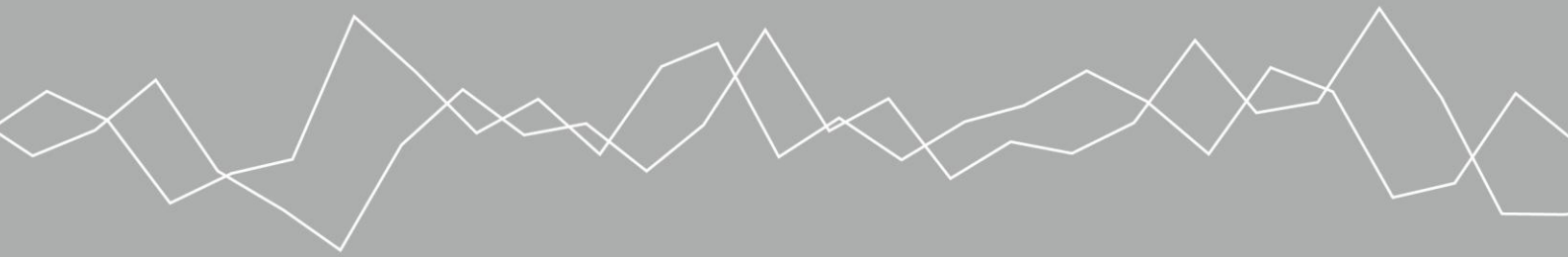


Positie bouwconsument



Amsterdam, september 2013
In opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Positie bouwconsument

Knelpunten en oplossingsrichtingen

Bert Hof
Nicole Rosenboom



seo economisch onderzoek

“De wetenschap dat het goed is”

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport nr. 2013-59

ISBN 978-90-6733-718-2

Copyright © 2013 SEO Amsterdam. Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit rapport te gebruiken in artikelen en dergelijke, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld.

Conclusies

Knelpunten

- De analyses in dit rapport wijzen op het bestaan van knelpunten bij de aansluiting van het aanbod van nieuwbouw-koop-woningen op de vraag. Bij projectmatig bouwen betreft dit de invloed van de bouwconsument tijdens het aankoopproces, de informatiepositie van de bouwconsument, de juridische positie van de bouwconsument en marktmacht. Deze knelpunten maken het aannemelijk maken dat het aanbod van woning(kenmerk)en niet goed aansluit op de voorkeuren van bouwconsumenten.
- Bij particulier opdrachtgeverschap is het op basis van de huidige informatie niet mogelijk gebleken het voorkomen van informatieproblemen te bevestigen. Er zijn aanwijzingen voor knelpunten vanwege regelgeving van de overheid met betrekking tot de kenmerken van woningen en kavels en vanwege beperkt beschikbare kavels specifiek voor particulier opdrachtgeverschap. Net als bij projectmatig bouwen zijn er aanwijzingen dat er knelpunten zijn in de vorm van te weinig invloed tijdens het bouwproces, juridische beperkingen en marktmacht van aanbieders (positie na tekening contract). Net als bij projectmatig bouwen maken de knelpunten het aannemelijk dat het aanbod van woning(kenmerk)en niet goed aansluit op de voorkeuren van bouwconsumenten.

Oplossingsrichtingen

- Uitgangspunt bij het wegnemen van informatieknelpunten kan zijn om na te gaan of verbeterpunten in voldoende mate terug zijn te vinden in verkoopbrochure, contractstuk en modelovereenkomsten. Doel is om de koper bewust te maken van keuzemogelijkheden, gemaakte keuzes vast te leggen in het contractstuk en het stimuleren van het delen van informatie door de bouwer.
- Wat juridische knelpunten betreft lijkt een verplichting van de bouwer om bij wijzigingen in het bouwplan per direct de koper schriftelijk op de hoogte te stellen voor de hand te liggen. Ook kan worden overwogen om de slottermijn in de zogenaamde 5%-regeling, oftewel het opschortingsrecht, op een hoger percentage vast te stellen. Daar deze regeling toeziet op gebreken, en niet specifiek op het niet nakomen van afspraken (d.w.z. afwijkingen van hetgeen in de overeenkomst is opgesteld), kan worden overwogen het opschortingsrecht hiermee uit te breiden (d.w.z. met niet-goedgekeurde afwijkingen van de overeenkomst/het contract).
- Het knelpunt van de verslechtering van de positie van de bouwconsument na tekening van een contract wordt verminderd als juridische knelpunten worden weggehaald, wat ook een betere informatievoorziening vereist. Gelijktijdige vermindering van informatieknelpunten, juridische knelpunten en marktmacht lost een groot deel van het probleem van te weinig invloed van kopers op. Dit is niet alleen een kwestie van overheidsingrijpen. Het vereist tevens een actieve houding van de bouwconsument en een welwillende houding van de bouwer.

Nader onderzoek

- Vervolgonderzoek naar knelpunten zou zich kunnen richten op:
 - een directe meting van de mate waarin (potentiële) kopers vinden dat het aanbod van nieuwgebouwde of nieuw te bouwen woningen voldoende ruim en gevarieerd is;
 - een directe meting van de mate waarin kopers vinden dat de kenmerken van de gekochte nieuwbouwwoning aansluiten bij hun voorkeuren;
 - de werkwijze van aanbieders van nieuwbouw van koopwoningen: in hoeverre speelt marktonderzoek bij projectmatige bouw een rol in de keuze over de kenmerken van de te bouwen woningen?
 - actualisering van naar de mate waarin er een tekort bestaat aan begrijpelijke informatie voor kopers; inclusief de mate waarin de bouwtekening voldoende informatie verschaft aan particuliere opdrachtgevers;
 - de specifieke invloed van de (tegenwoordige) welstand op de woningtevredenheid.
- Vervolgonderzoek naar oplossingsrichtingen zou zich met name kunnen richten op:
 - de informatie die in de praktijk voor de bouwconsument essentieel is, en in hoeverre dat een expliciete plaats in de modelovereenkomst kan hebben;
 - een actualisering van empirisch onderzoek naar juridische belemmeringen;
 - empirisch onderzoek naar de verslechtering van de positie van de bouwconsument na tekening van een contract in de praktijk;
 - verschillen met andere landen en of dat inzichten voor oplossingsrichtingen oplevert;
 - de vraag of het relatieve aanbod van kavels voor particulier opdrachtgeverschap tegenwoordig voldoende aansluit bij de relatieve belangstelling, waarbij wel kan worden aangetekend dat de huidige crisis inzichten hierin voor de langere termijn kan beperken.

Inhoudsopgave

Conclusies	i
1 Inleiding	1
2 Nieuwbouw van koopwoningen in kengetallen	3
3 Projectmatig bouwen en particulier opdrachtgeverschap	7
4 Indeling in typen knelpunten en oorzaken	11
4.1 Een goed werkende markt voor nieuwbouwwoningen	11
4.2 Belemmeringen voor aansluiting aanbod bij vraag.....	12
4.3 Marktfalen en overheidsfalen	13
4.4 Relatie tussen knelpunten en markt- en overheidsfalen.....	14
5 Projectmatig bouwen: knelpunten	17
5.1 Keuzemogelijkheden, tevredenheid over woningkenmerken en invloed tijdens het proces tot aankoop.....	18
5.2 Proces tot aankoop: informatieproblemen	22
5.3 Proces tot aankoop: juridische mogelijkheden en kennis	24
5.4 De overheid: regelgeving met betrekking tot kenmerken van woningen en kavels.	29
5.5 De overheid: ruimtelijk beleid.....	30
5.6 Marktmacht	31
5.7 Conclusie knelpuntenanalyse projectmatig bouwen.....	35
6 Particulier opdrachtgeverschap: knelpunten	37
6.1 Keuzemogelijkheden, tevredenheid en invloed tijdens proces tot aankoop	38
6.2 Proces tot aankoop: informatieproblemen	39
6.3 Proces tot aankoop: juridische mogelijkheden en kennis	40
6.4 De overheid: regelgeving met betrekking tot kenmerken van woningen en kavels.	41
6.5 De overheid: ruimtelijk beleid.....	42
6.6 Marktmacht	44
6.7 Conclusie knelpuntenanalyse.....	45
7 Oplossingsrichtingen	47
Literatuur	53

1 Inleiding

In het regeerakkoord van het kabinet Rutte I (2010) is aangekondigd dat het kabinet de adviezen van de Commissie Fundamentele Verkenning Bouw uit 2008 ('Commissie Dekker') zal uitvoeren¹. Tevens is daarin de noodzaak beschreven van een meer vraaggerichte en innovatieve bouwsector. De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) stelt in de kabinetsreactie op de Actieagenda Bouwteam (2012) dat versterking van de vraaggerichtheid in de woningbouw een kernpunt is en dat meer vraaggerichtheid zal leiden tot meer dynamiek en (duurzame) innovatie in de bouw². De sector dient meer een markt te worden waarin degene die het bouwwerk betaalt ook echt invloed heeft op de eigenschappen ervan. Daarom is het van belang de bouwconsument (de eigenaar-gebruiker van het bouwwerk) centraal te zetten. Het ministerie van BZK vermoedt dat de huidige positie van de bouwconsument leidt tot belemmeringen om invloed uit te oefenen. Dit is voor BZK aanleiding geweest om een analyse te laten maken van de belemmeringen die de bouwconsument ondervindt bij de beïnvloeding van de eigenschappen en kwaliteit bij de bouw en/of koop van een nieuwe woning ('knoopuntenanalyse') en daarbij mogelijke oplossingsrichtingen te formuleren.

Dit rapport geeft de resultaten van de knoepuntenanalyse en de daarop gebaseerde oplossingsrichtingen met betrekking tot de positie van de bouwconsument bij nieuwbouw van koopwoningen, zowel voor projectmatig bouwen als voor particulier opdrachtgeverschap. De opbouw van dit rapport is als volgt. Hoofdstuk 2 schetst kort de markt voor nieuwbouwwoningen met behulp van enkele cijfermatige tabellen. Hoofdstuk 3 gaat in op de begrippen projectmatig bouwen en particulier opdrachtgeverschap. Hoofdstuk 4 geeft een eerste indeling van typen knoepunten en oorzaken. De hoofdstukken 5 tot en met 7 vormen de kern van dit rapport. Hoofdstuk 5 licht de knoepunten voor het projectmatige bouwen door. Hoofdstuk 6 doet hetzelfde voor het particulier opdrachtgeverschap. Hoofdstuk 7 geeft tot slot per knoepunt mogelijke oplossingsrichtingen weer.

¹ Vrijheid en verantwoordelijkheid, Regeerakkoord VVD-CDA, 30 september 2010.

² Tweede Kamer, Vergaderjaar 2011-2012, Kamerstuk 32847 nr. 25.

2 Nieuwbouw van koopwoningen in kengetallen

Dit hoofdstuk schetst ter achtergrond kort de delen van de woningmarkt die onderwerp van analyse zijn, middels enkele cijfermatige tabellen.

Ontwikkelingen in de totale woningvoorraad en de voorraad koop- en huurwoningen

Tabel 2.1 bevat de ontwikkelingen van de woningvoorraad in Nederland voor de periode van 1995-2012: de totale woningvoorraad, de voorraad koopwoningen en de voorraad huurwoningen. De analyse richt zich op de koopwoningen. Zoals te zien in de tabel is het aantal koopwoningen sterker toegenomen dan het aantal huurwoningen. Het aandeel koopwoningen in de totale woningvoorraad is vrijwel alle jaren meer dan de helft van het totale aanbod geweest. Het steeg in genoemde periode van 48 procent naar 60 procent.

Tabel 2.1 Ontwikkeling woningvoorraad: totaal, koop, huur

	1995	2000*	2005	2010	2012
Woningvoorraad	6.191.922	6.589.661	6.858.719	7.172.436	7.266.295
Koop (%)	48%	53%	56%	59%	60%
Particuliere huur (%)	14%	12%	10%	9%	9%
Sociale huur (%)	38%	36%	34%	32%	31%
In absolute aantallen:					
Koop	2.972.123	3.492.520	3.840.883	4.231.737	4.359.777
Huur	3.219.799	3.163.037	3.017.836	2.940.699	2.906.518

Bron: Ministerie van BZK (2013), * Percentages tellen niet op tot 100%. Cijfers uit originele bron aangehouden.

Koopwoningen: nieuwbouw, onttrekking en omzetting

De ontwikkeling in het aantal koopwoningen wordt bepaald door nieuwbouw van koopwoningen (+), onttrekking van koopwoningen (-) en omzetting van huur naar koop (+).

Tabel 2.2 illustreert de ontwikkeling van *nieuwbouw* van koopwoningen in de periode van 2009-2012, waarbij deze nieuwbouw is onderverdeeld naar opdrachtgevers in overheid en woningcorporaties, bouwers voor de markt en particuliere opdrachtgevers. Onder bouwers voor de markt vallen projectontwikkelaars, makelaars, aannemers die voor eigen risico bouwen en financiële instellingen zoals banken, pensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen (CBS, 2013). Alle drie categorieën tonen in de periode 2009-2012 een daling in de nieuwbouw van koopwoningen. Tabel 2.1 liet zien dat de woningvoorraad van koopwoningen in de periode 1995-

2012 is gestegen. Dit betekent dat het aantal koopwoningen dat aan de markt is onttrokken, vanaf 2009 moet zijn gedaald. Tabel 2.4 (verderop) laat inderdaad zien dat - vanaf 2005 - het aantal onttrekkingen afneemt.

Tabel 2.2 Nieuwbouw van koopwoningen, 2009-2012

	2009	2010	2011	2012
<i>Totaal nieuwbouw koopwoningen:</i>	46.695	41.631	38.123	21.886
Overheid of woningcorporatie	7.599	7.450	5.398	3.324
Bouwers voor de markt	32.433	28.099	26.757	14.318
Particuliere opdrachtgevers	6.663	6.082	5.968	4.244
Totale koopwoningvoorraad	nb	4.231.737	nb	4.359.777
Nieuwbouw als % van koopwoningvoorraad	nb	0,98%	nb	0,50%
Totale woningvoorraad	7.104.518	7.172.436	7.217.803	7.266.295
Nieuwbouw als % van totale woningvoorraad	0,66%	0,58%	0,53%	0,30%

Bron: CBS statline en Ministerie van BZK (2013)

De nieuwbouw van koopwoningen in de periode 2002-2012 is weergegeven in Tabel 2.3. Te zien is enerzijds dat een absolute daling al inzet in 2007, nog voor de crisis dus, anderzijds dat het effect van de crisis duidelijk zichtbaar is in de daling in 2009. Ook blijkt uit de tabel dat het aandeel nieuwbouw van koopwoningen ten opzichte van de totale woningvoorraad eerst toenam, tot 2006 (net boven de één procent), waarnaar het daalde tot 0,3 procent.

Tabel 2.3 Nieuwbouw van koopwoningen in de periode 2002-2012

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nieuwbouw koopwoningen	54.024	56.606	58.880	64.636	72.530	64.175	63.457	46.695	41.631	38.123	21.886
Als % van koopwoning- voorraad	nb	nb	nb	nb	nb	nb	nb	nb	0,98%	nb	0,50%
Als % van totale woningvoorraad	0,81%	0,84%	0,86%	0,94%	1,05%	0,92%	0,90%	0,66%	0,58%	0,53%	0,30%

Bron: CBS statline (2013)

Tabel 2.4 illustreert de ontwikkeling van *onttrekkingen* van woningen in de periode van 1995-2011. Bij koop gaat het om kleine aandelen (minder dan 0,2 procent) van de totale (koop-) woningvoorraad. Opvallend is dat er in de hele periode vanaf 1995 veel meer huurwoningen aan de woningvoorraad worden onttrokken dan koopwoningen.

Tabel 2.4 Onttrekkingen aan de woningvoorraad, 1995-2011

	1995	2000	2005	2010	2011
<i>Onttrekkingen totaal:</i>	13.693	13.529	19.057	15.110	14.467
Waarvan % huur	70	72	77	78	74
Waarvan % koop	30	28	23	22	26
Onttrekkingen koop (absolute aantallen)	4.108	3.788	4.383	3.324	3.761
Kooponttrekkingen t.o.v. totale koopwoningvoorraad	0,14%	0,11%	0,11%	0,08%	0,09%
Kooponttrekkingen t.o.v. totale woningvoorraad	0,07%	0,06%	0,06%	0,05%	0,05%

Bron: Ministerie van BZK (2013).

Tot slot kan de koopwoningvoorraad worden uitgebreid door *verkoop van huurwoningen*. Tabel 2.5 illustreert voor de periode 2002-2011 dat het aantal huurwoningen dat per jaar verkocht is, lange tijd relatief stabiel is gebleven. Pas in 2008 (eerste crisisjaar) daalt het aantal flink, om tot en met 2011 op een lager niveau te blijven. De verkoop van huurwoningen is gedurende de gehele periode niet meer dan 0,5 procent van de totale woningvoorraad.

Tabel 2.5 Verkoop van huurwoningen, 2002-2011

	Verkoop huurwoningen	Als % van koopwoningvoorraad	Als % van totale woningvoorraad
2002	30.616	nb	0,5%
2003	30.022	nb	0,4%
2004	29.887	nb	0,4%
2005	27.741	0,8%	0,4%
2006	33.134	nb	0,5%
2007	27.351	nb	0,4%
2008	21.631	nb	0,3%
2009	19.433	nb	0,3%
2010	22.087	0,5%	0,3%
2011	20.848	nb	0,3%

Bron: Ministerie van BZK (2013) o.b.v. ABF Research - Systeem woningvoorraad

Conclusie

De belangrijkste constatering uit deze cijfers zijn als volgt. Het aandeel koopwoningen in de totale woningvoorraad ligt na 1995 boven de helft. Het aantal koopwoningen neemt toe. (Zie Tabel 2.1.) De nieuwbouw van koopwoningen als percentage van de totale woningvoorraad blijft in de regel onder de één procent. Het effect van de crisis op nieuwbouw van koopwoningen is vanaf 2009 duidelijk merkbaar. (Zie Tabel 2.2 en Tabel 2.3.) Onttrekkingen aan de koopwoningvoorraad betreft zeer lage percentages (kleiner dan 0,2 procent) van de (koop-)

woningvoorraad. De toevoeging aan de koopwoningvoorraad door de verkoop van huurwoningen is maximaal 0,5 procent van de totale woningvoorraad en is in recente jaren 0,5 procent van de totale koopwoningvoorraad. (Zie Tabel 2.5.)

3 Projectmatig bouwen en particulier opdrachtgeverschap

Dit onderzoek richt zich zowel op projectmatig bouwen als op bouwen door middel van particulier opdrachtgeverschap. Dit hoofdstuk beschrijft de verschillen hiertussen.

Het onderscheid tussen projectmatig bouwen en particulier opdrachtgeverschap

Op voorhand kan worden geconstateerd dat de categorisering middels de termen “projectmatig bouwen” versus “particulier opdrachtgeverschap” niet erg logisch lijkt: het eerste zegt iets over de wijze van bouwen, het tweede iets over wie de opdracht geeft. Het tegenovergestelde van particulier opdrachtgeverschap is alles wat niet-particulier opdrachtgeverschap betreft: publiek opdrachtgeverschap (overheden), semi-publiek/institutioneel opdrachtgeverschap (corporaties, financiële instellingen) en (bouw-)bedrijfsmatig opdrachtgeverschap (projectontwikkelaars, makelaars, aannemers). De mate van invloed van de bouwconsument kan daarbij verschillen, zowel bij particulier opdrachtgeverschap als bij niet-particulier opdrachtgeverschap.

