

Knelpunten in gemengde complexen

Colofon

Document	Knelpunten in gemengde complexen
Versie	P4
Datum	16 mei 2013
Universiteit	Technische Universiteit Delft
Lab	Housing Policy, Management and Sustainable Lab
Vak coördinatoren	Drs. Kees van der Flier, prof. dr. ir. Vincent Gruis.
Naam student	Christian Giancarlo Koopman
Student ID	4011910
Adres	
Telefoon	
E-mail	
Mentor #1	Prof. dr. ir. Vincent Gruis
Afdeling	Real Estate & Housing
Domein	Housing
Mentor #2	Mr. dr. Fred Hobma
Afdeling	Real Estate & Housing
Domein	Bouwrecht
Gecommitteerde	Dr. Henny Coolen

Voorwoord

Deze scriptie is geschreven in het kader van het afstuderen aan de mastertrack Real Estate & Housing, onderdeel van de faculteit Bouwkunde aan de Technische Universiteit Delft, en is erop gericht de problemen van bestuurskundige aard met betrekking tot het woongenot van de verschillende belanghouders in complexen waarin zowel appartementen zijn verhuurd als verkocht te identificeren. De resultaten zijn zodoende niet alleen interessant voor sociale woningbouw corporaties welke in toenemende mate geconfronteerd worden met deze gemengde complexen, maar tevens voor eigenaar-gebruikers en huurders in deze complexen, belangengroepen voor eigenaren en huurders, verenigingen van eigenaren, beheerders van deze complexen, alsmede beleidsmakers bij de overheid. Ik hoop dat, door de problemen te identificeren, er inzicht verkregen wordt en de problemen in de toekomst kunnen worden vermeden dan wel verminderd opdat het woongenot in deze gemengde complexen zal stijgen.

Christian Giancarlo Koopman

Delft, mei 2013

Leeswijzer

Dit rapport is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

Alvorens van start te gaan met het daadwerkelijke onderzoeksrapport, is eerst een samenvatting bijgevoegd welke de belangrijkste resultaten van het onderzoek opsomt.

Na de inhoudsopgave start het eerste deel van het rapport. Dit omvat een inleiding in het onderwerp met daarin de maatschappelijke- en wetenschappelijke relevantie, de probleem- en doelstelling welke ten grondslag liggen aan deze scriptie, en natuurlijk de hoofd- en deelvragen welke zullen worden beantwoord. In dit hoofdstuk wordt duidelijk *wat* ik wil onderzoeken en *waarom* dit onderzoek momenteel relevant is.

Na het eerste hoofdstuk start het tweede deel, het theoretisch kader, van het onderzoek. Deze wordt beschreven in de hoofdstukken 2 tot en met 6. Het theoretisch kader bestaat uit het beantwoorden van de deelvragen en het opstellen van hypothesen naar aanleiding van de literatuurstudie. Dit vormt de basis voor de empirische fase.

Het derde deel van het onderzoek betreft de empirische fase. In hoofdstuk 7 wordt eerst verslag gedaan van de verkennende expert interviews, opgevolgd door de validerende expert interviews in hoofdstuk 8.

Hoofdstuk 9 beschrijft hoe ik de ontwikkelde theorie wil toetsen in de praktijk. Dit omvat de onderzoeksmethodiek welke is gehanteerd voor de uitvoering van de case studies. In hoofdstuk 10, 11 en 12 worden vervolgens de verschillende cases beschreven en geanalyseerd alvorens in hoofdstuk 13 ten opzichte van elkaar vergeleken te worden.

Het vierde en laatste deel van het rapport omvat de conclusies en de reflectie. Daarin wordt de beschrijvende theorie vergeleken met de ervaringen uit de praktijk. Vervolgens worden de deelvragen beantwoord, de hypothesen getoetst, om uiteindelijk antwoord te geven op de hoofdvraag van het onderzoek. In de reflectie wordt teruggekeken op het onderzoek en praktische aanbevelingen gedaan voor vergelijkbaar vervolgonderzoek.

In de bijlage zijn alle losstaande interviews met experts, interviews in het kader van de case studies, uitgebreide verslagen van de case studies alsmede data analyse tabellen, terug te vinden. Daarnaast zijn enkele van de documenten uit de bijlage eveneens aan het einde van dit rapport bijgevoegd. Deze overzichten zijn te groot om leesbaar in het rapport te kunnen tonen doch, ten behoeve van de leesbaarheid van het rapport, is het fijn om deze overzichten bij de hand te hebben.

Inhoudsopgave

Colofon	2
Voorwoord	3
Leeswijzer	4
Inhoudsopgave	5
Samenvatting.....	7
Deel A - Inleiding	9
1 INLEIDING.....	9
1.1 Algemeen.....	9
1.2 Probleemstelling.....	12
1.3 Hoofdvraag.....	13
1.4 Deelvragen.....	14
1.5 Onderzoeksopzet	15
Deel B – Theoretisch kader	16
2 WONINGCORPORATIES.....	16
2.1 Korte achtergrond	16
2.2 Juridische status	17
2.3 Huidige taken, doelstelling en verantwoordelijkheden.....	18
3 GEMENGDE COMPLEXEN	18
3.1 Korte achtergrond	18
3.2 Vormen van verkoop	20
3.3 Appartementsrecht	22
3.4 Huurrecht.....	25
4 BELANGHOUDERS EN ONDERLINGE VERHOUDING.....	28
4.1 Corporatie.....	28
4.2 Huurder.....	29
4.3 Eigenaar-gebruiker.....	29
4.4 Beheerder	30
4.5 De Vereniging van Eigenaren	31
4.6 Juridisch model	33
5 KNELPUNTEN IN GEMENGDE COMPLEXEN.....	36
5.1 Bestuursparadigmata en knelpunten.....	36
5.2 Bestaande knelpunten.....	40
6 BEANTWOORDING DEELVRAGEN EN FORMULERING HYPOTHESEN	44
6.1 Deelvraag 1 - Wat zijn gemengde wooncomplexen en waarin verschillen zij ten opzichte van ongemengde complexen?	44
6.2 Deelvraag 2 - Wie zijn de belanghouders in een gemengd complex en hoe verhouden zij zich tot elkaar?.....	46
6.3 Deelvraag 3 - Wat zijn de knelpunten van bestuursmatige aard in gemengde complexen en hoe zijn deze te classificeren?	47
6.4 Hypothesen.....	48

Deel C - Empirisch Onderzoek	50
7 VERKENNENDE EXPERT INTERVIEWS.....	50
7.1 Interview – Drs. Jannie Komduur - Nederlandse Woonbond	51
7.2 Interview – Peter van Hemmen – Woonbron Delft	52
7.3 Interview – Ron van Notten - Havensteder VvE diensten.....	53
7.4 Interview – Mr. Mechteld van der Vleuten.....	54
8 VALIDERENDE EXPERT INTERVIEWS	56
8.1 Interview – Wouter Lammers – WonenCentraa.....	57
8.2 Interview – Anthonie Mullie – Woonbron IJsselmonde.....	58
8.3 Interview – Dillianne van de Boogaard – de Alliantie VvE Diensten	60
9 CASESTUDY METHODIEK	61
9.1 Case study protocol	61
9.2 Selectie case study.....	62
9.3 Opstart case study.....	63
9.4 Interviews algemeen	63
9.5 Interviews professionals	65
9.6 Interviews bewoners case study.....	65
9.7 Nulmeting.....	66
9.8 Limieten	66
9.9 Verwerking data	66
9.10 Analyse case study.....	69
10 CASE STUDY 1: GROTE HAGEN	71
10.1 Algemeen.....	71
10.2 Interviews	72
10.3 Bevindingen	72
11 CASE STUDY 2: NIEUWE DAMLAAN	76
11.1 Algemeen.....	76
11.2 Interviews	76
11.3 Bevindingen	77
12 CASE STUDY 3: VENUSSTRAAT	81
12.1 Algemeen.....	81
12.2 Interviews	82
12.3 Bevindingen	82
13 CROSS-CASE ANALYSE	85
13.1 Algemeen.....	85
13.2 Interviews	86
13.3 Bevindingen	86
13.4 Samenvattend overzicht bevindingen	89
 Deel D – Conclusie & Reflectie	 91
CONCLUSIE	91
REFLECTIE	97
 Literatuur & bronnen	 101

Samenvatting

In dit onderzoek zijn de bestuursmatige problemen welke zich al dan niet voordoen voor de verschillende belanghouders in gemengde wooncomplexen in kaart gebracht. Het rapport is zodoende voornamelijk probleem beschrijvend van aard en in mindere mate oplossingsgericht.

De literatuurstudie achterhaalt de bestaande kennis op het gebied van gemengde complexen in het algemeen en de kennis met betrekking tot knelpunten in gemengde complexen in het specifiek.

In het empirische onderdeel van het onderzoek zijn losstaande expert interviews en case studies uitgevoerd waarin de ervaringen van de verschillende partijen (huurder, koper, verhuurder en beheerder) in complexen met zowel huur- als koop appartementen naar voren zijn gebracht middels interviews. Door de ervaringen van deze verschillende mensen met elkaar te vergelijken is getracht de knelpunten in deze complexen aan te wijzen.

Uit de literatuur kunnen we in gemengde complexen 4 belanghouders onderscheiden, te weten:

1. De huurder
2. De eigenaar-gebruiker
3. De verhuurder (corporatie)
4. De beheerder (VvE beheerd en/of verhuur beheer)

Daarnaast vormen alle eigenaren (inclusief de verhuurder) samen de Vereniging van Eigenaren (VvE).

Uit de literatuur wordt eveneens een 4-delige knelpunt classificatie geadopteerd waarmee de knelpunten uit de literatuur en uit het empirische onderzoek worden geanalyseerd. De 4 verschillende typen zijn:

1. Juridische knelpunten
2. Instrumentele knelpunten
3. Beleidsmatige knelpunten
4. Uitvoeringsknelpunten

Wanneer we deze classificering toepassen op de in de literatuur geconstateerde knelpunten, alsmede op de expert interviews en de case studies uit het empirische onderzoek uitgevoerd in dit onderzoek kunnen we de volgende conclusies trekken:

- *Literatuur*: uit de literatuur blijkt dat zich voornamelijk instrumentele en juridische knelpunten voordoen in gemengde complexen.
- *Expert interviews*: uit de losstaande experts interviews blijkt dat zich voornamelijk juridische- en uitvoeringsknelpunten voordoen welke voornamelijk betrekking hebben op de rol van de corporatie en de rol van de huurder. Dit is dus, ten opzichte van de bestaande kennis in de literatuur, een nieuwe invalshoek. In de bestaande literatuur worden uitvoeringsknelpunten amper genoemd.
- *Case studies*: wanneer we eveneens de resultaten uit de case studies erbij halen wordt dit beeld nog verder versterkt want over het algemeen genomen doen zich in de case studies voornamelijk instrumentele- en uitvoeringsknelpunten voor welke voornamelijk betrekking hebben op amateurisme, de rol van de corporatie,

communicatie en de rol van de huurder. De grondslag van deze knelpunten verschilt per actor. De meest voorkomende grondslagen in aflopende orde zijn:

- onduidelijke taakomschrijving van de corporatie
- kennis gebrek onder huurders
- Kennis gebrek bij corporatie en (gebrek aan) instrumenten en invloed

Conclusie

Specifiek in gemengde complexen komen voornamelijk instrumentele knelpunten voor, alsmede juridische- en uitvoeringsknelpunten.

De grondslag van de *instrumentele knelpunten* kan worden gevonden in een gebrek aan kennis bij bewoners en de corporatie en de daaraan inherente onduidelijke taakverdeling en rolomschrijving van de verschillende actoren in een gemengd complex. Deze onduidelijkheid werkt amateurisme, (mis)communicatie en (onnodige) frustraties in de hand.

De grondslag van de *juridische knelpunten* kan uiteraard gevonden worden in de bestaande wet- en regelgeving. Deze kan met name de professionals in een lastig parket brengen.

Ten laatste zijn er de *uitvoeringsknelpunten*. Deze zijn in de bestaande literatuur vrijwel onbekend doch uit de losstaande expert interviews en case studies is gebleken dat deze wel degelijk een prominente rol spelen in gemengde complexen. Zowel bewoners als professionals ondervinden een niet geringe weerstand in uitvoeringstechnische zaken. Het is opmerkelijk te zien dat veel van deze knelpunten nauw samenhangen met de instrumentele knelpunten, inhoudende dat de (mis)communicatie, onduidelijke taakomschrijving voor verschillende actoren en kennis gebrek hier voornamelijk aan ten grondslag liggen waardoor actoren elkaar onvoldoende bereiken en er weinig tot geen samenwerking tot stand komt tussen de verschillende actoren.

Deel A - Inleiding

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Inleiding

De Socialistische Partij en de Partij van de Arbeid in de gemeenteraad van Amsterdam vragen in juni 2010 opheldering aan woningcorporaties Far West en De Key. Huurders van sociale huurwoningen in een gemengd complex waar De Key grooteigenaar is, zouden geen gebruik mogen maken van de gemeenschappelijke ruimten. Huurders vertellen aan de krant het Parool dat zij geen gebruik mogen maken van het fietsenhok, de parkeergarage en de gezamenlijke binnentuin (Damen, 2010), terwijl zij er nota bene wel servicekosten voor betalen. Eigenaren van vergelijkbare appartementen mogen wel gewoon gebruik maken van de gemeenschappelijke ruimten. De situatie leidt tot veel ophef en de media weet er tevens subtiel aan toe te voegen dat de meeste huurders, in tegenstelling tot de eigenaren, van allochtone afkomst zijn (Ineke van de Rotte, 2011). De huurders worden uiteindelijk in het gelijk gesteld en de woningcorporatie past het beleid aan.

Een tweede voorbeeld: een huurder huurt samen met zijn burens al jaren een glazenwasser in om de ruiten van zijn appartement te lappen in een gemengd complex waarin de woningcorporatie de grootste eigenaar is. De VvE van de koopappartementen in het complex heeft besloten ook een glazenwasser te laten komen. Deze lapt de ruiten van de huurder slechts enkele dagen nadat de huurder zijn glazenwasser is geweest. De huurder is furieus en noemt het een verspilling van geld van alle bewoners en gaat verhaal halen bij de woningcorporatie. Uiteindelijk moet de politie er zelfs aan te pas komen om de huurder in bedwang te houden (Beijen, 2012).

Dit zijn slechts twee voorbeelden welke duidelijk maken dat woningcorporaties te maken kunnen krijgen met probleemsituaties wanneer een complex wordt opgesplitst in appartementsrechten en zij appartementen gaan verkopen. In de praktijk zijn meer voorbeelden te vinden over allerhande conflicten welke zich voordoen in gemengde complexen (Beijen, 2012; Boer, 2011; de Swart, 2012a, 2012b; van der Tol, 2005). Dit is uiteraard erg ongemakkelijk voor de direct betrokkenen maar bij onder andere het eerste voorbeeld resulteerde het probleem zelfs in een verhoogde spanning tussen etnische groepen (Ineke van de Rotte, 2011) waar uiteindelijk de media en politiek zich mee gingen bemoeien. In acht nemend dat het aantal gemengde complexen in Nederland al decennia lang aan het groeien is, dit aandeel de komende jaren nog verder gaat stijgen ("Beheer gemengde complexen geeft corporaties kopzorgen; Priemus; VvERecht.nl, 2012c) en er voorsnog weinig aandacht is voor de consequenties voor het beheer van deze complexen (Gruis, Tsenkova, & Nieboer, 2006; Koopman, 2012c), kan men de relevantie inzien van dit onderzoek welke zich richt op het identificeren van de knelpunten juist in deze gemengde complexen.

Korte achtergrond

In 1989 is de Nota Volkshuisvesting (de 'nota Heerma') van kracht gegaan, welke inzette op de decentralisatie en verzelfstandiging van beleid naar de gemeenten en woningcorporaties (van der Vleuten, 2009) en het bevorderen van het eigenwoningbezit. Het verkopen van huurwoningen was een van de manieren waarop die doelstelling bereikt kon worden.

Heerma dacht met name aan woningen van woningcorporaties, die ruim een derde van alle woningen en ruim driekwart van alle huurwoningen bezitten. In november 2000 is door het (toenmalige) kabinet een nieuwe Nota Wonen gepubliceerd genaamd 'Mensen, Wensen, Wonen, wonen in de 21 eeuw', waarin het kabinet zijn visie op het wonen in de 21^e eeuw beschrijft. In deze nieuwe nota staat de burger weer centraal en is er een omslag in het rijksbeleid voor het wonen: van kwantiteit naar kwaliteit, van huisvesten naar wonen, van volkshuisvestings- naar woonbeleid.

Een van de onderwerpen genoemd in de Nota Wonen is wederom het bevorderen van het eigen woningbezit. Tussen 2000 en 2010 zouden woningcorporaties circa 500.000 sociale huurwoningen verkocht moeten hebben en commerciële verhuurders nog eens 200.000 (Ineke van de Rotte, 2011). De laatste decennia is de verkoop van voormalig corporatie woning zodoende een gangbaar fenomeen geworden in Nederland. Deze trend was reeds eerder zichtbaar in de particuliere woning voorraad waar particulier verhuurders hun panden uitponden. Het uitponden van deze verhuur complexen resulteerde in gemengde complexen, tot op het moment dat alle appartementen in het gebouw waren verkocht waardoor het complex weer terug transformeerde tot een ongemengd complex. Deze Nederlandse trend is overigens exact tegengesteld aan de zogenaamde 'buy-to-let' trend in Groot-Brittannië (Kempton, 2008), waar particulieren juist appartementen aankochten met het oog op verhuur.

In het huidig politiek- en economisch klimaat is er een hoop gaande op de woningmarkt. Woningprijzen dalen, huurprijs calculatie methoden gaan op de schop ("Het woord is aan de minister," 2013) en woningcorporaties verkopen, al dan niet vrijwillig, hun bezit. Nieuwe wetsvoorstellen waarin corporaties verplicht worden een vast percentage van hun woningvoorraad te koop aan te bieden dan wel huurders het recht geeft hun huurwoning te kopen (Nederlandse Woonbond, 2012) hangen in de lucht. De meningen hierover zijn verdeeld (Aedesnet, 2012; Nederlandse Woonbond, 2012) doch het moge duidelijk zijn dat een dergelijke wetswijziging grote implicaties zal hebben op het portfolio van de woningcorporaties. Zo schrijft van der Molen in NUL20 ("Het woord is aan de minister," 2013): *"Het kabinet wil de rol van corporaties grotendeels beperken tot het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen. Koopwoningen? Laat aan de markt over"* en *"...dit kabinet is niet van investeren. De minister geeft voorlopig geen krimp. Vooralsnog wil hij linksom of rechtsom het ingeboekte geld ophalen uit de huursector. Zo nodig moeten de corporaties maar meer bezuinigen en meer bezit verkopen, bijvoorbeeld aan pensioenfondsen. Volgens Blok (Minister Blok voor wonen en rijksdienst) kunnen corporaties nog voor miljarden aan duurdere huurwoningen, winkels en bedrijfspanden verkopen."* Door meer bezit af te stoten zullen er meer gemengde complexen ontstaan waarmee het beheer van deze gemengde complexen een prominentere rol zal gaan spelen. Tegelijkertijd is het overigens maar de vraag of de visie van Minister Blok klopt. Zo vervolgt van der Molen in Nul20: *"De branchevereniging Aedes vraagt zich in arren moede af waar Blok de laatste jaren is geweest. Is de vastgoedcrisis aan hem voorbij gegaan?"*

Het Centraal Fonds voor Volkshuisvesting publiceert de resultaten van de woningcorporaties in 2012. Een van de resultaten in het rapport luidt: *"Opvallend is dat in 2012 de financiële motor achter de investeringen van vele corporaties, de verkopen van woningen uit het bestaande bezit, niet echt hapert. De totale verkoop van huurwoningen en andere woongelegenheden voor verhuur blijkt ondanks de marktomstandigheden met een totaal*

van 18.100 verkochte woonegelegenheden zelfs fors hoger dan in voorgaande jaren.” Daarnaast schrijft het CFV in de prognose voor de komende jaren het volgende (CFV, 2012): *“De corporaties verwachten niet alleen minder huurwoningen te gaan bouwen... ..Verder blijkt uit de prognoses ook dat corporaties veel minder koopwoningen willen bouwen en veel minder huurwoningen willen slopen. Alleen de aantallen woningen die de corporaties willen verkopen aan particuliere huishoudens of ingrijpend willen verbeteren, blijven op eenzelfde niveau als in eerdere prognoses.”* De laatst genoemde aspecten zorgen hoogstwaarschijnlijk voor een verdere toename in gemengde complexen. Volgens van Notten, manager VvE diensten Havensteder, ligt het percentage gemengde gebouwen momenteel rond de 30% van het Nederlandse corporatie bezit (Koopman, 2012c). Alleen al in de regio Rotterdam gaat het om ongeveer 500 gemengde complexen in 2004 (Steunpunt Wonen, 2005).

De grootschalige verkoop van sociale huurwoningen heeft een nieuwe groep eigenaar-gebruikers gecreëerd welke verschilt ten opzichte van de traditionele eigenaar-gebruiker in het inkomen (Gruis, et al., 2006). Waar traditionele eigenaar-gebruikers nog een redelijk hoog inkomen dienden te hebben om zich een eigen huis te kunnen veroorloven, heeft de nieuwe groep eigenaar-gebruikers een veel kleiner budget. De reden dat deze nieuwe groep nu wel de mogelijkheid heeft om een eigen woning te kopen ligt in het feit dat het (bestaande) sociale woningen betreft welke worden verkocht voor een relatief lage prijs omdat maximale winst over het algemeen niet de missie en het doel van woningcorporaties is. De verkopen geschieden vaak door middel van speciale contracten waarvan ‘Te Woon’ en ‘Koopgarant’ de bekendste zijn (Koopman, 2012b). Daarnaast zijn, ter ondersteuning van het beleid zoals uiteengelegd in de Nota Wonen 2000 (Ministerie van VROM, 2000), de regels in het BBSH (Besluit Beheer Sociale Huursector) omtrent woningverkopen versoepeld en is de individuele koopbijdrage (koopsubsidie) geïntroduceerd in de Wet bevordering eigenwoningbezit waarmee een maandelijkse bijdrage in de hypotheeklasten kan worden ontvangen (van der Vleuten, 2009). Nu het kooprecht van huurders op de politieke agenda staat (VvERecht.nl, 2012c) is het thema van gemengde complexen uiteraard actueler dan ooit omdat invoering van dat recht naar verwachting een verdere toename van het aantal gemengde complexen zal betekenen.

Naast het toenemende aantal gemengde complexen, kan men ook een toenemende aandacht voor het fenomeen gemengde complexen waarnemen (Jubb, 1999). Echter is de definitie ‘gemengd complex’ vaak een andere dan gebruikt wordt in dit rapport. Men beschouwt in andere studies een gemengd complex niet zozeer als een mix van huur- en koop. Er zijn studies naar complexen waarin verschillende typen bewoners wonen met betrekking tot inkomens klasse, sociale achtergrond, leefstijl, etc. Andere studies naar gemengde complexen hebben betrekking op de sociale mix op wijk-, complex- of gebouwniveau en de manier waarop het sociale klimaat daarin verbeterd kan worden. Ook rapporten ten opzichte van het asset management van gemengde complexen zijn bestaand (Kempton, 2007). Zij zijn voornamelijk zijn geschreven vanuit het perspectief van de asset manager.

Zodoende is er reeds in het verleden onderzoek gedaan naar (verschillende interpretaties van) 'gemengde complexen'. Verassend genoeg is er echter weinig aandacht besteed aan de daadwerkelijke consequenties voor het beheer van complexen met een mix van huur- en koopappartementen (Gruis, et al., 2006; Koopman, 2012c). Beheer- en onderhoud kwesties

welke nauwelijks van belang waren in de traditionele ongemengde complexen dienen zich ineens aan en er is duidelijk een gat in de bestaande literatuur op te merken. Enkel het Steunpunt Wonen heeft de ontwikkelingen aangegrepen om onderzoek te doen naar de situatie in Rotterdam over de toenmalige praktijk in gemengde complexen, en drie specifieke complexen onder de loep genomen via interviews met de verschillende professionele partijen. Vervolgens heeft men in september 2005 een expertmeeting met medewerkers van woningcorporaties en van beheerkantoren georganiseerd, waarin de deelnemers vanuit verschillende invalshoeken ervaringen konden uitwisselen en konden brainstormen over het praktische beheer van gemengde complexen en hoe bewonersparticipatie zou moeten worden vormgegeven. Hieruit zijn enkele pilots voortgekomen waarvan de resultaten onlangs gepubliceerd zijn door het SEV (SEV, 2012). Daaropvolgend is in juni 2012 een expert meeting georganiseerd door VvERecht.nl (Koopman, 2013f; VvERecht.nl, 2012a).

1.2 Probleemstelling

Het is vooralsnog onduidelijk op welke schaal zich problemen voordoen in gemengde complexen maar er bestaat geen twijfel over dat er zich problemen voordoen in gemengde complexen. Uit verkennende interviews en literatuur is naar voren gekomen dat zowel problemen van sociale- en bestuurskundige aard in de gemeenschappelijke ruimten worden gesignaleerd, alsmede een gevoel van discrepantie tussen het huur- en appartementsrecht en onduidelijkheid in taken en verantwoordelijkheden van de verschillende partijen (Boer, 2011; Koopman, 2012d; I. van de Rotte, 2011). Enkele indicatoren van problemen:

- Eigenaar gebruikers hebben het gevoel dat huurders de leefbaarheid in gemengde complexen verlagen.
- Eigenaar-gebruikers hebben het gevoel dat zij, middels de VvE, moeten betalen voor de huurders.
- Eigenaar-verhuurders hebben het gevoel dat zij tegenstrijdige belangen moeten behartigen.
- Huurders voelen zich tweederangs burgers.
- Huurders hebben het gevoel geen invloed te hebben in de beslis kamer.
- Huurders hebben het gevoel dat de corporatie hen niet meer serieus neemt.
- VvE Beheerders geven aan dat gemengde complexen genegeerd worden in de jurisprudentie.

Corporaties zijn verplicht om huurderparticipatie in het beheer van gemengde gebouwen te stimuleren (VROM, 2005), eigenaren in een gebouw met een splitsingsakte zijn sinds 2008 verplicht een VvE te starten en een onderhoudsbudget te bewaken (Companen, 2013; Kamer van Koophandel, 2012; Ineke van de Rotte, 2011; van der Vleuten, 2009), en verschillende experimenten waarbij huurders meer invloed wordt gegeven in de beslis kamer worden uitgevoerd door heel Nederland (SEV, 2012). Al deze zaken zijn erop gericht om problemen in een later stadium te voorkomen. Er is alleen weinig tot geen onderzoek gedaan naar de problemen zelf: over welke problemen hebben we het? Waarom komen deze voor? Waar en wanneer komen deze problemen voor? En wie is erbij betrokken? En wanneer er dan onderzoek naar gemengde complexen wordt gedaan, blijft dit vooralsnog beperkt tot de ervaring van de professionals en is de ervaring van de bewoner onbelicht. En een hoog woongenot voor de bewoners is uiteindelijk hetgeen waar alle betrokken naar streven.

Een goed voorbeeld van het ontbreken van de direct input van bewoners zijn de verschillende expert meetings welke zijn georganiseerd de afgelopen jaren rondom het thema gemengde complexen. Deze meetings bestonden uit vertegenwoordigers van corporaties, professionele beleggers, politici, ambtenaren van Ministerie van BZK, huurrecht juristen en appartementsrecht juristen. De inbreng van de bewoners zelf is hierbij afwezig (VvERecht.nl, 2012c).

Het moge duidelijk zijn dat er in de bestaande literatuur vooralsnog weinig aandacht is besteed aan het bottom-up beheer van gemengde complexen met een mix van huur- en koopappartementen. En het aandeel van gemengde complexen is, zoals gezegd, aan het toenemen.

1.3 Hoofdvraag

Alvorens met oplossingen te kunnen komen voor gemengde complexen, is het belangrijk eerst te weten waar het probleem ligt. Zodoende is dit rapport erop gericht de knelpunten in kaart te brengen van de verschillende belanghouders in complexen waarin zowel appartementen zijn verhuurd als verkocht, welke kunnen worden verholpen middels een verandering in het beheer of beleid. Door de knelpunten te identificeren, kan er inzicht verkregen worden en kunnen de knelpunten in de toekomst worden vermeden dan wel verminderd worden opdat het woongenot in deze gemengde complexen zal stijgen.

Dit resulteert in de volgende hoofdvraag welke in dit onderzoek centraal staat:

Welke knelpunten van de huurder, eigenaar-gebruiker, eigenaar-verhuurder en beheerder, met betrekking tot het woongenot komen specifiek voor in gemengde wooncomplexen waarin de verhuurder een woningcorporatie is?

Omdat de centrale onderzoeksvraag redelijk complex is, zal deze hieronder stap voor stap worden behandeld en toegelicht.

Een knelpunt moet gezien worden als een subjectief conflict in belangen tussen ten minste twee partijen waarin ten minste een partij niet tevreden is met het resultaat en waarin een oplossing 'geforceerd' kan worden gebruik makend van rechtsmiddelen.

Daar deze scriptie onderdeel is van de afstudeerrichting Housing Policy, Management and Sustainable Lab, onderdeel van de mastertrack Real Estate & Housing aan de faculteit Bouwkunde van de Technische Universiteit Delft, zal de focus niet liggen op knelpunten van een sociale aard (wat overigens niet verward moet worden met 'sociale problemen', zie daarvoor ook het artikel van Kees Schuyt (1997)), maar op knelpunten van een bestuursmatige aard. Hierin kunnen 4 typen worden onderscheiden:

1. *Juridische knelpunten* welke voortvloeien uit de bestaande wet- en regelgeving dan wel uit de afwezigheid daarvan.
2. *Instrumentele knelpunten* welke zich openbaren in de organisatie van het beleid en in het beleidsproces.
3. *Beleidsmatige knelpunten* welke voortvloeien uit het beleid zelf
4. *Uitvoeringsknelpunten* welke zich tonen in de praktijk van het uitvoerende werk.

In hoofdstuk 5.1 worden deze begrippen dit nader uitgewerkt.

Een voorbeeld van een probleem van sociale aard is de overlast voor een bewoner doordat zijn buurman expres harde muziek draait midden in de nacht. Een voorbeeld van een probleem van bestuursmatige aard is de huurder welke wil dat zijn lekkende dak zo spoedig mogelijk wordt gerepareerd, maar de VvE heeft besloten het dak pas te repareren over 12 maanden.

Het is overigens duidelijk dat het lastig is een exacte lijn te trekken tussen problemen van een sociale- of bestuursmatige aard omdat ze elkaar gedeeltelijk overlappen. Ter illustratie: de eerder genoemde bewoner welke last heeft van de harde muziek van zijn buurman, heeft hier wellicht last van omdat de geluidsisolatie tussen de twee appartementen niet toereikend is en de VvE besloten heeft dat pas over 12 maanden te verbeteren. Kortom, het betreft hier zowel een probleem van sociale aard als van bestuursmatige (en nog specifiek: beleidsmatige) aard. Er kan gesteld worden dat er zich ook een bouwkundige aard in dit probleem manifesteert (de geluidsisolatie is niet toereikend) doch met de isolatie zelf is niets mis. Het is louter de keuze (het beleid) om een ontoereikende hoeveelheid isolatie toe te passen wat aanleiding geeft tot het probleem.

Zoals ook later in hoofdstuk 4 in dit rapport behandeld zal worden, kunnen we in een gemengd complex vier verschillende belanghouders aanwijzen, te weten de huurder, eigenaar-gebruiker, eigenaar-verhuurder en ten laatste de beheerder. Uitgangspunt is dat alle belanghouders ernaar streven een zo hoog als mogelijk woongenot te realiseren voor de bewoners in een gemengd complex.

Huurder dient geïnterpreteerd te worden als huurder van een woongelegenheden van een verhuurder als bedoeld onder 'Eigenaar-verhuurder'

Eigenaar-gebruiker dient geïnterpreteerd te worden als bewoner in een gemengd complex welke het appartementsrecht van een woning heeft aangekocht en er zelf gebruik van maakt.

Eigenaar-verhuurder dient geïnterpreteerd te worden als een woningcorporatie welke het gebruiksrecht van zijn woningen verhuurt aan huurders. Zie ook de definitie van Woningcorporatie verderop in dit hoofdstuk.

Beheerder dient geïnterpreteerd te worden als een onafhankelijke professionele partij welke de verantwoordelijkheid heeft voor het beheer van de VvE in een gemengd complex.

Gemengd wooncomplex dient geïnterpreteerd te worden als een wooncomplex als bedoeld in de Wet op het overleg huurders verhuurder (A.H. Korthals, 1998). Deze definieert een wooncomplex als een verzameling van ten minste 25 in elkaars nabijheid gelegen woongelegenheden welke financieel, administratief, qua bouwwijze of anderszins een eenheid vormen. Het gemengde aspect dient geïnterpreteerd te worden als een wooncomplex opgesplitst in appartementsrechten waarin woongelegenheden worden verhuurd door een woningcorporatie alsmede woningen zijn verkocht aan eigenaar-gebruikers.

Woningcorporatie dient geïnterpreteerd te worden als een toegelaten instelling als bedoeld in artikel 70, eerste lid, van de Woningwet. De woningcorporatie treedt op als verhuurder van sociale huurwoningen. Ik ga hier in hoofdstuk 2 paragraaf 2 verder op in.

1.4 Deelvragen

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden dient er eerst inzicht te worden verkregen in de materie en de huidige kennis van zaken. Vragen die daarbij beantwoord dienen te worden zijn:

- D1. Wat zijn gemengde complexen en waarin verschillen zij ten opzichte van ongemengde complexen?
- D2. Wie zijn de belanghouders in een gemengd complex en hoe verhouden zij zich tot elkaar?
- D3. Wat zijn de knelpunten van bestuursmatige aard in gemengde complexen en hoe zijn deze te classificeren?

1.5 Onderzoeksopzet

Zoals eerder vermeld, is het doel van het onderzoek het in kaart brengen van de problemen welke zich al dan niet voordoen voor de verschillende belanghouders in gemengde wooncomplexen opdat er inzicht verkregen wordt en de problemen in de toekomst kunnen worden vermeden dan wel verminderd en het woongenot in deze gemengde complexen zal stijgen. Het rapport is zodoende voornamelijk probleem beschrijvend van aard en in mindere mate oplossingsgericht.

Om dat te bereiken is ervoor gekozen het onderzoek in twee delen te splitsen. Ten eerste is er een literatuurstudie verricht en tweede is er empirisch onderzoek verricht.

De literatuurstudie is erop gericht om te achterhalen wat de bestaande kennis is op het gebied van gemengde complexen in het algemeen en de kennis met betrekking tot knelpunten in gemengde complexen in het specifiek. De uit de literatuur herleidde knelpunten worden geanalyseerd middels de eerder beschreven 4-delige classificatie.

Er wordt middels de literatuurstudie getracht antwoord te geven op de deelvragen, opdat er hypothesen gevormd kunnen worden welke zijn uiteengezet in de laatste paragraaf van het theoretisch kader (paragraaf 6.4)

In het tweede deel van het rapport wordt het empirische aspect van het onderzoek beschreven. Aan de hand van de opgedane kennis in de literatuurstudie zijn expert interviews uitgevoerd waarmee is getracht de praktische knelpunten in kaart te brengen en de hypothesen te toetsen. Daarnaast zijn case studies uitgevoerd waarin de ervaringen van de verschillende partijen (huurder, koper, verhuurder en beheerder) in complexen met zowel huur- als koop appartementen naar voren gebracht zijn middels interviews. Door de ervaringen van deze verschillende mensen met elkaar te vergelijken is getracht de knelpunten in deze complexen aan te wijzen.

De knelpunten welke zijn geconstateerd in de verkennende- en validerende expert interviews alsmede in de case studies, zijn geanalyseerd aan de hand van de eerder beschreven classificatie van knelpunten. Door deze analyses uit 'de praktijk' te vergelijken met de analyse uit 'de theorie' zoals beschreven in deel B, kan een eventuele discrepantie daartussen opgemerkt worden.

Ten laatste worden de resultaten van de literatuurstudie en het empirisch onderzoek met elkaar vergeleken. Daarmee kunnen de hypothesen bevestigd dan wel verworpen worden en de hoofdvraag beantwoord worden.

Deel B – Theoretisch kader

2 Woningcorporaties

2.1 Korte achtergrond

Ontstaan van de woningcorporatie

Woningcorporaties bestaan al in Nederland sinds halverwege de 19e eeuw wanneer zij voorzien in de bouw van arbeidershuizen en deze verhuren. Desalniettemin worden woningcorporaties pas in 1901 opgenomen in de Woningwet als erkend instituut. De overheid trekt destijds geld uit om slechte woningen te vervangen door nieuwe, goede huurwoningen. Particuliere organisaties kunnen vanaf dat moment met overheidssteun bouwen voor het 'algemeen belang', de toenmalige 'woningwetwoningen'. Vanaf dat moment krijgen woningcorporaties stukje bij beetje meer macht en zullen uitgroeien tot gezonde en machtige instituten dankzij de financiële steun van de staat.

De Nederlandse woningcorporaties staan in de wereld bekend om hun unieke organisatie, welke omschreven kan worden als een 'hybride' systeem. Dit komt omdat sociale activiteiten gecombineerd worden met commerciële activiteiten (Gruis, 2008; Priemus, 2006) en ergens tussen de publiek- en private sector in staan. Dit is in lijn met het feit dat corporaties quasi publieke goederen leveren, welke eveneens tussen de publiek- en private goederen in liggen (Anheier, 2005; Ouwehand & van Daalen, 2002).

Toename van macht

De macht van de woningcorporatie nam na de eerste- en met name na de tweede wereldoorlog een vlucht (Ouwehand & van Daalen, 2002; van der Vleuten, 2009). Er was grote woningnood door de verwoestingen van de oorlog en zodoende ontstond er een gigantische vraag naar goede betaalbare woningen. Gestimuleerd door de overheid kwamen woningcorporaties in deze behoefte tegemoet door massaproductie woningen te bouwen en beton te 'herontdekken'. Er werd vooral getracht véél woningen te bouwen in korte tijd om het woningtekort zo snel als mogelijk weg te werken. De stempel die de overheid drukt op de woningbouw in deze tijd is enorm en woningcorporaties staan onder grote druk van de overheid. Rond de jaren 70 krijgen corporaties meer vrijheid door aanpassingen in de Woningwet en mogen onder andere een eigen kapitaal opbouwen. Deze trend zette zich voort en bracht het aandeel woningen in het bezit van woningcorporaties tot een hoogtepunt van maar liefst 42% van de totale woningvoorraad in 1990.

In de jaren 90 roept de overheid het alsmaar groeiende bezit van de corporaties een halt toe en verplicht hen een significant aandeel van hun voorraad te verkopen om zo de balans op de markt te herstellen. Het aantal woningcorporaties neemt aanzienlijk af tussen 1990 en 2000 en veel corporaties smelten samen en worden vanaf 1998 vertegenwoordigd door een overkoepelende organisatie: Aedes.

Ook nu nog is het aantal corporaties aan het afnemen. Waar het aantal in 2007 nog op 455 woningcorporaties lag, zijn er in 2011 nog maar 396 woningcorporaties in Nederland. Desalniettemin neemt het aantal woningen in het bezit van corporaties in diezelfde periode wel met circa 10.000 woningen toe tot en grove 2,4 miljoen woningen. Het aantal corporatieverkoop in de periode 2005-2010 is licht gedaald. Het totaal aantal verkochte woningen in Nederland is echter in dezelfde periode veel sterker afgenomen. Het aantal corporatieverkoop is relatief stabiel en fluctueert rond de 15.000 woningen per jaar.

Overigens is het percentage woningen welke verkocht is met korting wel flink toegenomen van 27,1% naar 42% (AEDES, 2013).

Het huidige aandeel van 36% van de totale woningvoorraad is ronduit aanzienlijk. Het is tevens het grootste in vergelijking met andere Europese landen. De positie van de woningcorporatie in Nederland is nog altijd erg sterk door de immer aanwezige woningbehoefte. Daarnaast zijn de financiële reserves van de corporaties, opgebouwd over de jaren heen, afdoende om investeringsruimte te faciliteren (P. Boelhouwer, 2007). Al dient wel gezegd worden dat deze financiële reserves de laatste tijd flink onder druk staan door de economische situatie en nieuw overheidsbeleid.

