting en resultaat ontstaat er een 'gap'. Wanneer dit 'gap' bestaat, kunnen twee dingen gebeuren, adaptatie: de verwachting of de tevredenheid wordt (bewust danwel onbewust) bijgesteld om het 'gap' te verkleinen, of ontevredenheid: de consument kan of wil niet adapteren en er ontstaat een gevoel van ontevredenheid.

Uit deze benadering kan worden opgemaakt dat tevredenheid op twee manieren ontstaat: geen 'gap'; het resultaat voldoet aan de verwachting, of het 'gap' verkleinen: de consument is bereid zich aan te passen of doet dit onbewust. Deze argumenten samenvattend stellen we hier dat tevredenheid van bewoners over hun CPO project afhangt van de voorafgestelde doelen en verwachtingen. In deze verwachting kan verschil worden gemaakt tussen proces en resultaat. Met een verschillend proces kan soms het zelfde resultaat bereikt worden. Is het proces anders dan verwacht, maar het resultaat wel hetzelfde, dan kan iemand alsnog tevreden zijn (Ellet, 2007).

Perlaviciute & Steg (2012) merken op dat in onderzoek naar tevredenheid rekening gehouden moet worden met welke aspecten belangrijk zijn voor de tevredenheid van een bewoner. De aspecten die belangrijk zijn voor iemand zullen veel invloed hebben op zijn tevredenheid. Wanneer iets onbelangrijks echter niet voldoet aan de verwachtingen, zal dit weinig problemen opleveren.

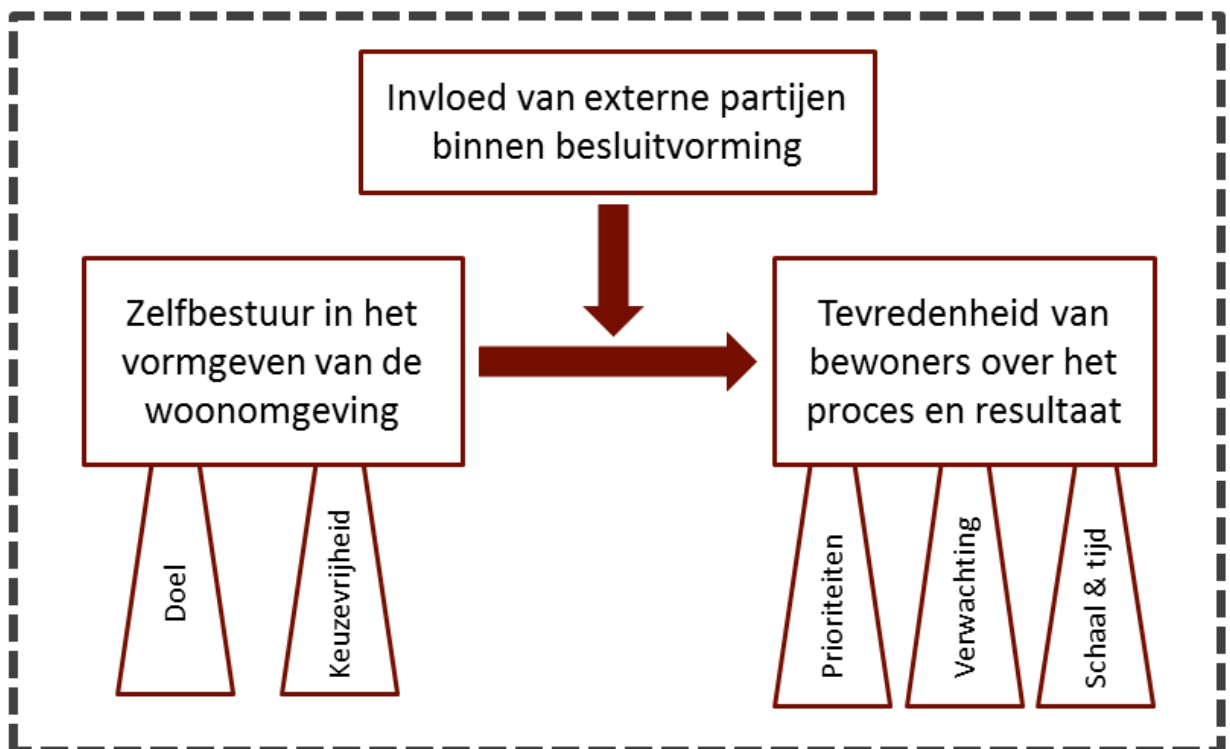
Friedkin & Johnsen (1990) maken duidelijk dat het voor een individu lastig kan zijn om een mening te uiten die afwijkt van de uniforme mening van de groep. Een psychologisch experiment uitgevoerd door Asch (1956) toont aan dat zelfs foute antwoorden worden overgenomen door respondenten wanneer de groep uniform is en in bijzijn van de rest zijn mening uit. In onderzoek naar tevredenheid over een groepsproces is het goed om bewust te zijn van deze processen.

Uit het onderzoek van Verhoeven en Tonkens (2007) blijkt dat in de verschillende bewonersinitiatieven die zij hebben onderzocht bewoners zeer tevreden waren over de begeleiding van overheid en professionals. In CPO projecten staat niet het proces of de begeleiding zelf centraal, maar het eindresultaat: het huis. Daarom wordt in dit onderzoek getracht een relatie te leggen tussen de mate van begeleiding en de tevredenheid over het eindproduct.

## 2.5 Het onderzoek in één model

Uit het theoretisch kader blijkt dat er een relatie zou kunnen zijn tussen de mate van zelfbestuur in de woonomgeving en de tevredenheid van bewoners over zowel het proces als het resultaat. Dit conceptuele model geeft die relatie weer. Zelfbestuur in de woonomgeving wordt gekenmerkt door de aanwezigheid van een einddoel en een bepaalde mate van keuzevrijheid. Deze keuzevrijheid heeft een relatie met de tevredenheid van een bewoner. In CPO projecten blijkt echter dat externe partijen invloed hebben op de mate van zelfbestuur. Het onderzoek bekijkt welke invloed deze betrokkenheid van externe partijen heeft op de relatie tussen zelfbestuur en tevredenheid. De tevredenheid is afhankelijk van een bewoner zijn prioriteiten en wat zijn verwachtingen waren vooraf. Om te weten wat gemeten wordt, moet rekening gehouden worden met schaal en tijd.

### Collectief particulier opdrachtgeverschap



Figuur 2. Conceptueel model

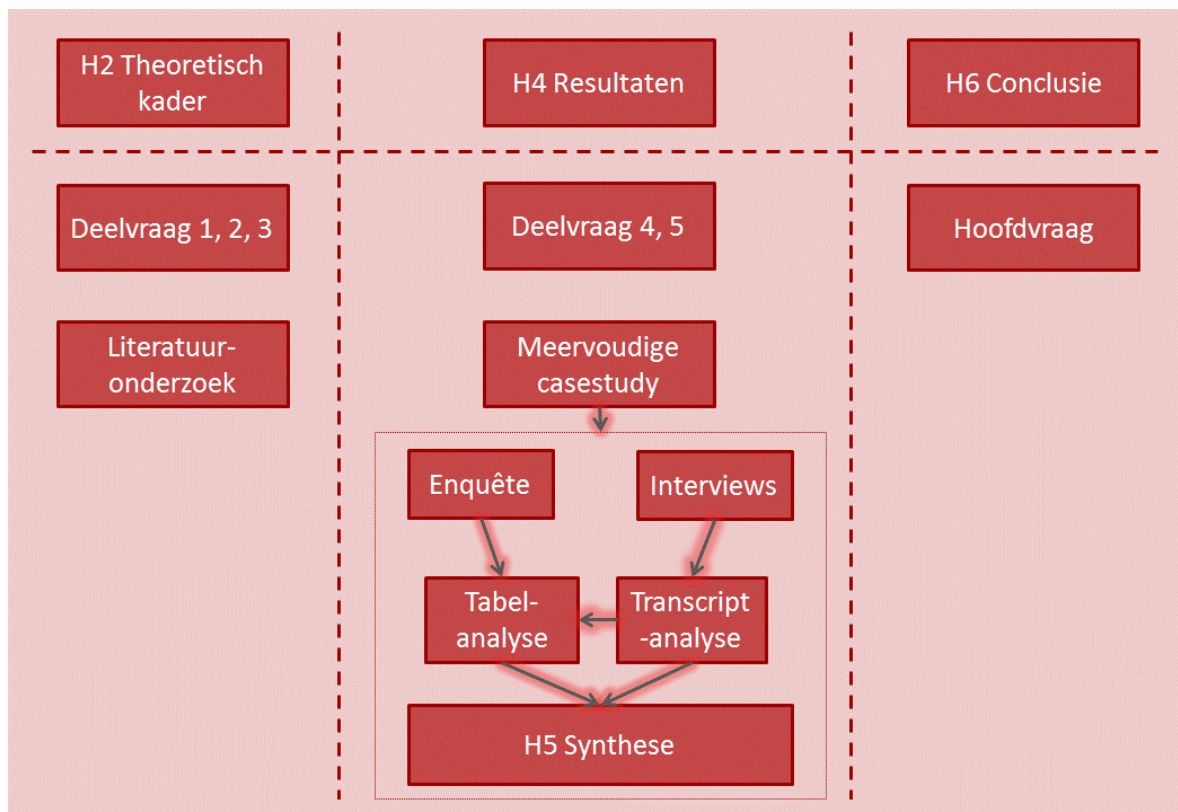


## 3. Methodologie

### 3.1 Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd en gevisualiseerd (zie Figuur 3) hoe dit onderzoek is vormgegeven en welke stappen zijn genomen om van onderzoeksvraag naar conclusie te komen. Het doel van het onderzoek is inzicht verkrijgen in hoeverre meer autonomie van de burger ook daadwerkelijk leidt tot meer tevredenheid over zowel het proces als het eindresultaat. Om dit doel te bereiken zijn verschillende methoden gebruikt. Welke onderzoeksmethoden om welke reden zijn toegepast tijdens het onderzoek wordt duidelijk aan de hand van dit hoofdstuk. Naast de methoden van dataverzameling worden in dit hoofdstuk ook de analysetechnieken besproken.

De beschrijving van de gebruikte onderzoeksmethoden en analysetechnieken valideert het onderzoeksproces en maakt het transparant. In dit onderzoek is gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode omdat dit het beste past bij een fenomeen waar niet veel voorbeelden van zijn, maar binnen elke casus wel een grote diversiteit aan keuzes is gemaakt (Ragin, 1994). Er zijn in Nederland nog niet veel CPO projecten (ZIN, 2015), binnen deze projecten heeft echter elke bewoner voor zichzelf veel verschillende keuzes gemaakt met verschillende beweegredenen. Vandaar de keuze voor een kwalitatieve aanpak boven een kwantitatieve aanpak.



Figuur 3. Schematische weergave onderzoeksopzet (eigen bewerking)

In Figuur 3 staat een schematisch overzicht van de onderzoeksopzet. Dit figuur geeft per hoofdstuk weer welke deelvragen worden beantwoord, welke onderzoeksmethoden daarvoor nodig zijn en welke analysetechnieken hierbij zijn gebruikt. Hieronder staat een herhaling van hoofd- en deelvragen ter herinnering. De beschrijving van toegepaste methoden en analysetechnieken gebeurt hierna.

*Hoofdvraag: In hoeverre zijn bewoners van Collectief Particulier Opdrachtgeverschap (CPO) projecten meer tevreden over het resultaat van collectieve zelfbouw wanneer zij tijdens het proces belangrijke keuzes zelf hebben kunnen maken?*

*Deelvragen:*

- 1. Wat houdt de trend van de toenemende autonomie van de burger in het vormgeven van hun eigen woonomgeving in?*
- 2. Wat is collectieve zelfbouw en wie zijn hier bij betrokken?*
- 3. Wat is tevredenheid en wat is de relatie met keuzevrijheid van bewoners?*
- 4. Welke keuzevrijheid hebben bewoners gehad in het CPO project en hoe tevreden zijn zij nu over het resultaat van verschillende onderdelen van het project?*
- 5. Welke lessen kunnen bewoners en professionals leren om tevredenheid in CPO projecten te verhogen?*

### **3.2 Literatuuronderzoek**

Deelvraag 1, 2 en 3 zijn beantwoord aan de hand van een literatuuronderzoek. De gevonden literatuur heeft inzicht verschaft in de begrippen zelforganisatie en self-governance, Collectief Particulier Opdrachtgeverschap en tevredenheid. Een deel van de literatuur is verzameld via verschillende online zoekmachines als Google Scholar en Scopus. Hierbij is gebruikgemaakt van zoektermen als *self-organisation*, *decision making*, *customer-oriented housing*, *co-commissioning* en *defining (residential) satisfaction*. Met behulp van het scannen van de samenvatting en onderzoekstermen in de gevonden literatuur is een eerste selectie gemaakt van artikelen. De selectie is gemaakt op basis van relevantie. Een artikel is gezien als relevant wanneer deze bijdroeg aan een antwoord op de deelvragen en een beschrijving deed binnen de context van planning van de woonomgeving. Zeker bij het onderwerp tevredenheid is gezocht naar onderzoeken naar de tevredenheid over de woonomgeving om een directe link te kunnen maken met het onderzoek. Nadat de eerste artikelen gevonden waren, is ook gebruik gemaakt van de methode 'snowballing'.

Dit houdt in dat de referenties van relevante artikelen zijn gebruikt voor het verder zoeken naar literatuur over dat onderwerp. Het nadeel van deze methode is echter dat via snowballing niet de meest recente onderzoeken kunnen worden gevonden omdat deze pas later zijn gepubliceerd dan het artikel werd geschreven (Flowerdew & Martin, 2005). Om wel gebruik te kunnen maken van de meest recente bevindingen is de inventarisatie van artikelen uitgebreid met congress papers van al bekende auteurs.

### 3.3 Case study benadering

*“The essence of a case study, ..., is that it tries to illuminate a decision or set of decisions, why they were taken, how they were implemented and with what result.”*

(Schramm, 1971, in Yin, 2009)

Voor het beantwoorden van deelvraag 4 en 5 en om de literatuur te kunnen vergelijken met de praktijk is een meervoudige casestudy gedaan. Zoals de quote van Schramm (1971, in Yin 2009) omschrijft, is casestudie-onderzoek de uitgelezen methode om inzicht te krijgen in beslissingen, wie deze maakt en wat het resultaat daarvan is. Aangezien dit de doelstelling van het onderzoek is, is gekozen om aan de hand van een meervoudige casestudy verschillende CPO projecten te analyseren.

Ook zijn casestudies van belang wanneer onbekend is welke onderwerpen er zijn of in ieder geval welke belangrijk zijn. Casestudies geven de gelegenheid om verder door te vragen en dieper te onderzoeken wat tijdens het onderzoek gevonden wordt (Yin, 2009; Flowerdew and Martin, 2005). Tevredenheid is een subjectief begrip waarbij het draait om hoe iemand iets ervaart. Deze ervaring kan verschillen per respondent. Via een casestudy kan een fenomeen breed worden onderzocht en blijft er ruimte om deze subjectiviteit beter te begrijpen (Ellet, 2007).

Een meervoudige casestudy geeft de mogelijkheid om verschillende projecten te betrekken in het onderzoek. Naar verwachting zal de mate van autonomie van bewoners tussen verschillende projecten meer verschillen dan van bewoners binnen één project. Door meerdere cases te bekijken, zal dit vergeleken kunnen worden (Yin, 2009).

In dit onderzoek bestaat de meervoudige casestudy uit interviews met meerdere bewoners per case met een voorafgaande enquête. De informatie uit de enquête helpt om het interview goed voor te bereiden en dieper op opvallende zaken in te kunnen gaan.

Een tweede reden voor de enquête is om verwachting, realiteit en tevredenheid te scheiden. Deze scheiding maakt dat respondenten minder snel hun tevredenheid laten afhangen van wat ze daarvoor hebben aangegeven over de eventuele verschillen tussen verwachting en resultaat. Zie Bijlage 1: Voorbereidende enquête voor de vragenlijst.

Voor de selectie van de cases is een aantal criteria opgesteld. Deze criteria geven aan de ene kant de mogelijkheid tot vergelijking tussen de cases, omdat er zorg voor wordt gedragen dat projecten een aantal aspecten overeenkomstig hebben. Dit is nodig om algemene conclusies te kunnen trekken en te voorkomen dat appels met peren worden vergeleken (Yin, 2009). Aan de andere kant is ook een aantal criteria gericht op de differentiatie tussen de cases. Deze verschillen dragen ook bij aan de mogelijkheid tot genereren omdat over een breder fenomeen uitspraken gedaan kunnen worden.

De gestelde criteria zijn de volgende:

1. *Het project moet afgerond zijn.*

Eén van de aspecten waar tevredenheid van afhangt is tijd. Er kan pas een volledige analyse gemaakt worden van het project wanneer deze opgeleverd is (Giese & Cote, 2000).

2. *Tijdens het project heeft de eindgebruiker (bewoner) een duidelijke rol gespeeld.*

Collectief Particulier Opdrachtgeverschap kent veel verschillende vormen. Wanneer de eindgebruiker enigszins betrokken is bij het project, lijkt het al snel de stempel CPO te krijgen. Omdat dit onderzoek de tevredenheid van bewoners bekijkt vanuit het perspectief van zelforganisatie zijn CPO projecten die grotendeels uitgevoerd zijn door externe partijen niet relevant.