We definiëren particulier opdrachtgeverschap als een particulier die een woning bouwt of laat bouwen die door hem- of haarzelf wordt bewoond.³ Dit kan zowel op een door de particulier gekocht kavel als op een kavel in erfpacht. Projectmatig bouwen is dan niet-particulier opdrachtgeverschap, waarbij de opdrachtgever geen particulier is en niet zelf de woning zal betrekken. Deze invulling sluit aan bij de definitie van particulier opdrachtgeverschap volgens het Besluit ruimtelijke ordening: “de situatie dat de burger of een groep van burgers [...] tenminste de economische eigendom verkrijgt en volledige zeggenschap heeft over en verantwoordelijkheid draagt voor het gebruik van de grond, het ontwerp en de bouw van de eigen woning”.⁴

Aandelen in de nieuwbouw van koopwoningen

De nieuwbouw van koopwoningen is in Tabel 2.2 ingedeeld in drie categorieën opdrachtgevers: overheid (rijksoverheid, provincies, gemeenten, overige regionale overheden en waterschappen) en woningcorporaties; bouwers voor de markt (projectontwikkelaars, makelaars, aannemers en financiële instellingen); en particuliere opdrachtgevers. Particuliere opdrachtgevers zijn (door CBS) omschreven als “opdrachtgevers die (laten) bouwen voor eigen gebruik, zoals particuliere personen, bedrijven en stichtingen”. Omdat stichtingen en bedrijven ook woningen kunnen kopen, zijn de aantallen onder deze definitie te zien als een bovengrens van het daadwerkelijke

³ Een definitie van particulier opdrachtgeverschap gebaseerd op de mate waarin de bouwconsument invloed heeft op het eindresultaat is bijvoorbeeld te vinden in Keers et al. (1999): “[...] woningbouw die in samenwerking met de bouwconsument tot stand komt, waarbij de consument invloed heeft op de architectuur, het volume en de indeling van zijn woning en zo mogelijk het woningtype (binnen zijn financiële mogelijkheden).”

⁴ Besluit van 21 april 2008 tot uitvoering van de Wet ruimtelijke ordening (Besluit ruimtelijke ordening), artikel 1.1.1 sub f.

particuliere opdrachtgeverschap. De categorieën overheid en woningcorporaties en bouwers voor de markt behoren in ieder geval tot projectmatig bouwen.

Tabel 3.1 geeft het aandeel projectmatig bouwen en particulier opdrachtgeverschap in de nieuwbouw van koopwoningen aan, gebaseerd op Tabel 2.2. Particulier opdrachtgeverschap ligt in 2009-2012 tussen de 14 en 19 procent en kent in deze periode een lichte stijging in het aandeel.

Tabel 3.1 Aandelen projectmatig bouwen en particulier opdrachtgeverschap bij de nieuwbouw van koopwoningen, 2009-2012

	2009	2010	2011	2012
<i>Totaal nieuwbouw koopwoningen:</i>	46.695	41.631	38.123	21.886
Waarvan projectmatig bouwen ¹	40.032	35.549	32.155	17.642
Waarvan particuliere opdrachtgevers	6.663	6.082	5.968	4.244
Projectmatig bouwen als % van nieuwbouw koopwoningen	86%	85%	84%	81%
Particulier opdrachtgeverschap als % van nieuwboukoopwoningen	14%	15%	16%	19%

Bron: CBS statline en Ministerie van BZK (2013). ¹: Overheid of woningcorporatie en Bouwers voor de markt.

Productieproces en spelers

Bij nieuwbouw van koopwoningen (het ‘productieproces’) inclusief de verkoop-aankooptransactie worden de volgende stappen doorlopen:

1. Aanschaf of pacht van grond.
2. Ontwerp van woningen⁵.
3. Bouw- en woningrijp maken van de grond.
4. Bouwen van de woningen.
5. Verkoop/aankoop van de woningen⁶.

Bij projectmatig bouwen komt de consument – de particulier – in de regel pas op het eind in beeld, wanneer deze uit het beschikbare aanbod een locatie en woning kiest (stap 5, maar meestal al eerder). Het bouwen van woningen via particulier opdrachtgeverschap is daaraan eigenlijk omgekeerd en komt meer in de buurt van ‘maatwerk’. De bouwconsument is in dat geval als opdrachtgever actief vanaf het begin van het (bouw-)proces (vanaf stap 1). Hierdoor kunnen particuliere opdrachtgevers meer invloed uitoefenen op de uiteindelijke woning.

De volgende partijen kunnen bovendien worden onderscheiden:

- De eigenaar van de grond.
- De eigenaar van de woningen totaan verkoop.
- Leveranciers van ontwerpdiensten.
- De partij die grond bouw- en woningrijp maakt.
- De partij die woningen bouwt.

⁵ De ontwerpfase kan ook vóór aanschaf of pacht van de grond plaatsvinden.

⁶ De verplichting tot koop/verkoop kan ook in een eerder stadium plaatsvinden. Zie hoofdstuk 5: bij projectmatig bouwen wordt vanaf 2005 minstens de helft van woningen verkocht voordat er wordt gebouwd.

- De eigenaar van de woningen na verkoop, in deze rapport beperkt tot particulieren.

Bij *particulier opdrachtgeverschap* koopt of pacht een particulier grond (stap 1). De particulier heeft bij het ontwerp van woningen (stap 2), bij het bouw- en woningrijp maken van de grond (stap 3) en het bouwen van de woningen (stap 4) de keuze uit het inkopen van deze diensten of het zelf uitvoeren daarvan.⁷ Bij particulier opdrachtgeverschap is er geen verschil tussen de eigenaar van de woning tot aan verkoop en de eigenaar van de woning na verkoop, of beter gezegd: stap 5 ligt al besloten in stap 1 t/m 4.

Bij *projectmatig bouwen* kunnen diverse partijen eigenaar zijn van de woningen tot aan verkoop: overheden, woningcorporaties, financiële instellingen, projectontwikkelaars, makelaars of aannemers. Ook deze partijen kunnen diensten inkopen in stap 2 (architecten) en stap 3 en 4 (projectontwikkelaars, aannemers). Om het nog iets ingewikkelder te maken: de opdrachtgever tot het bouwen van woningen (de eigenaar van de te bouwen woningen tot aan verkoop) kan deze opdracht (ontwerp, bouw- en woningrijp maken, woningen bouwen) verstrekken aan een projectontwikkelaar, die op zijn beurt diensten kan inkopen (ontwerp, bouw- en woningrijp maken, woningen bouwen).

⁷ De particulier mag deze taken zelf uitvoeren zolang er aan de eisen van het bestemmingsplan van het kavel, aan de eisen uit het Bouwbesluit en aan de eisen voor welstand (vastgelegd in de welstandsnota, die de gemeenteraad heeft vastgesteld) wordt voldaan.

4 Indeling in typen knelpunten en oorzaken

Dit hoofdstuk licht toe hoe de knelpunten voor de bouwconsument kunnen worden ingedeeld en wat de relatie is tussen knelpunten of belemmeringen enerzijds en markt- en overheidsfalen anderszijds. Paragraaf 4.1 introduceert een goed werkende kopersmarkt voor nieuwbouwwoningen als ideaaltypisch uitgangspunt. Paragraaf 4.2 geeft een eerste indeling van knelpunten. Paragraaf 4.3 licht de begrippen marktfalen en overheidsfalen toe. Paragraaf 4.4 legt de relatie tussen knelpunten enerzijds en markt- en overheidsfalen anderzijds.

4.1 Een goed werkende markt voor nieuwbouwwoningen

Goederen en diensten worden geproduceerd voor de consument. Deze consument maakt een keuze om wel of niet een specifiek goed of specifieke dienst af te nemen op basis van – onder meer – de kenmerken van het specifieke goed of de specifieke dienst en de prijs. In het geval van koopwoningen gaat het om het ‘goed’ de woning die ‘woondiensten’ levert. Binnen een bepaalde categorie goederen of diensten (in dit geval: koopwoningen) gaat een consument op zoek naar het exemplaar dat het beste bij zijn of haar voorkeuren en budget past. Dit gaat met ‘zoekkosten’ gepaard, onderdeel van transactiekosten. De uiteindelijke keuze is een balans tussen aansluiting bij voorkeuren en budget enerzijds en zoekkosten (en soms tijdsrestricties, bijvoorbeeld bij het hebben van een nieuwe baan) anderzijds.

Bij homogene producten of diensten zal een consument vooral op de prijs letten. Woningen zijn naar de aard van hun zaak typisch heterogeen. Ze (kunnen) verschillen in grootte, indeling, locatie, stijl, enzovoorts. Consumenten hebben hiervoor verschillende voorkeuren. Voor producten of diensten die van elkaar verschillen en waarvoor consumentenvoorkeuren uiteenlopen zijn er ruwweg twee manieren waarop het aanbod kan worden afgestemd op de vraag. De eerste manier is dat er een divers aanbod van goederen of diensten beschikbaar is, waarvan de kenmerken (op korte termijn) vaststaan. Iemand die een kopje koffie wil in de stad, heeft veelal de keuze uit verschillende koffiebars en cafés, die alle verschillende soorten koffie aanbieden. De tweede manier is maatwerk. In dat geval ligt er nog geen specifiek product in de schappen, want dat moet nog (op maat) worden gemaakt. In overleg tussen aanbieder en consument wordt het product op de wensen van de consument afgestemd. Denk aan het op maat laten maken van een sieraad.

Op de markt voor koopwoningen zouden beide manieren naast elkaar kunnen bestaan. Bestaande woningen zijn de kopjes koffie in de stad. Nieuwbouw kan maatwerk betreffen. Als nieuwbouw geen maatwerk is, kan het alleen aansluiten bij voorkeuren van consumenten indien de aanbieder – de projectontwikkelaar – onderzoek heeft gedaan naar die voorkeuren en heeft geconcludeerd dat zijn project aansluit bij de wensen van een voldoende grote groep

consumenten. Uiteenlopende voorkeuren bij consumenten zijn geen marktfalen en het onbekend zijn van specifieke kopers kan worden ondervangen door marktonderzoek te doen.

Op de markt voor woningen zijn bestaande woningen en nieuwbouw logischerwijze aan elkaar verbonden. Als nieuwbouw niet aansluit bij de voorkeuren van de bouwconsument, resulteert een woningvoorraad, verbouwingen daargelaten, die niet aansluit bij de voorkeuren van de woonconsument.

Als consumenten voldoende te kiezen hebben in de bestaande woningvoorraad, zal voor minder populaire woningen een relatief lage verkoopprijs tot stand komen. Op den duur wordt het dan aantrekkelijk om zo'n woning aan de voorraad te onttrekken en nieuwbouw te plegen met karakteristieken van de wel goed lopende woningen. (Of om de kenmerken van de woning aan te passen, bijvoorbeeld middels samenvoeging van meerdere appartementen.) *Als* nieuwbouw maatwerk is, zal het – bijna per definitie – aansluiten bij de wensen van de bouwconsument. Anders komt de aankooptransactie immers niet tot stand en wordt er geen nieuwbouw gepleegd.

Het startpunt van de 'knelpuntenanalyse' is de vraag op wat voor manier en waarom transacties op de kopersmarkt voor nieuwbouwwoningen afwijken van de ideaaltypische situatie van het samenkomen van vraag en aanbod middels maatwerk en/of marktonderzoek. Als er noch sprake is van maatwerk, noch van marktonderzoek, zal het aanbod niet (kunnen) aansluiten bij de voorkeuren van bouwconsumenten. Paragraaf 4.2 maakt deze afwijkingen meer expliciet.

4.2 Belemmeringen voor aansluiting aanbod bij vraag

De knelpuntenanalyse betreft de vraag in hoeverre markttransacties bij nieuwbouw van koopwoningen afwijken van de situatie waarin (middels maatwerk en/of marktonderzoek) het aanbod niet aansluit bij voorkeuren van bouwconsumenten. Een vervolgvraag is hoe dat kan.

Bij maatwerk geeft de consument (de potentiële koper van een nieuwbouwwoning) aan wat zijn of haar wensen zijn en doet de aanbieder (bijvoorbeeld een projectontwikkelaar) een aanbod. Is de consument tevreden, dan wordt de woning gebouwd⁸. Een afwijking van maatwerk betekent dat het aanbod niet goed aansluit bij de vraag, tenzij een projectontwikkelaar meerdere koopwoningen tegelijk realiseert zonder individuele consultatie van potentiële kopers, maar wel na gedegen onderzoek naar de specifieke vraag in de markt (en bijvoorbeeld met de mogelijkheid tot variatie per koopwoning).

Op transactieniveau kan de bouw en verkoop van woningen op verschillende manieren afwijken van op de vraag afgestemd aanbod (middels maatwerk of marktonderzoek). We onderscheiden daarbij afwijkingen *gedurende het proces* van aankoop en afwijkingen in termen van *de (uiteindelijke) kenmerken* van woningen (d.i. afwijkend van de voorkeuren van de consument). Knelpunten of belemmeringen tijdens het aankoopproces duiden er op dat de wensen van consumenten niet voorop (kunnen) staan. Het niet aansluiten van het aanbod op de vraag is bewijs dat er belemmeringen, knelpunten of beperkingen moeten zijn.

⁸ De situatie kan zich voordoen dat de consument achteraf niet tevreden is met het gebouwde. Hierop gaan we nader in bij hoofdstuk 4 en 5.

Voorbeelden van afwijkingen gedurende het proces van aankoop zijn *weinig mogelijkheden tot invloed, informatieproblemen* en *juridische tekortkomingen* (contractuele belemmeringen). Een ander voorbeeld van een afwijking tijdens het proces van aankoop is *marktmacht*. Het niet aansluiten van het aanbod op de vraag kan ofwel zijn terug te voeren op belemmeringen of knelpunten in het proces van aankoop, ofwel zijn veroorzaakt door *regelgeving* die van invloed is op de kenmerken van woningen en kavels of *ruimtelijke beperkingen* door de overheid.

Een vraag is steeds hoe zwaar een afwijking van consumentenvoorkeuren of een knelpunt in het aankoopproces weegt voor de consument. En bij geïdentificeerde belemmeringen wat deze belemmering veroorzaakt of versterkt: welke factoren zijn erop van invloed? Dit hoeft niet per sé het gedrag van de aanbieders (bouwers) te betreffen, ook inherente kenmerken van de markt, zoals de aard van het product en de productie kunnen hierin een rol spelen.

4.3 Marktfalen en overheidsfalen

In de economische welvaartstheorie zijn twee belangrijke verschijnselen ‘marktfalen’ en ‘overheidsfalen’. Beide kunnen oorzaak zijn van een niet-goed werkende markt. Bij *marktfalen* zorgen kenmerken van de markt (vraag, aanbod) ervoor dat er een belemmering ontstaat om vraag en aanbod goed op elkaar te laten aansluiten (preciezer: een belemmering om een maatschappelijk welvaarts optimum te bereiken). Omdat ‘de markt’ niet ‘vanzelf’ de gewenste uitkomst biedt, kan hier een rol voor de overheid liggen. Bij *overheidsfalen* grijpt de overheid in op een markt en ontstaat er daarbij een belemmering om vraag en aanbod goed op elkaar te laten aansluiten (preciezer: een belemmering om een maatschappelijk welvaarts optimum te bereiken). Dit kan het geval zijn als een overheid ten onrechte of op een verkeerde manier ingrijpt⁹.

Als consumenten moeite hebben om beslissingen te nemen die voor henzelf de beste zijn¹⁰, scharen we dat in deze rapport gemakshalve onder marktfalen.

Bij markt- en overheidsfalen kan onderscheid worden gemaakt naar markt- en overheidsfalen op de betreffende markt zelf (woningmarkt, grondmarkt, bouwmarkt) of op een andere markt, zoals de kapitaalmarkt.

Verschillende manieren waarop marktfalen zich kan uiten¹¹ zijn, in het kort:

- schaaffecten;
- marktmacht;
- externe effecten;
- asymmetrische informatie over heterogene kwaliteit (moreel risico, risico-selectie);

⁹ Het begrip marktfalen kent bij de economische welvaartstheorie een duidelijker afgebakende definitie dan overheidsfalen. ‘Faalt’ de overheid, bijvoorbeeld, als ze marktfalen corrigeert, maar dat net niet goed doet, bijvoorbeeld omdat ook de overheid geen perfecte informatie heeft? In afwegingen tussen wel of niet ingrijpen door de overheid is de concrete vraag wat minder welvaartsverlies oplevert: het laten voortbestaan van marktfalen, of een poging doen om marktfalen te corrigeren, wat met mogelijk overheidsfalen gepaard gaat. Het ‘wegdenken’ van de overheid teneinde te kunnen inschatten of er sprake is van marktfalen, is overigens niet absoluut: voor de werking van markten is bijvoorbeeld een juridische infrastructuur nodig.

¹⁰ In feite is dit een paternalistisch argument, dat sinds de opkomst van de gedragseconomie een nieuwe impuls heeft gekregen.

¹¹ Overheidsfalen behandelen we verder bij de knelpunten in hoofdstuk 4 en 5.

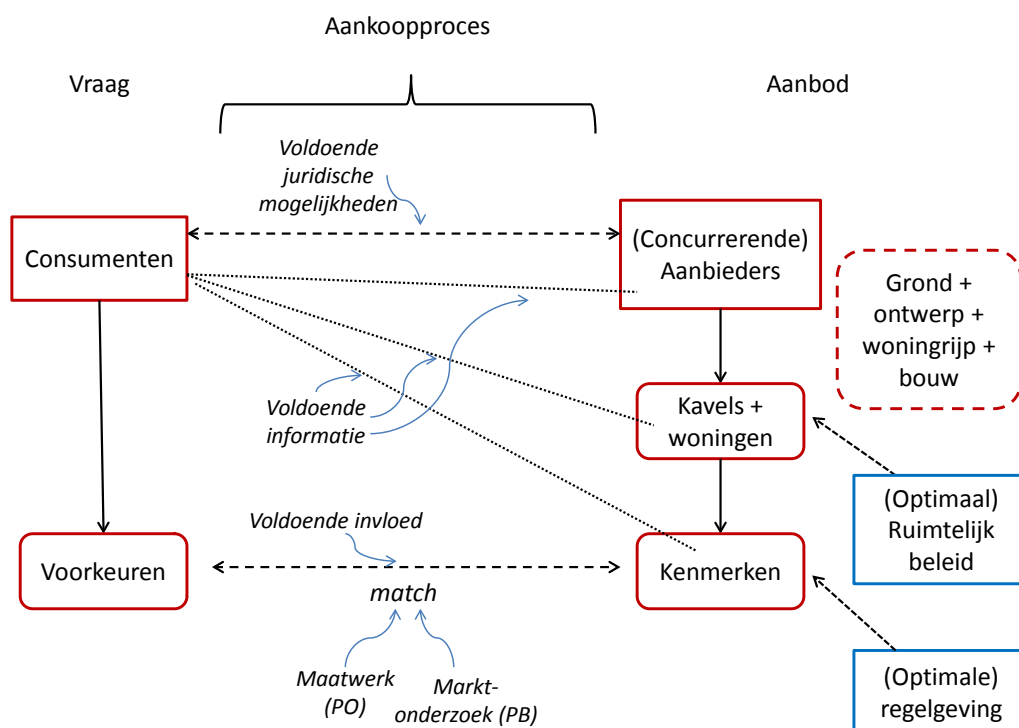
- publieke goederen;
- transactiekosten;
- consumenten die (afgezien van de rol van informatie en transactiekosten) moeite hebben om voor zichzelf de juiste beslissingen te nemen.

In dit rapport spelen marktmacht, informatieproblemen en transactiekosten de grootste rol. Schaalvoordelen in de productie zijn een vorm van marktfalen als ze leiden tot marktmacht (schaalvoordelen leveren dan een belemmering op voor nieuwe toetreders), of als bestaande schaalvoordelen niet worden benut vanwege coördinatieproblemen. Serieproductie kan goedkoper zijn dan maatwerk onder andere vanwege schaalvoordelen. Dat op zich is geen marktfalen. In een goed werkende markt zal een deel van de consumenten voor serieproductie kiezen vanwege de lagere kosten en een ander deel zal voor maatwerk kiezen ondanks de hogere kosten.

4.4 Relatie tussen knelpunten en markt- en overheidsfalen

Bij een goedlopende markt voor nieuw te bouwen koopwoningen verlopen markttransacties zoals in Figuur 4.1.

Figuur 4.1. Een goed werkende markt voor nieuwbouw van koopwoningen.