Doelstelling

De reden achter de grootte van de corporaties in Nederland is niet, zoals men soms veronderstelt, omdat er meer armoede is in Nederland dan elders (Ouweland & van Daalen, 2002; Priemus & Gruis, 2008). De reden ligt in het feit dat de primaire doelstelling van een woningcorporatie het voorzien in de woningbehoefte van huishoudens is in kwetsbare posities en het revitaliseren van de stad. Het laatst genoemde aspect vraagt overigens om een ruime definitie van de doelgroep om een goed gebalanceerde mix van bewoners te behalen (Peter Boelhouwer, 2007). Zoals tevens gezegd door voormalig minister Dekker, is het feit dat corporaties voorzien in de woningbehoefte van huishoudens buiten de primaire doelgroep in het belang van de samenleving als geheel. Het stelt de corporaties in staat de stabiliteit op de woningmarkt te versterken en mogelijkheden om te starten en door te stromen binnen de woningmarkt te creëren voor groepen welke anders buiten spel zouden staan (Peter Boelhouwer, 2007). Kortom, de doelstelling van woningcorporaties is door de jaren heen, ondanks alle ontwikkelingen, gelijk gebleven: het voorzien in de woningbehoefte van huishoudens in kwetsbare posities.

2.2 Juridische status

Woningcorporaties vallen onder artikel 70 van de Woningwet. Deze vermeldt: *“Verenigingen met volledige rechtsbevoegdheid en stichtingen, die zich ten doel stellen uitsluitend op het gebied van de volkshuisvesting werkzaam te zijn en niet beogen uitkeringen te doen anders dan in het belang van de volkshuisvesting, kunnen bij koninklijk besluit worden toegelaten als instellingen, uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting werkzaam.”* Het koninklijk besluit waaraan wordt gerefereerd in de Woningwet is het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH).

Ook verenigingen en stichtingen die mede en niet uitsluitend werkzaam zijn op het gebied van de volkshuisvesting kunnen worden toegelaten als instelling (art. 70j lid 1 Woningwet), en vallen onder het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting (CFV). Het CFV is de financieel toezichthouder voor woningcorporaties. Dit houdt in dat jaarlijks de financiële positie van individuele corporaties wordt beoordeeld. Daarnaast wordt gerapporteerd over de sector als geheel. Het CFV fungeert sinds 1988 als saneringsfonds voor woningcorporaties. Als woningcorporaties niet beschikken over de noodzakelijke financiële middelen, kunnen zij een beroep doen op de saneringssteun van het Fonds. Tevens komen kosten van werkzaamheden van corporaties in het belang van de volkshuisvesting in aanmerking voor subsidiëring, projectsteun genaamd (CFV, 2013). Naast corporaties kunnen ook andere organen een subsidie ontvangen mits het gaat om activiteiten die passen in het rijksbeleid met betrekking tot het bouwen, het wonen en de woonomgeving. De laatste decennia is er overigens wel een en ander veranderd ten opzichte van de tijd daarvoor. De financiële

banden tussen de overheid en de corporaties werden doorgesneden en er werden flinke stappen gezet naar de verzelfstandiging van woningcorporaties. Zowel gemeenten als corporaties kregen meer vrijheid in het lokale volkshuisvestingsbeleid en zijn sindsdien maatschappelijke instellingen. Zij leggen, op grond van het BBSH, achteraf verantwoording af aan de overheid en samenleving en zijn financieel zelfstandig. Alle gemaakt winst moet worden gebruikt in het belang van de volkshuisvesting (Gruis, 2008; van der Vleuten, 2009).

2.3 Huidige taken, doelstelling en verantwoordelijkheden

Het BBSH geeft uitvoerig aan wat corporaties tot hun taken mogen rekenen. Van Vleuten (2009) geeft in haar scriptie een overzichtelijke opsomming van deze taken:

- Het kopen, bouwen, slopen en verkopen van woningen (en ander onroerend goed).
- Het onderhouden van woningen en de woonomgeving en het bieden van voorzieningen en verlenen van diensten.
- Het beheren, toewijzen en verhuren van woningen, zoveel mogelijk aan mensen met een inkomen onder de huurtoeslag grens.
- Het bijdragen aan de leefbaarheid van de wijken en buurten waar de woningen gelegen zijn.
- Het bijdragen aan de huisvesting van ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven.
- Het bieden van klachtregeling met een klachtencommissie.
- Er voor zorgen dat de door bewoners opgerichte bewonerscommissie haar werk kan doen.
- Het informeren van en overleggen met de huurders organisatie over het beleid van de corporatie.
- Het voeren van een zodanig financieel beleid en beheer, dat het voortbestaan in financieel opzicht is gewaarborgd.
- De middelen die de corporatie niet direct nodig heeft, inzetten ten behoeve van de volkshuisvesting.
- Het voeren van een sobere en doelmatige bedrijfsvoering en het voeren van een administratie die een juiste en volledig inzicht geeft in de werkzaamheden en de financiële situatie.

Dit alles met inachtneming van het gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid.

In respectievelijk hoofdstuk V, art. 16, art. 17, en art. 24 van het BBSH staat geregeld dat, ondanks dat corporaties inmiddels zelfstandig zijn, de overheid erover blijft waken dat zij in samenspraak met de gemeente goede woningen aanbieden voor een redelijke prijs en in een prettige buurt. Dat eventuele klachten van huurders goed worden afgehandeld door een speciaal daarvoor op te richten klachtencommissie. Dat er met de bewoners overlegd wordt over toekomstplannen. En ten laatste dat het geld van de corporatie niet verspild wordt.

3 Gemengde complexen

3.1 Korte achtergrond

Het is belangrijk om het verschil tussen gemengde en 'normale' complexen te begrijpen. Het voornaamste verschil ligt in het aantal belanghouders en hun uiteenlopende rechten en plichten. Ervan uitgaande dat het beheer van een complex in alle gevallen wordt uitbesteed

aan een professional, kunnen we de onderstaande tabel samenstellen. In een gemengd complex kunnen we vervolgens vier belanghouders aanwijzen, te weten: de corporatie (verhuurder), de huurder, de eigenaar gebruiker en ten laatste de beheerder. In het volgende hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de verschillende belanghouders.

Tabel 1 - Belanghouders gemengde complexen

<i>100% koop complex</i>	<i>100% huur complex</i>	<i>Gemengde complex</i>
<i>Eigenaar-gebruiker</i>	<i>Corporatie</i>	<i>Corporatie</i>
<i>Beheerder</i>	<i>Huurder</i>	<i>Huurder</i>
	<i>Beheerder</i>	<i>Eigenaar-gebruiker</i>
		<i>Beheerder</i>

Ontstaansgeschiedenis

Zoals reeds eerder vermeld in dit rapport, is er een flinke groei in gemengde complexen (Steunpunt Wonen, 2005) door verkoop van huurwoningen en het bouwen van gemengde complexen. Dit heeft onder andere zijn oorsprong in de doelstellingen zoals het bevorderen van eigen woningbezit voor meer en minder kapitaalkrachtigen, het diversifiëren van wijken en het faciliteren van een woon carrière binnen de wijk. Tevens stellen corporaties het mengen van verschillende groepen (kopers en huurders) in een complex als doel, niet ten minste vanwege de verwachting dat kopers vaak een hogere betrokkenheid hebben bij hun buurt, wat ten goede komt aan de leefbaarheid (Steunpunt Wonen, 2005). Daarnaast hebben corporaties ook economische motieven om hun bezit te verkopen zoals financieren van de herstructureringsopgave, alsmede de vennootschapsbelasting (van der Vleuten, 2009).

De eerste verkoop van huurwoningen vond plaats in Maatschappelijk Gebonden Eigendom (MGE) constructies waar de corporatie de woning terugkocht met een lichte prijsstijging. Hierbij is de bewoners eigenaar van de woning maar is de woningcorporatie verantwoordelijk voor het groot onderhoud. Het ‘gebonden’ aspect aan MGE wijst erop dat de bewoner de woning niet zomaar mag verkopen op de vrije markt (Koopman, 2012b). De bewoners moet deze verkopen aan de corporatie waarbij eventuele meer- of minderwaarde wordt gedeeld tussen de corporatie en bewoner. Overigens geeft de corporatie de garantie af deze binnen enkele maanden terug te kopen van de bewoner. In de volgende paragraaf ga ik hier verder op in.

Uit het interview met de heer van Hemmen (manager Stad, Woonbron), kwamen drie redenen voor Woonbron om te kiezen voor MGE. Ten eerste een verhoogd woongenot voor de bewoners. Deze hebben immers meer keuzemogelijkheid. Ten tweede is het complex beter te beheren omdat de bewoners zich verantwoordelijker voelen voor het complex. Ten laatste is er uiteraard nog het financiële voordeel voor de corporatie; deze kan immers zijn geld liquideren. Uiteraard moet hierbij wel rekening gehouden worden met de terugkoop verplichting van de corporatie. De corporatie moet dit geld dus wel gereed hebben.

Uiteraard zijn lang niet alle gemengde complexen in Nederland van begin af aan gemengd. Gemengde complexen kunnen op vele verschillende manieren ontstaan, doch de meest voorkomende varianten zijn de volgende (Steunpunt Wonen, 2005):

- Ten eerste de meest voor de hand liggende vorm: een corporatie ontwikkelt een complex met huur- en koopwoningen of een corporatie ontwikkelt samen met andere partijen een complex met woningen en bedrijfsruimten en/of parkeerplaatsen.
- Gemengde complexen kunnen ontstaan bij grotere koopcomplexen die worden opgeleverd, waarin 100% verkoop vaak niet (snel genoeg) wordt gehaald. Zodoende beslist men een deel van deze complexen in te verhuren.
- Omgekeerd kan het uiteraard ook. Traditionele huurcomplexen waar een of meer kopers komen te wonen omdat meer en meer corporaties de mogelijkheid bieden een woning te kopen. Verkoop van huurwoningen is volgens het Steunpunt Wonen bijna nergens gelukt in de voorspelde aantallen, maar het blijft wel doorgaan en daarmee komen er ook nieuwe gemengde complexen bij en varieert de verhouding tussen het aantal kopers en huurders.
- Ten laatste is er nog de variant waarbij de corporatie bezit heeft in de oudbouw, doordat er in een ver verleden woningen zijn aangekocht of verkocht, of nadat de corporatie investeerde in de leefbaarheid in een buurt door er mee te helpen aan de (preventieve) uitkoop van malafide particuliere eigenaren. Langs deze weg zijn corporaties beland in (deels slapende) VvE's in complexen die veel onderhoud of eventueel zelfs sloop-nieuwbouw vereisen, terwijl de kas van de VvE geheel of bijna leeg is en geen van de eigenaar-bewoners in staat is om die kloof te overbruggen. Het zijn situaties waarin de corporaties maatschappelijk investeren in een financieel onzekere situatie.

Door het splitsen van de appartementsrechten, kregen corporaties opeens te maken met Verenigingen van Eigenaren. Met de groei van het aantal koopwoningen van corporaties neemt nu ook de behoefte aan professionalisering van het beheer van deze woningen toe. Gespecialiseerde beheerkantoren vullen dat gat dezer dagen op. Veel corporaties deden voorheen het beheer van deze complexen naast hun corebusiness. Inmiddels komt het steeds vaker voor dat er een specialistische (onafhankelijke) afdeling zich volledig focust op het beheer (Triant, Havensteder VvE diensten) dan wel een extern beheerkantoor (MVGGM) ingeschakeld is.

Grofweg kan met stellen dat grotere VvE's vooral in nieuwere complexen zitten, relatief goed georganiseerd zijn en hun financiële situatie gezond is. De kleinere VvE's zitten voor een groot deel in oudere complexen, zijn vaak slechter georganiseerd of gewoon slapend, en hun financiële positie is niet goed (Steunpunt Wonen, 2005).

3.2 Vormen van verkoop

Men dient ervan bewust te zijn dat er een onderscheid is tussen complexen die op termijn volledig overgaan in koopwoningen en de corporatie daarmee uiteindelijk niets meer te maken heeft met het complex (uitponden) en complexen waarin de woningen teruggekocht worden door de corporatie en vervolgens weer in de verkoop of verhuur worden gedaan. De eerstgenoemde vorm behoeft geen verdere uitleg maar het tegenovergestelde geldt voor de tweede vorm. Steeds meer woningcorporaties stimuleren de verkoop van huurwoningen via speciale (aantrekkelijke) regelingen zoals Koopgarant, Koopcomfort en Te Woon. Ter volledigheid zal ik ze onderstaand even kort toelichten.

Koopgarant

Bij een koopgarant woning wordt door een corporatie een korting verstrekt op de marktwaarde van de woning, variërend van 10 tot 30 procent. De verstrekte korting heeft een directe relatie met het aandeel van de eigenaar-bewoner in de waardeontwikkeling van de woning. Hoe hoger de korting, hoe lager het aandeel in de waardeontwikkeling van de woning. Koopgarant heeft een terugkoopregeling, waardoor de woning altijd bij de woningcorporatie terugkomt.

Koopcomfort

Het principe van Koopcomfort is dat een woning voor de volledige marktprijs, dus zonder korting, wordt gekocht. Er is echter wel een terugkoopgarantie (en tevens terugkoopverplichting van) de woningcorporatie. Er vindt zodoende geen deling in de waardeontwikkeling plaats zoals het geval is bij de Koopgarant regeling. De verkoopprijs wordt vastgesteld middels een onafhankelijke taxatie.

Te Woon

Ruim 150 woningcorporaties bieden hun woningen 'Te Woon' aan. Bij Te Woon krijgt de bewoner de vrije keuze om zijn woning te huren of te kopen. De eigendomsvorm kan telkens wisselen tussen opeenvolgende eigenaren. Een logisch gevolg hiervan is dat het aandeel gemengde complexen snel toeneemt.

Naast deze drie vormen zijn er tevens nog minder bekende varianten zoals Koop Goedkoop (waarin alleen het huis wordt gekocht en niet de grond) en sociale koop (waarin de eigenaar maar een deel van de waarde van het huis aan de corporatie betaalt). Deze regeling zijn ervoor bedoeld om meer mensen aan een eigen woning te helpen.

Wooninvesteringsfonds

Ten laatste speelt tevens het Wooninvesteringsfonds (WIF) een rol in de verkoop van huurwoningen van woningcorporaties. Het WIF is op initiatief van woningcorporaties opgericht want het ontbreekt meerdere corporaties aan voldoende liquide middelen om de benodigde investeringen in de herstructurering en nieuwbouw van woningen te bewerkstelligen. Het WIF biedt corporaties met een relatief beperkte liquiditeitspositie de mogelijkheid om woningcomplexen in verhuurde staat aan dit fonds te verkopen. Zo krijgt de corporatie op een snelle manier liquide middelen, die ze voor volkshuisvestelijke doeleinden kan gebruiken (Agentschap NL, 2013). Het WIF is oorspronkelijk zuiver opgericht om liquiditeit te verschaffen voor noodlijdende corporaties. Dat is later een bijgesteld: corporaties die strategisch van hun bezit af willen kunnen dat ook aan het WIF verkopen. Soms betreft dit dus ook aangebroken bezit. Desalniettemin is het WIF geen verkoopgarantie. Van Warmerdam (Koopman, 2013b) beschrijft het WIF liever als een soort nood bank voor corporaties.

De verkochte woningen worden eigendom van het WIF. Vervolgens verkoopt het Wooninvesteringsfonds de woningen aan zittende huurders of andere particulieren. De woningen worden per stuk (en dus niet wederom per complex) verkocht. Het beheer en het onderhoud van de woningen worden door een lokale beheerder geregeld (veelal de verkopende woningcorporatie) en bij 'aangebroken complexen' (waar al woningen verkocht waren) wordt de VvE indien nodig geactiveerd. Het beleid van het WIF is er niet op gericht

de meerderheid in de VvE te behouden; het WIF probeert in principe de complexen volledig uit te ponden.

Woningcorporaties kunnen zowel woningcomplexen verkopen aan het Wooninvesteringsfonds als ook beleggen in het Wooninvesteringsfonds. En participatie via een obligatielening in het Wooninvesteringsfonds levert de corporatie een maatschappelijk rendement op. Zo werkt het Wooninvesteringsfonds als liquiditeitsverschaffer voor de sector en draagt het bij aan het dynamisch maken van de woningmarkt (Agentschap NL, 2013).

3.3 Appartementsrecht

Bij een grondgebonden eengezinswoning, gaat de eigendom van het huis normaal gesproken samen met de eigendom van de grond waarop het huis gebouwd is want de eigendom van de grond omvat ook de eigendom van gebouwen en werken die duurzaam met de grond zijn verenigd, voor zover ze geen bestanddeel zijn van andermans zaak. Kortom, de eigenaar van de grond is eigenaar van het huis.

Bij een flatwoning gaat deze regel uiteraard niet op. Bij flatwoningen zijn er immers altijd gedeelde eigendommen, zoals de scheidingsmuren, verdiepingsvloeren, trappenhuis, fundering. Deze gedeelde eigendommen zijn noodzakelijkerwijs onderdeel zijn van andermans onroerende zaak. Omdat het niet mogelijk is een flatwoning te gebruiken zonder tevens andere delen van het gebouw te gebruiken (de grond, het trappenhuis, fundering, etc.) is een flatwoning een onzelfstandige deel van het gebouw. Zodoende gaat men ervan uit in het Nederlands recht dat een eigenaar van een appartementsrecht geen eigenaar is van het voor afzonderlijke bewoning bestemde gedeelte, maar mede-eigenaar is van het gehele gebouw, terwijl aan dit recht van mede-eigendom een zakelijk gebruiksrecht verbonden is met betrekking tot de privé woning. Een appartementsrecht is zodoende een aandeel in de eigendom van een gebouw met toebehoren en de daarbij behorende grond met toebehoren, in welk aandeel is begrepen de bevoegdheid tot het uitsluitend gebruik van bepaalde gedeelten van het gebouw (de zogenaamde privé-gedeelten), alsmede het medegebruik van de overige gedeelten (de gemeenschappelijke gedeelten). Nederland verschilt hierin overigens ten opzichte van Frankrijk, waar gewerkt wordt met horizontale eigendom waarbij iedere gerechtigde eigenaar wordt van een gedeelte van het gebouw en via een erfdiensbaarheid het gemeenschappelijke trappenhuis kan gebruiken (van der Vleuten, 2009).

Splitsing

In tegenstelling tot verhuur, kunnen afzonderlijke appartementen alleen worden verkocht in een gebouw wanneer het appartementsrecht is 'gesplitst' in afzonderlijke woningen. Het pand dient hiervoor bij notariële akte te zijn opgedeeld in zelfstandige eenheden die in grootte kunnen verschillen en die vervolgens per stuk kunnen worden verkocht. Het kan zijn dat er, naast het papierwerk, tevens fysieke ingrepen gedaan moeten worden aan het pand om de appartementen aan de bouwtechnische- en veiligheidseisen te laten voldoen (Ineke van de Rotte, 2011).

Splitsingsakte

De splitsingsakte is de wettelijk verplichte juridische basis van het appartementencomplex. De splitsingsakte bestaat uit drie onderdelen, te weten de beschrijving van het onroerend goed, het splitsingsreglement en ten derde de statuten (Koopman, 2013f).

De splitsingsakte geeft een exacte omschrijving van het privé- en gemeenschappelijke eigendom (het onderscheid tussen een privé gedeelte en een gemeenschappelijk gedeelte is van belang omdat de wet geen uitsluitel geeft waar de grens tussen de privé- en de gemeenschappelijke gedeelten moet worden getrokken), alsmede welk breukdeel iedere eigenaar heeft in het complex. De grondslag voor het breukdeel is doorgaans de oppervlakte of inhoud van het privégedeelte. Het breukdeel komt direct overeen met het aantal stemmen dat een eigenaar heeft in de VvE en de mate waarin deze eigenaar financieel moet bijdragen in de (onderhoud)kosten van de gemeenschappelijke delen (Ineke van de Rotte, 2011). Er kan worden besloten een wijziging van de splitsingsakte aan te nemen bij tenminste 4/5 van het totaal aantal stemmen van stemgerechtigden. Indien er iemand zijn medewerking wijzigt, dient deze naar de recht te gaan om de wijziging te voorkomen (van der Vleuten, 2009).

Vereniging van Eigenaren

Het beheer over de gemeenschappelijke gedeelten en zaken van de gemeenschap is in handen van de VvE. De VvE beslist op basis van een meerderheid van stemmen in de vergadering van eigenaren over de exploitatie en het onderhoud van de gemeenschappelijke gedeelten van het appartementencomplex. Om die reden zijn alle appartementseigenaren van rechtswege automatisch lid van de VvE zodra er een splitsingsakte wordt opgetekend door de notaris (VROM-Inspectie, 2011). Dit is dus ook het geval wanneer alle appartementsrechten nog bij een persoon zijn, in verband met het vermijden van conflicten met belangrijke zaken zoals opstalverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen en/of beheersovereenkomsten welke op dat moment anders nog niet door de VvE zelf gesloten konden worden (van der Vleuten, 2009).

De VvE is sinds 2008 verplicht zich in te schrijven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (Companen, 2013). De reden hiervoor ligt in het feit dat de VvE deelneemt aan het economisch verkeer door bijvoorbeeld de verplichting van het in stand houden van een reservefonds of het in dienst hebben van personeel zoals een huismeester (Ineke van de Rotte, 2011). Overigens heeft momenteel gemiddeld pas circa 65% van de circa 130.000 bestaande VvE's zich ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Dit percentage is, niet geheel onbegrijpelijk, hoger bij grotere VvE's en lager bij kleinere VvE's (Companen, 2013). Al met al ligt het aandeel kleinere VvE's met 10 of minder appartementen op 78%.

Het is belangrijk te vermelden dat de VvE verplicht is een reservefonds aan te houden. Met name kleinere VvE wilden nog wel eens geconfronteerd worden met grote onvoorziene uitgaven terwijl hiervoor geen reserveringen door de VvE waren gedaan. Het betreft hier niet zozeer de kosten van het dagelijks onderhoud maar met name het groot onderhoud zoals het vernieuwen van liften of daken. Er geen sanctie op het ontbreken van een reservefonds en is er tevens nergens aangegeven hoe hoog het reservefonds moet zijn. Het ministerie van VROM heeft wel een 'VvE Onderhoudsmeter' ontwikkelt doch dit is slechts een hulpmiddel (van der Vleuten, 2009).

Meerdere VvE's en onder splitsing

Het is mogelijk dat er sprake is van meerdere VvE's in een gebouw, bijvoorbeeld per portiek. Al deze VvE's zijn zelfstandig en nemen hun eigen besluiten. Daarnaast is het mogelijk dat een VvE (een) zogenaamde onder splitsing(en) heeft. Een of meerdere stemmen in de hoofdsplitsing kunnen op hun beurt dus weer een zelfstandige aparte VvE betreffen. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen bij een woon- en een winkelgedeelte in een gebouw (Ineke van de Rotte, 2011). In de wet is nu opgenomen dat de stemverhouding zoals die zich in de onder

splitsing heeft geopenbaard, in de hoofdsplitsing tot uitdrukking kan worden gebracht. Dit hoeft overigens niet. De meningen zijn hierover verdeeld doch zowel Rijsenbeek (2005) als van der Vleuten (2009) concluderen dat zolang de akte van onder splitsing niets over het stemrecht in de hoofdsplitsing bepaalt, er geen gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheid om te bepalen dat in de hoofdsplitsing op grond van evenredigheid moet worden gestemd. In die gevallen zullen alle besluiten met volstreekte meerderheid der uitgebrachte stemmen worden genomen.

Splitsingsreglement

In de splitsingsakte wordt verwezen naar het splitsingsreglement. Dit is onderdeel van de splitsingsakte en beval alle rechten en plichten van de appartementseigenaren, zoals de plichten geen geluidsoverlast en schade te veroorzaken en de maandelijkse bijdrage te voldoen, tegenover de VvE. De Koninklijk Notariële Beroepsorganisatie (KNB) heeft een 'modelreglement bij splitsing van appartementsrechten' ontwikkeld. Deze dient vaak als basis voor de splitsingsakte. Vanzelfsprekend is er bij een afwijking van dit modelreglement doorslaggevend wat er in de splitsingsakte staat. Indien er een bepaald modelreglement van toepassing is verklaard maar er is inmiddels een nieuw modelreglement verschenen, blijft het oude modelreglement van toepassing totdat de VvE dit wijzigt (Ineke van de Rotte, 2011). Het meest recent model stamt uit 2006. Deze wordt momenteel onder de loep genomen voor eventuele wijzigingen (Koopman, 2013f), ook in het kader van gemengde complexen.

Artikel 5:120 lid 2 BW8 bepaalt dat, indien huurders in een complex komen wonen wanneer de splitsingsakte reeds van toepassing is, zij zich dienen te houden aan het splitsingsreglement. In lid 3 van artikel 5:120 BW wordt echter ten aanzien van de huurder die al huurde vóór dat het gebouw in appartementsrechten werd gesplitst of de reglementbepalingen zijn vastgelegd, bepaalt dat de reglementbepalingen niet (automatisch) van toepassing zijn, tenzij deze daar uitdrukkelijk mee heeft ingestemd. (Mr. Nijenhof, 2012). Volgens van der Vleuten (Koopman, 2013f) kan dit wel worden afgedwongen.

Overigens hebben verhuurders er groot belang bij dat hun huurders zich houden aan zo veel mogelijk bepalingen, regels en besluiten die verband houden met de splitsing omdat hij anders, in geval van schending van die bepalingen, regels en besluiten, moet vrezen dat het bestuur van de VvE overgaat tot het opleggen van een boete of zelfs het verwijderen van zijn huurder uit zijn woongelegenheden (Verhoeven, 2004), evenals zij de mogelijkheid heeft een eigenaar-gebruiker de toegang tot zijn woning te ontzeggen indien de juiste procedure wordt gevolgd (VROM-Inspectie, 2011). Dit laatste is uiteraard een zwaarwegende maatregel en de kans dat de rechter tot toewijzing zal besluiten is niet onmogelijk doch gering (Nijenhof, 2012; van Ballegooijen, 2012).

Huishoudelijk reglement

Naast het verplichte splitsingsreglement kan er een (niet verplicht) huishoudelijk reglement bestaan. Dit is voornamelijk het geval bij grotere complexen. In het huishoudelijk reglement staan over het algemeen de nodige woon- en leefregels. Het huishoudelijk reglement staat in hiërarchie lager dan het splitsingsreglement (Koopman, 2013f). Huurders hebben niets met het huishoudelijk reglement van de VvE te maken. De huurder heeft alleen een overeenkomst met de verhuurder en is dus niet gebonden aan het huishoudelijk reglement

van de VvE. Voor de huurder geldt alleen de inhoud van het huurcontract en bijbehorende algemene (huur)voorwaarden.

Echter, soms staat in de algemene huurvoorwaarden dat de huurder is gebonden aan een wijziging van het huishoudelijk reglement van de VvE. Ondanks de algemene voorwaarde die zegt dat de huurder aan die VvE-besluit gebonden is, hebben huurders het recht de verhuurder aan te spreken en te kennen te geven dat ze niet met het besluit van de VvE akkoord gaan. Indien men er niet gezamenlijk uit komt, zal de rechter daarover een oordeel moeten geven. De bepaling is dus geen garantie dat huurders op die manier altijd aan een VvE besluit kunnen worden gebonden (Ineke van de Rotte, 2011). Het is zodoende verstandig om daarover een uitgebreide clausule op te nemen in het reglement (Verhoeven, 2004).

3.4 Huurrecht

De huurovereenkomst is een zogenoemde bijzondere overeenkomst en is daarmee apart in de wet geregeld (Boek 7 titel 4 van het BW). Huur kan immers betrekking hebben op veel verschillende zaken, waaronder roerende-, onroerende-, gebouwde-, en ongebouwde zaken. Vervolgens kunnen de huurobjecten weer verschillende bestemmingen hebben zoals woon-, winkel- of kantoor ruimte. De wetgever heeft onderscheid willen maken tussen de verschillende soorten huurovereenkomsten en heeft hiertoe een aantal huurrecht regimes vastgesteld, ieder met een eigen wettelijke regeling. Uiteraard is het regime welke van belang is in het kader van dit onderzoek, de huur van woonruimte (M. van Schie, F.H.J. van Schoonhoven, & T. Steenmetser, 2013).

Alvorens verder in te gaan op dit regime, is het goed om even stil te staan bij de vraag wanneer nu eigenlijk sprake is van huur.

Wat is huur

Een huurovereenkomst is een overeenkomst waarbij de ene partij (de verhuurder) zich jegens de andere partij (de huurder) verbindt een zaak of gedeelte daarvan in gebruik te verstrekken, en de huurder zich verbindt tot een tegenprestatie (art. 7:201 BW). Er zijn dus twee essentiële kenmerken die een overeenkomst tot een huurovereenkomst maken:

- Het verschaffen van het gebruik van een bepaalde zaak.
- De tegenprestatie.

Indien aan deze twee kenmerken is voldaan, is er sprake van huur, de uitzondering van een pachtovereenkomst daargelaten. Het komt dikwijls voor dat partijen, bewust of onbewust, zogenaamde 'ontduikingsconstructies' uitvoeren waarmee men het huurrecht probeert te omzeilen doch wanneer aan de twee hierboven genoemde essentiële kenmerken wordt voldaan, is er sprake van een huurovereenkomst. De huurovereenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding. Er zijn geen speciale vormvereisten (M. van Schie, et al., 2013).

Algemene voorwaarden

Het is gebruikelijk dat een verhuurder gebruikmaakt van algemene voorwaarden. De rechten en verplichtingen over en weer zijn dan opgenomen in twee documenten: de huurovereenkomst waarin de specifieke bepalingen (o.a. duur van de overeenkomst, huurprijs, eventuele bijzonderheden) zijn opgenomen, en de algemene voorwaarden, waarin de niet specifieke bepalingen zijn opgenomen. Het is van groot belang dat de algemene voorwaarden voor het aangaan van de huurovereenkomst aan de huurder ter hand zijn gesteld. Als dit niet gebeurt kan de huurder de algemene voorwaarden in zijn geheel laten

vernietigen. Dit kan eveneens indien de algemene voorwaarden onredelijk bezwarend zijn. In de praktijk wordt voor verhuur van onroerende zaken veel gebruik gemaakt van de modellen van de Raad voor Onroerende Zaken (ROZ). Deze stelt regelmatig standaard huurovereenkomsten en algemene voorwaarden op voor de verschillende huurregimes (M. van Schie, et al., 2013).

Huurdersorganisatie

Een huurdersorganisatie is een wettelijk verplichte vereniging of stichting voor grote verhuurders (een woningcorporatie of een eigenaar van tenminste 25 voor de verhuur bestemde woongelegenheden) (A.H. Korthals, 1998; VvERecht.nl, 2012a), die als doelstelling heeft het behartigen van de belangen van huurders en:

1. van welke het bestuur wordt gekozen of aangewezen door en uit de huurders die zij vertegenwoordigt;
2. die de huurders op de hoogte houdt van haar activiteiten en het betreft bij haar standpuntbepaling;
3. die ten minste eenmaal per jaar een vergadering uitschrijft voor de huurders, waarin zij verantwoording aflegt van haar activiteiten in het verstreken jaar, haar plannen voor het eerstvolgende jaar bespreekt en deze vaststelt; en
4. die alle huurders van de woongelegenheden of wooncomplexen, waarvoor zij de belangen behartigt, in de gelegenheid stelt om zich bij haar aan te sluiten;

Normaliter bestaat de overkoepelende huurdersorganisatie uit de voorzitters van de verschillende bewonerscommissies welke zij overkoepelt (Koopman, 2013f). Een huurdersorganisatie heeft, naast het recht op informatie, overleg en advies (wat verderop in dit hoofdstuk besproken zal worden), invloed op het verkoopbeleid van de verhuurder, het beleid over tussenvormen van huur en koop (zoals Te Woon, Koopgarant, e.d.), alsmede het beleid ten aanzien van gemengde complexen, samenwerking met VvE's, algemene afspraken over onderhoudsfondsen e.d.

Bewonerscommissie

De bewonerscommissie is een niet wettelijk verplichte commissie van bewoners van huurwoningen in een wooncomplex, niet zijnde een huurdersorganisatie, die de belangen behartigt van de huurders van dat wooncomplex en:

1. die de huurders op de hoogte houdt van haar activiteiten en het betreft bij haar standpuntbepaling;
2. die ten minste eenmaal per jaar een vergadering uitschrijft voor de huurders, waarin zij verantwoording aflegt van haar activiteiten in het verstreken jaar, haar plannen voor het eerstvolgende jaar bespreekt en deze vaststelt; en
3. die alle huurders van de woongelegenheden of wooncomplexen, waarvoor zij de belangen behartigt, in de gelegenheid stelt om zich bij haar aan te sluiten;

Een bewonerscommissie heeft, naast het recht op informatie, overleg en advies (wat verderop in dit hoofdstuk besproken zal worden), invloed op zaken die op complexniveau spelen te weten het verkoopplan van woningen in het complex, de splitsingsakte en opstellen van het huishoudelijk reglement van de VvE, het beheer in het gemengde complex, het onderhoud en onderhoudsfonds van het complex, alsmede de servicekosten (A.H. Korthals, 1998; M. van Schie, et al., 2013).

Recht op informatie, overleg en advies

De huurder, de betrokken bewonerscommissie en de betrokken huurdersorganisatie hebben er recht op dat de verhuurder hen op verzoek zo spoedig mogelijk schriftelijk over zijn beleid en beheer informeert, dat rechtstreeks te maken heeft met de betrokken woongelegenheden of wooncomplexen en de woonomgeving daarvan, dat rechtstreeks van invloed is op de woon- en leefsituatie van de betrokken huurders, alsmede dat voor hen van wezenlijk belang kan zijn.

Dit recht op informatie betreft onderwerpen als onderhoud, renovatie, sloop, huurprijzen, fusies, beleid, servicekosten, e.d.

De verhuurder dient daarnaast uit eigen beweging de bovengenoemde partijen te informeren inzake wijzigingen in beleid of beheer en dient de bewonerscommissie en huurdersorganisatie gedurende minimaal 6 weken de kans te geven daarover overleg te voeren met de verhuurder. Bovendien dient de verhuurder eenmaal ten minste eenmaal per jaar overleg te voeren met de betrokken huurdersorganisatie en de betrokken bewonerscommissie.

Kortom, de huurdersorganisatie en bewonerscommissie hebben recht op (A.H. Korthals, 1998; M. van Schie, et al., 2013):

- Recht op informatie
- Recht op overleg
- Agenderingsrecht
- Adviesrecht

Renovatie, groot onderhoud en servicekosten

De verhuurder heeft de plicht om gebreken te verhelpen (art. 7:206 BW). De verhuurder mag tijdens de huurperiode de gedaante of inrichting van de woning niet zonder meer veranderen, maar, zo is bepaald in artikel 7:220 BW, dringende werkzaamheden aan het gehuurde moet de huurder toestaan. Renovatie tegen de zin van de huurder mag pas worden doorgevoerd als deze in een redelijk voorstel vervat is (art. 7:220 lid 2 BW). Een renovatievoorstel wordt vermoed redelijk te zijn als er sprake is van werkzaamheden die alleen complexgewijs aangepakt kunnen worden, en tenminste 70% van de huurders met het voorstel ingestemd heeft (van der Vleuten, 2009).

Voor renovatie en sloop heeft een verhuurder dus vooraf toestemming nodig van de huurder(s). Als het gaat om meer dan 10 woningen (bijv. bij panden in bezit van een woningcorporatie) moet de verhuurder op grond van het Burgerlijk Wetboek toestemming hebben van 70 procent van de huurders. Veel van deze zogenaamde 'draagvlakmetingen' zijn omstreden en huurders stappen in sommige gevallen daarvoor zelfs naar de Nationale Ombudsman (Woonbond, 2013) omdat men draagvlakmetingen ver van tevoren uitvoert waardoor bijvoorbeeld reeds verhuisde bewoners ten tijde van een renovatie nog meetellen in de draagvlakmeting (en een aantal van de zittende bewoners dus niet). Daarnaast zou gesteld kunnen worden dat het opnieuw contacteren van niet stemmende bewoners (Koopman, 2013c) incorrect is. Immers is er, in tegenstelling tot Kamerzetels, in geval van een draagvlak meting een absolute 70% van de huurders nodig en niet een relatieve 70% (ofwel 70% van het aantal stemmen). Daardoor zou er een andere uitslag uitkomen indien men niet stemmende bewoners als blanco stemmen/negatieve stemmen mee zou nemen in de draagvlak meting in plaats van hen opnieuw te contacteren. Uiteraard is het ook betwistbaar in hoeverre het correct is een niet uitgebrachte stem mee te tellen als blanco (wat in feite neerkomt op een negatieve stem). Overigens is dit volgens Ron van Notten wel

degelijk wat corporatie Woonbron doet en derhalve van rechtswege ongeldig (Koopman, 2012c).

Bij tijd en wijlen klagen ook projectontwikkelaars en woningcorporaties over de verplichtte draagvlakmeting bij renovatie en sloopplannen. Die zou vertragend werken in de projectontwikkelingen (Koopman, 2013c).

De verhuurder heeft dus de toestemming van ten minste 70% van zijn huurders nodig alvorens groot onderhoud uit te mogen voeren, zelfs al heeft de VvE al besloten dat er gerenoveerd moet worden. De verhuurder mag zich niet achter het VvE besluit verschuilen omdat iedere eigenaar, en dus ook de verhuurder, het recht heeft om een VvE besluit bij de kantonrechter te laten vernietigen.

Eenzelfde situatie als van toepassing is op onderhoudswerkzaamheden, is van toepassing op een wijziging in de servicekosten. De verhuurder van een appartementsrecht is jegens de huurder gebonden aan de wettelijke bepalingen ter zake huur en verhuur. Artikel 7:261 lid 2 BW geldt niet alleen voor verhuurders die uit eigen beweging het servicepakket willen wijzigen maar ook voor wijzigingen in het servicepakket die voortkomen uit een besluit van een VvE (van der Vleuten, 2009). Er is wederom 70% draagvlak onder de huurders nodig en de verhuurder mag zich niet achter het besluit van de VvE verschuilen.

4 Belanghouders en onderlinge verhouding

Belanghouders

Zoals reeds aangegeven in hoofdstuk 3, kunnen we de onderstaande tabel samenstellen met een overzicht van de verschillende belanghouders. In de volgende paragrafen bekijken we de verschillende belanghouders nader.

Tabel 2 - Belanghouders gemengde complexen

<i>100% koop complex</i>	<i>100% huur complex</i>	<i>Gemengde complex</i>
<i>Eigenaar-gebruiker</i>	<i>Corporatie</i>	<i>Corporatie</i>
<i>Beheerder</i>	<i>Huurder</i>	<i>Huurder</i>
	<i>Beheerder</i>	<i>Eigenaar-gebruiker</i>
		<i>Beheerder</i>

4.1 Corporatie

Zoals vermeld dient een woningcorporatie geïnterpreteerd te worden als een toegelaten instelling als bedoeld in artikel 70, eerste lid, van de Woningwet. De woningcorporatie treedt op als verhuurder van sociale huurwoningen. Zie hiervoor ook paragraaf 2.2. Volgens de Nederlandse Woonbond, hecht de corporatie waarde aan de volgende zaken:

- Goede verhuurbaarheid
- Waardeontwikkeling vastgoed
- Wakkere VvE
- Goede bestuurder
- Heldere taakverdeling
- Betaalbare woonlasten
- Kostendekkende of hogere huuropbrengsten
- Adequate klachtenafhandeling
- Planmatig onderhoud (meerjardenonderhoudsplan)

- Conflictbeheersing en –vermijding = woonafspraken + handhaven
- Beheer gemeenschappelijke ruimten, schoonmaak, enz.
- Dienstverlening op maat.
- Woonomgeving aantrekkelijk, schoon, heel en veilig.