3. *De projecten hebben een verschillende vorm van begeleiding en zijn in verschillende gemeenten uitgevoerd.*

Door initiatieven te selecteren die verschillende vormen van ondersteuning kennen, is de kans groter dat verschillende maten van autonomie in projecten naar voren komen. Wanneer alle projecten door één dezelfde gemeente of ondersteuner begeleid zijn, zullen zaken wellicht eerder op een vergelijkbare wijze geregeld zijn.

### **3.3.1 Semigestructureerde interviews**

Er is gekozen voor het afnemen van semigestructureerde interviews. Dit geeft structuur aan het interview, waardoor gewaarborgd wordt dat alle benodigde informatie opgehaald wordt en per respondent ook een minimale basis van dezelfde vragen beantwoord wordt. Door dezelfde vragen te stellen per respondent, zal een vergelijking gemakkelijker worden en is er minder kans op verschillen in interpretatie. In een semigestructureerd interview is naast de standaard vragen ruimte om door te vragen op onverwachte wendingen in het gesprek (Flowerdew & Martin, 2005). De interviews zijn opgenomen om te waarborgen dat de aandacht volledig naar het gesprek kan gaan en het interview niet beperkt wordt door de noodzaak om aantekeningen te maken (Longhurst, 2010).

Uit het eerder genoemde onderzoek van Asch (1956) blijkt dat conformiteit, het uiten van een andere mening dan jouw eigen vanwege groepsdruk, sterk vermindert wanneer deze los van de groep beantwoord kunnen worden. Dit onderzoek is gericht op de eigen mening van bewoners, los van het groepsresultaat. Daarom is gekozen voor persoonlijke interviews en bijvoorbeeld geen focusgroepen. Ook hebben respondenten de mogelijkheid gekregen om hun antwoorden anoniem te laten verwerken in het onderzoek, zodat de verleiding om mee te gaan met het algemene beeld zo klein mogelijk wordt gemaakt.

Zoals eerder aangegeven, kunnen ervaringen van bewoners verschillen. Om deze verschillen te kunnen identificeren en een zo breed mogelijk beeld te schetsen van een case zijn per project drie bewoners bevestigd over hun ervaringen en tevredenheid (Swanborn, 2008). In de selectie van bewoners is ook getracht om zo veel mogelijk differentiatie te hebben in mate van betrokkenheid en moment van instappen. Op deze manier komen alle verschillende kanten naar boven. Doordat deze differentiatie is gezocht, bleek het voldoende om drie bewoners per case te spreken.

Het onderzoek richt zich op de tevredenheid van bewoners vanuit het perspectief van zelforganisatie, hierom is er voor gekozen alleen bewoners te spreken. De tevredenheid van een gemeente of architect is voor dit onderzoek namelijk niet relevant. In Tabel 1 staat beschreven met wie gesproken is en wanneer. Alle interviews zijn gehouden bij de respondenten thuis.

Naam	Project	Locatie interview	Datum interview
CR	De Nooten	Zwolle	9 maart 2016
MW	De Nooten	Zwolle	13 maart 2016
ST	De Nooten	Zwolle	14 maart 2016
RS	Eelderzoom	Groningen	10 maart 2016
MM	Eelderzoom	Groningen	29 maart 2016
NF	Eelderzoom	Groningen	8 april 2016
GM	Neerwoldeiland	Eelderwolde	10 maart 2016
JW	Neerwoldeiland	Eelderwolde	21 maart 2016
HP	Neerwoldeiland	Eelderwolde	21 maart 2016

**Tabel 1. Overzicht gehouden interviews**

De respondenten van De Nooten zijn gevonden door een verzoek tot meewerken te sturen naar een algemeen e-mailadres van het project. Deze is door de beheerder van deze e-mail doorgestuurd naar bewoners van de koopwoningen. Hier zijn vijf reacties op gekomen en met drie een afspraak gepland. Bij zowel de Eelderzoom als Neerwoldeiland is aangebeld bij de huizen met het verzoek tot meewerken en met welwillenden ter plekke een afspraak ingepland. Om het interview laagdrempelig te maken is er voor gekozen om bewoners te vragen in 'gesprek' te gaan met de onderzoeker in plaats van een interview af te leggen.

De interviews zijn gericht op de keuzes die gemaakt zijn tijdens het proces en de tevredenheid achteraf. Bij het vragen naar keuzes moet rekening gehouden worden met de verschillende opties die een respondent heeft gehad (Ellet, 2007). Er is gekozen om te vragen naar vier bepalende aspecten van het proces van CPO: de locatie, het ontwerp, de planning en de kosten (Boelens & Visser, 2011; Tummers, 2011). Bij het opstellen van de vragenlijst voor de interviews zijn deze opties meegenomen.

Er is per onderwerp gevraagd naar de verschillende aspecten waar tevredenheid van afhangt, zoals verwachting vooraf en of een respondent een bepaald aspect belangrijk vindt. Daarnaast is direct gevraagd hoe tevreden iemand is met verschillende aspecten. In de vragen is duidelijk omschreven welke schaal wordt bedoeld. Tijd is meegenomen als variabele in de analyses. De volledige vragenlijst is terug te vinden in Bijlage 3: Interviewguide.

### 3.3.2 Documentanalyse

De documentanalyse is gebruikt om achtergrondinformatie te verkrijgen over de verschillende cases die onderzocht worden (O'Leary, 2004). Deze documentanalyse geeft de ruimte om meer informatie te kunnen gebruiken naast dat wat verkregen is uit de interviews. Het dient ook als voorbereiding op de interviews. Door voorafgaand aan de interviews al de achtergrond van de cases te kennen, was het voor de onderzoeker mogelijk om gerichte en case afhankelijke vragen te stellen. De documenten zijn gevonden op de webpagina's van de projecten<sup>1</sup>, gestuurd door respondenten en verkregen met medewerking van KUUB.

### 3.4 Positie van de onderzoeker

Tijdens het doen van onderzoek moet de onderzoeker zich bewust zijn van haar positie ten opzichte van respondenten. De rol of achtergrond die een onderzoeker heeft, zoals nationaliteit, sociale status, leeftijd of geslacht kan van invloed zijn op de verkregen data. Bijvoorbeeld in een onderzoek naar cultuur kan de positie van een onderzoeker uit een andere cultuur onbewust van invloed zijn (Rose, 1997). In dit geval is de onderzoeker tijdens het onderzoek aan het werk gegaan bij KUUB. KUUB is als procesbegeleider betrokken bij twee van de onderzochte projecten en is daarmee één van de externe partijen die wellicht invloed hebben gehad op de keuzevrijheid van bewoners.

De verbondenheid met deze partij kan van invloed zijn op in hoeverre respondenten nog kritisch (durven) zijn op de invloed van deze partij. Rose (1997, p309) beschrijft het belang van het uitspreken van deze positie: *“The relationship between the researcher and the researched should be made visible and open to debate”*. Tijdens de interviews heeft de onderzoeker dan ook open genoemd het onderzoek te doen voor haar opleiding en daarnaast aan het werk te zijn bij KUUB. Respondenten hebben aangegeven dit geen probleem te vinden. Enkeligen zagen zelfs hun kans om extra kritisch te zijn omdat naast het onderzoek, iemand van KUUB luisterde naar hun verhaal.

---

<sup>1</sup> Webpagina's: <http://www.denooten.nl/>, <http://www.kuub.info/project/neerwoldeiland/>, <http://www.kuub.info/project/eelderzoom/>

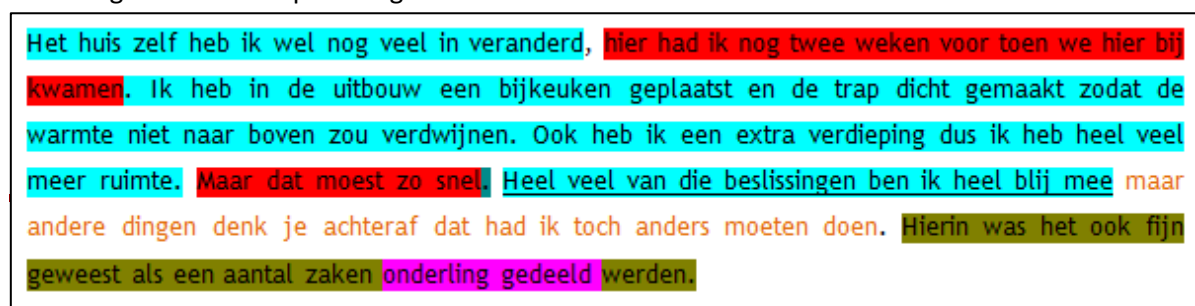
### 3.5 Analysetechnieken

#### *Transcriptanalyse*

De gehouden interviews zijn – met toestemming van de respondenten – opgenomen. Deze opnames zijn woordelijk getranscribeerd. Om aan de hand van deze verzamelde data een antwoord te kunnen geven op deelvraag 4 en 5 zijn deze transcripten geanalyseerd. In de transcriptanalyse is gebruik gemaakt van verschillende codes welke zijn toegewezen aan citaten, tekstdelen en signaalwoorden in de tekst. Deze codes zijn ingedeeld op thema. Van deze codes is een deel naar voren gekomen op basis van het theoretisch kader, dit zijn de gededuceerde codes. Tijdens de transcriptanalyse zijn ook nieuwe codes naar voren gekomen, de geïnduceerde codes. Beiden zijn meegenomen in het codeoverzicht, te zien in Bijlage 4. Coderingsoverzicht. Een voorbeeld van een geïnduceerde code is het onderscheid in contact tussen bewoners tijdens het proces en het contact tussen bewoners na oplevering. Uit hoofdstuk 2 bleek contact met projectgenoten belangrijk, tijdens de interviews kwam naar voren dat dit verschilt in tijd.

De verschillende codes die naar voren zijn gekomen uit de transcriptanalyse geven ook de structuur voor de bespreking van de cases in hoofdstuk 4. Deze thema's zijn de verschillende keuzes binnen CPO projecten die naar voren zijn gekomen in paragraaf 2.3 en zijn een onderdeel van het proces of resultaat waarover de tevredenheid van bewoners onderzocht wordt. Het aanhouden van deze thema's in de bespreking van de resultaten geeft structuur aan het hoofdstuk en maakt een vergelijking tussen de cases per onderdeel gemakkelijker.

Zinnen of zinsdelen die overeenkomen met de codes of het betreffende thema beschrijven, zijn met een kleur gemarkeerd in de transcripten. Er is gekozen om met verschillende kleuren te werken om onderscheid te kunnen maken tussen verschillende onderwerpen. Een voorbeeld van het toewijzen van de kleuren in een transcript is te zien in Figuur 4. Voorbeelden of omschrijvingen van incidenten zijn niet meegenomen tenzij deze een waarde aan of omschrijving gaven over een bepaald thema. Zoals in de zin “*Zelfs mijn jongste van 4 is behoorlijk aangesproken omdat hij op zijn fietsje door de tuin ging (CR, 2016)*”. Dit is een citaat waarin iemand door middel van een voorbeeld haar tevredenheid over de code ‘contact met bewoners na bouw’ uitspreekt. Hierin is niet zozeer de fiets of haar zontje belangrijk, maar wel de waarde die iemand uitspreekt over het onderlinge contact na oplevering.



Het huis zelf heb ik wel nog veel in veranderd, hier had ik nog twee weken voor toen we hier bij kwamen. Ik heb in de uitbouw een bijkeuken geplaatst en de trap dicht gemaakt zodat de warmte niet naar boven zou verdwijnen. Ook heb ik een extra verdieping dus ik heb heel veel meer ruimte. Maar dat moest zo snel. Heel veel van die beslissingen ben ik heel blij mee maar andere dingen denk je achteraf dat had ik toch anders moeten doen. Hierin was het ook fijn geweest als een aantal zaken onderling gedeeld werden.

**Figuur 4. Voorbeeld gecodeerd transcript.**



## **Tabelanalyse**

Aanvullend aan de transcriptanalyse is een tabelanalyse gedaan. Deze tabelanalyse geeft de ruimte om de resultaten van de voorafgaande enquêtes en een deel van de transcriptanalyse samen te brengen. Daarnaast zorgt de weergave in tabelvorm er voor dat resultaten in één oogopslag inzichtelijk worden en daardoor ook gemakkelijk gelijkenissen en verschillen herkend kunnen worden.

De tabelanalyse is gedaan op vijf verschillende onderdelen van het CPO project. Een aantal codes is niet meegenomen in de tabellen omdat hier niet een waarde aan te koppelen is of omdat deze een uitgebreidere uitleg vragen.

Om de tabellen te kunnen invullen, zijn waarden toegevoegd aan de citaten in de transcripten. Alle waarden binnen een interview zijn samengevoegd tot één score. Tijdens het verzamelen van de data zijn deze waarden op verschillende schalen gevraagd. Hoe belangrijk iemand een bepaald thema vond, is gevraagd aan te geven op een schaal van 1 tot 6. Hoe tevreden iemand over een thema is, is echter gevraagd op een schaal van 1 tot 10. Om alsnog een eenheid te krijgen in de tabel en beide cijfers gemakkelijk vergelijkbaar te maken, zijn de waarden omgezet tot plussen en minnen. Hoe de cijfers toebedeeld zijn aan een plus of een min is te zien in Tabel 2.

<b>Oordeel</b>	<b>Schaal</b>	<b>--</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>+</b>	<b>++</b>
Belangrijk	1 tot 6	1	2, 3	-	4, 5	6
Tevreden	1 tot 10	1, 2	3, 4	5, 6	7, 8	9, 10

**Tabel 2. Toebedeling cijfers aan – of +**

### 3.6 Introductie cases

Aan de hand van de opgestelde criteria zijn de volgende cases geselecteerd. Deze cases zijn gevonden door te zoeken op websites van Bouwen In Eigen Beheer, KUUB, het Informatiecentrum voor eigen bouw en Platform31<sup>2</sup>.

Het aantal CPO projecten dat binnen de gestelde criteria valt, is beperkt. Daarnaast was het bij een groot deel van de projecten moeilijk om contact te krijgen omdat contactgegevens niet te verkrijgen zijn of niet gereageerd werd op de contactverzoeken. In eerste instantie is getracht drie projecten in verschillende gemeenten én met verschillende begeleiders te onderzoeken. De projecten die uiteindelijk onderzocht zijn, liggen wel in drie verschillende gemeenten. Twee ervan zijn echter door het zelfde bureau begeleid (KUUB). Om toch verschillen te kunnen waarborgen is overlegd met de betrokken projectleiders van KUUB en is de keuze gevallen op de projecten Neerwoldeiland en Eelderzoom. Deze projecten hebben in werkwijze en ontwikkeling volgens KUUB sterk van elkaar verschild. Op de volgende pagina's worden alle drie de projecten kort geïntroduceerd.

---

<sup>2</sup> Gebruikte webadressen: <http://bouwenineigenbeheer.nl/>, <http://www.kuub.info/>, <https://iceb.nl/>, <http://www.platform31.nl/>.

### **De Nooten, Zwolle**

De Nooten is een cluster huizen in de Muziekwijk in Zwolle aan de Von Weberhof en de Lortzinghof, zie Figuur 5. In 2006 werd duidelijk dat de oude bebouwing op deze plek niet meer rendabel was om te renoveren. Een aantal bewoners is echter zo gehecht aan de plek, dat zij in 2007 gaan rondkijken welke opties er zijn voor nieuwbouw. Pas in 2012 is begonnen met bouwen, waarna in 2014 de huizen zijn opgeleverd (CR, 2016; ST, 2016). Binnen dit project vallen 17 appartementen en 19 eengezins-rijwoningen, waarvan de helft koop en de helft (sociale)huur is. De woningen zijn gebouwd volgens een mens- en milieuvriendelijk principe. Tijdens de bouw is gebruik gemaakt van natuurlijke materialen en veel duurzame maatregelen zoals drielaags glas, zonnepanelen en houtwolisolatie. De energiezuinige insteek van het project heeft een aantal voordelen: het brengt naast wooncomfort en duurzaamheid ook lagere woonlasten met zich mee (de Nooten, 2013; Toorenborg, 2014).

Het cluster van woningen is gebouwd in een U-vorm en heeft een gemeenschappelijke binnentuin welke door de bewoners zelf is ingericht en wordt onderhouden. Naast duurzaamheid had de vereniging/stichting ook 'nabuurship' als één van hun speerpunten, de gezamenlijke binnentuin is hier een uiting van (de Nooten, 2013; van Toorenborg, 2014).

