

---

# **Knelpunten in gemengde complexen**

Bestuurlijke knelpunten in wooncomplexen met een mix van huur- en koopwoningen.

Afstudeerscriptie Christian Koopman  
Juni 2013

Technische Universiteit Delft  
Faculteit Bouwkunde  
Afdeling Real Estate & Housing

---



---

## Colofon

<b>Document</b>	Knelpunten in gemengde complexen
<b>Versie</b>	P5
<b>Datum</b>	24 juni 2013
<b>Universiteit</b>	Technische Universiteit Delft
<b>Lab</b>	Housing Policy, Management and Sustainable Lab
<b>Vak coördinatoren</b>	drs. Kees van der Flier, prof. dr. ir. Vincent Gruis.
<b>Naam student</b>	Christian Giancarlo Koopman
<b>Student ID</b>	4011910
<b>Adres</b>	
<b>Telefoon</b>	
<b>E-mail</b>	
<b>Mentor #1</b>	prof. dr. ir. Vincent Gruis
<b>Afdeling</b>	Real Estate & Housing
<b>Domein</b>	Housing
<b>Mentor #2</b>	mr. Fred Hobma
<b>Afdeling</b>	Real Estate & Housing
<b>Domein</b>	Bouwrecht
<b>Gecommitteerde</b>	dr. Henny Coolen

---

## Voorwoord

Al in mijn kindertijd speelde ik voetbal met mijn vrienden. Bij de voetbalvereniging maar ook op een veldje in de buurt of gewoon op straat. We hadden lang niet altijd een even aantal spelers en bedachten als oplossing 'de kameleon'. Een persoon werd aangewezen om de kameleon te zijn en hij speelde dan een dubbelrol: hij voetbalde ten gunste van het team dat balbezit had. Zodoende moest de kameleon vaak snel wisselen tussen de twee teams. Het werd helaas al snel duidelijk dat de 'kameleonmethode' niet erg goed werkte en we speelden maar weer gewoon met oneven teams. Het probleem waarmee de kameleon werd geconfronteerd was natuurlijk de verschillende belangen van de twee teams. Deze belangen waren immers exact tegenovergesteld en wat de kameleon ook zou doen, hij zou er altijd een van de twee teams mee benadelen.

Tijdens de laatste jaren van mijn studie heb ik meermaals aan de kameleon moeten denken wanneer ik over belangenverstrengeling las. Met een immer groeiende wereldpopulatie en grotere steden lijken de spanningen tussen personen en hun belangen steeds hoger op te lopen. De gedachte aan de kameleon kwam tot een hoogtepunt toen ik mij ging verdiepen in gemengde complexen en erachter kwam dat woningcorporaties zowel mede-eigenaar zijn als verhuurder en vaak ook nog de beheerder, ontwikkelaar, contactpersoon van de huurdersorganisatie, etc. De corporatie zit dus met meerdere petten tegelijk op en behartigt de belangen van verschillende partijen, net als de kameleon. Hetgeen mij nog meer intrigeerde was het feit dat men er toch van uit zou gaan dat alle partijen in een gemengd complex hetzelfde doel zouden nastreven: een zo fijn mogelijk woonsituatie voor de bewoners. Als dat inderdaad het geval zou zijn, zou de corporatie geen enkel probleem hebben in zijn dubbelrol. Immers, als het ene team graag wil winnen en de tegenpartij wil verliezen zou de kameleon het toch een stuk simpeler hebben. Een zogenaamde 'win-win-situatie' zou Johan Cruyff gezegd kunnen hebben. Het tegendeel leek echter het geval en de grondslag voor mijn afstudeer onderzoek was gelegd.

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 bestuurlijke problemen 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.

Bij deze wil graag enkele personen bedanken welke mij hebben geholpen in het schrijven van deze scriptie: mijn mentoren prof. dr. ing. Vincent Gruis en mr. Fred Hobma uiteraard voor hun begeleiding tijdens mijn afstuderen. Daarnaast zou ik ook graag ir. Reinier van der Kuij willen bedanken voor het wegnemen van het 'geitenwollen sokken imago' van het domein Housing reeds eerder in mijn studie. Zonder hem was ik hoogstwaarschijnlijk nooit op deze richting afgestudeerd. Ook alle geïnterviewde personen in het kader van de case studies (zowel professionals als de vele bewoners) verdienen een woord van dank: zonder hen was mijn onderzoek immers niet gelukt, alsmede mijn vrienden Jan Fokke Post en Colin Comfort, voor hun kritische blik op het rapport.

Ten slotte wil ik graag mijn moeder en twee zussen bedanken voor hun ononderbroken steun, alsmede mijn vader Charles welke mijn afstuderen helaas niet meer mee mag maken, voor alles.

Christian Giancarlo Koopman  
Delft, juni 2013

---

---

---

## Leeswijzer

Dit rapport is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

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

Na de inhoudsopgave start vervolgens 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 het empirisch onderzoek.

Het derde deel van het onderzoek beschrijft het empirisch onderzoek. In hoofdstuk 7 wordt eerst verslag gedaan van de verkennende expert interviews, opgevolgd door de discussiërende expert interviews in hoofdstuk 8.

Hoofdstuk 9 beschrijft hoe de ontwikkelde theorie is getoetst in de praktijk, ofwel de onderzoeksmethodiek welke is gehanteerd voor de uitvoering van de case studies. In hoofdstuk 10, 11, 12 en 13 worden vervolgens de verschillende cases beschreven en geanalyseerd alvorens in hoofdstuk 14 ten opzichte van elkaar vergeleken te worden in een zogenaamde crosscase analyse.

Het vierde en laatste deel van het rapport omvat ten eerste de conclusies. Daarin worden de bevindingen uit het theoretisch kader vergeleken met de resultaten uit het empirisch onderzoek. Vervolgens worden de hypothesen getoetst en wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag van het onderzoek. Daaropvolgend worden aanbevelingen en oplossingsrichtingen besproken. Ten laatste wordt in hoofdstuk 17 in de reflectie teruggekeken op het onderzoek en praktische aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

Op de bijgevoegde CD-rom staan de bijlagen. Daarin 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.

---

## Samenvatting

### Inleiding

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; 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?

In de bestaande literatuur is vooralsnog weinig aandacht besteed aan het beheer van gemengde complexen met een mix van huur- en koopappartementen. En het aandeel van gemengde complexen is aan het toenemen.

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 worden verminderd 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?

### Onderzoeksopzet

Het onderzoek is opgesplitst in twee delen. 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 een geadopteerde 4-delige classificatie.

Er wordt aan de hand van de literatuurstudie getracht antwoord te geven op de deelvragen, opdat er hypothesen gevormd kunnen worden.

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 partijen met elkaar te vergelijken is getracht de knelpunten in deze complexen aan te wijzen.

De knelpunten welke zijn geconstateerd in de verkennende- en discussiërende expert interviews alsmede in de case studies, zijn geanalyseerd aan de hand van de eerder beschreven 4-delige classificatie van knelpunten. Door deze analyses van knelpunten uit 'de praktijk' te vergelijken met de analyses van knelpunten uit 'de theorie' kan een eventuele discrepantie daartussen opgemerkt worden.

---

## Theoretisch kader

### Achtergrond

#### Woningcorporaties

Woningcorporaties bestaan al in Nederland sinds halverwege de 19e eeuw wanneer zij voorzien in de bouw van arbeidershuizen en deze verhuren. Zij 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.

Het huidige aandeel van 36% van de totale woningvoorraad welke in bezit is van woningcorporaties is aanzienlijk en is tevens het grootste in vergelijking met andere Europese landen. De positie van de woningcorporatie in Nederland is 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 (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. De kerndoelstelling van woningcorporaties is door de jaren heen, ondanks alle ontwikkelingen, gelijk gebleven: het voorzien in de woningbehoefte van huishoudens in kwetsbare posities.

#### Gemengd wooncomplex

Een gemengd wooncomplex dient geïnterpreteerd te worden als een verzameling van ten minste 25 in elkaars nabijheid gelegen woonegelegenheden welke financieel, administratief, qua bouwwijze of anderszins een eenheid vormen, en waarin woonegelegenheden zijn verkocht alsmede woningen worden verhuurd. Dit laatste is dus tegengesteld aan ongemengde complexen waarin alle woningen worden verkocht of worden verhuurd en bepaalt het gemengde aspect.

Er is een flinke groei in het aantal gemengde complexen (Steunpunt Wonen, 2005) door verkoop van huurwoningen en het bouwen van gemengde complexen. Dit heeft onder andere zijn oorsprong in de corporatie doelstellingen zoals het bevorderen van eigen woningbezit, het diversifiëren van wijken en het faciliteren van een woon carrière binnen de wijk alsmede meer economische motieven zoals het financieren van de herstructureringsopgave, alsmede de vennootschapsbelasting (Van der Vleuten, 2009). 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):

- Een corporatie ontwikkelt een complex met huur- en koopwoningen.
- Grotere koopcomplexen die worden opgeleverd, waarin 100% verkoop niet (snel genoeg) wordt gehaald. Zodoende beslist men een deel van deze complexen in te verhuren.
- Traditionele huurcomplexen waar een of meer kopers komen te wonen omdat corporaties de mogelijkheid bieden een woning te kopen.
- De corporatie heeft bezit in oudbouw. Dit komt veelal doordat de corporatie maatschappelijk heeft geïnvesteerd.

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. Dit geschiedt meer en meer middels speciale (aantrekkelijke) regelingen zoals:

- Koopgarant (terugkoop garantie en korting op de marktwaarde in directe relatie met het aandeel van koper in de waardeontwikkeling van de woning),



- 
- Koopcomfort (terugkoopgarantie)
  - Te Woon (vrije keuze tussen huur en koop)

Daarnaast speelt ook het WIF een belangrijke rol in de verkoop van huurwoningen van woningcorporaties. Het WIF is op initiatief van woningcorporaties opgericht en 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 volkshuisvestinglijke doeleinden kan gebruiken (Agentschap NL, 2013). De verkochte woningen worden eigendom van het WIF. Vervolgens verkoopt het WIF de woningen aan zittende huurders of andere particulieren en probeert in principe de complexen volledig uit te ponden.

### **Appartementsrecht**

Om een gemengd complex mogelijk te maken dient het wooncomplex opgesplitst te zijn in appartementsrechten. Het opsplitsen van een gebouw in meerdere appartementsrechten is een cruciaal onderdeel van het gemengde complex. In tegenstelling tot verhuur, kunnen afzonderlijke appartementen namelijk 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. Daarnaast zijn er bij flatwoningen altijd gedeelde eigendommen zoals de scheidingsmuren, verdiepingsvloeren, trappenhuis en 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, de 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 privégedeelten), alsmede het medegebruik van de overige gedeelten (de gemeenschappelijke gedeelten).

### **Splitsingsakte**

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 (alle rechten en plichten van de appartementseigenaren) en ten derde de statuten (de regels waaraan de leden van de VvE zich hebben te houden). 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 (Van der Vleuten, 8-3-2013).

### **VvE**

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. 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 (Van de Rotte, 2011).

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. 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, zoals de:

- Kascommissie
- Technische commissie
- Leefbaarheidcommissie
- Bemiddeling commissie.

## Huurrecht

### Overeenkomst

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 waarin de specifieke bepalingen (o.a. duur van de overeenkomst, huurprijs, eventuele bijzonderheden) zijn opgenomen, en de algemene (huur)voorwaarden, waarin de niet specifieke bepalingen zijn opgenomen.

### Belangen

Verhuurders zijn verplicht overleg te voeren met de huurdersorganisatie. Dat is een wettelijk verplichte vereniging of stichting voor grote verhuurders die als doelstelling heeft het behartigen van de belangen van huurders. Normaliter bestaat de overkoepelende huurdersorganisatie uit de voorzitters van de verschillende bewonerscommissies welke zij overkoepelt (Van der Vleuten, 8-3-2013). Deze bewonerscommissies zijn niet wettelijk verplicht, maar vaak wel aanwezig in het kader van de belangen behartiging van de huurder van dat wooncomplex.

### Renovatie, groot onderhoud en servicekosten

De verhuurder heeft de plicht om gebreken te verhelpen (art. 7:206 BW) en de verhuurder mag renovatie tegen de zin van de huurder pas doorvoeren als er sprake is van werkzaamheden die alleen complex gewijs aangepakt kunnen worden en tenminste 70% van de huurders met het voorstel ingestemd heeft (Van der Vleuten, 2009). 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. Eenzelfde situatie als van toepassing is op onderhoudswerkzaamheden, is van toepassing op een wijziging in de servicekosten.

## Belanghouders

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.

Met de groei van het aantal koopwoningen van corporaties neemt nu ook de behoefte aan professionalisering van het beheer van deze woningen toe. Veel corporaties deden voorheen het beheer van deze complexen zelf. Inmiddels komt het steeds vaker voor dat er een specialistische (onafhankelijke) afdeling zich volledig focust op het beheer dan wel een extern beheerkantoor ingeschakeld is. Dit brengt het totaal van hoofdzakelijke actoren naar 4 stuks. Hierin is een duidelijk onderscheid tussen ongemengde complexen te zien. Zie hiervoor tabel 1: Belanghouders gemengde complexen.

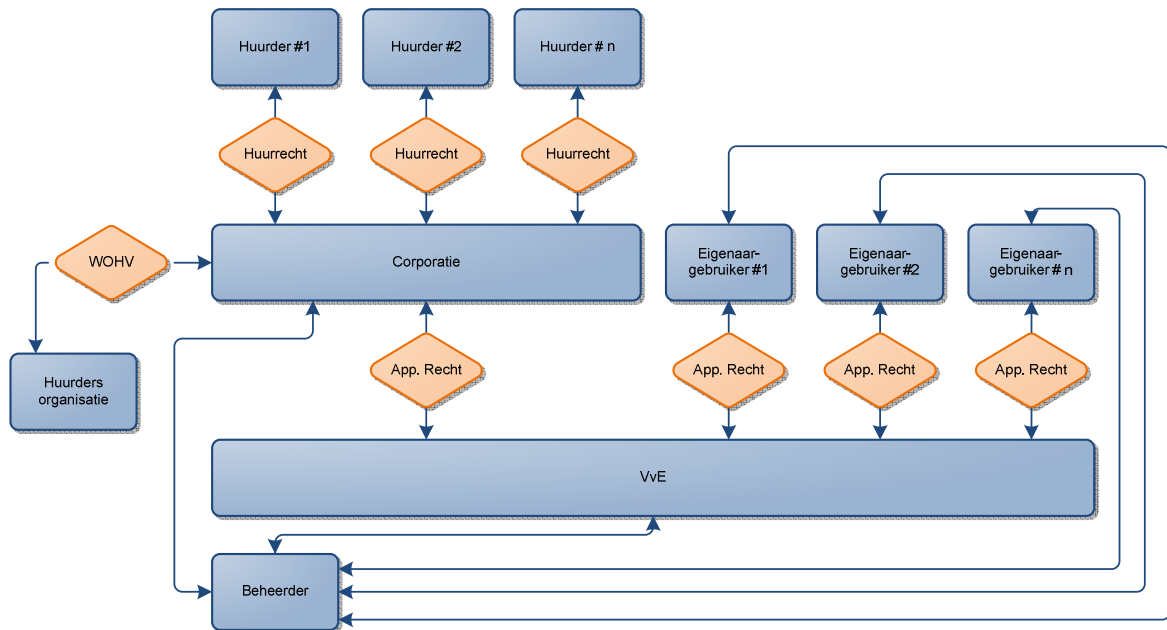
100% koop complex	100% huur complex	Gemengde complex
Eigenaar-gebruiker	Corporatie	Corporatie
Beheerder	Huurder	Huurder
	Beheerder	Eigenaar-gebruiker
		Beheerder

Tabel A-1: Belanghouders gemengde complexen

Hier dient aan toegevoegd te worden dat de VvE een belangrijke rechtspersoon is, daar deze het beheer en het eigendom van de gemeenschappelijke gedeelten in een gemengd wooncomplex in handen heeft.

### Verhouding belanghouders

Zoals aangegeven zijn er 4 hoofd actoren aan te wijzen in een gemengd complex, te weten de verhuurder (corporatie), huurder, eigenaar-gebruiker 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 juridische verhouding tussen de verschillende actoren kan als volgt schematisch worden weergegeven.



Figuur A-1: Juridisch model gemengde complexen

### Classificatie bestuurlijke knelpunten

#### Regierol VvE

Er wordt in dit rapport 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 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.

#### Bestuursparadigmata

Er zijn drie bestuursparadigmata te onderscheiden, te weten hiërarchisch, marktgericht en politiek-maatschappelijk. Ieder van deze paradigmata kan, afhankelijk van de vraag hoe het beleidsnetwerk eruit ziet, het meest geschikt zijn. In gemengde complexen is (en zeker zolang de corporatie grooteigenaar is en handelt volgens het traditionele model en dus geen mandaat en dergelijke verstrekt aan zijn huurders en machtige grooteigenaar is) het hiërarchisch bestuursparadigma van toepassing omdat er sprake is van een dominante, sturende actor die verantwoordelijk is voor de coördinatie en de doelformulering en die de uitvoering van het geformuleerde beleid controleert. De corporatie is hierin de regisseur.