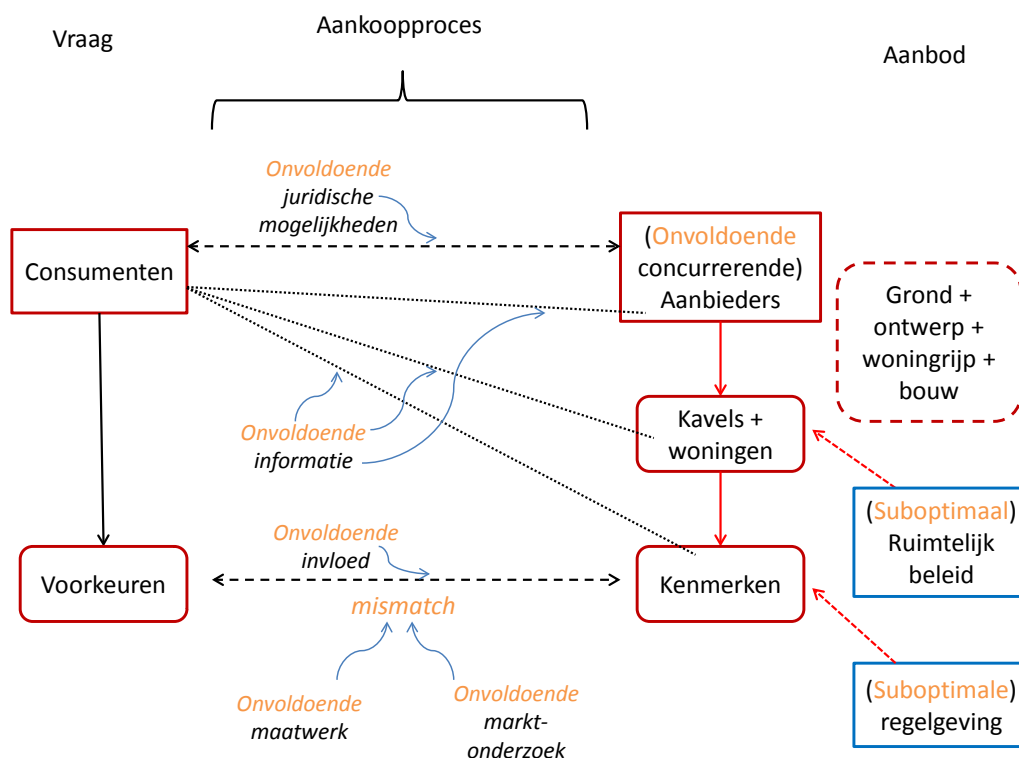


Bron: SEO Economisch Onderzoek.

In Figuur 4.1 ontbreekt het consumenten niet aan informatie, invloed tijdens het aankoopproces en juridische mogelijkheden, concurreren aanbieders met elkaar en houden deze middels maatwerk of marktonderzoek rekening met de voorkeuren van consumenten. De overheid voert optimaal ruimtelijk beleid en kent optimale regelgeving. Het resultaat is een zo goed mogelijke *match* tussen consumentenvoorkeuren en kenmerken van woningen en kavels.

Figuur 4.2 introduceert alle mogelijke (uitingen van) knelpunten, in oranje weergegeven.

Figuur 4.2. Mogelijke knelpunten op de markt voor nieuwbouw van koopwoningen.

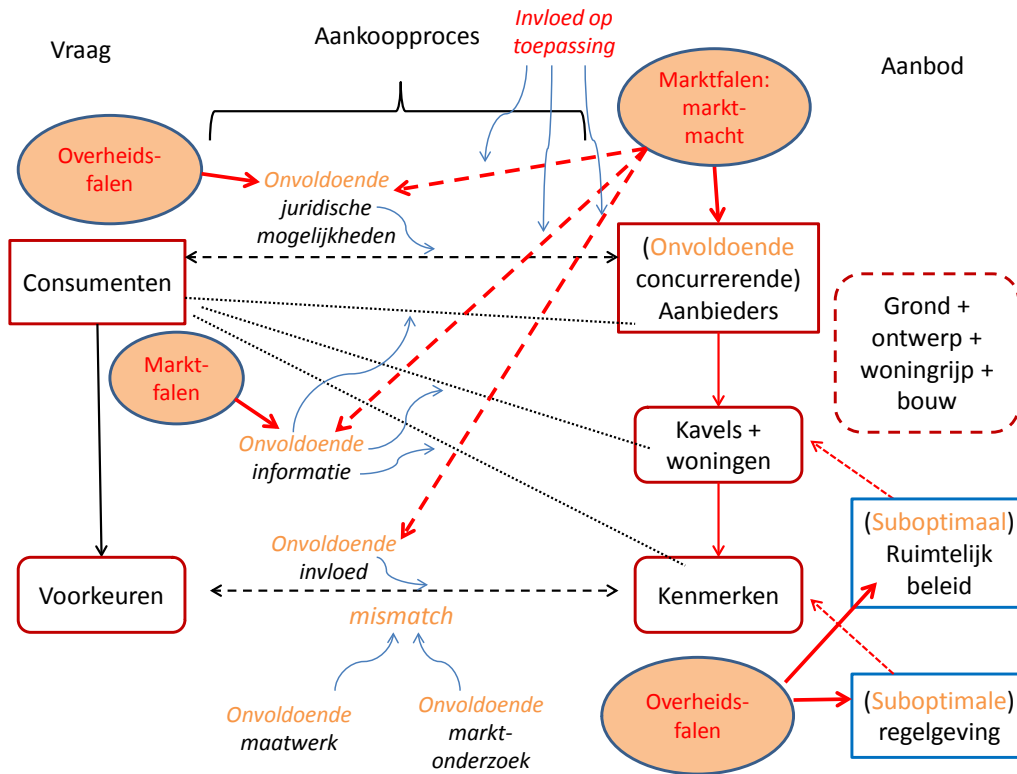


Bron: SEO Economisch Onderzoek.

Knelpunten kunnen uiteindelijk leiden tot een mismatch tussen de voorkeuren van consumenten en de kenmerken van woningen en kavels (door onvoldoende maatwerk en/of onvoldoende marktonderzoek). Dit kan komen doordat consumenten onvoldoende juridische mogelijkheden hebben, onvoldoende informatie, of onvoldoende invloed tijdens het aankoopproces. (Deze hangen met elkaar samen.) Onvoldoende concurrentie tussen aanbieders kan leiden tot een suboptimaal aanbod (en/of een suboptimaal aankoopproces, om het overzicht te bewaren, nog niet in de figuur weergegeven). Suboptimaal ruimtelijk beleid beïnvloedt de beschikbare ruimte voor woningen en suboptimale regelgeving de kenmerken van kavels en woningen.

Figuur 4.3 ten slotte, introduceert markt- en overheidsfalen in de figuur.

Figuur 4.3. Mogelijk markt- en overheidsfalen bij de nieuwbouw van koopwoningen.



Bron: SEO Economisch Onderzoek

Suboptimaal ruimtelijk beleid, suboptimale regelgeving en onvoldoende juridische mogelijkheden zijn als *overheidsfalen* geclassificeerd. In dat geval grijpt de overheid in, maar niet op de juiste manier (te strikt ruimtelijk beleid of te strikte regelgeving), of biedt de overheid niet de noodzakelijke juridische infrastructuur. Informatieproblemen en marktmacht zijn vormen van *markt-falen*. Marktmacht beïnvloedt daarbij ook het aankoopproces (de toegevoegde rode, onderbroken pijlen van rechtsboven naar linksonder), doordat bij marktmacht de consument niet altijd de keuze heeft om bestaande juridische mogelijkheden, informatie en invloed op het eindresultaat ten volle te benutten.

5 Projectmatig bouwen: knelpunten

Bij projectmatig bouwen kiest een particulier een locatie en woning uit het beschikbare aanbod van nieuwgebouwde (of nieuw te bouwen) koopwoningen. Bij de meerderheid van de bouwtrajecten start het bouwen pas als (een deel van) de woningen verkocht is. Uit een enquête die Vereniging Eigen Huis in 2012 heeft laten uitvoeren, blijkt dat bij 20 procent van de gekochte nieuwbouwwoningen de bouw al bezig was ten tijde van de verkoop. Bij de overige 80 procent moest de bouw nog beginnen tijdens de verkoopfase.¹² Uit Dol en Van der Heijden (2009) blijkt dat deze praktijk al vanaf op zijn laatst 2005 zo is. Zie Tabel 5.1.

Tabel 5.1 De overgrote meerderheid van nieuwbouw koopwoningen is afhankelijk van voorverkoop

	2005	2007	2009
Bouw afhankelijk van percentage voorverkoop	83%	86%	88%
Gehanteerd percentage voorverkoop	66%	64%	70%

Bron: Dol en Van der Heijden (2009).

Op voorhand is niet te zeggen in welke mate bouw na ‘voorverkoop’ een knelpunt vormt. De voorverkoop kan een marktsignaal geven richting de bouwer. Verkoop voor bouw geeft in theorie meer mogelijkheden tot beïnvloeding door de consument van het eindresultaat, maar verkoop na bouw geeft meer duidelijkheid over dat eindresultaat. Verderop gaan we in op de mogelijkheden tot beïnvloeding, tevredenheid met het eindresultaat en het probleem dat betaling voor de bouw kan impliceren voor de positie van de bouwconsument.

Omdat bij projectmatig bouwen van nieuwe koopwoningen het niet de particulier is die opdracht geeft tot de bouw, hangt de mate waarin het aanbod aansluit bij consumentenvoorkeuren in de eerste plaats af van de vraag in hoeverre de opdrachtgever tot de bouw rekening houdt met de voorkeuren van de (toekomstige) kopers. Rekening houden kan op twee manieren: door marktonderzoek te doen en dat te gebruiken bij het ontwerp van woningen en/of door de consument een bepaalde mate van directe invloed te geven op het eindproduct.

Paragrafen 5.1 tot en met 5.6 behandelen de mogelijke knelpunten en de oorzaken daarvan. We sluiten bij de indeling hiervan aan bij hoofdstuk 4:

1. *Keuzemogelijkheden, tevredenheid over gekochte woningen en invloed tijdens het proces tot aankoop.* Keuzemogelijkheden betreft de variëteit in het beschikbare aanbod, waarbij ontevredenheid van (potentiële) kopers over deze variëteit op een ‘mismatch’ duidt tussen voorkeuren van consumenten enerzijds en kenmerken van woningen en kavels anderzijds. Tevredenheid over de gekochte woning betreft de mate waarin de kenmerken van gekochte nieuwbouwwoningen voldoen aan de voorkeuren van de kopers. Keuzemogelijkheden en

¹² Vereniging Eigen Huis (2012). In de rest van de rapport VEH genoemd. Deze vraag was beantwoord door 920 respondenten. De populatie bestond uit afnemers van de opleveringskeuring van Vereniging Eigen Huis. Dit is naar alle waarschijnlijkheid de reden dat de huizen van de respondenten nog niet voltooid waren op het moment van aankoop.

tevredenheid over de woning hangen nauw samen. In een markt met voldoende variëteit zal een koper met de uiteindelijke woning meer tevreden zijn; tevreden kopers duiden op een markt met voldoende variëteit.

2. Een beperkte mate van invloed van de consument tijdens het proces tot aankoop en bouw kan een verklarende factor zijn bij een ‘mismatch’ tussen voorkeuren en woningkenmerken. Bij seriematige bouw zonder consumenteninvloed hangt de aansluiting tussen aanbod en voorkeuren af van marktonderzoek door de aanbieder vooraf.
3. *Proces tot aankoop: informatieproblemen.* Dit betreft de aanwezigheid en kwaliteit van informatie voor (potentiële) kopers over kavels en woningkenmerken.
4. *Proces tot aankoop: juridische mogelijkheden en kennis.* Dit betreft volledigheid van contracten, mogelijkheden tot ontbinding en aansprakelijkheid.
5. *Overheid: regelgeving.* Dit betreft regelgeving die van invloed is op de kenmerken van woningen en kavels, zoals het Bouwbesluit en de welstand.
6. *Overheid: ruimtelijk beleid.* Dit betreft ruimtelijke restricties voor woningbouw.
7. *Marktmacht.* Dit betreft mogelijke marktmacht bij aanbiedende partijen.

Paragraaf 5.7 vat de knelpuntenanalyse samen.

5.1 Keuzemogelijkheden, tevredenheid over woningkenmerken en invloed tijdens het proces tot aankoop

Mate van invloed tijdens proces tot aankoop

Binnen projectmatig bouwen valt de ‘consumentgerichte projectontwikkeling’, waarin de consument een bepaalde mate van invloed op het eindproduct heeft. De projectontwikkelaar bouwt dan de woningen, waarbij de consument keuze heeft uit verschillende opties wat betreft de gevel, gebruikte kleuren, materiaal, woninggrootte, inbouwkeuken en badkamer (Keers et al., 1999). Consumentgerichte projectontwikkeling wordt ook wel ‘inspraak’ genoemd (de consument krijgt keuzes in het bouwproces, meer dan enkel een keuze uit standaard meer- of minderwerk)¹³. Ter illustratie, het aantal kopers van nieuwbouwwoningen dat inspraak heeft bij projectmatig bouwen is groter dan de groep particuliere opdrachtgevers. Ook wordt, in ieder geval in de periode 2001-2007, het aandeel consumentgerichte projectontwikkeling (inspraak) in de nieuwbouw van koopwoningen steeds groter. Zie Tabel 5.2.

¹³ Keers et al. (2008).

Tabel 5.2 Particulier opdrachtgeverschap (PO) en inspraak in Nederlandse nieuwbouw van koopwoningen

Nederland	PO	Inspraak	PO %	Inspraak %
2001	10.195	11.635	15%	17%
2003	9.470	14.438	14%	22%
2005	8.969	20.323	14%	31%
2007	9.135	23.363	13%	33%

Bron: Keers et al. (2008)

Onderzoek door het ministerie van VROM in 2005 (VROM, 2005a) spreekt eveneens van een toenemende trend van inspraak van toekomstige bewoners bij de indeling van de nieuwe woning (hoewel de gehanteerde percentages anders zijn dan die in Tabel 5.2). Het is onduidelijk of deze trend zich na 2007 heeft voortgezet.

De mate van invloed bij consumentgerichte projectontwikkeling kan verschillen. Keers et al. (2008) hanteren hiervoor de indeling zoals weergegeven in Tabel 5.3: hoe meer 'sterren', hoe meer inspraak.

Tabel 5.3 Verschillende categorieën van consumentgerichte projectontwikkeling

Categorie	Beschrijving
Geen ster	Seriebouw, het aanbieden van standaard meer/minderwerk
1 ster	Aanbieden van een beperkt aantal standaardopties, zoals erkers en dakkapellen en uitbouwopties voor de toekomst
2 sterren	Naast het aanbieden van 'standaardopties' bestaan er mogelijkheden om beperkt met het volume en de gevel te variëren (aanbouwopties/extra verdieping)
3 sterren	De consument heeft invloed op een aantal elementen: kavelindeling, kavelgrootte, beukmaat, woninggrootte, verdiepingshoogte, gevel, dakvorm. Zeggenschap is minder aan een beperkt aantal gedefinieerde opties gebonden dan in de eerdere categorieën.
4 sterren	Vrijwel volledige vrijheid bij bepalen kenmerken van de woning en inrichting van de kavel, de koper beslist, de ontwikkelaar is dienstverlener. Individueel keuze architect kan mogelijk.
(*) Ster accent	De consument beslist mee in het stedenbouwkundige ontwerp, de inrichting van openbare ruimte of aanleg van gemeenschappelijke voorzieningen

Bron: Keers et al. (2008).

In 2002 is geïnventariseerd hoeveel woningen er door middel van de verschillende stercategorieën werden gebouwd. Zie Tabel 5.4. De overgrote meerderheid van de bewoners van de nieuwbouwwoningen kon kiezen uit een beperkt aantal standaardopties. Hoe meer sterren, hoe minder in de praktijk gerealiseerde woningen.

Tabel 5.4 Nieuwbouwwoningen die binnen de verschillende stercategorieën zijn gebouwd

	Aantal woningen (circa)	Percentage	Aantal ontwikkelaars
1 ster	1.800	72%	8
2 sterren	475	19%	7
3 sterren	100	4%	4
4 sterren	125	5%	5

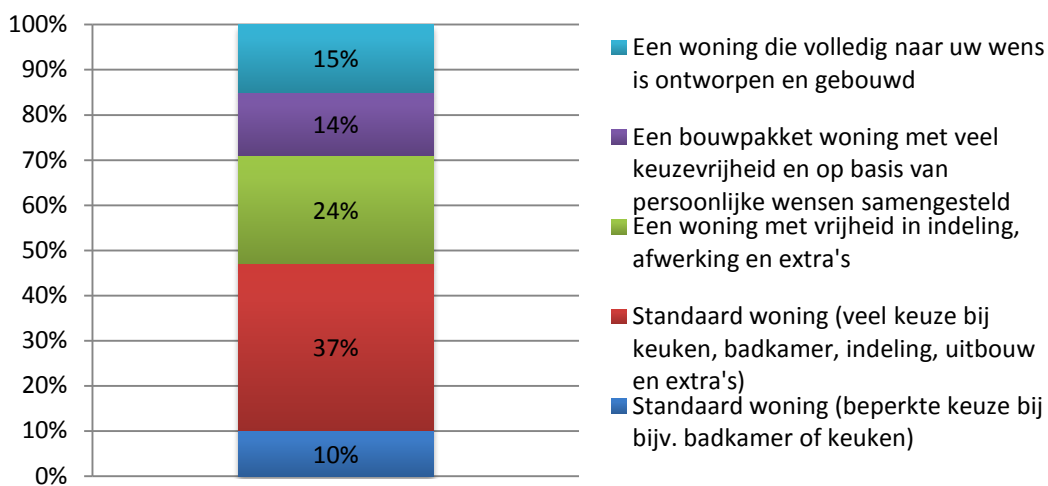
Bron: Keers en Butter (2002).

Hoewel de data uit Tabel 5.4 van meer dan 10 jaar geleden is, geeft het wel een beeld van de verdeling in de mate van invloed over de nieuwbouwprojecten. De vraag is nu hoe de bouwconsumenten de mate van invloed ervaren: voldoende of onvoldoende.

Uit een enquête onder 4.000 kopers die in 2013 via bouwprestaties.nl hun mening over de bouwer en het bouwproces hebben gegeven blijkt dat kopers van nieuwbouwwoningen van mening zijn dat er meer rekening mag worden gehouden met hun wensen (Stichting Klantgericht Bouwen, 2013). De Vereniging Eigen Huis heeft kopers van nieuwbouwwoningen in 2012 gevraagd naar hun ervaringen. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen projectmatig bouwen (“kopers bij een nieuwbouwproject”) en particulier opdrachtgeverschap (“kopers met de woning in eigen beheer”). Bij projectmatig bouwen vond bijna 70 procent dat er voldoende keuzemogelijkheden voor meerwerk waren. Ook de beslistijd werd door bijna 80 procent van deze kopers als voldoende bestempeld (VEH, 2012). 64 Procent van de kopers is in het algemeen tevreden of zeer tevreden over de bouwer. Wat betreft specifieke onderdelen is 67 procent van de kopers tevreden of zeer tevreden over de mate waarin de bouwer rekening heeft gehouden met hun wensen. Het aandeel kopers dat tevreden is over de mate waarin de bouwer hen heeft betrokken bij de bouw is lager, 52 procent. Tegelijkertijd is 23 procent daar ontevreden of zeer ontevreden over. Het onderdeel waar de respondenten het meest ontevreden of zeer ontevreden over zijn, is de klantgerichte houding van de bouwer (24 procent). (VEH, 2012)

Figuur 5.1 geeft een indicatie van de behoefte aan inspraak. De in de figuur geschatte aandelen zijn evenwel niet één op één te vergelijken met huidige aandelen particulier opdrachtgeverschap of inspraak bij projectmatig bouwen.

Figuur 5.1 De meerderheid van de consumenten wil inspraak in de woning



Bron: SEO Economisch Onderzoek, op basis van DBMI, Nieuwbouw Nederland en Nirov (2011). n=664, groep is consumenten die nieuwbouwwoning willen kopen.

Aansluiting uiteindelijke woning(kenmerken) bij voorkeuren.

Eén manier waarop de tevredenheid over de (uiteindelijk opgeleverde) woningen blijkt, is uit het aantal problemen en geschillen tijdens de bouw of na de oplevering van de koopwoning. Bij 35 procent van alle in 2012 ondervraagde kopers bij projectmatig bouwen was de woning bij

oplevering nog niet helemaal af (VEH, 2012). Aan kopers van nieuwbouwwoningen is gevraagd of zij nogmaals een nieuwbouwwoning zouden aanschaffen. Acht procent bij projectmatig bouwen antwoordde dat het kopen van een nieuwbouwwoning eens maar nooit meer was (VEH, 2012).