Het is overigens niet duidelijk waarop de Woonbond deze belangen baseert. De Expertmeeting van 14 juni 2012 op initiatief van VVERecht.nl, concludeert dat de grote eigenaar veelal een omvangrijke onderneming heeft met de nodige expertise, en de volgende zaken behartigt (Wijksteunpunt Wonen Centrum & De Key, 2013):

- De belangen van haar huurders
- De belangen als mede eigenaar van het complex
- De commerciële belangen van haar eigen organisatie

4.2 Huurder

De huurder van een woongelegenheden van een verhuurder hecht volgens de Woonbond waarde aan de volgende zaken:

- Aantrekkelijke woning
- Verschillen in kwaliteit, afwerking per woning, aanpasbaarheid
- Betaalbare woonlasten
- Kosten- en lastenspreiding in tijd
- Dagelijks leven en minder lange termijn
- Adequate klachtenafhandeling
- Planmatig onderhoud
- Conflictbeheersing en –vermijding = woonafspraken + handhaven
- Inrichting en gebruik gemeenschappelijke ruimten
- Beheer gemeenschappelijke ruimten, schoonmaak, enz.
- Dienstverlening op maat.
- Woonomgeving aantrekkelijk, schoon, heel en veilig.

Ook hier is overigens niet duidelijk waarop de Woonbond deze belangen baseert.

4.3 Eigenaar-gebruiker

Een eigenaar-gebruiker in een complex welke het appartementsrecht van een woning heeft aangekocht en er zelf gebruik van maakt, hecht volgens de Woonbond waarde aan de volgende zaken:

- Waarde op termijn (bij verkoop)
- Wakkere VvE
- Goede bestuurder
- Heldere taakverdeling
- Verschillen in kwaliteit, afwerking per woning, aanpasbaarheid
- Kosten- en lastenspreiding in tijd
- Dagelijks leven en lange termijn
- Adequate klachtenafhandeling
- Planmatig onderhoud (meerjarenonderhoudsplan)
- Conflictbeheersing en –vermijding = woonafspraken + handhaven
- Inrichting en gebruik gemeenschappelijke ruimten
- Beheer gemeenschappelijke ruimten, schoonmaak, enz.

- Dienstverlening op maat.
- Woonomgeving aantrekkelijk, schoon, heel en veilig.

Net als in geval van corporatie- en huurders belangen is het ook hier niet duidelijk waarop de Woonbond deze belangen baseert. De Expertmeeting van 14 juni 2012 op initiatief van VVERecht.nl, concludeert dat de eigenaar-gebruiker, uitgaande van een appartementsrecht met woonbestemming, aan de volgende zaken belang hecht (Wijksteunpunt Wonen Centrum & De Key, 2013):

- Woongenot
- Een goed beheer van zijn/haar eigendom

Uit de Expertmeeting bleek dat de particuliere appartementseigenaar geen back office heeft, en veelal de expertise niet in huis heeft en zodoende indien nodig kennis in moet kopen. Hierdoor is veelal sprake van het zogenaamde Calimero-effect: “zij zijn groot en ik ben klein”. Dit wordt bevestigd in het artikel van NUL20 uit 2005 (van der Tol, 2005) waarin onder andere een eigenaar-gebruiker te woord staat. Deze zegt: *“Met die grote gemeenschappelijke ruimtes, 119 koop- en 48 huurwoningen en enkele bedrijfsruimtes, dat is eigenlijk te veel voor vrijwilligers die alles in hun vrije tijd moeten doen. Want daar bestaat een vve-bestuur uit.”*

Voor de particuliere eigenaar is vaak ook niet helder welke belangen de grooteigenaar tracht te behartigen bij het doen van uitspraken dan wel het uitbrengen van stemmen in de vergadering van eigenaars. Standpunten van de grooteigenaar en uitgebrachte meerderheidsstemmen worden daarom door die particuliere eigenaren al snel als misbruik van stemrecht ervaren. Eenzelfde conclusie trekt Nijenhof (Nijenhof, 2012). In veel gevallen is er van misbruik overigens geen sprake (het gebruik van meerderheidsmacht waarbij alle belangen zorgvuldig worden afgewogen versus misbruik van een meerderheidsmacht, waarbij alleen de eigen belangen worden afgewogen, zijn twee verschillende zaken) doch de praktijk leert dat het gevoel van de particuliere appartementseigenaar zonder goede voorlichting, communicatie en motivatie niet eenvoudig kan worden weggenomen (VVERecht.nl, 2012b).

4.4 Beheerder

De beheerder verzorgt het VvE beheer en is veelal een onafhankelijke derde daar de beheerder eveneens de kas beheert. In het verleden werd het beheer dikwijls door de corporatie zelf uitgevoerd doch met het oog op eventuele belangenverstremming hebben veel corporaties (in samenspraak met de andere eigenaren) ervoor gekozen het VvE beheer onder te brengen bij een onafhankelijke partij. Dit kan op verschillende manieren:

- een onafhankelijke afdeling binnen dezelfde corporatie. Havensteder heeft bijvoorbeeld gekozen voor deze structuur omdat de communicatielijnen met een externe beheerder te lang waren. Zodoende is gekozen voor een onafhankelijke afdeling binnen Havensteder: Havensteder VvE diensten. Het nadeel hiervan is dat het al snel verwarring en argwaan oproept (Koopman, 2012c).
- een onafhankelijke dochter onderneming van de corporatie (Triant, De Alliantie Beheer). Dit betreft dus een volledig losstaande entiteit welke is voortgekomen uit een corporatie. Ook hier is argwaan en verwarring (zeker in het geval van De Alliantie Beheer wiens naam sterk lijkt op dat van corporatie De Alliantie) een nadeel. (Koopman, 2013a, 2013e)

- een commerciële partij (MVGGM, VZB, etc.).

De belangen van de beheerder zijn in principe een zo voorspoedig als mogelijk beheer. De taken van de beheerder omvatten het dagelijks beheer (o.a. dagelijks contact met bestuur en bewoners, correspondentie), financieel beheer (o.a. jaarrekeningen, begrotingen, crediteurenbeheer en debiteurenbeheer), administratief beheer (o.a. up-to-date houden van eigenaarsgegevens, verwerken van mutaties, organiseren en notuleren van de ledenvergaderingen) en het technisch beheer (o.a. afhandelen van reparatieverzoeken en begeleiden van groot onderhoud). Naast deze kerntaken kunnen zij, afhankelijk van het specifieke geval, eveneens de aanbesteding van werkzaamheden aan de gemeenschappelijke delen van het gebouw in handen hebben. Soms hebben zij hiervoor, tot een vooraf gedefinieerd grensbedrag, de vrije hand in om niet voor iedere aanbesteding toestemming van de VvE te hoeven vragen en zodoende het proces te versoepelen (Koopman, 2013c).

4.5 De Vereniging van Eigenaren

De VvE is niet opgenomen in de overzichtstabel aan het begin van dit hoofdstuk omdat het een vereniging is van een reeds genoemde groep belanghouders: eigenaar-gebruikers. Zodoende is de VvE een zogenaamde 'sub-belanghouder' en de verschillende commissies in de VvE zogenaamde 'sub-sub-belanghouders'.

Dit neemt uiteraard niet weg dat de VvE een grote invloed heeft in een gemengd complex. Dit zal in de komende subparagrafen duidelijk worden. Zodoende besteden we aanzienlijke aandacht aan de VvE en zal de VvE wel degelijk meegenomen worden in het uiteindelijke model van belangenverhoudingen aan het einde van dit hoofdstuk.

VvE

Zodra er een splitsingsakte wordt opgetekend door de notaris, zijn alle eigenaren van in het betreffende gebouw van rechtswege automatisch lid van de VvE. Dit is dus ook het geval wanneer alle appartementsrechten nog bij een persoon zijn, in verband met het vermijden van conflicten met belangrijke zaken zoals opstalverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen en/of beheersovereenkomsten welke op dat moment anders nog niet door de VvE zelf gesloten konden worden. Dit is veranderd sinds 2005 (van der Vleuten, 2009). De VvE is verplicht zich in te schrijven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel. De reden hiervoor ligt in het feit dat de VvE deelneemt aan het economisch verkeer door bijvoorbeeld de verplichting van het in stand houden van een reservefonds of het in dienst hebben van personeel zoals een huismeester (Ineke van de Rotte, 2011). Daarnaast is de VvE, zoals reeds eerder vermeld in hoofdstuk 3.3, verplicht een reservefonds aan te houden, met name ten behoeve van de kosten van groot onderhoud en renovaties. Er staat geen sanctie op het ontbreken van een reservefonds en ook de hoogte van het reservefonds is onbepaald.

De vergadering van eigenaren

Het is gebruikelijk dat alle eigenaren ten minste een keer per jaar bij elkaar komen. Deze vergadering kan alleen rechtsgeldige besluiten nemen wanneer er een meerderheid van de stemmen aanwezig is (persoonlijk of via een machtiging) (Koopman, 2012a, 2013d; Ineke van de Rotte, 2011). Voor het gros van de besluiten is een enkelvoudig meerderheid nodig (de helft plus 1), voor sommige besluiten is een grotere meerderheid vereist. Voor het wijzigen van de splitsingsakte is bijvoorbeeld viervijfde van de stemmen nodig.

Het is overigens bekend dat het animo van de eigenaar-gebruikers om naar de vergadering te gaan daalt wanneer er een groot-eigenaar (meestal een corporatie) meer dan de helft van de stemmen in zijn bezit heeft (Koopman, 2012a, 2013g). Immers staat dan al vast wie de besluiten neemt. Dit neemt natuurlijk niet weg dat het alsnog zinvol is voor de overige eigenaren om naar de vergadering te gaan. Men kan dan immers tegengas geven en eventueel besluiten aanvechten (Ineke van de Rotte, 2011).

Bestuur en voorzitter

Het bestuur van de VvE zorgt voor de dagelijkse gang van zaken en voert de besluiten van de VvE uit. Het bestuur bestaat uit een of meerdere door de VvE gekozen leden van de VvE en/of een externe administratie of beheerkantoor. In dit rapport wordt veelal van het laatste uitgegaan omdat er ook in de casestudies gekeken wordt naar grote gemengde complexen waar veelal het bestuur wordt uitbesteed aan professionele beheerders. Kleine VvE's vinden dit vaak te duur en kiezen ervoor om VvE-leden zelf het bestuur te laten vormen.

Het bestuur heeft verschillende taken. De belangrijkste hiervan zijn de volgende:

- Het opstellen van een begroting
- Het vaststellen van de periodieke financiële bijdragen aan de vereniging
- Het beheren van de financiën
- Het bijeenroepen van vergaderingen
- Het notuleren van vergaderingen
- Het begeleiden en controleren van onderhoudswerkzaamheden
- Het afsluiten van verzekeringen

De VvE kan naast de leden en het bestuur, bestaan uit verschillende commissies. Deze zijn niet verplicht maar de grotere VvE's maken hier wel vaak gebruik van. De commissies geven advies aan de VvE of het bestuur. Enkele gebruikelijke commissies zijn:

Kascommissie

De kascommissie controleert de financiële stukken van het bestuur en rapporteert daarover aan de vergadering. Daarnaast stelt deze ook vaak de begroting op en controleert de eigenaren op het betalen van periodieke bijdragen en servicekosten.

Technische commissie

De technische commissie laat het meerjaren onderhoudsplan opzetten of laat dit doen. Eventueel worden ook de contacten met aannemers onderhouden door de technische commissie wanneer dit niet ondergebracht is bij het bestuur zelf. Daarnaast controleren de commissie op klein technisch onderhoud en houdt het toezicht op kleine onderhoudswerkzaamheden (tuin, glazenwassen, schoonmaken).

Leefbaarheid commissie

De leefbaarheid commissie richt zich op de leefbaarheid in en om het complex. Zaken als veiligheid en de naleving van de huishoudelijke reglementen staan op het takenlijstje van de leefbaarheid commissie. Indien er een gemeenschappelijke recreatieruimte is, wordt het beheer hiervan vaak door de leefbaarheid commissie uitgevoerd en organiseren zij eventueel activiteiten. De controle van de servicekosten wordt dikwijls ondergebracht bij de leefbaarheid commissie indien er geen kascommissie is aangesteld.

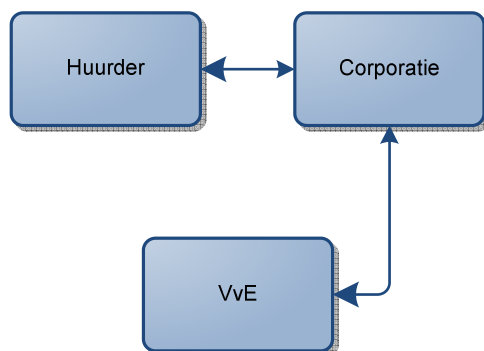
Bemiddelingscommissie

De bemiddelingscommissie is vaak samengesteld uit vertegenwoordigers van iedere etage of iedere portiek. De commissie bemiddelt tussen bewoners indien er zich meningsverschillen voordoen en ziet soms tevens toe op de naleving van het huishoudelijk reglement.

4.6 Juridisch model

Zoals te zien in de schematische weergave van de juridische situatie in een gemengd complex (juridisch model #1)

, staan huurders onder invloed van de verhuurder maar hebben zij tevens invloed op de verhuurder. De verhuurder heeft invloed op zijn huurders en in de VvE (dit is uiteraard met name het geval wanneer de verhuurder de meerderheid van de woningen in zijn bezit heeft), maar staat onder invloed van de huurders en de VvE.

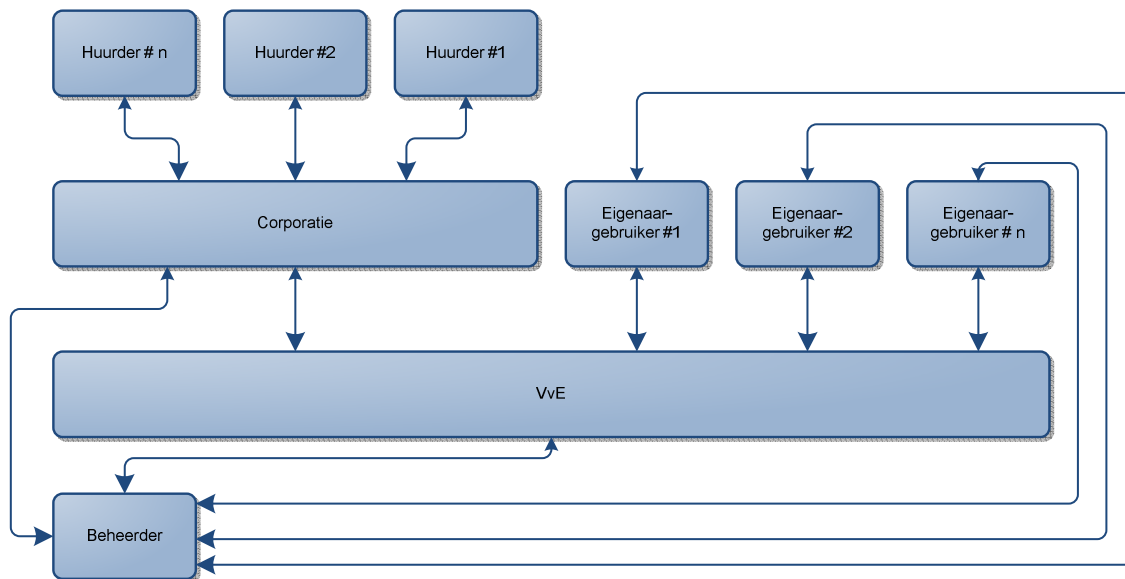


Figuur 1- Juridisch model 1

De verhuurder speelt zodoende een duidelijke sleutelrol in gemengde complexen omdat hij zowel rekening moet houden met- en invloed heeft op de huurders en de eigenaren welke zijn verenigd in de VvE. Hij behartigt de belangen van zowel de huurders als die van eigenaar. De corporatie heeft dus een zogenaamde 'dubbelrol' in gemengde complexen.

Men zou zich af kunnen vragen of de VvE directe invloed heeft op de huurders. Zeker in het geval van renovatie en onderhoud hebben de beslissingen van de VvE immers invloed op de huurder. Desalniettemin gaan die zaken altijd via de corporatie. Dit kan vervolgens tot situaties leiden waarin de corporatie in een lastig parket kan komen te zitten, maar daarover meer in hoofdstuk 6.

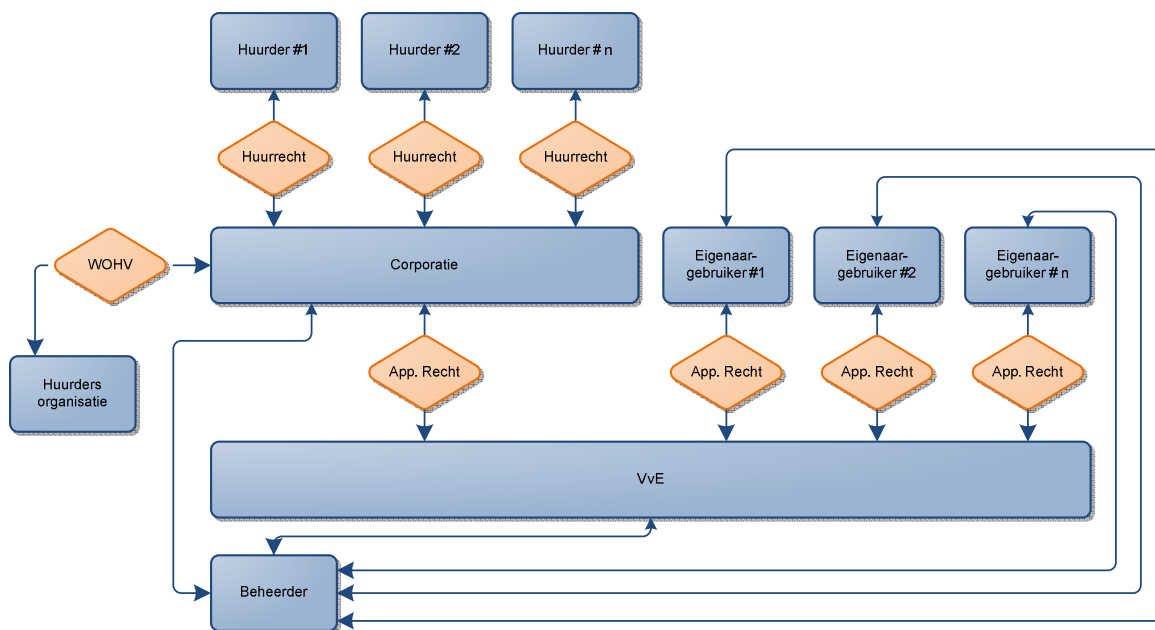
Het moge duidelijk zijn dat het schema een erg versimpelde weergave van de werkelijkheid is. Zo ontbreken bijvoorbeeld de individuele eigenaren, welke uiteraard ook van invloed zijn in de VvE. Daarnaast is de VvE van input voor het beheer van het complex welke al dan niet is uitbesteed aan een professional. Deze aspecten zijn toegevoegd in het model #2.



Figuur 2 - Juridisch model 2

Men moet zich er overigens van bewust zijn dat de invloed van corporatie en de VvE significant verschillen tussen verschillende complexen omdat het mogelijk is dat een corporatie een meerderheid van de stemmen in zijn bezit heeft. Met andere woorden: wanneer de corporatie meer dan 50% van de appartementsrechten in het complex in zijn bezit heeft, is de corporatie in beginsel alleenheerser en kan alle beslissingen naar zijn hand zetten. De invloed van de overige eigenaren is in dat geval minder. Hier dient overigens wel bij vermeld te worden dat een grotere meerderheid niet direct betekent dat de corporatie 'haar wil kan doordrukken'. Zie hiervoor ook de uitspraak van de kantonrechter in Amsterdam d.d. 12 maart 2008 (Rechtbank Amsterdam, 2008) waarin de kantonrechter oordeelt dat de corporatie misbruik van haar macht heeft gemaakt. Daarnaast zijn er ook maatwerk oplossingen van kracht waarin de grooteigenaar, doorgaans de corporatie, nooit meer stemmen kan hebben dan de gezamenlijke anderen (Koopman, 2013f).

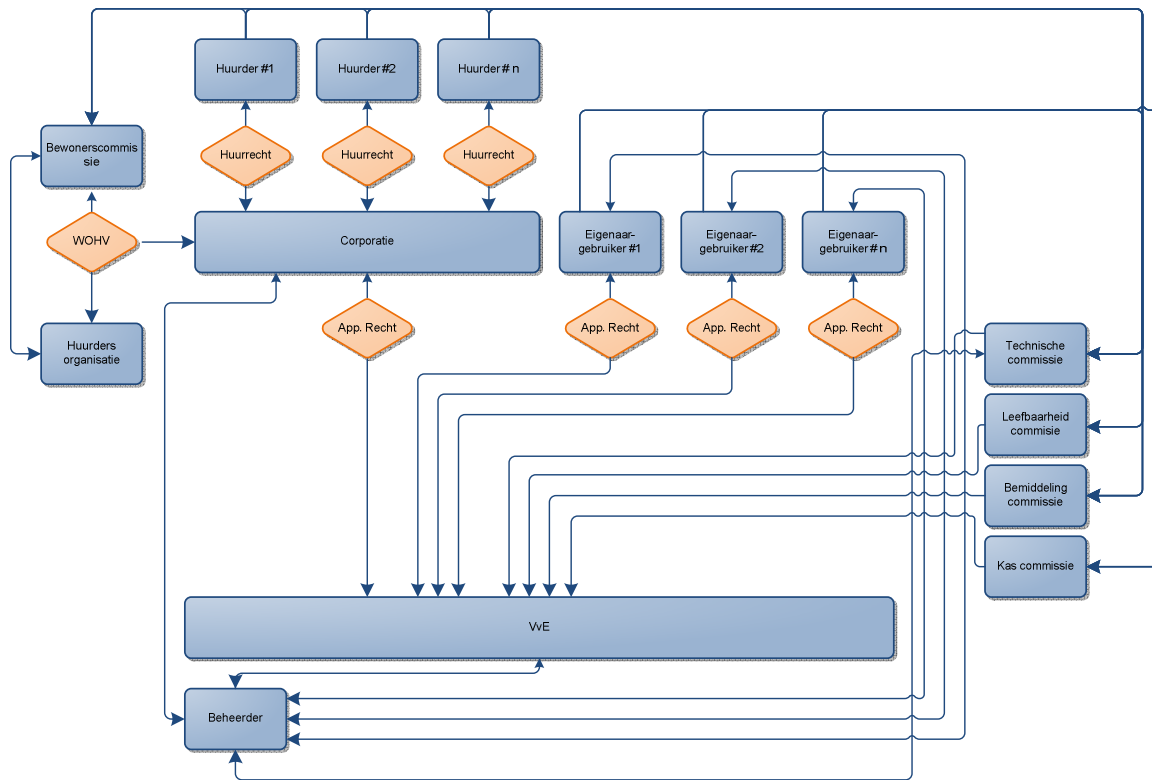
Nu we de onderlinge verbanden hebben aangebracht tussen de vier belanghouders, kunnen we de verschillende typen wetgeving toevoegen in het model. Deze externe factoren, zoals het appartement- en huurrecht, staan niet onder invloed van de vier belanghouders en controleren middels rechten en verplichtingen zodoende objectief wat er gebeurt in het model. Zie model #3. We zien tevens dat er een extra actor is toegevoegd aan het geheel: de huurdersorganisatie. Zoals reeds vermeld in hoofdstuk 3.4 is de huurdersorganisatie een bij de wet verplicht overkoepelend orgaan van huurders welke overleg voert met de corporatie. Dit is dus niet de (niet verplichtte) bewonerscommissie. De rechten van de huurdersorganisatie zijn vastgelegd in de Wet Overleg Huurders Verhuurders (WOHV).



Figuur 3 - Juridisch model 3

Uiteraard zijn bovenstaande modellen conceptueel en kunnen er per complex verschillen in optreden. Hierbij moet men denken aan het eerder genoemde percentage van bezit van de woningcorporatie, de aanwezigheid van bewonerscommissies, leefbaarheidcommissies, technische commissies, vereniging van gebruikers, en gebruikerspanels. Daarnaast kan het mogelijk zijn dat de corporatie zijn huurders een volledig of gelimiteerd mandaat in de VvE of gemengde commissies heeft gegeven. Ten slotte is de positie van de beheerder in bovenstaande schema's apart gezet en wordt er in dit rapport in eerste instantie altijd vanuit gegaan dat de beheerder een onafhankelijke partij is. Het komt echter voor, en zeker in kleinere VvE's, dat het beheer door de corporatie zelf wordt uitgevoerd en (nog) niet is uitbesteed. Uitbesteding is het proces van het vinden van een andere organisatie om de kopende organisatie te voorzien van een product of service, welke doorgaans eerst zelf werd geproduceerd. Uitbesteding is een strategische trend, gedeeltelijk gecreëerd door de trend waarin bedrijven focussen op hun kerntaken (Dwyer & Tanner, 2002). In het geval van een woningcorporatie is de kerntaak uiteraard het voorzien in de woningbehoefte van huishoudens in kwetsbare posities, doch, in het BBSH spreekt men tevens van 'het beheren, toewijzen en verhuren van woningen, zoveel mogelijk aan mensen met een inkomen onder de huurtoeslag grens' en 'het voeren van een zodanig financieel beleid en beheer, dat het voortbestaan in financieel opzicht is gewaarborgd'. Zodoende blijft het al dan niet uitbesteden van het beheer een punt van discussie.

Om desalniettemin kort aan te geven hoe complex een gemengd complex kan worden, is in onderstaand model uitgegaan van een gemengd complex waarin huurders een gedeeltelijk mandaat hebben in de VvE en eveneens plaats mogen nemen in diverse commissies van de VvE (met uitzondering van de kascommissie). In het schema staan 'slechts' drie huurders en drie kopers. In acht nemende dat gemengde complexen met gemak 150 woningen kunnen beslaan, is duidelijk dat de situatie zeer complex kan worden.



Figuur 4 - Juridisch model 4

5 Knelpunten in gemengde complexen

5.1 Bestuursparadigmata en knelpunten

De focus van dit onderzoek ligt op het bestuursniveau van gemengde complexen waarin knelpunten op alle niveaus kunnen worden opgelost. De vraag die het onderzoek moet beantwoorden, is welke belemmeringen de verschillende actoren ondervinden bij de uitvoering van het beleid.

In deze paragraaf wordt de redenering van het onderzoek nader uitgewerkt en worden de centrale begrippen omschreven. Wat wordt bedoeld met de VvE als regisseur en welke bestuursparadigmata en knelpunten zijn te onderscheiden?

Regierol VvE

Het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) beschrijft in de rapportage over knelpunten in het stedelijk jeugdbeleid, de regierol van de gemeente (Gilsing, Roes, Veldheer, & Vorthoren, 2000). De beschrijving van het beleid en de netwerksturing van de gemeente wordt in deze paragraaf als leidraad genomen daar er treffende overeenkomsten zijn met die van een het bestuur in gemengde complexen. Er wordt hierbij bewust niet uitgegaan van de visie dat de corporatie de sturende actor is in gemengde complexen omdat, zeker wanneer de corporatie geen grooteigenaar (meer) is, de sturende actor de VvE (zou moeten) zijn. De eigenaren van een gemengd complex bepalen uiteindelijk wat er gaat gebeuren, hoe het beheer geregeld wordt, of er wel of geen invloed van huurders wordt meegenomen, en dergelijke.

De regierol welke in dit onderzoek wordt toegekend aan de VvE, is afgeleid van de regierol van de gemeente zoals beschreven in het rapport over Knelpunten in het stedelijk jeugdbeleid (Gilsing, et al., 2000). De regierol van de VvE heeft betrekking op situaties

waarbij het VvE bestuur op grond van hogere regelgeving of op basis van een autonome taakstelling de verantwoordelijkheid heeft voor de totstandkoming van een bepaald beleid, maar voor de totstandkoming van dit beleid afhankelijk is van de medewerking van een of meer andere actoren. De regierol van het VvE bestuur verwijst daarbij naar de wijze waarop de verschillende bestuurlijke actoren binnen het raamwerk van de regels van de democratische rechtsstaat trachten de totstandkoming van het betreffende beleid te bevorderen.

Het SCP (Gilsing, et al., 2000) verwijst naar een rapport voor de Projectgroep Ontwikkeling Lokaal Preventief Jeugdbeleid (Hupe & Klijn, 1997) welke ingaat op de positie van de gemeente in het lokale jeugdbeleid. Zij onderscheiden drie bestuursparadigmata, die ieder, afhankelijk van de vraag hoe het beleidsnetwerk eruit ziet, het meest geschikt kunnen zijn.

1. Hiërarchisch bestuursparadigma: er is sprake van een dominante, sturende actor die verantwoordelijk is voor de coördinatie en doelformulering en die de uitvoering van het geformuleerde beleid controleert;
2. Marktgericht bestuursparadigma: er is geen dominante actor, coördinatie vindt plaats door een 'invisible hand', beleid is de optelsom van beslissingen van afzonderlijke actoren, waarbij zelfsturing een belangrijk uitgangspunt vormt;
3. Politiek-maatschappelijke bestuursparadigma: er is sprake van strategische interactie tussen actoren, doelen worden binnen bepaalde bestuurlijke kaders 'bottom-up' bepaald, beleid is derhalve het resultaat van gestuurde interactie.

De kenmerken van het beleidsnetwerk die van invloed zijn op de geschiktheid van de paradigmata, zijn (Gilsing, et al., 2000):

- De variëteit aan actoren van wier medewerking de VvE afhankelijk is;
- De verscheidenheid aan bestuurlijke regimes waarmee de verschillende actoren te maken hebben;
- De machtsongelijkheid tussen de verschillende actoren;
- De mate waarin de ambities van de actoren gericht zijn op collectieve doeleinden.

Een grote variëteit aan actoren, een grote verscheidenheid aan bestuurlijke regimes, een geringe machtsongelijkheid tussen actoren en een geringe gerichtheid op collectieve ambities beperken de sturingsmogelijkheden en daarmee mogelijkwijs de sturingsambities van de VvE. Met bestuurlijk regime wordt "de samenhang (...) van enerzijds de relaties van een organisatie met haar externe omgeving (bijvoorbeeld bestaande wet- en regelgeving), en anderzijds de structuur, cultuur en werkwijze, waarmee die organisatie haar taken vervult" (Hupe & Klijn, 1997).

In gemengde complexen is dus (en zeker zolang de corporatie grooteigenaar is en handelt volgens het traditionele model en dus geen mandaat e.d. verstrekt aan zijn huurders en almachtige grooteigenaar is) het hiërarchisch bestuursparadigma van toepassing. De corporatie is hierin de regisseur.

Al naar gelang er een mandaat wordt verstrekt aan de huurders, commissies en verenigingen worden opgericht en de corporatie minder invloed heeft (door minder bezit) of uitoefent (door beleid), is er sprake van een marktgericht en met name politiek-maatschappelijk bestuursparadigma indien de VvE is getransformeerd tot een bewoners platform waarin alle bewoners invloed hebben. In dit laatste paradigma wordt rekening gehouden met de eerder

toe- dan afnemende bestuurlijke complexiteit, maar is bovendien plaats voor relatief hoge sturingsambities. In dit paradigma is de rol van het VvE bestuur flink toegenomen en te omschrijven als regisseur: het VvE bestuur nodigt uit tot deelname, formuleert gemeenschappelijke doelen, stemt uitvoeringsbeslissingen op elkaar af en tracht te komen tot overeenstemming over prestatieafspraken. Ervaring leert dat in veel gevallen de VvE het gros van deze taken heeft uitbesteed aan een externe VvE beheerder. Deze wordt echter bewust niet aangemerkt als regisseur omdat beheerder in dienst is van de VvE en het VvE bestuur het aanspreekpunt is voor de beheerder.

Classificatie knelpunten

Het SCP gaat nog verder in het ontleden van het beleid en maakt een typologie van de gemeentelijke sturingsambities. Dit gaat echter voorbij aan het doel van dit onderzoek. De definitie en classificatie van knelpunten welke wordt geschetst is daarentegen erg behulpzaam. Het SCP stelt dat een bestuurlijk knelpunt ontstaat wanneer:

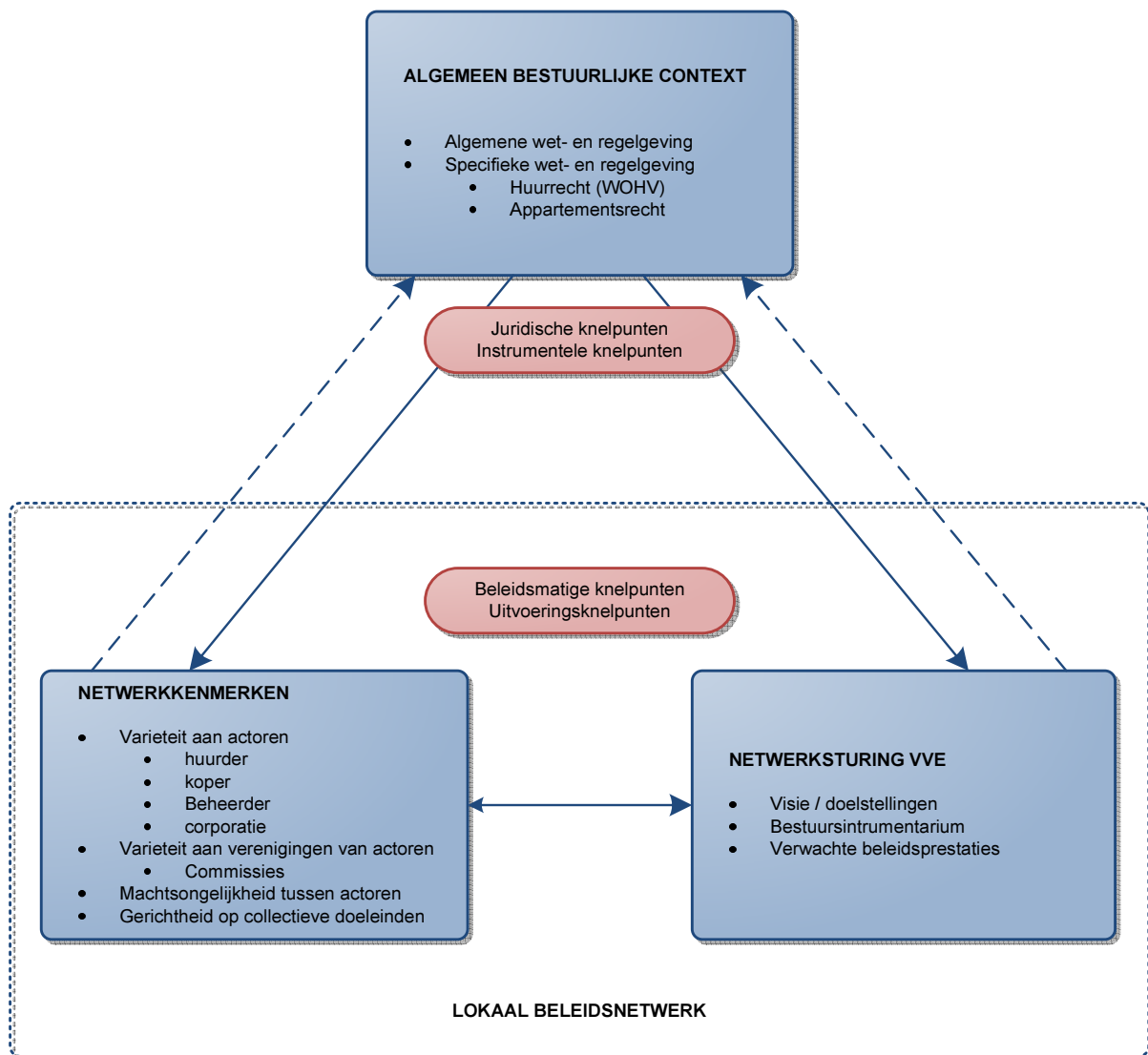
- een sturende actor te weinig expliciteert in welke richting hij wil sturen,
- te weinig vrijheid van handelen heeft en/of een tekort aan instrumenten ervaart om het gedrag van anderen te beïnvloeden in de gewenste richting
- een beleidsvisie ontbreekt op basis waarvan heldere keuzen kunnen worden gemaakt; de instrumenten ontbreken geheel of zijn niet doelmatig doeltreffend, zodat de kosten-batenbalans onevenwichtig wordt.

Knelpunten moeten worden gerelateerd aan de bestuurlijke context en de bestuurlijke omgeving van het beleidsnetwerk. Een belemmering in de uitvoering van het beleid wordt aangerekend als bestuurlijk knelpunt. Er wordt hier uitgegaan van het principe dat een actor onbelemmerd het beleid kan voeren dat hij wil. Daar waar zijn beleidsvrijheid wordt ingeperkt, rijzen vragen als: wie perkt die vrijheid in? Is die inperking legitiem en/of gelegitimeerd? Kortom: de algemeen-bestuurlijke context, het beschikbare bestuurlijke instrumentarium, de kenmerken en ambities van de sturende actor, de positie van de actoren in het netwerk, hun onderlinge verscheidenheid, de besluitvormings- en bestuurscultuur, en de verdeling van deskundigheid over relevante actoren zijn allen eigenschappen die relevant zijn voor de interpretatie van gevonden belemmeringen.

Knelpunten zijn te onderscheiden in 4 verschillende typen (Gilsing, et al., 2000):

1. Juridische knelpunten vloeien voort uit de bestaande wet- en regelgeving dan wel uit de afwezigheid daarvan. Daardoor ontbreekt het actoren aan instrumenten om beleid uit te voeren. In de schematische weergaven van de bestuurlijke knelpunten betreft dit de relaties tussen de algemeen-bestuurlijke context en het lokale netwerk. Een voorbeeld van belemmerende wet- en regelgeving vormt de 70% norm welke een soepele en efficiënte renovatie van een gemengd complex kan verhinderen.
2. Instrumentele knelpunten is de noemer voor vele knelpunten, maar in het algemeen kan worden gezegd dat zij zich manifesteren in de organisatie van het beleid en in het beleidsproces. Ook dit type knelpunten betreft de relatie tussen de algemeen-bestuurlijke context en het lokale netwerk. Onduidelijke taakstellingen, onduidelijkheid in de taakverdeling tussen verschillende bestuurslagen, gebrek aan financiële middelen, het binden van het handelen van actoren aan bepaalde voorwaarden zijn voorbeelden hiervan.

3. Beleidsmatige knelpunten vloeien voort uit het beleid zelf: op inhoudelijke gronden komt een visie tot stand en worden keuzen gemaakt waarin niet iedere betrokken actor zich kan vinden en waardoor sommige actoren in hun beleidshandelen worden beknot. In die betekenis is een beleidsvisie te beschouwen als een sturingsinstrument. Ook de afwezigheid van een beleidsvisie kan tot knelpunten aanleiding geven, omdat iedere actor de eigen belangen centraal blijft stellen. Dit type knelpunten is te situeren binnen het lokale netwerk en betreft de relatie tussen de sturingsrol van de sturende actor (corporatie, VvE beheer) en de kenmerken van de overige netwerkactoren.
4. Uitvoeringsknelpunten manifesteren zich in de praktijk van het uitvoerende werk: capaciteitstekort, tekort aan professionele werkers, onvoldoende bereik van de doelgroep, weinig tot geen samenwerking tussen instellingen, weinig tot geen informatie-uitwisseling, en dergelijke. Ook deze knelpunten zijn te plaatsen binnen het lokale netwerk.