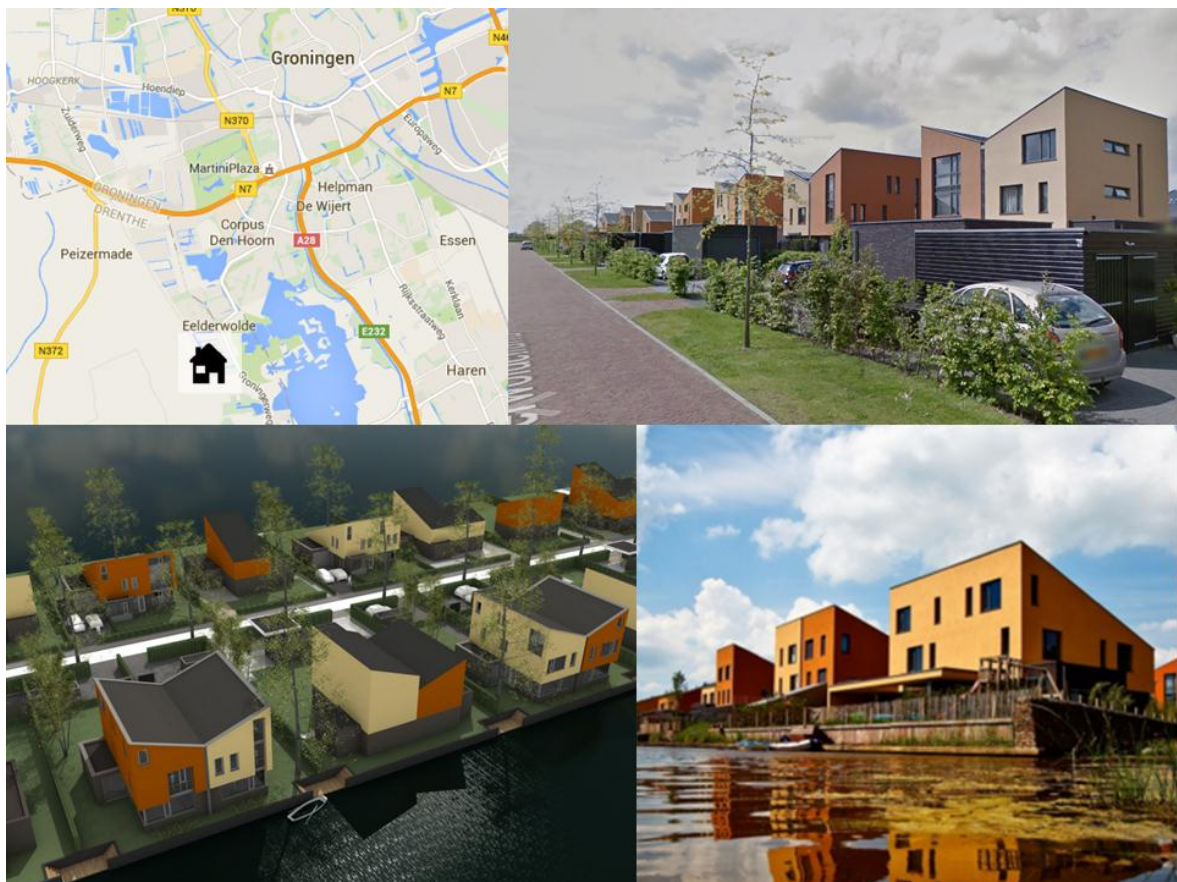


**Figuur 5. Locatie en impressie project De Nooten, Zwolle. (Bronnen: Verhaagen, 2013; Toorenborg, 2014; Google Maps, 2016 met eigen bewerking.)**

### **Neerwoldeiland, Eelderwolde**

Neerwoldeiland ligt ten zuiden van de stad Groningen, vlak bij het Paterswoldsemeer. Het eiland bevat 33 woningen aan een doodlopende straat welke toegankelijk is door een brug. Alle huizen staan rondom deze straat met de achtertuin grenzend aan het water, zoals ook te zien is in

Figuur 6. De vrijstaande huizen hebben een waarde van rond de €800.000 de twee-onder-een-kapwoningen zijn rond de €500.000 á €600.000 waard (Funda, 2016a). De eerste groep bewoners is in 2008 al bij elkaar gekomen, zij zijn begonnen met bouwen in 2009 en drie jaar later is het volledige project opgeleverd (KUUB, 2016). In eerste instantie had de gemeente Tynaarlo een strikt beeldkwaliteitsplan voor dit eiland. Wanneer bewoners gezamenlijk hadden bedacht hiervan af te wijken, stond de gemeente hier voor open mits het eiland een eenduidig totaalbeeld zou houden. Door kleuren en verhoudingen op elkaar af te stemmen kon deze eenheid geborgd worden en hadden bewoners toch nog ruimte voor eigen inbreng op dit onderdeel. De bewoners hebben zich verenigd in de Vereniging Neerwoldeiland om het bouwproces in goede banen te leiden (Hoexum, 2010; KUUB, 2013b).



**Figuur 6. Locatie en impressie Neerwoldeiland. (Bronnen: KUUB, Neerwoldeiland, 2013b; Google Maps, 2016 met eigen bewerking.)**

## **Eelderzoom, Groningen**

Aan de westrand van Groningen, in de wijk Vinkhuizen zijn binnen het project Eelderzoom in totaal 60 woningen gebouwd in 4 blokken. Twee blokken met rijwoningen in de vorm van 13 'pleinwoningen' en 24 'verandawoningen' zijn ontwikkeld onder het concept CPO, de andere twee blokken zijn neergezet door woningbouwvereniging de Huismeesters. De eerste informatieavond vond al in 2006 plaats, in 2008 is gestart met bouwen en in 2009 is het opgeleverd (KUUB, 2016a). De waarde van de woningen ligt tussen de €200.000 en €300.000 (Funda, 2016b). De locatie en een impressie van de veranda- en pleinwoningen is te zien in Figuur 7. De Verandawoningen aan de Onxystraat kijken uit over een brede ecologische parkzone, de veranda aan de achterkant van het huis is gericht op dit uitzicht (in de figuur rechts). De Pleinwoningen (linksonder) liggen aan het Boraxplein en zijn voornamelijk gebouwd met een ruime en praktische indeling. Deze samenwerking heeft gezorgd voor een eenheid in de uitstraling van de huizen en een voordelige inkoop van ventilatie, sanitair en tuininrichting (KUUB, Eelderzoom, 2013a).



**Figuur 7. Locatie en Impressie Eelderzoom. (Bronnen: KUUB, Eelderzoom, 2013a; Google Maps, 2016 met eigen bewerking.)**



## 4. De verhalen van bewoners

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de cases behandeld. Wat bewoners verteld hebben in de interviews is per onderwerp opgeschreven. Allereerst een korte beschrijving van wat er uit de enquête voorafgaand aan de interviews gekomen is. Daarna volgt een bespreking van alle drie de cases apart, aan de hand van de verschillende thema's die naar voren gekomen zijn. Een aantal thema's wordt beschreven aan de hand van de transcriptanalyse. De thema's waar directe waarden aan gekoppeld kunnen worden, zijn weergegeven in een tabel met toelichting.

Wegens privacy-redenen zijn alleen initialen van de respondenten gebruikt. Onderdelen van de resultaten kunnen in enkele gevallen één op één aan een huis gekoppeld worden en enkele respondenten hebben aangegeven dit niet prettig te vinden. De resultaten van de enquête zijn verwerkt in de tabelanalyses. De uitkomsten van de enquête staan in Bijlage 2. Resultaten enquête.

### 4.1 De Nooten, Zwolle

Binnen het project De Nooten in Zwolle zijn drie bewoners geïnterviewd van de in totaal 18 koopwoningen. Als eerste ST, één van de eerste betrokkenen bij het project. In eerste instantie betrokken als adviseur en ervaringsdeskundige, vanaf een later moment ook toekomstig bewoner, nu eigenaar van een grondgebonden woning. Daarnaast CR, twee weken voor de start van de bouw betrokken geraakt, eigenaar van een grondgebonden woning. En als derde MW, vroeg in het proces ingestapt en nu eigenaar van één van de appartementen van De Nooten.

Het project De Nooten in Zwolle kent een grote mate van zelfbestuur. Bewoners hebben zelf het initiatief genomen om dit project te beginnen en de procesbegeleider heeft een kleine rol gespeeld in de totstandkoming van het geheel. Het contact met andere partijen is in altijd door (een afvaardiging van) de bewoners zelf gedaan.

#### *Totstandkoming van het project*

Alle respondenten is gevraagd wanneer ze in het project zijn gestapt en wat hun rol was in de ontwikkeling. Ook is gesproken over de verschillende betrokken partijen. Een samenvoeging van deze antwoorden geeft een beeld van de totstandkoming van het gehele project. ST vertelt dat in 2006 al begonnen is met het project. In eerste instantie had de initiatiefnemer een andere locatie op het oog, waar een samenvoeging zou komen van de bestaande woningen en nieuwbouw.

Dit eerste plan is echter afgekeurd door de gemeente Zwolle waarna gekozen is voor een nieuwe locatie en een nieuw ontwerp. De grond van de nieuwe locatie was in eigendom van Stichting Wonen Zwolle (SWZ). *“SWZ is de financiële opdrachtgever en zij hebben ons altijd*

*beschouwd, en dat vind ik heel mooi, als inhoudelijke opdrachtgever (ST, 2016)”. Deze samenwerking heeft geresulteerd in 36 woningen waarvan de helft particulier eigendom en de andere helft wordt verhuurd door SWZ.*

### ***Betrokkenen***

Onderstaande betrokkenen zijn naar voren gekomen uit de interviews. Het kan zijn dat er meer partijen betrokken waren, maar deze niet genoemd zijn door de respondenten.

- Kopers/bewoners (18 woningen)
- Gemeente Zwolle
- Stichting Wonen Zwolle (verhuurder, eigenaar van 18 woningen en de parkeergarage)
- Katja van der Valk (procesbegeleiding)
- Bestuur van de stichting (bewoners)
- Van Ringen (architect)
- Van der Maazen bouwgroep (aannemer)

CR is vrij laat ingestapt waardoor zij weinig heeft meegekregen van de samenwerking met andere partijen. Zowel MW als ST geeft aan dat het stedenbouwkundig plan van de gemeente, waar niet of nauwelijks van afgeweken kon worden, een grote stempel heeft gedrukt op het project. De paragraaf ‘ontwerp project’ gaat hier verder op in. De tevredenheid over de aannemer verschilt tussen de respondenten, uiteindelijk heeft dit weinig invloed heeft op het resultaat. Ook geven respondenten voorzichtig aan dat er een klein verschil leek te zijn tussen initiatiefnemers en de rest van de bewoners. Dat deze initiatiefnemers zo veel werk hebben verzet en zo intensief betrokken zijn geweest in het hele proces wordt gewaardeerd, maar gaf sommige bewoners het gevoel dat die personen daarmee ook een grotere stem hadden in het geheel. Mede om deze reden is onlangs een nieuw bestuur aangesteld.

### ***Contact bewoners tijdens bouw***

In het project in Zwolle stond het ‘noaberschap’ zeer hoog op de agenda. Uit de interviews blijkt samen bouwen een middel; het doel was een samenhangende en duurzame leefgemeenschap waarin veel dingen gedeeld worden. Voorbeelden hiervan zijn een gezamenlijke tuin, parkeergelegenheid en dakterras. ST noemt dat transparantie tijdens het proces erg belangrijk is geweest. Hij heeft vanuit het bestuur altijd zijn best gedaan open te zijn en alles te bespreken om een goed contact met en tussen bewoners te bevorderen.



Volgens respondenten is er tijdens de bouw een verschil geweest tussen het bestuur en de rest van de bewoners. *“Er was een houding van: ik ben een klant en het bestuur is degene die het doet (ST, 2016).”* Daarnaast werd door respondenten aangegeven dat er verschillende belangen merkbaar waren tijdens het proces. Bewoners van de grondgebonden woningen wilden soms iets anders dan appartementbewoners. Het zelfde gold voor verschillen tussen mensen met kinderen en zonder kinderen. Hierdoor waren de toekomstige bewoners het lang niet altijd met elkaar eens.

De betrokkenheid van bewoners verschilde al vanaf het begin: *“Achteraf waren er toen al mensen die in de buurt woonden en niet eens op vergaderingen kwamen. (CR, 2016)”*. Hieruit blijkt een verschil in verwachting en houding vooraf in het onderlinge contact, wat een signaal had kunnen zijn voor het hoe het contact zou zijn na oplevering.

### **Contact bewoners na oplevering**

Eén van de respondenten ziet duidelijk een relatie tussen het samen bouwen en het onderlinge contact daarna. *“De drempel om contact te hebben is gewoon veel lager in zo’n project. (ST, 2016)”*. Er worden regelmatig borrels georganiseerd, er zijn verschillende ‘clubjes’ en de bewoners die dat willen, zitten samen in één whatsappgroep. CR vindt het contact onderling echter nog steeds tegenvallen: *“We organiseren zeker dingen samen, maar dit mag van mij echt nog wel meer (CR, 2016)”*. Volgens haar komt dit wellicht door een verschil in verwachting. Als zij van tevoren had geweten hoe anderen hier over dachten, was ze hier waarschijnlijk niet gaan wonen. *“Samendoen was voor mij het belangrijkste (CR, 2016)”*.

ST had vanaf het begin al iets minder behoefte intensief onderling contact. Hij heeft bijvoorbeeld bewust voor een hoekwoning gekozen aan de rand van het project en niet midden in. Hij is nu tevreden over het huidige contact met medebewoners. MW vond de gemeenschappelijkheid zeer belangrijk en ervaart dit naar eigen zeggen ook als ruim voldoende. *“Ik geef het contact een 8. Ja absoluut! De eetclub en de fietsclub en de tuingroep. Er is genoeg, ja er is genoeg (MW, 2016)”*. Het ontwerp van het appartementencomplex is volgens alle drie de respondenten wel een belemmering voor het contact. Doordat de galerij op de straat gericht is, hebben de appartementen weinig interactie met de gemeenschappelijke binnentuin. Deze ontevredenheid is ook terug te zien in de paragraaf ‘ontwerp van het project’.

Zowel tijdens de bouw als na oplevering van de huizen, is voor alle respondenten het contact met andere bewoners belangrijk geweest. Het ‘noaberschap’ was één van de onderdelen die centraal stonden in het project.

In hoeverre respondenten hier nu tevreden over zijn, hangt af van hun verwachting vooraf en de huidige behoefte. Respondenten die lagere verwachtingen hadden, zijn nu meer tevreden. Ze geven aan dat wanneer verwachtingen over het onderlinge contact van tevoren beter in beeld waren gebracht, de tevredenheid van bewoners over dit aspect wellicht groter zou zijn.

### **Tabelanalyse**

Hieronder worden zes thema's geanalyseerd aan de hand van een tabel. Bij de onderdelen die niet relevant of besproken zijn, staat een punt. In de meeste gevallen is dit omdat iemand heeft aangegeven een bepaald onderdeel niet belangrijk te vinden, waardoor verder bespreken niet relevant was. Daarnaast kan het bijvoorbeeld zijn dat iemand pas zo laat is ingestapt dat de planning al niet meer relevant was. De grijs gemarkeerde antwoorden zijn rechtstreeks uit de enquête gebleken. De antwoorden die lichtrood gemarkeerd zijn, zijn verkregen uit de transcriptanalyse of een combinatie van enquête en transcript.

#### **Locatie van het project**

<b>Locatie project</b>	<b>Belangrijk</b>	<b>Verwachting</b>	<b>Resultaat</b>	<b>Keuzevrijheid</b>	<b>Tevredenheid</b>
<b>CR</b>	-	Gemeente	Gemeente	--	+
<b>MW</b>	+	Gemeente	Gemeente	-	+
<b>ST</b>	+	Gemeente	Bewoners	0	++

**Tabel 3. Locatie project De Nooten, Zwolle**

Respondenten zijn gevraagd hoe zij de locatie van het project waardeerden. Uit de antwoorden bleek voor bewoners een verschil te zijn tussen de locatie van hun huis binnen het project en de locatie van hun huis in de omgeving. Daarom zijn deze twee gescheiden in de resultaten.

Locatie speelt een verschillende rol voor de respondenten. Voor CR was de locatie van het project ondergeschikt aan de gezamenlijkheid, dit is ook terug te zien in Tabel 3. ST daarentegen geeft aan sterk voor de plek aan het water gevallen te zijn *“Ik vind de wijk leuk, ik vind de ligging goed. Ja! (ST, 2016)”*. Alle drie de respondenten benoemen dat ligging ten opzichte van de stad, het groen en de dichtbij zijnde voorzieningen belangrijk is geweest en nu goed bevalt. Omdat het project al begonnen was, hadden MW en CR tijdens het project geen keuze in de locatie. Dit heeft echter weinig invloed op hun tevredenheid omdat zij alsnog, voor instappen in het project, wel bewust voor deze locatie hebben gekozen. Locatie is voor alle drie op een bepaalde manier belangrijk, maar de keuzevrijheid ligt voor twee mensen dus op een ander moment.

## Locatie binnen het project

Locatie huis	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
CR	0	Gemeente	Gemeente	--	++
MW	+	Gemeente	Gemeente	++	++
ST	+	Gemeente	Bewoners	++	++

Tabel 4. Locatie huis De Nooten, Zwolle

De keuzevrijheid binnen het project verschilt tussen deze respondenten. ST en MW hebben door hun vroege betrokkenheid bij het project als één van de eersten hun kavel/appartement kunnen kiezen, vandaar de hoge score op keuzevrijheid in de tabel. Beiden zijn ook erg tevreden. *“Ik vind zo’n plek aan de rand nu heel prettig (ST, 2016)”*. CR heeft daarentegen geen keuze gehad en is met weinig verwachtingen het project ingestapt: *“Ik wilde eerst de hoekwoning, maar toen was als enige dit huis nog vrij. Eerst dacht ik, tussenwoning wat moet ik daarmee? Maar nu ben ik heel blij dat ik hier zit... Dus eigenlijk ben ik heel blij dat ik geen keuze had en is het nu misschien wel beter uitgevallen dan wanneer ik wel op mijn voorkeur had kunnen wonen (CR, 2016).”* Er is in Tabel 4 duidelijk verschil te zien tussen de keuzevrijheid in de locatie. De mate van tevredenheid komt echter wel overeen tussen de drie respondenten. Keuzevrijheid in de locatie binnen het project hoeft in dit project dus geen voorwaarde te zijn voor tevredenheid.

## Ontwerp huis

Ontwerp huis	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
CR	+	Architect	Architect	++	+
MW	+	Architect	Ik	++	++
ST	++	Ik	.	++	++

Tabel 5. Ontwerp huis De Nooten, Zwolle.