---

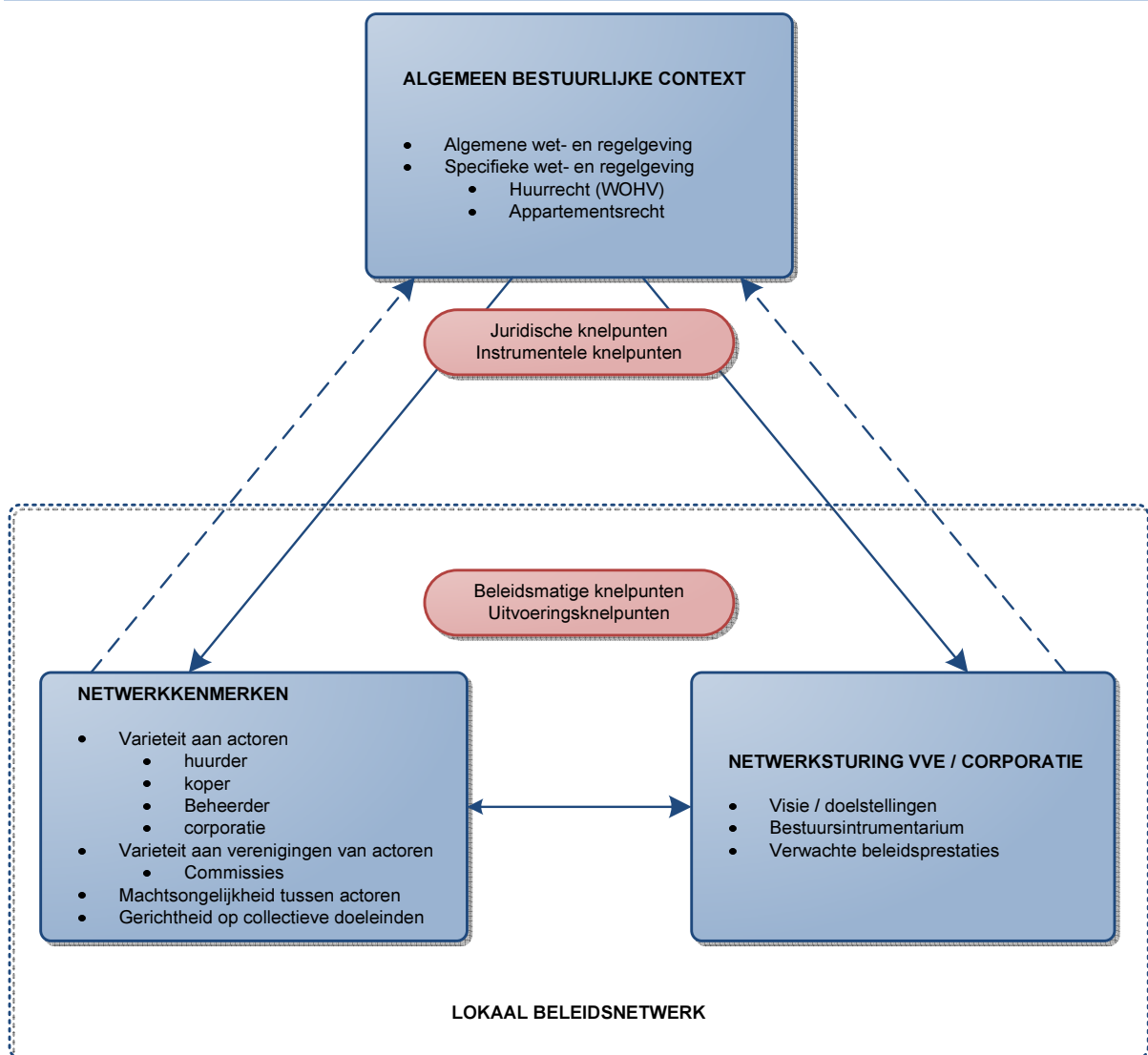
Al naar gelang er een mandaat wordt verstrekt aan de huurders, commissies en verenigingen worden opgericht en de corporatie minder invloed heeft (door minder bezit) of uitoefent (door beleid), is er sprake van een marktgericht en met name een politiek-maatschappelijk bestuursparadigma. In dit laatste 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.

### **Classificatie knelpunten**

Bestuurlijke knelpunten kunnen geassocieerd worden in 4 verschillende typen (Gilsing, Roes, Veldheer, & Vorthoren, 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.

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 besluitvorming- en bestuurscultuur, en de verdeling van deskundigheid over relevante actoren zijn allen eigenschappen die relevant zijn voor de interpretatie van gevonden belemmeringen.



Figuur A-2: Bestuurlijke knelpunten

### Bekende knelpunten

In de bestaande literatuur zijn er recentelijk resultaten verschenen van onderzoeken met betrekking tot knelpunten in gemengde complexen. Daarnaast zijn enkele artikelen (veelal juridisch) verschenen welke knelpunten 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

Wanneer we de eerder genoemde classificatie van knelpunten van Gilsing (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig, uitvoeringstechnisch) toepassen op de in de literatuur geconstateerde knelpunten, kunnen we

het volgende schema opstellen (zie voor een volledig overzicht ook bijlage O.5). Daarin kunnen we duidelijk zien dat in de literatuur voornamelijk instrumentele en juridische knelpunten kunnen worden geïdentificeerd.

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
12	14	2	1

Tabel A-2: Geclassificeerde knelpunten literatuur

## Empirisch onderzoek

Het empirische deel van dit onderzoek is gesplitst in vier delen, te weten:

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

### 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.

Wanneer we de resultaten van de verkennende expert interviews bij elkaar optellen, kunnen we zien dat juridische knelpunten (zoals de discrepantie tussen het huur- en appartementsrecht en de 70% norm) veruit het meest worden genoemd, gevolgd door uitvoeringstechnische- (zoals gebrek aan kennis bij uitvoerend personeel en miscommunicatie in het dagelijks beheer), instrumentele- (zoals gebrek aan kennis) en beleidsmatige knelpunten (zoals de keuze voor bepaalde vormen van huurderparticipatie waarin niet elke belanghebbende zich kan vinden).

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
20	7	6	9

Tabel A-3: Geclassificeerde knelpunten verkennende expert interviews

### Discussiërende Expert interviews

Na formulering van de hypothesen en start van de eerste case studies, zijn verschillende discussiërende expert interviews afgenomen om de tot dan toe gegenereerde kennis uit het theoretisch kader te bespreken met niet case-gerelateerde professionals uit de praktijk.

Wanneer we de resultaten van de discussiërende expert interviews bij elkaar optellen, kunnen we zien dat juridische knelpunten (zoals de discrepantie tussen het huur- en appartementsrecht en de 70% norm) het meest worden genoemd, gevolgd door instrumentele knelpunten (zoals het gebrek aan kennis onder huurders en kopers) en uitvoeringsknelpunten (zoals de communicatie naar de bewoners).

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
7	5	1	3

Tabel A-4: Geclassificeerde knelpunten verkennende expert interviews

### Case study

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 partijen met elkaar te vergelijken is getracht knelpunten in deze complexen aan te wijzen.

Wanneer we de resultaten van de 4 cases onder elkaar zetten (zie hiervoor ook bijlage O.8: Overzicht knelpunten alle cases en het samenvattend overzicht in tabel A-5. Hierin geven de waarden overigens de frequentie dat een bepaald type knelpunt werd genoemd aan, en niet de zwaarte van de knelpunt) en groeperen per actor, kunnen we herleiden dat:

- voor bewoners zich voornamelijk beleidsmatige knelpunten voordoen welke voornamelijk betrekking hebben op communicatie en amateurisme.
- voor de corporatie zich daarentegen meer instrumentele knelpunten voordoen welke betrekking hebben op de rol van de corporatie, de rol van de huurder, alsmede op amateurisme.
- voor de beheerder zich, net als de corporatie, voornamelijk instrumentele knelpunten voordoen 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

		Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
Case 1	Bewoners	0	0	3	3
	Corporatie	5	5	1	8
	Beheerder	1	7	2	4
	<b>Subtotaal</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>15</b>
Case 2	Bewoners	1	7	10	5
	Corporatie	0	4	0	2
	VvE Beheerder	3	5	3	8
	Commercieel Beheerder	1	4	0	4
	<b>Subtotaal</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>19</b>
Case 3	Bewoners	0	1	2	0
	Corporatie	5	12	2	3
	Beheerder	5	6	0	2
	<b>Subtotaal</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Case 4	Bewoners	2	8	10	7
	Corporatie	0	3	1	0
	<b>Subtotaal</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>7</b>
<b>Totaal Bewoners</b>		<b>3</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>15</b>
<b>Totaal Corporatie</b>		<b>10</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
<b>Totaal Beheerder</b>		<b>10</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>18</b>
<b>Totaal</b>		<b>23</b>	<b>62</b>	<b>34</b>	<b>46</b>

Tabel A-5: Geclassificeerde knelpunten cases studies



## Conclusie

Wanneer we voorgaande bevindingen uit het literatuuronderzoek en het empirisch onderzoek in een gezamenlijk overzicht zetten kunnen we vergelijken in hoeverre de reeds bekende knelpunten uit de literatuur overeenkomen met de bevindingen uit het empirisch deel van het onderzoek. Nota bene dat ook hier de waarde weer aangeeft hoe vaak een bepaald type knelpunt is genoemd en dus niet hoe zwaar deze weegt.

	Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
Literatuur	12	14	2	1
Verkennde interviews	20	7	6	9
Discussiërende interviews	7	5	1	3
Bewoners	3	16	25	15
Corporatie	10	24	4	13
Beheerder	10	22	5	18

Tabel A-6: Geclassificeerde knelpunten theoretisch kader en empirisch onderzoek

In bovenstaand schema zien we dat de in *de literatuur* beschreven knelpunten voornamelijk instrumentele en juridische knelpunten betreffen. Niet zichtbaar in het schema maar in zekere mate relevant is het feit dat de knelpunten uit de literatuur vrijwel allemaal knelpunten betreffen welke optreden voor de corporatie.

De grondslag van de juridische knelpunten kan uiteraard gevonden worden in de wetten in de bestaande wet- en regelgeving. Deze kan met name de professionals in een lastig parket brengen (zoals de corporatie welke in een spagaat kan komen tussen huurder en VvE, of de verplichting tot aanhouding van een reservefonds).

Dit staat in contrast met hetgeen geconstateerd in *de verkennde en discussiërende interviews* waarin weliswaar voornamelijk juridische knelpunten worden genoemd maar deze niet alleen van toepassing zijn op de verhuurder, maar ook op de huurder (bijvoorbeeld de huurder welke niet bij de beslis kamer kan komen, of huurders welke zich niet serieus genomen voelen en wat zich vervolgens juridisch uit). Daarnaast worden ook de uitvoeringsknelpunten in vergelijking met de literatuur vaak genoemd. Dit betreft veelal (mis)communicatie en onvoldoende kennis van zaken bij uitvoerende partijen binnen de corporatie.

*De bewoners* in de verschillende cases geven op hun beurt weer een totaal ander beeld. Zij reppen vrijwel nooit over juridische problemen en hebben het veelal over de beleidsmatige knelpunten zoals een afkeer van het type invloed dat zij hebben, afkeuring van de methode van huurderbelangen behartiging (slechte communicatie, niet weten wat er speelt op het complex, onhandige vorm van enquêtering) en een belangenverstrengeling bij de beheerder. Het dient overigens vermeld te worden dat in de interviews met bewoners duidelijk werd dat verschillende knelpunten gaandeweg 'te binnen schoten' bij de respondenten. Dit geeft zodoende aan hoe (on)belangrijk die problemen waren voor de bewoners. De bewoners dachten er in eerste instantie immers niet eens aan.

*De corporatie en de beheerder* geven daarentegen, in lijn met wat de literatuur vermeldt, voornamelijk instrumentele knelpunten aan. 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.

Opmerkelijk genoeg worden er niet zo veel juridische knelpunten genoemd en wanneer deze worden genoemd zijn zij in lijn met de reeds bekende knelpunten. Kanttekening hierbij is natuurlijk dat, ook al blijken juridische knelpunten niet overwegend uit de case studies (zij worden niet het meest genoemd), dit niet per definitie iets zegt over de weging van dergelijke knelpunten.

Uitvoeringsknelpunten worden in tegenstelling tot de literatuur echter wel vaak genoemd door de professionals. 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 Van der Vleuten constateert dat doch gaat daar in het kader van haar scriptie niet verder op in (2009). 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, enzovoort. 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 uitvoeringstechnische knelpunten de kop op steken zoals actoren welke elkaar onvoldoende bereiken en er weinig tot geen samenwerking tot stand komt tussen de verschillende actoren.

### **Beantwoording van de hoofdvraag**

De insteek van dit rapport is de aanname dat, alvorens met een oplossing te kunnen komen voor gemengde complexen, het belangrijk is om eerst te weten waar het probleem ligt. Zodoende is dit rapport erop gericht de bestuurlijke 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?

Specifiek in gemengde complexen komen in de praktijk voornamelijk instrumentele knelpunten voor en in mindere mate uitvoeringstechnische, beleidsmatige- en ten laatste juridische knelpunten. Daarbij dient vermeld te worden dat de frequentie waarin een bepaald type knelpunt voorkomt sterk afhangt van de actor en tevens niets zegt over de weging daarvan. Slechts in een geval heeft een eigenaar-gebruiker aangegeven dat hij, gezien de ondervonden knelpunten, spijt had van zijn aankoop. In alle andere interviews met bewoners en professionals is aangegeven dat men niet wakker lag van de ervaren knelpunten.

In onderstaand schema worden de geclassificeerde bestuurlijke knelpunten welke in dit onderzoek zijn herleid uit het theoretisch onderzoek alsmede het empirisch onderzoek, overzichtelijk weergegeven in een tabel. Hierin zijn zij geordend naar de actor voor wie zij voorkomen en is eveneens de grondslag genoteerd. De positie van het knelpunt in de tabel geeft niets aan over de weging.

Actor	Klasse	Grondslag	
Huurders & Kopers	Instrumenteel	Machtsongelijkheid grooteigenaar	
	Beleidsmatig	Drang naar invloed onder bewoners	
		Afkeer van invloed onder bewoners	
		Communicatie schijven	
		Methode van huurderbelangen behartiging	
		Belangenverstrengeling beheerder	
Corporatie	Juridisch	Reservefonds	
		Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE	
		Betrekken van huurders in de VvE	
		Servicekosten	
		Renovatie & groot onderhoud	
		ZAV's	
		Overlast	
		Toepasselijkheid splitsingsreglement	
	Instrumenteel		Toepasselijkheid splitsingsreglement
			ZAV's
			Renovatie & groot onderhoud
			Servicekosten
			Betrekken van huurders in de VvE
			Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE
			Reservefonds
			Direct ontstaan van de VvE
			Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor huurders
			Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor kopers
		Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf	
		(Gebrek aan) instrumenten en invloed	
	Beleidsmatig	Reservefonds	
Uitvoering		Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf	
		Niet bereiken van doelgroep	
Beheerder	Juridisch	ZAV's	
	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	
	Uitvoering	(mis)communicatie	
		Kennis gebrek onder huurders	
		Kennis gebrek bij corporatie	
Kennis gebrek onder kopers			

Tabel A-7: Knelpunten gemengde complexen

---

## Aanbevelingen

### Algemeen bestuurlijke context

- De 70% norm moet worden veranderd naar 70% van bewoners i.p.v. huurders.
- De 70% norm afschaffen indien meer dan 50% van de woningen is verkocht en huurders de gelegenheid hebben te stemmen over de zaken die hen aangaan.
- Huurders moeten geen of volledig toegang krijgen tot de VvE vergadering. Tussenvormen zijn lastig en onaantrekkelijk. Een modelreglement hierop is overigens gewenst.
- Corporaties dienen in geval van onduidelijkheid vaker een procedure te starten. Op deze manier komt er meer jurisprudentie beschikbaar wat duidelijkheid verschaft.
- Het huur- en appartementsrecht dienen beter op elkaar afgestemd te worden. Een modelreglement welke speciaal voorziet in gemengde complexen is hierin een grote stap voorwaarts.

### Lokaal beleidsnetwerk

#### Huurder & Koper

- Bewoners dienen zichzelf beter in te lezen. Dit geldt met name voor (aanstaand) kopers. Enkele vragen welke bewoners zich zouden kunnen stellen zijn:
  - Wat is een woningcorporatie?
  - Hoe werkt een gemengd complex?
  - Wat is een VvE en wat doet deze?
  - Wat is een VvE beheerder?
  - Welke rechten en plichten heb ik als huurder/koper?
  - Wat is het verschil/de overeenkomst tussen een huurder en koper?
  - Hoe staat het met het onderhoud in het complex en de MJOP?

Een informatievoorziening zoals bijvoorbeeld het boekje 'Huurders tussen Kopers' (Van de Rotte, 2011), verzorgd door de Nederlandse Woonbond, levert hiervoor in eenvoudige taal prima informatie.

- Een tweede aanbeveling voor de bewoners is redelijk straight-forward: ga de dialoog aan. Dit kan zowel geïnterpreteerd worden als een praatje met de buurman als een gezamenlijk gesprek met de corporatie. Het is in de case studies namelijk duidelijk geworden dat de communicatie tussen actoren hapert en zij snel misvattingen hebben over elkaar.

#### Corporatie

- Om de betrokkenheid van bewoners te verbeteren dan wel het gevoel van machteloosheid onder de bewoners weg te nemen, zou de menselijke maat terug moeten komen en de communicatie dienen te verbeteren (duidelijkheid!) tussen professional en bewoner. Het is duidelijk dat het helpt wanneer een corporatie meteen reageert en ook terugkoppelt. Daardoor voelt een huurder zich serieus genomen en gaat hij eerder participeren.
- 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.
- Participatie onder bewoners ontstaat vanzelf indien daar behoefte aan is. Passief faciliteren is afdoende.
- De professionals dienen zich daarnaast beter te profileren onder de bewoners. Zij zijn momenteel veelal abstracte partijen zonder gezicht. Daardoor ontstaat er onder bewoners een drempel om te gaan participeren in het gemengd complex want bewoners hechten er waarde aan met een persoon te praten in plaats van met een abstracte en grotesk aanvoelende organisatie waarin zij, elke keer als zij bellen, niet herkend worden ondanks het feit dat zij al talloze jaren bij dezelfde corporatie huren.
- Ten behoeve van de transparantie en om belangenverstrengeling tegen te gaan is het raadzaam de communicatie schijven intact te houden, hoe omslachtig deze af en toe ook zijn. Wel kan het

---

helpen om een eenvoudige organisatie structuur te hanteren (zie bijvoorbeeld de structuur van het WIF) en een vast aanspreekpunt aan te stellen voor de huurders per complex voor alle zaken.