Figuur 5 - Classificatie knelpunten

5.2 Bestaande knelpunten

In de bestaande literatuur zijn er recentelijk resultaten verschenen van drie onderzoeken met betrekking tot knelpunten in gemengde complexen. Het betreft de afstudeerscriptie van van der Vleuten naar knelpunten in de praktijk in het appartementsrecht voor woningcorporaties in het geval van gemengde complexen (van der Vleuten, 2009), het onderzoek van het SEV naar verschillende vormen van huurderparticipatie in gemengde complexen (SEV, 2012), alsmede de expertmeeting met als thema Gemengde Complexen, georganiseerd door VVERECHT.nl. Daarnaast zijn enkele artikelen (veelal juridisch) verschenen welke een knelpunt in gemengd beheer aankaarten. Uit deze bronnen kunnen we de volgende knelpunten uit herleiden, ingedeeld in 6 verschillende categorieën, te weten:

1. Huurrecht vs appartementsrecht
 - a. toepasselijkheid splitsingsreglement
 - b. overlast
 - c. zelf aangebrachte voorzieningen
 - d. renovatie en groot onderhoud
 - e. servicekosten
2. Betrekken van huurders in de VvE
3. Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE
4. Reservefonds
5. Direct ontstaan van de VvE
6. Taakverdeling

Huurrecht VS appartementsrecht - Toepasselijkheid splitsingsreglement

- Regels omtrent gebruik, beheer en onderhoud zijn volgens het appartementsrecht automatisch op de huurder van toepassing, maar volgens het huurrecht niet. Volgens het huurrecht (en het algemene overeenkomstenrecht) geldt slecht hetgeen bij het aangaan van de huurovereenkomst overeengekomen is. Als een corporatie verzuimd heeft een verklaring door de huurder te laten ondertekenen, kan de VvE strikt genomen de huurder het gebruik van de woning ontzetten (van der Vleuten, 2009).
- De corporatie komt voor een onoplosbaar probleem te staan als de VvE niet akkoord zou gaan met een verhuring, terwijl de corporatie gezien de woonruimteverdelingsregels de betreffende woning aan een aspirant-huurder niet mag weigeren. Bovendien gaat een eenmaal tot stand gekomen huurovereenkomst niet teniet wanneer de toestemming van de VvE niet verkregen wordt. De verhuurder kan dan aangesproken worden wegens wanprestatie (van der Vleuten, 2009).
- Heeft de corporatie de verklaring wel opgesteld en door de huurder laten ondertekenen, dan kan de corporatie indien nodig voor iedere later vastgestelde bepaling en voor iedere huurder de kantonrechter verzoeken te beslissen dat de bepaling ook ten aanzien van de betreffende huurder geldt. Als er sprake is van veel huurders en veel later vastgestelde bepalingen, dan kan dit resulteren in een erg omslachtig traject. Dit kan ondervangen worden door toepassing van het Modelreglement 2006. Hier moet dan natuurlijk wel naar verwezen worden in de ondertekende verklaring (van der Vleuten, 2009).

Huurrecht VS appartementsrecht - Overlast

- Juist bij hinder/overlast situaties is het van belang om alle bewoners binnen een gemengd complex op dezelfde wijze te behandelen en dus aan dezelfde regels te kunnen houden. Indien het zover komt dat een huurder het gebruik tot zijn woning wordt ontzegd door de VvE, ontstaat er een problematische situatie: het gehuurde mag niet meer worden gebruikt en de huurder kan dus geen woongenot genieten. Mertens (R.F.H. Mertens, 1989) noemt dit een huurovereenkomst zonder woonrecht. De appartementsrechtelijke ontzeggingsprocedure en de huurrechtelijke beëindigingsprocedure bestaan dus naast elkaar. Van der Vleuten (Koopman, 2013f) zegt dat feitelijk de huurder de verhuurder wanprestatie kan verwijten ook al is het zijn eigen schuld. De huurder kan wel gewoon de huurovereenkomst opzeggen maar natuurlijk wel met een opzegtermijn. De verhuurder zou een procedure moeten starten om de huurovereenkomst te stoppen. Van der Vleuten zou graag zien dat de verhuurder zich kan voegen in de procedure van de VvE opdat het gebruiksrecht en de huurovereenkomst tezamen worden aangevochten. Kortom: onduidelijkheid in geval van overlast tussen huurders en eigenaren. Waarom kan de VvE rechtstreeks tegen de huurder ageren en hoeft dat niet via de verhurende eigenaar? Wat gebeurt er met de huurovereenkomst? Na een actie van de VvE kan immers de huurovereenkomst niet teniet gaan. Het gebruik van het appartement wordt ontzegd, niet het huurrecht (van der Vleuten, 2009).

Huurrecht VS appartementsrecht - Zelf aangebrachte voorzieningen

- Voor alle betrokkenen in het veld (corporaties, huurders, huurderbelangenorganisaties, particuliere en institutionele beleggers, VvE-beheerders, juristen en politici) staat inmiddels vast dat het goed geweest zou zijn als het appartementsrecht en het huurrecht in het kader van de gemengde complexenproblematiek beter op elkaar waren afgestemd. Dat had de praktijk een hoop (kop-)zorgen bespaard (Nijenhof, 2012). De verschillen tussen het appartementsrecht en het huurrecht komen vooral naar voren bij zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's). Huurders hebben het 'klusrecht' maar de wijzigingen aan het gemeenschappelijke gedeeltes brengen namelijk met zich dat ook het onderhoud onder de verantwoordelijkheid van de VvE komt te vallen en de kosten daarvan dus voor alle in de splitsing betrokken eigenaren komen. In de praktijk zien hier nog geen voorbeelden van overigens dus dit is een theoretisch probleem.
- Als de verhuurder (bepaalde) wijzigingen aan de buitenzijde contractueel niet heft uitgesloten, zal de verhuurder wijzigingen die zonder noemenswaardige kosten ongedaan gemaakt of verwijderd kunnen worden, moeten gedogen. Dat kan in strijd komen met het splitsingsreglement als daar afspraken zijn gemaakt over dergelijke wijzigingen (van der Vleuten, 2009).
- Lang niet iedere huurder zal er aan denken om de VvE van een aangebrachte wijziging op de hoogte te stellen als hij voor deze wijziging geen toestemming van de verhuurder nodig heeft. Wijzigingen in de waarde van het onroerend goed moeten doorgegeven worden aan de verzekeraar (van der Vleuten, 2009).

Huurrecht VS appartementsrecht - Renovatie en groot onderhoud

Ook bij groot onderhoud van het gemeenschappelijk eigendom en renovatie ligt de verhuurder mogelijk in een spagaat. Er zijn daar twee situaties te onderscheiden:

- Enerzijds de situatie waarbij er een gebrek is in de zin van artikel 7:204 lid 2 BW en de VvE daarop niet snel genoeg reageert en anderzijds de situatie dat de VvE wil gaan renoveren of groot onderhoud uit wil laten voeren (Nijenhof, 2012). Bij het eerste geval krijgt de verhuurder te maken met een huurder die acties tegen hem instelt vanwege achterblijvend onderhoud, met als gevolg dat de verhuurder zich in een lastige positie bevindt wanneer het bestuur van de VvE het onderhoud niet snel genoeg oppakt. Als een van de eigenaren dient de corporatie de weg van de VvE te bewandelen (van der Vleuten, 2009). Deze vergadering wordt doorgaans eens in het jaar gehouden en dit verstraft het proces zodoende aanzienlijk.
- In het tweede geval dient aan de 70% norm te worden voldaan (n.b. 70% van de huurders moet instemmen met een renovatie, niet 70% van de bewoners). Zodoende kan het voorkomen dat de VvE een renovatie wil uitvoeren maar de corporatie dat niet kan verantwoorden aan zijn huurders. De verhuurder zal dan moeten verzoeken om vernietiging van het besluit middels artikel 51 MR 2006 (van der Vleuten, 2009).

Huurrecht VS appartementsrecht - Servicekosten

- Ook komen de verschillen tussen het huurrecht en appartementsrecht aan de orde bij kwesties die betrekking hebben op wijziging en afrekening van servicekosten. Wat betreft de afrekening wordt volstaan met de opmerking dat veel VvE's slechts eenmaal per jaar vergaderen. Die vergadering is niet zelden in de laatste maanden van het jaar. In dat geval heeft de verhuurder het probleem dat hij nog niet kan voldoen aan artikel 7:259 lid 2 BW. Hierin staat dat de verhuurder de huurder elk jaar, uiterlijk zes maanden na het verstrijken van een kalenderjaar, een naar de soort uitgesplitst overzicht van de in dat kalenderjaar in rekening gebrachte servicekosten, met vermelding van de wijze van berekening daarvan, verstrekt. Kortom, er moet worden afgerekend maar het kan nog niet (Nijenhof, 2012).
- Daarnaast is de verhuurder van een appartementsrecht jegens de huurder gebonden aan de wettelijke bepaling ter zake huur en verhuur. De 70% welke behaalt dient te worden geldt ook voor de servicekosten. Artikel 7:261 lid 2 BW geldt niet alleen voor verhuurders die uit eigen beweging het servicepakket willen wijzigen maar ook voor wijzigingen die voortkomen uit een besluit van een VvE. Het gaat dus om de wijziging, en niet of aan die wijziging een zelfstandig besluit ten grondslag ligt van de verhuurder of van een VvE. De oplossing is in ieder geval niet om in de algemene huurvoorwaarden een bepaling op te nemen dat een huurder die in een gemengd complex woont gebonden is aan een wijziging van de servicekosten als de VvE aldus besluit, zo heeft het gerechtshof in Den Haag gevonnen (van der Vleuten, 2009).

Betrekken van huurders in de VvE

- De huurder van een appartement is huurder van het desbetreffende gedeelte van de onroerende zaak, en niet van het appartementsrecht. De huurder heeft dus geen toegang tot de vergadering van de VvE en heeft daar ook geen stemrecht, ook niet als het zijn belang raakt. In gemengde complexen moet bij de besluitvorming dus alles dubbel: et de VvE en met de huurders (van der Vleuten, 2009).

Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE

- Veel corporaties hebben vanwege beheer-overwegingen het beleid om altijd ten minste 51% van het eigendom in eigen hand te behouden. Uit het modelreglement 2006 blijkt echter dat een dergelijke meerderheid onvoldoende is bij besluiten waar

een gekwalificeerde meerderheid of unanimiteit van stemmen noodzakelijks is. Dit zijn, uiteraard, juist de besluiten over onderhoud of financiën waar de corporatie graag invloed op uit wil oefenen. Ook met een grotere meerderheid staat het, gezien de jurisprudentie, niet vast dat de corporatie haar wil kan doordrukken (van der Vleuten, 2009).

Reservefonds

- Sinds de invoering van het nieuwe appartementsrecht in 2005, is het aanhouden van een reservefonds verplicht ten behoeve van groot onderhoud. De hoogte van dit reservefonds staat niet vast. Desalniettemin betekent dit, met name voor corporaties en andere groot verhuurders, een forse daling in de liquiditeit. Corporaties blijken weigerachtig te zijn deze verplichting te voldoen (Nijenhof, 2012). Nadat gesplitst is, maar voordat het eerste appartement verkocht is, zal de corporatie veelal geen reservefonds hebben gecreëerd. Dat is ook logisch, de exploitatie van het gesplitste complex gaat nog op in het gehele portfolio beheer van de corporatie. Nadat de eerste appartementen verkocht zijn, dient er wel daadwerkelijk geld in een reservefonds gestort te worden. Het vermogen wat hiervoor beschikbaar wordt gesteld zal over het algemeen slecht renderen. De corporatie heeft er dus belang bij de middelen in de gewone bedrijfsvoering te kunnen betrekken en het reservefonds wel administratief maar niet feitelijk in stand te houden (van der Vleuten, 2009).

Direct ontstaan van de VvE

- Formeel gezien zijn corporaties, in geval van een gesplitst complex, verplicht om jaarlijks te vergaderen en jaarstukken op te maken, ook al zijn er nog geen appartementen verkocht. Dit gebeurt lang niet altijd en geeft tot noch toe geen onoverkomelijke problemen (van der Vleuten, 2009).

Taakverdeling

- Vaak is het administratief (en technisch) beheer van een VvE met (veel) corporatiewoningen in handen van een VvE-beheerder die rechtstreeks gelieerd is aan de woningcorporatie. Dat kan leiden tot interne conflicten. Niet zelden wordt de corporatie verweten haar positie te gebruiken (lees: misbruiken). De jurisprudentie neemt machtsmisbruik van een grooteigenaar (veelal dus een corporatie) niet snel aan maar er kan sprake zijn van een schending van de redelijkheid en billijkheid (Nijenhof, 2012).
- De grooteigenaar is zich niet afdoende bewust van haar positie, de variëteit aan belangen die zij behartigt en de mogelijkheden om die belangen waar mogelijk gescheiden te houden (VvERecht.nl, 2012a).
- De kennis en kunde van de particuliere appartementseigenaar van een gemengd complex is onvoldoende (VvERecht.nl, 2012a).
- Onduidelijkheid over rol corporatie. Deze lijkt alles voor het zeggen te hebben door als verkopende partij, verhurende partij, beherende partij, onderhoudende partij op te treden. Wie is waarvoor verantwoordelijk en bij wie kun je terecht? (Nieuwenhoven, 2010).

Wanneer we de eerder genoemde classificering van knelpunten van Gilsing (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig, uitvoerings) toepassen op de in de literatuur geconstateerde

knelpunten, kunnen we het volgende schema opstellen. Ten behoeve van de leesbaarheid is het schema eveneens te vinden in bijlage O.5.

	Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoerings
Huurrecht VS appartementsrecht - Toepasselijkheid splitsingsreglement				
Regels omtrent gebruik, beheer en onderhoud zijn volgens het appartementsrecht automatisch op de huurder van toepassing, maar volgens het huurrecht niet.	x			
De corporatie komt voor een onoplosbaar probleem te staan als de VvE niet akkoord zou gaan met een verhuuring, terwijl de corporatie gezien de woonruimteverdelingsregels de betreffende woning aan een aspirant-huurder niet mag weigeren.	x			
De corporatie kan voor iedere later vastgestelde bepaling in het splitsingsreglement en voor iedere huurder de kantonrechter verzoeken te beslissen dat de bepaling ook ten aanzien van de betreffende huurder geldt. Als er sprake is van veel huurders en veel later vastgestelde bepalingen, dan kan dit resulteren in een erg omslachtig traject.		x		
Huurrecht VS appartementsrecht - Overlast				
Onduidelijkheid in geval van overlast tussen huurders en eigenaren.	x			
Huurrecht VS appartementsrecht - Zelf aangebrachte voorzieningen				
Het appartementsrecht en het huurrecht zouden in het kader van de gemengde complexenproblematiek beter op elkaar moten zijn afgestemd. De verschillen tussen het appartementsrecht en het huurrecht komen vooral naar voren bij zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's).	x			
Als de verhuurder (bepaalde) wijzigingen aan de buitenzijde contractueel niet heft uitgesloten, zal de verhuurder wijzigingen die zonder noemenswaardige kosten ongedaan gemaakt of verwijderd kunnen worden, moeten gedogen. Dat kan in strijd komen met het splitsingsreglement als daar afspraken zijn gemaakt over dergelijke wijzigingen.	x	x		
Wijzigingen in de waarde van het onroerend goed moeten doorgegeven worden aan de verzekeraar.		x		x
Huurrecht VS appartementsrecht - Renovatie en groot onderhoud				
Er is een gebrek in de zin van artikel 7:204 lid 2 BW en de VvE reageert daarop niet snel genoeg met als gevolg dat de verhuurder zich in een lastige positie bevindt.	x	x		
De VvE wil een renovatie wil uitvoeren maar de corporatie kan dat niet verantwoorden aan zijn huurders (70% norm)	x	x		
Huurrecht VS appartementsrecht - Servicekosten				
De servicekosten moet worden afgerekend maar het kan nog niet	x	x		
De VvE wil de servicekosten verhogen maar de corporatie kan dat niet verantwoorden aan zijn huurders (70% norm).	x	x		
Betrekken van huurders in de VvE				
In gemengde complexen moet bij de besluitvorming dus alles dubbel: et de VvE en met de huurders.	x	x		
Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE				
Ook met een grotere meerderheid staat het, gezien de jurisprudentie, niet vast dat de corporatie haar wil kan doordrukken.	x	x		
Reservefonds				
Het aanhouden van een reservefonds is verplicht. De corporatie heeft er belang bij de middelen in de gewone bedrijfsvoering te kunnen betrekken en het reservefonds wel administratief maar niet feitelijk in stand te houden	x	x	x	
Direct ontstaan van de VvE				
Corporaties zijn in geval van een gesplitst complex verplicht om jaarlijks te vergaderen en jaarstukken op te maken, ook al zijn er nog geen appartementen verkocht.		x		
Taakverdeling				
Vaak is het administratief (en technisch) beheer van een VvE met (veel) corporatiewoningen in handen van een VvE-beheerder die rechtstreeks gelieerd is aan de woningcorporatie. Dat kan leiden tot interne conflicten. Niet zelden wordt de corporatie verweten haar positie te gebruiken (lees: misbruiken).			x	
De grote eigenaar is zich niet afdoende bewust van haar positie, de variëteit aan belangen die zij behartigt en de mogelijkheden om die belangen waar mogelijk gescheiden te houden.		x		
De kennis en kunde van de particuliere appartements-eigenaar van een gemengd complex is onvoldoende		x		
Onduidelijkheid over rol corporatie.		x		
	12	14	2	1

Figuur 6 - Verkleinde weergave bijlage O.5

6 Beantwoording deelvragen en formulering hypothesen

Zoals vermeld in hoofdstuk 1 is het van belang de deelvragen te beantwoorden alvorens de hoofdvraag te kunnen beantwoorden. In dit hoofdstuk zullen de deelvragen stuk voor stuk bondig worden beantwoord aan de hand van de kennis verkregen uit de literatuur studie. Vervolgens zullen hypothesen opgesteld worden welke getoetst zullen worden in het empirische onderdeel van dit onderzoek.

6.1 Deelvraag 1 - Wat zijn gemengde wooncomplexen en waarin verschillen zij ten opzichte van ongemengde complexen?

Zoals beschreven in hoofdstuk 1.3 dient een wooncomplex geïnterpreteerd te worden als een wooncomplex als bedoeld in de Wet op het overleg huurders verhuurder (A.H. Korthals, 1998). Deze definieert een wooncomplex als *een verzameling van ten minste 25 in elkaars nabijheid gelegen woongelegenheden welke financieel, administratief, qua bouwwijze of anderszins een eenheid vormen*. Dit komt in de volksmond neer op een appartementengebouw of, en zeker in het geval van sociale woningbouw, een flatgebouw.

Zoals vermeld in hoofdstuk 1.3 dienen er in het complex *woongelegenheden te zijn verkocht alsmede woningen te worden verhuur* om het wooncomplex een gemengd wooncomplex te maken. Echter, om dit mogelijk te maken dient het wooncomplex opgesplitst te zijn in

appartementenrechten, zoals ook vermeld in hoofdstuk 3.3. Het opsplitsen van een gebouw in meerdere appartementenrechten is een cruciaal onderdeel van het gemengde complex. In tegenstelling tot verhuur, kunnen afzonderlijke appartementen namelijk alleen worden verkocht in een gebouw wanneer het appartementenrecht is ‘gesplitst’ in afzonderlijke woningen. Het pand dient hiervoor bij notariële akte te zijn opgedeeld in zelfstandige eenheden die in grootte kunnen verschillen en die vervolgens per stuk kunnen worden verkocht. Daarnaast zijn er bij flatwoningen altijd gedeelde eigendommen, zoals de scheidingsmuren, verdiepingsvloeren, trappenhuis, fundering. Deze gedeelde eigendommen zijn noodzakelijkerwijs onderdeel zijn van andermans onroerende zaak. Omdat het niet mogelijk is een flatwoning te gebruiken zonder tevens andere delen van het gebouw te gebruiken (de grond, het trappenhuis, fundering, etc.) is een flatwoning een onzelfstandige deel van het gebouw. Zodoende gaat men ervan uit in het Nederlands recht dat een eigenaar van een appartementenrecht geen eigenaar is van het voor afzonderlijke bewoning bestemde gedeelte, maar mede-eigenaar is van het gehele gebouw, terwijl aan dit recht van mede-eigendom een zakelijk gebruiksrecht verbonden is met betrekking tot de privé woning. Een appartementenrecht is zodoende een aandeel in de eigendom van een gebouw met toebehoren en de daarbij behorende grond met toebehoren, in welk aandeel is begrepen de bevoegdheid tot het uitsluitend gebruik van bepaalde gedeelten van het gebouw (de zogenaamde privé-gedeelten), alsmede het medegebruik van de overige gedeelten (de gemeenschappelijke gedeelten).

Al deze zaken staan duidelijk omschreven in de splitsingsakte. De splitsingsakte is de wettelijk verplichte juridische basis van het appartementencomplex. De splitsingsakte bestaat uit drie onderdelen, te weten de beschrijving van het onroerend goed, het splitsingsreglement en ten derde de statuten.

Het beheer over de gemeenschappelijke gedeelten en zaken van de gemeenschap in een gemengd wooncomplex is in handen van de VvE. De VvE beslist op basis van een meerderheid van stemmen in de vergadering van eigenaren over de exploitatie en het onderhoud van de gemeenschappelijke gedeelten van het appartementencomplex. Om die reden zijn alle appartementseigenaren van rechtswege automatisch lid van de VvE zodra er een splitsingsakte wordt opgetekend door de notaris.

Wanneer er in een wooncomplex zowel woningen zijn verhuurd als verkocht hebben we te maken met drie verschillende actoren, te weten de verhuurder, de huurder alsmede de eigenaar-gebruiker. Daarnaast is het eerder regel dan uitzondering dat in grote gemengde complexen het VvE beheer wordt uitbesteed aan een onafhankelijke externe beheerder. Dit brengt het totaal van hoofdzakelijke actoren naar 4 stuks. Hierin is een duidelijk onderscheid tussen ongemengde complexen te zien.

Tabel 3- Belanghouders gemengde complexen

<i>100% koop complex</i>	<i>100% huur complex</i>	<i>Gemengde complex</i>
<i>Eigenaar-gebruiker</i>	<i>Corporatie</i>	<i>Corporatie</i>
<i>Beheerder</i>	<i>Huurder</i>	<i>Huurder</i>
	<i>Beheerder</i>	<i>Eigenaar-gebruiker</i>
		<i>Beheerder</i>

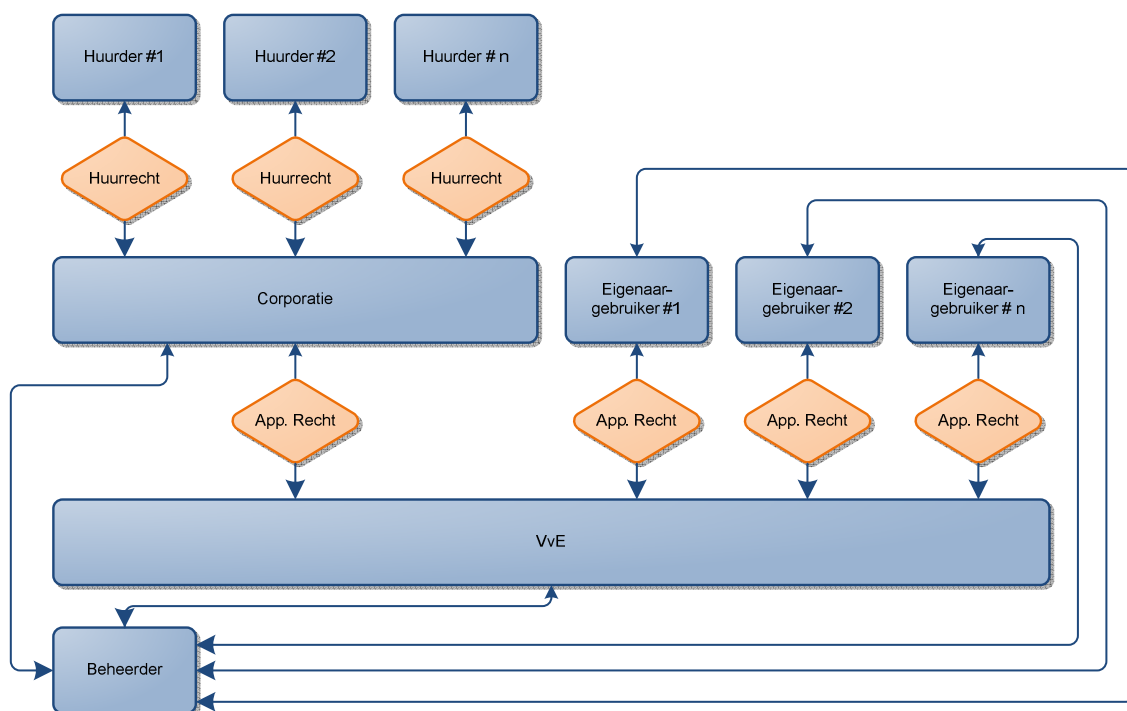
Een gemengd complex verschilt dus ten opzichte van een koop complex in het aantal verschillende typen actoren en het feit dat tussen hen minimaal een verhuurder en een huurder zit.

Een gemengd complex verschilt ten opzichte van een volledig huur complex wederom in het aantal verschillende typen actoren alsmede het feit dat het complex is gesplitst in afzonderlijke appartementsrechten. Een kanttekening bij deze laatste eigenschap is natuurlijk dat het wel mogelijk is dat een verhuurder het complex reeds heeft gesplitst terwijl er nog steeds enkel appartementen worden verhuurd.

6.2 Deelvraag 2 - Wie zijn de belanghouders in een gemengd complex en hoe verhouden zij zich tot elkaar?

Zoals aangegeven zijn er 4 hoofd actoren aan te wijzen in een gemengd complex, te weten de verhuurder (corporatie), huurder, eigenaar-gebruiken en de beheerder. Daarnaast is de VvE de vereniging van de eigenaren (de verhuurder en de afzonderlijke particuliere eigenaren) in een gemengd complex. De VvE dient absoluut meegenomen te worden in het overzicht van belanghouders. De VvE neemt immers ook gewoon deel aan het economisch verkeer en heeft zijn eigen machten en verplichtingen.

De verhouding tussen de verschillende actoren kan als volgt schematisch worden weergegeven:



Figuur 7 - Juridisch model 3

6.3 Deelvraag 3 - Wat zijn de knelpunten van bestuursmatige aard in gemengde complexen en hoe zijn deze te classificeren?

Zoals vermeld in hoofdstuk 5.2, kunnen we verschillende knelpunten uit de literatuur herleiden. Deze hebben betrekking op de volgende thema's:

1. Huurrecht vs appartementsrecht
 - a. toepasselijkheid splitsingsreglement
 - b. overlast
 - c. zelf aangebrachte voorzieningen
 - d. renovatie en groot onderhoud
 - e. servicekosten
2. Betrekken van huurders in de VvE
3. Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE
4. Reservefondsen
5. Direct ontstaan van de VvE
6. Taakverdeling

Knelpunten zijn vervolgens te onderscheiden in 4 verschillende typen (Gilsing, et al., 2000):

1. Juridische knelpunten vloeien voort uit de bestaande wet- en regelgeving dan wel uit de afwezigheid daarvan. Daardoor ontbreekt het actoren aan instrumenten om beleid uit te voeren. In de schematische weergaven van de bestuurlijke knelpunten betreft dit de relaties tussen de algemeen-bestuurlijke context en het lokale netwerk. Een voorbeeld van belemmerende wet- en regelgeving vormt de 70% norm welke een soepele en efficiënte renovatie van een gemengd complex kan verhinderen.
2. Instrumentele knelpunten is de noemer voor vele knelpunten, maar in het algemeen kan worden gezegd dat zij zich manifesteren in de organisatie van het beleid en in het beleidsproces. Ook dit type knelpunten betreft de relatie tussen de algemeen-bestuurlijke context en het lokale netwerk. Onduidelijke taakstellingen, onduidelijkheid in de taakverdeling tussen verschillende bestuurslagen, gebrek aan financiële middelen, het binden van het handelen van actoren aan bepaalde voorwaarden zijn voorbeelden hiervan.
3. Beleidsmatige knelpunten vloeien voort uit het beleid zelf: op inhoudelijke gronden komt een visie tot stand en worden keuzen gemaakt waarin niet iedere betrokken actor zich kan vinden en waardoor sommige actoren in hun beleidshandelen worden beknot. In die betekenis is een beleidsvisie te beschouwen als een sturingsinstrument. Ook de afwezigheid van een beleidsvisie kan tot knelpunten aanleiding geven, omdat iedere actor de eigen belangen centraal blijft stellen. Dit type knelpunten is te situeren binnen het lokale netwerk en betreft de relatie tussen de sturingsrol van de sturende actor (corporatie, VvE beheer) en de kenmerken van de overige netwerkactoren.
4. Uitvoeringsknelpunten manifesteren zich in de praktijk van het uitvoerende werk: capaciteitstekort, tekort aan professionele werkers, onvoldoende bereik van de doelgroep, weinig tot geen samenwerking tussen instellingen, weinig tot geen informatie-uitwisseling, en dergelijke. Ook deze knelpunten zijn te plaatsen binnen het lokale netwerk.

Wanneer we de eerder genoemde classificering van knelpunten van Gilsing (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig, uitvoerings) toepassen op de in de literatuur geconstateerde knelpunten, kunnen we het volgende schema opstellen (zie ook bijlage O.5):

	Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoerings
Huurrecht VS appartementsrecht - Toepasselijkheid splitsingsreglement				
Regels omtrent gebruik, beheer en onderhoud zijn volgens het appartementsrecht automatisch op de huurder van toepassing, maar volgens het huurrecht niet.	x			
De corporatie komt voor een onoplosbaar probleem te staan als de VvE niet akkoord zou gaan met een verhuuring, terwijl de corporatie gezien de woonruimteverdelingsregels de betreffende woning aan een aspirant-huurder niet mag weigeren.	x			
De corporatie kan voor iedere later vastgestelde bepaling in het splitsingsreglement en voor iedere huurder de kantonrechter verzoeken te beslissen dat de bepaling ook ten aanzien van de betreffende huurder geldt. Als er sprake is van veel huurders en veel later vastgestelde bepalingen, dan kan dit resulteren in een erg omslachtig traject.		x		
Huurrecht VS appartementsrecht - Overlast				
Onduidelijkheid in geval van overlast tussen huurders en eigenaren.	x			
Huurrecht VS appartementsrecht - Zelf aangebrachte voorzieningen				
Het appartementsrecht en het huurrecht zouden in het kader van de gemengde complexenproblematiek beter op elkaar moten zijn afgestemd. De verschillen tussen het appartementsrecht en het huurrecht komen vooral naar voren bij zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's).	x			
Als de verhuurder (bepaalde) wijzigingen aan de buitenzijde contractueel niet heft uitgesloten, zal de verhuurder wijzigingen die zonder noemenswaardige kosten ongedaan gemaakt of verwijderd kunnen worden, moeten gedogen. Dat kan in strijd komen met het splitsingsreglement als daar afspraken zijn gemaakt over dergelijke wijzigingen.	x	x		
Wijzigingen in de waarde van het onroerend goed moeten doorgegeven worden aan de verzekeraar.		x		x
Huurrecht VS appartementsrecht - Renovatie en groot onderhoud				
Er is een gebrek in de zin van artikel 7:204 lid 2 BW en de VvE reageert daarop niet snel genoeg met als gevolg dat de verhuurder zich in een lastige positie bevindt.	x	x		
De VvE wil een renovatie wil uitvoeren maar de corporatie kan dat niet verantwoorden aan zijn huurders (70% norm)	x	x		
Huurrecht VS appartementsrecht - Servicekosten				
De servicekosten moet worden afgerekend maar het kan nog niet	x	x		
De VvE wil de servicekosten verhogen maar de corporatie kan dat niet verantwoorden aan zijn huurders (70% norm).	x	x		
Betrekken van huurders in de VvE				
In gemengde complexen moet bij de besluitvorming dus alles dubbel: et de VvE en met de huurders.	x	x		
Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE				
Ook met een grotere meerderheid staat het, gezien de jurisprudentie, niet vast dat de corporatie haar wil kan doordrukken.	x	x		
Reservefonds				
Het aanhouden van een reservefonds is verplicht. De corporatie heeft er belang bij de middelen in de gewone bedrijfsvoering te kunnen betrekken en het reservefonds wel administratief maar niet feitelijk in stand te houden	x	x	x	
Direct ontstaan van de VvE				
Corporaties zijn in geval van een gesplitst complex verplicht om jaarlijks te vergaderen en jaarstukken op te maken, ook al zijn er nog geen appartementen verkocht.		x		
Taakverdeling				
Vaak is het administratief (en technisch) beheer van een VvE met (veel) corporatiewoningen in handen van een VvE-beheerder die rechtstreeks gelieerd is aan de woningcorporatie. Dat kan leiden tot interne conflicten. Niet zelden wordt de corporatie verweten haar positie te gebruiken (lees: misbruiken).			x	
De grooteigenaar is zich niet afdoende bewust van haar positie, de variëteit aan belangen die zij behartigt en de mogelijkheden om die belangen waar mogelijk gescheiden te houden.		x		
De kennis en kunde van de particuliere appartementseigenaar van een gemengd complex is onvoldoende		x		
Onduidelijkheid over rol corporatie.		x		
	12	14	2	1

Figuur 8 - Verkleinde weergave bijlage O.5

6.4 Hypothesen

Aan de hand van de ervaring en kennis opgedaan in het theoretisch kader, kunnen verschillende hypothesen geformuleerd worden welke getoetst zullen worden in het empirische onderdeel van dit onderzoek.

1. Er zijn momenteel diverse corporaties in Nederland bezig met verschillende pilots waarin geëxperimenteerd wordt met nieuwe varianten op het gemengd beheer. Deze varianten verschillen met name in de hoeveelheid invloed huurders hebben in een gemengd complex middels commissies, verenigingen en (gelimiteerd) mandaat in de VvE en gemengde commissies. Men gaat er klaarblijkelijk van uit dat hier behoefte aan is onder de bewoners in gemengde complexen. Ik ben uiteraard benieuwd of dat daadwerkelijk het geval is. Zodoende de hypothese: De participatie van huurders in de beslis-kamer van VvE's staat hoog op de agenda bij corporaties maar er is hiervoor geen behoefte vanuit de bewoners van gemengde complexen.
2. Ten grondslag aan de tweede hypothese ligt de waarneming dat een gemengd complex een redelijk complexe samenkomst van actoren en hun belangen creëert.

Dit kan voor verwarring zorgen over de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende actoren. Er is geen complete duidelijkheid voor de verschillende actoren over de taken en verantwoordelijkheden van de andere actoren in gemengde complexen.

3. Gezien het feit er zowel huurders als kopers in een gemengd complex wonen, zijn er twee typen recht parallel naast elkaar van toepassing onder hetzelfde dak. Het is betwistbaar of deze goed samen kunnen werken. Zodoende de hypothese: Er is geen discrepantie tussen het huurrecht en appartementsrecht welke knelpunten creëert in gemengde complexen

Deel C - Empirisch Onderzoek

In dit derde deel van dit rapport wordt het empirisch onderzoek beschreven en geanalyseerd. Het empirische deel van het onderzoek is gesplitst in drie delen, te weten:

1. De verkennende expert interviews
2. De validerende expert interviews
3. De case studies

Verkennende expert interviews

In eerste instantie zijn er verkennende interviews afgenomen met professionals uit de praktijk. Hoofdzaak in de verkennende interviews was om zo veel als mogelijk ervaring en kennis van de expert naar voren te laten komen ten behoeve van het theoretisch kader en de formulering van de hypothesen.

Gesteld zou kunnen worden dat de verkennende interviews onderdeel zijn van het theoretisch kader daar de opgedane kennis daarvan een bijdrage heeft geleverd aan het theoretisch kader en zodoende niet thuishoren in dit (empirische) onderdeel van het onderzoek. M.a.w.: dat de verkennende interviews ondergebracht zouden moeten zijn in het theoretische deel B van het onderzoek. Dit is echter onjuist. De verkennende interviews hebben wellicht informatie hebben verzorgd ten behoeve van het theoretisch kader doch deze informatie is altijd ter aanvulling geweest op leidende literatuurstudie. De conclusies en hypothesen gegenereerd uit de literatuurstudie zijn derhalve volledig gebaseerd op de literatuurstudie en niet op de verkennende interviews.

Validerende expert interviews

Na formulering van de hypothesen en start van de eerste case studies, zijn verschillende validerende expert interviews afgenomen om de gegenereerde kennis uit de het theoretisch kader te toetsen aan de ervaringen van niet case-gerelateerde professionals uit de praktijk.

Case studies

Om te achterhalen wat de knelpunten zijn in de praktijk, is ervoor gekozen om verschillende complexen te onderwerpen aan een zogenaamd case study onderzoek en zodoende een kwalitatief onderzoek uit te voeren. Hierbij zijn de ervaringen van de verschillende partijen (huurder, koper, verhuurder en beheerder) in complexen met zowel huur- als koop appartementen naar voren gebracht door het houden van interviews. Door de ervaringen van deze verschillende mensen met elkaar te vergelijken is getracht knelpunten in deze complexen aan te wijzen.

7 Verkennende Expert Interviews

In eerste instantie zijn er verkennende interviews afgenomen met professionals uit de praktijk. Hoofdzaak in de verkennende interviews was om zo veel als mogelijk ervaring en kennis van de expert naar voren te laten komen. De informatie welke uit de interviews naar voren is gekomen, heeft de literatuurstudie en daarmee het theoretisch kader ondersteund. De verkennende expert interviews zijn opgenomen en genotuleerd. Direct na ieder interview is een samenvatting gemaakt aan de hand van de audio-opname en notulen.

Om het interview niet bij voorbaat al een kant op te sturen en nieuwe inzichten een kans te geven en bovenal de kennis van de expert naar voren te laten komen, zijn de interviews met de experts met opzet redelijk vrij en flexibel opgezet en er is geen strak interviewschema aangehouden. Het gebruikte interviewschema (indien aanwezig) en een samenvatting van

ieder interview kan worden nagelezen in de bijlagen (bijlagen A). Hieronder volgen per interview de belangrijkste bevindingen.

7.1 Interview – Drs. Jannie Komduur - Nederlandse Woonbond

Eigenschappen interview	
Interviewer	Christian Koopman
Respondent	Drs. Jannie Komduur - Senior Beleidsmedewerker Nederlandse Woonbond
Datum	8 maart 2012
Achtergrond	De Nederlandse Woonbond is de huurders belangenvereniging in Nederland en genereert belangrijke input voor woningcorporaties. Zij zijn bekend met de huidige wetgeving met betrekking tot huurders en behartigen de belangen voor deze groep.

Uit het verkennende interview met mevrouw Komduur zijn verschillende bevindingen naar voren gekomen. De samenvatting van het interview kan gevonden worden in bijlage A.1.2. Onderstaand worden eerst de voornaamste bevindingen puntsgewijs opgesomd. Vervolgens is voor ieder van die bevindingen geanalyseerd of deze een knelpunt betreffen welke specifiek voorkomt in gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval is, is het knelpunt verder geanalyseerd en gelinkt aan 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. Dit schema kan ook gevonden worden in bijlage A.1.4. De thema's zijn nader toegelicht in hoofdstuk 9.4.

Voornaamste bevindingen

- Huurders voelen zich tweederangs burgers. Kopers voelen zich meer of stralen dat in ieder geval uit. Of dat daadwerkelijk zo is weet de Woonbond niet maar huurders voelen dat kennelijk wel zo.
- De mogelijkheden van huurders om invloed uit te oefenen is heel laag. Wat er gebeurt in het complex; de gemeenschappelijke ruimte, de tuin, etc.
- Wanneer alles goed gaat is huurdersparticipatie laag.
- Huurders en kopers hebben dezelfde belangen, op het MJOP na.
- Huurders worden een stuk zuinig op het geld van een ander wanneer ze meer betrokken worden.
- De leefbaarheid is beter wanneer gezamenlijk besloten wordt.
- Het is juridisch geen enkel punt om het mandaat aan huurders te geven.
- Van begin van aan dienen zaken goed geregeld te worden.
- Corporatie heeft er baat bij goed te luisteren naar advies huurdersorganisatie.
- Bij bestaande complexen is het onderhoud een heikel punt waarmee de verhuurder in een spagaat kan komen.
- De tendens is dat er een minimaal onderhoudsbudget wordt aangehouden.
- Knelpunt in juridische kwestie wanneer verhuurder verplichting moet nakomen jegens huurder maar daarin door de VvE belemmert wordt.
- Knelpunt is dat de huurder en de VvE kunnen niet bij elkaar kunnen komen. De huurder heeft een probleem maar de VvE beslist en hij kan daar niet bij.
- Knelpunt bij de 70%-norm welke de corporatie in spagaat kan leggen.
- Gemengde complexen niet alleen bij corporaties. Ook veel private partijen.

- Omgang tussen huurders en kopers het meest maatschappelijk relevant.
- Knelpunten liggen zowel juridisch als sociaal.
- In gemengd complex veel partijen waarop de WOHV niet is ingericht.
- Er is behoefte aan extra inzicht op juridisch vlak.