Het onderzoek “Bewoners Nieuwe Woningen” uit 2012 toont dat het percentage nieuwbouwwoningen waarbij de koper problemen heeft ervaren bij of na de oplevering de afgelopen jaren is gestegen. Dit geldt in mindere mate voor problemen tijdens de bouw. In 2012 was er bij meer dan 55 procent van de nieuwbouwwoningen een probleem bij of na oplevering, in 2005 ongeveer 32 procent en in 2003 bijna 40 procent. Problemen tijdens de bouw waren er in 2012 bij iets meer dan 25 procent van de nieuwbouwwoningen. Cijfers hebben betrekking op alle kopers van nieuwe woningen (zowel via projectmatig bouwen als via particulier opdrachtgeverschap). Onderscheid in beide groepen kopers is helaas niet mogelijk. Mogelijke oorzaken zijn meer kritische kopers van nieuwbouwwoning en lagere kwaliteit van nieuwbouwwoningen. Ook kan het zijn dat particulier opdrachtgevers kritischer zijn dan bouwconsumenten die kopen via projectmatig bouwen. Hun aandeel in nieuwbouw koopwoningen is namelijk de afgelopen jaren gestegen (zie Tabel 3.1).

Problemen tijdens of na de oplevering betroffen veelal de kwaliteit van de afwerking, technische installaties en meerwerk. Overige onderwerpen zoals vloeren, muren, sanitair en keuken en de procedure van oplevering kwamen minder vaak voor. Bij problemen tijdens de bouw is het opvallend dat verschillen in kwaliteit en afwijkingen ten opzichte van het bestek en/of de informatiefolder het meest zijn toegenomen ten opzichte van 2009.¹⁴ Problemen over voortgang van de bouwactiviteiten vormen net als in eerdere jaren de grootste problemencategorie.

Het aantal klachten, bemiddelingsaanvragen en arbitragezaken dat bij Stichting Waarborgfonds Koopwoningen (SWK) binnenkomt, kan ook iets zeggen over de mening van de consument over het bouwproces en het resultaat. Het jaarverslag van SWK over 2012 biedt inzicht in de ontwikkeling van het aantal gemelde klachten. Naar verluidt gaat dit alleen om projectmatig bouwen en niet om klachten van particulier opdrachtgevers. Het aantal klachten lijkt af te nemen sinds 2008. Maar deze afname kan ook ergens anders door worden veroorzaakt. De meeste klachten komen namelijk in de eerste drie jaar na oplevering binnen bij SWK. Doordat het aantal woningen met garantie daalt vanwege de crisis, daalt ook het aantal woningen waarover klachten kunnen zijn. Dus door een lagere aantal nieuwe woningen in bijvoorbeeld 2010, daalt het aantal klachten in de drie jaar erna.¹⁵

Per 1 januari 2010 kunnen klachten van deelnemers in SWK ook bij de Geschillencommissie Garantiewoningen worden ingediend. In 2011 betroffen de meeste klachten het overschrijden van de bouwtijd, de werkbare dagen en afwijkingen van waarvoor getekend was door de koper. Gemiddeld ging het in 2011 om een bedrag van bijna € 22.000 dat bij de klachten in het geding was (Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, 2011).

¹⁴ In het algemeen kan de bouwconsument geen rechten ontfemen aan het bestek, aangezien dit geen deel uitmaakt van de overeenkomst tussen de bouwconsument en de projectontwikkelaar. (Ministerie van VROM, 2005b)

¹⁵ De waarborg- en garantieregeling via SWK wordt verder toegelicht in paragraaf 5.3.

Geschillen tussen partijen die bij Woningborg zijn geregistreerd kunnen voor de Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven worden gebracht.¹⁶ Dit aantal nieuwe geschillen daalt al enkele jaren in lijn met de afnemende bouwproductie (wederom zonder onderscheid tussen projectmatig bouwen en particulier opdrachtgeverschap). Bijna de helft van de zaken werd binnen een jaar afgehandeld en bijna 90 procent binnen twee jaar (Raad van Arbitrage, 2012). Interessant zou zijn om de ontwikkeling in het aantal geschillen per woning te bekijken. Helaas is hier zowel bij de Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven als bij SWK geen informatie over bekend.

Keers et al. (2008) is de enige studie die onderscheid maakt tussen geschillen bij projectmatig bouwen zonder inspraak, projectmatig bouwen met inspraak en particulier opdrachtgeverschap. Bij 21 procent van de huishoudens die in 2006 hun koopwoning kregen opgeleverd was sprake van een geschil tijdens de bouw. Van deze groep huishoudens was 18 procent particulier opdrachtgever, 50 procent kopers met inspraak en 32 procent kopers zonder inspraak (projectmatig bouwen). Ook is gevraagd naar het onderwerp van de geschillen. Het percentage van de huishoudens verschilt het meest tussen de drie categorieën kopers bij geschillen over voortgang, meerwerk en prijs (weergegeven als percentage van kopers die over dat onderwerp een geschil had). Bij voortgang en meerwerk was het percentage huishoudens met geschillen bij particulier opdrachtgevers lager dan bij projectmatig bouwen, bij prijs was het percentage particuliere opdrachtgevers met geschillen juist vrijwel twee keer zo hoog als bij projectmatig bouwen. Het percentage kopers via projectmatig bouwen met inspraak ligt bij de meerderheid van de categorieën dichter bij het percentage kopers via projectmatig bouwen dan het percentage particulier opdrachtgevers.

Conclusie keuzemogelijkheden, tevredenheid en invloed tijdens het proces tot aankoop

Idealiter zijn er studies die consumenten direct vragen naar hun 'tevredenheid' over het aanbod van nieuwgebouwde of nieuw te bouwen woningen en over de kenmerken van de gekochte woningen. Dit geeft aanwijzingen of hier sprake is van een knelpunt of niet. Recente studies hiernaar voor Nederland zijn ons niet bekend. Een alternatief is de mate waarin aanbieders van (projectmatig gebouwde) woningen marktonderzoek verrichten voordat wordt besloten over de kenmerken van de te bouwen woningen. Hoewel dit in de praktijk wel eens voorkomt, is onduidelijk in welke mate. Hierover is ons geen onderzoek bekend.

Aanwijzingen voor knelpunten op dit vlak moeten daarom komen van de hierboven besproken studies naar de tevredenheid over de mate van invloed tijdens het proces tot aankoop en naar problemen en geschillen. De enquête van VEH lijkt aan te geven dat er ruimte is voor verbetering bij het rekening houden met wensen, de betrokkenheid bij de bouw en een klantgerichte houding. We kwalificeren dit als 'aanwijzingen voor knelpunten'.

5.2 Proces tot aankoop: informatieproblemen

Om een keuze te kunnen maken uit het aanbod van nieuwgebouwde of nieuw te bouwen woningen, is informatie benodigd over (de kenmerken van) dat aanbod. Bij nog te bouwen

¹⁶ De waarborg- en garantieregeling via Woningborg wordt verder toegelicht in paragraaf 5.3

woningen en nog te kiezen opties zijn gegevens nodig die de koper een goede indruk geven van wat hij of zij uiteindelijk 'krijgt'. Belemmeringen kunnen de vorm hebben van te weinig (toegankelijke) informatie over kenmerken en opties en mogelijk te weinig (toegankelijke) informatie over waar nieuwe woningen zijn of worden gebouwd. Deze belemmeringen kunnen blijken uit onderzoek naar aanwezige informatie en uit onderzoek naar de ervaringen van (potentiële) kopers met betrekking tot informatie. Belemmeringen in de vorm van te weinig informatie over waar nieuwe woningen zijn of worden gebouwd zijn we niet tegengekomen.

Box 5.1 Kennis, informatie, transactiekosten en informatie-asymmetrie

De bouwconsument staat bij een (aanstaande) transactie op achterstand tegenover makelaar, projectontwikkelaar en aannemer wat betreft *kennis* over technische aspecten, kwaliteitsaspecten, keuzes en juridische aspecten. Hoewel dit voor individuele consumenten uiteraard een 'belemmering' of 'beperking' oplevert, is dit op zichzelf nog geen marktfalen. In kennis kan worden geïnvesteerd of het kan worden ingekocht. Marktfalen treedt op zodra de *transactiekosten* die hiermee gepaard gaan te hoog worden. Ook kan er sprake zijn van overheidsfalen als wetten en regels te complex zijn. Daarnaast is voor beslissingen tijdige en toegankelijke *informatie* onontbeerlijk. Het ontbreken hiervan door gedrag van de wederpartij kan als marktfalen worden betiteld.

Een specifieke vorm van marktfalen is asymmetrische informatie over heterogene kwaliteit. In dat geval weet de aanbieder meer over de kwaliteit van het aangeboden dan de consument, die deze kwaliteit bovendien niet tegen (relatief) lage kosten te weten kan komen. Het klassieke voorbeeld is dat van tweedehandsauto's. Als er lage en hoge kwaliteit auto's bestaan en de consument deze niet van tevoren kan herkennen, worden auto's van hoge kwaliteit uit de markt gedrukt omdat de gemiddelde prijs die een consument voor een willekeurige auto over heeft te laag is om aanbod van hoge kwaliteit auto's aantrekkelijk te maken. Dit marktfalen kan in de praktijk worden opgelost door kennis in te kopen, door garanties af te geven, door wet- en regelgeving ten aanzien van de kwaliteit en door het reputatiemechanisme. Vandaar dat er nog steeds een tweedehandsautomarkt bestaat.

Kilian et al. (2002) behandelt de vraag over welke productspecificatie een kandidaat-koper in redelijkheid moet kunnen beschikken. Hoewel niet expliciet gesteld wordt dat de analyse gaat over projectmatig bouwen, lijkt dit wel het geval te zijn. Uitgangspunt is dat een voor de koper begrijpelijk contractstuk ontbreekt. Een verkoopbrochure is vrijblijvend, terwijl het voor de koper de belangrijkste gegevens kan bevatten om een beslissing te nemen. Kilian et al. geven aan dat gebrek aan informatie vooral betrekking heeft op het kwaliteitsniveau van materialen, installaties, kwaliteitskenmerken van de woning, kostenconsequenties van consumentengericht bouwen, hoe woonwensen worden behandeld en de meerkosten van afwijkend ontwerp. Deze informatie kan deels worden gevonden in het bestek (materiaalkeuze, de specificaties en de kwaliteit van bouwproducten of de maatvoering en het ontwerp). Het bestek kan worden opgevraagd bij de bouwer, maar deze is niet verplicht dit verzoek in te willigen. Het betreft namelijk geen contractstuk tussen de bouwconsument en de bouwer. In plaats hiervan kan de bouwconsument bij de gemeente wel inzage krijgen in de informatie op basis waarvan de bouwer een bouwvergunning heeft verkregen (Ministerie van VROM, 2005b).

In MDW werkgroep Koper op de nieuwbouwmarkt (2002) wordt de beperkte informatie waar de koper van projectmatig gebouwde nieuwbouwwoningen mee te maken heeft, bevestigd. Dit

betreft bijvoorbeeld summiere informatie die uit globale tekeningen kan worden gehaald en *artist impressions* die misleidend kunnen zijn. Het bestek is de bron met de meest gedetailleerde informatie. Deze informatie is mogelijk niet voor iedereen begrijpelijk vanwege de technische aard. Daarnaast gebeurt het in de praktijk ook dat inzicht in het bestek door de projectontwikkelaar wordt tegengewerkt (zie ook hierboven).

Bovenstaande onderzoeken zijn evenwel uit 2002, wat de vraag oproept of de situatie anno 2013 is gewijzigd. De enquête door Vereniging Eigen Huis (2012) toont dat ongeveer de helft van de kopers bij projectmatig bouwen voor het tekenen van het koopcontract een meerwerklijst heeft ontvangen. Een derde krijgt deze echter pas na de ondertekening van het koopcontract. Daarom kan een derde van de kopers deze informatie niet meenemen in hun beslissing om de woning te kopen. Wat betreft de kwaliteit van de informatie die kopers ontvingen via internet, brochures en de bouwtekening was de meerderheid van alle kopers tevreden of zeer tevreden (projectmatig bouwen en particulier opdrachtgeverschap, waarbij de particuliere opdrachtgevers niet werd gevraagd naar de brochure). Het meest uitgesproken was men over de bouwtekening: 77 procent was tevreden of zeer tevreden, 12 procent was ontevreden of zeer ontevreden. Een kwart van deze ontevreden groep (3 procent dus) geeft aan nooit een echte bouwtekening te hebben ontvangen. De algemene strekking van de antwoorden van de ontevreden kopers was dat de informatie te beperkt was, fouten bevatte, te rooskleurig was en een onjuiste weergave van de werkelijkheid betrof (qua schaal) (VEH, 2012). Over de informatie op internet en de brochure was meer dan 20 procent noch tevreden, noch ontevreden. Bij projectmatige bouw gaf 80 procent aan dat zij vooraf een goed beeld had van de toekomstige woning. Ongeveer de helft van alle kopers (projectmatig en particuliere opdrachtgevers) gaf aan vooraf voldoende kennis te hebben over het hele proces van het kopen, bouwen en opleveren van een nieuwbouwwoning (VEH, 2012).¹⁷

Conclusie informatie

Het onderzoek uit 2002 duidt op een tekort bij projectmatig bouwen aan begrijpelijke (en afdwingbare) informatie. De *ernst* van dit tekort wordt niet echt bevestigd door de VEH-enquête uit 2012. We kwalificeren een en ander als ‘aanwijzingen voor knelpunten’.

5.3 Proces tot aankoop: juridische mogelijkheden en kennis

Als een koper achteraf niet tevreden is met de kenmerken van een woning, zou hij of zij zich kunnen beroepen op de overeenkomst die eerder is gesloten, om aanpassing van de woning, financiële compensatie of ontbinding van de overeenkomst af te dwingen. Hiervoor moet de bouwconsument de projectontwikkelaar of bouwonderneming aansprakelijk kunnen stellen voor gebreken in de woning. Daartoe moeten dan wel juridische mogelijkheden bestaan, die door de koper begrepen en toegepast kunnen worden. Belemmeringen kunnen zich uiten door:

- a. Een gebrek aan juridische mogelijkheden (onder meer om de bouwer aansprakelijk te stellen).
- b. Gebrekkige contracten.

¹⁷ Deze vraag is aan beide groepen kopers gesteld. Bij beide groepen kwam hier 49 procent uit naar voren.

c. Gebrekkige juridische kennis.

Onderzoek kan wijzen op deze belemmeringen door de juridische mogelijkheden en opgestelde contracten te analyseren en door consumenten te bevragen naar hun ervaringen.

In de MDW-werkgroep Koper op de nieuwbouwmarkt (2002) wordt gesteld dat kopers zowel onvoldoende middelen hebben om een (snel) herstel van gebreken af te dwingen als dat het stelsel van geschilbeslechting tekort schiet (transparantie, toegankelijkheid, snelheid). In de door Companen (2002) geïnventariseerde knelpunten komt dit terug onder oplossingstermijn en meerdere arbitrageloketten. Dat betreft evenwel de situatie in 2002.

Juridische mogelijkheden

Het Instituut voor Bouwrecht (2013) geeft een goed beeld van de huidige juridische situatie van woningkopers. We beschrijven als volgt. Eerst lichten we toe wat de hoofdregel is volgens het Burgerlijk Wetboek. Van deze regel mag worden afgeweken door middel van onderlinge contracten. Dit wordt bij nieuwbouw van koopwoningen veelvuldig gedaan. Via de zogenaamde SER-contracten wordt de positie van de bouwconsument vastgelegd. Deze contracten worden besproken, tezamen met de waarborg- en garantieregelingen die hier aan gekoppeld zijn.

Burgerlijk Wetboek

De hoofdregel volgens het BW is dat de aannemer na de oplevering niet meer aansprakelijk is, afgezien van verborgen gebreken. De UAV 2012 (1989) en UAV-GC 2005 sluiten hier bij aan. De aansprakelijkheid gaat bij oplevering over van de aannemer op de koper (eigenaar), behoudens verborgen gebreken die na oplevering naar voren komen. Voor dit laatste is de aannemer nog wel aansprakelijk.

Om de bouwconsument te beschermen hoeft deze niet alle reguliere stappen tot het vaststellen van aansprakelijkheid door (op grond van artikel 6:162 BW). Zo hoeft de consument het gebrek niet toe te rekenen aan de aannemer.

In het Burgerlijk Wetboek is vastgelegd waar de “afgeleverde zaak” (in dit geval de woning) aan moet voldoen. Artikel 7:17 BW stelt het volgende, waarbij met overeenkomst de koopovereenkomst wordt bedoeld:

1. De afgeleverde zaak moet aan de overeenkomst beantwoorden.
2. Een zaak beantwoordt niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien.
3. Een andere zaak dan is overeengekomen, of een zaak van een andere soort, beantwoordt evenmin aan de overeenkomst. Hetzelfde geldt indien het afgeleverde in getal, maat of gewicht van het overeengekomene afwijkt.

4. Is aan de koper een monster of model getoond of verstrekt, dan moet de zaak daarmee overeenstemmen, tenzij het slechts bij wijze van aanduiding werd verstrekt zonder dat de zaak daaraan behoefde te beantwoorden.

Volgens artikel 7:21 BW heeft de koper vervolgens aanspraak op correcte nakoming indien een zaak niet de eigenschappen bezit die verwacht hadden mogen worden.

De zogenaamde “5% regeling” biedt de bouwconsument meer zekerheid dat bij oplevering geconstateerde gebreken door de aannemer worden hersteld (artikel 6:52 BW en verder, het zogeheten opschortingrecht).¹⁸ Op deze manier heeft de aannemer de garantie dat de koper de totale aanneemsom daadwerkelijk kan betalen en heeft de koper de garantie dat de laatste vijf procent pas betaald wordt als het werk helemaal af is. Het opschortingrecht geldt alleen voor gebreken en niet voor afwijkingen van de (afgesproken) kenmerken op basis van de wensen van de bouwconsument. Dit beperkt het positieve effect voor de positie van bouwconsument.

SER-contracten

De meerderheid van de consumentennieuwbouw werkt met modelovereenkomsten voor de koop-/aannemingsovereenkomst. Dit model is opgesteld door Bouwend Nederland, NEPROM en NVB via het zelfreguleringsoverleg van de SER. Deze contracten worden verder in dit rapport aangeduid als ‘SER-contracten’. Zij worden gehanteerd door instanties die het keurmerk GarantieWoning mogen voeren, waaronder SWK en Woningborg (zie ook Box 5.2 verderop).

Het bovengenoemde artikel 7:17 BW is geen dwingend recht, maar aanvullend recht (regelend recht). Dit houdt in dat via onderlinge contracten mag worden afgeweken van hetgeen in het BW staat. Dit gebeurt in de praktijk via de SER-contracten. Artikel 7:17 BW is daarom niet van toepassing op de koop-/aannemingsovereenkomst indien partijen de SER-contracten hanteren.

In de SER-contracten is de aansprakelijkheid van de bouwondernemer/projectontwikkelaar vastgelegd. Deze partij garandeert de woning voor een periode van zes maanden na oplevering tegen “daarin aan de dag getreden tekortkomingen”.¹⁹ Na deze zes maanden is de ondernemer alleen nog aansprakelijk in geval van een aantal specifieke situaties, waaronder ernstig gebrek en verborgen gebrek. In dit geval geldt ‘wie stelt, bewijst’, waardoor de bewijslast van het gebrek bij de bouwconsument ligt. Dit verzwakt de positie van de bouwconsument.

Er is slechts sprake van een verborgen gebrek indien het gebrek door de kopers redelijkerwijs niet eerder dan het tijdstip van de ontdekking onderkend had kunnen worden. De term ‘redelijkerwijs’ houdt in dat het begrip verborgen gebreken een relatief begrip is. De invulling hiervan is afhankelijk van de deskundigheid van degene die toezicht hield (Instituut voor Bouwrecht, 2013). Het is daarom denkbaar dat de rechter/arbiter uitgaat van weinig deskundigheid aan de kant van bouwconsumenten, waardoor sneller in hun voordeel zal worden geoordeeld.

De algemene voorwaarden uit de SER-contracten vervangen bepaalde artikelen uit het Burgerlijk Wetboek (niet specifiek 7:17 BW). Hierdoor kunnen mogelijk de volgende knelpunten ontstaan. Deze gelden zowel voor projectmatig bouwen als particulier opdrachtgeverschap.

¹⁸ Stichting Waarborgfonds Koopwoningen.

¹⁹ Modelovereenkomst, algemene voorwaarden koop-/aannemingsovereenkomst artikel 18, lid 1. Versie 1 januari 2010, SWKE0110.AV.