- Stel als mede eigenaar het collectief belang van de eigenaren voorop in de vergadering. Op de tweede plaats de belangen van de huurder. Dit betekent uiteraard niet dat de belangen van de huurder niet beschermd moeten worden doch huurders genieten in het Nederlands recht reeds afdoende bescherming om zich te wapenen tegen onredelijke besluiten.
- Huurders moeten blijvend geïnformeerd worden. De verwachting is dat dit na verloop van tijd afneemt (gemengde complexen worden 'normaal') doch het verloop van bewoners blijft en kennis zakt weg.
- De technologische vooruitgang is niet altijd gewenst. Veelal oudere bewoners hebben geen toegang tot een printer, scanner of kopieer apparaat. Laat staan een computer en internet. Behoud zodoende de 'ouderwetse' papieren berichtgeving en enquêtering.
- Alle werknemers welke in contact kunnen komen met gemengde complexen dienen op de hoogte te zijn van de eigenaardigheden hiervan en deze complexen herkennen zodat zij, indien nodig, hulp in kunnen schakelen van een collega.

#### Beheerder

- De rol en plaats van de beheerder moet duidelijk zijn voor alle partijen. Een duidelijk afwijkende naam van een moedercorporatie geniet de voorkeur.
- De beheerder moet erop letten dat hij niet per ongeluk het amateurisme van de bewoners misbruikt.
- Zorg voor een duidelijk doel in de vergaderingen en houd de participanten kort. Wanneer de vergaderingen amateuristisch wordt, daalt de participatie sterk.

---

## Summary

### Introduction

Dutch housing corporations are obliged to stimulate tenant participation in the management of mixed tenure buildings (VROM, 2005), owners of an apartment are since 2008 obliged to form a registered owners association (OA) and maintain a maintenance budget (Companen, 2013; Kamer van Koophandel, 2012; Van de Rotte, 2011; Van der Vleuten, 2009), and various experiments in creating greater involvement of tenants in mixed-tenure complexes throughout the Netherlands are currently being carried out by different housing associations. All these things are implemented in order to prevent problems at a later stage. However, only a limited amount of research has been done to understand which and why problems actually occur in these mixed tenure buildings. What kind of problems are we talking about? Why do these problems occur? When and where do these problems occur, and who is involved in these problems? In the existing literature, the management of mixed tenure buildings has been the subject of only a small amount of research and the share of mixed tenure buildings is increasing.

In order to provide solutions for mixed tenure buildings, it is important to first identify the problems. Therefore the aim of this contribution is to map the managerial problems which occur for the various stakeholders in buildings wherein both apartments have been sold and are being rented out, which can be resolved by means of a change in the management or policy. By identifying these problems, insight can be gained with which these problems can be resolved or at least reduced so that living pleasure in these buildings can rise. This results in the following main research question:

Which bottlenecks of the tenant, owner-occupier, owner-landlord and management, with regards to the living pleasure, specifically occur in mixed tenure buildings wherein the owner-landlord is a housing corporation?

### Research design

The research has been split in two parts, specifically a literature study and an empirical research.

The literature study has been done in order to be able to put this contribution in a scientific context, to specify the gaps in literature which the research can fill and to know what the current knowledge is concerning mixed tenure buildings and problems in mixed tenure buildings specifically. The problems which have been reduced from the literature have been analysed on the basis of a quadripartite classification. Using the knowledge gained in the literature study, the sub questions have been answered which allowed hypotheses to be formulated.

The second part of the report describes the empirical division of the research. Using the knowledge gained in the theoretical part of the research, expert interviews have been conducted in order to map the practical bottlenecks and test the hypotheses. Subsequently, case studies have been conducted wherein the experiences of the various stakeholders (tenant, owner-occupier, owner-landlord and manager) in mixed tenure buildings have been perceived by means of interviews. By comparing the experiences of these various stakeholders with each other, the bottlenecks in mixed tenure buildings have been identified.

The bottlenecks which have been noted in the exploring and discussing expert interviews, as well as the interviews conducted within the framework of the case studies, have all been analysed on the basis of the aforementioned quadripartite classification of managerial problems. By comparing the literature based analyses and the empirical research based analyses, a discrepancy in between the two could be noted.

---

## Theoretical framework

### Background

#### Housing corporations

Housing corporations already exist in The Netherlands since the middle of the 19th century, when they were responsible for the construction and rental of working-class housing. Dutch housing corporations are known worldwide for their unique organization which can be described as a hybrid system. This is due the fact that social activities are combined with commercial activities (Gruis, 2008; Priemus, 2006) and they therefore stand somewhere in between the public- and private sector.

Their current share of 36% of the total housing stock is significant and is the largest in comparison with other European countries. The current position of the Dutch housing corporation is strong due to the ever present demand for housing. Besides that, the financial reserves of the corporations, which have been built up over the years, are sufficient to facilitate investments in the housing sector (Boelhouwer, 2007). It should however be said that their financial reserves are currently under significant pressure due to the economic situation and new government policy. However, despite all developments, the core-business of the Dutch housing corporation has remained the same over the years: provide housing for vulnerable households.

#### Mixed tenure building

A mixed tenure building should be interpreted as a gathering of at least 25 in each other's proximity located housing facilities which financially, administratively, qua way of construction or otherwise form a unity, and wherein housing facilities are being sold as well as housing facilities are being rented out. The latter statement is thus opposite to unmixed tenure buildings wherein all housing facilities are either being sold or are being rented out.

There is a significant increase in the amount of mixed tenure buildings (Steunpunt Wonen, 2005) due to sales of rental homes and the construction of mixed tenure buildings. The source of this can be found in the corporation goals like promotion of home ownership, diversifying of neighbourhoods and facilitating a living career within the same neighbourhood, as well as the corporation tax (Van der Vleuten, 2009). Clearly not all mixed tenure buildings in Holland are a mixed tenure building from start on. Mixed tenure buildings can come into existence in multiple manners, though the most common variants are the following (Steunpunt Wonen, 2005):

A corporation develops a mixed tenure building;

In big owner-occupier buildings which are being delivered and wherein the sale of homes does not proceed as fast as hoped for, apartments are being put for rent as well;

Traditional tenements wherein the landlord decides to sell one or more apartments;

The corporation buys apartments in existing owner-occupier buildings and rents them out. This is mainly because the corporation buys from a social point of view.

One should be aware of the difference between mixed tenure buildings which will be completely sold in the long run, meaning that the corporation has nothing to do with the building anymore, and mixed tenure buildings wherein dwellings are being bought back and being put back for rent. This occurs more and more by means of (inviting) arrangements like:

- Koopgarant (buy-back guarantee and a discount on the market value which stands in direct relation with the share of the profit upon sale)
- Koopcomfort (buy-back guarantee)
- Te Woon (free choice between buying or renting the dwelling)

Besides of these aspects, also the WIF (an investment fund) plays an important role in the sale of rental homes of housing corporations. The WIF has been established on the initiative of various Dutch housing

---

corporations and offers financially vulnerable corporations the possibility to sell tenure buildings to the fund. By this manner, the corporation is given quick fluid assets, which can be used for housing goals. (Agentschap NL, 2013). The sold dwellings become property of the WIF. Subsequently, the WIF will try to sell the dwellings one by one to the current tenants or other potential buyers. The WIF will eventually sell off the building complex in single units.

### **Condominium law**

A mixed tenure building can only be established if the building has been split into joint ownerships. Splitting the building is a crucial part of the mixed tenure building as, in contrast to rental, the separate dwellings can only be sold in a building if the ownership is split into multiple separate joint ownerships (which can vary in size) by notarial deed. Besides of that, apartment blocks always consist of shared ownerships like partitions, floors, staircase, foundations, etc. The shared elements are inevitably part of others real property. As it is impossible to use a flat without making use of the shared elements (like the terrain, the foundations, etc.) a dwelling in an apartment building is part of the dependent part of the building.

Therefore one assumes in Dutch law that the owner of a joint ownership is not the owner of the private area of his apartment, but is co-owner of the entire building and has a usufruct with regards to his apartment. A joint ownership is therefore a share in the ownership of a building with all its appurtenances and the authorization to privately use a certain part of the building as well as the joint use of the shared areas.

### **Property division deed**

All these things are clearly described in the property division deed. The property division deed is the by law obliged legal basis of an apartment block. The property division deed consists of three parts, known as the description of the real estate; the property division regulations (all rights and duties of the owners); and thirdly the statutes (the rules of the OA to know where one stands). Besides the obliged property division regulations, non-obliged rules and regulations may co-exist. This is mainly the case in bigger complexes. In these rules and regulations the living regulations are described (e.g. no renovation works on Sundays, no running through the building, etc.). The rules and regulations are of a lower hierarchal order than the property division regulations (Van der Vleuten, 8-3-2013).

### **Owners Associations**

The management of the shared parts in a mixed tenure building is in hands of the OA. The OA decides on the basis of a majority of votes in the general assembly about the exploitation and the maintenance of the shared parts of the building. For that reason, all owners are by law member of the OA as soon as a property division deed has been drawn up by the notary. The OA is obliged to enter in the register of business names as the OA takes part of the economical traffic as it has the obligation to maintain a maintenance budget and it could employ e.g. a warden.

The board of the OA takes care of the daily routine and executes the decisions made by the OA. The board consists of multiple members of OA or an external management, chosen by the members of the OA. The OA could consist, besides its own members and board, of various committees. These are not a requirement yet most bigger OA make use of committees like:

- Audit committee
- Technical committee
- Liveability committee
- Mediation committee

---

## Rental law

### Agreement

Tenants have nothing to do with the rules and regulations of the OA. The tenant only has an agreement with the landlord and is therefore not bound to the rules and regulations of the OA. For the tenant only the content of his rental agreement wherein the specific definitions (like the terms of the agreement, the rental price, any particularity's) apply, as well as the general terms and conditions wherein the non-specific definitions are listed.

### Interest

Landlords have the obligation to deliberate with the coordinating tenant association, which is a legally obliged association for big landlords whose aim it is to look after the interest of the tenants. Normally, the coordinating tenant association consists of the chairmen of the residents associations they represent (Van der Vleuten, 8-3-2013). These residents associations are generally not presently obliged to look after the interest of the tenants in that building.

### Renovation, major maintenance and service charges

Landlords have the obligation to remedy shortages (art. 7:206 BW) and the landlord may only renovate against the will of the tenant in case of renovation works which will have to be executed at building level and at least 70% of the tenants agreed with the proposed renovation works (Van der Vleuten, 2009). This implies that the landlord needs permission of at least 70% of its tenants before being allowed to execute major maintenance and renovation works, even if the OA already has decided to renovate. The same principle applies for a change in the service charges.

### Stakeholders

In a mixed tenure building wherein both dwellings are being sold as rented out, we face three different stakeholders known as the landlord, the tenant and the owner-occupier. However, due to the increasing amount of privately owned dwellings, the need for professional management of these dwellings increases as well. Many housing corporations used to manage the mixed tenure buildings themselves. By now it has become a common phenomenon to outsource the management of the OA to an independent department, subsidiary, or even a third party. This brings the total of main stakeholders in mixed tenure buildings to four. This shows a major difference with non-mixed tenure buildings. See also Table A-1.

100% buy complex	100% rent complex	Mixed tenure complex
Owner-occupier	Corporation	Corporation
Management	Tenant	Tenant
	Management	Owner-occupier
		Management

Table A-1: Stakeholders mixed tenure complexes

It should be added that the OA is an important legal entity as the OA has the management and ownership of the shared area in control.

### Relation stakeholders

As mentioned, four stakeholders can be identified plus the OA. The legal relationship between the various stakeholders can be presented schematically as follows:



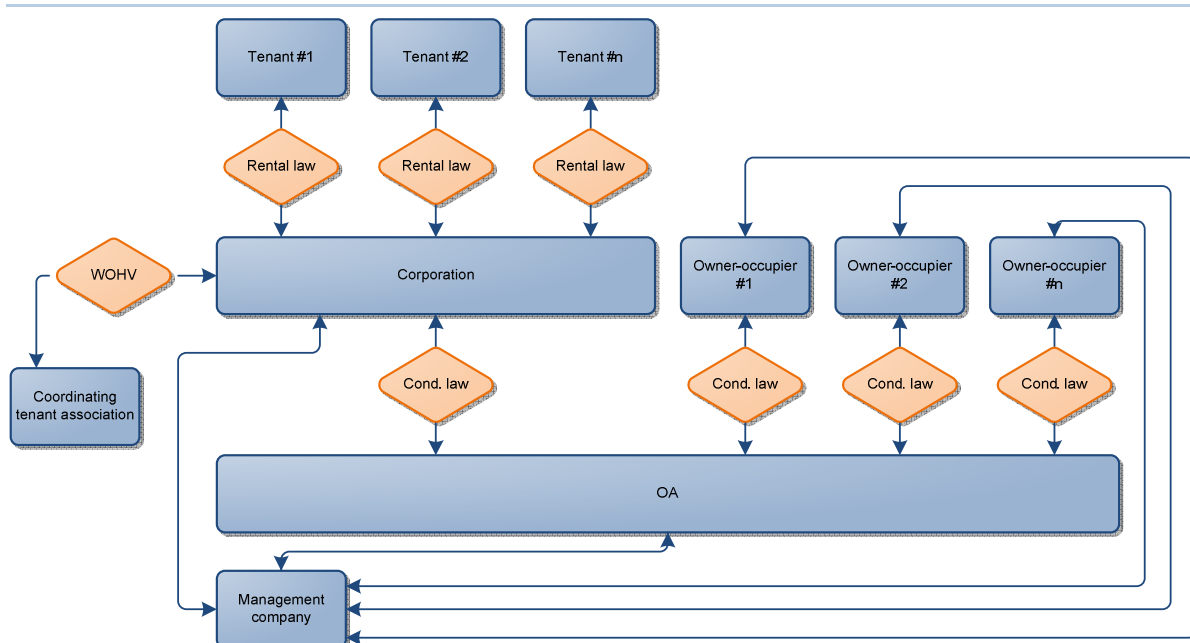


Figure A-1: Juridical model mixed tenure complexes

### Classification of managerial bottlenecks

#### Directing role of the OA

The assumption that the housing corporation is the steering stakeholder in mixed tenure buildings is purposely not adopted in this contribution as, especially when the corporation is (no longer) the large shareholder, the steering stakeholder (should be) the OA. The owners of a mixed tenure building decide, together, what will happen eventually, how the management will be organized, whether tenants have influence in the decision room, etc.

The directing role of the OA regards situations wherein the board of the OA, based upon higher regulation or based upon autonomous terms of reference, has the responsibility of a policy. However, the board of the OA is dependent on the cooperation of one or more other participants.

#### Managerial paradigms

One can distinguish three different managerial paradigms, known as hierarchical, market-oriented and political-societally. Each one of these paradigms can be the most appropriate, depending how the policy web looks. In mixed tenure buildings (and especially as long as the corporation is the large stakeholders with over 50% of the dwellings and acts according to the traditional model and therefore hasn't given any mandate and such to its tenants) the hierarchical managerial paradigm is applicable as there is one dominant steering actor, who is responsible for the coordination and formulation of goals, and checks the execution of the policy. In this case, the corporation is the director.

However, if a mandate is being given to the tenants, committee and associations are being established and the influence of the corporations decreases due to less possession or policy, a market-oriented paradigm or even a political-societally paradigm is applicable. In the latter paradigm one should take into account rather increasing- than decreasing managerial complexity, but there is room for high steering ambitions. In this paradigm, the role of the OA has increased significantly and can be described as director.

---

## Classification of problems

Managerial problems can be classified into four different types (Gilsing, et al., 2000) and can be shown schematically as in Figure A-2. The following four types can be identified:

1. Juridical bottlenecks resulting from the existing (lack of) law and regulations. This implies that actors lack instruments to execute policy. The schematic representation of the managerial problems shows the relation between the general managerial context and the local network. An example of hindering laws and regulations is the 70% norm which could hinder a smooth and efficient renovation of a mixed tenure building.
2. Instrumental bottlenecks can be numerous things, though in general we can say that they manifest in the organization of the policy and in the policy process. Just like the juridical problems, this type of problem concerns the relation between the general managerial context and the local network. Unclear role descriptions, unclear assignments of tasks, lack of financial means, acting with 'tied hands' are some examples of instrumental problems.
3. Policy bottlenecks result from the policy itself: not every actor agrees with the vision and decisions of the policy and certain actors are hindered in their acting. From that point of view, a policy can be used as a steering element. Also the loss of a policy could lead to problems as each actor continues to focus attention on its own interests. This type of problem can be situated in the local network and concerns the relation between the steering role of the steering actor (corporation / OA) and the characteristics of the remaining actors.
4. Executive bottlenecks manifest themselves in real terms of the executing acts: lack of capacity, lack of professional employees, insufficient reach of target-group, little to no collaboration between various departments, etc. These problems can be located in the local network.

Problems should be related to the managerial context and the managerial environment of the policy network. A hinder in the execution of the policy is a managerial problem. In this contribution, the assumption is made that one should be able to execute his policy freely. When his freedom of executing his policy is being restricted, questions arise, such as: who is restricting this freedom? Is this legitimate? In short: the general managerial context, the available set of managerial instruments, the characteristics and ambitions of the steering actor, the management culture, and the division of expertise among the relevant stakeholders are all properties which are relevant for the interpretation of the identified problems.