Gemengd complex specifieke knelpunten

	Woningbouw	Onderhoud	Service	Overname	Kuiperwerkzaamheden	Aankoopformule	Verkoop	Participatie	Communicatie	Coöperatie	Bak cooperative	Bak beheerder	Bak VvE (beheerd 2)	Bak huurder	Bak koper	Beleggen	Woning O-kopen	Sociaal	Wettelijk	Wettelijke	Beleidsmatig	Uitvoering	
De mogelijkheden van huurders om invloed uit te oefenen is heel laag.	x	x									x		x						x	x	x		
Bij bestaande complexen is het onderhoud een hotel punt waarmee de verhuurder in een spagaat kan komen.		x										x	x						x	x	x		
De tendens is dat er een minimaal onderhoudsbudget wordt aangehouden.												x	x									x	
Knelpunt in juridische kwestie wanneer verhuurder verplichting moet nakomen jegens huurder maar daarin door de VvE belemmerd wordt.											x	x	x						x		x		
Knelpunt is dat de huurder en de VvE kunnen niet bij elkaar kunnen komen. De huurder heeft een probleem maar de VvE bestrijdt en hij kan daar niet bij.						x		x					x	x					x		x		
Knelpunt bij de 70% norm welke de coöperatie in spagaat kan leggen.							x				x	x	x	x	x				x		x		
In gemengd complex veel partijen waarop de WOHV niet is ingericht.	1	2	D	D	D	D	2	1	1	D	4	2	5	4	1	D	D	D	D	4	1	3	D

Figuur 9 - Verkleinde weergave bijlage A.1.4

7.2 Interview – Peter van Hemmen – Woonbron Delft

Eigenschappen interview	
Interviewer	Christian Koopman
Respondent	Peter van Hemmen – manager stad Woonbron
Datum	16 april 2012
Achtergrond	Het is alom bekend dat Woonbron met, naar eigen zeggen, succes het ‘Te Woon’ concept heeft geïmplementeerd in (enkele) van hun projecten sinds enkele jaren. Zodoende hebben zij al enkele jaren ervaring met gemengde complexen.

Uit het verkennende interview met de heer van Hemmen zijn verschillende bevindingen naar voren gekomen. De samenvatting van het interview kan gevonden worden in bijlage A.2.2. Onderstaand worden eerst de voornaamste bevindingen puntsgewijs opgesomd. Vervolgens is voor ieder van die bevindingen geanalyseerd of deze een knelpunt betreffen welke specifiek voorkomt in gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval is, is het knelpunt verder geanalyseerd en gelinkt aan 18 thema’s alsmede de 4 typen knelpunten. Dit schema kan ook gevonden worden in bijlage A.2.4. De thema’s zijn nader toegelicht in hoofdstuk 9.4.

Voornaamste bevindingen

- MGE kopers en traditionele kopers zijn een ander slag mensen.
- In het geval van Poptahof purper zijn de sociale problemen significant gedaald vanaf het moment van splitsen.
- De verschillende rechtssystemen in een gemengd complex botsen sporadisch. Wanneer ze botsen is dat op het vlak van servicekosten.
- Het beheer bij gemengde complexen is voornamelijk lastig op het gebied van dagelijks beheer m.b.t. taken en verantwoordelijkheden.

Gemengd complex specifieke knelpunten

	Beheer	Onderhoud	Service	Overlast	Elektronische berichten	Activiteiten	Uitnodig	Participatie	Communicatie	Contributie	Rol corporatie	Rol bewoner	Rol VvE (ambou?)	Rol huurder	Rol beheer	Wetgeving VvE	Sociaal	Juridisch	Intermediair	Beleidsmatig	Uitvoering	
De verschillende rechtssystemen in een gemengd complex botsen sporadisch. Wanneer ze botsen is dat op het vlak van servicekosten.			x																			
Het beheer bij gemengde complexen is voornamelijk lastig op het gebied van dagelijks beheer m.b.t. taken en verantwoordelijkheden.	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1

Figuur 10 - Verkleinde weergave bijlage A.2.4

7.3 Interview – Ron van Notten - Havensteder VvE diensten

Eigenschappen interview	
Interviewer	Christian Koopman
Respondent	Ron van Notten, manager VvE diensten Havensteder
Datum	6 juni 2012
Achtergrond	Havensteder heeft, net als Woonbron, een significant aandeel gemengde complexen. Daarnaast is de onafhankelijke dochter onderneming Havensteder VvE diensten vaak de aangewezen beheerder voor deze complexen.

Uit het verkennende interview met de heer van Notten zijn verschillende bevindingen naar voren gekomen. De samenvatting van het interview kan gevonden worden in bijlage A.3.2. Onderstaand worden eerst de voornaamste bevindingen puntsgewijs opgesomd. Vervolgens is voor ieder van die bevindingen geanalyseerd of deze een knelpunt betreffen welke specifiek voorkomt in gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval is, is het knelpunt verder geanalyseerd en gelinkt aan 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. Dit schema kan ook gevonden worden in bijlage A.3.4. De thema's zijn nader toegelicht in hoofdstuk 9.4.

Voornaamste bevindingen

- Communicatielijnen tussen beheer en corporatie waren te lang. Daarom is gekozen voor onafhankelijke afdeling binnen Havensteder welke zich richt op het VvE beheer.
- Knelpunt juridisch: grote discrepantie tussen huurrecht en appartementsrecht. Met name in servicepakket en Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAF).
- Knelpunt sociaal: Huurders worden gezien als tweederangs burgers en huurders voelen zich tweederangsburgers.
- Huurders worden/voel zich niet serieus genomen door VvE en corporatie. Uit zich juridisch.
- Knelpunt bij bevoegdheden/aansprakelijkheid verschillende actoren.
- Huurdersparticipatie belangrijk maar moet wel juridisch in lijn zijn met overlegwet en appartementsrecht. Participatie middels mandaat zoals Woonbron dit doet is juridisch niet mogelijk.
- Corporaties hebben onvoldoende kennis over VvE's met alle gevolgen van dien.
- Wetsvoorstellen negeren het bestaan van gemengde complexen.
- Huurdersbescherming is doorgeslagen. Daardoor zijn reglementen van VvE niet meer van toepassing.
- 70% norm moet worden veranderd naar 70% bewoners i.p.v. huurders.
- Havensteder VvE diensten heeft niet afdoende een eigen identiteit. Dat schept verwarring.

- Communicatieschijven zijn omslachtig en bureaucratisch maar de beste oplossing voor onafhankelijkheid en duidelijkheid.
- Participatie van huurders is wel degelijk het ei van columbus, los van burenruzies (die los je niet op met regeltjes).
- Huurders moeten geen toegang krijgen tot VvE vergadering
- Corporaties missen de kennis of durf om procedures te starten. Alleen procedures m.b.t. overlast en incasso.
- Nieuwbouw projecten zijn nog problematischer bij gemengde complexen want bij oplevering zijn er altijd problemen. Nu is dat een probleem van de VvE i.p.v. de corporatie alleen.
- Corporatie is bij gemengd complex vaak ook nog ontwikkeling wat resulteert in extra problemen i.v.m. aansprakelijkheid bij gebreken.
- Het al dan niet aanwezig zijn in verschil in belang van huurders en kopers is lastig te zeggen. Wellicht hebben huurders een kortere termijn belang doch dit gaat niet altijd op.
- Idealiter is er geen onderscheid meer tussen huur en appartementsrecht: je bent gewoon bewoner
- Idealiter is er geen klassenverschil gevoel meer
- Idealiter mogen alle bewoners meebeslissen over de dingen die hen aangaan
- Idealiter snapt Den Haag dat er gemengde complexen zijn en maakt het corporatie niet onnodig moeilijk

Gemengd complex specifieke knelpunten

	Wettelijke	Overheid	Service	Overlast	Wettelijke aansprakelijkheid	Aansprakelijkheid	Wettelijk	Participatie	Communicatie	Concluse	Rol corporatie	Rol huurder	Rol VvE (huurder)	Rol huurder	Rol koper	Beleggen	Huurders v.o.kopers	Concluse	Huurrecht	Intercommerciële	Wettelijke	Overlast	
Knelpunt juridisch: grote discrepantie tussen huurrecht en appartementsrecht. Met name in gemeentelijk en Zelf Aangezochte Voorzieningen (ZAV).	x	x	x																				
Huurders worden/voel zich niet serieus genomen door VvE en corporatie. Uit zich juridisch.					x			x		x			x	x	x								
Knelpunt bij bevoegdheden/aansprakelijkheid verschillende actoren.																							
Huurdersparticipatie belangrijk maar moet wel juridisch in lijn zijn met overlegwet en appartementsrecht. Participatie middels mandaat zoals Woonbron dit doet is juridisch niet mogelijk.						x	x																
Corporaties hebben onvoldoende kennis over VvE's					x					x													
Wetvoorstellen negeren het bestaan van gemengde complexen.																							
Huurdersbescherming is doorgeplaatst. Daardoor zijn reglementen van VvE niet meer van toepassing.													x		x								
70% norm moet worden veranderd naar 70% bewoners i.p.v. huurders.								x															
Huurlidder VvE diensten heeft met afdoende eigen identiteit. Dit scheidt verwarring.									x	x													
Corporaties missen de kennis of durf om procedures te starten. Alleen procedures m.b.t. overlast en incasso.					x					x													
Nieuwbouw projecten zijn nog problematischer bij gemengde complexen want bij oplevering zijn er altijd problemen en nu is dat een probleem van de VvE i.p.v. de corporatie alleen.											x		x										
Corporatie is bij gemengd complex vaak ook nog ontwikkelaar wat resulteert in extra problemen i.v.m. aansprakelijkheid bij gebreken.																							
	1	1	1	0	0	3	1	2	2	1	5	1	1	4	1	3	0	0	2	4	1	3	

Figuur 11 - Verkleinde weergave bijlage A.3.4

7.4 Interview – Mr. Mechteld van der Vleuten

Eigenschappen interview	
Interviewer	Christian Koopman
Respondent	Mr. Mechteld van der Vleuten
Datum	8 maart 2012
Achtergrond	Mechteld van der Vleuten is afgestudeerd op de knelpunten in gemengde complexen en heeft ervaring met advisering inzake splitsingen in appartementsrechten en het maken van splitsingsakten. Sinds 2011 is zij promovenda bij de Open Universiteit Nederland, op het onderwerp: 'wrijving ingemengde complexen'.

Uit het verkennende interview met mevrouw van der Vleuten zijn verschillende bevindingen naar voren gekomen. De samenvatting van het interview kan gevonden worden in bijlage

A.4.2. Onderstaand worden eerst de voornaamste bevindingen puntsgewijs opgesomd. Vervolgens is voor ieder van die bevindingen geanalyseerd of deze een knelpunt betreffen welke specifiek voorkomt in gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval is, is het knelpunt verder geanalyseerd en gelinkt aan 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. Dit schema kan ook gevonden worden in bijlage A.4.4. De thema's zijn nader toegelicht in hoofdstuk 9.4.

Voornaamste bevindingen

- Een corporatie welke gaat splitsen zou er goed aan doen om die splitsingsakte aan te passen op dat wat hij gewend is altijd af te spreken met zijn huurders. In de praktijk gebeurt dat niet altijd.
- *In het model is in 2006 opgenomen, anders dan het reglement van 92 art. 24, dat er in de huurovereenkomst opgenomen kan worden dat een huurder akkoord gaat met hetgeen staat in de splitsingsakte. Feit blijft dat de huurder akkoord moet gaan en de VvE bestuur op de hoogte moet zijn.*
- Uitspraak 2012 van de hoge raad rondom zaak Woonplaats tegen Ketler m.b.t. een schotelantenne is herbevestigd dat als een huurder in een gemengd complex is gekomen nadat het gesplitst is, dan gelden de bepalingen uit de splitsingsakte gewoon op die huurder. Of deze nu getekend heeft of niet.
- Soms gebruiken corporaties inderdaad de mogelijkheid tot het sturen van twee personen voor de twee petten van de corporaties naar een ALV.
- Er is bij de uitvoerende mensen van corporaties nog veel kennis te winnen
- Ik had verwacht dat huurders een hele volmacht wilde hebben.
- In complexen waar het heel gescheiden is en huurders bijvoorbeeld niet de vergadering in mogen, merk ik dat eigenaren zich superieur gaan voelen en dat huurders zich tweederangs gaan voelen
- In het huurrecht zouden een paar dingen moeten veranderen. Het appartementsrecht is wel ok doch het modelreglement zou ook aangepast mogen worden. Notarissen zijn over het algemeen niet heel blij met huurdersparticipatie.
- we zijn bezig met een annex op het modelreglement en we zijn in gesprek met het ministerie over een eventuele wetswijziging
- Ik vind huurdersparticipatie goed maar dan wel onder het motto 'alles of niets'. Al die tussenvormen met commissies e.d. is te lastig. Een beperkte invloed is ook lang niet zo motiverend.
- De kascommissie is onverenigbaar met voorzitter van de VvE.
- Bewonerscommissie is niet verplicht. Huurdersorganisatie wel.
- De VvE kan het gebruik van een appartement ontzeggen aan een huurder, maar laat daarmee de huurovereenkomst tussen huurder en verhuurder intact. De huurovereenkomst eindigt dus niet, maar de huurder mag het appartementsrecht niet meer gebruiken
- Ook al heeft een corporatie de meerderheid van de stemmen dan kan hij ze niet zomaar gebruiken. Je moet zichtbaar rekening houden met de belangen van de ander.
- In Amsterdam is overigens een maatwerkoplossing dat de grote eigenaar, doorgaans een woningcorporatie, nooit meer stemmen mag hebben dan de gezamenlijke anderen. Dit vind ik geen goede oplossing.

- Een ander foutje kan gevonden worden in art. 126 lid 4 van boek 5. Zolang tweederde deel van de appartementsrechten niet is overgedragen onmiddellijk na oprichting van de vereniging van eigenaars, gaat de vereniging van eigenaars geen overeenkomsten voor onderhoud aan met een langere looptijd dan een jaar. In sommige gevallen mag een corporatie dus nooit een langlopend contract aangaan.
- De kennis van bewoners over de taken en verantwoordelijkheden van alle actoren blijft bij bewoners niet hangen.
- Intern bij corporaties willen er ook nog wel het e.e.a. aan afstemming nodig zijn.
- Wat betreft de uitbreiding van bevoegdheid van huurders: bijna niemand vind dat een goed idee.
- Ik vind dat de eigenaar moet kunnen beslissen hoeveel stemrecht hij weggeeft. Zoals ik al zei bij voorkeur een volledig mandaat en volgens mij worden al die tussenvormen vanzelf minder want die zijn lastig.
- Wat betreft het gevoel van huurders dat de corporatie zijn handen van het complex afhaalt denk ik dat dat wordt veroorzaakt door de communicatie: die kan vertrouwen of desinteresse uitstralen.
- Selectie aan de poort van kopers moet je regelen in het splitsingsreglement. Een ballotageregeling. Die is er wel maar wordt bijna niet toegepast. Zogenaamde 'tokkies' kun je niet weren en zou in strijd zijn met de grondwet.
- Het is mogelijk dat een groot eigenaar een verdeelde stem uitbrengt.
- Een reservefonds moet verplicht zijn. Ook voor een corporatie. En dan niet boekhoudkundig maar daadwerkelijk storten op de rekening van de VvE.
- Een minimum reservefonds kun je geen norm voor zetten denk ik want dat is complex gebonden.

Gemengd complex specifieke knelpunten

	Wettelijke	Onderhoud	Service	Overlast	Beheer/verhoudings	Beheer/verhoudings	Verkoop	Participatie	Communicatie	Controle	Bij corporatie	Bij bewoner	Bij VvE (voltooi)	Bij huurder	Bij koper	Bewoners	Huurders VvE kopers	Sociaal	Juridisch	Interpersoneel	Maatschappelijk	Uitstraling	
Splitsingsakte komt vaak niet overeen met huurreglement																							
Het huurrecht dient aangepast te worden voor gemengde complexen																							
Het nodereglement dient aangepast te worden voor gemengde complexen																							
Er is bij de uitvoerende mensen van corporaties nog veel kennis te winnen																							
Eigenaars voelen zich topspreur en huurders inferieur																							
Tussenvormen van participatie zijn lastig voor iedereen																							
De VvE kan het gebruik van een appartement onttrekken aan een huurder, maar laat daarmee de huurverhouding tussen huurder en verhuurder intact																							
Corporatie mag in sommige gevallen geen langlopende contracten sluiten (art. 126 lid 4 boek 5)																							
De kennis van bewoners over de taken en verantwoordelijkheden van alle actoren blijft bij bewoners niet hangen.																							
Intern bij corporaties willen er ook nog wel het e.e.a. aan afstemming nodig zijn.																							
Wat betreft het gevoel van huurders dat de corporatie zijn handen van het complex afhaalt denk ik dat dat wordt veroorzaakt door de communicatie: die kan vertrouwen of desinteresse uitstralen.																							
Een reservefonds moet verplicht zijn. Ook voor een corporatie. En dan niet boekhoudkundig maar daadwerkelijk storten op de rekening van de VvE.																							
	0	0	0	1	0	2	0	1	2	0	5	0	1	1	1	1	3	1	1	5	1	2	5

Figuur 12 - Verkleinde weergave bijlage A.4.4

8 Validerende Expert interviews

Zoals vermeld zijn na formulering van de hypothesen en start van de eerste case studies, tevens verschillende validerende expert interviews afgenomen om de gegenereerde kennis te toetsen aan de ervaringen van niet case-gerelateerde professionals uit de praktijk.

Ook hier geldt dat de interviews direct na ieder expert interview gedetailleerd samengevat zijn aan de hand van de audio-opname en notulen. Om het interview niet bij voorbaat al een kant op te sturen en nieuwe inzichten een kans te geven en bovenal de kennis van de expert naar voren te laten komen, zijn de interviews met deze experts met opzet redelijk vrij en flexibel opgezet en er is geen strak interviewschema aangehouden. Het gebruikte interviewschema (indien aanwezig) en een samenvatting van ieder interview kan worden

nagelezen in de bijlagen (bijlagen B). Hieronder volgen per interview de belangrijkste bevindingen.

8.1 Interview – Wouter Lammers – WonenCentraal

Eigenschappen interview	
Interviewer	Christian Koopman
Respondent	Wouter Lammers, VvE Coördinator WonenCentraal
Datum	26 maart 2013
Achtergrond	Wouter Lammers is VvE coördinator bij WonenCentraal. Dat houdt in dat hij 4 wijkconsulenten aanstuurt welke het direct contact verzorgen met de complexen. Hij is zodoende met vele VvE's in de weer en tackelt de lopende vraagstukken en beheer kwesties.

Uit het verkennende interview met de heer Lammers zijn verschillende bevindingen naar voren gekomen. De samenvatting van het interview kan gevonden worden in bijlage B.1.2. Onderstaand worden eerst de voornaamste bevindingen puntsgewijs opgesomd. Vervolgens is voor ieder van die bevindingen geanalyseerd of deze een knelpunt betreffen welke specifiek voorkomt in gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval is, is het knelpunt verder geanalyseerd en gelinkt aan 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. Dit schema kan ook gevonden worden in bijlage B.1.4. De thema's zijn nader toegelicht in hoofdstuk 9.4.

Voornaamste bevindingen

- Vroeger hebben we zelf het beheer gedaan. Zodoende waren we eigenaar, verhuurder, bestuurder, beheerder. We hadden toen eigenlijk alle mogelijke petten op. We hebben in 2008 het VvE beheer doelbewust uitbesteedt aan een commerciële externe onafhankelijke partij: MVGM.
- Je ziet dat de animo onder huurders daar niet echt hoog voor is. Huurders komen eigenlijk alleen als ze een probleem hebben. Voor de rest komen ze eigenlijk niet
- Mijn voorstel is om huurdersinspraak om te zetten naar een papieren versie. In die papieren versie wordt dan simpelweg gevraagd wat de huurder wil kiezen. WonenCentraal brengt de stem van de huurder dan 1 op 1 over.
- In seniorencomplexen zie je vaak dat men denkt: we geloven het wel. Dat werkt lage participatie in de hand. Dan vind ik het gevaarlijk om de huurders mandaat te geven.
- Rond 1998 is de verkoop gestart en je zag VvE's ontstaan. Die werden dan gevormd omdat dat moest en ze waren nodig om te verkopen. Er was alleen nooit stilgestaan bij deze problematiek. Dat er twee verschillende rechtsgebieden bij elkaar komen en niet op elkaar zijn afgestemd
- Daarnaast zie je nu dat de corporatie de meerderheid verliest en de sturende rol dus niet meer heeft. Dit wordt versterkt door het feit dat de corporatie vroeger alle petten op had maar daar al snel kritiek op kwam omdat de corporatie alles kon besturen zoals hij zelf wilde. Nu zie je dat dat allemaal eigen entiteiten worden, ook binnen dezelfde club zoals Triant bij Woonbron. Daardoor krijg je ook andere verhoudingen binnen het bedrijf. Oude collega's die ineens andere belangen krijgen, etc.

- Je ziet ook dat het juridisch gewoon niet klopt. Met name de manier van besluitvorming. Het besef daalt dat, ook wanneer er onder de huurders iets niet geaccordeerd wordt, dat het bij de Vve aan de andere kant wel gewoon door kan gaan wanneer de corporatie geen meerderheid meer heeft. Dat klopt dus niet en zou juridisch aangepakt moeten worden.
- Huurders voelen zich inderdaad tweederangs maar dat ligt, volgens mij, in het feit dat de corporatie niet volledig in control is en zich verschuilt achter de VvE. De huurder praat met de corporatie maar die zegt vervolgens dat hij de corporatie geen invloed op heeft en het ergens anders wordt besloten waar de huurder geen invloed op heeft. Dan voel je je als huurder natuurlijk verloren.
- Bewoners begrijpen niet goed hoe een gemengd complex werkt. Het gevoel van huurders dat ze behandeld willen worden als huurders en maar met 1 partij te maken hebben, vind ik volledig terecht.
- Een hele nieuwe wetgeving voor gemengde complexen lijkt mij een beetje overkill.
- Volgens mij is de aanpak van het WIF wel het verdienmodel waar corporaties naartoe gaan. Het wordt allemaal wat commerciëler
- Nu doen we vaak alsof onze neus bloedt en proberen we de 70% norm erdoor heen te krijgen maar als er een slimme huurder tussen zit dan kan hij ons klem zetten.

Gemengd complex specifieke knelpunten

	Keuzemissie	Overheid	Service	Overlast	Klachtenprocedure	Amptelijke	Invloed	Participatie	Communicatie	Commissie	Rol corporatie	Rol beheerder	Rol VvE (wettelijk)	Rol huurder	Rol koper	Bekend	Huurder vs koper	Standaard	Justitie	Insamenen	Beleidsmatige	Uitwerking	
70% norm zorgt voor vertraging								x															
Huurrecht en Appartementsrecht zijn niet op elkaar afgestemd																							
Corporatie kan in spaagat komen wanneer het een minderheid in bezit heeft.																							
Huurders voelen zich tweederangs want corporatie verschuilt zich achter VvE																							

Figuur 13 - Verkleinde weergave bijlage B.1.4

8.2 Interview – Anthonie Mullie – Woonbron IJsselmonde

Eigenschappen interview	
Interviewer	Christian Koopman
Respondent	Anthonie Mullie, Woonbron programmaleider Beverwaard
Datum	10 april 2013
Achtergrond	Anthonie Mullie is momenteel programmaleider Beverwaard en heeft in het verleden onderzoek gedaan naar verschillende participatie modellen in gemengde complexen.

Uit het verkennende interview met de heer Mullie zijn verschillende bevindingen naar voren gekomen. De samenvatting van het interview kan gevonden worden in bijlage B.2.2. Onderstaand worden eerst de voornaamste bevindingen puntsgewijs opgesomd. Vervolgens is voor ieder van die bevindingen geanalyseerd of deze een knelpunt betreffen welke specifiek voorkomt in gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval is, is het knelpunt verder geanalyseerd en gelinkt aan 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. Dit schema kan ook gevonden worden in bijlage B.2.4. De thema's zijn nader toegelicht in hoofdstuk 9.4.

Voornaamste bevindingen

- Wanneer huurders en kopers van elkaar niet weten wie er huurder en koper is, dan is het huurders vs kopers probleem helemaal niet aan de orde.

- Het idee dat gemengde complexen problemen hebben omdat het gemengde complexen zijn, daar zitten een hoop vooroordelen aan vast die zelden worden bevestigd in de werkelijkheid.
- Het huurrecht en appartementsrecht botsen in theorie.
- Er is geen probleem wat je met huurdersparticipatie op zou moeten lossen.
- Er is een totale ontkenning van het feit dat er een crisis in huurders- en eigenaarsparticipatie aan de gang is.
- Het gaat erom of huurders hun inhoudelijk belang erkennen en bereid zijn daar een avond voor vrij te maken, over te vergaderen, etc. Niet om macht alleen
- Het idee van de huurder welke met rust gelaten wilt worden vind ik niet helemaal terecht. Het is een algemeen fenomeen dat instituten aan macht in moeten boeten en individuen meer te zeggen krijgen. Dat je als verhuurder in elk geval nadenkt hoe je dat gesprek op straat een plek kan geven daar waar de besluiten worden genomen, vind ik terecht
- Het sturen van meerdere werknemers van Woonbron om het eigenaars- en huurdersbelang te vertegenwoordigen dat is natuurlijk een toneelspel waar eigenaren zo doorheen prikken. Dat is ook niet de oplossing van dit probleem.
- Het samen uit zaken komen waar de mensen belang aan hechten zorgt ervoor dat mensen met een tevreden gevoel naar huis gaan
- Algemeen wordt verondersteld dat kopers trotser zijn en meer betrokken zijn bij het gebouw. Ik heb eigenlijk meer het tegenovergestelde gezien. Huurders zijn meer verbonden met elkaar en zijn sneller trots op de wijk.
- Het is duidelijk dat het helpt wanneer een corporatie meteen reageert op klachten e.d. Daardoor voelt een huurder zich serieus genomen en gaat hij eerder participeren.
- Er valt een wereld te winnen in kennis bij kopers
- Huurders worden onderhand beter bijgepraat en ondertekenen ook het splitsingsreglement. Het aantal huurders dat ook snapt wat het betekent dat zij hebben getekend voor dat splitsingsreglement zal laag zijn. Huurders zijn dus vaak wel geïnformeerd maar ze snappen het niet.
- Woonrecht lijkt mij geen goed idee. Dat is een bureaucratische kolos
- De 70% norm is een instrument uit vervlogen tijden welke niet altijd bijdraagt aan klanttevredenheid. En dat is juist hetgeen waarvoor hij oorspronkelijk ontworpen is. Als het middel het doel niet meer bereikt kun je je afvragen of hij nog relevant is
- Steek je tijd en energie in het vinden en verwezenlijken van hetgeen waar draagvlak voor is in plaats van het creëren van draagvlak voor iets anders.

Gemengd complex specifieke knelpunten

	Belemmering	Onafhankelijk	Service	Overzicht	Beleidsafhankelijk	Aankomst	Inhoud	Participatie	Communicatie	Continuïteit	Wet corporatie	Wet Wv (huur)	Wet Huurwet	Wet Wv (huur)	Wet Huurwet	Reglement	Huurders 25 Kopers	Sociaal	Wettelijk	Instrumenteel	Relatiegericht	Overweging	
Het huurrecht en appartementsrecht botsen in theorie.																							
Er valt een wereld te winnen in kennis bij kopers																							
Huurders worden onderhand beter bijgepraat en ondertekenen ook het splitsingsreglement. Het aantal huurders dat ook snapt wat het betekent dat zij hebben getekend voor dat splitsingsreglement zal laag zijn. Huurders zijn dus vaak wel geïnformeerd maar ze snappen het niet.																							
De 70% norm is een instrument uit vervlogen tijden welke niet altijd bijdraagt aan klanttevredenheid. En dat is juist hetgeen waarvoor hij oorspronkelijk ontworpen is. Als het middel het doel niet meer bereikt kun je je afvragen of hij nog relevant is.																							
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Figuur 14 - Verkleinde weergave bijlage B.2.4

8.3 Interview – Dillianne van de Boogaard – de Alliantie VvE Diensten

Eigenschappen interview	
Interviewer	Christian Koopman
Respondent	Dillianne van de Boogaard, directeur VvE Diensten BV
Datum	17 april 2013
Achtergrond	Dillianne van de Boogaard is plaatsvervangend directeur VvE Diensten BV, een onafhankelijke dochter onderneming van de Alliantie. Zij werken al jaren met gemengd beheer.

Uit het verkennende interview met mevrouw van den Boogaard zijn verschillende bevindingen naar voren gekomen. De samenvatting van het interview kan gevonden worden in bijlage B.3.2. Onderstaand worden eerst de voornaamste bevindingen puntsgewijs opgesomd. Vervolgens is voor ieder van die bevindingen geanalyseerd of deze een knelpunt betreffen welke specifiek voorkomt in gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval is, is het knelpunt verder geanalyseerd en gelinkt aan 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. Dit schema kan ook gevonden worden in bijlage B.3.4. De thema's zijn nader toegelicht in hoofdstuk 9.4.

Voornaamste bevindingen

- Bewoners blijven argwaan houden m.b.t. belangenverstrengeling van ons als beheerder i.v.m. onze naam welke erg lijkt op die van de corporatie.
- Je hoort soms huurders die nergens mee te maken willen hebben en gewoon behandeld willen worden als huurder, anderzijds hoor je huurders welke zich niet gehoord voelen en willen participeren.
- De problemen waar jij naar op zoek bent, zouden er in principe niet moeten zijn. Op het moment dat er een splitsingsakte is en de grooteigenaar handelt gewoon conform het huurrecht is er niets aan de hand.
- Wij zien nu meer sociale problematiek.
- De 70% norm is een duidelijk obstakel maar er is tevens een heel duidelijke remedie daartegen.
- Ik zie niet hoe een woonrecht zonder onderscheidt tussen huurders en kopers tot stand zou kunnen komen.
- Ik geloof wel in participatie maar er zijn een heel hoop onderwerpen waarin een koper wel direct in zijn portemonnee wordt geraakt en een huurder niet. Om die dan samen te laten beslissen, lijkt mij niet reëel.
- Idealiter is het belangrijk om huurders en kopers, dus middels de corporatie en de beheerder, tijdig te informeren over welke veranderingen er wel en niet plaatsvinden.
- Het huur- en appartementsrecht botsen wel maar dat is nu eenmaal zo en daar moeten wij ons gewoon naar schikken. Het is niet aan ons om dat te veranderen. Het zou wel heel mooi zijn als gemengde complexen een plek krijgen in de wetgeving.

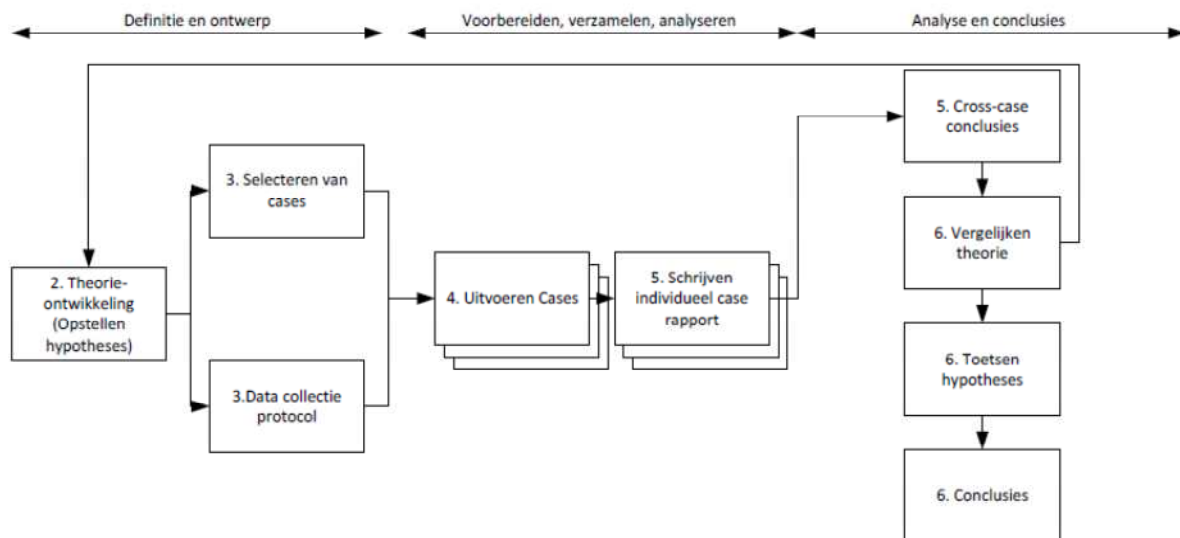
Gemengd complex specifieke knelpunten

	Beheerder	Onderhoud	Service	Overlast	Klachtenbehandeling	Aankomende	Uitloof	Participatie	Communicatie	Conditie	Risicoconstatie	Risicobelevenis	Risicovoor (ambacht)	Risicohuiver	Risicovoor	Beleidsmaat	Huideren (v.kosten)	Financieel	Wettelijk	Inhoudelijk	Instrumenteel	Relativering	Uitwerking	
Bewoners blijven aangewezen houden m.b.t. belangenverstrenging van ons als beheerder t.v.m. onze naam welke ons ligt op die van de corporatie.																								
Ideëler is het belangrijk om huurders en kopers, dus middels de corporatie en de beheerder, tijdig te informeren over welke veranderingen er wel en niet plaatsvinden.	x	x							x															
Het huur- en appartementsrecht is boksen wel maar dat is nu eenmaal zo en daar moeten wij ons gewoon naar schikken.																								
	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Figuur 15 - Verkleinde weergave bijlage B.3.4

9 Casestudy methodiek

Aangezien er veel variabelen een invloed hebben op de te onderzoeken complexen en de knelpunten nog onbekend zijn, is logischerwijs gekozen voor kwalitatief data onderzoek zoals ook aanbevolen wordt door Groat en Wang (Groat & Wang, 2002). Er is bewust niet gekozen voor een meer kwantitatieve aanpak (enquêtes e.d.). Niet alleen omdat vergelijkbaar onderzoek aangetoond heeft dat de respons op een dergelijk onderzoek erg laag is (C.G.Koopman, 2012), maar bovenal omdat het onderzoek erop gericht is om de nog onbekende knelpunten in kaart te brengen en het dus van belang is om de dialoog aan te gaan en ervaringen van de actoren mee te nemen. Daar het onderzoek een exploratief en een toetsend deel kent, is gekozen voor de casestudie methode van Yin (Yin, 1994).



Figuur 16 - Casestudy methode Yin (1994)

Een casestudie wordt opgezet als men een hedendaags fenomeen onderzoekt. Dit fenomeen wordt dan in-depth en binnen haar eigen context onderzocht, waarbij de grenzen tussen het fenomeen en de context niet duidelijk zichtbaar is (Yin, 1994). Het fenomeen is in dit geval het ervaren van knelpunten specifiek voor gemengde complexen.

De data in de case study's kan op drie manieren worden verkregen: middels het lezen van documenten (papers, kranten, etc), observatie (real life, video, lab), of Face to Face (interviews, surveys, workshops). Deze kwalitatieve data is niet te verwerken in een programma als SPSS. Er wordt in veel gevallen gebruik gemaakt van een kwalitatief data analyse programma zoals ATLAS.ti. Voor dit onderzoek is echter gekozen om de verkregen data 'handmatig' te ordenen en coderen in Excel. Ik ga hier in paragraaf 9.9 verder op in.

9.1 Case study protocol

Het case studie protocol bestaat uit de volgende zaken (Yin, 1994):

- Een overzicht van het case studie project (aantal en verhouding huur/koop, huidig beleid, relevante actoren, verwachtingen, zaken die belangrijk zijn)
- Procedures voor in het veld (contactinfo, afspraken over tijd, geplande data, algemene bronnen van de cases)
- Een set vragen/thema's (specifieke vragen die in het oog moeten worden gehouden, onderwerpen die aangestipt moeten worden en verdeling van welke vragen aan welke type personen zouden moeten worden gevraagd)
- Een beeld van hoe het case-rapport er uit gaat zien (schetsontwerp, format voor samenvatting en hoe alles gedocumenteerd wordt)

9.2 Selectie case study

Alvorens te starten met het empirisch onderzoek is eerst een literatuurstudie uitgevoerd om een algemeen beeld te geven over mogelijke cases en de daarbij betrokken actoren. Op basis daarvan zijn de randvoorwaarden opgesteld om de cases te selecteren. Deze zijn als volgt:

- Gemengd wooncomplex (flat) waarin een woningcorporatie mede-eigenaar is
- Goedkeuring van zowel de woningcorporatie als de VvE beheerder om het complex te mogen onderwerpen aan onderzoek
- Gelegen op een logistiek haalbare locatie vanuit Delft gezien (idealiter in provincie Zuid Holland).

Er is bewust geen rekening gehouden tijdens de selectie van de case study's met het feit of het complex een voormalig huurcomplex was, of er sprake was van nieuwbouw, uiterst actieve of inactieve bewoners en dergelijke omdat die variabelen geen bindende factor zijn voor de knelpunten naar welke gezocht wordt. De randvoorwaarde voor de knelpunten is dat deze specifiek voorkomen in gemengde complexen. Eenmaal in kaart gebracht kan wellicht in een vervolgstudie gekeken worden of de knelpunten t.o.v. elkaar verschillen wanneer het gemengde complex recentelijk gebouwd is of dat deze reeds 40 jaar oud is. Op deze manier is afstand gehouden van het uitvoeren van intrinsieke case study's waarvan de bevindingen nauwelijks tot niet in het generieke kunnen worden getrokken (Silverman, 2005).

Voor iedere case study is in eerste instantie de corporatie zelf gecontacteerd. De gecontacteerde corporaties zijn geselecteerd op basis van hun geografische locatie i.v.m. logistiek voordeel en/of de aanwezigheid van een bekende relatie van mijn mentor Vincent Gruis. Het blijkt in de praktijk erg effectief om een specifiek contact aan te kunnen schrijven in plaats van een generaal contact adres, waarmee een hoop tijdswinst te behalen valt.

De corporaties zijn gecontacteerd middels een e-mail (zie bijlage O.1) waarin beknopt het onderzoek wordt uitgelegd en waarin wordt verzocht om een ontmoeting in te plannen met een werknemer van de corporatie welke bekend is met gemengde complexen. Op deze ontmoeting is vervolgens het onderzoek nader toegelicht en is gesproken over het al dan niet uit kunnen voeren van een case study bij een complex van de betreffende corporatie. Daarnaast is er tijdens deze eerste ontmoeting van de gelegenheid gebruik gemaakt om direct een expert interview af te nemen met de werknemer in kwestie. De conclusies van deze en andere (losstaande) expert meetings kunnen gevonden worden in hoofdstuk 8.

De keuze van het specifieke complex is, na kennis te hebben gegeven van de eerder genoemde randvoorwaarden, in handen gelaten van de corporatie daar deze uiteraard een veel betere kennis heeft van haar eigen portfolio en de geschiktheid daarvan voor een case study. Aan deze voorwaarden is altijd voldoen doch een kanttekening in geval van de eerste case dient gemaakt te worden. Dit complex betrof een bijna 'voorbeeldig' complex waarin de bewoners zich verenigden in actieve commissies, de participatie hoog was en de onderhoudspot eveneens door de inkomsten verkregen uit de plaatsing van zendmasten op het dak. Daarnaast was de gekozen voorzitter van de VvE een huurder en het complex werd daardoor gehanteerd als voorbeeld door de Nederlandse Woonbond. Kortom, een 'paradepaardje' van Woonbron (hier dient eerlijkheidshalve aan toegevoegd te worden dat Woonbron twee complexen heeft aangedragen welke subject konden zijn voor een case study doch de opstart van een case study in het tweede complex verliep moeizaam en is uiteindelijk volledig gestagneerd). Zodoende is er bij selectie van de overige cases een randvoorwaarde toegevoegd:

- In geval van case 2 is gevraagd om een 'doorsnee' complex. De corporatie had overigens reeds aangegeven geen 'perfecte' complexen in bezit te hebben.
- In geval van case 3 is gevraagd om een complex waarin de corporatie knelpunten had ervaren in het beheer.

Dit heeft zodoende een interessant contrast geleverd tussen de verschillende cases.