In de indeling en de grootte van de huizen hebben alle respondenten veel keuzevrijheid gehad, zoals ook te zien in Tabel 5. Over het algemeen vonden respondenten het ontwerp van hun huis belangrijk en zijn ze (zeer) tevreden. *“Binnen is het echt mijn droomwoning geworden (ST, 2016)”*.

CR is vrij laat in het project gestapt, maar geeft ondanks dat toch aan dat zij alsnog in het ontwerp heel veel keuzevrijheid heeft gehad. *“Het huis zelf heb ik wel nog veel veranderd, hier had ik nog twee weken voor toen we hier bij kwamen. Ik heb veel dingen anders gedaan, maar dat moest zo snel. Heel veel van die beslissingen ben ik heel blij mee, maar andere dingen denk je achteraf dat had ik toch anders moeten doen (CR, 2016)”*.

ST en MW zijn al vroeg ingestapt en hebben hier meer tijd voor gehad. *“Ik heb heel veel dingen, vooral deuren en muren veranderd. Nee, ik ben heel blij met de indeling. Dat helpt echt wel als je zo veel invloed er op hebt (MW, 2016)”*. Keuzevrijheid in het ontwerp van het huis heeft voor deze respondenten sterk bijgedragen aan de huidige tevredenheid over het huis.

### Ontwerp project

Ontwerp project	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
CR	+	Architect	Architect	--	-
MW	+	Architect	Gemeente	0	0
ST	0	Ik	Gemeente	0	0

Tabel 6. Ontwerp project De Nooten, Zwolle.

In het ontwerp van het project als geheel hebben de respondenten aangegeven weinig keuzevrijheid te hebben gehad. *“We konden in heel beperkte mate wel meedenken (MW, 2016)”*. De gemeente Zwolle had voor de wijk al een beeldkwaliteitsplan. Het allereerste ontwerp, met behoud van een aantal oude woningen viel hier niet binnen en er waren strenge voorschriften voor het tweede ontwerp. MW geeft aan dat ook de architect een relatief vast plan had. *“Wij hebben ontzettend gevochten voor een aantal dingen. Dat is de kleur van de huisjes, dat wilde hij niet. Architecten willen altijd alles alleen maar wit, zwart en grijs. ... Uiteindelijk heeft ie meebewogen, dus dat is heel fijn (MW, 2016)”*. Respondenten zijn tevreden over de gezamenlijke tuin, parkeergelegenheid en de kleuren aan de binnenkant. Een gezamenlijke binnenruimte en de ligging van de galerij van de appartementen wordt aangegeven als dingen die respondenten achteraf anders hadden gewild.

Voornamelijk op dit onderdeel is de invloed van andere partijen groot geweest, wat de keuzevrijheid van bewoners heeft beperkt. Ook nu na oplevering van het project is in tabel 6 te zien dat bewoners nog steeds niet tevreden zijn over het ontwerp. Meer keuzevrijheid in dit ontwerp had waarschijnlijk tot een hogere tevredenheid geleid.

### Planning

Planning	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
CR	+	Architect	Architect	--	.
MW	-	.	.	.	.
ST	+	Architect	SWZ+Gemeente	--	+

Tabel 7. Planning De Nooten, Zwolle

Over de planning van het project is met respondenten van De Nooten weinig gesproken. Dit is mede omdat CR zo laat is ingestapt dat zij hier weinig mee te maken heeft gehad en MW de planning niet belangrijk vond. ST is vanaf een vroeg stadium betrokken geweest en geeft wel aan dat hij niet veel invloed heeft gehad op de planning: *“Die combinatie van ontwikkelaar (MWZ) en gemeente hebben heel sterk de planning bepaald. Daar waren we wel afhankelijk van. ... En dan ook dat hele gedoe met bouwvergunningen. Daarmee is de invloed wel heel groot geweest. (ST, 2016)”*. Uit Tabel 7 blijkt echter dat ST toch niet ontevreden is over de planning. Hierover zegt hij *“Al met al heeft het 9 jaar gekost, het zijn wel projecten van de lange adem. Maar ja, uiteindelijk als je er een keer woont, dan ben je het ook weer kwijt (ST, 2016).”* Keuzevrijheid in planning heeft dus weinig invloed gehad op de huidige tevredenheid van respondenten van De Nooten in Zwolle.

### Kosten

Kosten	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
CR	+	Anders	Ik	+	+
MW	+	Anders	Anders	0	0
ST	+	Anders	.	.	.

Tabel 8. Kosten De Nooten, Zwolle

Ook de kosten zijn tijdens de interviews in Zwolle weinig naar voren gekomen. Zowel MW als CR geeft aan dat er zeker extra kosten zijn gemaakt. *“In verhouding denk ik dat het wel een redelijk duur appartement was. Maar ik ben er heel blij mee (MW, 2016).”* *We hebben best wel veel geld uitgegeven en het is ook best wel een duur huis geworden, maar daar hebben we eigenlijk gewoon niet over nagedacht. Het was wel duur, was af en toe wel even slikken, maar het is nu wel goed. (CR, 2016).”* Daarnaast vertelt ST dat er gebruik is gemaakt van subsidies van de gemeente voor de professionele begeleiding en voor het duurzaam bouwen. Dit is ervaren als een prettig steuntje in de rug. Individuele keuzevrijheid in kosten wordt ook bepaald door wat bewoners als groep willen. Hierin zijn keuzes gemaakt die bewoners zelf niet altijd nodig vinden. Keuzevrijheid en tevredenheid over de kosten worden dus onder andere bepaald door medebewoners.

Kosten die gemaakt worden, zijn bij deze respondenten een bewuste keuze geweest, maar lijken inherent te zijn aan het resultaat. De tevredenheid hierover was dan ook voor alle drie de respondenten lastig uit te drukken tijdens het gesprek. Twee respondenten geven aan dat hun huis duurder is dan misschien verwacht, maar dit wel maakt dat ze nu meer tevreden zijn dan wanneer ze bepaalde dingen niet hadden gedaan uit financiële overwegingen. Kosten zullen dus altijd een bewuste keuze zijn, aangezien bewoners in dit project geen onbeperkt budget hebben.

## ***Aanbevelingen***

Uit de interviews kwam een aantal zaken naar voren die bewoners wellicht achteraf anders hadden gedaan of die ze aanraden aan anderen. De belangrijkste aanbevelingen zijn:

Voor bewoners

- Procesbegeleider aannemen. Respondenten geven aan dat het achteraf toch prettig was geweest als een buitenstaander het overzicht had gehad en kon adviseren.
- Gemeenschappelijke ruimte maken. Ondanks de insteek van het project, zou het contact onderling meer mogen. Een gemeenschappelijke ruimte had hierin bijgedragen.
- Meer durf als bewoner om tegen bestaande plannen van gemeente in te gaan. Achteraf bleek veel meer mogelijk bij goed doorvragen.

Voor professionals

- Doe actief aan verwachttingsmanagement. Respondenten geven aan dat het goed is zo vroeg mogelijk in het proces in kaart te brengen wat alle bewoners verwachten. Daarnaast zou een professional ook aan mogen geven wat realistisch is om te verwachten als bewoner.
- Breng de wensen van bewoners samen en faciliteer ontmoeting, zodat dat ideeën gedeeld kunnen worden. Zo kunnen bewoners ook van elkaar leren.

## ***Keuzevrijheid versus tevredenheid***

De keuzevrijheid in dit project verschilt per onderdeel. De locatie en het ontwerp van het project als geheel zijn grotendeels door gemeente en architect bepaald. Respondenten hadden hier meer over te zeggen willen hebben. Ze geven aan dat ze achteraf best wat brutaler hadden kunnen zijn in het vervullen van hun eigen wensen. Keuzevrijheid in het ontwerp van het huis, zowel binnen als buitenkant lijkt het belangrijkste te zijn geweest voor bewoners.

In het huis zelf, de locatie van het huis en de indeling, hadden respondenten meer keuzevrijheid dan op andere onderdelen. Op deze onderdelen scoort in de meeste gevallen de tevredenheid ook hoger dan op de onderdelen waar een lagere keuzevrijheid was. Opvallend is dat de respondent die het laatst in het project is gestapt op dit moment, en daardoor wellicht beperkt is in haar keuzevrijheid, minder tevreden is dan de andere twee respondenten.

## 4.2 Neerwoldeiland, Eelderwolde

Op Neerwoldeiland zijn drie bewoners gesproken, alle drie in hun eigen huis. Er is gesproken met GM, bedenker en initiatiefnemer van het project en nu eigenaar van een vrijstaande woning. Daarnaast is gesproken met JW (eigenaar vrijstaande woning) en HP (eigenaar twee-onder-een-kap woning) welke beide tijdens de eerste inschrijfronde in 2008 bij het project zijn aangesloten. Er is een duidelijk verschil tussen hoe respondenten verschillende zaken ervaren, dit zal te zien zijn in de onderstaande beschrijving.

Het project Neerwoldeiland in Eelderwolde is net als de vorige case geïnitieerd door de bewoners zelf. Ook in de uitwerking hebben bewoners veel zelf gedaan. Een deel van het werk is overgenomen door de procesbegeleider van KUUB. Bewoners hebben zelf verschillende partijen gekozen en een deel van het contact gehad met deze partijen. De mate van zelfbestuur ligt ook in dit project zeer hoog, maar is iets meer begeleid door externen dan in Zwolle.

### ***Totstandkoming van het project***

Begin 2007 heeft de initiatiefnemer GM een brief geschreven naar de gemeente met het verzoek een CPO project te mogen ontwikkelen. Dit was *“naar aanleiding van een nota van het ministerie van VROM om de particulier wat meer inspraak en betrokkenheid te geven en de macht van projectontwikkelaars wat te breken. (GM, 2016)”*. De gemeente ging akkoord onder de voorwaarde dat professionele begeleiding ingehuurd zou worden. Naar aanleiding hiervan is KUUB benaderd door de betrokkene. In 2008 is een inschrijfronde geweest voor bewoners waar 22 kopers zich hebben ingeschreven. Dit was echter nog niet genoeg voor de 33 geplande huizen. Onder andere door het begin van de crisis heeft het nog een aantal jaren geduurd voor alles verkocht is. Door deze vertraging en onzekerheid is een aantal van de eerste kopers al afgehaakt. Door een aantal aanpassingen van het oorspronkelijke plan (twee-onder-een-kapwoningen vrijstaand maken en andersom) en het aantrekken van de markt is alles verkocht en kon in mei 2010 gestart worden met de bouw en zijn de huizen uiteindelijk in 2011/2012 opgeleverd.

### ***Betrokkenen***

In de interviews is voornamelijk gesproken over de procesbegeleiding, aannemer en architect. Hierover waren respondenten niet altijd positief. Andere betrokken partijen zijn vergeten of hebben in de herinnering van respondenten weinig invloed gehad op het hele project.

De betrokkenen die naar voren komen uit de interviews zijn:

- Gemeente Tynaarlo
- KUUB, stichting voor particuliere bouw (procesbegeleider)

- MAAS architecten (architect)
- Bouwgroep Dijkstra Draaisma (aannemer)
- BAM (onderaannemer, aansluitingen nuts)

De gemeente had een strak beeldkwaliteitsplan waar uiteindelijk op enkele punten wel van afgeweken kon worden. Hierover zijn alle drie de respondenten redelijk tevreden. De procesbegeleider deed echter veel minder dan verwacht en leek in een aantal zaken verschillende belangen te hebben. Dit gaf respondenten een afstandelijk, niet klantgericht gevoel. Daarnaast liet de aannemer incl. onderaannemers ook te wensen over volgens respondenten. De voornaamste reden hiervoor is dat de meeste vertraging is opgelopen door fouten van de aannemer. *“Van alle kanten komt er spanning op te staan. Als je er dan achter komt dat de aannemer je een ander verhaal vertelt dan de werkelijkheid, dan krijg je ook zo’n wantrouwend gevoel (GM, 2016)”*. Voor een verdere uitleg hiervan zie kopje ‘planning’. Deze betrokken partijen hebben op een aantal onderdelen zeker invloed gehad in het project.

### **Contact bewoners tijdens bouw**

Voor alle drie de respondenten was het contact onderling niet heel belangrijk. Het onderlinge contact was echter ook niet de insteek voor het gehele project. Elke koper was welkom. Respondenten geven ook aan dat het prettig was om niet alles zelf te doen en te beslissen. *“Je deelt ook je zorgen heh. Want een huis bouwen is toch wel een lastig gebeuren. En nu ben je met meer. (GM, 2016)”*. JW noemt echter dat het ook een nadeel heeft om zo veel contact te ‘moeten’ hebben. *“Dus je hebt de kans dat je met een huis eindigt waar je heel veel geld voor betaald, waar je heel lang mee bezig bent en wat niet wordt wat je wilt omdat het een compromis is van de vereniging. (JW, 2016)”*. Samen bouwen had dus voordelen in het delen van de zorgen, maar nadelen vanwege het rekening houden en compromissen sluiten met andere bewoners.

### **Contact bewoners na oplevering**

Het contact met bewoners na oplevering was voor alle drie de respondenten geen reden om mee te doen aan dit project. Ontwerp van het huis, de locatie en het (semi)vrijstaande karakter waren de belangrijkste drijfveren. Ondanks geven alle respondenten aan dat het huidige contact wel gewaardeerd wordt. *“Ik vind het wel een leuke bijkomstigheid dat je je burens nu al kent (HP, 2016)”*. Een andere bijkomstigheid is dat toekomstig onderhoud wellicht samen ingekocht gaat worden. JW geeft aan dat het contact verassend leuk is nu zij er eenmaal wonen. Er was verteld dat er weinig kinderen zouden komen wonen. Achteraf blijkt het anders en vind zijn zoontje ontzettend veel aansluiting bij buurtkinderen. *“Dus die kleine van ons heeft het helemaal voor mekaar. Zomers*



is het hier net een soort Landal. Zo'n soort vakantiepark. Ja, dat is natuurlijk super. Maar dat hadden we niet verwacht, omdat door KUUB geschetst werd dat de mensen ouder zouden zijn. (JW, 2016)”. Doordat de verwachting over het contact zo laag is geweest, wordt alles dat wel ontstaat als verassend positief ervaren.

### **Tabelanalyse**

Hieronder de tabelanalyse van Neerwoldeiland en Eelderwolde. De opzet is hetzelfde als bij de vorige case. Een punt staat voor niet besproken of niet relevant. Gijs gearceerd is uit de enquête gebleken, lichtrood gearceerd is uit het interview of een combinatie van beiden.

#### **Locatie van het project**

<b>Locatie project</b>	<b>Belangrijk</b>	<b>Verwachting</b>	<b>Resultaat</b>	<b>Keuzevrijheid</b>	<b>Tevredenheid</b>
<b>GM</b>	++	Gemeente	Ik	+	++
<b>JW</b>	+	Ik	Gemeente	-	++
<b>HP</b>	0	.	.	-	+

**Tabel 9. Locatie project Neerwoldeiland, Eelderwolde.**

De locatie van het project was voor alle drie de bewoners een zeer belangrijke motivatie om hier te gaan bouwen. Voor deze locatie is ook nog gevochten door de initiatiefnemer “De gemeente stelde eerst de ontsluitingsweg (Woltsingel) voor maar ik wilde juist op het eiland (GM, 2016)”. De mogelijkheid tot vrijstaande bouw, de kavels aan het water en de ligging tussen natuur en stad wordt erg gewaardeerd, zie figuur 8. “De mogelijkheid om vrijstaand te bouwen, zo dicht bij de stad en aan het water (GM, 2016)” en “De locatie hier is prachtig, aan het water bij de natuur (HP, 2016)”. JW geeft zelfs aan dat zij het zelfbouwen in een collectief niet eens echt zagen zitten, maar vooral voor de locatie zijn gevallen.



**Figuur 8. Ligging Neerwoldeiland (Google Maps, 2016)**

Alle drie de respondenten hebben heel duidelijk gekozen voor de aantrekkelijke locatie van het project, ondanks eventuele nadelen van de manier van ontwikkelen. Vrijheid in de locatiekeuze tijdens het project was alleen in lichte mate mogelijk voor GM. De andere twee hebben keuzevrijheid gehad in zoverre dat zij vooraf al gekozen hebben voor deze locatie. Ook hier geschied keuzevrijheid in locatie al voorafgaand aan het instappen in het project. Ondanks dat in deze tabel de keuzevrijheid niet heel hoog is, is de tevredenheid wel hoog.

## Locatie binnen het project

Locatie huis	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
GM	++	Gemeente	Ik	+	+
JW	+	Ik	Gemeente	0	+
HP	+	Ik	Begeleiding	-	-

Tabel 10. Locatie huis Neerwoldeiland, Eelderwolde.

Bewoners konden bij inschrijving hun voorkeur aangeven voor een kavel. De kavels aan het einde van de straat zijn gewild vanwege hun uitzicht op de Onlanden. Twee respondenten hebben niet hun eerste keuze kavel toegewezen gekregen en vonden dat in eerste instantie wel jammer. Al geven beiden ook aan dat het nu wel prima is. *“Toen hebben we nog wel even getwijfeld. Je moet een tweede en derde keuze opschrijven wil je aan het project mee mogen doen, maar eigenlijk heb je maar één keuze. Maar goed, achteraf is het prima zo. Het is een hele mooie plek en het is een mooi stukje kavel (JW, 2016)”*. Respondenten zijn nu tevreden met waar ze zitten, maar meer keuzevrijheid in de locatie van het huis zou wel bijgedragen hebben aan een hogere tevredenheid.

## Ontwerp huis

Ontwerp huis	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
GM	++	Ik	Ik	+	++
JW	+	Ik	Gemeente	0	+
HP	++	Ik	Ik	++	++

Tabel 11 Ontwerp huis Neerwoldeiland, Eelderwolde.