### **Known bottlenecks**

In the existing literature, recently results have been published of research with regards to problems in mixed tenure buildings. Additionally, various articles (mainly juridical) have been published which address problems in mixed management. From these sources we can deduce the following bottlenecks, grouped into 6 categories:

1. Rental law VS Condominium law
  - a. applicability property division regulations
  - b. nuisance
  - c. self-added amenities
  - d. renovation and major maintenance
  - e. service charges
2. Involvement of tenants in the OA
3. Large shareholder in the OA
4. Reserve fund
5. Direct establishment of the OA
6. Division of tasks

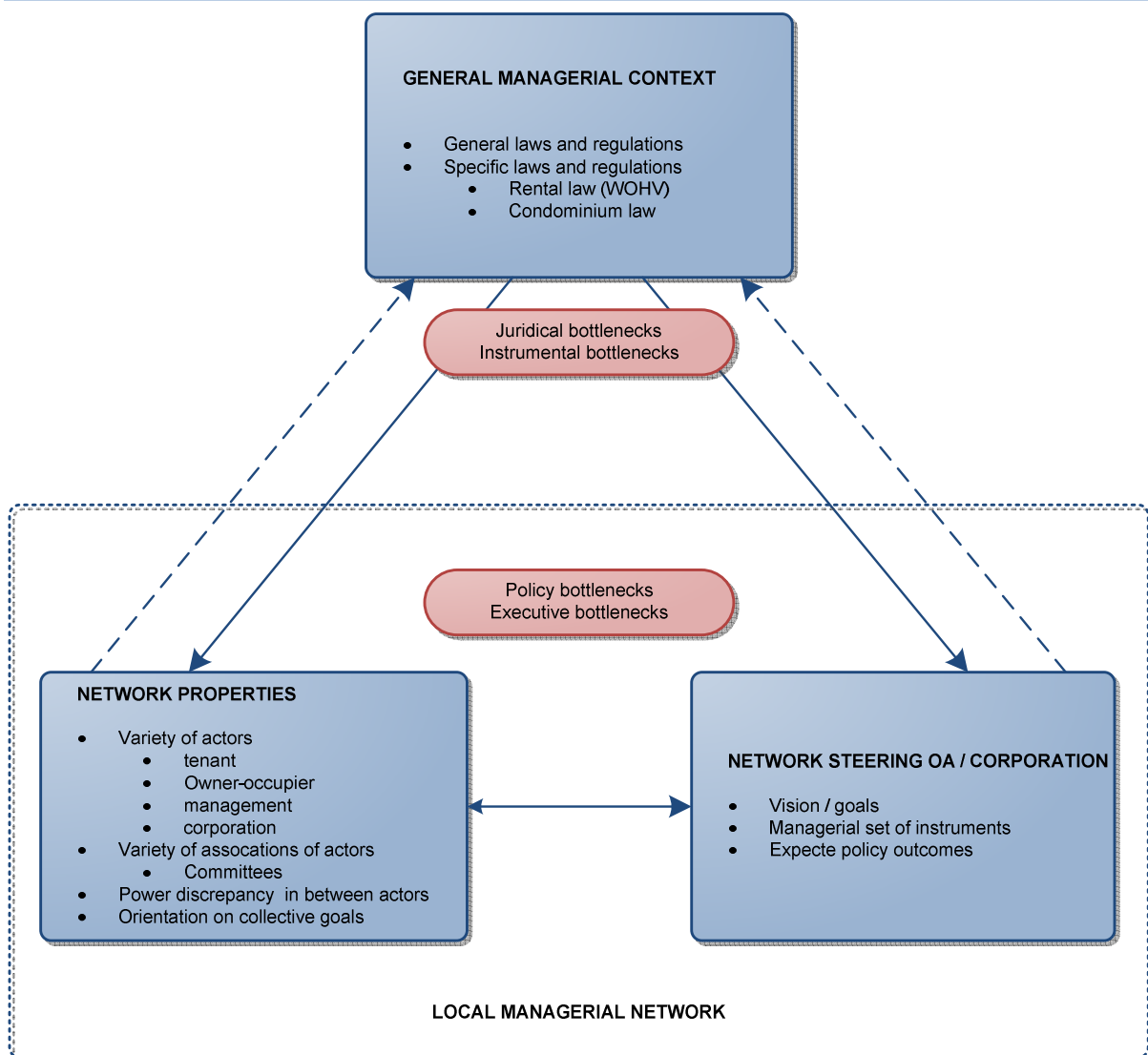


Figure A-2: Managerial bottlenecks

When we apply the fore mentioned quadripartite classification of managerial bottlenecks (juridical, instrumental, policy, executive) on the identified problems in literature, we can create the following scheme (see appendix O.5 for a full detail scheme). In this scheme we can clearly see that in literature mainly instrumental and juridical problems are known.

Juridical	Instrumental	Policy	Executive
12	14	2	1

Table A-2: Classified bottlenecks literature

## Empirical research

The empirical part of this contribution is split in three parts:

1. The exploring expert interviews
2. The discussing expert interviews
3. The case studies

### Exploring Expert interviews

At first instance, exploring expert interviews have been conducted with professionals from the field. The main focus in the exploring interviews was to expose as much experience and knowledge of the expert as possible on behalf of the theoretical framework and the formulation of hypotheses.

When we sum the results of the exploring expert interviews, we can see that the juridical problems (like the discrepancy between the condominium- and rental law, and the 70% norm) are being mentioned by far the most. These are followed by executive problems (like a lack of expertise of the executing personnel and miscommunication in the daily routine), instrumental problems (like lack of knowledge) and policy problems (like the choice for a certain type of tenant involvement with which not all stakeholders agree).

Juridical	Instrumental	Policy	Executive
20	7	6	9

Table A-3: Classified bottlenecks exploring expert interviews

### Discussing Expert interviews

After formulating the hypotheses and start of the first case studies, various discussing expert interviews have been conducted in order to discuss the generated knowledge so far with non-case related professionals from the field.

When we sum the results of the discussing expert interviews, we can see that the juridical problems (like the discrepancy between the condominium- and rental law, and the 70% norm) are being mentioned the most, followed by instrumental problems (like the lack of knowledge under residents) and executive problems (like the communication to the residents)

Juridical	Instrumental	Policy	Executive
7	5	1	3

Table A-4: Classified bottlenecks discussing expert interviews

### Case study

In order to discover the bottlenecks in practice, a qualitative research method has been chosen. By means of various case studies the experience of the four different stakeholders (tenant, owner-occupier, owner-landlord and management) in mixed tenure buildings have been brought to surface thanks to interviews with these stakeholders. When comparing the experience of these various actors, bottlenecks can be identified.

When we sum the results of the 4 cases (see also appendix O.8 or the summarizing Table A-5 wherein the values shown correspond with the frequency that type of problem has occurred. It therefore does not show the weight of the problem) and group them according to the actor the problems occurred to, we can reduce the following:

- Residents face mainly policy problems which have mainly a relation to the themes of communication and amateurism.
- The corporation faces mainly instrumental problems which relate mainly to the role of the corporation, the role of the tenant as well as amateurism.
- The management, just like the corporation, faces mainly instrumental problems wherein the relation to amateurism dominates.

Generally speaking, instrumental and executive problems occur in the case studies which relate mainly to amateurism, the role of the corporation, communication and the role of the tenant. The foundations of these problems differ for each actor though the main occurring foundations are the following:

- Unclear job description of the corporation.
- Lack of knowledge among residents.
- Lack of knowledge among the corporation and (lack of) instruments and influence.

		Juridical	Instrumental	Policy	Executive
Case 1	Residents	0	0	3	3
	Corporation	5	5	1	8
	Management	1	7	2	4
	<b>Subtotal</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>15</b>
Case 2	R Residents	1	7	10	5
	Corporation	0	4	0	2
	OA Management	3	5	3	8
	Commercial Management	1	4	0	4
	<b>Subtotaal</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>19</b>
Case 3	Residents	0	1	2	0
	Corporation	5	12	2	3
	Management	5	6	0	2
	<b>Subtotal</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Case 4	Residents	2	8	10	7
	Corporation	0	3	1	0
	<b>Subtotaal</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>7</b>
<b>Total Residents</b>		<b>3</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>15</b>
<b>Total Corporation</b>		<b>10</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
<b>Total Management</b>		<b>10</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>18</b>
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>62</b>	<b>34</b>	<b>46</b>

Table A-5: Classified bottlenecks case studies

## Conclusion

When we put previous findings from the literature review and empirical research in a joint overview, we are able to compare to which extend the known problems from the literature review correspond with the findings from the empirical research. Please note that, just like in previous schemes, the values shown correspond with the frequency that type of problem has occurred. It therefore does not show the weight of the problem (Table A-6).

In the scheme we can see that in literature mainly instrumental and juridical problems are known of. Something which is not shown in the scheme that to a certain extent is relevant is the fact that basically all problems known in literature regard problems the corporation faces.

The basis of the juridical problems can be found in the existing laws and regulations, which can cause the professionals difficulties (like the corporation which gets torn two ways between the tenant and the OA, or the obligation to maintain a maintenance fund).

This is partly opposite to the findings in the exploring and discussing interviews which indeed are mainly juridical as well, yet the founding's of these problems do not only regard the corporation but also the tenant (e.g. the tenant which has no influence in the decision room or a tenant which doesn't feel taken seriously by the corporation which manifests itself in a juridical manner). Additionally, executive problems are mentioned relatively often in comparison with the literature. This concerns mainly communication (disorder) and insufficient expertise among the executive employees of the corporation.

	Juridical	Instrumental	Policy	Executive
Literature	12	14	2	1
Exploring interviews	20	7	6	9
Discussing interviews	7	5	1	3
Residents	3	16	25	15
Corporation	10	24	4	13
Management	10	22	5	18

Table A-6: Classified bottlenecks theoretical framework and empirical research

The residents in the various case studies provide on their turn a completely different image. They barely mention juridical problems and put mainly policy problems to the attention, like a distaste of the type of influence they have, a disapproval of the way the corporation looks after the interest of its tenants (bad communication, unawareness of ‘hot-topics’ in the building, clumsy way of inquiring) and a conflict of interest among the management.

It should however be mentioned that it became clear during the resident interviews that problems came to mind gradually during the extensive interviews. This shows that (un)importance of the problems for the residents. After all, the residents didn’t think of the problems immediately.

The corporation and management provide however, in line with the literature, mainly instrumental problems. The basis of the instrumental problems can be found in a lack of knowledge among the residents and the corporation, and intrinsic to that unclear assignment of tasks and job description of the various actors in a mixed tenure building. This vagueness paves the way for amateurism, communication disorders and (unnecessary) frustration.

Remarkably, not many juridical bottlenecks are being mentioned by the professionals. When they are mentioned, they are in line with the already known juridical bottlenecks in literature. A short comment on this is that the frequency a certain type of problem is mentioned doesn’t say something about the weight of the problem.

Executive problems are, in contrast to the literature where they are practically unknown, being mentioned frequently and play a relative prominent role in mixed tenure buildings. Van der Vleuten comes the same conclusion yet unfortunately doesn’t elaborate on them in her master thesis (2009). According to her all sorts of practical problems arise for the corporation as co-owner in a mixed tenure building as they often manage the OA, fulfil the role of contact to the tenants, are the focal point for the tenant association, haven’t streamlined repair enquiries in the organization, are sometimes also the developer of the building, etc. These are indeed a couple of examples of problems which have shown in the empirical studies. Both residents and professionals experience resistance in executive tasks. It is remarkable that a lot of these bottlenecks relate to the instrumental bottlenecks, meaning that the communication disorder, unclear job description for the various actors and the lack of knowledge play a big role in the founding of these problems, of which executive problems result like lack of collaboration between the various actors and insufficient reach of target-groups.

---

### **Answer to the main research question**

The approach of this contribution is the assumption that, prior to provide a solution it is important to first identify the problems. Therefore this research focusses upon mapping the managerial problems for the various actors in mixed tenure buildings. The main research question in this research was:

Which bottlenecks of the tenant, owner-occupier, owner-landlord and management, with regards to the living pleasure, specifically occur in mixed tenure buildings wherein the owner-landlord is a housing corporation?

Specific to mixed tenure complexes mainly instrumental problems can be noted in practice, and executive, policy and lastly juridical problems to a lesser extent. For the sake of completion it should be noted that the frequency a type of problem occurs is strongly related to the stakeholder and does not say anything about the weight of that type of problem. Only in one case an owner-occupier regretted his acquisition due to the problems faced. In all other interviews with residents and professionals it became clear that the problems didn't give respondents sleepless nights.

In the table on the following page (Table A-7), the classified managerial bottlenecks which have been noted during this research in both the theoretical as the empirical research, are shown orderly. The different types of problems are grouped per actor and their basis has been noted as well in the last column. The position in the table has no significance.

Actor	Class	Basis
Tenant & Owner-occupier	Instrumental	Discrepancy in power large shareholder
	Policy	Drive to influence among residents
		Dislike of influence among residents
		Communication layers
		Method of looking after interest of tenants
	Conflict in interest management	
Corporation	Juridical	Reserve fund
		Large shareholder in the OA
		Involvement of tenants in the OA
		Service charges
		Renovation & major maintenance
		Self-added amenities
		Nuisance
	Instrumental	Applicability property division regulations
		Self-added amenities
		Renovation & major maintenance
		Service charges
		Involvement of tenants in the OA
		Large shareholder in the OA
		Reserve fund
		Direct establishment of the OA
		Unclear job description corporation for tenants
		Unclear job description corporation for owner-occupiers
Unclear job description corporation for corporation		
(Lack of) instruments and influence		
Policy	Reserve fund	
Executive	Unclear job description corporation for corporation	
	Insufficient reach of target-group	
Management	Juridical	Self-added amenities
	Instrumental	Lack of knowledge among tenants
		Lack of knowledge among corporation
		Lack of knowledge among owner-occupiers
		Unclear job description corporation for corporation
		Lack of knowledge among commercial management
		(Lack of) instruments and influence
	Executive	Communication (disorder)
		Lack of knowledge among tenants
		Lack of knowledge among corporation
		Lack of knowledge among owner-occupiers

Table A-7: Bottlenecks mixed tenure complexes



---

## Recommendations

### General managerial context

- The 70% norm should be changed to 70% of the residents instead of 70% of the tenants.
- The 70% norm should not be applicable anymore if over 50% of the dwellings have been sold and tenants have the opportunity to vote about topics that concern them directly.
- Tenants should be given complete influence in the GA or no influence at all (all or nothing). All forms in between are difficult and unattractive. A template regulation is desired.
- Corporations should start juridical procedures more often in case of vagueness. This results in additional jurisprudence and thus clarity.
- The rental- and condominium law should be more directly coordinated. A template of regulations which foresees specifically mixed tenure buildings is a good start.

### Local policy network

#### Tenant & Owner-occupier

- Residents should document themselves better. This applies specifically to (future) owner-occupiers. Some questions residents could ask themselves are:
  - What is a housing corporation?
  - How does a mixed tenure complex work?
  - What is an OA and what does it do?
  - What is an OA manager (the management)?
  - Which rights and duties do I have as a tenant/owner-occupier?
  - What is the difference/resemblance between a tenant and owner-occupier?
  - What is the state of maintenance of the building and the long-range maintenance plan?

Information like the brochure 'Huurders tussen Kopers' (Van de Rotte, 2011) (translated: Tenants between Owner-occupiers), published by the Nederlandse Woonbond, provides good and easy understandable information.

- A second recommendation for residents is rather straight-forward: enter into the dialogue. This can be interpreted both as a small conversation with a neighbour as it can be interpreted as an assembly with the residents and corporation, as it became clear during the case studies that communication between the actors is hampering and they generate easily misconceptions about each other.

#### Corporation

- In order to improve the involvement of the residents as well as take away the feeling of impotence among residents, the bureaucracy and anonymity should diminish and the communication should improve (clarity!) between professionals and residents. It's clear that it improves the feeling of being taken seriously and the involvement of tenants if the corporation responds quickly to inquiries and gives feedback.
- It is important that the tenants recognize their intrinsic interest and if they are willing to dedicate a free evening to that. It's not about power alone.
- Participation among residents develops by itself should residents feel the need for that. Therefore a passive facilitating policy suffices.
- Professionals should characterize themselves better among residents. They are currently often abstract party's without identity, resulting in a threshold for residents to participate in the complex because residents attach importance to speaking with one person instead of speaking to a grotesque and abstract organization with whom, each time they speak, they have to present themselves again as they are not being recognized despite the fact they already rent a dwelling from that corporation for years.

- 
- On behalf of transparency and in order to counteract conflicts of interest, it is well-advised to keep the current layers of communication intact despite them being roundabout. It could, however, help to appoint one focal person for each mixed tenure complex and to maintain an easy organization structure (see also the structure used by the WIF).
  - Put in GA first the collective interest of the owners, and secondly the interest of the tenants. Clearly, this does not mean that the interest of tenants should not be looked after though tenants enjoy in the Dutch laws and regulations sufficient protection to guard themselves against unreasonable decisions.
  - Tenants should continuously be informed. It is expected that this will diminish over time (with mixed tenure complex becoming 'normal'), though the turnover remains and knowledge goes over time.
  - The technological improvements are not always desired. Mainly elder residents have no access to a printer, scanner or photocopier, let alone a computer or internet. Staying 'old fashioned' means keeping paper messaging and surveys in place.
  - All employees who might get in touch with mixed tenure buildings should be aware of their characteristics and be able to recognize them so they, if necessary, are able to call in help of a colleague.