9.3 Opstart case study

Indien de corporatie akkoord is met het uitvoeren van een case study op een door henzelf gekozen gemengd complex waarin de corporatie mede-eigenaar is, is tevens de VvE beheerder van het complex in kwestie gecontacteerd. Beiden zijn vervolgens verzocht om een door mijzelf opgestelde aankondigingsbrief te versturen aan de bewoners (zie bijlage C.1.2, D.1.2 en E.1.2), vergezeld van een begeleidende brief van de corporatie c.q. beheerder. Uiteraard heeft de corporatie zijn huurders gecontacteerd en de beheerder de overige eigenaren in het complex. In deze aankondigingsbrief is het doel van het onderzoek uitgelegd in eenvoudige taal en is aangegeven op welke dagen er een interviewer langskomt in het complex om interviews af te nemen. Op verzoek kan er ook een afspraak ingepland worden met de interviewer op een andere datum dan aangegeven. De data aangegeven in de brief aan de bewoners zijn minimaal twee weken later dan de datering van de brief om de bewoners afdoende gelegenheid te geven kennis te nemen van het onderzoek. De interviews met de bewoners zijn geagendeerd op twee werkdagen alsmede een aansluitende zaterdag om zo veel als mogelijk bewoners de gelegenheid te geven thuis te zijn. Naar aanleiding van ervaringen uit de eerste case study, is in alle daaropvolgende case study's met opzet afgezien van het houden van interviews op zondag i.v.m. bezwaren van (gelovige) bewoners.

De interviews met de professionals (corporatie en beheerder) zijn geagendeerd al naar gelang de beschikbaarheid van de professionals. Er is hierin geen rekening gehouden of de interviews met de professionals voor of na de interviews met de bewoners plaatsvonden.

9.4 Interviews algemeen

De data uit de interviews is de voornaamste bron van data in de case studies in dit onderzoek. Interviews kunnen uitgevoerd worden in verschillende vormen zoals open interviews, semi-gestructureerde interviews en gestructureerde interviews (Groat & Wang,

2002). De laatst genoemde is het meest efficiënt in de verwerking van de data doch niet altijd de meest effectieve om de data te verkrijgen.

Voor een kwalitatief onderzoek is een samenvatting of notulen van het gesprek of interview doorgaans niet toereikend omdat de context van de antwoorden eveneens belangrijk is. Idealiter worden de interviews volledig uitgewerkt in een transcript aan de hand van een audio-opname en verwerkt in speciale software applicaties om de transparantie, wetenschappelijkheid en de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten.

In dit onderzoek is bewust gekozen om de interviews niet volledig uit te werken i.v.m. de tijd die daarvoor nodig is. De expert interviews, de interviews met professionals en de interviews met bewoners genereerden tezamen over de honderd uur aan audio-opnamen waardoor het secuur transcripten en coderen van alle interviews niet haalbaar bleek. Om het gebrek aan een transcripts van ieder interview op te vangen, is direct na ieder expert interview en interview met professionals een gedetailleerde samenvatting gemaakt van het interview aan de hand van de audio-opname. In het geval van interviews met bewoners is er gebruik gemaakt van een gestructureerd interview met gesloten-, field coding-, en open vragen alsmede notulen en audio-opname om de relevante zaken uit het interview te filteren. De data is vervolgens geordend en de geconstateerde knelpunten zijn gelinkt aan diverse thema's. Het overzicht van die analyse kan gevonden worden in de bijlage (bijlagen C.5.1 – C.5.6, D.5.1 – D.5.6, E.5.1 – E.5.6) . De thema's waaraan de geconstateerde knelpunten zijn gelinkt zijn opgesteld aan de hand van geconstateerde knelpunten. Het betreffen de volgende 18 thema's:

Tabel 4 - Beschrijving thema's knelpunten

Thema	Beschrijving
Renovatie	Renovatie werkzaamheden
Onderhoud	Onderhoudswerkzaamheden
Service	Allerhande zaken welke betaald worden middels de servicekosten (bv. liften, schoonmaak, huismeester, etc)
Overlast	Overlast van andere actoren in het gemengde wooncomplex (bv. geluidsoverlast, intimidatie, etc.)
Klachtenafhandeling	De afhandeling van klachten door de corporatie en/of beheerder
Amateurisme	Een gebrek aan kennis en kunde over een bepaalde zaak dan wel een onprofessionele aanpak daarvan (bv. gebrek aan kennis van bewoners, gebrek aan kennis bij de corporatie)
Invloed	Mate van invloed op een bepaalde zaak
Participatie	Mate van participatie op een bepaald gebied (bv. het ontbreken van participatie voor commissies)
Communicatie	De (mis)communicatie tussen de verschillende actoren alsmede intern bij actoren.
Controle	Controle door de huismeester, corporatie of beheerder (bv. Controle op ZAV)
Rol corporatie	De corporatie en zijn (onduidelijke) taakomschrijving.
Rol beheerder	De beheerder en zijn (onduidelijke) taakomschrijving.
Rol VvE (bestuur)	De VvE en het VvE bestuur en hun (onduidelijke) taakomschrijving.
Rol huurder	De huurder en zijn (onduidelijke) taakomschrijving.

Rol koper	De eigenaar-gebruiker en zijn (onduidelijke) taakomschrijving.
Reglement	Het splitsingsreglement, huishoudelijk reglement, en de algemene huurvoorwaarden.
Huurder vs Koper	Frictie tussen huurders en kopers (bv. Huurders mogen niet in een bepaald gebied van het gebouw komen waar kopers wel mogen komen)
Sociaal	Knelpunten op sociaal vlak (bv. Saamhorigheid)

Daarnaast zijn de geconstateerde knelpunten tevens gelinkt aan de classificatie bestuursmatige knelpunten zoals uiteengezet in hoofdstuk 5.1. Met andere woorden: er is tevens aangegeven of het knelpunt een van de volgende 4 typen betrof:

1. Juridisch knelpunt
2. Instrumenteel knelpunt
3. Beleidsmatig knelpunt
4. Uitvoeringsknelpunt

Ook deze schema's kunnen gevonden worden in de bijlage, geordend per case (bijlagen C.5.7, D.5.7, en E.5.7)

9.5 Interviews professionals

De interviews met de professionals (corporatie en beheerder) in het kader van de case study zijn uitgevoerd middels een semi strak interview schema. Hierdoor wordt voorkomen dat bepaalde vragen onbeantwoord blijven doch er is afdoende ruimte om de expertise van de professional en zijn/haar ervaringen naar voren te laten komen. Een verklaring en uitleg van de vragen in het interviewschema kunnen gevonden worden in de bijlage (bijlage O.3). Het schema is opgesteld aan de hand van de methode uiteengezet door Emans (2002).

Alle interviews zijn aan de hand van audio-opnamen gedetailleerd samengevat. De bevindingen van ieder van deze interviews kan gevonden worden in de case study beschrijvende hoofdstukken 7 tot en met 9.

Deze interviews dienen overigens niet verward te worden met de expert interviews met losstaande experts dan wel werknemers van dezelfde corporatie als waar de case study wordt gehouden. De opzet van beide type interviews is dezelfde maar de interviews met de professionals staan in het kader van een bepaalde case study terwijl de expert interviews compleet onafhankelijk van een case study staan.

9.6 Interviews bewoners case study

De interviews met de bewoners (kopers en huurders) in het kader van de case study zijn uitgevoerd middels een gestructureerd schema. Ook deze schema's kunnen gevonden worden in de bijlagen (bijlagen C.2.2, C.2.3, D.2.2, D.2.3, E.2.2 en E.2.3) vergezeld van een verklaring en uitleg van de vragen (bijlage O.4). Het schema is opgesteld aan de hand van de methode uiteengezet door Emans (2002).

In verband met de kwantiteit van de bewoners interviews is ervoor gekozen deze interviews niet letterlijk uit te schrijven maar de antwoorden en conclusies in een overzicht te zetten middels notulen, field coding vragen en audio-opnamen, opdat ze antwoorden van de bewoners onderling uit de verschillende case study's gemakkelijk met elkaar kunnen worden vergeleken. Ik ben de enige die de geluidsopname heeft beluisterd indien dit noodzakelijk bleek voor de verwerking van de antwoorden van het interview. Indien de bewoner bezwaar

tegen de geluidsopname had, kon de bewoner dat aangeven en zou er geen geluidsopname van het interview worden gemaakt.

De reden dat de contactgegevens van de bewoners zijn genoteerd is louter om, bij eventuele onduidelijkheid tijdens de verwerking van het interview, nader contact met het op te kunnen nemen. Indien de bewoner prefereerde anoniem te blijven was dat geen probleem. Overigens zijn alle contactgegevens van de bewoners weggelaten in deze rapportage.

9.7 Nulmeting

Naar aanleiding van het proefschrift van R. Binnenkamp (Binnenkamp, 2010), welke spreekt over de noodzaak een nulmeting uit te voeren, is de mogelijkheid om een contra case study uit te voeren onderzocht. De enige afwijkende variabele van deze contra case zou het gemengde aspect mogen zijn. Hiervoor zou dus, op het gemengde aspect na, een identiek complex nodig zijn met identieke gebruikers, omgeving, corporatie, etc. Dit is helaas niet mogelijk gebleken. Dit houdt in dat het lastiger is te bewijzen dat de gevonden knelpunten specifiek voorkomen in gemengde complexen. Immers, als op een variabele na alle zaken gelijk zijn en we toch verschillend problemen tegenkomen in de twee complexen, kunnen we met redelijke zekerheid stellen dat de wisselende variabele de oorzaak daarvan is.

Zodoende is er een fictieve contracase gehanteerd bij de analyse van de data. Met andere woorden: er is voor ieder knelpunt de vraag gesteld of het knelpunt zich ook zou hebben gemanifesteerd in een, op het gemengde aspect na, identiek complex? Zo ja, dan is de conclusie getrokken dat het een niet gemengd complex specifiek knelpunt betrof. Zo nee, dan is de conclusie getrokken dat het wel een gemengd complex specifiek knelpunt betrof.

9.8 Limieten

Het moge duidelijk zijn dat interviews en case studies gekoppeld zijn aan een specifieke woningcorporatie, beheerder en complex. Er is zodoende getracht verschillende case studies uit te voeren bij verschillende complexen in het land om de resultaten representatief te maken. De interviews welke gehouden zijn in het kader van de case studies hebben allen een semi strak interviewschema vanwaar in principe niet is afgeweken opdat de resultaten zo goed als mogelijk vergelijkbaar zijn.

Zoals eerder vermeld is er bewust geen transcript gemaakt van ieder afzonderlijk interview.

9.9 Verwerking data

De data uit de case study's is voornamelijk verkregen middels face-to-face interviews. In geval van de interviews met professionals is een lichtelijk andere methode gebruikt dan in geval van de bewoners omdat de bewoners strakker 'in het gareel' gehouden moesten worden om de benodigde data te verzamelen en niet te verzanden in allerlei, voor het onderzoek irrelevante, zaken. Met hen is een strak interview schema aangehouden wat resulteert in een andere methode van verwerking in vergelijking met de semi-gestructureerde interviews met professionals.

Interviews professionals

Zoals vermeld zijn de interviews met de professionals (corporatie en beheerder) in het kader van de case study zijn uitgevoerd middels een semi strak interview schema. De interviews zijn opgenomen en er zijn ter plekke notulen gemaakt van het interview. Vervolgens is het interview nogmaals afgeluisterd om, in combinatie met de notulen, een samenvatting van het interview in Word te maken. Zo kan de originele bewoording van de respondent opnieuw worden afgeluisterd en kan het antwoord weer in zijn oorspronkelijke context

beluisterd worden wat bijdraagt aan de betrouwbaarheid van het onderzoek (Silverman, 2005).

Uit de samenvattingen zijn vervolgens de belangrijkste bevindingen herleid en puntsgewijs opgeschreven in Excel. Iedere afzonderlijke bevinding is gelinkt aan de 18 eerder genoemde thema's (zie paragraaf 9.4) alsmede de 4 typen knelpunten (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig, uitvoerings) door te turven of de bevinding al dan niet betrekking had op dat aspect. Per thema en type knelpunt is het totaal aantal keren dat een genoemd knelpunt betrekking had op dat thema of type knelpunt geteld. Al deze waarden zijn in een kleurschaal gezet opdat gemakkelijk gezien kan worden welke thema's en welke type knelpunt het meeste genoemd wordt. Dit zegt niets over de mate van belangrijkheid van het thema of knelpunt doch geeft een indicatie van de thema's en typen knelpunten waarop knelpunten in het gemengd complex betrekking hebben.

Interviews bewoners

De interviews met de bewoners zijn afgenomen middels een gestructureerd interviewschema waarin de antwoorden en notulen zijn genoteerd. Daarnaast is het interview eveneens opgenomen om, in geval van eventuele onduidelijkheden tijdens de verwerking, het interview opnieuw af te kunnen luisteren. Net als in het geval van de interviews met professionals draagt het gebruik van een audio-opname bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek (Silverman, 2005).

De resultaten uit het interview zijn vervolgens handmatig verwerkt in Excel. In geval van de gesloten vragen van de interviews zijn de mogelijke antwoorden per vraag onder elkaar gezet en is per respondent 'geturfd' welk van de antwoorden door de respondent zijn genoemd.

In geval van gesloten vragen waarin een mate van duidelijkheid over een bepaald onderwerp werd gevraagd (bijvoorbeeld de vragen H1 tot H5), is gewerkt met een drie-punt schaal waarin 0 helemaal duidelijk is, 1 een beetje duidelijk en 2 helemaal onduidelijk. Ook dit is simpelweg genoteerd per respondent.

In geval van de field coding vragen is eenzelfde methode toegepast doch, indien er een antwoord op de vraag kwam welke niet in de vooraf gedefinieerde lijst van mogelijke antwoorden stond, is deze toegevoegd aan de lijst met mogelijke antwoorden en alsnog geturfd.

In geval van de open vragen is wederom een vergelijkbare methode toegepast: alle genoemde antwoorden zijn onder elkaar gezet en er is vervolgens geturfd welk van de respondenten het betreffende antwoord gaf. Dit is met name van toepassing op de vragen D7 en K3, waarin respectievelijk wordt gevraagd of de respondenten bepaalde knelpunten hebben ervaren of nog iets toe te voegen hebben aan het interview.

Deze handmatige methode is wellicht wat omslachtig doch biedt grote vrijheid in het verwerken van de data. Het schema per case study (bijlage C.2.4, D.2.4, E.2.4) alsmede een schema van alle case study's tezamen (bijlage O.6) kan gevonden worden in de bijlage

De tweede stap van de verwerking betrof het 'behapbaar maken' van de data opdat deze beter geanalyseerd kon worden. Hiervoor is wederom Excel gebruikt.

Voor de vragen B3, B4 en C3 waarin respectievelijk wordt gevraagd of de respondent op bepaalde aspecten (on)voldoende invloed heeft, of de respondent dezelfde bepaalde aspecten (on)belangrijk vindt, en of de respondent op bepaalde aspecten wel of geen invloed wilt, is het aantal turven per aspect geteld en gedeeld door het totaal. Ter illustratie in geval van vraag B3 in case 1:

- Er is geteld hoeveel huurders aangaven Voldoende invloed te hebben op een bepaald aspect (4 huurders)
- Er is geteld hoeveel huurders aangaven Onvoldoende invloed te hebben op datzelfde aspect (1 huurders)
- Er is geteld hoeveel huurders aangaven Voldoende invloed te hebben ten opzichte van het totaal aantal huurders welke antwoord heeft gegeven op die vraag in die case (4 van de 5 huurders).
- De bovenste drie stappen worden herhaald voor de kopers voor dezelfde vraag in dezelfde case.
- Er is geteld hoeveel huurders + kopers aan heeft gegeven voldoende invloed te hebben op een bepaald aspect ten opzichte van het totaal aantal huurders en kopers welke antwoord hebben gegeven op die vraag in die case (6 van de 7 huurders en kopers)

Eenzelfde principe is toegepast op de vragen B4 en C3.

Voor de vragen H1 tot H5 is het aantal punten geteld en gedeeld door het totaal aantal mogelijke punten. Zoals vermeld betreffen de vragen H1 tot H5 gesloten vragen waarin een mate van duidelijkheid over een bepaald onderwerp werd gevraagd en is gewerkt met een drie-punt schaal waarin 0 helemaal duidelijk is, 1 een beetje duidelijk en 2 helemaal onduidelijk. Ter illustratie in geval van vraag H1 in case 1:

- Er is geteld hoeveel punten er aangegeven zijn door huurders m.b.t. de mate van duidelijkheid over de rol van de VvE ($1+0+1+1+0=3$).
- Er is geteld hoeveel punten mogelijk waren m.b.t. de mate van duidelijkheid voor de huurders over de rol van de VvE ($2+2+2+2+2=10$).
- Het aantal punten is gedeeld door het aantal mogelijke punten ($3/10$) en afgetrokken van 1. Dit geeft de mate van duidelijkheid aan. Er is voor gekozen dit uit te drukken in procenten: er is sprake van 70% duidelijkheid voor huurders over de rol van de VvE in het gemengde complex.
- De bovenste drie stappen worden herhaald voor de kopers voor dezelfde vraag in dezelfde case.
- Er is geteld hoeveel punten huurders + kopers aangeven m.b.t. de mate van duidelijkheid voor de huurders en kopers over de rol van de VvE ($3+1$) ten opzichte van het totaal aantal mogelijke punten m.b.t. de mate van duidelijkheid voor de huurders en kopers over de rol van de VvE (14) en afgetrokken van 1. Dit geeft de mate van duidelijkheid voor de huurders en kopers aan. Ook hier is gekozen om de uitkomst uit te drukken in procenten.

Hetzelfde principe is toegepast op de vragen H2 tot H5.

Net als in het geval van de interviews met professionals, is iedere afzonderlijke genoemd knelpunt op de vraag D7 alsmede ieder afzonderlijk genoemd knelpunt genoemd op ieder ander willekeurig moment tijdens het interview (deze knelpunten zijn vervolgens toegevoegd aan vraag K3, te weten de 'nog toe te voegen zaken'), gelinkt aan de 18 eerder

genoemde thema's alsmede de 4 typen knelpunten (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig, uitvoerings) door te turven of de bevinding al dan niet betrekking had op dat aspect.

Net als in het geval van de interviews met professionals is per thema en type knelpunt is het totaal aantal keren dat een genoemd knelpunt betrekking had op dat thema of type knelpunt geteld. Al deze waarden zijn in een kleurschaal gezet opdat gemakkelijk gezien kan worden welke thema's en welke type knelpunt het meeste genoemd wordt. Dit zegt niets over de mate van belangrijkheid van het thema of knelpunt doch geeft een indicatie van de thema's en typen knelpunten waarop knelpunten in het gemengd complex betrekking hebben.

9.10 Analyse case study

Voor ieder van de case study's zijn, zoals eerder aangegeven, alle interviews opgenomen en uitgewerkt op verschillende detail niveaus. De complete uitwerking van iedere case study kan gevonden worden in de bijlage (bijlage C, D en E), inclusief foto's van het betreffende complex, de aankondigingsbrief aan de bewoners, interview schema's en samenvattingen, alsmede de gedetailleerde uitwerking en analyse van de bevindingen.

De uit de bewoners interviews geconstateerde knelpunten zijn allen geanalyseerd en gelinkt met het thema waarop zij betrekking hebben, alsmede op het type knelpunt (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig of uitvoerings). Op deze manier is eenvoudig af te lezen op welk gebied de knelpunten zich voordoen in ieder van de complexen opdat daar in de toekomst rekening gehouden mee kan worden.

Ieder van de complexen is aan de hand van de gegenereerde data geanalyseerd vanuit 4 verschillende inzichten, te weten:

- Invloed en participatie
- Knelpunten
- Taakverdeling
- Huur- en appartementsrecht

Aan de hand van deze inzichten zullen later in het rapport de deelvragen beantwoord worden. De case study wordt vervolgens afgesloten met de knelpunten specifiek voor een gemengd complex omdat dat hetgeen is wat in dit onderzoek centraal staat. Hiervoor zijn alle geconstateerde knelpunten in de interviews met de bewoners, de corporatie en de beheerder, afzonderlijk 'gefilterd' en is er gekeken of het knelpunt al dan niet een gemengd complex specifiek knelpunt betrof of niet. M.a.w. er is voor ieder geconstateerd knelpunt de vraag gesteld of het knelpunt ook voor zou kunnen komen in een volledig huur- of koopcomplex? Indien het antwoord daarop positief was, is het knelpunt niet verder in beschouwing genomen daar het een geen gemengd complex specifiek knelpunt betrof. Uiteraard zijn alle geconstateerde knelpunten (dus ook de niet gemengd complex specifieke knelpunten) gewoon terug te vinden in de bijlage.

De knelpunten welke specifiek voor een gemengd complex zijn bevonden, zijn in een schema onder elkaar gezet en gegroepeerd naar de actor welke het knelpunt ondervind (bewoner, corporatie of beheerder). Ieder knelpunt is gelinkt met het thema waarop het betrekking heeft, alsmede op het type knelpunt (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig of uitvoerings). Op deze manier is eenvoudig af te lezen welke actor welke knelpunten op welk gebied ondervindt.

In de hoofdstukken 10, 11 en 12 worden de verschillende cases behandeld. In deze hoofdstukken zijn, ten behoeve van de leesbaarheid van het rapport, louter de resultaten en de analyse van de gemengd complex specifieke knelpunten weergegeven. Alle overige analyse is terug te vinden in de bijlage.

10 Case study 1: Grote Hagen

Eigenschappen wooncomplex	
Naam	Grote Hagen
Adres	Grote Hagen X – X, Rotterdam
Bouwjaar	1960
Gemengd complex sinds	2006
Woningcorporatie	Woonbron
Beheerder	Triant
Aantal huurwoningen	162
Aantal koopwoningen	32
Tot. Aantal huishoudens	194

10.1 Algemeen

De gebouwen De Steenplaat en Brienoord gelegen in IJselmonde nabij Rotterdam, zijn gebouwd omstreeks 1960 en worden tezamen aangeduid als Complex 15 of Grote Hagen. Het complex is van oorsprong een volledige huurders complex met als doelgroep 55+. In de huidige praktijk is het merendeel van de bewoners boven de 75 jaar oud.

Sedert 2006 worden er appartementen als 'Te Woon' aangeboden indien deze beschikbaar komen. Wanneer deze worden verkocht geschiedt dit dikwijls middels speciale koopcontracten zoals 'Koopgarant'. Hierdoor wonen er nu in toenemende mate jonge bewoners in het complex. Er zijn momenteel 32 woningen verkocht. Indien een leegstaande woning voor lange tijd niet wordt verkocht, wordt deze verhuurd. Dit is niet per definitie hetzelfde als 'Te Woon' waarin een woning zowel gekocht als gehuurd kan worden. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat een woning eerst alleen te koop wordt aangeboden en daarna pas te woon of zelfs alleen te huur.

De eigenaren van Complex 15 zijn verenigd in VvE 094, in beheer bij Triant. Sinds 4 jaar is de voorzitter van de VvE de heer Platteschorre. Dit is opmerkelijk omdat de heer Platteschorre zelf een huurder (en dus geen eigenaar) is van een appartement in Complex 15. Hij is door huurders en kopers aangewezen als voorzitter. VvE 094 is de eerste in Nederland welke een huurder als voorzitter heeft aangewezen. Hiervoor heeft de verhurend corporatie Woonbron de splitsingsacte laten wijzigen (de voorzitter van de VVE is een eigenaar of een door de eigenaren aangewezen persoon). VvE 094 wordt gebruikt door de Nederlandse Woonbond als voorbeeld voor andere gemengde complexen in Nederland.

De technische-, leefbaarheid, en financiële commissie geven advies aan de Vereniging van Eigenaren.

De huurders van de appartementen in Complex 15 zijn verenigd in een actieve bewonerscommissie. Volgens de corporatie is dit opmerkelijk omdat de corporatie normaliter de bewonerscommissie opheft wanneer de VvE structuur wordt ingevoerd in een complex (m.a.w. wanneer het complex gemengd wordt). Mijns inziens is deze uitspraak zo mogelijk nog opmerkelijker omdat een bewonerscommissie een recht is van de huurders (WOHV). Indien aan bepaalde minimale eisen wordt voldaan is de bewonerscommissie

knelpunten betrekking hebben op dat gebied (bijvoorbeeld: 3 door de bewoners ervaren knelpunten, hebben betrekking op participatie).

Als we het schema nader bekijken, zien we tevens rood gemarkeerde kolommen omdat per actor de gebieden met de twee hoogste waarden (ofwel de gebieden waarop de meeste knelpunten betrekking hadden), in het rood zijn gemarkeerd. Hetzelfde principe is toegepast op de 4 type knelpunten (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig en uitvoerings). Daarin is het type knelpunt welke het meeste voorkomt in het rood gemarkeerd.

Knelpunt gebieden

Voor de bewoners is zodoende duidelijk te zien dat de knelpunten welke specifiek voorkomen omdat het een gemengd complex betreft, betrekking hebben op:

- invloed
- participatie
- communicatie
- de rol van de huurder

Het is opmerkelijk te zien dat de bij de professionals geconstateerde knelpunten welke specifiek voorkomen omdat het een gemengd complex betreft, betrekking hebben op

- amateurisme
- de rol van de corporatie
- de rol van de huurder

Er is hier dus een duidelijke discrepantie te zien binnen hetzelfde complex. De oorzaak hiervan ligt als volgt: de ervaren knelpunten door de ene actor worden veelal (onbewust) veroorzaakt door de ander. Het betreft dus vaak knelpunten van een actor en niet tussen actoren. Ter illustratie:

De corporatie heeft aangegeven dat bewoners zicht niet goed informeren in de mogelijkheden in een gemengd complex. Dit knelpunt dat de corporatie ondervindt in de exploitatie van een gemengd complex wordt veroorzaakt door de bewoners welke zich niet goed informeren. De bewoners, aan de andere kant, zijn zich er hoogstwaarschijnlijk niet van bewust dat zij dit knelpunt voor de corporatie veroorzaken. Het is niet moeilijk voor te stellen dat bewoners zich louter informeren over de verschillende mogelijkheden en de specifieke regelgeving, wanneer zij een klacht hebben. Met andere woorden: wanneer zij er baat bij hebben.

Hetzelfde principe geldt voor de huurder welke geen mandaat of andere vorm van meer invloed in de VvE wil. De huurder gaf aan niet behandeld te willen worden als eigenaar, maar als serieus te nemen huurder. Deze uitspraak is natuurlijk tweeledig. Aan de ene kant geeft de huurder aan geen invloed te ambiëren. Dit is een opmerkelijke uitspraak want het beleid van Woonbron (en vele andere corporaties. Zie ook het rapport Evaluatie Gemengde Complexen (SEV, 2012)), is juist om huurders op allerlei manieren inspraak te verschaffen in de beslis kamer. Thea Wubbe, heeft overigens wel vermeld dat lang niet alle huurders op inspraak zitten te wachten zoals de corporatie dit voor ogen heeft. De beheerder (Triant) daarentegen gaf aan een dergelijke opinie nog nooit gehoord te hebben. Anderzijds geeft de huurder aan dat hij niet als een serieus te nemen huurder wordt behandeld door de corporatie. De vraag die daar logischerwijs uit volgt is: wat is een serieus te nemen huurder? Uit de context van het betreffende interview valt af te leiden dat, volgens de persoon in kwestie, een serieus te nemen huurder een huurder is die zorgeloos

kan wonen, netjes zijn verplichtingen als huurder nakomt maar professioneel te woord wordt gestaan indien hij zich wendt tot de corporatie.

Het amateurisme waarover wordt gesproken betreft ofwel het amateurisme bij bewoners (en met name huurders), danwel het amateurisme bij de corporatie. De eerste van de twee is logisch en valt bewoners (en huurders in het specifiek) niet werkelijk kwalijk te nemen. Immers betreffen het ook, veelal laaggeschoolde, amateurs.

De corporatie daarentegen is een stuk onlogischer. De corporatie is een professional waarvan men zou verwachten dat de hij/zij niet als een amateur te werk gaat. Ofwel van alle zaken rondom een gemengd complex volledig op de hoogte is. Ron van Notten (Havensteder VvE Diensten) gaf reeds aan dat corporaties onvoldoende kennis over VvE's hebben, met alle gevolgen van dien. Dit knelpunt is overigens niet nieuw. Het was reeds bekend dat de grooteigenaar zich niet afdoende bewust is van haar positie, de variëteit aan belangen die zij behartigt en de mogelijkheden om die belangen waar mogelijk gescheiden te houden (VvERecht.nl, 2012a).

Uiteraard is een corporatie van oorsprong louter verhuurder en is het gemengd beheer een vak apart. Desalniettemin wordt van de corporatie verwacht dat deze zich professioneel opstelt, alle ins-en-outs van het exploiteren van een gemengd complex kent, alsmede zijn verplichting als verhuurder en belangenbehartiger van de huurder niet achterwege laat. Uit het schema blijkt dat de corporatie zelf aangeeft moeite te hebben met alle rollen van de corporatie. Daarnaast geeft de beheerder ook aan dat de corporatie moeite heeft met de verschillende rollen en daar last van heeft. Bewoners daarentegen ondervinden niet direct nadelige gevolgen van de verschillende rollen van de corporatie en zien de corporatie veelal als verhuurder.

Het is eveneens opmerkelijk dat participatie, wat vaak betrekking heeft op de knelpunten van bewoners alsmede prominent aanwezig is in de knelpunten van de corporatie, nooit onderdeel is van de knelpunten van de beheerder. Dit valt te verklaren aan het feit dat de beheerder zich bij zijn eigen leest houdt en zich verder niet bemoeit met de af- of aanwezigheid van bewonersparticipatie. Daar heeft de beheerder in feite ook geen belang bij natuurlijk.

Knelpunt classificaties

Wanneer we kijken naar de 4 classificaties van de bestuursmatige knelpunten, is duidelijk te zien dat *juridische knelpunten* in deze case study weinig voorkomen. De bewoners geven geen enkel juridisch knelpunt aan, en de corporatie en beheerder in totaal 6 juridische knelpunten. Deze kunnen gemakkelijk gelinkt worden met de reeds bekende knelpunten omtrent het Huurrecht VS appartementsrecht – Toepasselijkheid splitsingsreglement en het Huurrecht VS appartementsrecht – Overlast, zoals ook beschreven in hoofdstuk 5.2.

De *instrumentele knelpunten* zijn, net als de juridische knelpunten, voornamelijk van toepassing op de professionals. Het betreft hier wederom de onduidelijke taakomschrijving van de corporatie alsmede onduidelijkheid over de rol van de beheerder voor andere actoren.

Beleidsmatige knelpunten komen voornamelijk voor bij bewoners omdat zij zich op inhoudelijke gronden niet kunnen vinden in de tot stand gekomen visie en gemaakte keuzen door de corporatie.

Veruit de meeste knelpunten zijn echter *uitvoeringsknelpunten*. Zowel de bewoners als de corporatie ondervinden hierin de meeste weerstand. Het is opmerkelijk om te zien dat het gros van deze knelpunten verholpen zou zijn indien alle actoren goed op de hoogte zouden zijn van de taakomschrijvingen en belangen van de andere actoren, en communicatie onbelemmerd zou verlopen. Het ziet er in dit licht naar uit dat de regelgeving op zichzelf functioneert doch de uitvoering verkeerd gaat. Ter vergelijking: als er twee auto's op een kruispunt afrijden en men de verkeersregels niet kent is er een grote kans aanwezig dat er een botsing plaatsvinden zal. Echter, wanneer de bestuurders van elkaar weten welke kant ze op willen en daarbij de geldende verkeersregels respecteren, is er niets aan de hand. De verkeersregels op zichzelf werken dus prima. Het is de uitvoering waarin het schort.

11 Case study 2: Nieuwe Damlaan

Eigenschappen wooncomplex	
Naam	Damstate
Adres	Nieuwe Damlaan 399-599 te Schiedam
Bouwjaar	1974
Gemengd complex sinds	2003
Woningcorporatie	Wooninvesteringsfonds
Beheerder	Actys (Commercieel beheer)
	VZB (VvE beheer)
Aantal huurwoningen	68
Aantal koopwoningen	32
Tot. aantal huishoudens	100

11.1 Algemeen

Het complex Damstate is gebouwd in 1974 en circa de eerste 30 jaar volledig verhuurd geweest. Rond 2003 is de zittende huurders aangeboden of zijn hun huurwoning wilden kopen met korting. Enkele bewoners hebben daar destijds gebruik van gemaakt.

Het is opmerkelijk dat, ondanks het feit dat het gebouw reeds gesplitst is in 2003 en de eerste appartementen destijds al verkocht zijn, het tot 2006 heeft moeten duren alvorens er een VvE vergadering werd gepland.

Er zijn momenteel 32 appartementen verkocht. Het merendeel daarvan is, volgens de bewoners, verkocht aan bewoners welke van origine of wiens ouders van origine niet de Nederlandse nationaliteit hebben. Zodoende is er een grote verscheidenheid aan culturen in het pand aanwezig. De leegstaande koopwoningen worden inmiddels ook te huur aangeboden.

Het complex is in de loop der tijd in eigendom geweest van Woonplus, PWS (welke is gefuseerd in Havensteder) en uiteindelijk het WIF. Het WIF hanteert, in tegenstelling tot andere corporaties, een beheerconstructie met dubbele beheerder. Dat wil zeggen dat niet alleen het VvE beheer wordt uitbesteed (VBZ), maar tevens het commercieel beheer (Actys). Het VvE beheer is in het complex Damstate in handen van VBZ. Tot voor kort werd het VvE beheer verzorgd door Havensteder VvE Diensten, doch op verzoek van de VvE van Damstate is hier gewisseld naar VBZ. VBZ draagt zorg voor de schil van de woning en alles daaromheen: het collectieve gedeelte (schoonmaak van de galerij, etc).

De commercieel beheerder Actys zorgt voor de huurder en alles binnen de woning. Een huurder heeft in principe alleen maar met de commercieel beheerder te maken.

Er is in het verleden een bewonersvereniging geweest in complex Damstate doch deze is gestopt vanwege gebrek aan participatie na overlijden van de voorzitter. Sinds de laatste vergadering van eigenaren is er op verzoek en onder leiding van een eigenaar-gebruiker een nieuwe commissie gestart welke zich specifiek richt op duurzaamheid en onderhoud van het gebouw: de commissie duurzaamheid en onderhoud.

11.2 Interviews

Voor case study #2 zijn de volgende actoren geïnterviewd:

- Corporatie WIF – Eddy van Warmerdam

- VvE beheerder VZB – Marcel Verbokkem
- Commercieel beheerder Actys – Wendy Bruggeling
- 4 huurders in het complex
- 3 kopers in het complex

De bewoners zijn vooraf geadviseerd over de komst van de interviewer. De interviewer heeft op 3 opeenvolgende dagen aangebeld bij de bewoners van het complex. Er is getracht bewoners te spreken van alle verdiepingen. Niet alle bewoners toonden interesse in het interview of zij waren niet thuis. 4 bewoners hebben gebruik gemaakt van het vermelde telefoonnummer en 2 daarvan hebben daarmee een afspraak gemaakt. De andere 2 bewoners gaven middels het telefoonnummer bij voorbaat aan geen interesse te hebben. Deze bewoners zijn zodoende overgeslagen.

De interviews duurden tussen de 1,5 en 2,5 uur. De bewoners waarmee gesproken is toonden oprechte interesse en willen graag op de hoogte gehouden worden over de resultaten van het onderzoek.

11.3 Bevindingen

De knelpunten welke specifiek voor een gemengd complex zijn bevonden, zijn in een schema onder elkaar gezet en gegroepeerd naar de actor die het knelpunt ondervindt (bewoner, corporatie of beheerder). Zie onderstaand schema welke ook te vinden is in een groter formaat in bijlage D.5.7.

D.5.7 Analyse gemengd complex specifieke knelpunten

	Bewoner	Beheerder	Service	Service	Rechtsaankomende	Amateurisme	Weg	Verpanding	Uitverhuuring	Uitverhuuring	Uitverhuuring	VvE (in functie)	VvE (in functie)	VvE (in functie)	Beheerders	Beheerders (in dienst)	Social	Beheerders	Beheerders	Beheerders	Beheerders	
Bewoners																						
VvE bestuur verschuift zich achter commercieel beheerder																						
VvE doet gebrekkig ingevorderd huurders over beheerder																						
Actieve VvE communiceert niet goed met kopers en huurders																						
In een probleem heb ik ik voor de VvE voorzitter. Die is verantwoord en geeft tenminste eenlijk advies																						
VvE bestuur komt soms op voor belangen huurders																						
Commercieel beheerder is het niet gewend om met gemengd complex te werken en mist van de VvE te krijgen																						
Vroeger was VvE beheerder en controleer 2 huurders op 1 huis																						
VvE wil meer contact met huurders maar wordt tegengehouden door commercieel beheerder																						
Streek huurder wil volledige inkoop maar bevestig niet dat dat van rechtswaag niet kan																						
Koper maar ook huurder willen aan de VvE beheerder voor alles																						
Vroeger VvE andere huurders te weinig onderzocht door commercieel beheerder																						
De bewoners van sociale woningen, dus ook kopers, zijn laag geschoolde mensen en een VvE is heel complex																						
Huurder belt Actys. Deze moet het doorgeven aan de VvE beheerder maar stuurt daartegen de huurder naar de VvE beheerder. Deze wordt niet afgehandeld. Zodoende belt het VvE bestuur vaak in naam van huurders naar het VvE beheerder																						
Huurders willen zich tweedekurs burgers																						
De VvE gaat geld weg met slecht onderhoud. Dit huurders wordt niet gevraagd																						
Sinds het complex gemengd is, is er sprake van minder begrip onderling																						
Huurders hebben totaal geen invloed op de schroef. De VvE benikt dat gewoon																						
Huurders mogen niet bij de kopers voorafgaand aankopen maar ik weet bij ons																						
Ondanks dat huurders in de meerderheid zijn, hebben we niets te zeggen																						
Corporatie																						
De communicatie is het grootste probleem bij een VvE in een gemengd complex. Die is lang en dus langzaam																						
Beleider wilten er schakel weg in de communicatie lijn. Maar dat creëert met name problemen op het vlak van onafhankelijkheid. Daarom is er een commissie opgezet voor huurders en VvE beheerder voor de VvE																						
Men regemeert botten de belangen van het Wf als groepsgebruik en als verhuurder																						
Woninggebruik is een complex vrasen te houden van een VvE en een gemengd complex over het algemeen riev. Er zijn er nauwelijks bij die zich een verdedpen maar dat is meestal pas als ze het ergens niet mee eens zijn. Huurders zijn nog veel slechter geïnformeerd																						
Beheerders werken soms teveel middelen een systeem waarvan ze niet afwijken																						
VvE beheerder																						
Wf krijgen niet altijd voldoende deuggevoel																						
Ik heb geen zicht op de terugkoppeling naar de bewoners																						
Corporatie moeten niet het VvE beheer doen een organisatie moet zich richten op zijn rol als huubaas welke pertinent anders is dan het VvE beheer																						
Huurders zijn 'binnenrechtiger' met het complex dan eigenaren. Het interesseert ze minder																						
Hoop in de onderhouden en het NVD veranderd daar niets omdat het bedrijf stakken zijn en de gemiddelde huurder die zaken niet begrijpt																						
Voor de gemiddelde koper is het al niet duidelijk wat een VvE is. Laat staan wanneer het een VvE is in een gemengd complex. Laat staan een VvE in een gemengd complex met een groot eigenaar																						
Republike zaken, bijvoorbeeld het afslaan van camera's, weten wij ook niet precies of daar huurders draagvlak voor nodig is of niet.																						
Amateurisme bij corporaties komt zeker voor																						
Een gereguleerd openbaar is leuk, maar het blijft wel dat de corebusiness van een corporatie de huisvesting is van mensen. Daarvoor moet je wel in complex kerren.																						
Regelgeving is belangrijk, maar even praten met mensen is soms veel effectiever dan alle protocollen met gangbare brieven e.d. exact te volgen.																						
Met de woningmarkt invulling naar de corporatie staat nu inzicht																						
Het huur- en appartementsrecht creëert frictie op het gebied van het huishoudelijk reglement																						
Daarnaast staan er in de exploitatie van de verveging andere kosten dan een verhuurder mag doorberekenen aan de huurder. Dit betreft met name de sprake van de onderhoudskosten.																						
De 70% norm is ook een knelpunt																						
Overnamebeheerder																						
Afhankelijkheid van VvE in afhandeling slakken en reparatie verträge																						
Laag bedrag bij huurders. Heten afken wil ze willen botten																						
Ook voor ons is het wel eens lang. Dat betreft dan de wat complexere zaken.																						
Soms ga ik op eigen initiatief achter de 70% aan. In andere gevallen op order van het Wf.																						
Regelgeving creëert gemengde complex is heel wat moeilijker																						
Huurdersparticipatie en inspraak maakt behoor complex en tijdrovend																						
Totaal																						

Figuur 18 - Verkleinde weergave bijlage D.5.7

In het schema is af te lezen op welk gebied de knelpunten zich (met name) voordoen voor ieder van de actoren afzonderlijk alsmede alle actoren bij elkaar. De (sub)totalen zijn weergegeven in een kleurschaal waarin de kleur groen aangeeft dat er relatief weinig knelpunten betrekking hebben op dat gebied (bijvoorbeeld: 0 door de bewoners ervaren knelpunten, hebben betrekking op service) en de kleur rood geeft aan dat er relatief veel knelpunten betrekking hebben op dat gebied (bijvoorbeeld: 10 door de bewoners ervaren knelpunten, hebben betrekking op amateurisme).