Keuzevrijheid in het ontwerp van het huis is voor respondenten erg belangrijk. *“Het gaat vooral om de binnenkant. Als je gaat verhuizen moet het ook goed zijn. Dus toen hebben we besloten om zelf te bouwen. Dan heb je het precies zoals je het zelf wilt.”* (HP, 2016). Ook JW had verwacht aan zelfbouw te beginnen omdat ze dan zelf veel invloed zouden hebben op het ontwerp. In de ogen van HP is dit ook gelukt, zij heeft veel zelf bepaald en is zeer tevreden. JW vertelt dat een deel al vaststond. De vrijstaande woningen hadden een vaste middenkolom waaromheen je kon indelen. Dit gaf volgens hem minder ruimte voor eigen ontwerp en maakte alles wat je extra wilde duurder.

*“Uiteindelijk hebben heel veel mensen besloten om wat meer geld er tegen aan te gooien om dan toch een eigen huis te hebben (JW, 2016).”* Keuzevrijheid was volgens deze respondent soms vooral een kwestie van geld. Daarnaast heeft het feit dat veel dingen duurder uitvielen (zie ook alinea ‘kosten’) er ook voor gezorgd dat compromissen gedaan moesten worden in de inrichting. *“Toen moesten er ineens veel meer heipalen in dan gepland. Ja dat bedrag van 18.000 euro is toch wel het verschil tussen je droomkeuken en een goedkope variant. Die keuken zie je elke dag, die heipalen zie je nooit weer.. GM, 2016)”*.

Uit de verhalen van respondenten is af te leiden dat een beperking aan keuzevrijheid voor sommigen heeft geleid tot verlaagde tevredenheid. Wanneer gevraagd is de tevredenheid een cijfer te geven, blijkt toch dat alle drie wel (zeer) tevreden zijn. Dit verschil lijkt te zitten in het verstrijken van tijd waardoor het proces steeds minder een rol speelt en men geniet van het uiteindelijke ontwerp van het huis.

### Ontwerp project

Ontwerp project	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
GM	++	Ik	Ik	0	0
JW	+	Ik	Gemeente	-	0
HP	+	Ik	Gemeente	0	+

Tabel 12. Ontwerp project Neerwoldeiland, Eelderwolde.

Zowel de keuzevrijheid als de tevredenheid in het ontwerp van het project is niet erg hoog. HP verklaart haar tevredenheid door aan te geven dat de prioriteiten achteraf toch anders liggen: *“Omdat ik tevreden ben over de binnenkant, is de buitenkant ook prima” (HP, 2016).*

Voor GM was het ontwerp van het project een reden om te ontwikkelen onder het concept CPO. Catalogusbouw zag hij niet zitten, dus zelfbouw leek de oplossing. De gemeente Tynaarlo had echter wel een duidelijk plan voor de uitstraling van het eiland. *“Dat beeldkwaliteitsplan had van mij wel wat minder gedetailleerd mogen zijn (GM, 2016)”*. Van een aantal dingen is afgeweken op aandringen van de bewoners.

Een tot de verbeelding sprekend voorbeeld van spanning tussen wensen van bewoners en de gemeente in dit project is de breedte van de oprijlaan. Van de gemeente mocht het 3 meter breed zijn, veel bewoners hebben echter twee auto's en willen deze langs elkaar kunnen parkeren, wat vraagt om een oprijlaan van minstens 4 meter. Dit was lastig. *“Tot de eersten zeiden: weet je wat, we trekken gewoon die vijf boompjes eruit en over drie jaar maken we dat gewoon vier meter en als iemand komt inspecteren dan weten wij van niks. En niemand komt inspecteren. (JW, 2016)”*.



**Figuur 9. Verbrede oprijlanen Neerwoldeiland. (Google Maps, 2016)**

Deze creatieve oplossing is te zien in Figuur 9: elke oprijlaan begint smal aan de stoep en binnen een halve meter op het eigen erf is deze verbreed.

De invloed van de gemeente is in het ontwerp van het project vrij groot geweest, dit heeft in de ervaring van de respondenten hun eigen keuzevrijheid flink beperkt. GM en JW geven echter ook aan dat ze wel begrijpen dat de gemeente een bepaald idee heeft en het hen niet kwalijk nemen.

### Planning

Planning	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
GM	+	Begeleiding	Anders	-	-
JW	-	Begeleiding	Anders	-	-
HP	+	.	Anders	0	0

**Tabel 13. Planning Neerwoldeiland, Eelderwolde.**

Respondenten zijn over het algemeen ontevreden over de planning van het hele proces. De planning is gemaakt door de begeleiding. *“KUUB had die planning gemaakt en het was de bedoeling, nouja er kwam heel veel tussendoor waardoor het veel later werd. Als je kijkt naar de huizen hierachter, die stonden binnen een half jaar. (HP, 2016).”* Uit de interviews blijkt dat de vertraging voornamelijk is veroorzaakt door de aannemer. De belangrijkste aanleiding hiervoor is een fout van de aannemer waardoor waterschade is ontstaan en bij meeste huizen een aantal maanden vertraging is opgelopen tijdens de bouw. Het huis van HP is één van de weinigen waarbij geen waterschade is geweest en haar huis is dan ook als één van de eersten opgeleverd. Dat het bij haar wel goed is gegaan en bij de andere twee niet, verklaart wellicht ook het verschil in gevoel van keuzevrijheid en de mate van tevredenheid.

GM noemt ook de niet vlotte verkoop van de huizen als één van de redenen voor vertraging. *“Maar het blijft een lastig traject. Om ook terug te komen op jouw vraag over de planning, daar ben ik niet heel tevreden over. Omdat de verkoop stagneerde konden we niet gaan bouwen en ja dat heeft ons veel energie gekost om te kijken om financiers te vinden die woningen zouden kopen. (GM, 2016)”*. Dit is echter iets dat hij toeschrijft aan de crisis en niet aan een betrokken partij. Hierin bestaat dus een bepaalde afhankelijkheid van anderen.

Alle drie de respondenten geven aan dat tijdens het bouwen vertraging erg vervelend is. *“Toen hebben wij nog in een vakantiehuisje gezeten en bij haar ouders hebben we gebivakkeerd, wat eigenlijk helemaal niet in de planning lag (GM, 2016).”* Planning is eigenlijk volledig beïnvloed door andere partijen. Wanneer de huizen er eenmaal staan, zijn de problemen ook snel vergeten en heeft het nog weinig invloed op het huidige woonplezier.

### Kosten

Kosten	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
GM	+	Bewoners	Ik	0	+
JW	+	Anders	Anders	-	-
HP	+	Ik	Anders	+	+

Tabel 14. Kosten Neerwoldeiland, Eelderwolde

In eerdere onderwerpen zijn de kosten al even voorbijgekomen. Volgens de respondenten is het project uiteindelijk veel duurder geworden dan gepland. Uit de tabel blijkt dat iedereen dit verschillend ervaart. HP heeft achteraf veel meer dan de anderen het gevoel gehad zelf wel vrijheid te hebben gehad in de extra kosten die zijn gemaakt. *“Steeds komen ze met dingen van wil je dit of wil je dat maar dat kost dan wel extra. En steeds zit je dan met keuzes van wel of niet. Maar dat is dan wel een keuze. Veel dingen wisten we dus gewoon en daar hadden we wel rekening mee gehouden (HP, 2016).”* Een andere respondent geeft aan dat het huis en het project veel duurder uitgevallen is dan verwacht. In zijn geval was dit volgens hem een verschil van bijna €200.000 met de eerste begroting. Dit blijft een bewuste keuze, maar gaat, zoals ook eerder genoemd wel ten koste van andere zaken, zoals de inrichting van het huis.

GM vertelt dat het tegenvalt hoe veel goedkoper het is om zaken gezamenlijk aan te pakken of in te kopen. Er zijn naast het ‘standaard’ pakket veel extra kosten. Juist omdat je met een groep individuen bouwt, wil iedereen iets anders wat juist meer kosten met zich meebrengt. Ook zijn er bijvoorbeeld extra kosten voor begeleiding en advies. Bij normale projectontwikkeling zijn deze kosten niet nodig. De betrokkenheid van andere partijen, niet alleen ingehuurde partijen, maar ook medebewoners, is dus van invloed op de individuele kosten.

Keuzevrijheid in de kosten is voor deze respondenten altijd een gegeven omdat je simpelweg niet meer uit kan geven dan je hebt. De invloed die dit heeft op de tevredenheid komt dan ook vooral terug in andere aspecten zoals de tevredenheid over het ontwerp of de locatie.

### ***Aanbevelingen***

Ook in dit project brachten respondenten een aantal zaken naar voren die zij wellicht achteraf anders hadden gedaan of die ze aanraden aan anderen. De belangrijkste aanbevelingen van bewoners zijn:

#### **Voor bewoners**

- Accepteer dat het niet altijd gaat zoals je zou willen. Elk project heeft wel tegenslagen, dat kan je niet voorkomen.
- Durf de dingen die je écht wil ook door te drukken bij een gemeente, aannemer of architect. Je wilt niet achteraf spijt krijgen van wat je niet gedaan hebt en meestal is er meer mogelijk dan deze partijen laten merken.
- Zoek al bijtijds persoonlijk contact met je aannemer. Zo kan de aannemer beter inspelen op het individuele karakter van CPO.

#### **Voor professionals**

- Wees transparant in wat je doet. Klant betaalt voor zijn doen veel geld voor jouw expertise dus wil ook inzicht hebben in jouw toegevoegde waarde.
- Aannemers moeten leren omgaan met particuliere bouw. Gemeenten zijn duidelijk al een heel eind maar aannemers lijken nog niet gewend aan de individuele aanpak.
- Financiering moet gemakkelijker worden. Banken zouden meer open kunnen staan voor een dergelijk project, wellicht met een garantstelling vanuit de gemeente.

### ***Keuzevrijheid versus tevredenheid***

De gesproken respondenten in dit project zijn over het algemeen vrij kritisch op het project en hoe alles gegaan is. In eerste instantie lijkt het dan ook alsof de keuzevrijheid vrij beperkt is geweest. Verder kijkend dan de eerste reactie blijkt echter toch ook dat heel veel dingen alsnog wel zelf beslist zijn door bewoners.

De ontevredenheid over de mate van zelfbestuur komt voornamelijk doordat de verwachting veel hoger lag, bewoners dachten vooraf meer zelf te kunnen beslissen. De tevredenheid ligt bij de respondenten wel vrij hoog. Dit komt deels doordat respondenten veel aspecten nu niet meer heel belangrijk vinden en omdat ze zeer tevreden zijn met de locatie.

### **4.3 Eelderzoom, Groningen**

Binnen het project de Eelderzoom in Groningen zijn wederom drie respondenten gesproken. Als eerste is gesproken met RS, eigenaar van een verandawoning en samen met NF één van de laatst overgebleven oorspronkelijke bewoners van deze rij huizen. Uit de andere rij pleinwoningen is MM gesproken. Alle drie de respondenten zijn vanaf het begin betrokken geweest. NF is in tegenstelling tot zijn buurman RS actief betrokken geweest bij de ontwikkeling van het project vanuit de bouwcommissie. MM heeft zijn bijdrage geleverd omdat het verwacht werd, maar had geen behoefte aan veel meer betrokkenheid of invloed.

Dit project is geïnitieerd door woningbouwvereniging de Huismeesters en de gemeente Groningen, door hen is een procesbegeleider ingeschakeld. Hierdoor bestond er al een bepaald kader rondom de ontwikkeling voordat bewoners zijn betrokken. Na instappen hebben bewoners echter wel veel keuzes zelf kunnen maken, onder andere de keuze voor architect en aannemer. Deze keuze was echter wellicht wat beperkt doordat gekozen is uit een lijstje voorgesteld door de procesbegeleider. Een mate van zelfbestuur is hier zeker aanwezig, maar op een later moment en een lager niveau dan in de vorige twee projecten.

#### ***Totstandkoming van het project***

Woningbouwvereniging de Huismeesters sloopten een grote flat in de wijk Vinkhuizen en hebben toen een deel van de vrijgekomen grond aangewezen voor zelfbouw. Om het proces van zelfbouw op gang te brengen en in goede banen te leiden is in 2006 KUUB ingeschakeld. Omdat niet voldoende animo was om vier blokken vol te krijgen, is besloten eerste twee straten te ontwikkelen met en door bewoners. De bouw hiervan is begonnen in februari 2008. Het proces is vrij intensief begeleid, maar wel met zo veel mogelijk eigen inbreng voor bewoners. De andere twee blokken op deze locatie zijn pas jaren later ontwikkeld door de Huismeesters zelf. Bewoners van het CPO project Eelderzoom hebben hier weinig van meegekregen.

## **Betrokkenen**

Onderstaande partijen zijn betrokken geweest bij het project en genoemd door de respondenten. Omdat KUUB een groot deel van het proces in handen heeft gehad, hebben bewoners niet altijd even veel contact gehad met andere partijen.

- Gemeente Groningen
- De Huismeesters (eigenaar grond)
- KUUB (professionele begeleiding)
- DAAD architecten (architect verandawoningen)
- Moriko Kira (architect pleinwoningen)
- Bouwgroep Dijkstra Draisma (aannemer)

De bewoners hebben de architect en aannemer zelf gekozen aan de hand van een aantal voorstellen van KUUB. Hiermee was er een bepaalde mate van keuzevrijheid, maar respondenten geven ook wel aan dat dit wellicht een wat gekleurd lijstje was. *“Niet dat ik daar ontevreden over ben hoor maar de keuzevrijheid was wel vrij beperkt omdat KUUB een aantal aannemers had van weetje die kunnen zich daar wel op intekenen. Je vertrouwt ook maar wat KUUB daarin adviseert zegmaar. (MM, 2016)”*. De communicatie met deze partijen is verder goed verlopen. In tegenstelling tot de ervaringen van Neerwoldeiland zijn de bewoners van de Eelderzoom zeer tevreden over aannemer Dijkstra Draisma. *“Ja dat was perfect! Goed bedrijf, heel relaxed, gewoon niet moeilijk doen. (RS, 2016)”*.

RS geeft aan dat er weinig contact is geweest tussen bewoners en gemeente. *“Ze hebben ook nauwelijks moeilijk gedaan. En als er wel moeilijk is gedaan, is dat waarschijnlijk tegen KUUB of tegen de architect geweest. Als bewoners niet van gemaakt (RS, 2016)”*. Alleen over de straatnaam is direct contact geweest, vertelt NF. Deze naam hebben ze als bewoners zelf bedacht. De invloed van externe partijen is in dit project dus vrij groot geweest.

## **Contact bewoners tijdens bouw**

Contact tijdens de bouw werd voornamelijk als belangrijk ervaren doordat lastige zaken samen opgepakt konden worden. *“Samen sta je natuurlijk sterk. Kijk als je alleen was geweest, dat is veel lastiger (RS, 2016).”* Bijvoorbeeld door ideeën over de indeling van het huis met elkaar te delen. *“We keken ook wel bij elkaar van goh wat gaan jullie doen. Op papier, die tekeningen deelden we wel (MM, 2016).”* Zowel MM als RS geeft echter aan dat voor hen het onderlinge contact vooraf niet belangrijk was.



Alle drie de respondenten vertellen niet veel over het contact met bewoners tijdens de bouw. Dat wat besproken moest worden, werd besproken en maakte dat er wel een band ontstond. Veel feestjes of verdere bijeenkomsten zijn echter niet georganiseerd.

### **Contact bewoners na oplevering**

Het contact met bewoners na oplevering was niet een doel van het project. Hoe het op dit moment wordt ervaren, verschilt opvallend genoeg per rij huizen. Van de rij verandawoningen aan het water zijn ongeveer 15 van de 20 oorspronkelijke bewoners al verhuisd. *“Nou, degenen die in het project zaten, daar zijn er helaas niet veel meer van (NF, 2016)”*. RS geeft wel aan nog vrienden over te hebben gehouden aan het project, ook al zijn deze nu verhuisd. Daarover is hij erg tevreden. NF vertelt dat het contact met de nieuwe bewoners ook prima is maar wel oppervlakkiger dan met de oorspronkelijke bewoner.

Tussen de huizen aan het plein is nog wel veel onderling contact. Een aantal hebben jonge kinderen wat snel bind. *“Maar nu komt het mooie weer er weer aan en dan gaan alle kinderen weer naar buiten en dan drink je gauw een kop koffie met de burens. (MM, 2016)”*. MM geeft aan dat de stichting is opgeheven en er sindsdien geen buurtactiviteiten meer worden georganiseerd. Dat vindt hij jammer. Contact met burens heeft weinig invloed op de tevredenheid met het huis.

### **Tabelanalyse**

Hieronder staat de tabelanalyse van Eelderzoom in Groningen. De opzet is hetzelfde als bij de vorige case. Een punt staat voor niet besproken of niet relevant. Gijs gearceerd blijkt uit de enquête gebleken, lichtrood gearceerd is uit het interview of een combinatie van beiden.

#### **Locatie van het project**

<b>Locatie project</b>	<b>Belangrijk</b>	<b>Verwachting</b>	<b>Resultaat</b>	<b>Keuzevrijheid</b>	<b>Tevredenheid</b>
<b>RS</b>	+	Gemeente	Gemeente	0	++
<b>MM</b>	++	Gemeente	Gemeente	0	+
<b>NF</b>	++	Gemeente	Gemeente	0	++

**Tabel 15. Locatie project Eelderzoom, Groningen**

De locatie van het project is voor alle drie de respondenten een belangrijke reden geweest om binnen dit project een huis te kopen. *“De locatie van het project geef ik boven de tien. Nouja, dat kan niet.. Maar een 10 plus dan. (NF, 2016)”*. *“Toen dacht ik van nou dit is echt een mooie locatie. En toen waren we er eigenlijk een beetje verliefd op geworden. (RS, 2016)”*.