#### Management

- The role and position of the management should be clear for all stakeholders. A clearly different name from the parent company is desired.
- The management should be aware not to abuse the amateurism of the residents.
- Make sure the goal of the GA is clear to all participants and keep the participants on a tight rein because, if the GA becomes unprofessional, involvement and participation decrease significantly.

---

## Inhoudsopgave

Colofon.....	3
Voorwoord.....	4
Leeswijzer.....	6
Samenvatting.....	7
Summary.....	21
Inhoudsopgave.....	35
Deel A - Inleiding.....	39
1 INLEIDING.....	39
1.1 Algemeen.....	39
1.2 Probleemstelling.....	41
1.3 Hoofdvraag.....	42
1.4 Deelvragen.....	43
1.5 Onderzoeksopzet.....	43
Deel B – Theoretisch kader.....	47
2 WONINGCORPORATIES.....	47
2.1 Korte achtergrond.....	47
2.2 Juridische status.....	48
2.3 Huidige taken, doelstelling en verantwoordelijkheden.....	48
3 GEMENGDE COMPLEXEN.....	50
3.1 Korte achtergrond.....	50
3.2 Vormen van verkoop.....	51
3.3 Appartementsrecht.....	52
3.4 Huurrecht.....	55
4 BELANGHOUDERS EN ONDERLINGE VERHOUDING.....	58
4.1 Corporatie.....	58
4.2 Huurder.....	58
4.3 Eigenaar-gebruiker.....	59
4.4 Beheerder.....	60
4.5 De Vereniging van Eigenaren.....	60
4.6 Juridisch model.....	62
5 KNELPUNTEN IN GEMENGDE COMPLEXEN.....	66
5.1 Bestuursparadigmata en knelpunten.....	66
5.2 Bekende knelpunten.....	69
5.3 Conclusie literatuurstudie.....	72
6 BEANTWOORDING DEELVRAGEN EN FORMULERING HYPOTHESEN.....	73
6.1 Deelvraag 1 - Wat zijn gemengde wooncomplexen?.....	73
6.2 Deelvraag 2 - Wie zijn de belanghouders in een gemengd complex en hoe verhouden zij zich tot elkaar?.....	74
6.3 Deelvraag 3 - Wat zijn de reeds bekende bestuurlijke knelpunten in gemengde complexen en hoe zijn deze te classificeren?.....	75
6.4 Hypothesen.....	76

Deel C - Empirisch Onderzoek.....	79
7 VERKENNENDE EXPERT INTERVIEWS.....	79
7.1 Interview – <i>drs. Jannie Komduur - Nederlandse Woonbond</i> .....	80
7.2 Interview – <i>Peter van Hemmen – Woonbron Delft</i> .....	82
7.3 Interview – <i>Ron van Notten - Havensteder VvE diensten</i> .....	83
7.4 Interview – <i>mr. Mechteld van der Vleuten</i> .....	85
7.5 <i>Conclusie Verkennende Expert interviews</i> .....	87
8 DISCUSSIËRENDE EXPERT INTERVIEWS.....	88
8.1 Interview – <i>Wouter Lammers – WonenCentraal</i> .....	89
8.2 Interview – <i>Anthonie Mullié – Woonbron IJsselmonde</i> .....	91
8.3 Interview – <i>Dillianne van den Boogaard – de Alliantie VvE Diensten</i> .....	93
8.4 <i>Conclusie Discussiërende Expert interviews</i> .....	94
9 CASESTUDY METHODIEK.....	95
9.1 <i>Case study protocol</i> .....	95
9.2 <i>Selectie case study</i> .....	96
9.3 <i>Opstart case study</i> .....	97
9.4 <i>Interviews algemeen</i> .....	97
9.5 <i>Interviews professionals</i> .....	98
9.6 <i>Interviews bewoners case study</i> .....	99
9.7 <i>Nulmeting</i> .....	99
9.8 <i>Limieten</i> .....	99
9.9 <i>Data verwerking</i> .....	99
9.10 <i>Case study analyse</i> .....	101
10 CASE STUDY 1: GROTE HAGEN.....	103
10.1 <i>Algemeen</i> .....	103
10.2 <i>Interviews</i> .....	104
10.3 <i>Bevindingen</i> .....	104
11 CASE STUDY 2: NIEUWE DAMLAAN.....	107
11.1 <i>Algemeen</i> .....	107
11.2 <i>Interviews</i> .....	108
11.3 <i>Bevindingen</i> .....	109
12 CASE STUDY 3: VENUSSTRAAT.....	111
12.1 <i>Algemeen</i> .....	111
12.2 <i>Interviews</i> .....	112
12.3 <i>Bevindingen</i> .....	113
13 CASE STUDY 4: DE KREEK.....	115
13.1 <i>Algemeen</i> .....	115
13.2 <i>Interviews</i> .....	116
13.3 <i>Bevindingen</i> .....	116
14 CROSSCASE ANALYSE.....	118
14.1 <i>Algemeen</i> .....	118
14.2 <i>Interviews</i> .....	121
14.3 <i>Bevindingen</i> .....	121
Deel D – Conclusie, Aanbevelingen & Reflectie.....	127
15 CONCLUSIE.....	127
15.1 <i>Bevindingen theoretisch- en empirisch onderzoek</i> .....	127
15.2 <i>Toetsing hypothesen</i> .....	132
15.3 <i>Vergelijking literatuur en praktijk</i> .....	133
15.4 <i>Beantwoording hoofdvraag</i> .....	134

---

16 AANBEVELINGEN .....	145
16.1 <i>Huurder &amp; Kopers</i> .....	145
16.2 <i>Corporatie</i> .....	147
16.3 <i>Beheerder</i> .....	151
16.4 <i>Samenvatting aanbevelingen</i> .....	152
17 REFLECTIE .....	155
Literatuur & bronnen.....	159

---

A

---

## Deel A - Inleiding

### I Inleiding

#### I.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 (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 (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 vooralsnog weinig aandacht is voor de consequenties voor het beheer van deze complexen (Gruis, Tsenkova, & Nieboer, 2006; Van Notten, 7-6-2012), 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' (VROM, 2000), waarin het kabinet zijn visie op het wonen in de 21<sup>e</sup> 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 volkshuisvesting- 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 (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, zij het met allemaal koopwoningen. 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 huidige 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 prominenter 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 (CFV, 2012a) 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 woonegelegenheden 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 (2012b): *"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 aan gemengde complexen. Volgens van Notten, manager VvE diensten Havensteder, ligt het percentage gemengde gebouwen momenteel rond de 30% van het Nederlandse corporatie bezit (Van Notten, 7-6-2012). 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 (Van



---

Hemmen, 16-4-2012). Zie hiervoor ook hoofdstuk 3.2. Daarnaast zijn, ter ondersteuning van het beleid zoals uiteengelegd in de Nota Wonen 2000 (VROM, 2000), de regels in het BBSH (Besluit Beheer Sociale Huursector) omtrent woningverkoop versoepeld (VROM, 2005) en is de individuele koopsbijdrage (koopsubsidie) geïntroduceerd in de Wet Bevordering Eigenwoningbezit (Overheid.nl, 2013a) 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 vermogens management van gemengde complexen zijn bestaand (Kempton, 2007, 2008). Zij zijn voornamelijk zijn geschreven vanuit het perspectief van de vermogens 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; Van Notten, 7-6-2012). Beheer- en onderhoud kwesties welke nauwelijks van belang waren in de traditionele ongemengde complexen dienen zich ineens aan (Mullié, 10-4-2013) 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 middels 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 (Van der Vleuten, 8-3-2013; 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 bestuurlijke 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; Komduur, 8-3-2012; 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; 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 betrokkenen 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 worden verminderd 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 bestuurlijke 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 gripnaden nader uitgewerkt.

---

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 woongelegenheid 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 Huurder 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 (Overheid.nl, 2013b). De woningcorporatie treedt op als verhuurder van sociale huurwoningen. Hier wordt nader op ingegaan in hoofdstuk 2.2.

#### **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?

D2. Wie zijn de belanghouders in een gemengd complex en hoe verhouden zij zich tot elkaar?

D3. Wat zijn de reeds bekende bestuurlijke knelpunten 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 (hoofdstuk 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 discussiërende expert interviews alsmede in de case studies, zijn geanalyseerd aan de hand van de eerder beschreven classificatie van knelpunten. Door de resultaten van het theoretisch onderzoek en het empirisch onderzoek met elkaar te vergelijken, kan een eventuele discrepantie daartussen opgemerkt worden en de hoofdvraag beantwoordt worden. De daaruit getrokken conclusies zijn vervolgens voorgelegd aan experts in validerende expert interviews. Met hen zijn ook enkele oplossingsrichtingen besproken.



---

B

---

## 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; Ouweland & van Daalen, 2002).

##### Toename van macht

De macht van de woningcorporatie nam na de eerste- en met name na de tweede wereldoorlog een vlucht (Ouweland & 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 (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 (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 (Boelhouwer, 2007). Kortom, de kerndoelstelling 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 (Overheid.nl, 2013b). 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 huurdersorganisatie over het beleid van de corporatie.
  - Het voeren van een zodanig financieel beleid en beheer, dat het voorbestaan 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.

100% koop complex	100% huur complex	Gemengde complex
Eigenaar-gebruiker	Corporatie	Corporatie
Beheerder	Huurder	Huurder
	Beheerder	Eigenaar-gebruiker
		Beheerder

Tabel 3-1: Belanghouders gemengde complexen

### 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 doelstellingen zoals het bevorderen van eigen woningbezit voor meer en minder kapitaalkrachten, 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 het financieren van de herstructureringsopgave, alsmede de vennootschapsbelasting (Van der Vleuten, 2009).

### Verkoop

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 bewoner 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 (Van Hemmen, 16-4-2012). De bewoner moet deze verkopen aan de corporatie waarbij eventuele meer- of minderwaarde wordt gedeeld tussen de corporatie en de bewoner. Overigens geeft de corporatie de garantie af de woning binnen enkele maanden terug te kopen van de bewoner. In de volgende paragraaf wordt hier nader op ingegaan.

Uit het interview met Van Hemmen (16-4-2012), kwamen drie redenen om te kiezen voor MGE naar voren. 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 meer verantwoordelijk voelen voor het complex. Ten laatste is er uiteraard nog het financiële voordeel voor de corporatie; deze kan immers zijn vermogen liquide maken. 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 sloopnieuwbouw vereisen, terwijl de kas van de VvE geheel of bijna leeg is en geen van de eigenaar-bewoner 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 (bijvoorbeeld Triant, Havensteder VvE diensten) dan wel een extern beheerkantoor (bijvoorbeeld MVGM, VZB) ingeschakeld is.

Grofweg kan men 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 heeft 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%. 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 van (en tevens terugkoopverplichting voor) 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 bewoners. 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 zoals ook beschreven in de Nota Wonen (VROM, 2000).

## **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 volkshuisvestinglijke 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 terugkoopgarantie. Van Warmerdam (Van Warmerdam, 29-3-2013) beschrijft het WIF liever als een soort noodbank voor corporaties.

De verkochte woningen worden eigendom van het WIF. Vervolgens verkoopt het WIF 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 WIF als ook beleggen in het WIF. En participatie via een obligatielening in het WIF levert de corporatie een maatschappelijk rendement op. Zo werkt het WIF als liquiditeitsverschaffer voor de sector en draagt het bij aan het dynamisch maken van de woningmarkt (Agentschap NL, 2013).

## **3.3 Appartementenrecht**

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 en 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, de 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 privégedeelten), 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 (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 (Van der Vleuten, 8-3-2013).

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 uitsluitsel 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 (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 (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's 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 staat 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' ontwikkeld 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 (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 volstrekte meerderheid der uitgebrachte stemmen worden genomen.

### **Splitsingsreglement**

In de splitsingsakte wordt verwezen naar het splitsingsreglement. Dit is onderdeel van de splitsingsakte en bevat 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 (Van de Rotte, 2011). Het meest recent model stamt uit 2006. Deze wordt momenteel onder de loep genomen voor eventuele wijzigingen (Van der Vleuten, 8-3-2013), 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 (Nijenhof, 2012). Volgens van der Vleuten (8-3-2013) 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 woongelegenheid (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 (Van der Vleuten, 8-3-2013). 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-besluiten 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 (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 kantoorruimte. 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 (Van Schie, Van Schoonhoven, & 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 (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 (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 (Van der Vleuten, 8-3-2013). 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, en dergelijke), alsmede het beleid ten aanzien van gemengde complexen, samenwerking met VvE's, algemene afspraken over onderhoudsfondsen en dergelijke

### **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; 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, en dergelijke



---

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 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; 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% 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 (Hulsbergen, 15-4-2013) 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 Van Notten wel degelijk wat corporatie Woonbron doet en derhalve van rechtswege ongeldig (7-6-2012).

Bij tijd en wijlen klagen ook projectontwikkelaars en woningcorporaties over de verplichtte draagvlakmeting bij renovatie en sloopplannen. Die zou verdragend werken in de projectontwikkelingen (Hulsbergen, 15-4-2013).

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.

100% koop complex	100% huur complex	Gemengde complex
Eigenaar-gebruiker	Corporatie	Corporatie
Beheerder	Huurder	Huurder
	Beheerder	Eigenaar-gebruiker
		Beheerder

Tabel 4-1: Belanghouders gemengde complexen

### 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 (Overheid.nl, 2013b). 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 (meerjaren onderhoudsplan)
- 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 grooteigenaar veelal een omvangrijke onderneming heeft met de nodige expertise, en de volgende zaken behartigt (Centrum & 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

Huurders in gemengde complexen welke huren bij een woningcorporatie, zijn huurders van sociale huurwoningen. Zodoende zijn zij over het algemeen genomen lager geschoold en hebben een jaarinkomen welke huur van een sociale huurwoning toelaat (de scheefwonende huurders buiten beschouwing gelaten). Alle leeftijdsgroepen en culturen zijn vertegenwoordigd. Huurders zijn, in vergelijking met kopers, al snel verbonden en trots op hun wijk (Mullié, 10-4-2013).

---

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

Uit de Expertmeeting van 14 juni 2012 op initiatief van VVERecht.nl (VvERecht.nl, 2012a), bleek dat de particuliere appartementseigenaar geen back office heeft, 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).

Momenteel worden veel woningen van corporaties middels speciale regelingen met korting aangeboden. Hierdoor is het vaak financieel aantrekkelijker om te kopen dan om te huren (de rente over de hypotheek is lager dan de huur bijvoorbeeld). Dit beleid bevordert zodoende het eigenwoning bezit (zoals ook voorgeschreven door de Nota Wonen (VROM, 2000) en creëert een nieuwe type koper, zoals ook beschreven door Gruis, Tsenkova en Nieboer (2006).

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 (meerjaren onderhoudsplan)
  - 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 concludeert dat de eigenaar-gebruiker, uitgaande van een appartementsrecht met woonbestemming, aan de volgende zaken belang hecht (Centrum & Key, 2013):

- Woongenot
- Een goed beheer van zijn/haar eigendom

#### 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 belangenverstrengeling 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 (Van Notten, 7-6-2012).
- 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. (Coric, 28-1-2013; Van den Boogaard, 17-4-2013)
- 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 eigenaargegevens, 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 (Hulsbergen, 15-4-2013).

#### 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 reeds genoemde belanghouders: eigenaar-gebruikers en de verhuurder. 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. Zodoende wordt hier even stilgestaan bij de VvE en zal de VvE wel degelijk meegenomen worden in het uiteindelijke model aan het einde van dit hoofdstuk.

---

## VvE

Zodra er een splitsingsakte wordt opgetekend door de notaris, zijn alle eigenaren in het betreffende gebouw zoals vermeld 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 (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 (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) (Komduur, 8-3-2012; Platteschoren, 24-1-2013; 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 4/5 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 grooteigenaar (meestal een corporatie) meer dan de helft van de stemmen in zijn bezit heeft (Bewoners Grote Hagen, Januari 2013; Komduur, 8-3-2012). 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 (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 en het VvE-beheer op zich te nemen.

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 meerjarig 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).

### Leefbaarheidcommissie

De leefbaarheidcommissie 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 leefbaarheidcommissie. Indien er een gemeenschappelijke recreatieruimte is, wordt het beheer hiervan vaak door de leefbaarheidcommissie uitgevoerd en organiseren zij eventueel activiteiten. De controle van de servicekosten wordt dikwijls ondergebracht bij de leefbaarheidcommissie indien er geen kascommissie is aangesteld.

### Bemiddelingscommissie

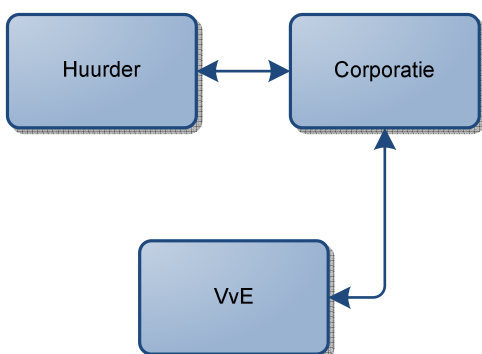
De bemiddelingscommissie is vaak samengesteld uit vertegenwoordigers van iedere etage of iedere portiek. De commissie bemiddelt tussen bewoners indien er zich meningsverschillen voordoen en ziet soms tevens toe op de naleving van het huishoudelijk reglement.

## 4.6 Juridisch model

Zoals te zien in de schematische weergave van de juridische situatie in een gemengd complex (Figuur 4-1), 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.

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.