Als we het schema nader bekijken, zien we tevens rood gemarkeerde kolommen omdat per actor de thema's met de twee hoogste waarden (ofwel de twee thema's waarop de meeste knelpunten betrekking hadden), in het rood zijn gemarkeerd. Hetzelfde principe is toegepast op de 4 type knelpunten (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig en uitvoerings). Daarin is het type knelpunt welke het meeste voorkomt in het rood gemarkeerd.

Knelpunt gebieden

Voor de bewoners is zodoende duidelijk te zien dat de knelpunten welke specifiek voorkomen omdat het een gemengd complex betreft, betrekking hebben op:

- Amateurisme
- Communicatie

In tegenstelling tot case 1, hebben de knelpunten van de professionals eveneens betrekking op de thema's amateurisme en communicatie, alsmede 4 andere thema's. Dit geeft het beeld dat de volgende thema's zijn vertegenwoordigd onder de knelpunten bij de professionals:

- Amateurisme
- Communicatie
- Rol corporatie
- Rol beheerder
- Rol vve (bestuur)
- Rol koper

Dit geeft overigens wel een vertekend beeld over (met name) de laatste 4 genoemde thema's omdat, zeker in het geval van de corporatie, er dermate weinig knelpunten zijn geconstateerd dat een enkele melding er voor kan zorgen dat er direct meerdere thema's rood gemarkeerd worden. Dat neemt niet weg dat er een vergelijkbaar patroon te herkennen valt tussen de ervaren knelpunten van bewoners en professionals en men zou kunnen stellen dat bewoners en professionals wellicht dezelfde knelpunten ervaren.

Echter wordt deze stelling ontkracht bij nadere inspectie van de knelpunten. Immers, de knelpunten onder bewoners hebben weliswaar betrekking op amateurisme, doch deze knelpunten zijn voornamelijk geadresseerd aan het handelen van actoren en met name het handelen van het VvE (bestuur). Wat daaraan ten grondslag ligt is niet met zekerheid te zeggen doch wanneer er wordt gekeken naar het hele plaatje (dus ook de niet specifiek aan het gemengd aspect te wijten knelpunten), is duidelijk te zien dat amateurisme vrijwel zonder uitzondering de beleving door de bewoners van de manier van besturen van het VvE bestuur, en de voorzitter van de VvE in het bijzonder, betreft. Een niet zakelijke instelling, vergaderingen waarin emotie hoogtij voert en slechte communicatie liggen daaraan ten grondslag. In geval van de door de professionals aangedragen knelpunten welke betrekking hebben op amateurisme, kan het amateurisme daarentegen gewijd worden aan het ontbreken van kennis bij zichzelf of andere actoren.

Wat betreft communicatie kunnen we bij de bewoners een duidelijk verband constateren. Alle knelpunten worden veroorzaakt door een onduidelijke taakverdeling:

1. Huurder belt Actys (commercieel beheerder). Deze moet het doorgeven aan de VvE beheerder maar stuurt daarentegen de huurder direct naar de VvE beheerder. De

VvE beheerder luistert niet naar de huurder. Zodoende stapt de huurder naar het VvE bestuur en het VvE bestuur belt in naam van huurders naar het VvE beheer.

2. Volgens VvE worden huurders te weinig ondersteund door commercieel beheerder.
3. Huurder gaat naar de VvE voorzitter. Die is vertrouwd en geeft tenminste eerlijk advies.
4. Kopers maar ook huurders bellen aan bij VvE bestuurder voor alles.
5. VvE bestuur komt soms op voor belangen huurders.
6. Commercieel beheerder is het niet gewend om met gemengd complex te werken en input van de VvE te krijgen.
7. VvE bestuur wil meer contact met huurders maar wordt tegengehouden door commercieel beheerder.

In geval van de professionals is een onduidelijke taakverdeling niet de oorzaak van de knelpunten met betrekking tot het thema communicatie. De eerder genoemde stelling dient dus genuanceerd te worden. Men zou kunnen stellen dat bewoners en professionals verschillende knelpunten ervaren welke betrekking hebben op dezelfde thema's.

Overigens is het interessant dat alle kopers en eveneens maar liefst de helft van de huurders, aangeven problemen te hebben (zie ook bijlage D.2.4 Samenvattend overzicht resultaten interview bewoners, vraag D1). Dit is significant meer dan in case #1. De genoemde knelpunten worden ook aangemerkt door zowel huurders als kopers, wat de betekent dat huurders en kopers op dezelfde thema's problemen ondervinden. Dit onderbouwt het idee dat huurders en kopers allemaal 'bewoners' zijn met dezelfde belangen. Dit staat in contrast met de uitspraak van de heer Verbokkem van VZB vastgoed, welke stelt dat eigenaren en huurders wel verschillende belangen hebben. Dit kan echter uitgelegd worden in de zin dat het verschil in belang waaraan de heer Verbokkem refereert, het belang in de waardeontwikkeling van het bezit betreft. Immers, zo zegt hij, heeft de eigenaar een bezit en een huurder niet. Op het gebied van waardeontwikkeling van het vastgoed zijn geen knelpunten aangedragen. Zodoende is een discrepantie in belang tussen huurders en kopers daarin niet duidelijk aan te geven.

Eveneens interessant is het dat veel bewoners de voorzitter van de VvE contacteren omdat de communicatie met de commercieel beheerder slecht verloopt en de VvE bestuurder een vertrouwd persoon is. Daarnaast leeft de impressie onder de bewoners dat de voorzitter van de VvE uiteindelijk de beslissing neemt. Zijn wil is wet. Dit zien we later in de resultaten nog eens terugkomen (zie ook bijlage D.6.1 Bevindingen algemeen). De bewoners hebben dus een vertekend en onjuist beeld van de taakverdeling. Dit zien we bevestigd door de professionals. Daarnaast geeft ook de commercieel beheerder Actys alsmede de VvE beheerder VZB aan dat de communicatie en terugkoppeling aan bewoners niet optimaal verloopt. Deze constatering slaat weer terug op de eerdere constatering rondom het thema 'communicatie' dat wat betreft communicatie we bij de bewoners een duidelijk verband kunnen constateren, te weten een onduidelijke taakverdeling.

Knelpunt classificaties

Wanneer we kijken naar de 4 classificaties van de bestuursmatige knelpunten, is wederom te zien dat *juridische knelpunten*, net als in case 1, het minste voorkomen.

Het *juridische knelpunt* onder de bewoners betreft een gebrek aan kennis over de geldende juridische situatie omtrent de machtsongelijkheid van huurders. Bij de professionals betreft het onduidelijkheid van regelgeving, de 70% norm en frictie tussen het huur- en appartementsrecht m.b.t. de reglementen .

De *instrumentele knelpunten* daarentegen komen het meeste voor. Dit wordt bij de bewoners voornamelijk veroorzaakt door de onduidelijke taakverdeling. Bij de professionals ligt de grondslag, naast onduidelijke taakverdeling, in het moeten werken met gebonden handen zoals de lange communicatielijnen en werken middels een ontoereikend systeem waar niet van wordt afgeweken.

De *beleidsmatige knelpunten* zijn voornamelijk van toepassing op de bewoners omdat zij zich niet kunnen vinden in de tot stand gekomen beleidsvisie van het VvE bestuur en de corporatie.

De *uitvoeringsknelpunten* worden voornamelijk geconstateerd bij de VvE beheerder. Dit zijn dus problemen binnen het lokale welke zich manifesteren zich in de praktijk van het uitvoerende werk bij de verschillende actoren: capaciteitstekort, tekort aan professionele werkers, onvoldoende bereik van de doelgroep, weinig tot geen samenwerking tussen instellingen, weinig tot geen informatie-uitwisseling, en dergelijke. De uitvoeringsknelpunten welke geconstateerd kunnen worden bij de bewoners komen veelal voort uit (mis)communicatie. Indien we tevens kijken naar de uitvoeringsknelpunten van bewoners welke niet per definitie alleen in gemengde complexen voor kan komen, hebben deze wederom betrekking op het VvE bestuur maar eveneens op de commercieel beheerder Actys:

- Commercieel beheerder is niet op de hoogte
- Commercieel beheerder informeert huurders verkeerd
- Corporatie moet zijn commercieel beheerder beter instrueren.
- Communicatie met commercieel beheerder kan beter.
- Commercieel beheerder doet zijn best niet in verschaffen informatie.
- De commercieel beheerder is een doodlopende straat voor huurders.

Het ziet er naar uit dat de taakstelling van de commercieel beheerder in een gemengd complex ofwel voor de bewoners, dan wel voor de commercieel beheer zelf, op voor beide partijen, niet duidelijk is.

12 Case study 3: Venusstraat

Eigenschappen wooncomplex	
Naam	Venusstraat
Adres	Venusstraat 1 – 300, Alphen a/d Rijn
Bouwjaar	1970
Gemengd complex sinds	2009
Woningcorporatie	WonenCentraal
Beheerder	MVGM
Aantal huurwoningen	120
Aantal koopwoningen	30
Tot. aantal huishoudens	150

12.1 Algemeen

Het complex Venusstraat is gebouwd in 1970, behelst 150 appartementen, 31 garages en 2 overige ruimten. Het complex is circa de eerste 40 jaar volledig verhuurd geweest. Het complex is sinds 3-7-2009 gesplitst in appartementsrechten en heeft sindsdien een verkooplabel (uitponding). Zittende huurders is toen aangeboden hun woning te kopen met korting. Enkele voormalig huurders hebben daar gebruik van gemaakt. Per 1-1-2013 was 80% nog in eigendom van WonenCentraal en 20% in eigendom van particuliere eigenaren. M.a.w., 30 van de 150 appartementen zijn verkocht. Dit lijken veelal starters te zijn. De leegstaande koopwoningen worden inmiddels ook te huur aangeboden daar de verkoop niet storm loopt.

Dit valt deels te wijten aan de reputatie van het complex. Het complex staat in de Ridderbuurt en heeft beslist geen goede naam in Alphen a/d Rijn. De criminaliteit en overlast in de buurt is hoog en men wordt afgeraden door bewoners van de omgeving om een woning in deze buurt te kopen. Tijdens de bezoeken aan het complex rook het in de trappenhuisen pertinent niet fris (urine) en de galerijen vertoonden achterstallig onderhoud aan de verflaag.

De VvE van de Venusstraat is in beheer bij de commerciële partij MVGM. De VvE is niet heel erg actief en andere commissies in het pand zijn niet aanwezig. De participatie van bewoners is heel erg laag. De corporatie probeert momenteel de participatie en leefbaarheid in het complex te verhogen gebruikmakend van een externe partij (WijkAlliantie) doch slechts 16 bewoners zijn aanwezig geweest op de laatste bewoners vergadering. WonenCentraal ervaart vaker een erg lage participatie graad. Slechts 30 op de 800 huishoudens welke wordt gecontacteerd komt opdagen op bewonersvergaderingen. WijkAlliantie heeft ook een enquête gehouden in de flat. De resultaten daaruit komen overeen met de resultaten uit de interviews van dit onderzoek: veel overlast van (hang)jongeren, vandalisme, urine in de lift en trappenhuisen, intimidatie door medebewoners.

Als we het schema nader bekijken, zien we tevens rood gemarkeerde kolommen omdat per actor de gebieden met de twee hoogste waarden (ofwel de gebieden waarop de meeste knelpunten betrekking hadden), in het rood zijn gemarkeerd. Hetzelfde principe is toegepast op de 4 type knelpunten (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig en uitvoerings). Daarin is het type knelpunt welke het meeste voorkomt in het rood gemarkeerd.

Knelpunt gebieden

Voor de bewoners is zodoende duidelijk te zien dat de knelpunten welke specifiek voorkomen omdat het een gemengd complex betreft, betrekking hebben op:

- Invloed
- Communicatie
- Reglement
- Huurders VS Kopers

Het is verbazingwekkend dat, ondanks het veelvoud aan gemelde knelpunten, er slechts 3 van de knelpunten specifiek zijn voor gemengde complexen. De knelpunten welke onlosmakelijk verbonden zijn door het gemengde aspect, betreffen de ongelijke toegang welke huurders en kopers hebben tot het gebouw (huurders kunnen niet van alle toegangsdeuren gebruik maken) en het gevoel dat de corporatie zich verschuilt achter de VvE. Of dit laatste daadwerkelijk het geval is wordt in dit rapport in het midden gelaten doch het is duidelijk dat de corporatie wel die impressie wekt onder bewoners.

Het is opmerkelijk te zien dat de bij de professionals geconstateerde knelpunten welke specifiek voorkomen omdat het een gemengd complex betreft, betrekking hebben op:

- Amateurisme
- Rol corporatie
- Rol huurder
- Rol koper
- Reglement

Er is hier dus een duidelijke discrepantie te zien binnen hetzelfde complex aangezien de professionals, op het reglement na, knelpunten ervaren welke betrekking hebben op andere thema's dan de thema's waarop de knelpunten ervaren door de bewoners betrekking hebben. Net als in het geval van case 1 ligt de verklaring hiervan gedeeltelijk in het feit dat de ervaren knelpunten voor de ene actor (bijvoorbeeld de corporatie) veelal (onbewust) worden veroorzaakt door de ander (bijvoorbeeld de bewoners). Het betreft dus vaak knelpunten van een actor en niet tussen actoren. Ter illustratie:

De corporatie heeft aangegeven dat het voor huurders heel onduidelijk is hoe een gemengd complex werkt, alsmede dat het voor kopers vaak niet geheel duidelijk is hoe een gemengd complex werkt. Dit knelpunt dat de corporatie ondervindt in de exploitatie van een gemengd complex wordt dus veroorzaakt door het 'amateurisme' van de bewoners. De bewoners, aan de andere kant, zijn zich er hoogstwaarschijnlijk niet van bewust dat zij dit knelpunt voor de corporatie veroorzaken. Het is niet moeilijk voor te stellen dat bewoners zich louter informeren over de verschillende mogelijkheden en de specifieke regelgeving, wanneer zij een klacht hebben. Met andere woorden: zij informeren zich wanneer zij denken er baat bij hebben.

In geval van de door de professionals aangedragen knelpunten welke betrekking hebben op amateurisme, kan het amateurisme vrijwel unaniem gewijd worden het ontbreken van kennis van zaken onder de bewoners.

De corporatie geeft, in tegenstelling tot de andere actoren, vele knelpunten aan welke betrekking hebben op de corporatie. Dit zijn vrijwel allemaal problemen van een instrumentele aard waarin de corporatie zijn geprefereerde keuzen niet kan waarmaken omdat zij is gebonden aan bepaalde regels en niet op alle zaken volledig invloed heeft. Denk hierbij aan de verplichting van de 70% norm alsmede het feit dat de corporatie het onderhoud niet meer volledig zelf in de hand heeft.

De rol van de huurder is eveneens een thema waarmee de corporatie als enige echt lijkt te worstelen. Ook hier is een gebrek aan kennis van de huurder een van de voornaamste redenen daarvoor.

Be Vve beheerder heeft daarentegen meer knelpunten welke betrekking hebben op de rol van de kopers en de reglementen. Dit is in zekere zin ook logisch daar de beheerder niet met de huurder te maken heeft, evenals de corporatie weinig met de kopers te maken heeft. De rol van kopers komt ter sprake in het kader van een gebrek aan kennis. De overeenkomsten met de kolom van het thema amateurisme zijn ook groot.

Knelpunt classificaties

Wanneer we kijken naar de 4 classificaties van de bestuursmatige knelpunten, is het opvallend te zien dat de juridische knelpunten redelijk vaak voorkomen, waar dat in de vorige twee cases niet het geval was. De oorzaak daarvan is voornamelijk de botsing tussen de verschillende reglementen alsmede de 70% norm. Deze worden ook aangegeven in de literatuur.

De instrumentele knelpunten komen veruit het meest voor in deze case. De oorzaak daarvoor ligt in met name in gebrek van kennis bij de actoren over de taakverdeling of over de werking van een gemengd complex. Daarnaast heeft de corporatie niet altijd de zaak volledig in eigen hand zoals het onderhoud en de bescherming van huurders zoals de 70% norm.

De beleidsmatige knelpunten komen relatief weinig voor in deze case doch alle knelpunten ervaren door bewoners zijn beleidsmatige knelpunten. Deze zouden zodoende opgelost kunnen worden bij aanpassing van dat beleid door de corporatie. Voor wat betreft de beleidsmatige knelpunten voor de corporatie, worden deze veroorzaakt door de corporatie zijn eigen beleid welke op weerstand stuit bij de bewoners of het beleid in de VvE m.b.t. de hoogte van de VvE bijdrage. Kanttekening hierbij is dat de corporatie in de Venusstraat gewoon een meerderheid heeft in de VvE en zodoende zou kunnen proberen zijn wil door te drukken.

Evenals de beleidsmatige knelpunten, komen uitvoeringsknelpunten relatief weinig voor. Het betreffen verschillende knelpunten welke simpelweg te verhelpen zouden zijn indien alle actoren goed op de hoogte zouden zijn van de taakomschrijvingen en belangen van de andere actoren, en communicatie onbelemmerd zou verlopen. Kortom, indien de uitvoering goed zou zijn.

13 Cross-case analyse

In dit hoofdstuk worden de cases ten opzichte van elkaar vergeleken opdat de resultaten per case in een beter perspectief geplaatst kunnen.

13.1 Algemeen

Eigenschappen wooncomplex	Case 1	Case 2	Case 3
Naam	Grote Hagen	Damstate	Venusstraat
Plaats	Rotterdam	Schiedam	Alphen a/d Rijn
Bouwjaar	1960	1974	1970
Gemengd complex sinds	2006	2003	2009
Woningcorporatie	Woonbron	Wooninvesteringsfonds	WonenCentraal
VvE Beheerder	Triant	VZB vastgoed	MVGM
Commercieel Beheerder	-	Actys	-
Aantal huurwoningen	162	68	120
Aantal koopwoningen	32	32	30
Tot. aantal huishoudens	194	100	180

De drie onderzochte cases zijn allen min of meer in dezelfde periode gebouwd (1960 - 1974) en eveneens allen omstreeks dezelfde periode gesplitst en 'getransformeerd' in een gemengd complex (2003 – 2009). Case 1 en 2 betreffen voornamelijk oudere bewoners met her en der een jonge koper. In case 3 is dit over het gehele complex genomen beter gebalanceerd doch ook daar is een van de vleugels van oorsprong 55+ waardoor er veel ouderen in die vleugel wonen.

De complexen hanteren niet allen dezelfde organisatie en beheer structuur. Case 1 maakt gebruik van het zogenaamde 'Woonbron model' welke erop neer komt dat er gemengde commissies worden gevormd waarin huurders en kopers zitten en die de VvE adviseren inzake technisch beheer, financieel beheer en leefbaarheid. Bovendien krijgen huurders in de VvE beperkt stemrecht over onderwerpen die hen rechtstreeks aangaan: servicekosten, huisregels en verbeteringen waarvan huurders ook zelf de kosten dragen.

In case 2 is daarentegen het traditionele model van toepassing waarin huurders in principe geen inspraak hebben in de VvE doch uiteraard beschikken over de in Nederland geldende huurbescherming en zodoende middels huurdersorganisaties en de huurcommissie zich kunnen 'wapenen' tegen onredelijke besluiten. Daarnaast functioneert de corporatie (het WIF) anders dan een traditionele corporatie daar zij de woningen in bezit hebben en strategische beslissingen maakt over aankoop, verkoop, prijs en kwaliteit maar de overige zaken zoals verhuur en beheer uitbesteed aan marktpartijen. Het WIF kan dus als zodanig geclassificeerd worden als een als een zogenaamde 'regie-corporatie'. Dit verklaart ook waarom er in case 2, in tegenstelling tot de andere cases, zowel een VvE beheerder als commercieel beheerder (verhuur beheerder) aanwezig is (Dreimüller, A., et al, 2013).

Het aantal woningen varieert tussen de 100 en 194 waarin in absolute termen vrijwel evenveel woningen zijn verkocht (30 – 32).

Case 1 heeft een actieve kas-, technische-, leefbaarheids-, en bewonerscommissie. Daarnaast is ook de VvE actief.

In case 2 is er sprake van een actieve VvE en een onlangs opgestarte onderhoud & duurzaamheid commissie waar vooralsnog lage participatie voor is.

In case 3 is er een min of meer actieve VvE doch de participatie in het complex is erg laag en de sociale problemen hoog.

13.2 Interviews

Interviews	Case 1	Case 2	Case 3
Corporatie	Ja	Ja	Ja
VvE Beheerder	Ja	Ja	Ja
Commercieel Beheerder	-	Ja	-
Geïnterviewde Huurders	5	4	5
Geïnterviewde Kopers	2	3	1
Telefonische afmelding	0	2	2
Telefonische afspraak	2	2	1
Aantal dagen aanwezig	3	3	3
Tijdsduur bewoners interview	2,5 – 3,5 uur	1,5 – 2,5 uur	45 min – 2 uur

In alle cases is gesproken met alle professionals (7 in totaal). De bereidheid daartoe vanuit de professionals was goed en tijd noch moeite werd gespaard.

De bewoners zijn in alle cases vooraf geadviseerd over de komst van de interviewer welke op de geagendeerde 3 dagen van circa 10:00 tot 17:00 aanwezig is geweest. In alle toonden niet alle bewoners interesse in het interview, waren niet thuis of spraken geen Nederlands, Engels, Duits, Frans of Italiaans waardoor het interview niet gehouden kon worden. In totaal hebben 9 bewoners gebruik gemaakt van het vermelde telefoonnummer en 5 daarvan hebben daarmee een afspraak gemaakt. De andere 4 bewoners gaven middels het telefoonnummer bij voorbaat aan geen interesse te hebben. Deze bewoners zijn zodoende overgeslagen. In totaal zijn 20 bewoners gesproken.

De interviews duurden tussen de 45min en 3,5 uur. Al naar gelang de cases vorderden werden de interviews beter gestructureerd en verliepen de interviews beter. Dit verklaart de afname in tijdsduur van de bewoners interviews. De bewoners waarmee gesproken is toonden over het algemeen oprechte interesse en wilden graag op de hoogte gehouden worden over de resultaten van het onderzoek.

13.3 Bevindingen

Wanneer we alle drie de cases kunnen we per actor aangeven wat de meest voorkomende thema's zijn en daar een verklaring voor geven. Vergelijken. Zie hiervoor ook onderstaand overzicht of Bijlage O.8 (Overzicht knelpunten alle cases) voor een groter formaat.

O.8. Overzicht knelpunten alle cases

		Wettelijke	Bestuurlijk	Sociale	Financiële	Technische/Inhoudelijke	Organisatorische	Communicatie	Menselijke	Procedurale	Andere	Totaal	Wettelijke	Bestuurlijk	Sociale	Financiële	Technische/Inhoudelijke	Organisatorische	Communicatie	Menselijke	Procedurale	Andere	Totaal			
Case 1	Bewoners	0	0	0	0	0	2	3	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
	Corporatie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Beheerder	2	2	1	0	1	1	1	2	2	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Sub-Totaal	1	2	1	0	1	2	2	2	2	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Case 2	Bewoners	3	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Corporatie	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	VvE Beheerder	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Commercieel Beheerder	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Case 3	Bewoners	3	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Corporatie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Beheerder	1	2	1	0	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sub-Totaal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	5	7	4	5	6	18	18	14	14	31	2	31	20	11	27	14	14	10	3	31	50	24	35			

Figuur 20 - Verkleinde weergave bijlage O.8

Bewoners thema's

Onder de bewoners kunnen we zien dat zowel communicatie als invloed in relatief vaak voorkomen in twee van de drie cases.

De knelpunten welke betrekking hebben op communicatie in case 1 zijn voornamelijk te wijten aan de vele schijven die van toepassing zijn in een gemengd complex. In Case 2 daarentegen is onduidelijke taakverdeling daar de grondslag voor, waardoor er zelfs een zekere vorm van causaal verband geconstateerd kan worden tussen de knelpunten in die case.

Invloed in case 1 komt voort uit een drang of juist afkeer naar invloed op allerlei zaken in het gebouw terwijl dit in case 3 voortkomt uit een specifiek aanwijsbaar knelpunt, te weten het feit dat huurders niet altijd van alle ingangen gebruik mogen maken.

Amateurisme daarentegen komt onder de door bewoners aangedragen knelpunten in case 2 het meeste voor terwijl amateurisme in case 1 en 3 nooit voorkomt onder de door bewoners aangedragen knelpunten. Hetzelfde geldt voor het thema VvE (bestuur). Dit valt te verklaren aan de prominente rol van het VvE bestuur (en de VvE bestuurder in het specifiek) in het complex Damstate. Zoals valt terug te lezen in de algemene bevindingen van case 2 (bijlage D.6.1 Bevindingen Algemeen) drukt de VvE bestuurder aldaar volgens de bewoners een flinke stempel op het complex wat zich laat zien in zowel de algemene- als de gemengd complex specifieke bevindingen.

Bewoners classificatie knelpunten

Onder de bewoners manifesteren zich voornamelijk beleidsmatige knelpunten.

In case 1 komen de *beleidsmatige knelpunten* voor bij bewoners omdat zij zich op inhoudelijke gronden niet kunnen vinden in de tot stand gekomen visie en gemaakte keuzen door de corporatie zoals de wijze van invloed die een huurder uitoefenen kan en het aantal schijven van communicatie in geval van klachten.

In case 2 zijn de redenen veel meer divers, doch het beleid van de VvE en de corporatie en de daaraan gerelateerde invloed van huurders (huurders zijn in meerderheid maar we hebben niets te zeggen) en communicatie tussen de actoren (VvE wil meer contact met huurders maar wordt tegengehouden door Actys; de VvE communiceert niet goed met huurders) komt meermaals voor. Zoals reeds aangegeven hebben veel knelpunten betrekking op communicatie.

In case 3 is het wederom een specifiek aanwijsbaar probleem, te weten het feit dat huurders niet van alle ingangen gebruik mogen maken. Dit is een beleid opgesteld door de corporatie of de VvE als geheel waar huurders zich duidelijk niet in kunnen vinden.

Corporatie thema's

In geval van de door de corporatie aangegeven knelpunten, kunnen we constateren dat amateurisme en de rol van de corporatie bij alle drie de cases relatief vaak betrekking heeft op de aangegeven knelpunten.

In case 1 heeft het amateurisme waarover wordt gesproken betrekking op het amateurisme bij bewoners (en met name huurders), dan wel het amateurisme bij de corporatie of beheerder. Zoals ook vermeld in hoofdstuk 10 is het amateurisme van bewoners logisch te verklaren doch de corporatie daarentegen is opmerkelijk. De corporatie is een professional

waarvan men zou verwachten dat de hij/zij niet als een amateur te werk gaat. Ofwel van alle zaken rondom een gemengd complex volledig op de hoogte is.

Ditzelfde wordt vermeld door de beheerder in case 2, zij het in een meer algemene zin en niet specifiek van toepassing op case 2. Dit verklaart ook waarom het enige knelpunt dat de corporatie in case 2 aandraagt welke betrekking heeft op amateurisme, betrekking heeft op het amateurisme van bewoners.

In geval van de door de professionals aangedragen knelpunten welke betrekking hebben op amateurisme in case 3, kan het amateurisme vrijwel unaniem gewijd worden het ontbreken van kennis van zaken onder de bewoners.

In case 1 heeft het thema 'rol corporatie' betrekking op de onduidelijke taakomschrijving van de corporatie voor huurders en kopers maar bovenal voor de corporatie zelf. Het is voor de corporatie niet duidelijk wat er van hen verwacht wordt i.v.m. de dubbele pet die zij op heeft en klachten worden tussen de corporatie en de beheerder heen en weer geschoven.

In case 2 kan het thema 'rol corporatie' uitgelegd worden als een knelpunt in de belangen die de corporatie nastreeft. De corporatie heeft aangegeven dat de belangen als verhuurder en eigenaar regelmatig botsen en dat onafhankelijkheid in het geding komt wanneer de communicatielijnen zouden worden verkort. Dit verklaart ook de aanstelling van zowel een VvE beheerder als een Commercieel beheerder welke de verhuur op zich neemt. Belangenverstrengeling wordt op deze wijze uit de weg gegaan.

De aangedragen knelpunten door de corporatie in case 3 daarentegen hebben met name betrekking op (het gebrek aan) instrumenten en invloed dat de corporatie ter handen heeft om het door haar geprefereerde beleid uit te voeren. Zaken als de 70% norm, volledige controle op het onderhoud, het gebrek aan participatie en de morele verplichtingen welke een corporatie dient na te streven zijn hier de voorbeelden van.

De rol van de huurder heeft eveneens vaak betrekking op de genoemde knelpunten doch dit wordt met name veroorzaakt door case 1 waarin de kennis van de huurder over invloed te wensen overlaat alsmede door case 3 waarin de eveneens de kennis van de huurder en de invloed die de huurder heeft op zaken (70% norm) aangedragen wordt.

Corporatie classificatie knelpunten

Over het algemeen genomen komen instrumentele knelpunten het meeste voor in de knelpunten aangedragen door de corporatie. De grondslag hiervan ligt vooral in een onduidelijke taakverdeling van de corporatie voor bewoners en de corporatie zelf waardoor foutieve informatie wordt doorgegeven en bewoners van het kastje naar de muur worden gestuurd. Daarnaast in het moeten werken met gebonden handen zoals de lange communicatielijnen en werken middels een ontoereikend systeem waar niet van wordt afgeweken een veelgehoord aspect.

Beheerder thema's

In alle cases hebben de knelpunten aangedragen door de beheerder relatief vaak betrekking op amateurisme.

In case 1 betreft dit veelal het amateurisme van huurders. Dit roept wellicht vragen op omdat de VvE beheerder in een gemengd complex in principe niet met huurders te maken heeft. In het geval van dit Woonbron complex is natuurlijk sprake van huurders participatie en stemrecht in de VvE. De beheerder geeft zodoende aan dat er onder de huurders een gebrek aan kennis van zaken is.

Zoals vermeld wordt in case 2 amateurisme door de beheerder voornamelijk in een meer algemene zin aan corporaties toegerekend. De commercieel beheerder steekt hand in eigen boezem en geeft toe af en toe nog fouten te maken en nog altijd bij te leren over verschillende zaken.

In case 3 wordt het amateurisme volledig gewijd aan de bewoners.

Beheerder classificatie knelpunten

Eveneens voor de beheerder komen instrumentele knelpunten het meeste voor.

In case 1 betreft dit met name een gebrek aan kennis onder huurders en de corporatie, terwijl dit in case 2 in veel mate van toepassing is. Dat blijkt ook wel uit het schema O.8, waarin te zien is dat in case 2 de uitvoeringsknelpunten vaker voorkomen bij de beheerder. Ook hier betreft het echter de onduidelijke taakomschrijving van de corporatie alsmede onduidelijkheid over de rol van de beheerder voor andere actoren.

In case 3 ligt de grondslag wederom in het gebrek aan kennis onder de kopers en het moeten werken met gebonden handen.

13.4 Samenvattend overzicht bevindingen

De bevindingen zoals uiteengezet in de vorige paragraaf kunnen overzichtelijk worden weergegeven in onderstaande tabel waarin per actor de meest voorkomende thema's zijn weergegeven, alsmede de grondslag van het knelpunt om betrekking te hebben op het thema.

Tabel 5- Samenvattend overzicht bevindingen thema's

Actor	Thema	Grondslag
Bewoners	Communicatie	Teveel schijven
		Onduidelijke taakverdeling
	Invloed	Drang naar invloed onder bewoners
		Afkeer van invloed onder bewoners
		Specifiek knelpunt (toegang)
Corporatie	Amateurisme	Kennis gebrek onder huurders
		Kennis gebrek onder kopers
		Kennis gebrek bij corporatie
	Rol corporatie	Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor huurders
		Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor huurders
		Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf
		Belangenverstremgeling corporatie
		(Gebrek aan) instrumenten en invloed
	Rol huurder	Kennis gebrek onder huurders
		Veel van huurder (70% norm)
Beheerder	Amateurisme	Kennis gebrek onder huurders
		Kennis gebrek bij corporatie
		Kennis gebrek bij commercieel beheerder

Eenzelfde schema kan opgesteld worden voor de classificatie van knelpunten.

Tabel 6 - Samenvattend overzicht bevindingen classificatie knelpunten

Actor	Thema	Grondslag
Bewoners	Beleidsmatig	Drang naar invloed onder bewoners
		Afkeer van invloed onder bewoners
		Teveel schijven
		Communicatie tussen actoren
		Specifiek knelpunt (toegang)
Corporatie	Instrumenteel	Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor huurders
		Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor huurders
		Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf
		(Gebrek aan) instrumenten en invloed
Beheerder	Instrumenteel	Kennis gebrek onder huurders
		Kennis gebrek bij corporatie
		Kennis gebrek onder kopers
		Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf
		Kennis gebrek bij commercieel beheerder
		(Gebrek aan) instrumenten en invloed

Deel D – Conclusie & Reflectie

Conclusie

De insteek van dit rapport is de aanname dat, alvorens met oplossingen te kunnen komen voor gemengde complexen, het belangrijk is om eerst te weten waar het probleem ligt. Zodoende is dit rapport erop gericht de bestuursmatige knelpunten in kaart te brengen van de verschillende belanghouders in gemengde wooncomplexen. De hoofdvraag welke in dit rapport centraal heeft gestaan is de volgende:

Welke knelpunten van de huurder, eigenaar-gebruiker, eigenaar-verhuurder en beheerder, met betrekking tot het woongenot komen specifiek voor in gemengde wooncomplexen waarin de verhuurder een woningcorporatie is?

Theoretisch kader

Zoals beschreven in het eerste deel van dit rapport, het theoretische kader, kunnen we verschillende knelpunten herleiden uit de literatuur en diverse artikelen. Zoals vermeld in hoofdstuk 5.2, kunnen we verschillende knelpunten uit de literatuur herleiden. Deze hebben betrekking op de volgende thema's:

1. Huurrecht vs appartementsrecht
 - a. toepasselijkheid splitsingsreglement
 - b. overlast
 - c. zelf aangebrachte voorzieningen
 - d. renovatie en groot onderhoud
 - e. servicekosten
2. Betrekken van huurders in de VvE
3. Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE
4. Reservefonds
5. Direct ontstaan van de VvE
6. Taakverdeling

Knelpunten zijn vervolgens te onderscheiden in 4 verschillende typen (Gilsing, et al., 2000):

5. Juridische knelpunten vloeien voort uit de bestaande wet- en regelgeving dan wel uit de afwezigheid daarvan. Daardoor ontbreekt het actoren aan instrumenten om beleid uit te voeren. In de schematische weergaven van de bestuurlijke knelpunten betreft dit de relaties tussen de algemeen-bestuurlijke context en het lokale netwerk. Een voorbeeld van belemmerende wet- en regelgeving vormt de 70% norm welke een soepele en efficiënte renovatie van een gemengd complex kan verhinderen.
6. Instrumentele knelpunten is de noemer voor vele knelpunten, maar in het algemeen kan worden gezegd dat zij zich manifesteren in de organisatie van het beleid en in het beleidsproces. Ook dit type knelpunten betreft de relatie tussen de algemeen-bestuurlijke context en het lokale netwerk. Onduidelijke taakstellingen, onduidelijkheid in de taakverdeling tussen verschillende bestuurslagen, gebrek aan financiële middelen, het binden van het handelen van actoren aan bepaalde voorwaarden zijn voorbeelden hiervan.
7. Beleidsmatige knelpunten vloeien voort uit het beleid zelf: op inhoudelijke gronden komt een visie tot stand en worden keuzen gemaakt waarin niet iedere betrokken actor zich kan vinden en waardoor sommige actoren in hun

beleidshandelen worden beknot. In die betekenis is een beleidsvisie te beschouwen als een sturingsinstrument. Ook de afwezigheid van een beleidsvisie kan tot knelpunten aanleiding geven, omdat iedere actor de eigen belangen centraal blijft stellen. Dit type knelpunten is te situeren binnen het lokale netwerk en betreft de relatie tussen de sturingsrol van de sturende actor (corporatie, VvE beheer) en de kenmerken van de overige netwerkactoren.

8. Uitvoeringsknelpunten manifesteren zich in de praktijk van het uitvoerende werk: capaciteitstekort, tekort aan professionele werkers, onvoldoende bereik van de doelgroep, weinig tot geen samenwerking tussen instellingen, weinig tot geen informatie-uitwisseling, en dergelijke. Ook deze knelpunten zijn te plaatsen binnen het lokale netwerk.

Wanneer we de eerder genoemde classificering van knelpunten van Gilsing (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig, uitvoerings) toepassen op de in de literatuur geconstateerde knelpunten, kunnen we het volgende schema opstellen (zie ook bijlage O.5):

	Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoerings
Huurrecht VS appartementsrecht - Toepasselijkheid splitsingsreglement				
Regels omtrent gebruik, beheer en onderhoud zijn volgens het appartementsrecht automatisch op de huurder van toepassing, maar volgens het huurrecht niet.	x			
De corporatie komt voor een onoplosbaar probleem te staan als de VvE niet akkoord zou gaan met een verhuuring, terwijl de corporatie gezien de woonruimteverdelingsregels de betreffende woning aan een aspirant-huurder niet mag weigeren.	x			
De corporatie kan voor iedere later vastgestelde bepaling in het splitsingsreglement en voor iedere huurder de kantonrechter verzoeken te beslissen dat de bepaling ook ten aanzien van de betreffende huurder geldt. Als er sprake is van veel huurders en veel later vastgestelde bepalingen, dan kan dit resulteren in een erg omslachtig traject.		x		
Huurrecht VS appartementsrecht - Overlast				
Onduidelijkheid in geval van overlast tussen huurders en eigenaren.	x			
Huurrecht VS appartementsrecht - Zelf aangebrachte voorzieningen				
Het appartementsrecht en het huurrecht zouden in het kader van de gemengde complexenproblematiek beter op elkaar moten zijn afgestemd. De verschillen tussen het appartementsrecht en het huurrecht komen vooral naar voren bij zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's).	x			
Als de verhuurder (bepaalde) wijzigingen aan de buitenzijde contractueel niet heft uitgesloten, zal de verhuurder wijzigingen die zonder noemenswaardige kosten ongedaan gemaakt of verwijderd kunnen worden, moeten gedogen. Dat kan in strijd komen met het splitsingsreglement als daar afspraken zijn gemaakt over dergelijke wijzigingen.	x	x		
Wijzigingen in de waarde van het onroerend goed moeten doorgegeven worden aan de verzekeraar.		x		x
Huurrecht VS appartementsrecht - Renovatie en groot onderhoud				
Er is een gebrek in de zin van artikel 7:204 lid 2 BW en de VvE reageert daarop niet snel genoeg met als gevolg dat de verhuurder zich in een lastige positie bevindt.	x	x		
De VvE wil een renovatie wil uitvoeren maar de corporatie kan dat niet verantwoorden aan zijn huurders (70% norm)	x	x		
Huurrecht VS appartementsrecht - Servicekosten				
De servicekosten moet worden afgerekend maar het kan nog niet	x	x		
De VvE wil de servicekosten verhogen maar de corporatie kan dat niet verantwoorden aan zijn huurders (70% norm).	x	x		
Betrekken van huurders in de VvE				
In gemengde complexen moet bij de besluitvorming dus alles dubbel: et de VvE en met de huurders.	x	x		
Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE				
Ook met een grotere meerderheid staat het, gezien de jurisprudentie, niet vast dat de corporatie haar wil kan doordrukken.	x	x		
Reservefondsen				
Het aanhouden van een reservefonds is verplicht. De corporatie heeft er belang bij de middelen in de gewone bedrijfsvoering te kunnen betrekken en het reservefonds wel administratief maar niet feitelijk in stand te houden	x	x	x	
Direct ontstaan van de VvE				
Corporaties zijn in geval van een gesplitst complex verplicht om jaarlijks te vergaderen en jaarstukken op te maken, ook al zijn er nog geen appartementen verkocht.		x		
Taakverdeling				
Vaak is het administratief (en technisch) beheer van een VvE met (veel) corporatiewoningen in handen van een VvE-beheerder die rechtstreeks gelieerd is aan de woningcorporatie. Dat kan leiden tot interne conflicten. Niet zelden wordt de corporatie verweten haar positie te gebruiken (lees: misbruiken).			x	
De grote eigenaar is zich niet afdoende bewust van haar positie, de variëteit aan belangen die zij behartigt en de mogelijkheden om die belangen waar mogelijk gescheiden te houden.		x		
De kennis en kunde van de particuliere appartementseigenaar van een gemengd complex is onvoldoende		x		
Onduidelijkheid over rol corporatie.		x		
	12	14	2	1

Figuur 21 - Verkleinde weergave bijlage O.5

In dit schema zien we dat voornamelijk instrumentele en juridische knelpunten voorkomen in gemengde complexen.