In principe was er geen keuzevrijheid over de locatie, omdat deze al vaststond toen de respondenten zich hebben ingeschreven. Net als in vorige cases is de keuzevrijheid van locatie voor de respondenten al geweest voor instappen in het project en niet zozeer tijdens het proces.

### Locatie binnen het project

Locatie huis	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
RS	+	Ik	Ik	+	++
MM	+	Ik	Begeleiding	0	++
NF	++	Ik	Ik	+	++

Tabel 16. Locatie huis Eelderzoom, Groningen

De locatie binnen het project is voor de respondenten ook belangrijk geweest. Zowel RS als NF wilde graag een hoekwoning aan het groen *“Dan moeten wij deze hoek hebben dachten we (NF, 2016)”*. Zowel RS als NF heeft hun eerste keuze binnen het project gekregen en zijn nog steeds erg blij met de locatie van hun huis.

MM geeft aan als eerste keuze een andere kavel te hebben gehad. *“We hadden eigenlijk meer die kant op gewild. Maar achteraf gezien ben ik eigenlijk wel blij dat we meer hier wonen dan daar. Want je hebt daar bij het water, daar hangt 's avonds wel redelijk wat jeugd rond (MM, 2016).”* Opvallend is hier, dat net als in het project in Zwolle een respondent achteraf meer blij is met zijn tweede keuze dan hij/zij misschien met een eerste keuze was geweest. Dit is echter afhankelijk van factoren (lawaaijerige hangjeugd) die niet vooraf bedacht zijn.

Bewoners zijn erg tevreden met de locatie van hun huis binnen het project. De locatie voegt voor alle drie duidelijk wat toe aan de gehele tevredenheid over hun huis.

### Ontwerp huis

Ontwerp huis	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
RS	+	Ik	Ik	+	+
MM	+	Ik	Ik	++	++
NF	++	Ik	Ik	++	++

Tabel 17. Ontwerp huis Eelderzoom, Groningen

Het ontwerp van het huis, en dan voornamelijk de indeling is in dit project de meeste keuzevrijheid in geweest. Kijkend naar de tabel hebben de bewoners dit ook zo ervaren. *“De buitenkant stond vast, maar de binnenkant was nog vrij. We hebben een hele beslissende rol kunnen spelen binnen in. Dat vonden we wel belangrijk. Want we willen het zelf leuk indelen, naar eigen behoefte kunnen invullen. (RS, 2016).”* Het enige wat achteraf anders gedaan zou zijn, is een aantal kleine dingen in het ontwerp zoals de locatie van stopcontacten of de plek van muren.

Deels komt dit doordat het volgens respondenten lastig is om op papier te kunnen schatten. Voornamelijk komt het door bijschaven van wensen door de tijd. *“Je kunt pas achteraf zeggen van ja, als ik dat geweten had, had ik het anders gedaan. (RS, 2016)”*. Keuzevrijheid in het ontwerp van het huis, is voor deze respondenten het belangrijkste geweest. Wat respondenten achteraf anders hadden gedaan in het ontwerp, zijn zaken waar ze tijdens de bouw dachten geen invloed op te mogen hebben. *“Ja goed, als ik van tevoren had geweten dat het niet zo'n probleem was had ik geprobeerd om er boven ook nog een raam in te krijgen (NF, 2016)”*.

Respondenten geven aan sterk het gevoel te hebben dat ze veel invloed hebben gehad op het ontwerp van hun huis. De buitenkant wellicht minder, maar de binnenkant bleek ook het belangrijkste. Uit de tabel blijkt dat verwachting overeen kwam met werkelijkheid en de tevredenheid erg hoog ligt.

### Ontwerp project

Ontwerp project	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
RS	+	Architect	Anders	-	0
MM	0	Architect	Architect	-	+
NF	++	Ik	Architect	0	+

Tabel 18. Ontwerp project Eelderzoom, Groningen

Bewoners hebben zelf de architect gekozen maar toch daarna niet het gevoel gehad nog invloed te hebben op het ontwerp. *“Maar de buitenkant mochten we ook niet beïnvloeden. Je mag niet zomaar zeggen, we bouwen er een toren op. (RS, 2016)”*. Respondenten geven aan dit ook wel prima te vinden. *“We zijn wel tevreden want de kleur en de vorm, buitenkant ook prima, met dat gras leuk, achteraf natuurlijk weer niet. Nutteloos stuk ruimte. (RS, 2016)”*. Wat NF aangeeft is dat hij een aantal ramen wellicht anders had willen doen, maar dit niet mocht van de architect.

Het enige wat MM en RS beide aangeven is dat ze meer invloed hadden willen hebben op het ontwerp van de tuin. *“De grootte van de tuin was eigenlijk het enige waar we niet zo veel te vertellen over hadden (MM, 2016)”*. RS had verwacht een tuin tot aan het water te krijgen, dit is echter tegengevallen. Wel is in overleg met de architect een iets groter stuk tuin toegekend dan van tevoren gepland was. Voor beide is de tuin nu het grootste minpunt aan het huis.

In dit geval is er grote invloed geweest van andere partijen op de keuzevrijheid van bewoners in het ontwerp van het project. Meer openheid en keuzevrijheid tijdens het proces, bijvoorbeeld in de inrichting van de tuin, zou dus hebben kunnen leiden tot een hogere tevredenheid.

## Planning

Planning	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
RS	+	Begeleiding	Begeleiding	.	+
MM	+	Begeleiding	Begeleiding	.	0
NF	+	Architect	Architect	.	+

Tabel 19. Planning Eelderzoom, Groningen

Ook de planning van het geheel lag al vast en is dus geen keuzevrijheid in geweest. Zoals in de tabel te zien is, vonden respondenten dit wel belangrijk. De eerste planning is in principe gevolgd. Toch geeft MM aan hier niet heel tevreden over te zijn. *“Het duurde opzich gewoon wel lang. Nee niet langer dan voorspeld, maar daarom vond ik het nog wel lang (MM, 2016)”*. MM zegt echter dat dit misschien ook wel aan hem zelf ligt, hij vergelijkt hierin de planning met die van traditionele projectontwikkeling. *“Weet je als je gewoon een huis koopt, dan is alles al uitgedacht. Moet je misschien nog een keer een keuken of een badkamer zoeken. Misschien valt het daarom ook wel wat tegen, omdat ik zelf had verwacht dat het wat sneller zou gaan (MM, 2016).”* Andere twee respondenten geven ook aan dat het proces wat hun betreft te langzaam is gegaan, maar wel volgens afspraak en dus naar tevredenheid. De planning is geheel bepaald door externe partijen wat maakte dat bewoners hier geen keuzevrijheid in hadden.

## Kosten

Kosten	Belangrijk	Verwachting	Resultaat	Keuzevrijheid	Tevredenheid
RS	+	Ik	Anders	+	+
MM	+	Ik	Ik	+	+
NF	++	Samen	Samen	+	+

Tabel 20. Kosten Eelderzoom, Groningen

Kosten zijn ook bij de interviews over dit project weinig naar voren gekomen. Respondenten wisten van tevoren waar ze aan toe waren en er is tijdens het project weinig afgeweken van deze oorspronkelijke begroting. MM is betrokken geweest bij het proces vanuit de financiële commissie. Zij hielden toezicht op de begroting van het geheel. Hij geeft aan dat hier weinig onverwachte dingen zijn gebeurd. Bewoners hebben bewuste keuzes kunnen maken in de kosten en wisten van tevoren waar ze zich voor inschreven. In dit project zijn geen onverwachte kosten geweest, waardoor de tevredenheid ook prima is.

## ***Aanbevelingen***

In iets mindere mate dan in de vorige twee projecten, maar toch op enkele onderdelen kwam in de gesprekken naar voren wat bewoners anders zouden doen of anderen zouden aanraden. De volgende zaken zijn genoemd als aanbeveling van bewoners:

### **Voor bewoners**

- Lef hebben om tegen de plannen in te gaan. Het is goedkoper meteen een aantal dingen te doen dan achteraf te moeten verbouwen.
- Laat je niet alleen adviseren over de 'harde' zaken zoals de constructie en de financiën, maar ook op persoonlijke zaken als inrichting en indeling. Het advies van een binnenhuisarchitect is erg goed bevallen in dit project.

### **Voor professionals**

- Laat weten waarin bewoners keuzevrijheid hebben en wees hierin ook eenduidig binnen het project. Zo voorkom je teleurstellingen.
- Ondersteun bewoners in het delen van ideeën en overwegingen. Dit kan tussen bewoners onderling, maar wellicht ook via 'ervaringsdeskundigen' van andere projecten.

## ***Keuzevrijheid versus tevredenheid***

Opvallend in dit project is dat vooraf al een groot aantal dingen vaststond, de begeleiding, de locatie, het ontwerp van het project en de architect. Toch zijn bewoners over het algemeen erg tevreden en hebben ze het gevoel veel eigen invloed te hebben gehad. *"We waren eigenlijk vrij om het zo gek te doen als je wilde. Die keuzevrijheid was het mooiste van deze woning. Je had in ieder geval de keuze om het zelf zo te maken als je wil. (MM, 2016)."* De tevredenheid en gevoel van keuzevrijheid lijkt te komen doordat alles vooraf zeer duidelijk was. Bij inschrijving wisten bewoners wat te verwachten en waarin ze wel en waarin geen vrijheid zouden krijgen. De keuzevrijheid stond van tevoren vast en de focus is gelegd op keuzevrijheid in de indeling van het huis. Dit leidt bij deze drie respondenten tot een hoge tevredenheid op dit moment.



## 5. De drie projecten naast elkaar

In dit hoofdstuk worden de drie cases samengevoegd en naast de besproken literatuur gelegd. Alle onderdelen van het conceptueel model (p. 32), komen in deze bespreking terug. In de eerste paragraaf de relatie tussen tevredenheid en keuzevrijheid. Daarna een toelichting op de verschillende onderdelen van tevredenheid die uit het literatuuronderzoek zijn gekomen. Binnen deze onderdelen komen de verschillende thema's terug zoals besproken in bovenstaande analyses. Daarnaast is dit onderzoek gericht op de invloed van externe partijen op de keuzevrijheid, dit wordt dan ook besproken in de laatste paragraaf van dit hoofdstuk.

### 5.1 Keuzevrijheid versus tevredenheid

Om de relatie tussen tevredenheid en keuzevrijheid inzichtelijk te maken, zijn beide onderwerpen van alle drie de cases in één figuur samengevoegd. Van alle respondenten is, op basis van de enquête, de transcripten en de tabelanalyse een totaal (zie bijlage 5) gemaakt van hun keuzevrijheid in en hun tevredenheid over alle onderdelen. Onder het figuur worden de verschillende aspecten van tevredenheid die in hoofdstuk 2 naar voren zijn gekomen behandeld aan de hand van de resultaten. Belangrijk bij de interpretatie van deze figuur is om te bedenken dat zowel de keuzevrijheid- als tevredenheidstotalen gebaseerd zijn op hoe een respondent dit zelf ervaren heeft. Zoals Adriaanse (2007) en Najib et al. (2011) al aangaven is dit subjectief en daarom lastig één op één naast elkaar te leggen. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar in de observatie dat in deze figuur een aantal (blauwe) respondenten meer keuzevrijheid hadden dan anderen terwijl in dit project eigenlijk vrij veel al vast stond.

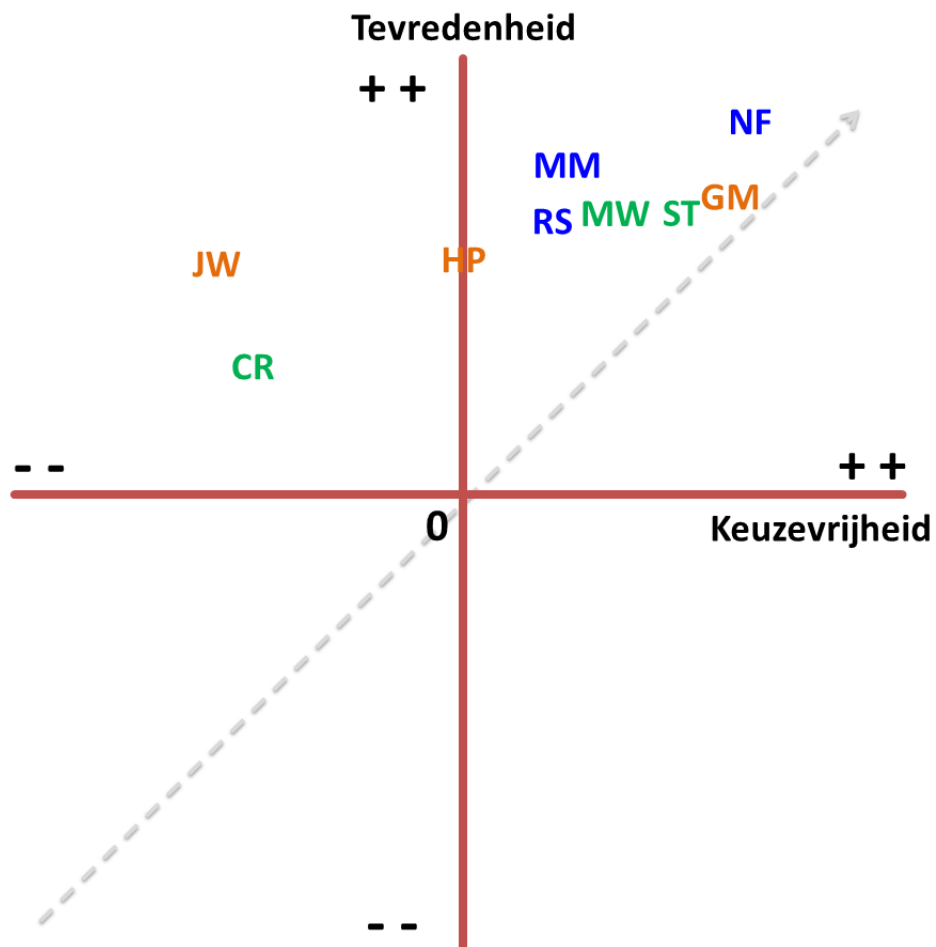
De kleuren geven aan bij welke case een respondent hoort: groen is De Nooten, Zwolle; oranje is Neerwoldeiland, Eelderwolde; blauw is Eelderzoom, Groningen. De grijze lijn weergeeft de 'lijn der verwachting' waarin de aanname wordt gedaan dat meer keuzevrijheid leidt tot meer tevredenheid.

Er zijn drie dingen die opvallen in Figuur 10:

- Alle respondenten zitten boven de grijze lijn. Dat wil zeggen dat de tevredenheid relatief hoger ligt dan de keuzevrijheid. Dit is bijvoorbeeld te verklaren doordat de keuze voor een locatie een belangrijke rol speelt in de tevredenheid van respondenten maar al geschied voordat bewoners aan een CPO project beginnen en hierin dus niet meegenomen is.

Daarnaast, in lijn met het argument van Boelens en Visser (2011), is keuzevrijheid niet de enige of zelfs niet eens de belangrijkste motivatie om een huis te gaan bouwen. Dit maakt dat de gehele tevredenheid ook van andere zaken afhankelijk is dan de onderdelen hier gemeten.

- Er is een aantal respondenten, voornamelijk de blauwe, dat een hogere tevredenheid heeft, maar een lagere keuzevrijheid dan andere respondenten (JW, CR). Een waarschijnlijke reden hiervoor kan zijn dat een lagere keuzevrijheid leidt tot een grote overeenkomst tussen verwachting en resultaat en daarmee een hoge tevredenheid. Meer hierover in paragraaf 5.2.
- Binnen alle drie de projecten is in deze figuur te zien dat meer keuzevrijheid samenhangt met een hogere tevredenheid ten opzichte van andere projectgenoten. Tussen de projecten lijkt dit echter niet helemaal op te gaan. Dit komt waarschijnlijk doordat de projecten sterk van elkaar verschillen, waardoor een directe vergelijking tussen de projecten lastig is.



Figuur 10. Totaaloverzicht van keuzevrijheid versus verwachting. (Eigen bewerking)



## 5.2 Verwachting

In hoofdstuk 2 werd al aangestipt dat verwachting van belang is voor de tevredenheid over het resultaat (Driscoll, 1978; Galster, 1987; Lu, 1999; Varady & Carozza, 2000; Boelens en Visser, 2011). Uit de resultaten blijkt dit inderdaad één van de belangrijkste zaken. De keuzevrijheid is misschien in dit geval nog ondergeschikt aan het verschil tussen verwachting en resultaat. Wanneer een bewoner van tevoren weet wat vaststaat, wie welke beslissingen gaat maken en binnen welke prijs het gaat vallen, zal deze bewust kiezen of hij dat wil. Een mogelijk gevolg is dan dat hij meer tevreden kan zijn over het resultaat dan wanneer dit niet duidelijk was. Het zo klein mogelijk maken van het verschil tussen verwachting en resultaat is dus van groot belang gebleken in de onderzochte projecten. Zoals Tummers (2011) omschrijft, stappen bewoners in een CPO project om te voorzien in een bepaalde behoefte. Als aan deze behoefte al grotendeels wordt voldaan met de vaste randvoorwaarden van het project, zoals aan de Eelderzoom het geval lijkt, is de tevredenheid achteraf erg hoog. In de Nooten en Neerwoldeiland hadden bewoners de verwachting hun behoeften tijdens het project nog te kunnen realiseren. In deze gevallen kan dit op veel meer vlakken tegenvallen en is de tevredenheid iets lager.