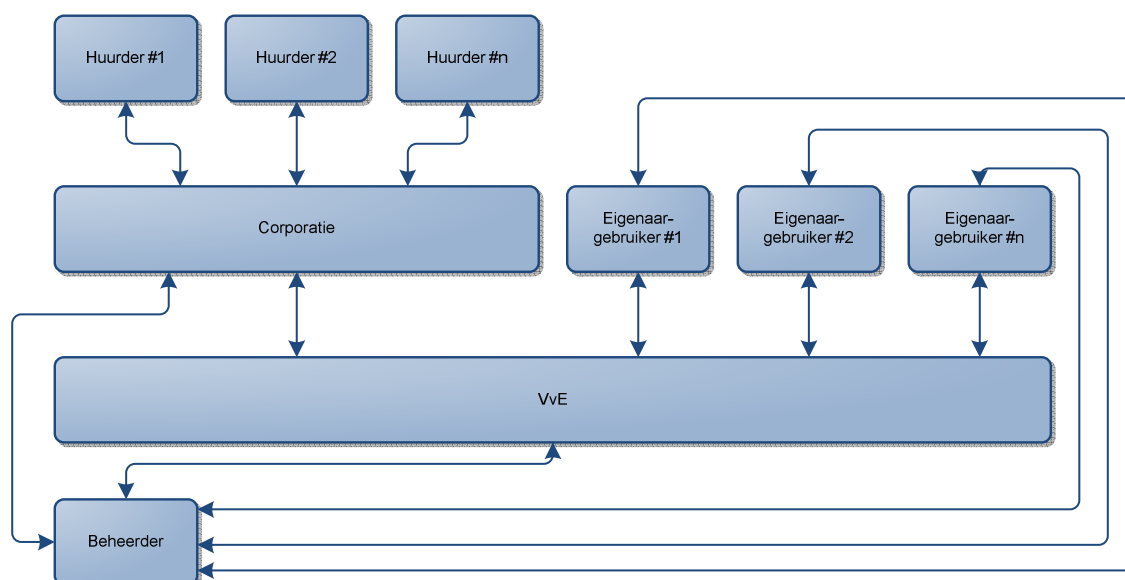
Men zou zich af kunnen vragen of de VvE directe invloed heeft op de huurders. Zeker in het geval van renovatie en onderhoud hebben de beslissingen van de VvE immers invloed op de huurder. Desalniettemin gaan die zaken altijd via de corporatie. Dit kan vervolgens tot situaties leiden waarin de corporatie in een lastig parket kan komen te zitten, maar daarover meer in hoofdstuk 5.2.



Figuur 4-1: Juridisch model 1

Het moge duidelijk zijn dat het schema een erg versimpelde weergave van de werkelijkheid geeft. 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 Figuur 4-2.

Men moet zich er overigens van bewust zijn dat de invloed van corporatie en de VvE significant verschillen tussen verschillende complexen (zelfs wanneer deze in bezit zijn van dezelfde corporatie) 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 (Van der Vleuten, 8-3-2013).



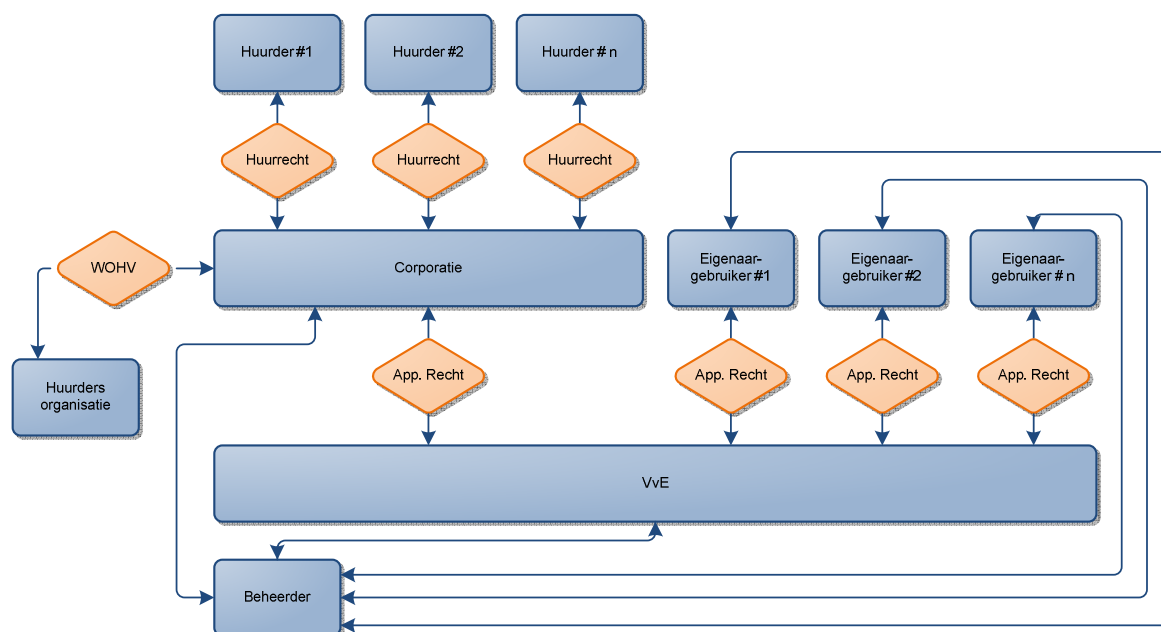
**Figuur 4-2: Juridisch model 2**

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 appartements- 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 Figuur 4-3. 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 voor 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) (A.H. Korthals, 1998).

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, leefbaarheid commissies, 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



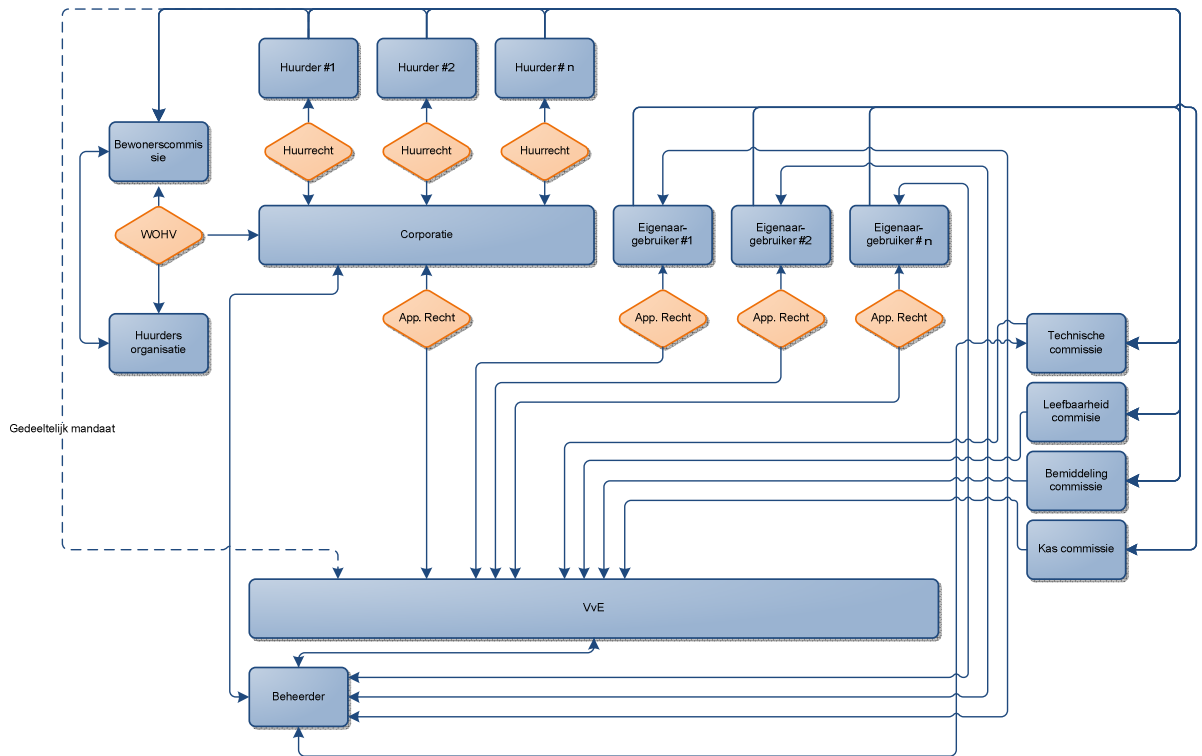
vanuit gegaan dat de beheerder een onafhankelijke partij is. Het komt echter voor, en zeker in kleinere VvE's, dat het beheer door de corporatie zelf wordt uitgevoerd en (nog) niet is uitbesteed. Uitbesteding is het proces van het vinden van een andere organisatie om de kopende organisatie te voorzien 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. Hetzelfde geldt voor de corporatie als regie-corporatie (Dreimüller, Gruis, & Snoeijs, 2013), zoals bijvoorbeeld het WIF.



Figuur 4-3: Juridisch model 3

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. Zie hiervoor Figuur 4-4 op de volgende bladzijde.





Figuur 4-4: 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. 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 kern van het onderzoek nader uitgewerkt: de bestaande knelpunten.

#### 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, 2002). De beschrijving van de gemeente wordt in deze paragraaf als leidraad genomen daar er treffende overeenkomsten zijn met het beleid en de netwerksturing van een het bestuur in gemengde complexen. Er wordt hierbij bewust niet per definitie 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., 2002). 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., 2002) 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 de 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 mogelijkwerwijs 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) bedoelt.

In gemengde complexen is dus (en zeker zolang de corporatie grooteigenaar is en handelt volgens het traditionele model en dus geen mandaat en dergelijke verstrekt aan zijn huurders en machtige 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 een 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-baten balans onevenwichtig wordt.

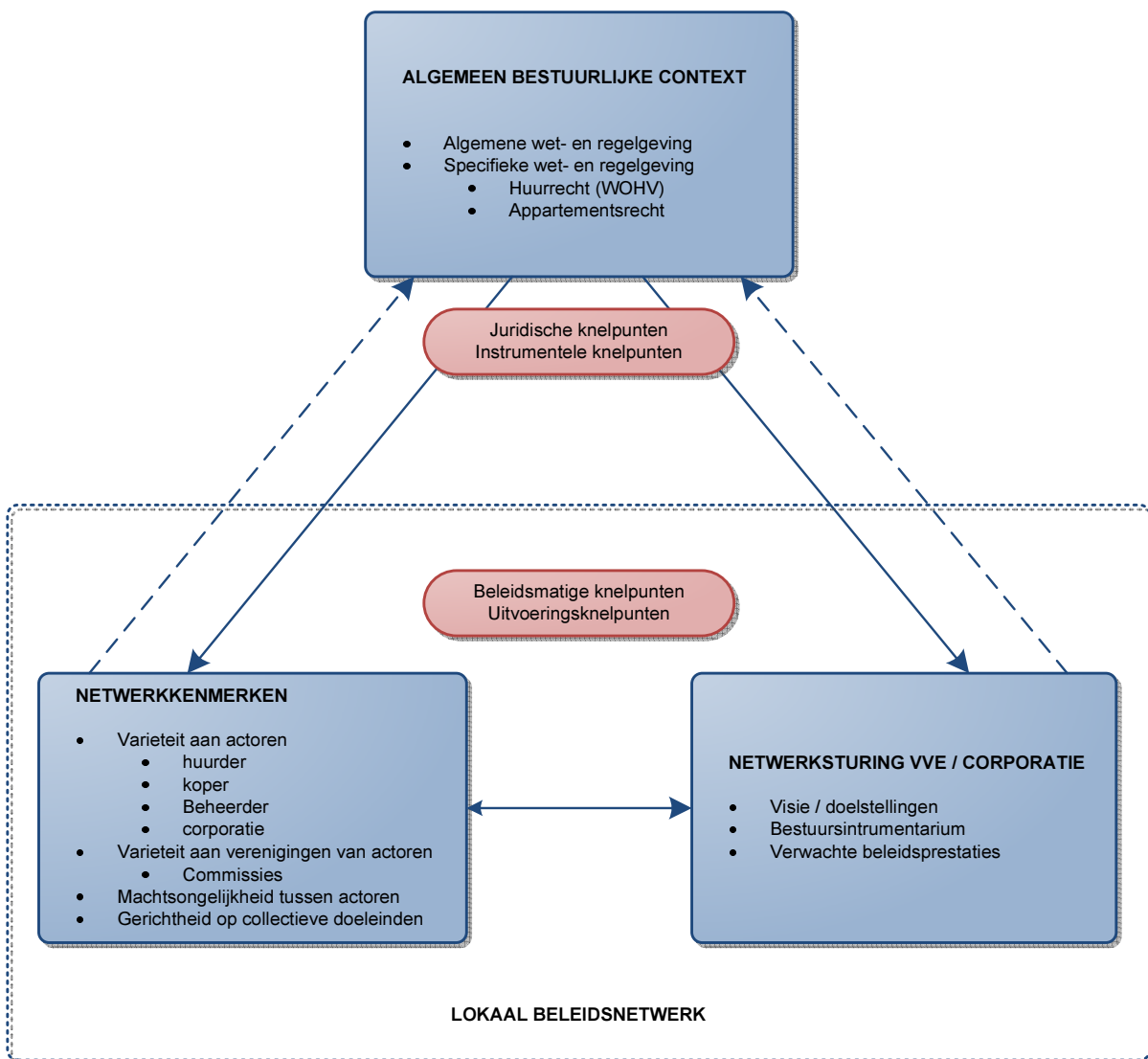
Knelpunten moeten worden gerelateerd aan de bestuurlijke context en de bestuurlijke omgeving van het beleidsnetwerk. Een belemmering in de uitvoering van het beleid wordt aangerekend als bestuurlijk knelpunt. Er wordt hier uitgegaan van het principe dat een actor onbelemmerd het beleid kan voeren dat 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 besluitvorming- 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 5-1: Classificatie knelpunten

---

## 5.2 Bekende 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 knelpunten 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. Reservefondsen
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 slechts 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 woonruimteverdelingregels 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 (1989) noemt dit een huurovereenkomst zonder woonrecht. De appartementsrechtelijke ontzeggingprocedure en de huurrechtelijke beëindigingprocedure bestaan dus naast elkaar. Van der Vleuten (8-3-2013) 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 verhuurende 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 ontzegt, 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). Huurders hebben het 'klusrecht' maar de wijzigingen aan het gemeenschappelijke gedeeltes brengen met zich mee dat 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 zijn hier nog geen voorbeelden van overigens dus dit is, voorsnag, een theoretisch probleem.
- Als de verhuurder (bepaalde) wijzigingen aan de buitenzijde contractueel niet heeft 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 namelijk 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 vertraagd 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 verhuurend eigenaar 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 gevonnis (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: met de VvE en met de huurders (Van der Vleuten, 2009).

### **Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE**

- Veel corporaties hebben vanwege beheersoverwegingen 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).

### **Reservefondsen**

- 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).

### 5.3 Conclusie literatuurstudie

Wanneer we de eerder genoemde classificatie van knelpunten van Gilsing (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig, uitvoeringstechnisch) toepassen op de bovenstaande 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. We zien in het schema dat in de literatuur voornamelijk instrumentele en juridische knelpunten bekend zijn welke voornamelijk van toepassing zijn op de professionals.

O.5 Overzicht knelpunten literatuur

	Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoeringstechnisch
<b>Huurrecht VS appartementsrecht - Toepasselijkheid splitsingsreglement</b>				
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		
<b>Huurrecht VS appartementsrecht - Overlast</b>				
Onduidelijkheid in geval van overlast tussen huurders en eigenaren.	x			
<b>Huurrecht VS appartementsrecht - Zelf aangebrachte voorzieningen</b>				
Het appartementsrecht en het huurrecht zouden in het kader van de gemengde complexenproblematiek beter op elkaar moeten 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 heeft 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
<b>Huurrecht VS appartementsrecht - Renovatie en groot onderhoud</b>				
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		
<b>Huurrecht VS appartementsrecht - Servicekosten</b>				
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		
<b>Betrekken van huurders in de VvE</b>				
In gemengde complexen moet bij de besluitvorming dus alles dubbel: met de VvE en met de huurders.	x	x		
<b>Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE</b>				
Ook met een grotere meerderheid staat het, gezien de jurisprudentie, niet vast dat de corporatie haar wil kan doordrukken.	x	x		
<b>Reservefonds</b>				
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	
<b>Direct ontstaan van de VvE</b>				
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		
<b>Taakverdeling</b>				
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 5-2: Overzicht geclassificeerde knelpunten literatuur



---

## 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. Deze hypothesen staan overigens los van de deelvragen; de deelvragen geven aan de hand van de literatuur antwoord op voorhand opgestelde vragen welke essentiële onderdelen behelzen, ten gunste van de beantwoording van de hoofdvraag. De hypothesen zijn daarentegen gebaseerd op inzichten verkregen in het theoretisch kader welke getoetst zullen worden in het empirische onderdeel van dit onderzoek, eveneens ten behoeve van de beantwoording van de hoofdvraag.

### 6.1 Deelvraag I - Wat zijn gemengde wooncomplexen?

Zoals beschreven in hoofdstuk 1.3 dient een wooncomplex geïnterpreteerd te worden als een wooncomplex als bedoeld in de Wet op het Overleg Huurder 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 verhuurd* om het wooncomplex een gemengd wooncomplex te maken. Echter, om dit mogelijk te maken dient het wooncomplex opgesplitst te zijn in appartementsrechten, zoals ook vermeld in hoofdstuk 3.3. Het opsplitsen van een gebouw in meerdere appartementsrechten is een cruciaal onderdeel van het gemengde complex. In tegenstelling tot verhuur, kunnen afzonderlijke appartementen namelijk 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. Daarnaast zijn er bij flatwoningen altijd gedeelde eigendommen, zoals de scheidingsmuren, verdiepingsvloeren, trappenhuis en 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, de 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 privégedeelten), 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 appartements-eigenaren 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. Zie hiervoor tabel 1: Belanghouders gemengde complexen.