Empirisch onderzoek

In het empirische onderdeel van het onderzoek zijn vervolgens verkennende en validerende interviews gehouden. De voor gemengde complexen specifieke knelpunten welke daaruit kunnen worden herleid, zijn samengevat in bijlage O.6 (Overzicht knelpunten expert interviews). Een kleine weergave van dat schema staat hieronder:

		Relevante	Onafhankelijk	Verke	Overvalt	Klachtenaanpak	Aankomst	Verke	Participatie	Communicatie	Contract	Bel. corporatie	Bel. huurder	Bel. VvE (beheer)	Bel. huurder	Bel. koper	Reglement	Huurders-Volgen	Sociaal	Wettelijk	Normatieve	Administratieve	Overige	
7.1	De mogelijkheid van huurders om invloed uit te oefenen is heel laag. Bij bestaande complexen is het onderhoud een heikel punt waarmee de verhuurder in een sjaagat kan komen. De tendens is dat er een minimaal onderhoudsbudget wordt aangehouden. Knelbunt in juridische kwestie wanneer verhuurder verplichting moet nakomen jegens huurder maar daarvoor de VvE bevoegd is. Knelbunt is dat de huurder en de VvE kunnen niet bij elkaar komen. De huurder heeft een probleem maar de VvE beslist en hij kan daar niet bij. Knelbunt bij de 70% norm welke de corporatie in sjaagat kan leggen. In gemengd complex veel partijen waarop de WOIV niet is ingehikt.	x	x								x	x	x						x	x	x			
7.2	De verschillen vastlooptijden in een gemengd complex beken sporadisch. Wanneer ze botten is dat op het vlak van servicekosten. Met behoor bij gemengde complexen is voornamelijk lastig op het gebied van dagelijks beheer m.b.t. zaken en verantwoordelijkheden.	1	2	0	0	0	0	2	1	1	0	4	2	5	4	1	0	0	0	6	1	3	0	
7.3	Knelbunt juridisch: grote discrepantie tussen huurrecht en appartementsrecht. Met name in onroerend en Zelf Regulerende Voorziening (ZRF). Huurders worden/wordt zich niet serieus genomen door VvE en corporatie. Dit zich juridisch. Knelbunt bij bevoegdheden/aansprakelijkheid verschillende actoren. Huurdersparticipatie belangrijk maar moet wel juridisch in lijn zijn met overlegwet en appartementsrecht. Participatie medeis mandaat zoals Woonroer dit doet is juridisch niet mogelijk. Corporaties hebben onvoldende kennis over VvE's. Wetsvoorstellen negeren het bestaan van gemengde complexen. Huurdersbescherming is doorgeslagen. Daardoor zijn reglementen van VvE niet meer van toepassing. 70% norm moet worden veranderd naar 70% bewoners i.p.v. huurderts. Huurders VvE die diensten heeft niet voldoende aan-jagen-identiteit. Dit schijpt verwarring. Corporaties missen de kennis of durf om procedures te starten. Alleen procedures m.b.t. overlast en inpassing. Nieuwbouw projecten zijn nog problematischer bij gemengde complexen want bij oplevering zijn er altijd problemen en nu is dat een probleem van de VvE (i.p.v. de corporatie) alleen. Corporatie is bij gemengd complex vaak ook nog ontklebaar wat resulteert in extra problemen i.v.m. aansprakelijkheid bij gebreken.	x	x	x																				
7.4	Spiltingsakts komt vaak niet overeen met huurreglement. Het huurrecht dient aangepast te worden voor gemengde complexen. Het roddelreglement dient aangepast te worden voor gemengde complexen. Er is bij de uitvoerende mensen van corporaties nog veel kennis te winnen. Egeregere worden zich superieur en huurder inferieur. Toespreken van participatie tijd te kort. De VvE kan het gebruik van een appartement ontzeggen aan een huurder, maar laat daarmee de Corporatie mag in sommige gevallen geen langdurige contracten sluiten (art. 176 lid 4 boek 5). De kennis van bewoners over de taken en verantwoordelijkheden van alle actoren blijft bij. Inten bij corporaties willen er ook nog wel het a.a. aan afstemming nodig zijn. Wat betreft het gebied van huurders dat de corporatie zijn handen van het complex afhaalt denk. Een meerderheids moet verplicht zijn. Ook voor een corporatie. En dan niet boekhouding.	1	1	1	0	0	3	1	2	2	1	5	1	1	4	1	3	0	0	8	4	1	3	
7.5	70% norm zorgt voor vertraging. Huurrecht en Appartementsrecht zijn niet op elkaar afgestemd. Corporatie kan in sjaagat komen wanneer het een minderheid in bezit heeft. Huurders moeten zich tweedertijen want corporatie verschuilt zich achter VvE.	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	2	0	1	
7.6	Het huurrecht en appartementsrecht botsen in theorie. Er zijn een aantal varianten in functie bij huurders. Huurders worden onderhand later bijgepraat en ondertekenen ook het spiltingsreglement. Het de 70% norm is een instrument uit vervlogen tijden welke niet altijd bijdraagt aan klanttevredenheid. En dat is juist hetgeen waarvoor hij oorspronkelijk ontworpen is. Als het nu niet juist is overziet, kan zo te vragen of hij nog relevant is.	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	
7.7	Bewoners blijven afgestaan houden m.b.t. belangwinstverdeling van ons als beheerder i.v.m. onze naam welke eig. ligt op die van de corporatie. Idealerweise is het belangrijk om huurders en kopers, dus middels de corporatie en de beheerder, tijd te informeren over welke veranderingen er niet en niet plaatsvinden. Het huur- en appartementsrecht botsen wel maar dat is nu eenmaal zo en daar moeten wij ons	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	
7.8		1	1	0	1	1	10	0	6	10	2	6	6	6	3	0	1	6	3	1	6	16	4	
Totaal		1	2	1	2	2	13	5	5	0	16	3	2	14	8	6	2	1	10	25	3	11		
Totaal Beheerder		3	4	3	2	3	18	5	3	11	0	11	13	9	11	6	7	3	0	10	22	5	18	
Totaal		3	7	4	5	6	21	10	8	11	0	22	22	24	14	14	10	3	10	35	28	22		

Figuur 22 - Verkleinde weergave bijlage O.6

Hieruit kan worden herleid dat volgens de losstaande experts zich voornamelijk juridische- en uitvoeringsknelpunten voordoen welke voornamelijk betrekking hebben op de rol van de corporatie en de rol van de huurder. Dit is dus, ten opzichte van de bestaande kennis in de literatuur, een nieuwe invalshoek. In de bestaande literatuur worden uitvoeringsknelpunten immers amper genoemd.

Wanneer we eveneens de resultaten uit de case studies erbij halen wordt dit beeld nog verder versterkt. Zie hiervoor ook bijlage O.8 (Overzicht knelpunten alle cases):

		Relevante	Onafhankelijk	Verke	Overvalt	Klachtenaanpak	Aankomst	Verke	Participatie	Communicatie	Contract	Bel. corporatie	Bel. huurder	Bel. VvE (beheer)	Bel. huurder	Bel. koper	Reglement	Huurders-Volgen	Sociaal	Wettelijk	Normatieve	Administratieve	Overige
Case 1	Beheerder	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Case 2	Beheerder	1	2	1	2	2	3	5	2	3	0	6	1	0	7	2	0	1	1	5	9	2	4
Case 3	Beheerder	1	2	1	2	2	3	5	2	3	0	6	1	0	7	2	0	1	1	5	9	2	4
Totaal		2	4	2	4	4	6	10	4	6	0	12	2	0	14	4	0	2	2	10	11	4	8

Figuur 23 - Verkleinde weergave bijlage O.8

Uit dit schema kunnen we herleiden dat zich voor bewoners voornamelijk beleidsmatige knelpunten voordoen welke voornamelijk betrekking hebben op communicatie en amateurisme. De corporatie daarentegen komt meer instrumentele knelpunten tegen welke betrekking hebben de rol van de corporatie, huurder alsmede amateurisme. De beheerder komt net als de corporatie voornamelijk instrumentele knelpunten tegen maar het amateurisme daarin domineert. Over het algemeen genomen doen zich in de case studies voornamelijk instrumentele- en uitvoeringsknelpunten voor welke voornamelijk betrekking hebben op amateurisme, de rol van de corporatie, communicatie en de rol van de huurder. De grondslag van deze knelpunten verschilt per actor. De meest voorkomende grondslagen in aflopende orde zijn:

- onduidelijke taakomschrijving van de corporatie
- kennis gebrek onder huurders
- Kennis gebrek bij corporatie en (gebrek aan) instrumenten en invloed

Hypothesen

Alvorens de hoofdvraag te beantwoorden zal ik eerst puntsgewijs hypothesen behandelen.

1. De participatie van huurders in de besliskamer van VvE's staat hoog op de agenda bij corporaties maar er is hiervoor geen behoefte vanuit de bewoners van gemengde complexen.

Bewoners participatie is op zichzelf een lastig te tackelen aspect. Reeds sinds lange tijd is men in de volkshuisvesting bezig bewoners te betrekken bij hun woning en omgeving. In gemengde complexen alsmede 'normale' VvE complexen blijkt dat de participatie onder kopers al erg laag is. De participatie van huurders in gemengde complexen is zodoende nog veel lager omdat hun inspraak en belang minder is.

Bewoners hebben wellicht dezelfde belangen vanuit een leefbaarheid oogpunt, doch vanuit een financieel oogpunt liggen deze toch wel degelijk verschillend.

Uit de cases blijkt vervolgens dat huurders geen duidelijk aanwijsbare behoefte hebben aan inspraak in de besliskamer. Wel is er een trend zichtbaar welke aangeeft dat huurders graag op de hoogte gehouden willen worden over de ontwikkelingen in en rond het complex en de mogelijkheid hebben hiertegen op te treden indien dit hun belangen zwaarwegend schaadt. De informatievoorziening en de mogelijkheid op te treden tegen beslissingen lijkt voor huurders zodoende van hoger belang te zijn dan de actieve inspraak in de besliskamer.

2. Er is geen complete duidelijkheid voor de verschillende actoren over de taken en verantwoordelijkheden van de andere actoren in gemengde complexen.

Deze hypothese kan volmondig worden bevestigd. Uit vrijwel alle interviews met huurders, kopers, corporaties, beheerders alsmede externe experts blijkt dat de verschillende actoren over en weer de verschillende rollen met de daarbij behorende taken en verantwoordelijkheden, niet compleet en duidelijk voor de geest hebben. Dit kan met name worden geconstateerd bij huurders in gemengde complexen. Hierbij dient vermeld te worden dat huurders in het traditionele model van gemengde complexen natuurlijk met alleen de verhuurder te maken hebben, betrekkelijk weinig met de kopers en simpelweg niet met de beheerder.

Een schokkender constatering is het gebrek aan kennis bij kopers in gemengde complexen. Men zou verwachten dat een koper zich goed heeft geïnformeerd in de werking van een gemengd complex en inherent daaraan de VvE. Helaas blijkt dit lang niet altijd het geval. Desalniettemin is het ronduit opmerkelijk dat de professionals in kwestie, de corporatie en VvE beheerder, ook niet getuigen van 100% verstand van zaken. Dit valt deels te verklaren aan de grootte van de hedendaagse corporatie. Deze werkt standaardisatie in de hand waardoor meldingen dikwijls op een standaard wijze worden behandeld, welke niet altijd de juiste is.

Het ontbreken van kennis over en weer resulteert in knelpunten welke niet hoeven op te treden. Ter vergelijking: als er twee auto's op een kruispunt afrijden en men de verkeersregels niet kent is er een grote kans aanwezig dat er een botsing plaatsvindt zal. Echter, wanneer de bestuurders van elkaar weten welke kant ze op willen en daarbij de geldende verkeersregels respecteren, is er niets aan de hand.

3. Er is geen discrepantie tussen het huurrecht en appartementsrecht welke ongewenste gevolgen creëert in gemengde complexen

Er is wel degelijk een discrepantie te constateren tussen huurrecht en appartementsrecht welke ongewenste gevolgen creëert in gemengde complexen, zoals ook aangetoond in de literatuur. De frictie punten manifesteren zich in de praktijk met name in de reglementen. Daar dient bij gezegd te worden dat deze knelpunten ondervangen kunnen worden indien de verhuurder op voorhand adequate maatregelen neemt (reglementen op elkaar afstemmen bij splitsing, huurders verklaring laten tekenen dat zij gebonden zijn aan wijzigingen, etc.).

Daarnaast kunnen knelpunten zich manifesteren wanneer een corporatie het meerderheidsbelang in een complex verliest. Hierdoor kunnen renovatie en onderhouds kwesties de kop op steken waarmee de corporatie in een spagaat kan komen.

Beantwoording hoofdvraag

Welke knelpunten van de huurder, eigenaar-gebruiker, eigenaar-verhuurder en beheerder, met betrekking tot het woongenot komen specifiek voor in gemengde wooncomplexen waarin de verhuurder een woningcorporatie is?

Specifiek in gemengde complexen komen voornamelijk instrumentele knelpunten voor, alsmede juridische- en uitvoeringsknelpunten. De grondslag van de instrumentele knelpunten kan worden gevonden in een gebrek aan kennis bij bewoners en de corporatie en de daaraan inherente onduidelijke taakverdeling en rolomschrijving van de verschillende actoren in een gemengd complex. Deze onduidelijkheid werkt amateurisme, (mis)communicatie en (onnodige) frustraties in de hand.

De grondslag van de juridische knelpunten kan uiteraard gevonden worden in de woorden in de bestaande wet- en regelgeving. Deze kan met name de professionals in een lastig parket brengen. Kanttekening hierbij is dat, in tegenstelling tot de literatuur en de losstaande expert interviews, de juridische knelpunten niet overwegend uit de case studies bleken. Uiteraard is het een kwalitatief onderzoek en zodoende zegt het aantal keer dat een knelpunt voorkomt niet per definitie iets over de weging van het knelpunt.

Ten laatste zijn er de uitvoeringsknelpunten. Deze zijn in de bestaande literatuur vrijwel onbekend doch uit de losstaande expert interviews en case studies is gebleken dat deze wel degelijk een prominente rol spelen in gemengde complexen. Ook Mechteld van der Vleuten constateert dat doch gaat daar in het kader van haar scriptie niet verder op in. Volgens haar bestaan er naast de juridische knelpunten nog allerlei praktische problemen voor de corporatie als eigenaar van een gemengd complex, omdat ze vaak ook het beheer doen, contactpersoon zijn van de huurdersorganisatie, intern de reparatieverzoeken niet goed gestroomlijnd hebben, soms ook nog de ontwikkelaar van het complex zijn geweest, enz. Dit zijn inderdaad knelpunten welke aan bod zijn gekomen in het empirische onderzoek. Zowel bewoners als professionals ondervinden een niet geringe weerstand in uitvoeringstechnische zaken. Het is opmerkelijk te zien dat veel van deze knelpunten nauw samenhangen met de instrumentele knelpunten, inhoudende dat de (mis)communicatie, onduidelijke taakomschrijving voor verschillende actoren en kennis gebrek hier voornamelijk aan ten grondslag liggen waardoor actoren elkaar onvoldoende bereiken en er weinig tot geen samenwerking tot stand komt tussen de verschillende actoren.

Reflectie

Algemeen

Gemengde complexen leven. Ten tijden van de oriëntatiefase voorafgaand aan het onderzoek heb ik mij dikwijls afgevraagd of het onderzoek wel iets 'boeiends' zou onderzoeken. Immers is er m.i. geen onderzoeker ter wereld welke hoopt dat, na vele uren besteed te hebben aan een onderzoek, het rapport in een stoffige archieflade beland waar het pas weer uitkomt wanneer het plaatst moet maken voor een onderzoek dat wel maatschappelijk relevant is.

Daarentegen werd mij, naarmate het onderzoek vorderde, duidelijk dat ik lang niet de enige was die over dit onderwerp aan het nadenken was. Van VvE beheerders tot wijkconsulenten en van huurders organisaties tot juristen; professionals vanuit allerhande disciplines buigen zich momenteel over gemengde complexen. Zoals ook te zien in de case studies komen de gemengde complexen in corporaties pas echt op na het jaar 2000 en daalt het besef dat gemengde complexen een geval apart zijn pas jaren later in. Er is nog weinig jurisprudentie, de modelreglementen (waarvan de meest recente uit 2006) zijn nog niet aangepast op gemengde complexen, corporaties blijken nog zoekende naar het beste exploitatie model en VvE beheerders hebben hun systeem er nog niet op aangepast. Kortom: over gemengde complexen is wellicht weinig geschreven maar niet omdat het maatschappelijk irrelevante complexen zijn. Integendeel.

Zoals vermeld zijn in dit onderzoek zijn de bestuursmatige problemen welke zich al dan niet voordoen voor de verschillende belanghouders in gemengde wooncomplexen in kaart gebracht. Het rapport is zodoende voornamelijk probleem beschrijvend van aard en in mindere mate oplossingsgericht. In zekere zin geeft dat een onvoldaan gevoel daar er, dankzij dit onderzoek, nog geen knelpunten zijn opgelost. Dit neemt niet weg dat er met dit onderzoek voor het eerst wetenschappelijk onderzoek is gedaan naar de knelpunten welke zich in de praktijk voordoen in gemengde complexen. Door deze problemen in kaart te brengen is er een eerste stap gezet en kan men gaan denken, gegeven deze resultaten, in termen van oplossingen in vervolgonderzoek.

Theoretisch kader

De literatuurstudie achterhaalt de bestaande kennis op het gebied van gemengde complexen in het algemeen en de kennis met betrekking tot knelpunten in gemengde complexen in het specifiek. Dit onderdeel gaf mijzelf en hopelijk in de toekomst ook de lezer van dit onderzoek, afdoende achtergrond informatie om een duidelijk beeld te krijgen over corporaties in het algemeen, de specifieke eigenschappen van een gemengd complex, de belanghouders in een gemengd complex en ten laatste de huidige kennis over de knelpunten welke zich voordoen in gemengde complexen. Deze knelpunten zijn voornamelijk juridisch en instrumenteel van aard. Dat is ook logisch omdat het veelal objectieve theoretische problemen betreft. Tegelijkertijd rees bij mij in gedachten de vergelijking met het verkeer: in theorie werkt het verkeer prima. De wegmarkeringen geven duidelijk aan wie er voorrang heeft; waar men moet ritsen en ook de snelheidslimiet is bepaald. De praktijk wijst echter uit dat verkeersdeelnemers toch wel eens in een botsing komen; dat er gevaarlijke situaties ontstaan bij ritsen en dat de snelheidslimiet wordt overgeschreden met alle gevolgen van dien. Alvorens met oplossingen te komen dient men ten eerste te constateren dat die problemen in de praktijk voorkomen (de motivatie achter dit onderzoek). Ten tweede kan men de grondslag achter de problemen proberen te ontdekken: wellicht zijn de

voorrangsregels niet bekend bij verkeersdeelnemers; wordt het ritsen veel te laat aangegeven en hebben verkeersdeelnemers dikwijls een glaasje bier teveel op om verantwoord met de snelheid van hun auto om te gaan (de conclusie van dit onderzoek). Aan de hand van die gegevens kan vervolgens gekeken worden naar oplossingen: zorgen dat deelnemers van het verkeer kennis nemen van de verkeersregels middels rijbewijzen, voorlichting op basisscholen, etc; het rits bord reeds eerder aan te geven en reclamespotjes uitzenden waarin het principe van ritsen wordt benadrukt; een campagne uitvoeren waarin de consequenties van rijden onder invloed worden uiteengezet (vervolgstudie op dit onderzoek).

Empirisch onderzoek

In het empirische onderdeel van het onderzoek is zodoende getracht om de in de praktijk voorkomende knelpunten boven water te halen. Dit is gedaan middels verkennende- en validerende expert interviews alsmede 3 case studies.

Zoals vermeld zijn in eerste instantie verkennende interviews afgenomen met professionals uit de praktijk. Het doel daarachter was om zo veel als mogelijk ervaring en kennis van de expert naar voren te laten komen ten behoeve van het theoretisch kader en de formulering van de hypothesen. Dit is een erg efficiënte aanpak gebleken. In de beginfase van het onderzoek ben ik veel op mijn eigen initiatief op zoek gegaan naar de juiste literatuur. Dit heeft erg veel tijd gekost en slechts een klein deel van het literatuur onderzoek is uiteindelijk gebaseerd op de literatuur welke is bestudeerd in die fase. In zekere zin is dit logisch daar het een oriënterende fase betreft doch, bij nader inzien, was het effectiever geweest meer en eerder in het traject al de verkennende gesprekken uit te voeren. Op die wijze was het mogelijk geweest eerder de maatschappelijk relevante zaken te onderscheiden van de rest en zodoende het gat in de literatuur op te merken. Op deze manier was het onderzoek sneller van start gegaan en zodoende had er meer tijd besteed kunnen worden aan het daadwerkelijke relevante onderdeel van het onderzoek in plaats van aan de tijdrovende oriëntatiefase daaraan voorafgaand.

Zoals ook vermeld in hoofdstuk 9 zou gesteld kunnen worden dat de verkennende interviews onderdeel zijn van het theoretisch kader daar de opgedane kennis daarvan een bijdrage heeft geleverd aan het theoretisch kader en zodoende niet thuishoren in het empirische onderdeel van het onderzoek. M.a.w.: dat de verkennende interviews ondergebracht zouden moeten zijn in het theoretische deel B van het onderzoek. Dit is echter onjuist. De verkennende interviews hebben wellicht informatie hebben verzorgd ten behoeve van het theoretisch kader doch deze informatie is altijd ter aanvulling geweest op de leidende literatuurstudie. De conclusies en hypothesen gegenereerd uit de literatuurstudie zijn derhalve volledig gebaseerd op de literatuurstudie en niet op de verkennende interviews.

Na formulering van de hypothesen en start van de eerste case studies, zijn verschillende validerende expert interviews afgenomen. In deze interviews is de tot dan toe opgedane kennis kort getoetst. In deze interviews zijn korte stellingen naar voren gebracht om zo de respondent aan te sporen zijn mening te geven over die stelling. Hierdoor waren de interviews beter gestructureerd dan de volledig verkennende interviews en konden bepaalde 'brandende vragen' beantwoord worden.

Het meest tijdrovende aspect alsmede het paradepaartje van het onderzoek zijn echter de case studies. Hiermee is getracht om te achterhalen wat de 'echte' knelpunten zijn in de

praktijk. De knelpunten welke worden ervaren door de mensen die er elke dag mee te maken hebben, ook 's avonds en ook in het weekend: de bewoners. Oorspronkelijk was het niet de opzet om case studies uit te voeren doch toen eenmaal de gedachte ontstond dat er tussen de theoretische problemen en de problemen uit de praktijk een verschil zou kunnen zitten, is met overtuiging gekozen voor deze onderzoek aanpak.

Aangezien de knelpunten uit de praktijk onbekend waren en ook de context en grondslag achter de knelpunten van belang was, bleek al snel dat een kwantitatief onderzoek (enquête e.d.) niet het beste resultaat zouden kunnen leveren. Gezien de lage participatie van bewoners in allerlei zaken rondom de complexen zou, achteraf gezien, de respons zo mogelijk nog lager zijn dan waar al van werd uitgegaan in een pessimistische prognose. Daarmee zouden de conclusies van een enquête meteen weinig betekenis hebben.

Zodoende is gekozen voor een kwalitatief onderzoek. Ik ben nog steeds erg tevreden over deze aanpak. Bepaalde zaken zijn gaandeweg in het onderzoek verbeterd of zouden in een toekomstige vergelijkbaar onderzoek anders aangepakt moeten worden:

- Zo is het aantal vragen voor de bewoners gaandeweg verminderd; er zaten in eerste instantie een hoop vragen in het interview met kleine nuance verschillen (waar denkt u invloed op te hebben, waar zou u invloed op willen, denkt u voldoende invloed te hebben op de volgende zaken, zou u invloed willen op de volgende zaken, vind u het belangrijk invloed te hebben op de volgende zaken, etc.) welke simpelweg niet werden begrepen. Daar werd het interview ook (veel te) lang door.
- Enkele open en gesloten vragen over invloed zijn expres in het interview gelaten omdat al snel duidelijk werd dat bewoners gaandeweg 'in het interview' kwamen. Door over meerdere aspecten van het wonen in een gemengd complex te praten schoten tijdens het interview nog wat knelpunten te binnen. Dit geeft overigens ook meteen aan hoe belangrijk die problemen waren. De bewoners dachten er in eerste instantie niet eens aan.
- De interviews werden in case 1 gehouden op vrijdag, zaterdag en zondag. Door deze dagen uit te kiezen verwachtte ik de meeste bewoners thuis aan te treffen. Het werd al snel duidelijk dat aanbellen op zondag door sommige bewoners duidelijk niet werd gewaardeerd. In case 2 en 3 is dit aangepast.
- Het feit dat ik erop heb gestaan dat er op voorhand een brief naar alle bewoners werd verstuurd met een begeleidende brief van de corporatie c.q. beheerder, is een erg goede beslissing geweest en werd door de bewoners gewaardeerd. Daardoor werd ik vaker binnen gelaten (na vertoon van legitimatie en brief), belden sommige bewoners op voorhand voor een afspraak of om juist af te bellen, en hadden verschillende bewoners in de dagen voorafgaand aan het interview al een lijstje opgesteld met zaken die zij wilden bespreken.
- De aankondigingsbrief dient in zeer duidelijke en eenvoudige taal opgesteld te worden. Daarnaast moet duidelijk zijn dat het een onafhankelijk onderzoek is van de TU Delft met goedkeuring van de corporatie en niet in samenwerking met de corporatie. Wanneer dat eenmaal duidelijk was, bleken bewoners veel ongeremder problemen aan te kaarten.
- In de aankondigingsbrief dient aangegeven te worden dat alle bewoners de brief hebben ontvangen en de interviewer niet langs alle woningen kan gaan. De woningen worden willekeurig gekozen en indien bewoners graag een afspraak willen maken, kan dat.

- Voor de interviews met bewoners (en met name ouderen) dient ruim de tijd genomen te worden.

Wat betreft de gegenereerde data uit de case studies zijn er wel nog een paar aanmerkingen met betrekking tot de representativiteit:

- Niet alle bewoners zijn gesproken
- Van de gesproken huurders is het gros een blanke autochtone oudere woonachtig in het complex.
- Van de gesproken eigenaar bewoners is het gros jongere stellen of net gepensioneerd.
- Bewoners met een islamitische achtergrond zijn niet gesproken. Zij begrepen veelal niet waar het onderzoek over ging door taalgebrek. Daarnaast werd vaak wel door het raam gekeken maar niet open gedaan door de bewoners van het huis, of wel opengedaan maar werd al snel duidelijk dat de bewoners geen interesse hadden in het onderzoek.

Voorafgaand aan de interviews is ook niet de verwachting uitgesproken dat alle bewoners mee zouden (willen) werken. Desalniettemin heb ik de interviews bij de mensen thuis wel als erg prettig ervaren. Uiteraard is het als interviewer lang niet altijd leuk om in de regen over een winderige galerij te lopen en meermaals te horen te krijgen dat bewoners niet mee willen werken aan een interview doch, eenmaal binnen, was de voldoening groot. Het gaf (letterlijk) een kijkje in keuken van de bewoners. Hoe denkt men erover? Waar loopt men tegenaan? En wie zijn die 'bewoners' nu eigenlijk? In een theoretisch onderzoek, alsmede in de overzichten van dit rapport, blijven zij heel abstract en slechts een nummer met wat bevindingen daaraan gekoppeld. Voor mij zijn de bewoners echt. Ik heb met ze gesproken, bij hen op de bank gezeten. Elke bewoner heeft voor mij een naam en een gezicht. Wanneer de bewoners meewerkten was de bereidwilligheid van die bewoners groot. Zij waren enthousiast over het onderzoek, hoopten dat het de zaken iets verbeteren zou en wilden graag op de hoogte gehouden worden over het onderzoek. Er zit zelfs een bewoonster in Rotterdam te wachten op een kaartje wanneer het afstuderen een feit is. Zoals ik al zei: gemengde complexen leven.

Literatuur & bronnen

Wet op het overleg huurders verhuurder (1998).

AEDES. (2013).

Aedesnet. (2012). Nogmaals: kooprecht voor huurders. Retrieved 23-4-2012, from <http://www.aedesnet.nl/communities/groups/corporatie-forum/forum/p/3573/6604.aspx>

Agentschap NL, M. v. E. Z. (2013). TFC-constructie: Wooninvesteringsfonds (WIF). Retrieved 11-4-2013, 2013, from <http://www.agentschapnl.nl/onderwerp/tfc-constructie-wooninvesteringsfonds-wif>

Anheier, H. (2005). Theoretical approaches *Nonprofit Organizations: theory, management, policy* (pp. 113 - 140). Oxon: Routledge.

Beheer gemengde complexen geeft corporaties kopzorgen. *Nul20*.

Beijen, F. (2012). Glazenwassende huurder gepakt in pand Sleutels. *Leidsch Dagblad*(14-07-2012).

Binnenkamp, R. (2010). *Preference-based design in architecture*. Technische Universiteit Delft, Delft.

Boelhouwer, P. (2007).

Boelhouwer, P. (2007). *The future of Dutch housing associations*: Springer Science, Business Media B.V.

Boer, J. (2011). Huurders buitenspel in VvE's? *Nul20, Mei 2011*.

C.G.Koopman. (2012). *Correspondentie met Sake Zijlstra*.

CFV. (2012). *Sectorenbeeld voornemens woningcorporaties 2012*: Centraal Fonds Volkshuisvesting.

CFV. (2013). Centraal Fonds Volkshuisvesting Taken. Retrieved 3 mei 2013, 2013, from <http://www.cfv.nl/taken>

Companen. (2013). *Het functioneren van VvE's: update 2012 en verbetervoorstellen*. Arnhem: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties / Directoraat-Generaal Wonen, Bouwen en Integratie.

Damen, T. (2010). Huurders: De Key trekt kopers voor. *Het Parool*. Retrieved from <http://www.parool.nl/parool/nl/4055/AMSTERDAM-WEST/article/detail/298165/2010/06/05/Huurders-De-Key-trekt-kopers-voor.dhtml>

Dreimüller, A., et al. (2013). De regie-corporatie: Naar een doelmatige maatschappelijke verhuurder.

de Swart, J. (2012a, donderdag 23 februari). 'AL ONZE RESERVES WEG'. Ongeloof bij slachtoffers failliete VvE-beheerder. *De Telegraaf*.

de Swart, J. (2012b, Vrijdag 25 februari). VvE-ramp lijkt topje van ijsberg. *De Telegraaf*.

Dwyer, R., & Tanner, J. F. (2002). *BUSINESS MARKETING: Connecting Strategy, Relationships, and Learning*. New York: McGraw-Hill.

Emans, B. (2002). *Interviewen: Theorie, techniek en training*: Stenfert Kroese.

Gilsing, R., Roes, T., Veldheer, V., & Vorthoren, M. (2000). *Knelpunten in het stedelijk jeugdbeleid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Groat, L., & Wang, D. (2002). Chapter 7: Qualitative Research *Architectural Research Methods*. New York: John Wiley and Sons.

Gruis, V. (2008). Organisational archetypes for Dutch housing associations *Environment and Planning C: Government and Policy* (Vol. 26, pp. 1077 - 1092).

Gruis, V., Tsenkova, S., & Nieboer, N. (2006). *Managing privatised housing: An international overview of developments and challenges*. Paper presented at the ENHR "Housing in an expanding Europe: theory, policy, participation and implementation".

Het woord is aan de minister. (2013). *Nul20*.

- Hupe, P. L., & Klijn, E. H. (1997). *De gemeente als regisseur van het preventief jeugdbeleid*. Rotterdam: Erasmus Universiteit.
- Jubb, B. (1999). *Living Together: Community Life on Mixed Tenure Estates*.
- Kamer van Koophandel. (2012). Inschrijving vereniging van eigenaars. Retrieved 19th of March, 2012, from <http://www.kvk.nl/over-de-kvk/uw-inschrijving-bij-de-kamer-van-koophandel/inschrijven-bij-de-kamer-van-koophandel/moet-ik-mijn-bedrijf-inschrijven/inschrijven-vereniging-van-eigenaars>
- Kempton, J. (2007). *Mixed versus mono tenure estates: Is there a difference in asset management needs?* Essex.
- Kempton, J. (2008). *Mixed tenure estates: Implications for asset management in the registered social landlord sector*.
- Koopman, C. G. (2012a). *Interview Jannie Komduur, Senior Beleidsmedewerker, Nederlandse Woonbond*. Delft.
- Koopman, C. G. (2012b). *Interview Peter van Hemmen, Manager Stad, Woonbron*. Delft.
- Koopman, C. G. (2012c). *Interview Ron van Notten, Manager VvE diensten, Havensteder*. Delft.
- Koopman, C. G. (2012d). *Interview Senior Beleidsmedewerker Jannie Komduur, Nederlandse Woonbond*. Unpublished manuscript, Delft.
- Koopman, C. G. (2013a). *Interview Dillianne van den Boogaard, Plaatsvervangend directeur VvE Diensten BV*. Delft.
- Koopman, C. G. (2013b). *Interview Eddy van Wamerdam Wooninvesteringsfonds*.
- Koopman, C. G. (2013c). *Interview Geraldine Hulsbergen, Wijkconsulent, WonenCentraal*. Delft.
- Koopman, C. G. (2013d). *Interview Jan Platteschoren, voorzitter VvE Complex 094* -
- Koopman, C. G. (2013e). *Interview Marina Coric, Triant*. Delft.
- Koopman, C. G. (2013f). *Interview Mr. Mechteld van der Vleuten*.
- Koopman, C. G. (2013g). *Interviews met bewoners in kader van Case Study 1*.
- M. van Schie, F.H.J. van Schoonhoven, & T. Steenmetser. (2013). *Boom Basics Huurrecht* (3e druk ed.): Boom Juridische Uitgevers.
- Ministerie van VROM. (2000). *Nota Wonen, Mensen wens wonen, wonen in de 21e eeuw*. Den Haag.
- Mr. Nijenhof, M. J. J. (2012). Spanning tussen woningcorporaties en VvE bij gemengd wonen. *Tijdschrift Huurrecht In Praktijk*, 3(Mei 2012).
- Nederlandse Woonbond. (2012). Massale afwijzing verkoopplicht corporaties. *Woonbondig, Februari*.
- Nieuwenhoven, H. (2010). VvE-beheer: dubbele pet blijkt lastig. Retrieved 6 mei 2013, 2013
- Nijenhof, M. J. J. (2012). Spanning tussen woningcorporaties en VvE bij gemengd wonen. *Tijdschrift Huurrecht In Praktijk*(Mei 2012), 68-74.
- Ouwehand, A., & van Daalen, G. (2002). *Dutch housing associations: A model for social housing*. Delft: Delft University Press.
- Priemus, H. Groei eigenwoningbezit stagneert. *Nul20*.
- Priemus, H. (2006). *European Policy and national housing systems*: Springer Science, Business Media B.V.
- Priemus, H., & Gruis, V. (2008). *European Competition Policy and National Housing Policies: Internation Implications of the Dutch Case*. Delft: Department of Real Estate and Housing, Faculty of Architecture, Delft University of Technology.
- R.F.H. Mertens. (1989). *Appartementrecht en de welstandsbepaling*. Deventer: Kluwer.
- Rechtbank Amsterdam. (2008). *NJF 2008*. Amsterdam.
- Rijssenbeek, N. L. J. M. (2005). De stemverhouding bij ondersplitsing. *VvE Magazine*(2005-2), 38.

- Schuyt, K. (1997). Niet ieder probleem is een sociaal-probleem. *de Volkskrant* 5 April 1997.
- SEV. (2012). *Evaluatie gemengde complexen*. Rotterdam.
- Silverman, D. (2005). *DOING QUALITATIVE RESEARCH: A Practical Handbook*. London: SAGE Publications.
- Steunpunt Wonen. (2005). *Gemengd complex: naar gebundelde kracht - van onderzoek naar pilots*. Rotterdam: Uitgave Steunpunt Wonen.
- van Ballegooijen, Y. H. (2012). Acties huurder appartementsrecht bij overlast van eigenaar-bewoner. Retrieved 11-4-2013, 2013, from <http://vverecht.nl/2012/01/acties-huurder-appartementsrecht-bij-overlast-van-eigenaar-bewoner/>
- van de Rotte, I. (2011). *Huurders tussen kopers: De positie van huurders in gemengde huurkoopcomplexen*. Amsterdam: Nederlandse Woonbond.
- van de Rotte, I. (2011). *HUURDERS TUSSEN KOPERS: De positie van huurders in gemengde huurkoopcomplexen*: Nederlandse Woonbond.
- van der Tol, J. (2005). Gemengd (is) complex. *Nul20*(19).
- van der Vleuten, M. (2009). *Lacunes in het appartementsrecht voor woningcorporaties*. Open Universiteit Nederland, Faculteit Rechtswetenschappen.
- Verhoeven, S. J. M. (2004). Verhuurder klem tussen andere eigenaars en huurder. *Tijdschrift voor Huurrecht Bedrijfsruimte*(4), 105-109.
- VROM-Inspectie. (2011). *Aanvullingen op rapport Woonoverlast (van mei 2010)*.
- VROM. (2005). *BESLUIT BEHEER SOCIALE-HUURSECTOR*.
- VvERecht.nl. (2012a). Verslag VvERecht.nl Expert Meeting 2012: 'gemengde complexen' d.d. 14 juni 2012. Retrieved 11-4-2013, 2013, from <http://vverecht.nl/2012/06/verslag-vverecht-nl-expert-mmeeting-2012-gemengde-complexen-d-d-14-juni-2012/>
- VvERecht.nl. (2012b). VvERecht.nl Expert Meeting 2012, 'gemengde complexen' brengt knelpunten in kaart. Retrieved 11-4-2013, 2013, from <http://vverecht.nl/2012/06/vverecht-nl-expert-meeting-2012-gemengde-complexen-brengt-knelpunten-in-kaart/>
- VvERecht.nl. (2012c). VvERecht.nl organiseert Expert Meeting 'Gemengde Complexen'. Retrieved 11-4-2013, 2013, from <http://vverecht.nl/2012/04/vverecht-nl-organiseert-expert-meeting-gemengde-complexen/>
- Wijksteunpunt Wonen Centrum, & De Key. (2013). *Documentatiemap Gemengde VvE: Huurders en eigenaars door & met elkaar*.
- Woonbond, N. (2013). Huurders in Leiden laken borreltafelpraat van wethouder. Retrieved 6 mei 2013, 2013, from <http://www.woonbond.nl/nieuws/3117>
- Yin, R. K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods* (2nd ed.). California: Sage.