- De bouwer mag op eigen initiatief wijzigingen in het bouwplan aanbrengen. Hiervoor is geen toestemming van de bouwconsument nodig. Ook zal niet meespelen of dit al dan niet in strijd is met de wensen van de bouwconsument. De wijziging is alleen toegestaan als deze geen afbreuk doet aan waarde, kwaliteit, uiterlijk, aanzien en bruikbaarheid van de woning. Indien de bouwconsument van mening is dat de wijziging wel afbreuk doet aan bijvoorbeeld de bruikbaarheid, ligt de bewijslast bij de bouwconsument. Dit verzwakt zijn positie. Een groter probleem is echter wellicht dat de ondernemer de wijzigingen registreert op een lijst die op de bouwplaats ter inzage van de bouwconsument ligt. Het is hierdoor maar de vraag of de bouwconsument voor oplevering op de hoogte is van de wijzigingen. Voor de positie van de bouwconsument lijkt het ons beter als de ondernemer verplicht is de bouwconsument schriftelijk direct op de hoogte te stellen.²⁰
- Artikel 7:764, lid 1 BW stelt dat de opdrachtgever te allen tijde bevoegd is de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen. In de algemene voorwaarden is dit recht echter uitgesloten.

De bouwconsument kan de bouwer verzoeken wijzigingen in afwijking van de tekening of de technische omschrijving aan te brengen. De bouwer kan dit verzoek afwijzen indien, naar zijn oordeel, gezien het stadium van de bouw de gevraagde wijziging ongewenst is te achten of die wijziging strijdig is met de opzet van het bouwplan of met de normen waaraan de woning moet voldoen. Het is de vraag hoe makkelijk het in de praktijk voor de bouwer is om zo'n verzoek te weigeren op één van deze twee gronden. Oftewel, hoe makkelijk een bouwonderneming of projectontwikkelaar de invloed van de consument kan beperken.²¹

Garantie- en waarborgregeling

Indien de bouwactiviteiten worden uitgevoerd door een bouwonderneming of projectontwikkelaar die bij één van de instanties met het keurmerk GarantieWoning is aangesloten (zie Box 5.2), kan bij de verkoop een garantie- en waarborgcertificaat worden verstrekt aan de bouwconsument. Voor de garantie- en waarborgregeling van SWK en Woningborg gelden de minimumeisen van Stichting GarantieWoning. De waarborgcertificaten uitgegeven door Woningborg en SWK moeten aan dit minimumniveau voldoen en kunnen verder een eigen regeling hanteren.²² Hier gaan wel alleen in op de minimale voorwaarden zoals Stichting GarantieWoning deze heeft geformuleerd.

De woning moet minimaal voldoen aan de relevante eisen uit het Bouwbesluit en de eisen van “goed en deugdelijk werk”. Het gaat daarmee om de kwaliteit van de woning en niet om de vraag of de woning is opgeleverd zoals is afgesproken qua indeling, keuze materiaal etcetera. Hoewel de formulering anders is, lijkt “goed en deugdelijk werk” hetzelfde kwaliteitsniveau in te houden als artikel 7:17 BW, lid 2 (“op grond van de overeenkomst mocht verwachten”) inhoudt. In die zin

²⁰ In de minimale voorwaarden van Stichting GarantieWoning wordt niets gezegd over of de bouwer op eigen initiatief wijzigingen in het bouwplan mag aanbrengen. Daarom geldt hetgeen wat in de algemene voorwaarden van de SER-contracten staat.

²¹ Modelovereenkomst, algemene voorwaarden koop-/aannemingsovereenkomst artikel 7. Versie 1 januari 2010, SWKE0110.AV.

²² Woningborg verstrekt ook garantie- en waarborgcertificaten aan particulier opdrachtgevers. Dit is echter alleen het geval als de bouwer waar aan de particulier opdracht heeft gegeven, is ingeschreven bij Woningborg. Ook moet de particulier opdrachtgever expliciet bij de bouwer vragen om een certificaat aangezien de bouwer het bouwplan bij Woningborg moet aanmelden voor een certificaat. www.woningborggroep.nl/html/41/procedure-plannen-en-certificaten/

lijkt deze afwijking van het Burgerlijk Wetboek geen verslechtering van de positie van de bouwconsument.

De algemene garantietermijn van de garantie- en waarborgregeling is minstens zes jaar en voor ernstige gebreken minimaal tien jaar. De termijn begint te lopen drie maanden na oplevering. Voor een aantal onderdelen geldt een kortere garantietermijn, bijvoorbeeld het sanitair dat een garantietermijn van één jaar heeft (Stichting GarantieWoning, 2012).

Ook de geschillenprocedure is geregeld via de minimale voorwaarden die Stichting GarantieWoning stelt aan het keurmerk Garantiewoning. De geschillenregeling kan worden ondergebracht bij zowel de Geschillencommissie als de Raad van Arbitrage voor de Bouw. In de praktijk worden geschillen met partijen aangesloten bij SWK behandeld door de Geschillencommissie en kunnen partijen aangesloten bij Woningborg terecht bij Raad van Arbitrage voor de Bouw. De uitspraak van een geschillencommissie is bindend. De kosten voor een geschillenprocedure zijn per 1 januari 2010 vastgesteld op maximaal € 320, - en worden per 1 januari van elk kalenderjaar geïndexeerd conform het prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie voor alle huishoudens (Stichting GarantieWoning, 2012).

Box 5.2 Keurmerk GarantieWoning van Stichting GarantieWoning

Stichting GarantieWoning is opgericht door Vereniging Eigen Huis, Bouwend Nederland, NEPROM en NVB-bouw. De stichting geeft het keurmerk GarantieWoning uit. Via dit keurmerk worden eisen gesteld aan de contracten, de geschillenbeslechting en de garanties die aangesloten bouwondernemers aan hun klanten geven. De contracten (waaronder de koop-/aannemingsovereenkomst) zijn via de SER opgesteld (overleggroep Garantiewoningen van het Zelfreguleringsoverleg van de SER).

De volgende regelingen vallen onder het keurmerk van Stichting GarantieWoning:

- SWK garantie- en waarborgregeling 2010 inclusief bijbehorende modules
- Woningborg garantie- en waarborgregeling 2010
- Stiwoga²³ garantie- en waarborgregeling 2008 en 2009
- Woningborg garantie- en waarborgregeling Transformatie 2012

Via deze regelingen wordt ongeveer 90 procent van de projectmatige nieuwbouw koopwoningen gebouwd. Deze hoge dekking komt onder meer doordat kopers van nieuwbouwwoningen die de woning met een Nationale Hypotheek Garantie (NHG) willen financieren, een certificaat moeten hebben van een organisatie waaraan het Keurmerk van de Stichting GarantieWoning is toegekend.

Bron: SEO Economisch Onderzoek, op basis van <http://stichtinggarantiewoning.nl/>, <http://www.woningborggroep.nl/html/9/keurmerk-garantiewoning-en-nhg/>

Juridische ervaringen

Een eerdere editie van het onderzoek Bewoners nieuwe woningen (uit 2005) toont dat het merendeel (75 procent) van de bewoners probeert eventuele problemen zonder tussenkomst van derden op te lossen. Het onderzoek stelt verder dat het in veel gevallen de partijen kennelijk lukt

²³ Stiwoga is op 1 januari 2012 gefuseerd met Woningborg.

er onderling uit te komen (Ministerie van VROM, 2005a). Helaas wordt in de meest recente editie niet ingegaan op de oplossing van problemen. Wel is in de tussentijd laagdrempelige geschiloplossing via SWK of Woningborg opgekomen.²⁴ Het is daarom denkbaar dat waar partijen er in 2005 veelal onderling uitkwamen, er tegenwoordig vanwege de laagdrempelige geschiloplossing meer procedures bij SWK en Woningborg worden gestart. Echter, het aantal gemelde klachten bij SWK en geschillen bij de Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven doet vermoeden dat nog steeds een groot deel van de klachten onderling wordt opgelost. Dit roept de, helaas zonder nader onderzoek niet te beantwoorden, vraag op of bouwconsumenten de laagdrempelige geschiloplossing als toegevoegde waarde zien of niet. Bij de klachten ingediend bij de Geschillencommissie Garantiewoningen (ingesteld voor partijen die deelnemen in SWK) ontvangen consumenten ongeveer zes weken na de zitting van de geschillencommissie het vonnis (Geschillencommissie, 2013).

Conclusie juridische belemmeringen

De situatie ten opzichte van het in 2002 gevonden tekort aan juridische mogelijkheden is sindsdien veranderd. Het lijkt er op dat de juridische positie van bouwconsumenten die een woning kopen van (of laten bouwen door) een bij SWK of Woningborg geregistreerde onderneming in algemene zin gewaarborgd is. De garantietermijnen zijn ruimer dan onder de SER-contracten en er is laagdrempelige geschiloplossing. Bouwconsumenten die niet zo'n certificaat hebben ontvangen, hebben een minder goede positie.

Aanwijzingen voor knelpunten betreft de bewijslast bij de bouwconsument, met name bij wijzigingen door de bouwer, waarbij tevens het knelpunt kan optreden dat de bouwconsument niet tijdig van wijzigingen op de hoogte is. Tot slot lijken modelcontracten, garantieregelingen en de 5%-regeling voornamelijk betrekking te hebben op gebreken en niet op afwijkingen van de (afgesproken) kenmerken op basis van de wensen van de bouwconsument. Hoe zwaarwegend deze belemmeringen zijn, is niet bekend: na 2002 is geen empirisch onderzoek hiernaar uitgevoerd. We kwalificeren dit als 'aanwijzingen voor knelpunten'.

5.4 De overheid: regelgeving met betrekking tot kenmerken van woningen en kavels

Als overheden regels opstellen met betrekking tot de kenmerken van koopwoningen en inrichting van bouw kavels, kan dat leiden tot een verschil met de voorkeuren van (potentiële) kopers. Een essentiële vraag is of deze regelgeving 'te strikt' ('te beperkend') is, of een (evenwichtige) reactie op mogelijke externe effecten, zoals veiligheid van derden²⁵, behoud van open ruimte en uitzicht of het tegengaan van woningen of kavels met kenmerken waar anderen zich aan storen.

Voorwaarden voor het bebouwen van een kavel (al dan niet met erfpacht) zijn vastgelegd in het bestemmingsplan van de gemeente en in de welstandsnota, vastgesteld door de gemeenteraad.

²⁴ De Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven bestond al eerder.

²⁵ Of de veiligheid van de bewoners zelf. Dit zou kunnen voortkomen uit het idee dat kopers/bewoners niet voldoende kennis van veiligheid hebben, de veiligheid niet goed kunnen controleren en/of kortzichtige beslissingen zouden nemen m.b.t. hun eigen veiligheid.

Het bestemmingsplan van de gemeente bepaalt de keuze voor de locatie van de te bouwen woning en regels of voorschriften over hoe er gebouwd mag worden (maximale hoogte/breedte bouwwerken per bestemming).

In 2010 heeft de Federatie Welstand een onderzoek gedaan onder bewoners naar hun mening over het welstandsadvies van de welstandcommissies. Ruim drie kwart vond dat de welstandszorg belangrijk was voor hun woonomgeving. Deze verhouding blijft hetzelfde als de vraag alleen wordt voorgelegd aan bewoners die een negatief advies ontvingen van de welstandcommissie (Federatie Welstand, 2010). Dit suggereert dat de welstandcommissie geen knelpunt oplevert voor de bouwconsument.

Vanaf medio januari 2013 hoeft niet meer elk bouwplan voorgelegd te worden aan de gemeentelijke welstandscommissie. Als dat niet gebeurt, toetsen niet de onafhankelijke commissieleden, maar de eigen gemeentelijke ambtenaren of het bouwplan voldoet aan de 'redelijke eisen van welstand' (Federatie Welstand, 2012). Eerder kozen ongeveer vijf gemeenten er voor om welstandsvrij te zijn en een veel groter aantal om deels welstandsvrij te zijn²⁶.

Het Bouwbesluit betreft veelal veiligheidseisen en daarnaast een aantal gebruiksvoorschriften. Deze laatste zijn veelal afhankelijk van de gebruiksfunctie van (het onderdeel van) het gebouw.²⁷ Tot slot dient rekening gehouden te worden met de voorschriften geluidshinder en de aanwezigheid van beschermde plant- en diersoorten.

Belemmeringen vanuit deze regelgeving kunnen blijken uit onderzoek naar (on-)tevredenheid van kopers van nieuwbouwwoningen met betrekking tot de variatie in en de kenmerken van de nieuwbouw (zie boven onder 1), voor zover deze worden beperkt door regelgeving.

Het ministerie van VROM heeft in 2007 een aantal gesprekken gevoerd met eigenaren van koopwoningen over het Bouwbesluit. Hieruit volgt een beeld van verdeelde meningen. Enerzijds zien de eigenaren het Bouwbesluit als belemmerend en te strak geregeld, anderzijds noemen ze nieuwe onderwerpen die ook in het Bouwbesluit geregeld zouden moeten zijn (Ministerie van VROM, 2007).

Conclusie: regelgeving met betrekking tot kenmerken van woningen en kavels

Vanwege een gebrek aan recent onderzoek is geen conclusie mogelijk over de mate waarin bijvoorbeeld de welstand als te beperkend wordt ervaren.

5.5 De overheid: ruimtelijk beleid

De overheid stelt (onder andere) vast waar wel en niet (koop-)woningen mogen worden gebouwd. Dit beïnvloedt zowel het aantal (nieuwbouw-)woningen als de (mogelijke) locaties ervan. Redenen voor dit beleid zijn met name gelegen in het open houden van ruimte, het

²⁶ www.ruimtelijkekwaliteit.nl/federatie-ruimtelijke-kwaliteit/over-welstand

²⁷ Bouwbesluit (2012).

behouden van uitzicht en behoud van natuur- en cultuurgebieden. Idealiter balanceert de overheid hierbij tussen genoemde bescherming enerzijds en de restricties die dat inhoudt voor de woningmarkt anderzijds (minder woningen, hogere prijzen). Een *te* restrictief beleid leidt tot teveel beperkingen voor de woningmarkt ten opzichte van de baten van bescherming van open ruimte, zicht, natuur en cultuur. Een uitspraak over het wel of niet ‘optimaal’ zijn van het ruimtelijke beleid in Nederland wat betreft de omvang van de grond voor woningbouw valt buiten het bestek van dit onderzoek.

Ook als restrictief ruimtelijk beleid een optimale reactie is op externe effecten kan er een (ongewenst) neveneffect ontstaan doordat de aanbodkant van de markt (grondbezitters) ‘meer macht’ krijgt ten opzichte van de vraagkant (de (potentiële) kopers). Terug naar het maatwerkvoorbeeld uit hoofdstuk 3: het op maat laten maken van een sieraad. Als er meerdere aanbieders zijn van sieraden die allen geen significant effect kunnen uitoefenen op de marktprijs, kan de consument (binnen bepaalde restricties zoals afstand tot een winkel) een keuze maken uit het aanbod: indien aanbieder A geen aanbod doet dat aansluit bij de voorkeuren van de consument, kan deze naar aanbieder B voor een wél passend aanbod. Het feit dat een input als goud relatief schaars is, waardoor sieraden relatief duur zijn, hoeft op zich niet te leiden tot ongewenste uitkomsten, zolang er maar voldoende aanbieders van sieraden zijn die met elkaar concurreren om de ‘gunst’ van de consument.

Gezien het restrictieve ruimtelijke beleid in Nederland en het ten opzichte van de woningvoorraad lage aantal nieuwgebouwde koopwoningen, lijkt het aannemelijk dat een consument niet makkelijk kan ‘weglopen’ van de ene nieuwbouwwoning naar een andere. Dit geeft de aanbieder van woningen macht ten opzichte van de (potentiële) koper. In zo’n ‘aanbiedersmarkt’ kunnen bouwconsumenten met andere woorden ‘captive’ zijn (Hakfoort et al., 2002): ze moeten sneller genoegen nemen met een woning waarvan bijvoorbeeld de kenmerken afwijken van hun voorkeuren. Het knelpunt is niet zozeer de schaarste van de grond zelf, als wel het mogelijke gebrek aan concurrentie tussen projectontwikkelaars en bouwondernemingen dat het in de hand werkt.

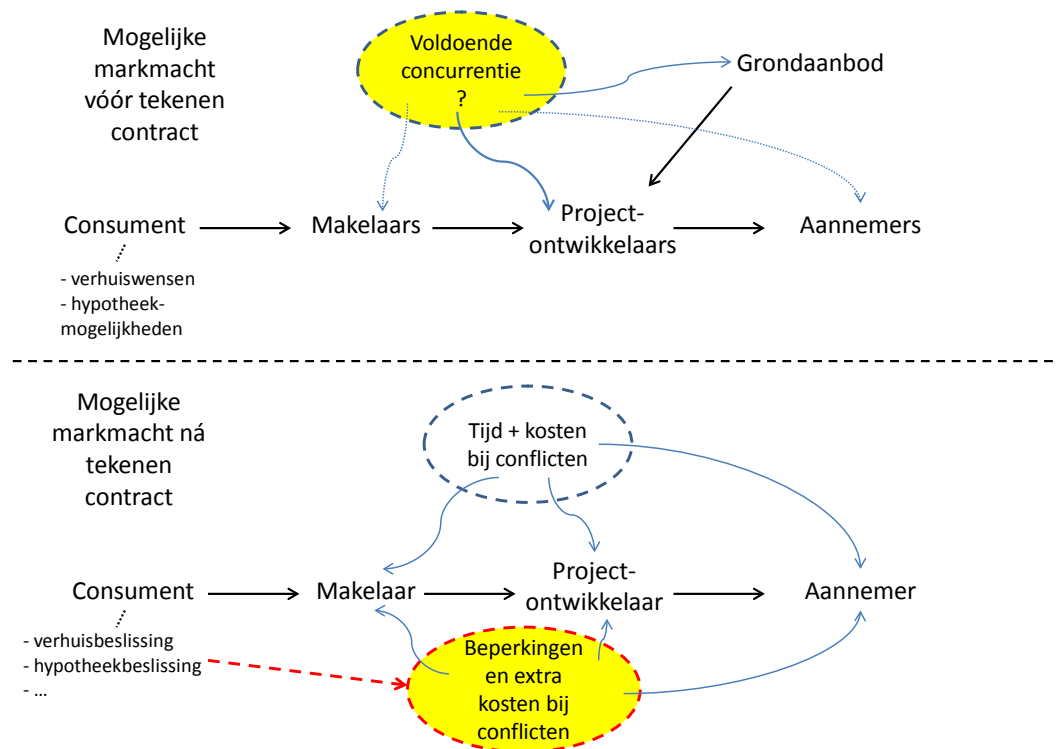
5.6 Marktmacht²⁸

In een klassieke analyse van marktmacht zet een monopolist een hogere prijs dan onder volledige mededinging, waardoor de vraag terugloopt. Dit leidt deels tot een *overdracht* van ‘welvaart’ van consumenten naar de producent (vanwege de hogere prijs) en deels tot een *netto daling* van welvaart doordat er minder transacties plaatsvinden. Of de overdracht maatschappelijk gezien wenselijk is, kan niet door economische theorie worden beantwoord: dat is een maatschappelijk (en daardoor politiek) vraagstuk. De netto daling van welvaart is, per definitie, onwenselijk. Een andere manier waarop marktmacht zich kan uiten dan via de prijs is dat er minder rekening wordt gehouden met de (uiteenlopende) voorkeuren van bouwconsumenten. Eenvoudig gezegd: deze hebben een aanbod dan maar te accepteren.

²⁸ Marktmacht kan om verschillende redenen ontstaan. Schaarste (*als* dat tot gevolg heeft dat consumenten niet kunnen ‘overstappen’) is één van de mogelijke oorzaken.

We onderscheiden de volgende manieren waarop marktmacht zich kan voordoen: bij de verkoop/aankoop van grond, in de vorm van te weinig (concurrentie tussen) projectontwikkelaars en door de (veranderde) positie van de bouwconsument na het tekenen van een contract. Dit betreft drie verschillende stadia in het 'productie'- en aankoopproces van nieuwbouwwoningen. Zie Figuur 5.2.

Figuur 5.2 Mogelijke vormen van marktmacht bij projectmatig bouwen.



Bron: SEO Economisch Onderzoek

Het gedeelte in de figuur boven de onderbroken streep geeft de situatie vóór afsluiting van een contract weer. In dit stadium zou marktmacht zich in theorie kunnen voordoen bij het aanbod van grond en het aanbod van makelaars-, projectontwikkelaars- en aannemersdiensten en dergelijke. De vragen zijn hierbij of er voldoende concurrentie is tussen makelaars onderling, projectontwikkelaars onderling, aannemers onderling en dergelijke en of gronduitgifte teveel wordt beperkt en/of te hoge grondprijzen worden gevraagd (gegeven het grondaanbod).