100% koop complex	100% huur complex	Gemengde complex
Eigenaar-gebruiker	Corporatie	Corporatie
Beheerder	Huurder	Huurder
	Beheerder	Eigenaar-gebruiker
		Beheerder

Tabel 6-1: Belanghouders gemengde complexen

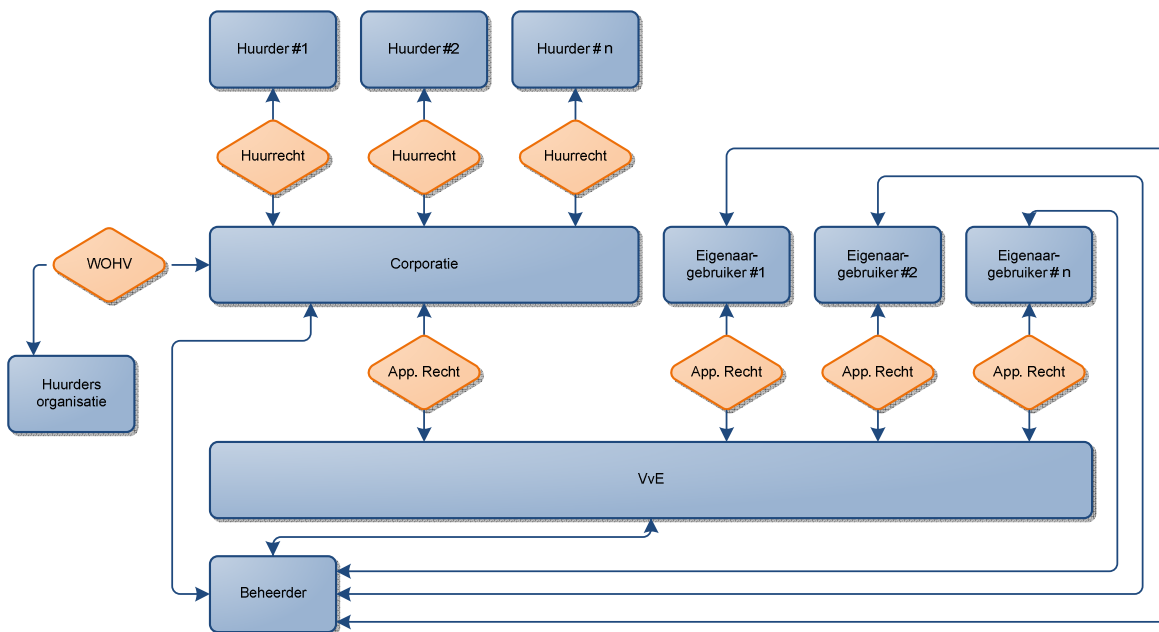
Een gemengd complex verschilt dus ten opzichte van een koop complex in het aantal verschillende typen actoren en het feit dat tussen hen minimaal een verhuurder en een huurder zit.

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-gebruiker en de beheerder. Daarnaast is er de VvE (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 6-1: Juridisch model 3

### 6.3 Deelvraag 3 - Wat zijn de reeds bekende bestuurlijke knelpunten 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. Reservefonds
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 classificatie van knelpunten van Gilsing (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig, uitvoeringstechnisch) toepassen op de in de literatuur geconstateerde knelpunten, kunnen we het volgende schema opstellen (zie voor een volledig overzicht ook bijlage O.5). Daarin kunnen we duidelijk zien dat in de literatuur voornamelijk instrumentele en juridische knelpunten kunnen worden geïdentificeerd.

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
12	14	2	1

Tabel 6-2: Geclassificeerde knelpunten literatuur

---

## 6.4 Hypothesen

Aan de hand van de ervaring en kennis opgedaan in het theoretisch kader, kunnen verschillende hypothesen geformuleerd worden. Deze hypothesen staan, zoals vermeld, los van de deelvragen.

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 nulhypothese: De participatie van huurders in de beslis kamer van VvE's staat hoog op de agenda bij corporaties. Er is hiervoor 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. Zoals we reeds in de literatuur hebben gezien zijn er meerdere theoretische knelpunten bekend. Zodoende de nulhypothese: Er is een discrepantie tussen het huurrecht en appartementsrecht welke knelpunten creëert in gemengde complexen.



---

C

---

## 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 discussiërende expert interviews
3. De case studies

### Verkennende expert interviews

In eerste instantie zijn er verkennende interviews afgenomen met professionals uit de praktijk. Hoofdzakelijk 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 verzorgd ten behoeve van het theoretisch kader doch deze informatie is altijd ter aanvulling geweest op leidende literatuurstudie maar empirisch verkregen.

### Discussiërende expert interviews

Na formulering van de hypothesen en start van de eerste case studies, zijn verschillende discussiërende expert interviews afgenomen om de tot dan toe gegenereerde kennis uit het theoretisch kader te bespreken met niet case-gerelateerde professionals uit de praktijk. Het moment waarop is gesproken met deze experts is afhankelijk geweest van de beschikbaarheid van de desbetreffende respondent.

### 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 partijen 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. Hoofdzakelijk 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 genoteerd. 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 is er geen strak interviewschema aangehouden. Het gebruikte interviewschema (indien aanwezig) en een samenvatting van ieder interview kan worden nagelezen in de bijlagen (bijlagen serie 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 gekoppeld aan de 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 Komduur 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 participatie van huurders laag.
- Huurders en kopers hebben dezelfde belangen, op het MJOP na.
- Huurders worden een stuk zuiniger op het geld van een de eigenaar(en) wanneer ze meer betrokken worden.
- De leefbaarheid in een gemengd complex 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.
- De corporatie heeft er baat bij goed te luisteren naar het advies van de 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.
- Een knelpunt manifesteert zich wanneer de verhuurder een verplichting moet nakomen jegens huurder maar daarin door de VvE belemmert wordt.
- Als knelpunt wordt ervaren 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.
- De 70%-norm kan de corporatie in een spagaat leggen.
- Gemengde complexen komen niet alleen bij corporaties voor, maar eveneens bij private partijen.
- De omgang tussen huurders en kopers is het meest maatschappelijk relevant.
- Ervaren knelpunten liggen zowel juridisch als sociaal.
- In gemengde complexen zijn veel partijen waarop de WOHV niet is ingericht.
- Er is behoefte aan extra inzicht op juridisch vlak in gemengde complexen.

### **Gemengd complex specifieke knelpunten**

Zoals vermeld zijn bovenstaande bevindingen allen geanalyseerd en is er gekeken of de bevinding een knelpunt betrof welke specifiek van toepassing is op gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval



---

was, is het knelpunt verder geanalyseerd en gekoppeld aan de 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. Dit schema kan ook gevonden worden in bijlage A.1.4.

We kunnen daaruit het volgende concluderende schema opmaken, waarin duidelijk is te zien dat in dit interview voornamelijk juridische knelpunten naar voren zijn gekomen (zoals de verhuurder welke belemmert wordt door de VvE zijn verhuurders verplichting na te komen), alsmede enkele beleidsmatige en instrumentele knelpunten (zoals de tendens dat er een minimaal onderhoudsbudget bewaakt wordt en wederom de verhuurder welke belemmert wordt door de VvE zijn verhuurders verplichting na te komen).

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
6	2	2	0

Tabel 7-1: Geclassificeerde knelpunten verkennend expert interview 1

## 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) 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 gekoppeld 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 zij 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

Zoals vermeld zijn bovenstaande bevindingen allen geanalyseerd en is er gekeken of de bevinding een knelpunt betrof welke specifiek van toepassing is op gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval was, is het knelpunt verder geanalyseerd en gekoppeld aan de 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. Dit schema kan ook gevonden worden in bijlage A.3.4.

We kunnen daaruit het volgende concluderende schema opmaken, waarin duidelijk is te zien dat in dit interview geen beleidsmatige knelpunten naar voren zijn gekomen.

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
1	1	0	1

Tabel 7-2: Geclassificeerde knelpunten verkennend expert interview 2

### 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 gekoppeld 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**

- De 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 (ZAV).
- Knelpunt sociaal: huurders worden gezien als tweederangs burgers en huurders voelen zich tweederangsburgers.
- Huurders worden/voelen zich niet serieus genomen door VvE en corporatie. Dit uit zich vervolgens juridisch.
- Knelpunt bij bevoegdheden/aansprakelijkheid verschillende actoren.
- Huurderparticipatie is belangrijk maar deze moet juridisch wel in lijn zijn met de overlegwet en het appartementsrecht. Participatie middels een 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.
- Huurderbescherming is doorgeslagen. Daardoor zijn de 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 scheidt 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 de VvE vergadering.
- Corporaties missen de kennis of durf om procedures te starten. Alleen procedures m.b.t. overlast en incasso worden gevoerd.
- Nieuwbouw projecten zijn nog problematischer bij gemengde complexen want bij oplevering zijn er altijd problemen. In gemengde complexen is dat een probleem van de VvE i.p.v. de corporatie alleen.
- De corporatie is bij gemengde complexen vaak ook nog ontwikkelaar wat resulteert in extra problemen i.v.m. aansprakelijkheid bij gebreken.

- Het al dan niet aanwezig zijn van 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 corporaties niet onnodig moeilijk.

### Gemengd complex specifieke knelpunten

Zoals vermeld zijn bovenstaande bevindingen allen geanalyseerd en is er gekeken of de bevinding een knelpunt betrof welke specifiek van toepassing is op gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval was, is het knelpunt verder geanalyseerd en gekoppeld aan de 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. Dit schema kan ook gevonden worden in bijlage A.3.4.

We kunnen daaruit het volgende concluderende schema opmaken, waarin duidelijk is te zien dat in dit interview wederom voornamelijk juridische knelpunten naar voren zijn gekomen (zoals de grote discrepantie tussen huurrecht en appartementsrecht), alsmede instrumentele knelpunten (zoals het gebrek aan kennis bij corporaties) en uitvoeringstechnische knelpunten (zoals het gebrek aan eigen identiteit van Havensteder VvE diensten).

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
8	4	1	3

Tabel 7-3: Geclassificeerde knelpunten verkennend expert interview 3

---

#### 7.4 Interview – mr. Mechteld van der Vleuten

<b>Eigenschappen interview</b>	
Interviewer	Christian Koopman
Respondent	Mr. Mechteld van der Vleuten
Datum	8 maart 2012
Achtergrond	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 in gemengde 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 gekoppeld 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 modelreglement 2006 is opgenomen, anders dan het reglement van 1992 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.
- In de uitspraak 2012 van de hoge raad rondom zaak Woonplaats tegen Ketler m.b.t. een schotelantenne is herbevestigd dat, indien een huurder in een gemengd complex is gekomen nadat het gesplitst is, de bepalingen uit de splitsingsakte gewoon op die huurder van toepassing zijn. Of de huurder 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.
- Van der Vleuten verwacht dat huurders een hele volmacht willen hebben.
- In complexen waar het heel gescheiden is en huurders bijvoorbeeld niet de vergadering in mogen, gaan eigenaren zich superieur voelen en huurders zich tweederangs.
- In het huurrecht zouden een paar dingen moeten veranderen. Het appartementsrecht is wel in orde doch het modelreglement zou aangepast mogen worden. Notarissen zijn over het algemeen niet heel blij met huurderparticipatie.
- Van der Vleuten is bezig met een annex op het modelreglement en is in gesprek met het ministerie over een eventuele wetswijziging.
- Van der Vleuten vindt huurderparticipatie goed maar dan wel onder het motto 'alles of niets'. Al die tussenvormen met commissies en dergelijke zijn 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 een maatwerkoplossing waarin de grote eigenaar, doorgaans een woningcorporatie, nooit meer stemmen mag hebben dan de gezamenlijke anderen. Dit vind Van der Vleuten geen goede oplossing.
- Een fout 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 VvE, gaat de VvE 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 wil er ook nog wel het een en ander aan afstemming nodig zijn.
- Wat betreft de uitbreiding van bevoegdheid van huurders: bijna niemand vindt dat een goed idee.
- Van der Vleuten vindt dat de eigenaar moet kunnen beslissen hoeveel stemrecht hij weggeeft. Bij voorkeur een volledig mandaat. Al die tussenvormen zijn lastig en zullen daardoor vanzelf minder gebruikt gaan worden.
- De communicatie van de corporatie naar de huurder kan vertrouwen of desinteresse uitstralen. Het laatste kan het gevoel dat de corporatie zijn handen van het complex afhaalt bij huurders veroorzaken.
- 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.
- Het is lastig een norm voor een minimum reservefonds te zetten want dat is complex gebonden.

### Gemengd complex specifieke knelpunten

Zoals vermeld zijn bovenstaande bevindingen allen geanalyseerd en is er gekeken of de bevinding een knelpunt betrof welke specifiek van toepassing is op gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval was, is het knelpunt verder geanalyseerd en gekoppeld aan de 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. Dit schema kan ook gevonden worden in bijlage A.4.4.

We kunnen daaruit het volgende concluderende schema opmaken, waarin duidelijk is te zien dat in dit interview niet alleen voornamelijk juridische knelpunten naar voren zijn gekomen, maar eveneens uitvoeringsknelpunten. Dit is opmerkelijk omdat Van der Vleuten juriste is en bezig is te promoveren op knelpunten in gemengde complexen vanuit een juridisch oogpunt.

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
5	1	2	5

Tabel 7-4: Geclassificeerde knelpunten verkennend expert interview 4

---

### 7.5 Conclusie Verkennende Expert interviews

Wanneer we de resultaten van de verkennende expert interviews bij elkaar optellen, kunnen we Tabel 7.5 opstellen, waarin we kunnen zien dat juridische knelpunten veruit het meest worden genoemd. Zij hebben met name betrekking op de rol van de corporatie en de rol van het VvE bestuur. De knelpunten waaraan men hierbij moet denken zijn zaken als een discrepantie tussen het huur- en appartementsrecht in o.a. de servicekosten en de zelf aangebrachte voorzieningen. Daarnaast zijn er bezwaren geuit over de 70% norm welke veranderd zou moeten worden naar 70% van de bewoners in plaats van 70% van de huurders.

Op de tweede plaats staan de uitvoeringstechnische knelpunten, zoals gebrek aan kennis bij uitvoerend personeel van de corporatie en miscommunicatie in het dagelijks beheer van gemengde complexen. De instrumentele knelpunten (zoals gebrek aan kennis over VvE's bij de corporatie en het gebrek aan instrumenten in het dagelijks beheer van de complexen) en beleidsmatige knelpunten (zoals de keuze voor bepaalde vormen van huurderparticipatie waarin niet elke belanghebbende zich kan vinden) staan respectievelijk op de derde en vierde plaats. Een gedetailleerd overzicht van alle bevindingen per expert en gekoppeld aan de 18 thema's alsmede de 4 classificaties kan gevonden worden in bijlage O.6.

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
20	7	6	9

Tabel 7-5 - Samenvattend overzicht classificatie knelpunten verkennende interviews

---

## **8 Discussiërende Expert interviews**

Zoals vermeld zijn na formulering van de hypothesen en start van de eerste case studies, tevens verschillende discussiërende expert interviews afgenomen om de gegenereerde kennis te bespreken met 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 is er geen strak gestructureerd 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 gekoppeld 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 deed WonenCentraal zelf het beheer. Zodoende waren zij eigenaar, verhuurder, bestuurder en beheerder. Zij hadden toen eigenlijk alle mogelijke petten op en hebben in 2008 het VvE beheer doelbewust uitbesteedt aan een commerciële externe onafhankelijke partij: MVGM.
- Animo onder huurders is niet echt hoog voor VvE vergaderingen. Huurders komen eigenlijk alleen als ze een probleem hebben. Voor de rest komen ze eigenlijk niet.
- Lammers ziet graag huurderinspraak omgezet 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 en dan is het gevaarlijk om de huurders een mandaat te geven.
- Rond 1998 is de verkoop gestart en zijn VvE's ontstaan. Die werden dan gevormd omdat dat moest en ze waren nodig om te verkopen. Er was alleen nooit stilgestaan bij het feit 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 zij 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 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 tweederangs maar dat ligt, volgens Lammers, in het feit dat de corporatie niet de volledig controle heeft en zich verschuilt achter de VvE. De huurder praat met de corporatie maar die zegt vervolgens dat de corporatie daar geen invloed op heeft en het ergens anders wordt besloten waar de huurder geen invloed op heeft. Dan voelt een huurder zich 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 Lammers volledig terecht.

- Een hele nieuwe wetgeving voor gemengde complexen lijkt Lammers een beetje overkill.
- De aanpak van het WIF is het verdienmodel waar corporaties naartoe gaan. Het wordt allemaal wat commerciëler.
- Nu doet WonenCentraal vaak alsof haar neus bloedt en probeert zij de 70% norm erdoor heen te krijgen. Maar als er een slimme huurder tussen zit dan kan hij de corporatie klem zetten.

### Gemengd complex specifieke knelpunten

Zoals vermeld zijn bovenstaande bevindingen allen geanalyseerd en is er gekeken of de bevinding een knelpunt betrof welke specifiek van toepassing is op gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval was, is het knelpunt verder geanalyseerd en gekoppeld aan de 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. Dit schema kan ook gevonden worden in bijlage B.1.4.

We kunnen daaruit het volgende concluderende schema opmaken, waarin duidelijk is te zien dat in dit interview voornamelijk juridische knelpunten naar voren zijn gekomen (zoals de mogelijkheid dat een corporatie in een spagaat kan komen in geval van een minderheidsbezit), maar eveneens instrumentele knelpunten (zoals de 70% norm) en een uitvoeringsknelpunt (de huurder welke zich tweederangs voelt).