Verwachting en keuzevrijheid kunnen tevredenheid ook in de weg zitten. Een aantal respondenten geven aan dat het prettig is om veel zelf te kunnen beslissen, maar dat dit ook maakt dat je achteraf veel kritischer bent over deze bewuste keuzes. Op de vraag wat respondenten achteraf anders zouden doen, worden ook als eerste de dingen genoemd waar men zelf over heeft beslist. Daarnaast geven respondenten aan dat ze niet altijd voldoende kennis hebben om de juiste keuzes te maken. Zoals CR en MM aangeven achteraf liever hun huidige kavel te hebben dan dat de kavel die in eerste instantie hun voorkeur had.

## 5.3 Prioriteit

Er is verschil gebleken in hoe belangrijk respondenten verschillende aspecten vinden. Zoals Perlavicute en Steg (2012) al aanstipten heeft de prioriteit van bewoners invloed op hun tevredenheid. Dit sluit ook aan bij bovenstaand argument van Tummers (2011). Vrijwel alle respondenten geven aan dat de locatie voor hen erg belangrijk was en voor een aantal (HP, JW, RS, MM, NF) zelfs voorrang gaf boven het idee van collectieve zelfbouw.

Een tweede prioriteit van bewoners is de indeling en het ontwerp van het huis zelf. Enkelen zeggen letterlijk dat wanneer het huis van binnen goed is, de buitenkant nog weinig uitmaakt. Kosten zijn op een heel andere manier een prioriteit. Geen van de respondenten heeft een onbeperkt budget.

Hij zal dus zelf bewust keuzes maken in de kosten. Daarnaast geeft een aantal respondenten aan nu tevreden te zijn ook al zijn bepaalde zaken duurder uitgevallen dan de bedoeling was.

Waar bewoners hun prioriteiten leggen, kan dus van grote invloed zijn op hun tevredenheid. Wanneer ze zelf de binnenkant van hun huis hebben bepaald en dit ook het belangrijkste was, zal het in hun tevredenheid weinig uitmaken hoe veel invloed externe partijen uitoefenen op het ontwerp van het project.

## **5.4 Tijd & Schaal**

Giese en Cote (2000) geven al aan dat tijd van belang is omdat tevredenheid niet vastgesteld kan worden voor 'consumptie'. Na oplevering van het huis speelt tijd echter nog steeds een rol in de tevredenheid. Verwachting, tevredenheid of prioriteiten kunnen veranderen of bijgeschaafd worden door te tijd heen. Enkele respondenten geven aan dat wanneer het onderzoek op een ander moment was geweest, een aantal antwoorden anders waren geweest.

Daarnaast maak het verstrijken van tijd ook dat de focus op andere zaken komt te liggen. Dit is bijvoorbeeld inderdaad zichtbaar op Neerwoldeiland. Zeker JW, maar ook GM en HP geven in het gesprek aan dat tijdens het project veel dingen anders zijn gegaan dan gedacht. Op dit moment zijn zij echter wel zeer tevreden met hun huis. Dit sluit aan op de conclusie van Ellet (2007) dat met een ander proces soms het zelfde of een ander, maar niet minder goed resultaat behaald kan worden. Dit gaat dan voornamelijk over de planning, de kosten en het ontwerp. Met het verstrijken van tijd komt het proces op de achtergrond en neemt het huidige woongenot de overhand.

Het moment van instappen in het project is ook een tijdsaspect wat in deze drie projecten invloed lijkt te hebben. De respondenten die het meest rechtsboven in de figuur staan (NF, GM, ST) zijn eerder betrokken geraakt bij het project dan hun projectgenoten.

In overeenstemming met de bevindingen van Veldhuizen & Timmermans (1981) en Varady & Carozza (2000) is de schaal waarop gemeten wordt van belang gebleken. Zo blijkt de locatie van het project (lokale schaal, of zelfs nationaal) erg belangrijk te zijn, maar de toegewezen kavel binnen het project (individueel) ook. Deze schaalonderdelen kunnen in veel gevallen niet los van elkaar gezien worden. De locatie van het project als geheel kan van invloed zijn op de voorkeur voor een individuele kavel, maar ook voor de indeling of ontwerp van het huis.

## 5.5 Invloed van externe partijen

De projecten hebben plaatsgevonden in verschillende gemeenten onder verschillende (maten van) begeleiding. Deze verschillen zijn zichtbaar, maar er zijn ook enkele overeenkomsten. De belangrijkste worden hieronder genoemd.

*Gemeente:* Meerdere auteurs (Verhoeven en Tonkens, 2011; Nederhand et al., 2014; Savini et al. 2014) bespreken de kaders die de overheid kan scheppen voor burgerinitiatieven in zowel negatieve als positieve vorm. In alle drie de projecten krijgt dit kader onder andere vorm door middel van een bestaand beeldkwaliteitsplan voor de buurt. Zowel in Tynaarlo als in Zwolle is dit beeldkwaliteitsplan als beperkend ervaren. Op een aantal bepalende zaken zoals de kleur van de huizen heeft dit plan de keuzevrijheid voor respondenten verminderd. Een ander kader dat geschept wordt, betreft de professionele begeleiding. De gemeente Zwolle heeft subsidie beschikbaar voor CPO projecten om begeleiding te kunnen betalen. De gemeente Tynaarlo stelt professionele begeleiding verplicht bij CPO projecten als waarborging voor kwaliteit en succes van het project. Ondanks de beperkingen die de kaders soms geven, zeggen enkele respondenten hier wel begrip voor te hebben en hebben respondenten het onderlinge contact over het algemeen positief ervaren.

*Begeleiding:* Wanneer met respondenten gesproken werd over de professionele begeleiding werd vooral genoemd dat het belangrijk is transparant en open te zijn in wat ze doen en wat bewoners van hen kunnen verwachten. Waarin de overheid dus wellicht te veel kaders neerzet, zou de begeleiding dit nog meer kunnen doen. Ook hierin komt de verwachting weer terug, de begeleiding was volgens respondenten niet altijd duidelijk in wat bewoners van hen konden verwachten. Ook werd genoemd dat begeleiding uit moet kijken welke partijen naar voren werden geschoven. Meerdere respondenten geven aan dat er soms sprake lijkt te zijn van voorkeurspartners en dat het lastig is als 'onwetende burger' om hier door heen te prikken. De invloed die begeleiding uitoefent op een CPO project is volgens respondenten voornamelijk gericht op het proces en de uitvoering. Begeleiding kan de keuzevrijheid van bewoners beperken, maar kan ook prettig zijn om de kaders te scheppen waarbinnen gekozen kan worden zoals Savini et al. (2014) aangaven.

*Aannemer:* Een verrassende, bepalende partij die naar voren is gekomen, is de aannemer. Wat er ook op papier gezet is, de aannemer moet het uitvoeren en laat hierin blijkbaar nog regelmatig te wensen over. Een aantal respondenten geeft aan dat naar hun idee gemeenten al best een stap hebben gemaakt in het omgaan met CPO projecten, maar er bij aannemers nog wel het één en anders moet verbeteren. Aannemers lijken vooral nog niet gewend te zijn aan het individuele karakter van CPO projecten. Hierdoor voelen bewoners zich nog niet echt klant. Aannemers kunnen de keuzevrijheid vaak niet direct beïnvloeden omdat zij de opdracht krijgen na dat zaken besloten zijn. Zij kunnen echter wel veel invloed uitoefenen op de daadwerkelijke uitkomsten van de keuzes die gemaakt zijn.

*Medebewoners:* in CPO wordt voornamelijk het positieve van collectief bouwen aangestipt. Voordelen zijn bijvoorbeeld kosten delen, ideeën uitwisselen en goed contact na de bouw (Williams, 2006; Boelens & Visser, 2011; Tummers, 2015a). Echter blijken er ook nadelen te zitten aan de invloed die medebewoners uitoefenen op individuen binnen het project. Zo moeten er vaak compromissen gesloten worden tussen bewoners omdat er voor het gehele project maar één manier is. Zoals de dure afwerking van het huis in Neerwoldeiland, waar lang niet iedereen op zat te wachten. Maar ook voor bewoners die wel meer geld hebben, maar bepaalde zaken niet kunnen doen omdat andere projectgenoten dit geld niet (er voor over) hebben. Samenwerken met andere bewoners in CPO geeft een bepaalde ruimte aan keuzevrijheid, maar beperkt dus in zekere mate ook.

## 6. Conclusie

Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen of bewoners van CPO projecten inderdaad meer tevreden zijn wanneer zij veel keuzevrijheid hebben gehad tijdens het project. Binnen de onderzochte projecten is te zien dat de respondenten met een hogere keuzevrijheid ook een hogere tevredenheid hebben. Tussen de verschillende projecten lijkt dit echter niet op te gaan. De belangrijkste conclusie die getrokken kan worden wanneer de drie cases naast elkaar worden gelegd, is dat de tevredenheid sterk afhankelijk is van de verwachting vooraf. Als de verwachting duidelijk is, kan een relatief lage keuzevrijheid namelijk alsnog tot een hoge tevredenheid leiden. Voor professionals is het van belang om voorafgaand aan, maar ook tijdens het project deze verwachting van bewoners in kaart te brengen. Daarnaast moet een professional zelf ook duidelijk en transparant zijn in wat van hen verwacht kan worden. Een goede communicatie gedurende het hele project is hierbij essentieel.

Goede communicatie is ook van belang wanneer gekeken wordt naar de invloed van andere partijen op de keuzevrijheid van een bewoner. De vrijheid die een bewoner heeft, verschilt sterk per project. In dit onderzoek is bij elke respondent op een bepaald punt tegen gevallen wat of hoe veel hij zelf kon beslissen. Bewoners begrijpen dat iedereen zijn eigen visie en rol heeft in een project maar vinden het toch vervelend om niet volledig hun eigen ding te kunnen doen. De meest opvallende beïnvloedende factor buiten de bewoner zelf zijn medebewoners. Het collectieve aspect van CPO maakt dat vaak de gulden middenweg wordt genomen. Als bewoner is het goed je van tevoren bewust te zijn van de collectieve insteek. Zelf bouwen in een groep betekent dus concessies doen.

Het belangrijkste onderdeel waarin bewoners zelf keuzevrijheid willen hebben, is het ontwerp van hun huis en dan voornamelijk de binnenkant. Een beperking van keuzevrijheid door anderen zal op dit punt dus ook meer invloed hebben op de tevredenheid dan een beperking op zaken als de planning en het ontwerp van het project. Voor professionals die betrokken zijn bij (een vorm van) CPO is het aan te raden bewoners in ieder geval keuzevrijheid te geven in het ontwerp van hun huis. Een tweede belangrijk onderdeel is de locatie van het project. In sommige gevallen is de locatie zelfs belangrijker dan de keuzevrijheid in de rest van het project. Naast deze twee belangrijke zaken kan het veel bijdragen om vooraf duidelijk in kaart te brengen welke prioriteiten bewoners hebben. Zo weet je als professional waar in geïnvesteerd moet worden en welke zaken minder belangrijk zijn.

Het onderzoek kan voornamelijk als exploratief gezien worden. Door de zeer verschillende cases en het kleine aantal respondenten is het lastig om harde uitspraken te doen over een grotere schaal. De bevindingen kunnen echter wel helpen in hoe een aantal zaken benaderd kunnen worden. Eén les die geleerd kan worden voor self-governance is dat er een verschil lijkt te zijn in doel en middel. Burgers willen voorzien worden in een bepaalde behoefte, wanneer de reguliere markt deze behoefte niet kan vullen, gaat men kijken naar andere oplossingen. Het 'zelf doen' kan voor sommigen een doel op zich zijn omdat ze het proces of project op interessant vinden. Kijkend naar dit onderzoek is zelfbestuur voor de meesten echter slechts een middel om een bepaald doel te behalen.

Verwachtingsmanagement en een goede communicatie lijken in dit onderzoek het sleutelwoord. Hoe het proces vormgegeven wordt, welke mate van keuzevrijheid er is hoeft niet uit te maken. Wanneer duidelijk is wat verwacht kan worden en wat prioriteit heeft, zullen bewoners een bewuste keuze maken voor het project en niet voor verassingen komen te staan. Vooraf inzicht geven in wat een bewoner kan verwachten en wat van hem verwacht wordt is eigenlijk in elke vorm van burgerparticipatie van belang. Zo worden bewuste keuzes gemaakt en teleurstellingen voorkomen.

## 7. Reflectie en aanbevelingen

In het onderzoek is geprobeerd zo veel mogelijk en verschillende onderdelen van tevredenheid mee te nemen. Toch zal iemand zijn algehele tevredenheid en woongenot niet alleen van deze zaken afhankelijk zijn. Daarnaast is zoals ook eerder besproken, de keuzevrijheid niet de enige drijfveer om aan een CPO project te beginnen. Beide zaken maken een één op één vergelijking tussen keuzevrijheid en tevredenheid niet realistisch. Het is daarom lastig de hoofdvraag volledig te kunnen beantwoorden. In verder onderzoek naar het effect van keuzevrijheid op de tevredenheid van bewoners zou het interessant kunnen zijn om een vergelijking te maken met traditionele projectontwikkeling.

Er is in het onderzoek al meerdere keren gesproken over het aspect tijd wat van invloed is op iemands tevredenheid. De onderzochte projecten zijn in 2009, 2011 en 2014 opgeleverd. Van de projecten die al een aantal jaren geleden zijn opgeleverd zou het feit dat bewoners er nog steeds wonen al een indicatie kunnen zijn voor een bepaalde mate van tevredenheid. Wanneer mensen echt ontevreden zijn met het resultaat, zullen zij wellicht al verhuisd zijn. De respondenten die gesproken zijn, zullen om deze reden wellicht niet een representatieve steekproef zijn van alle oorspronkelijke bewoners. Om de kans op dit probleem kleiner te maken zou een volgend onderzoek zo recent mogelijke projecten moeten uitzoeken.

In Nederland is CPO een nog niet veel voorkomende vorm van projectontwikkeling. Daarnaast blijven oorspronkelijke bewoners niet een gegarandeerde tijd in het huis wonen. Een deel van de huizen in het project wordt dus niet meer bewoond door een bewoner die betrokken is geweest bij het proces. In verder onderzoek naar CPO is het van belang bewust te zijn van deze moeilijkheid in het vinden van respondenten. Bij kwalitatief onderzoek zou het in dit geval bijvoorbeeld veel tijd kosten voldoende respondenten te vinden. Een voordeel is wel dat de respons rate hoog ligt bij deze doelgroep. De bewoners die er nog wonen, blijken graag hun verhaal te vertellen.

In vervolgonderzoek zou het interessant zijn om eerst een stap terug te zetten en te achterhalen wat beweegredenen zijn voor bewoners om aan een CPO project te beginnen. Dit onderzoek is gericht op de keuzevrijheid van bewoners in relatie tot hun tevredenheid. Waarschijnlijk zijn er ook andere redenen om mee te doen.





## Bibliografie

- A. Tisma, L. B. (2007). Private initiatives in housing developments in the Netherlands and the role of directed urban design. *ISOCARP Congress*, (pp. 1 - 7).
- Adriaanse, C. C. (2007). Measuring residential satisfaction: a residential environment satisfaction scale. *Journal of housing and the built environment*, Vol. 22 no. 3 pp.287-304.
- Asch, S. E. (1956). Studies of independence and conformity: a minority of one against a unanimous majority. *Psychological Monographs*, Vol. 7, No. 9.
- Barthelemy, M., Bordin, P., Berestycki, H., & Gribaudo, M. (2013). Self-organization versus top-down planning in the evolution of a city. *Scientific Reports no.3*.
- Boelens, L., & Visser, A. (2011). Possible futures of self-construction. In L. Qu, & E. Hasselaar, *Making room for people* (pp. 103-128). Amsterdam: Techne Press.
- Boonstra, B., & Boelens, L. (2011). Self-organisation in urban development: towards a new perspective on spatial planning. *Urban research & practice*, Vol. 4, pp. 99-122.
- Bruijn, E. d., & Gerrits, L. (2015). De kracht van de zelforganiserende stad. In W. Hafkamp, J. Koffijberg, T. Rutjens, & G. Teisman, *De stad kennen, de stad maken* (pp. pp. 28 - 48). Den Haag: Platform 31.
- de Jong, M. (2015). *Coalition Planning*. Groningen: University of Groningen and Twynstra Gudde.
- Driessen et al. (2012). Towards a conceptual framework for the study of shifts in modes of environmental governance—experiences from the Netherlands. *Environmental policy and governance*, 22.3. pp. 143-160.
- Driscoll, J. W. (1978). Trust and participation in organisational decision making as predictors of satisfaction. *Academy of management journal*, No. 1. pp 44-56.
- Edelenbos, & Klijn. (2006). Managing stakeholder involvement in decision making: A comparative analysis of six interactive processes in the Netherlands. *Journal of public administration research and technology*, J-PART, pp. 417-446.
- Eden, C., & Ackermann, F. (1998). *Making Strategy: The Journey of Strategic Management*. London: Sage Publications.
- Ellet, W. (2007). *The case study handbook*. USA: Harvard business school press.
- Flowerdew, R., & Martin, D. (2005). *Methods in human geography: a guide for students doing a research project*. Pearson Education.
- Friedkin, N., & Johnsen, E. C. (1990). Sociale influence and opinions. *Journal of mathematical sociology*, Vol 15. pp. 193-205.