Het gedeelte in de figuur onder de onderbroken streep geeft de situatie ná afsluiting van een contract weer. In dit stadium zou marktmacht zich kunnen voordoen bij (potentiële) conflictsituaties tussen de consument enerzijds en de aanbiedende partijen anderzijds. Deze conflicten gaan in algemene zin gepaard met tijd en kosten (weergegeven boven de consument-aannemer-relatie). De consument kan hierbij een slechtere onderhandelingspositie krijgen als bijvoorbeeld een vorig huis is verkocht, waardoor vertraging bij oplevering extra kosten en dergelijke met zich meebrengt. Dit is weergegeven onder de consument-aannemer-relatie.

Marktmacht vóór afsluiten contract

Marktmacht valt in de praktijk onder meer af te leiden uit de winstgevendheid van de partij met de machtspositie. Uit het onderzoek van de Tijdelijke Commissie Huizenprijzen blijkt dat het niet duidelijk is hoeveel winst er wordt gemaakt in het woningbouwproces en wie deze winst opstrijkt. Het is niet transparant welke prijzen de verschillende partijen – gemeente, projectontwikkelaars, bouwondernemingen, makelaars – aan elkaar doorrekenen en welke marges hierbij worden gemaakt (TC, 2013).

De NMa is daarbij van mening dat nieuwe woningen concurreren met bestaande woningen. In termen van Figuur 5.2, boven de onderbroken streep: de mate waarin bijvoorbeeld projectontwikkelaars eventuele marktmacht kunnen gebruiken, wordt beperkt doordat de woonconsument naast een nieuwbouw-koop-woning ook kan kiezen uit bestaande koop en uit huur. In een brief aan de minister van Economische Zaken stelt de NMa dat “[d]eze concurrentie op de regionale woningmarkt [...] het a priori onwaarschijnlijk [maakt] dat genoemde partijen een economische machtspositie bekleden op deze markt en daar misbruik van zouden maken.”²⁹ Merk wel op dat in tijden dat de totale vraag naar woonruimte het totale aanbod voor langere tijd ruimschoots overtreft, er feitelijk weinig te kiezen valt.

Vermeulen (2013) stelt op basis van onder andere het onderzoek van de TC Huizenprijzen dat – bij grote bouwlocaties – de mogelijkheid dat gemeenten lokale prijzen hebben opgedreven door nieuwbouw te beperken aandacht verdient. In Figuur 5.2 is dit ‘marktmacht’ bij het grondaanbod.

Reeds in 1999 stelde Keers et al. dat het VINEX-beleid ertoe heeft geleid dat bouwondernemingen door de aankoop van grond een sterke machtspositie konden innemen op bouwlocaties. Van der Heijden et al. (2004) stellen dat de marktsituatie op grootschalige locaties wordt gekenmerkt door een beperkt aantal grote projectontwikkelaars, waardoor een oligopolistische marktsituatie is ontstaan, die de hele lokale marktsituatie kan beïnvloeden. De oligopolistische structuur beperkt concurrentie en daarmee marktwerking. Indien veel woningen op relatief grote bouwlocaties gerealiseerd en de aard en omvang van de woningproductie op deze locaties met een beperkt aantal marktpartijen wordt afgesproken, wordt markttoetreding beperkt. Deze structuur zorgt bovendien voor een onpersoonlijke of indirecte relatie (en beperking van reputatie-effecten) tussen koper en de partijen die betrokken zijn bij ontwerp, bouw- en woningrijp maken en de bouw.

Marktmacht ná afsluiten contract

Nadat uit (het relatief beperkte) aanbod aan nieuwbouw van koopwoningen een keuze is gemaakt, komt het grootste knelpunt, namelijk in de fase na het tekenen van de koop- en/of aannemingsovereenkomst. Dit verplicht de koper om te betalen en leidt bijvoorbeeld tot het afsluiten van een hypotheek of het verkopen van een vorige woning. Het merendeel van de koopsom (en eventuele erfpacht) zal voor de oplevering al aan de bouwer of projectontwikkelaar moeten worden betaald. Na tekening is de marktmacht van de bouwonderneming of projectontwikkelaar daarom het grootst: de bouwconsument kan alleen tegen kosten en moeite, of misschien helemaal niet meer, van het contract af en zal bij conflictsituaties beperkt worden

²⁹ TV Huizenprijzen, Tweede Kamer, vergaderjaar 2012–2013, 33 194, nr. 4.

door de reeds gemaakte hypotheekbeslissing, verkoopbeslissing en dergelijke. Dit kan worden gezien als een variant op het zogenaamde ‘hold-up probleem’³⁰.

Dit knelpunt kan tot uiting komen als er problemen optreden tijdens de bouw. Stel dat (de kwaliteit van) het gebouwde niet voldoet aan de afspraken. In zulke gevallen zou de bouwconsument idealiter gebruik maken van zijn rechten, zoals vastgelegd in de koop-/aannemingsovereenkomst, of een geschilprocedure starten. Zodra de bouwconsument evenwel een geschilprocedure start of van de bouwer herstel eist in lijn met de afspraken, kan de bouwvertraging oplopen, terwijl de bouwconsument misschien zijn woning al moet verlaten. De prikkel om zo’n procedure te starten wordt daardoor beperkt, en de projectontwikkelaar of bouwonderneming weet dit, wat de kans geeft om (enige) marktmacht uit te oefenen. Eerder genoemde problemen tijdens de bouw of bij of na oplevering zijn aanwijzingen hiervoor. Empirisch onderzoek dat deze vorm van marktmacht feitelijk vaststelt is ons evenwel niet bekend.

De eerder genoemde “5% regeling” biedt de bouwconsument meer zekerheid dat bij oplevering geconstateerde gebreken door de aannemer worden hersteld (artikel 6:52 BW en verder, het zogeheten opschortingrecht). Zoals gesteld geldt het opschortingrecht alleen voor gebreken en niet voor afwijkingen van de (afgesproken) kenmerken op basis van de wensen van de bouwconsument. Dit beperkt het positieve effect voor de positie van bouwconsument. Als de woning is opgeleverd en niet (geheel) naar wens is, zonder dat sprake is van gebreken, zit de koper in een slechte positie: als de huidige woning al is verkocht, of een huurwoning is opgezegd, bijvoorbeeld. Dit geeft de aanbieder marktmacht.

Conclusies marktmacht

Tabel 5.5 vat de mogelijke vormen van marktmacht samen. Knelpunten treden op doordat het aannemelijk is dat op grote locaties concurrentie beperkt is (hoewel net als bij nieuwbouw in het algemeen de invloed daarvan wordt gelimiteerd door concurrentie van met name bestaande bouw) en doordat de bouwconsument na tekening van een contract in een zwakkere positie komt te staan.

³⁰ Zie Hakfoort et al. (2002), blz. 22. Daar betreft het huurders met vaste verhuiskosten die worden geconfronteerd met een huurverhoging.

Tabel 5.5 Mogelijke vormen van marktmacht

Marktmacht veroorzaakt door:	Marktmacht uit zich in:	Aanwijzingen dat dit optreedt:
Tekortschietend aanbod woningen	O.a. beperkte mogelijkheid om andere woning te kiezen	Niet specifiek
Bewust beperken aanbod grond voor woningen	O.a. hoge grondprijzen	Onduidelijk
Beperkte keuze nieuwbouw	O.a. beperkte mogelijkheid om andere nieuwbouwwoning te kiezen	Waarschijnlijk beperkt, omdat bestaande woningen en huur concurreren
Beperkt aantal partijen op grote locaties	Mogelijk hogere prijzen en/of lagere kwaliteit	Aannemelijk op grote locaties
'Hold-up probleem' tijdens proces tot aankoop en bouw: <ul style="list-style-type: none"> • Kosten en/of moeite om contract te ontbinden; overstapkosten • Reeds verkocht huis • Financiële verplichtingen 	Minder invloed bouwproces, feitelijk juridisch zwakkere positie bouwconsument, oplevergebreken, ...	Aannemelijk

Bron: SEO Economisch Onderzoek, op basis van analyse en MDW (2002)

5.7 Conclusie knelpuntenanalyse projectmatig bouwen

Tabel 5.6 geeft het overzicht van de knelpuntenanalyse bij projectmatig bouwen.

Tabel 5.6 Samenvatting van knelpunten bij projectmatig bouwen

Mogelijk knelpunt	Aanwijzingen voor knelpunten	Geen uitspraak mogelijk	Aanwijzingen voor geen knelpunten
Te weinig keuzemogelijkheden; te weinig aansluiting woningkenmerken bij voorkeuren		X (d.w.z. o.b.v. onderzoek dat dit direct meet)	
Te weinig invloed tijdens aankoop/bouw	X		
Informatieproblemen	X		
Juridische beperkingen	X		
Regelgeving overheid		X	
Ruimtelijk beleid overheid		X	
Marktmacht aanbieders	X		

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Tabel 5.6 laat zien dat er op vier onderwerpen aanwijzingen zijn voor het bestaan van knelpunten: invloed tijdens het aankoopproces, informatie, juridische mogelijkheden en marktmacht. Hoofdstuk 7 draagt voor deze onderwerpen oplossingsrichtingen aan. Merk op dat deze vier knelpunten het aannemelijk maken dat er beperkte keuze is uit nieuwbouwkooptoningen en dat woningkenmerken waarschijnlijk niet goed aansluiten op voorkeuren. Dit is evenwel niet recentelijk *op een directe manier gemeten/vastgesteld*. De kern van het knelpunt bij marktmacht is de positie van bouwconsumenten na tekening van een contract en bij

grote locaties een beperkte markttoetreding. Het eerstgenoemde hangt voor een groot deel samen met de andere drie knelpunten (invloed, informatie, juridisch).

Voor de onderwerpen waarover geen uitspraak mogelijk is, is aanvullend onderzoek nodig. Dit betreft (een directe meting van) keuzemogelijkheden, regelgeving van de overheid en ruimtelijk beleid van de overheid. Vervolgonderzoek zou zich concreet kunnen richten op:

- de mate waarin (potentiële) kopers vinden dat het aanbod van nieuwgebouwde of nieuw te bouwen woningen voldoende ruim en gevarieerd is;
- de mate waarin kopers vinden dat de kenmerken van de gekochte nieuwbouwwoning aansluiten bij hun voorkeuren; en
- de werkwijze van aanbieders van nieuwbouw van koopwoningen: in hoeverre speelt marktonderzoek bij projectmatige bouw een rol in de keuze over de kenmerken van de te bouwen woningen?

Merk op dat ‘tevredenheidsenquêtes’ bij (potentiële) kopers een gedegen opzet en interpretatie vereisen. Enerzijds kunnen consumenten aangeven dat ze meer keuze en dergelijke zouden willen hebben, maar als daar niet de consequentie van een hogere prijs, minder open ruimte enzovoorts tegenover staat, wordt slechts één kant van de zaak bekeken. Anderzijds kan de gemeten tevredenheid afhankelijk zijn van de heersende situatie in plaats van een hypothetisch alternatief dat (nog) niet bestaat. Enquêtes kunnen, mits goed opgezet, rekening houden met beide factoren. Naast enquêtes naar gemaakte keuzes en tevredenheid over de heersende situatie, kan een variant op de zogenaamde conditionele waarderingmethode (namelijk de ‘conjunctanalyse’) worden gebruikt, waarin respondenten worden geconfronteerd met hypothetische keuzes, waaruit (relatieve) voorkeuren en waarderingen kunnen worden afgeleid.

Daarnaast zou een ‘vervolgmeting’ kunnen plaatsvinden van de onderzoeken uit 2002 naar de mate waarin een tekort bestaat aan begrijpelijke informatie. Ook onderzoek naar de specifieke invloed van de (tegenwoordige) welstand op woningtevredenheid behoort tot de mogelijkheden.

6 Particulier opdrachtgeverschap: knelpunten

Bij het bouwen van koopwoningen via particulier opdrachtgeverschap heeft de particuliere opdrachtgever keuze uit de volgende mogelijkheden: traditionele eigenbouw (zelfbouw), systeembouw en catalogusbouw.³¹ Hierbij neemt zowel de mate van invloed als het risico voor de bouwconsument af per categorie. Er kan sprake zijn van individueel of collectief opdrachtgeverschap. Bij collectief opdrachtgeverschap ontwikkelt een aantal particulieren samen een aantal (meestal dezelfde type) woningen. Dit is per woning vaak goedkoper dan individueel opdrachtgeverschap (Keers et al., 1999). De architectkosten en bouwkosten kunnen mogelijk door schaalvoordelen lager uitpakken. Ook worden de risico's verspreid over meerdere particulieren.

Bij *traditionele eigenbouw* hebben bouwconsumenten de meeste invloed. Eén of meerdere particulieren kopen of pachten een kavel en ontwikkelen hun eigen woningen. Dit kan al dan niet in samenwerking met architect of bouwonderneming.

Bij *systeembouw* ontwerpt een particulier samen met een systeembouwer een woning. De woning wordt samengesteld uit gestandaardiseerde componenten. Het voordeel hiervan is dat er kostenvoordelen zijn op bouwmatiaalniveau (Keers et al., 1999). Indien dit collectief wordt gedaan, kunnen deze kostenvoordelen bestaan terwijl er (tot op zekere hoogte) ook variatie in woningontwerpen blijft bestaan.

Tot slot, bij *catalogusbouw* zoekt de particulier (of zoeken de particulieren) in een catalogus naar de gewenste woning. Dit houdt minder verscheidenheid aan beschikbare ontwerpen in en kan net als systeembouw goedkoper uitpakken dan traditionele eigenbouw (Keers et al., 1999).

Bij systeembouw en catalogusbouw zijn de risico's gemiddeld genomen lager dan bij traditionele eigenbouw, omdat de kosten mogelijk beter kunnen worden ingeschat (Keers et al., 1999). Door collectief iets te bouwen, kunnen de risico's over meerdere particulieren worden verspreid. Recente schattingen van de verdeling over bovenstaande categorieën zijn ons niet bekend.

Paragrafen 6.1 tot en met 6.6 behandelen de mogelijke knelpunten en de oorzaken daarvan, op basis van dezelfde indeling als bij projectmatig bouwen. Waar de knelpunten overeenkomen met die bij projectmatig bouwen, is dit aangegeven. Paragraaf 6.7 vat samen.

³¹ Losjes gebaseerd op Keers, G., van Iersel, J., Burger, P. (2008), Particulier opdrachtgeverschap: kansen voor gemeenten, RIGO rapportnummer: 98880, september 2008.

6.1 Keuzemogelijkheden, tevredenheid en invloed tijdens proces tot aankoop

Bij deze vorm van nieuwbouw van koopwoningen is het de particulier zelf die opdracht geeft tot de bouw. Eén van de uitkomsten van de Vereniging Eigen Huis enquête is dat 61 procent van alle ondervraagde bouwconsumenten voor een nieuwbouwwoning kiest omdat hij/zij dan meer invloed heeft op de indeling en afwerking. Bij particulier opdrachtgeverschap ligt dit percentage hoger dan bij projectmatig bouwen, te weten 86 procent tegenover 56 procent (VEH, 2012).

Een vraag is of dit woningen oplevert waarmee de koper tevreden is, of niet. De kopers van woningen in eigen beheer (particuliere opdrachtgevers) waren in ieder geval meer tevreden dan die van nieuwbouwprojecten, 79 procent tegenover 65 procent, over mate waarin de bouwer rekening heeft gehouden met hun wensen. Voor de mate waarin de bouwer hen heeft betrokken bij de bouw geldt dat eveneens, 64 procent tegenover 50 procent (VEH, 2012).

Het percentage nieuwgebouwde koopwoningen dat bij oplevering nog niet helemaal af was, lag bij particuliere opdrachtgevers *hoger* dan bij projectmatig bouwen, 57 procent tegenover 35 procent. Ook het percentage particuliere opdrachtgevers dat in de toekomst nooit meer voor een nieuwbouwwoning zou kiezen was hoger dan bij projectmatig bouwen, 17 procent tegenover 8 procent voor projectmatig bouwen (VEH, 2012).

Cijfers uit “Bewoners nieuwe woningen” (2005) tonen dat er vooral bij of na de oplevering veel verschil zit in het aantal geschillen tussen particuliere opdrachtgevers en projectmatig bouwen. Zie Tabel 6.1.

Tabel 6.1 Percentage van woningen met geschillen, naar opdrachtgever

	Tijdens de bouw	Bij/na oplevering
Projectmatig bouwen	15%	37%
Particulier opdrachtgeverschap	14%	15%

Bron: Ministerie van VROM (2005a). Cijfers uit 2004.

Particuliere opdrachtgevers zijn tijdens de bouw meer betrokken bij het bouwproces dan bij projectmatig bouwen. Toch had een gelijk percentage van de woningen een geschil tijdens de bouw. Ondanks dat het particulier opdrachtgeverschap betreft, kunnen kopers ontevreden zijn over de mate van invloed tijdens het koopproces.

Een particuliere opdrachtgever heeft de meeste invloed als hij/zij de woning zelf ontwerpt en bouwt. De meerderheid schakelt een architect en/of bouwbedrijf in. Zie Tabel 6.2. Het percentage dat de woning zelf ontwerpt neemt mogelijk toe. Hier zijn echter geen recente cijfers over beschikbaar. In 2001 bouwde 15 procent van de particuliere opdrachtgevers de woning zelf (Keers et al., 2008). Dit lage percentage lijkt voort te komen uit gebrek aan bouwkundige ervaring. Ongeveer 30 procent van de consumenten die binnen twee jaar van plan is om een nieuwbouwwoning te kopen, ziet dit als de belangrijkste drempel voor particulier opdrachtgeverschap (DBMI, Nieuwbouw Nederland en Nirov, 2011).

Tabel 6.2 Het percentage particulieren dat de woning zelf ontwerpt, lijkt toe te nemen

Ontwerpcategorie	% van particuliere opdrachtgevers (2001)	% van particuliere opdrachtgevers (2004)
Zelf ontwerpen	18%	24%
Ontwerp met architect	52%	52%
Catalogusbouw	30%	23%

Bron: Keers et al. (2008) en Ministerie van VROM (2005a).

Keers et al. (2008) is de enige studie die onderscheid maakt tussen geschillen bij projectmatig bouwen zonder inspraak, projectmatig bouwen met inspraak en particulier opdrachtgeverschap. Zoals eerder gesteld kwam 18 procent van alle geschillen bij particulier opdrachtgevers vandaan. Het percentage van de huishoudens verschilt het meest tussen de drie categorieën kopers bij geschillen over voortgang, meerwerk en prijs (weergegeven als percentage van kopers die over dat onderwerp een geschil had). Bij voortgang en meerwerk was het percentage huishoudens met geschillen bij particulier opdrachtgevers lager dan bij projectmatig bouwen, bij prijs was het percentage particuliere opdrachtgevers met geschillen juist vrijwel twee keer zo hoog als bij projectmatig bouwen.

Conclusie keuzemogelijkheden, tevredenheid en invloed

Idealiter zijn er studies die particuliere opdrachtgevers direct vragen naar hun ‘tevredenheid’ over de kenmerken van de gebouwde woningen. Dit geeft aanwijzingen of hier sprake is van een knelpunt of niet. Recente studies hiernaar voor Nederland zijn ons niet bekend. Aanwijzingen voor knelpunten op dit vlak moeten daarom komen van de hierboven besproken studies naar de tevredenheid over de mate van invloed tijdens het proces tot aankoop en naar problemen en geschillen. Aan de ene kant zijn particuliere opdrachtgevers meer tevreden dan bij projectmatig bouwen, namelijk betreffende de mate waarin de bouwer rekening houdt met wensen en de mate waarin de bouwer hen heeft betrokken bij de bouw, en zijn er tijdens en na oplevering minder geschillen. Aan de andere kant ligt het percentage nieuwgebouwde koopwoningen dat bij oplevering nog niet helemaal af was, hoger bij particuliere opdrachtgevers, en lijkt er geen verschil te zijn in geschillen met de bouwer tijdens de bouw.

Al met al lijkt ook hier ruimte voor verbetering bij het rekening houden met wensen en betrokkenheid bij de bouw. We kwalificeren dit andermaal als ‘aanwijzingen voor knelpunten’.

6.2 Proces tot aankoop: informatieproblemen

Net als bij projectmatig bouwen is bij particulier opdrachtgeverschap informatie nodig om keuzes te kunnen maken. Dit betreft informatie over de beschikbare kavels voor particulier opdrachtgeverschap en informatie over de te kiezen kenmerken van woning en kavel. Omdat het nog te bouwen woningen betreft, zijn gegevens nodig die de koper een goede indruk geven van wat hij of zij uiteindelijk kan verwachten. Belemmeringen kunnen de vorm hebben van te weinig informatie over de kenmerken van en opties bij de nieuw te bouwen woningen. (Belemmeringen over te weinig toegankelijke informatie over waar kavels voor particulier opdrachtgeverschap beschikbaar komen, zijn we niet tegengekomen). Belemmeringen kunnen blijken uit onderzoek

naar aanwezige informatie en uit onderzoek naar de ervaringen van (potentiële) kopers met betrekking tot informatie.

Volgens 44 procent van de consumenten die van plan zijn te verhuizen naar een nieuwbouwwoning is een gebrek aan kennis de belangrijkste drempel voor particulier opdrachtgeverschap (DBMI, Nieuwbouw Nederland en Nirov, 2011). Dit op zich betekent evenwel nog geen knelpunt: in *kennis* kan worden geïnvesteerd, of kennis kan worden ‘ingekocht’. Pas als *informatie* niet, niet tijdig, of tegen te hoge kosten verkrijgbaar is, is er sprake van een informatieknelpunt.

Keers & Scheele-Goedhart (2008) stellen dat er in 2005 meer informatie en kennis bij de ‘vraagzijde’ is ten opzichte van 1999. Onduidelijk is hoe de stand van zaken in 2013 is.

Ongeveer 90 procent van de particuliere opdrachtgevers geven aan dat zij vooraf een goed beeld hadden van de toekomstige woning. Dit is - niet verbazingwekkend - hoger dan bij projectmatige bouw (daar was het 80 procent). Ongeveer de helft van alle kopers (projectmatig bouwen en particulier opdrachtgeverschap) gaf aan vooraf voldoende kennis te hebben over het hele proces van het kopen, bouwen en opleveren van een nieuwbouwwoning (VEH, 2012).³²

Conclusie informatie

Bij projectmatig bouwen is onderzoek aangehaald uit 2002 waarin een (ernstig) tekort aan begrijpelijke informatie wordt gevonden. De VEH-enquête uit 2012 bevestigt voor particuliere opdrachtgevers deze (algemene) bevinding niet. We kwalificeren dit als ‘geen uitspraak mogelijk over knelpunten’.

6.3 Proces tot aankoop: juridische mogelijkheden en kennis

Net als bij projectmatig bouwen zou een particuliere opdrachtgever die bij ontwerp en bouw van de woning diensten en producten heeft ingekocht en achteraf niet tevreden is, zich willen beroepen op een overeenkomst die daarover eerder is gesloten. Dit om aanpassing van het ontwerp of van de woning, financiële compensatie of ontbinding van de overeenkomst te eisen. De bouwconsument zou de projectontwikkelaar of bouwonderneming aansprakelijk willen kunnen stellen voor gebreken in de woning. Hiertoe moeten dan wel juridische mogelijkheden bestaan, die door de koper begrepen en toegepast kunnen worden. Belemmeringen kunnen wederom zich uiten door:

- a. Een gebrek aan juridische mogelijkheden.
- b. Gebrekkige contracten.
- c. Gebrekkige juridische kennis.

Onderzoek kan wijzen op deze belemmeringen door de juridische mogelijkheden en opgestelde contracten te analyseren en door consumenten te bevragen naar hun ervaringen.

³² Deze vraag is aan beide groepen kopers gesteld. Bij beide groepen kwam hier 49 procent uit naar voren.

Voor een overzicht van de juridische mogelijkheden verwijzen we terug naar hoofdstuk 5. Dezelfde wetten, regels en contracten gelden voor particulier opdrachtgeverschap als voor projectmatig bouwen.

Waar de juridische positie van de particuliere opdrachtgever afwijkt ten opzichte van de bouwconsument bij projectmatig bouwen, is bij de relatie met de architect. Bij projectmatig bouwen is er geen werkrelatie tussen de architect en de koper: de contracten worden met de projectontwikkelaar of de bouwonderneming gesloten, welke op hun beurt architectencapaciteit inhuren. Particuliere opdrachtgevers kunnen zelf een architect inhuren. Indien de architect een fout maakt, kan de consument de architect aansprakelijk stellen. De Nieuwe Regeling legt vast hoe de verhoudingen tussen adviseurs in de bouw (architecten) en opdrachtgevers geregeld is. Artikel 15 bepaalt dat de schadevergoeding die de adviseur aan de opdrachtgever moet betalen in geval van toerekenbare tekortkoming maximaal € 1.000.000 of € 2.500.000 is. Lid 3 beschermt de particuliere opdrachtgever: indien de opdrachtgever een consument is, mag de maximale schadevergoeding niet lager zijn dan € 75.000 (DNR, 2011). Uiteraard moet dan alsnog de drempel worden genomen tot het starten van een aansprakelijkheidsprocedure, waarbij de bouwconsument moet bewijzen dat de fout slechts die van de architect is en niet die van de bouwer. Dit kan in de praktijk een zware bewijslast zijn, aangezien veelal pas tijdens de bouw duidelijk wordt dat er een fout is gemaakt en het bepalen van de aansprakelijk partij mogelijk bouwkundige kennis vergt.

Conclusie juridische belemmeringen

De conclusie bij particulier opdrachtgeverschap is dezelfde als bij projectmatig bouwen. De situatie ten opzichte van het in 2002 gevonden tekort aan juridische mogelijkheden is sindsdien veranderd. Het lijkt er op dat de juridische positie van bouwconsumenten die een woning kopen van (of laten bouwen door) een bij SWK of Woningborg geregistreerde onderneming in algemene zin gewaarborgd is. Bouwconsumenten die niet zo'n certificaat hebben ontvangen, hebben een minder goede positie.

Aanwijzingen voor knelpunten betreft de bewijslast bij de bouwconsument, met name bij wijzigingen door de bouwer, waarbij tevens het knelpunt kan optreden dat de bouwconsument niet tijdig van wijzigingen op de hoogte is. Tot slot lijken modelcontracten, garantieregelingen en de 5%-regeling voornamelijk betrekking te hebben op gebreken en niet op afwijkingen van de (afgesproken) kenmerken op basis van de wensen van de bouwconsument. Hoe zwaarwegend deze belemmeringen zijn, is niet bekend: na 2002 is geen empirisch onderzoek hiernaar uitgevoerd. We kwalificeren dit wederom als 'aanwijzingen voor knelpunten'.

6.4 De overheid: regelgeving met betrekking tot kenmerken van woningen en kavels

Als overheden regels opstellen met betrekking tot de kenmerken van koopwoningen en inrichting van bouwkavels, kan dat leiden tot een verschil met de voorkeuren van (potentiële) kopers. Dit geldt voor particulier opdrachtgeverschap net als voor projectmatig bouwen. De essentiële vraag is, wederom, of deze regelgeving 'te strikt' ('te beperkend') is, of een (evenwichtige) reactie op

mogelijke externe effecten: veiligheid van derden, behoud van open ruimte en uitzicht of het tengaan van woningen of kavels met kenmerken waar anderen zich aan storen.

De regelgeving die van toepassing is op projectmatig bouwen, geldt ook voor particulier opdrachtgeverschap. Het meest direct van invloed zijn de eisen uit het bestemmingsplan en de welstandsnota van de gemeente. Indien een particulier een bouwonderneming inschakelt om de woning te bouwen, zal de bouwonderneming moeten voldoen aan het Bouwbesluit en andere regelgeving. De particulier opdrachtgever krijgt, in tegenstelling tot projectmatige bouwconsumenten, te maken met de procedure bouwvergunning.

Volgens Keers et al. (1999) heeft bouwregelgeving voor particulier opdrachtgeverschap nauwelijks belemmeringen veroorzaakt. Welstandstoezicht is een ander verhaal: “Welstandstoezicht beperkt de keuzevrijheid van de bouwconsument in het algemeen en die van particuliere opdrachtgevers in het bijzonder. Hoewel welstandstoezicht neutraal is, blijkt uit praktijkvoorbeelden de visie op kwaliteit van de welstandsc commissie niet zelden ver af te staan van die van de bouwconsument en de architecten die voor hen werken.” Uit ander (en meer recent) onderzoek blijkt dat 27 procent van de consumenten die een nieuwbouwwoning wil kopen het traject van vergunningen en de welstandsc commissie ziet als de belangrijkste drempel voor particulier opdrachtgeverschap (DBMI, Nieuwbouw Nederland en Nirov, 2011). Onderzoek over de huidige situatie met betrekking tot de welstand, zoals die sinds medio januari 2013 geldt (zie Hoofdstuk 5), is ons niet bekend.

Aangezien particuliere opdrachtgevers, net als projectontwikkelaars, bij het hele bouwproces betrokken kunnen zijn (van de koop van de grond tot en met de oplevering), gelden knelpunten die marktpartijen hebben mogelijk ook voor particulier opdrachtgevers. Het rapport van Taskforce woningbouwproductie uit 2002 stelt dat de omvang en complexiteit van de regelgeving ervoor zorgt dat partijen moeite hebben het overzicht te bewaren. Het probleem zit hem erin dat regelgeving niet voor iedereen bekend en inzichtelijk is. Dit komt onder meer doordat er specifieke eisen gelden die per locatie anders kunnen zijn (Taskforce Woningbouwproductie, 2002). Overigens is er beweging op dit terrein in de vorm van de (toekomstige) Omgevingswet³³.

Conclusie: regelgeving met betrekking tot kenmerken van woningen en kavels

Bij particulier opdrachtgeverschap lijkt het erop dat regels en de welstand meer een knelpunt kunnen zijn dan bij projectmatig bouwen. Een verrassing hoeft dit niet te zijn: particuliere opdrachtgevers zullen méér ‘afwijkende’ wensen hebben en meer geconfronteerd worden met regels en de welstand. We kwalificeren dit als ‘aanwijzingen voor knelpunten’.

6.5 De overheid: ruimtelijk beleid

Wat geldt voor het projectmatige bouwen, geldt eveneens voor het particuliere opdrachtgeverschap. De overheid stelt vast waar wel en niet (koop-)woningen mogen worden gebouwd, wat zowel het aantal (nieuwbouw-)woningen als de (mogelijke) locaties betreft. Een in

³³ Zie bijvoorbeeld www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/omgevingswet/vernieuwing-omgevingsrecht.

algemene zin *te* restrictief beleid leidt tot teveel beperkingen voor de (koop-)woningmarkt ten opzichte van de baten van bescherming van open ruimte, zicht, natuur en cultuur. Zie hiervoor hoofdstuk 5.

Daarnaast kan er sprake zijn van te weinig ruimte *specifiek voor particulier opdrachtgeverschap*. Dit vereist informatie over het aandeel in aangeboden kavels voor particulier opdrachtgeverschap ten opzichte van het aandeel particulier opdrachtgeverschap in de vraag naar kavels. Volgens Keers en Scheele-Goedhart (2008) is er een beperking in het aantal kavels, met name in stedelijke regio's, die belemmerend werkt voor particuliere opdrachtgevers. Deze beperking ontstaat doordat bij stedelijke vernieuwing vooral corporaties grond- en vastgoedposities hebben. Van der Heijden et al. (2005) bevestigen dit beeld. Projectontwikkelaars verkrijgen veelal de nieuwe en grote locaties. Dit maakt kavels voor particuliere opdrachtgevers schaars, met name in de Randstad (Keers et al., 2002).

De bovenstaande studies gaan echter niet in op de vraag of er licht zit tussen het *aandeel* aangeboden kavels voor particuliere opdrachtgevers en het *aandeel* particuliere opdrachtgevers in de vraag van naar kavels. (Ook het aantal kavels voor projectmatig bouwen is schaars.) Oudere studies hebben gekeken hoeveel animo er is voor particulier opdrachtgeverschap. Zie Tabel 6.3 en Tabel 6.4. Onbekend is of de schaarste aan kavels de (enige) reden is dat slechts een deel van de geïnteresseerden ook daadwerkelijk een huis laat bouwen via particulier opdrachtgeverschap.

Tabel 6.3 Bijna een derde van de kopers van nieuwbouwwoningen had als particulier opdrachtgever willen optreden, maar heeft dit niet gedaan

Landsdeel	# kopers van nieuwbouwwoning en	# dat als PO is opgetreden	%	# dat als PO had willen optreden, maar niet heeft gedaan	%
Noord	5.300	1.700	32%	1.000	19%
Oost	10.000	2.200	22%	2.800	28%
West	24.400	2.500	10%	7.900	32%
Zuid	11.500	2.800	24%	3.000	26%
<i>Nederland</i>	<i>51.200</i>	<i>9.200</i>	<i>18%</i>	<i>14.700</i>	<i>29%</i>

Bron: Dammers et al. (2007). Data uit 2005.

Tabel 6.4 Bijna 40 procent van de huishoudens die naar een koopwoning wilde verhuizen, had belangstelling voor particulier opdrachtgeverschap

Huishoudensamenstelling	# huishoudens dat naar koopwoning wilde verhuizen	Belangstelling voor PO	%
Eenpersoonshuishoudens	158.200	42.700	27%
Meerpersoonshuishoudens met kinderen	250.500	114.800	46%
Meerpersoonshuishoudens zonder kinderen	324.300	124.500	38%
<i>Totaal</i>	<i>733.000</i>	<i>282.000</i>	<i>38%</i>

Bron: Dammers et al. (2007). Data uit 2002. Door middel van een enquête is aan respondenten gevraagd of zij interesse hadden voor particulier opdrachtgeverschap.

Conclusie ruimtelijk beleid

De beschikbare cijfers lijken te suggereren dat het aandeel van kavels voor particulier opdrachtgeverschap achterloopt bij het aandeel particulier opdrachtgeverschap in de vraag naar kavels. Hoewel een harde conclusie niet mogelijk lijkt, kwalificeren we dit als ‘aanwijzingen voor knelpunten’.

6.6 Marktmacht

Gezien het restrictieve ruimtelijke beleid in Nederland, het ten opzichte van de woningvoorraad lage aantal nieuwgebouwde koopwoningen en het lage aandeel van particulier opdrachtgeverschap, lijkt het aannemelijk dat een consument niet makkelijk kan ‘weglopen’ van de ene nieuwbouwlocatie (voor particulier opdrachtgeverschap) naar een andere. Dit brengt ons wederom bij het onderwerp van marktmacht.

Op voorhand is de verwachting dat de invloed van marktmacht kleiner is bij particulier opdrachtgeverschap dan bij projectmatig bouwen, omdat een aanleiding voor marktmacht is weggenomen zodra de koper een kavel in eigendom of in erfpacht heeft en in potentie meer mogelijkheden heeft om te ‘shoppen’. (De eerste stap blijft evenwel dat de particulier de kavel in eigendom of in erfpacht krijgt; zie bij projectmatig bouwen.) De particulier dient diensten in te kopen (tenzij deze zelf ‘van alle markten thuis’ is): ontwerpdiensten, bouw- en woningrijp maken (als de kavel niet als zodanig al is opgeleverd) en het bouwen van de woning. In theorie zou een particulier moeten kunnen kiezen uit verschillende aanbieders, zonder dat hij ongunstige voorwaarden hoeft te accepteren. De relatie tussen koper en aanbieder is directer (persoonlijker) en reputatie-effecten kunnen daardoor ook groter zijn. Wat bij projectmatig bouwen kan spelen – een beperkt aantal partijen bij grote locaties – speelt bij particulier opdrachtgeverschap geen rol.

De vraag is vooral of er marktmacht bestaat na het aangaan van een contract. Na de keuze van marktpartijen kan er ook bij particulier opdrachtgeverschap sprake zijn van marktmacht doordat na het tekenen van een contract de positie van de bouwconsument verzwakt.

Conclusies marktmacht

Marktmacht speelt waarschijnlijk een kleinere rol bij particulier opdrachtgeverschap dan bij projectmatig bouwen, omdat particuliere opdrachtgevers ervoor kunnen kiezen om alles zelf in de hand te houden en omdat ze meer keuze hebben bij de inkoop van diensten. Dit neemt niet weg dat eenzelfde probleem blijft bestaan met betrekking tot een verzwakte positie van de bouwconsument na tekening van een contract. We kwalificeren dit als ‘aanwijzingen voor knelpunten’.

6.7 Conclusie knelpuntenanalyse

Tabel 6.5 geeft het overzicht van de knelpuntenanalyse bij particulier opdrachtgeverschap.

Tabel 6.5 Samenvatting van knelpunten bij particulier opdrachtgeverschap

Mogelijk knelpunt	Aanwijzingen voor knelpunten	Geen uitspraak mogelijk	Aanwijzingen voor geen knelpunten
Te weinig aansluiting woningkenmerken bij voorkeuren		X (d.w.z. o.b.v. onderzoek dat dit direct meet)	
Te weinig invloed tijdens aankoop/bouw	X		
Informatieproblemen		X	
Juridische beperkingen	X		
Regelgeving overheid	X		
Ruimtelijk beleid overheid	X		
Marktmacht aanbieders	X		

Bron: SEO Economisch Onderzoek

De situatie voor particulier opdrachtgevers wijkt af van die bij projectmatig bouwen op de volgende punten. Het is bij particulier opdrachtgeverschap niet mogelijk een uitspraak te doen over informatieproblemen³⁴. Knelpunten bestaan mogelijk bij regelgeving van de overheid en bij ruimtelijk beleid van de overheid³⁵. Net als bij projectmatig bouwen zijn er aanwijzingen dat er knelpunten zijn in de vorm van te weinig invloed tijdens het bouwproces, juridische beperkingen en marktmacht van aanbieders (positie na tekening contract). Net als bij projectmatig bouwen maken de knelpunten het aannemelijk dat woningkenmerken niet volledig aansluiten bij voorkeuren, hoewel het ontbreekt aan (recent) onderzoek dat dit *direct* meet.

Voor de knelpunten waarover geen uitspraak kan worden gedaan is aanvullend onderzoek nodig. Dit zou zich concreet kunnen richten op:

- een directe meting/vaststelling van de mate waarin het aanbod van systeembouw en catalogusbouw aansluit bij de voorkeuren van particuliere opdrachtgevers; en
- de mate waarin de bouwtekening voldoende informatie verschaft aan de particuliere opdrachtgever.

³⁴ Het onderzoek uit 2002 dat op een knelpunt wijst, betreft waarschijnlijk alleen projectmatig bouwen.

³⁵ Particuliere opdrachtgevers hebben t.o.v. de kopers bij projectmatig bouwen meer zelf te maken met regelgeving en ervaren meer de invloed van welstand. Ruimtelijk beleid is beperkender t.o.v. projectmatig bouwen voor zover de verhouding *aanbod kavels voor PO:aanbod kavels voor PB* kleiner is dan de verhouding *vraag kavels voor PO:vraag kavels voor PB*.

7 Oplossingsrichtingen

De oplossingsrichtingen hangen deels met elkaar samen. Dit geldt met name voor informatieproblemen, juridische knelpunten en marktmacht. Het oplossen van informatieproblemen en juridische knelpunten kan namelijk tegenwicht bieden aan marktmacht en (ook daardoor) de invloed van de koper op de woning doen toenemen.

Bij de oplossingsrichtingen geven we, waar mogelijk en relevant, kort aan hoe additioneel onderzoek kan helpen oplossingsrichtingen aan te scherpen en wat de overige aandachtspunten bij het betreffende knelpunt zijn.

Informatieproblemen

Er zijn bij projectmatig bouwen aanwijzingen dat er informatieproblemen bestaan, terwijl dit bij particulier opdrachtgeverschap onduidelijk is.