- Funda. (2016). *Verkocht Groningen Vinkhuizen-Zuid*. Retrieved maart 22, 2016b, from funda.nl: <http://www.funda.nl/koop/verkocht/groningen/vinkhuizen-zuid/>
- Funda. (2016a). *Neerwoldeiland, Eelderwolde*. Retrieved maart 22, 2016, from Funda.nl: <http://www.funda.nl/koop/eelderwolde/straat-neerwoldeiland/>
- Galster, G. (1987). Identifying the correlations of dwelling satisfaction. *Environment and Behaviour*, Vol. 19. pp 539-568.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining customer satisfaction. *Academy of marketing science review*, Vol. 1. pp. 1-22.
- Google-Maps. (2016). *Neerwoldeiland*. Retrieved maart 08, 2016, from <https://www.google.nl/maps/place/Neerwoldeiland,+9766+Eelderwolde/@53.176156,6.5382501,17z/data=!3m1!4b1!4m2!3m1!1s0x47c8328ce388aa6d:0x14df1cd27440572b>
- Hilbers, A. (2014). *De rol van zelforganisatie in lokale initiatieven*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.
- Himmelman, A. (2001). On coalitions and the transformation of power relations: collaborative betterment and collaborative empowerment. *American journal of community psychology*, Vol. 29, no 2, pp 277 - 284.
- Hoexum, M. (2010, mei 18). Bouw Neerwoldeiland begint. *Dagblad van het Noorden, Editie Groningen*.
- Hurenkamp, M., & Tonkens, E. (2008). *Wat vinden burgers zelf van burgerschap? Burgers aan het woord over binding, loyaliteit en sociale cohesie*. Amsterdam: NICIS Institute.
- Ismael, J. T. (2010). Self-Organisation and Self-Governance. *Philosophy of the social sciences*.
- Keers, G., & Van den Ham, M. (2010). *Collectief particulier opdrachtgeverschap: Markt voor bouwers*. Zoetermeer: RIGO Research en Advies.
- Kievit, R. H. (2013). *Collectief particulier opdrachtgeverschap: van woonconsument naar woonproducent*. Delft: Technische Universiteit Delft.
- Krokfors, K. (2012). Co-housing in the making. *Built Environment*, pp. 309-314.
- KUUB. (2013a). *Eelderzoom*. Retrieved maart 08, 2016, from kuub.info: <http://www.kuub.info/project/neerwoldeiland/>
- KUUB. (2013b). *Neerwoldeiland*. Retrieved maart 08, 2016, from kuub.info: <http://www.kuub.info/project/neerwoldeiland/>
- Longhurst, R. (2010). Semi-structured interviews and focus groups. In S. F. N. Clifford, *Key methods in geography* (pp. pp. 103-115). London: Sage publications.
- Lu, M. (1999). Determinants of residential satisfaction: ordered logit vs. regression models. *Growth*

*and Change*, pp. 264 - 287.

- Milieu, M. v. (2012). *Investeren in gebiedsontwikkeling nieuwe stijl: Handreikingen voor samenwerking en verdienmodellen*. Den Haag: Ministerie van Infrastructuur en Milieu.
- Najibetal, N. U. (2011). Measuring satisfaction with student housing facilities. *American journal of engineering and applied sciences*, Vol. 4 no. 1 pp. 52-60.
- Nederhand et al. (2014). *Self-organisation and the role of government: how and why does self-organisation evolves in the shadow of hierarchy?* Rotterdam: Erasmus University rotterdam.
- Nooten, D. (2013). *De Woningen*. Retrieved maart 8, 2016, from De Nooten: <http://www.denooten.nl/de-woningen>
- O'Leary, Z. (2004). *The essential guide to doing research*. Sage publications.
- Oude-Vrielink, M., & Verhoeven, I. (2011). Burgerinitiatieven en de bescheiden overheid. *Beleid en Maatschappij*, 38. 4.
- Perlaviciute, G., & Steg, L. (2011). Satisfaction with residential environments: effects of participation. *Paper presented at 9th biennial conference on Environmental Psychology*. Eindhoven, Nederland.
- Perlaviciute, G., & Steg, L. (2012). Quality of life in residential environments. *Psychology*, pp. 325 - 340.
- Ragin, C. (1994). *Constructing social research: the unity and diversity of method*. Thousands Oaks, California: Pine Forge Press.
- Rauws, W. (2015). *Why planning needs complexity*. Groningen: InPlanning.
- Rose, G. (1997). Situatinknowledges: positionality, reflexivities and other tactics. *Progress in human geography*, pp. 305-320.
- Savini et al. (2014). Dilemmas of planning: intervention, regulation and investment. *Planning theory*, Vol 14(3), pp. 296-315.
- Smeets, J., & van de Ven, L. (2002). Smeets, J., & van de Ven, L. (2002). Customer-oriented Housing Development in the Netherlands: a Challenge. *USO-Built Report Series*, pp. 1-5.
- Swanborn, P. G. (2008). *Case-study's, wat, wanneer en hoe?* Hoofddorp: Boom onderwijs.
- Toorenburg, R. v. (2014, juni 14). *Start derde MMWT project 'De Nooten'*. Retrieved maart 08, 2016, from Weblog Zwolle: <https://www.weblogzwolle.nl/content/view/41449/55/>
- Tummers, L. (2011). Intentional communities: methods for reviewing the rise of citizens' housing initiatives in a European perspective. *23rd Conference of the European Network for Housing Research ENHR* (pp. pp. 5-8). Toulouse: ENHR.

- Tummers, L. (2015a). The re-emergence of self-managed co-housing in Europe: a critical review of co-housing research. *Urban studies*, pp. 1-18.
- Tummers, L. (2015b). Understanding co-housing from a planning perspective: why and how? *Urban research & practice*, Vol. 8, no. 2, pp 64-78.
- Uitermark, J. (2012). De zelforganiserende stad. *Essays toekomst van de stad*, pp. 5-9.
- Uitermark, J. (2014). Verlangen naar Wikitopia. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.
- van de Wijdeven, T. M. (2012). *Doe-democratie: over actief burgerschap in stadswijken*. Delft: Eburon.
- Varady, D. P., & Carozza, M. A. (2000). Toward a better way to measure customer satisfaction levels in public housing: a report from Cincinnati. *Housing Studies*, Vol. 15 no. 6. pp 797-825.
- Veldhuizen, K. J., & Timmermans, H. J. (1981). De meting en verklaring van woonwaardering. *Mens en Maatschappij*, Vol 56. No. 2 pp. 154-172.
- Verhaagen, H. (2013). *de Nooten (MMWT)*. Retrieved 03 08, 2016, from Verhaagen.de: <http://www.verhaagen.de/index.php?id=256>
- Verhoeven, I., & Tonkens, E. (2011). Bewonersinitiatieven: partnerschap tussen burgers en overheid. *Beleid en Maatschappij*, (38) 4. pp. 419-437.
- Weideman, S., & Anderson, J. R. (1985). A conceptual framework for residential satisfaction. In I. Altman, & C. M. Werner, *Home environments* (pp. 153-181). Utah: Plenum Press.
- Westbrook, R. A. (1980). A rating scale for measuring product/service satisfaction. *Journal of Marketing*, Vol 44. No 4. pp. 68-72.
- Wijer, T. d. (2014). *Configurable Housing: End-user participation in the design process*. Diss. TU Delft: Delft University of Technology.
- Williams, J. (2006). Sun, surf and sustainable housing-cohousing, the californian experience. *International planning studies*, Vol 10, no. 2, pp. 145 - 177.
- Yin, R. K. (2009). *Case study research, design and methods*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications Inc.
- ZIN. (2015, augustus 13). *Trends in zelfbouw*. Retrieved april 18, 2016, from Zelfbouw in Nederland: <http://www.zelfbouwinnederland.nl/nieuws/trends-zelfbouw-en-cpo>

## Bijlagen

### Bijlage 1: Voorbereidende enquête

Deze enquête is verspreid via e-mail van de respondenten en was in te vullen via een online link.

#### Inleiding:

Wat is uw naam?

#### Verwachting vooraf: Wie had u verwacht dat de doorslaggevende beslissing zou nemen over de volgende zaken?

- De locatie van de huizen
- Uw huis zelf (uiterlijk en indeling)
- De planning van het project
- De kosten van het geheel

#### Antwoordopties:

- Ik/mijn gezin
- Alle bewoners gezamenlijk
- De architect
- De gemeente
- De professionele begeleiding (zoals KUUB)
- Anders (wordt verder besproken in het gesprek)

#### Prioriteiten: Wat vond u belangrijk toen u in het project stapte?

Antwoordopties in de vorm van bolletjes met een schaal van 1(niet belangrijk) tot 6 (zeer belangrijk).

- De locatie
- Het ontwerp van het project
- De planning van het project
- De kosten van het geheel
- Het contact met andere projectgenoten

**Resultaat: Wie heeft de meeste invloed gehad op het resultaat van de volgende onderdelen?**

- De locatie van de huizen
- Uw huis zelf (uiterlijk en indeling)
- De planning van het project
- De kosten van het geheel

**Antwoordopties:**

- Ik/mijn gezin
- Alle bewoners gezamenlijk
- De architect
- De gemeente
- De professionele begeleiding (zoals KUUB)
- Anders (wordt verder besproken in het gesprek)

**Afsluiting: heeft u verder nog vragen en of/opmerkingen:**

## Bijlage 2. Resultaten enquête

In onderstaande tabel staan de resultaten die komen uit de enquête voorafgaand aan interviews. De vragen die zijn opgestuurd, zijn te vinden in Bijlage 1: Voorbereidende enquête. De vraag hoe belangrijk iemand het contact met bewoners vindt, is pas toegevoegd nadat de eerste respondent de enquête al had ingevuld. Daarom staat bij MW bij deze vraag geen waarde.

Groen is het project De Nooten, Zwolle; blauw gearceerd zijn respondenten van de Eelderzoom in Groningen en oranje staat voor de respondenten wonend op Neerwoldeiland, Eelderwolde. De vragen die gesteld zijn per onderdeel staan onderaan de tabel.

	CR	MW	ST	RS	MM	NF	GM	JW	HP
<b>Verwacht*</b>									
Locatie	Gemeente	Gemeente	Gemeente	Gemeente	.	Ik	Gemeente	Ik	.
Huis	Architect	Architect	Ik	Architect	.	Ik	Ik	Ik	.
Planning	Architect	Anders	Architect	Begeleiding	.	Architect	Begeleiding	Begeleiding	.
Kosten	Anders	Anders	Architect	Ik	.	Bewoners	Bewoners	Anders	.
<b>Belangrijk**</b>									
Locatie	5	5	5	5	.	6	6	5	.
Ontwerp	5	5	6	4	.	6	6	4	.
Planning	3	2	4	4	.	5	5	2	.
Kosten	5	5	5	4	.	6	5	5	.
Contact	6	-	5	5	.	6	4	4	.
<b>Resultaat***</b>									
Locatie	Gemeente	Anders	Bewoners	Gemeente	.	Ik	Ik	Gemeente	.
Huis	Architect	Anders	Ik	Anders	.	Ik	Ik	Gemeente	.
Planning	Architect	Anders	Gemeente	Begeleiding	.	Architect	Anders	Anders	.
Kosten	Ik	Anders	Architect	Anders	.	Bewoners	Ik	Anders	.

Vragen:

\*Wie had u verwacht dat de doorslaggevende beslissing zou nemen in de volgende zaken?

\*\* Zou u hieronder van de verschillende onderdelen willen invullen in hoeverre dit voor u belangrijk was toen u aan dit project begon?

\*\*\* Kunt u aangeven wie de meeste invloed heeft gehad op de volgende onderdelen van het project?

## Bijlage 3: Interviewguide

### Interviewguide semigestructureerde interviews met bewoners van CPO projecten

*Ik vertel straks even kort wat over de inhoud van het gesprek. Hiervoor wil ik u eerst graag twee algemene vragen stellen.*

- Hoe kan ik u noemen in mijn onderzoek? Sommige mensen vinden het niet prettig om met voor en achternaam genoemd te worden. Ik kan alleen voor of achternaam gebruiken of een volledig andere naam gebruiken. Vindt u dit prettig of is volledige naam geen probleem?
- Dan heb ik nog een tweede vraag. Zou ik het gesprek mogen opnemen? Zo kan ik de antwoorden later nog terugluisteren en hoef ik nu niet alles meteen mee te schrijven.

*Ik wil het gesprek graag beginnen met u vragen hoe tevreden u bent over een aantal zaken.*

Kunt u op een schaal van 1 tot 10 aangeven hoe tevreden u bent over:

- De locatie van het project/uw huis
- Het ontwerp van uw huis
- De planning van het hele project
- De kosten
- Uw huis en woonplezier als geheel

*Dan weer even terug naar het begin:*

1. Wanneer bent u in het project gestapt? Vanaf het begin of pas later.
2. Waarom bent u in dit project gestapt/dit project begonnen?
  - a. Waarom gekozen voor zelfbouw.
  - b. Waarom in een collectief. Hoe belangrijk vond u contact met de burens? Hoe zag u dit contact voor u?
3. Waren er bepaalde dingen die al vaststonden toen u in het project stapte?
4. Welke rol/rollen heeft u gespeeld binnen de realisatie?



5. Hoe belangrijk was eigen keuzevrijheid voor u tijdens dit project?
  - Welke dingen vond u het belangrijkste om zelf te kunnen bepalen?
6. Kunt u kort vertellen wie er betrokken waren bij het proces en wat hun rol was?
  - a. Aannemer, gemeente, begeleiding, corporatie etc.

#### *Ingaan op enquêteresultaten*

##### *Bijvoorbeeld:*

1. *U hebt aangegeven dat, tegen verwachting in, de gemeente de meeste invloed heeft gehad op onderdeel X. Kunt u vertellen hoe dit is gegaan?*
  - *In hoeverre had u zelf mee invloed willen hebben?*
2. *In de enquête geeft u bij vraag X het antwoord 'anders'. Kunt u vertellen hoe u hier over denkt?*
3. *Jullie project is een samenwerking met een verhuurder die ook 18 huizen heeft afgenomen. In hoeverre hebt u het gevoel dat deze partij daardoor ook een grote stempel heeft gedrukt op het project?*

#### **Afsluitend**

7. Is het resultaat, het hele totaalplaatje zo geworden als u hard verwacht?
  - a. Wat wel/niet.
  - b. Waarom wel/niet.
8. Nu achteraf gezien, zou u zeggen dat u zelf veel invloed heeft gehad op het gehele proces?
9. Welke zaken zou u achteraf anders hebben gedaan?
10. Welke aanbevelingen zou u anderen willen meegeven?
11. Zijn er sinds oplevering al veel buurt/straatgenoten verhuisd?
12. Bent u van plan binnenkort te verhuizen?

Heb ik nog zaken over het hoofd gezien? Zijn er nog andere dingen die u bent tegenkomen in het proces die anders zijn gegaan dan u van tevoren had verwacht?

Dan wil ik u bedanken voor uw tijd.

## Bijlage 4. Coderingsoverzicht

1. Project als geheel
2. Rol in ontwikkeling
3. Locatie huis zelf
4. Locatie project
5. Ontwerp binnenkant
6. Ontwerp buitenkant
7. Planning
8. Kosten
9. Contact bewoners tijdens bouw
10. Contact bewoners na bouw
11. Feitjes
12. Aanbevelingen
13. Anders doen
14. Betrokken partijen
15. Waarde over / mate van tevredenheid

## Bijlage 5. Optellen van keuzevrijheid en tevredenheid

Om tot een optelsom van de keuzevrijheid en de tevredenheid van bewoners te komen, zijn alle plussen en minnen in van alle tabellen bij elkaar opgeteld. Daarbij is ook nog een plus of min toegevoegd voor de tevredenheid over het contact met bewoners. Dit onderdeel stond niet in de tabel maar is wel van invloed op iemand zijn algehele tevredenheid.

Op basis van deze optelsommen zijn de posities in figuur 10 bepaald. Hierbij is voornamelijk gelet op de positie ten opzichte van andere respondenten omdat een exacte positie lastig te bepalen is.

De volgende cijfers zijn toebedeeld aan plusjes en minnetjes om een gemiddeld cijfer uit te rekenen. Alles weegt even zwaar omdat het te ingewikkeld zou worden om dit ook nog mee te nemen. De plussen en minnen komen uit te tabel. Bij het onderwerp tevredenheid is nog een cijfer toegevoegd voor de tevredenheid over het contact met bewoners.

-- = 1, - = 2, 0 = 3, + = 4, ++ = 5

Persoon	Keuzevrijheid	Tevredenheid
CR	$(1+1+5+1+4+1)/6 = 2.2$	$(5+4+4+2+4+3+2)/7 = 3.4$
MW	$(5+3+5+2+3)/5 = 3.6$	$(5+4+5+3+3+4+4)/7 = 4$
ST	$(5+3+5+3+1)/5 = 3.4$	$(5+4+5+3+3+4+4)/7 = 4$
GM	$(4+5+5+3+3+2)/6 = 3.7$	$(4+5+5+3+3+2+4)/7 = 4$
JW	$(3+1+3+1+1+1)/6 = 1.6$	$(4+5+4+3+2+4+4)/7 = 3.7$
HP	$(2+2+5+3+3+3)/6 = 3$	$(2+4+5+4+4+3+4)/7 = 3.7$
RS	$(3+4+4+2+4)/5 = 3.4$	$(5+4+4+3+4+4+3)/7 = 3.9$
MM	$(3+3+5+2+4)/5 = 3.4$	$(5+4+5+4+4+3+4)/7 = 4.1$
NF	$(3+4+5+3+4)/5 = 3.8$	$(4+4+4+5+5+5+4)/7 = 4.4$