Uitgangspunt bij het wegnemen van informatieknel punten kan zijn om na te gaan of de verbeterpunten die in Kilian et al. (2002) en MDW (2002) worden genoemd in voldoende mate terug zijn te vinden in verkoopbrochure, contractstuk en modelovereenkomsten. Dit betreft:

1. Vaste keuzemogelijkheden krijgen een heldere plek in het contractstuk. Denk hierbij aan de keuzes aan badkamers, keukens en ander sanitair die de bouwonderneming aanbiedt. Ook dient duidelijk te zijn wat de gevolgen voor de bouwconsument zijn als deze de badkamer, keuken of ander sanitair door een andere partij dan de bouwer laat verzorgen (via casco oplevering). Omdat van belang is dat deze keuzes tijdig worden gemaakt (zodat de bouw geen vertraging oploopt), dient deze informatie al in de verkoopbrochure te zijn opgenomen.
2. Sterk bepalende en ingrijpende keuzes, die ook een plek zullen kennen in de bouwvergunning, dienen een plek te krijgen in het contractstuk. Denk hierbij aan de keuze voor een dakkapel, ondergrondse garage of omvang van de uitbouw. Nadat deze keuzes vastliggen in de bouwvergunning, kan hier niet meer van af worden geweken. Het is daarom van belang dat de bouwconsument al in een vroeg stadium op de hoogte wordt gesteld van de keuzes.
3. Vrije keuzemogelijkheden (waarvoor geen vaste voorstellen klaarliggen) krijgen een heldere plek in het contractstuk (en ook al in de verkoopbrochure). De koper dient te weten wanneer en binnen welke voorwaarden eigen invullingen een plek kunnen krijgen. Te denken valt aan een overzicht van onderdelen van de woning waarvoor de bouwer een invulling heeft voorgesteld, maar waar nog van kan worden afgeweken. Per onderdeel zou moeten worden aangegeven binnen welke termijn de bouwconsument zich dient te melden indien zij een andere invulling wenst dan die door de bouwer voorgesteld, eventueel aangevuld met opties die bouwkundig mogelijk zijn (en de kosten daarvan). Dit om de bouwconsument een beeld te geven van de mogelijkheden en onmogelijkheden. Er kan namelijk niet van de bouwconsument worden verwacht dat deze weet welke invulling wel en niet mogelijk is (denk aan zaken als steunmuren, afvoerpijpen die een bepaalde route lopen en andere zaken waar rekening mee dient te worden gehouden).

Een en ander stelt eisen aan de kwaliteit van het toelichtend materiaal (dat wil zeggen welke informatie minimaal opgenomen dient te zijn). Een deel van deze verbeterpunten kan worden uitgevoerd door aanpassing van de ‘SER-contracten’: de modelovereenkomst voor de koop-/aannemingsovereenkomst. Het gaat dan om de toevoeging van een artikel dat stelt dat de bouwer dient te beschrijven welke vaste keuzemogelijkheden er zijn met betrekking tot keuken, sanitair etcetera (1). Daarnaast kan in de SER-contracten ruimte worden gecreëerd om in de daadwerkelijk te tekenen koop-/aannemingsovereenkomst invulling te geven aan ingrijpende en vrijwillige keuzes (2 en 3). De vraag is in hoeverre in de modelcontracten een volledig overzicht van keuzes dient te worden opgenomen. Het doel is om de koper bewust te maken van keuzemogelijkheden, het vastleggen van gemaakte keuzes in het contractstuk en het stimuleren van het delen van informatie door de bouwer. Ingrijpende en vrijwillige keuzes (2 en 3) betreft meer maatwerk per bouwproject of te bouwen woning dan vaste keuzes (1), zodat volledigheid in het modelcontract waarschijnlijk minder voor de hand ligt bij ingrijpende en vrijwillige keuzes.

De SER-contracten zijn ontstaan door middel van zelfregulering. De overheid zou door middel van overleg met de betrokken partijen mogelijk aanvulling van de contracten kunnen bewerkstelligen. Indien deze route niet werkt, kan de overheid overwegen om wettelijke voorschriften op te leggen aan de inhoud van verkoopbrochures en koop-/aannemingsovereenkomsten. Dit is wel een verdergaande wijze van ingrijpen.

Voldoende informatie is van belang voor het maken van de koopbeslissing, maar ook tijdens de bouw is het belangrijk dat bouwconsumenten van informatie worden voorzien, namelijk bij wijzigingen van bouwtekeningen en afwijkingen van het bouwplan. Zie verder onder juridische knelpunten.

Additioneel onderzoek en overwegingen

Zoals gesteld is het doel om de koper bewust te maken van keuzemogelijkheden, het vastleggen van gemaakte keuzes in het contractstuk en het stimuleren van het delen van informatie door de bouwer. Dit hangt samen met een juridisch betere positie van de bouwconsument. Een reeds genoemde afweging is wat er wel en niet in een modelovereenkomst kan/moet. Volledigheid kan leiden tot te lange modelcontracten, wat niet efficiënt is en zijn doel voorbij schiet. De situatie behouden zoals hij is heeft als risico dat er geen ‘beweging’ komt in de informatiepositie en juridische positie van de bouwconsument. Onderzoek naar welke informatie in de praktijk voor de bouwconsument essentieel is, en in hoeverre dat een expliciete plaats in de modelovereenkomst moet hebben, kan hierbij behulpzaam zijn. Op voorhand lijkt er geen reden te zijn waarom modelovereenkomsten zouden verschillen tussen projectmatig bouwen en particulier opdrachtgeverschap, maar nader onderzoek zou kunnen uitwijzen of de informatiebehoefte aan de kant van de bouwconsument bij particulier opdrachtgeverschap toch anders is, en wat dat verschil betekent voor modelovereenkomsten.

Juridische knelpunten

Als de verbeterpunten bij de informatievoorziening uitgebreidere contracten inhouden, ligt het voor de hand om ook de bedenktijd die kopers hebben hierop aan te passen (uit te breiden) (Kilian et al., 2002). Heldere afspraken in termen van proces, bedenktijd, doorlooptijd en eigen

verantwoordelijkheid behoren in het contractstuk eveneens een plek te krijgen (Kilian et al., 2002). Dit vergroot tevens de mogelijkheden voor invloed van de koper.

In de knelpuntenanalyse is het op eigen initiatief aanbrenge van wijzigingen in het bouwplan door de bouwer genoemd. Een verplichting om bij wijzigingen per direct de koper schriftelijk op de hoogte te stellen ligt voor de hand. Daarnaast kan worden overwogen of standaard goedkeuring aan de koper moet worden gevraagd. Op deze manier verschuift de bewijslast of de wijziging al dan niet afbreuk doet aan waarde, kwaliteit, uiterlijk, aanzien en bruikbaarheid van de woning. Indien het niet gewenst is om goedkeuring aan de koper te vragen, bijvoorbeeld vanwege beperkte kennis van de koper over bouwactiviteiten, kan de goedkeuring in plaats daarvan aan SWK of Woningborg worden gevraagd.

Kilian et al. (2002) stellen voor de slottermijn (de 5% in de 5%-regeling, oftewel het opschortingsrecht) op een hoger percentage te stellen. De redenering is dat een goede bouwer bij een hogere slottermijn nauwelijks lijdt, terwijl een bedrijf dat zijn bouwproces minder goed in de hand heeft, een extra financiële prikkel krijgt om daarin verbetering aan te brengen. Voorstel is een verhoging van de slottermijn naar 15 of 20%, welke alleszins redelijk zou zijn uit het oogpunt van het belang van de koper-consument, zonder dat het de 'goede' bouwers onredelijk treft.

De 5%-regeling ziet toe op gebreken, niet op het niet nakomen van afspraken, d.w.z. afwijkingen van hetgeen in de overeenkomst is opgesteld. Het ligt voor de hand te overwegen het opschortingsrecht hiertoe uit te breiden, d.w.z. met niet-goedgekeurde afwijkingen van de overeenkomst/het contract.

Additioneel onderzoek en overwegingen

De verplichting om de koper bij wijzigingen per direct schriftelijk op de hoogte te stellen verbetert de informatiepositie en daardoor ook de juridische positie van de bouwconsument. Een knelpunt kan dan nog zijn dat de 'bewijslast' dat de wijzigingen geen afbreuk doen aan waarde, kwaliteit, uiterlijk, aanzien en bruikbaarheid van de woning bij de bouwconsument ligt. Vandaar de te overwegen en verder te onderzoeken suggestie om standaard goedkeuring aan de koper te vragen. Uitbreiding van het opschortingsrecht sluit aan bij de oplossingsrichting om modelovereenkomsten uit te breiden (zie hierboven onder Informatie). In de voorgaande hoofdstukken is gemeld dat na 2002 geen empirisch onderzoek meer lijkt te zijn uitgevoerd naar de ernst van juridische belemmeringen. Een update van empirisch onderzoek ligt voor de hand.

Marktmacht

Marktmacht kan zich op drie manieren uiten: in (te) hoge grondprijzen, beperkte markttoetreding bij grote locaties en in de verslechtering van de positie van de bouwconsument na tekening van een contract. Onduidelijk is in hoeverre grondprijzen te hoog zijn. Beperkte markttoetreding speelt vooral bij projectmatig bouwen. Marktmacht bij grote locaties wordt daarbij beperkt doordat er alternatieven zijn (bestaande koop, huur). De verslechtering van de positie van de bouwconsument na tekening van een contract speelt zowel bij projectmatig bouwen als bij particulier opdrachtgeverschap.

Met betrekking tot beperkte markttoetreding op grote ontwikkellocaties hebben Harry van der Heijden et al. (2004) enkele oplossingsrichtingen aangereikt. Ten eerste kan het aanbieden van meerdere kleinschalige locaties (in plaats van minder maar grotere) er voor zorgen dat meerdere marktpartijen bouwinitiatieven kunnen nemen³⁶, waardoor de concurrentie tussen marktpartijen wordt bevorderd en de diversiteit in woningbouwprojecten kan toenemen. Keerzijde hiervan is minder grip op tempo en fasering van bouwprocessen door gemeenten, waardoor het moeilijker kan zijn de planning van voorzieningen af te stemmen. Een tweede minpunt kan zijn dat deze woningbouw door de kleinere schaal duurder uitvalt. De vraag is dan wat overheerst: positieve effecten van ruimere mogelijkheden tot concurrentie, of nadelen in termen van voorzieningen en kosten.

Het knelpunt van de verslechtering van de positie van de bouwconsument na tekening van een contract wordt verminderd als juridische knelpunten worden weggehaald (zie hierboven), wat ook een betere informatievoorziening vereist (zie eveneens hierboven). Een verplichting om bij wijzigingen per direct de koper schriftelijk op de hoogte te stellen zorgt ervoor dat de bouwconsument geen informatie-achterstand heeft en verkleint de risico's op vertragingen. Onjuistheden en onwenselijk kunnen immers eerder worden gesignaleerd door de bouwconsument, die dan ook eerder in overleg met de bouwer kan treden, wat het risico op overschrijding van de opleverdatum verkleint en daarmee de ernst van het 'hold-up'-probleem. Verhoging van de slottermijn en uitbreiding van het opschortingsrecht naar afwijkingen van hetgeen in de overeenkomst is opgesteld maken het minder aantrekkelijk voor de bouwer om gebruik te maken van een zwakkere positie van de koper na tekening van het contract. Of hiermee het knelpunt afdoende wordt verminderd, is een open vraag.

Additioneel onderzoek en overwegingen

Wat betreft gronduitgifte en grondprijzen is het inherent moeilijk om onderzoek te doen naar 'marktmacht' of 'te hoge grondprijzen'. Schaarste in plaats van productiekosten spelen hier een rol en schaarste is relatief (aanbod ten opzichte van vraag, waarbij de vraag kan variëren, wat de huidige crisis bijvoorbeeld duidelijk illustreert). Een interessante onderzoeksrichting zou bijvoorbeeld kunnen zijn of de residuele grondwaardemethode (het vaststellen van de grondprijs als de marktwaarde van de woning minus de kosten van bouw) een gewenste manier is voor gemeenten om de verkoopwaarde van grond te maximaliseren ('afromen'), of dat dit een inflatoire tendens van woningprijzen in hand werkt of een ongewenste verdeling tussen overheid en de private sector inhoudt, wat de vraag oproept wat dan een te prefereren alternatief zou zijn.

De oplossingsrichtingen voor grote bouwlocaties/een beperkt aantal projectontwikkelaars bij nieuwbouwprojecten maken al gewag van mogelijke voor- en nadelen. Een actualisering van inzichten hieromtrent kan behulpzaam zijn. Wel worden conclusies wellicht beperkt door de huidige crisis.

Empirisch onderzoek naar de verslechtering van de positie van de bouwconsument na tekening van een contract in de praktijk kan helpen bij de afweging, uitwerking en fine tuning van de genoemde oplossingsrichtingen.

³⁶ Dit kan ook door op een gegeven woningbouwlocatie meerdere partijen toe te staan bouwinitiatieven te nemen.

Te weinig invloed

Gelijktijdige vermindering van informatieknelpunten, juridische knelpunten en marktmacht lost waarschijnlijk (op termijn) een groot deel van het probleem van te weinig invloed van kopers op. Dit is niet alleen een kwestie van overheidsingrijpen. Het vereist een actieve houding van de bouwconsument en een welwillende houding van de bouwer. Of hiermee ‘automatisch’ het ideaal resulteert waarmee we dit rapport zijn begonnen (aanbod afgestemd op vraag), is wederom een open vraag. Een deel van het initiatief tot verandering zal in ieder geval vanuit de bouwsector zelf moeten komen. Immers, nieuwe bouwvormen waarmee de bouwconsument meer keuze en invloed heeft, kunnen moeilijk door de overheid worden opgelegd. Wel zou de overheid een faciliterende rol kunnen spelen, bijvoorbeeld door bouwers en bouwconsumenten samen te brengen in een overleg waarin duidelijk wordt hoeveel invloed de bouwconsument zou willen hebben, in welke fase van het bouwproces dit wenselijk en mogelijk is en wat het bereiken van deze situatie momenteel nog in de weg staat.

Additioneel onderzoek en overwegingen

Een interessante en relevante onderzoeksvraag zou kunnen zijn of de invloed van kopers op woningen groter is in andere landen dan in Nederland, en zo ja, wat dit verschil veroorzaakt. In hoeverre zijn er juridische verschillen die hierop van invloed zijn? Verschilt de informatiepositie en zo ja waardoor wordt dit veroorzaakt? In hoeverre zijn verschillen in grondschaarste en institutionele verschillen een verklaring?

Regelgeving overheid

Dit speelt mogelijk bij particulier opdrachtgeverschap (bij projectmatig bouwen is dit niet bekend), in de vorm van complexe regelgeving en beperkende welstandsvoorschriften. Vereenvoudiging en toegankelijkheid van regelgeving en meer aansluiting bij maatschappelijke voorkeuren zijn mogelijke oplossingsrichtingen, maar vereisen wel meer onderzoek.

Ruimtelijk beleid overheid

Dit speelt mogelijk bij particulier opdrachtgeverschap als er (relatief) meer belangstelling is voor particuliere kavels dan voor projectmatig bouwen. Bij een gegeven hoeveelheid grond beschikbaar voor nieuwe koopwoningen is het aandeel aangeboden kavels voor particuliere opdrachtgevers idealiter gelijk aan het aandeel particuliere opdrachtgevers in de vraag naar kavels, d.w.z. aan de ‘relatieve’ belangstelling. Empirisch onderzoek zou hier meer actueel inzicht in kunnen geven, maar wordt daarbij wel belemmerd door de effecten van de huidige crisis.

De vraag of en vooral zo ja in welke mate de aangeboden hoeveelheid grond voor nieuwbouw tekortschiet ten opzichte van de maatschappelijke voorkeur (ook ten aanzien van natuur, open ruimte enzovoorts) is een onderzoeksvraag op zich.

Literatuur

Bouwbesluit (2012).

Bruggeman, E.M. (2010), De koop-/aannemingsovereenkomst in breed perspectief, diss. TU Delft 2010, IBR, Den Haag

BZK, CBS (2012), Bewoners nieuwe woningen, gepubliceerd op DANS.

CBS statline 2013

Companen (2002), Geschilbeslechting in de bouw, 29 april 2002, Projectnr. 7262.70/NG

Dammers, E., Pálsdóttir, H.E., van den Broek, L., Klemm, W., Tisma, A., Bijlsma, L. (2007), Particulier opdrachtgeverschap in de woningbouw. Ruimtelijk Planbureau

DBMI, Nieuwbouw Nederland en Nirov (2011), (Collectief) particulier opdrachtgeverschap in de woningbouw, 10 november 2011.

DNR (2011), De Nieuwe Regeling

Dol, K. en van der Heijden, H. (2009), Knelpuntenmonitor Woningproductie 2009: deelrapport marktpartijen. 13 november 2009, Onderzoeksinstituut OTB, Technische Universiteit Delft

Geschillencommissie (2013), Hoe werkt de Geschillencommissie Garantiewoningen? Via www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW_Brochures/GWO%20brochure_130125.pdf

Federatie Welstand (2010), Draagvlak voor welstandscommissie groot. Persbericht 1 september 2010, Amsterdam.

Federatie Welstand (2012), Niet meer alle bouwplannen naar de welstandscommissie, Persbericht 23 oktober 2012, Amsterdam

Hakfoort et al. (2002), Woningcorporaties: prikkels voor effectiviteit en efficiëntie, CPB, Den Haag.

Heijden, van der H., Wildt, de R., Greef, de R., Keers, G., Vries, de V., Seijkens, T. (2005), Prijskolom Nieuwbouwwoningen, 29 juni 2005, Onderzoeksinstituut OTB & RIGO Research en Advies

Heijden, van der H, Boumeester, H., Louw, E., de Vries, P., (2004) De bouw van woningen en kantoren, Onderzoeksinstituut OTB november 2004

- Instituut voor Bouwrecht (2013), Naar een andere verdeling van verantwoordelijkheid in de bouw, februari 2013.
- Keers, G. en Butter, S. (2002) Toekomst voor consumentgericht ontwikkelen, RIGO Research en Advies, Amsterdam
- Keers, G. en Scheele-Goedhart, J. (2008), Het wil maar niet vlotten met particulier opdrachtgeverschap, Tijdschrift voor de volkshuisvesting, juni 2008 nummer 3
- Keers, G., Iersel, J., van, Burger, P. (2008), Particulier opdrachtgeverschap: kansen voor gemeenten, september 2008, Rapportnummer: 98880
- Keers, G., van der Schaar, J., Frissen, J., van der Reijden, H., Butter, S., Chouchena, D., van der Horst. P. (1999), Particulier opdrachtgeverschap in de woningbouw, RIGO, nummer 73280/99, juli 1999.
- Kilian, A., Kok, R., Thunnissen, V., de Wildt, R. (2002), Tussen droom en daad, 3 mei 2002, RIGO Research en Advies BV
- MDW werkgroep Koper op de nieuwbouwmarkt (2002), Een huis op maat.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2013), Cijfers over Wonen en Bouwen 2013.
- Ministerie van VROM (2005a), Bewoners nieuwe woningen 2005.
- Ministerie van VROM (2005b), Een nieuwbouwwoning kopen: ken uw rechten!, Juni 2005.
- Ministerie van VROM (2007), Procesevaluatie burgers over VROM Bouwbesluit
- Raad van Arbitrage voor de bouw (2010), Geschillenreglement, via www.raadvanarbitrage.nl/garantiewoningen/woningborg/downloads/WOB_Geschillenreglement_2010_download.pdf
- Raad van Arbitrage (2012), Jaarverslag 2012
- Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (2011), Jaarverslag 2011, via www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/Jaarverslag%20SGC%202011%2008052012.pdf
- Stichting Klantgericht Bouwen (2013) via www.bouwprestaties.nl/wensen-van-een-koper-mee-in-ontwerp/ Mei 2013
- Stichting GarantieWoning (2012), Criteria voor het gebruik van keurmerk garantiewoning. Via <http://stichtinggarantiewoning.nl/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Criteria-Keurmerk-Stichting-Garantiewoning2012.pdf>
- Stichting Waarborgfonds Koopwoningen, Opschortingrecht / 5% regeling, via www.swk.nl/?page_id=445

SWK (2012), Jaarverslag SWK 2012

Taskforce Woningbouwproductie (2002), Achterblijvende woningbouwproductie problematiek en maatregelen, Eindrapport Taskforce Woningbouwproductie, Januari 2002

Tijdelijke Commissie Huizenprijzen (2013), Kosten koper, Eindrapport - Een reconstructie van 20 jaar stijgende huizenprijzen, Parlementair onderzoek «Huizenprijzen», Tweede Kamer, vergaderjaar 2012–2013, 33 194, nr. 3

Vereniging Eigen Huis (2012), Nieuwbouwonderzoek 2012, oktober 2012, VEH-1207_AvW 11090

Vermeulen, W. (2013), “Marktmacht in de bouwplender”, *Me Judice*, 17 mei 2013.



seo economisch onderzoek

Roetersstraat 29 . 1018 WB Amsterdam . T (+31) 20 525 16 30 . F (+31) 20 525 16 86 . www.seo.nl