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
4	2	0	1

Tabel 8-1: Geclassificeerde knelpunten discussiërend expert interview 1

---

## 8.2 Interview – Anthonie Mullié – Woonbron IJsselmonde

Eigenschappen interview	
Interviewer	Christian Koopman
Respondent	Anthonie Mullié, Woonbron programmaleider Beverwaard
Datum	10 april 2013
Achtergrond	Anthonie Mullié 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 Mullié 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 gekoppeld 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 enkel in theorie.
- Er is geen probleem welke je met huurderparticipatie op zou moeten lossen.
- Er is een totale ontkenning van het feit dat er een crisis in huurder- en eigenaarparticipatie 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 wil worden vind Mullié 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 Mullié terecht.
- Het sturen van meerdere werknemers van Woonbron om het eigenaar- en huurderbelang te vertegenwoordigen is 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. Mullié heeft 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 en dergelijke. 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 Mullié geen goed idee. Dat is, volgens hem, 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 jezelf afvragen of het 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

Zoals vermeld zijn bovenstaande bevindingen allen geanalyseerd en is er gekeken of de bevinding een knelpunt betrof welke specifiek van toepassing is op gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval was, is het knelpunt verder geanalyseerd en gekoppeld aan de 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. Dit schema kan ook gevonden worden in bijlage B.2.4.

We kunnen daaruit het volgende concluderende schema opmaken, waarin duidelijk is te zien dat in dit interview voornamelijk instrumentele- en juridische knelpunten naar voren zijn gekomen (zoals het gebrek aan kennis bij huurders en kopers, alsmede de theoretische botsing tussen huur- en appartementsrecht).

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
2	3	0	0

Tabel 8-2: Geclassificeerde knelpunten discussiërend expert interview 2

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

Eigenschappen interview	
Interviewer	Christian Koopman
Respondent	Dillianne van den Boogaard, directeur De Alliantie VvE Diensten BV
Datum	17 april 2013
Achtergrond	Dillianne van den 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 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 gekoppeld 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 De Alliantie VvE Diensten als beheerder i.v.m. de naam welke erg lijkt op die van de corporatie.
- Huurders willen soms nergens mee te maken hebben en willen gewoon behandeld worden als huurder, anderzijds zijn er huurders welke zich niet gehoord voelen en willen participeren.
- De problemen waar dit onderzoek zich op richt, zouden er in principe niet moeten zijn. Als er een splitsingsakte is en wordt gehandeld conform het huurrecht is er niets aan de hand.
- Van den Boogaard ziet nu meer sociale problematiek.
- De 70% norm is een duidelijk obstakel maar er is tevens een heel duidelijke remedie daartegen; dat is tijdig actie ondernemen.
- Van den Boogaard ziet niet hoe een woonrecht zonder onderscheid tussen huurders en kopers tot stand kan komen.
- 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, is niet reëel.
- Het is belangrijk om huurders en kopers middels de corporatie en de beheerder tijdig te informeren over welke veranderingen er wel en niet plaatsvinden.
- Het huur- en appartementsrecht botsen wel maar daar schikken de professionals zich naar. Het is niet aan de professionals om daar verandering in te brengen.
- Idealiter krijgen gemengde complexen een plek in de wetgeving.

#### Gemengd complex specifieke knelpunten

Zoals vermeld zijn bovenstaande bevindingen allen geanalyseerd en is er gekeken of de bevinding een knelpunt betrof welke specifiek van toepassing is op gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval was, is het knelpunt verder geanalyseerd en gekoppeld aan de 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. Dit schema kan ook gevonden worden in bijlage B.3.4.

We kunnen daaruit het volgende concluderende schema opmaken waarin het opmerkelijk is om te zien dat, in tegenstelling tot eerdere interviews, er geen instrumentele knelpunten genoemd zijn. Het merendeel is uitvoeringstechnisch, gevolgd door beleidsmatig en juridisch.

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
1	0	1	2

Tabel 8-3: Geclassificeerde knelpunten discussiërend expert interview 3

---

#### 8.4 Conclusie Discussiërende Expert interviews

Wanneer we de resultaten van de discussiërende expert interviews bij elkaar optellen, kunnen we onderstaande tabel (Tabel 8-4) opmaken. Hierin kunnen we zien dat, net als in de verkennende interviews, de juridische knelpunten het meeste zijn genoemd in de discussiërende interviews. De knelpunten waar men hierbij aan moet denken zijn o.a. een discrepantie tussen het huur- en appartementsrecht. Dit komt bijvoorbeeld naar voren in de beslissingsmethoden. Daarnaast zorgt de verplichte 70% draagvlak norm voor veel vertraging.

De juridische knelpunten wordt op de voet gevolgd door de instrumentele knelpunten zoals het gebrek aan kennis onder de bewoners in gemengde complexen (zowel huurders als kopers). De uitvoeringstechnische knelpunten (zoals de communicatie naar de bewoners vanuit de corporatie) staan op de derde plek. De beleidsmatige knelpunten worden slechts eenmaal genoemd en betreft een keuze in het beleid van corporatie en beheerder waardoor bewoners soms niet tijdig geïnformeerd worden over wat er allemaal exact gaande is in het complex (onderhoudswerkzaamheden bijvoorbeeld).

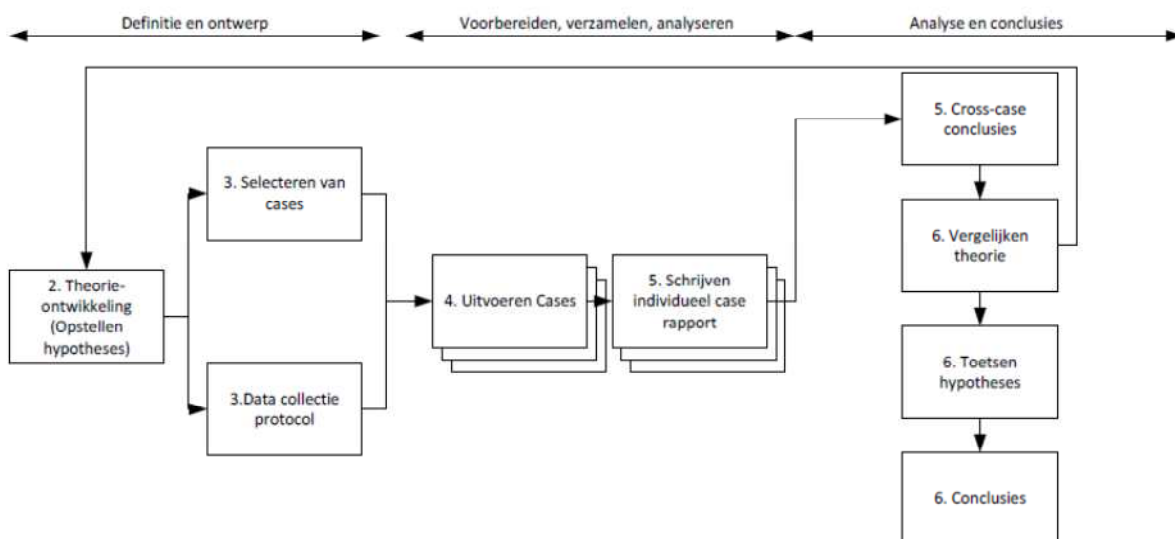
Een gedetailleerd overzicht van alle bevindingen per expert en gekoppeld aan de 18 thema's alsmede de 4 classificaties kan gevonden worden in bijlage O.6.

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
7	5	1	3

Tabel 8-4: Samenvattend overzicht classificatie knelpunten discussiërende expert interviews

## 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 en dergelijke). Niet alleen omdat vergelijkbaar onderzoek aangetoond heeft dat de respons op een dergelijk onderzoek erg laag is (Zijlstra, 30-11-2012), 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 (1994).



Figuur 9-1: 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 studies 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. Hier wordt in paragraaf 9 verder op ingegaan.

### 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 studies 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 studies 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.

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 in dien deze niet de corporatie vertegenwoordigde i.h.k.v. de case study. Dit is bijvoorbeeld het geval bij Lammers voor WonenCentraal. 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 voldaan doch een kanttekening in geval van de eerste case (Grote Hagen) 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 goed gevuld 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.



- 
- In geval van case 4 is opnieuw contact opgenomen met Woonbron en is er een tweede (en minder voorbeeldig) complex subject van onderzoek geweest. Het is natuurlijk interessant om deze te vergelijken met case 1.

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 op voorhand door de onderzoeker opgestelde aankondigingbrief 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 aankondigingbrief 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 interview 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. Naar aanleiding van ervaringen uit de eerste case study is in alle daaropvolgende case studies met opzet afgezien van het houden van interviews op zondag i.v.m. bezwaren van (gelovige) bewoners.

De interviews met de bewoners zijn geagendeerd op een of twee werkdagen alsmede een aansluitende zaterdag om zo veel als mogelijk bewoners de gelegenheid te geven thuis te zijn. 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 informatie in de case studies in dit onderzoek. Interviews kunnen uitgevoerd worden in verschillende vormen zoals open interviews, semigestructureerde 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. Daarom is gekozen voor semi-gestructureerde interviews met de professionals en gestructureerde interviews met bewoners. Er wordt hier verderop in dit onderzoek nader op ingegaan.

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 honderd uur aan audio-opnamen waardoor het secuur transcriberen en coderen van alle interviews niet haalbaar bleek binnen het gestelde tijds kader van dit onderzoek. Om het gebrek aan een transcript 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. Deze kunnen gevonden worden in de bijlagen. 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 gekoppeld aan diverse thema's. Het overzicht van die analyse kan gevonden kan 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 gekoppeld zijn opgesteld aan de hand van geconstateerde knelpunten. Het betreffen de volgende 18 thema's:

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)

**Tabel 9-1: Beschrijving thema's knelpunten**

Daarnaast zijn de geconstateerde knelpunten tevens gekoppeld aan de classificatie bestuurlijke 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 semigestructureerd interviewschema. 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 kunnen eveneens gevonden worden in de bijlage (bijlagen C.3.3, C.4.3, D.3.3, D.4.3, D.4.6, E.3.3, E.4.3, F.3.3).

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, E.2.3, F.2.2 en F.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 de antwoorden van de bewoners onderling uit de verschillende case studies gemakkelijk met elkaar kunnen worden vergeleken. De onderzoeker is 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. Dit is overigens nooit voorgekomen.

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 hen 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 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, bewoners 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 semigestructureerd danwel gestructureerd 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 Data verwerking**

De data uit de case studies 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 allerhande, 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 semigestructureerde 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 semigestructureerd interview schema. De interviews zijn opgenomen met een audio opname apparaat 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 MS 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 MS Excel. Iedere afzonderlijke bevinding is gekoppeld aan de 18 eerder genoemde thema's (zie paragraaf 9.4) alsmede de 4 typen knelpunten (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig, uitvoeringstechnisch) 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 driepunt 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 en meegenomen naar een volgend interview.

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, F.2.4) alsmede een schema van alle case studies 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 MS 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 driepunt 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 ieder afzonderlijk 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'), gekoppeld aan de 18 eerder genoemde thema's alsmede de 4 typen knelpunten (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig, uitvoeringstechnisch) 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 Case study analyse

Voor ieder van de case studies 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 series C, D en E), inclusief foto's van het betreffende complex, de aankondigingbrief 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 gekoppeld met het thema waarop zij betrekking hebben, alsmede op het type knelpunt (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig of uitvoeringstechnisch). 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.

Vervolgens 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 ondervindt (bewoner, corporatie of beheerder). Ieder knelpunt is gekoppeld met het thema waarop het betrekking heeft, alsmede op het type knelpunt (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig of uitvoeringstechnisch). Op deze manier is eenvoudig af te lezen welke actor welke knelpunten op welk gebied ondervindt.

In de hoofdstukken 10 tot en met 13 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 I: Grote Hagen

Eigenschappen wooncomplex	
Naam	Grote Hagen
Adres	Grote Hagen 1 – 388, 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.

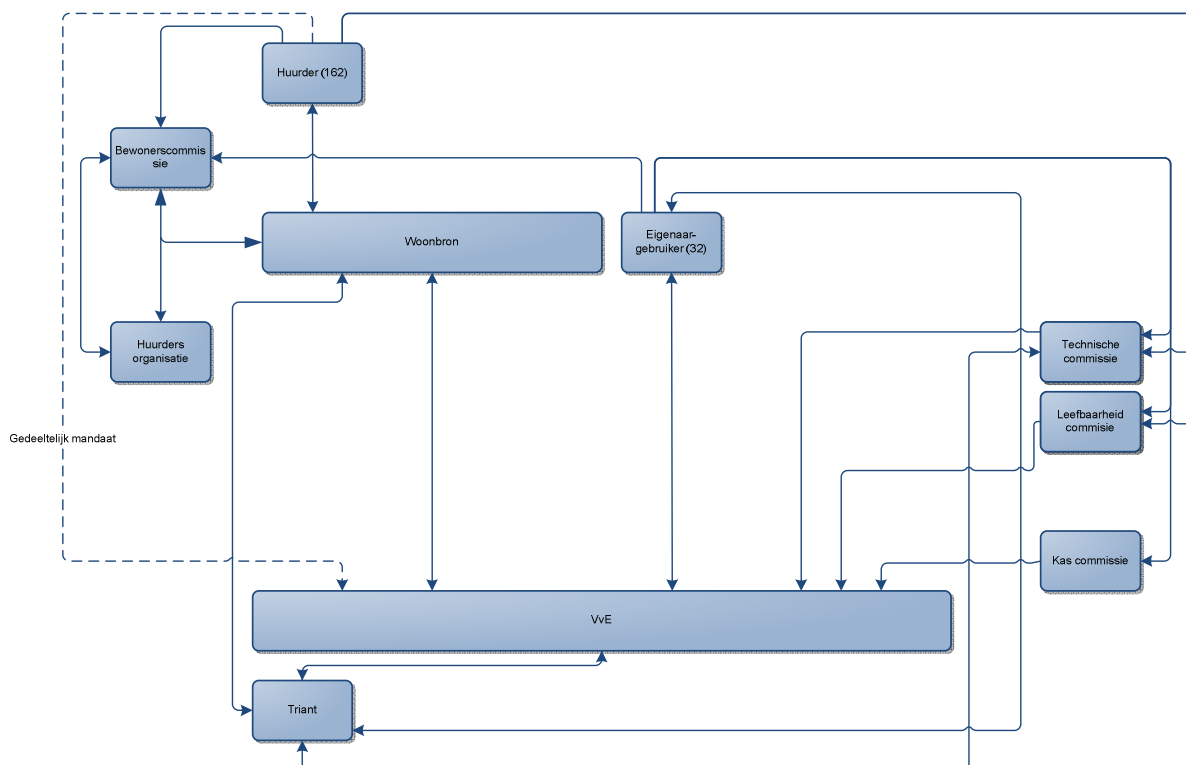
De eigenaren van Complex 15 zijn verenigd in VvE 094, in beheer bij Triant. Sinds 4 jaar is de voorzitter van de VvE de heer Platteschorre. Dit is opmerkelijk omdat de heer Platteschorre zelf een huurder (en dus geen eigenaar) is van een appartement in Complex 15. Hij is door huurders en kopers aangewezen als voorzitter. VvE 094 is de eerste VvE in Nederland welke een huurder als voorzitter heeft aangewezen. Hiervoor heeft de verhurend corporatie Woonbron de splitsingsakte 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 VvE.

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) (Wubbe, 28-1-2013). Deze bewering wordt overigens in twijfel getrokken omdat een bewonerscommissie een recht is van de huurders (WOHV). Indien aan bepaalde minimale eisen wordt voldaan is de bewonerscommissie gewoon een gesprekspartner van de corporatie. Daar veranderd het gemengde aspect van een gemengd complex in principe niets aan.

De bewonerscommissie wordt tevens vertegenwoordigd door de heer Platteschorre, sinds 1994. Volgens de heer Platteschorre doet de bewonerscommissie veel voor de leefomgeving en op het gebied van het gemengd beheer zodat de huurders, ook bij veelvuldige verkoop, niet buitenspel komen te staan.

Onderstaand is een schematische weergave van de actoren en hun invloeden getoond. Het schema is ten behoeve van de leesbaarheid een vereenvoudiging van de realiteit daar niet iedere afzonderlijke actor is getoond (er is bijvoorbeeld slechts 1 huurder getoond, in plaats van alle 162 huurders afzonderlijk).





**Figuur 10-1: Schematische weergave organisatiestructuur Grote Hagen**

## 10.2 Interviews

Voor case study #1 zijn de volgende actoren geïnterviewd:

- Corporatie Woonbron – Thea Wubbe
- Beheerder Triant – Marina Coric
- 5 huurders in het complex
- 2 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 beide flats en van alle verdiepingen. Niet alle bewoners toonden interesse in het interview of zij waren niet thuis. 2 bewoners hebben gebruik gemaakt van het vermelde telefoonnummer en hebben daarmee een afspraak gemaakt.

De interviews duurden tussen de 2,5 en 3,5 uur. Met name de oudere bewoners in het complex waren blij dat ze werden gehoord. Het dient overigens vermeld te worden dat in de interviews met opzet gesproken is over meerdere aspecten van het wonen in een gemengd complex. Daardoor schoten gaandeweg verschillende knelpunten te binnen bij de bewoners. Dit geeft zodoende ook meteen aan hoe (on)belangrijk die problemen waren voor de bewoners. De bewoners dachten er in eerste instantie immers niet eens aan.

## 10.3 Bevindingen

De knelpunten welke specifiek voor een gemengd complex zijn bevonden, zijn in een schema onder elkaar gezet en gegroepeerd naar de desbetreffende actor (bewoner, corporatie of beheerder). Dit schema is te vinden in bijlage C.5.7. In het schema is af te lezen op welk thema de knelpunten (met name) betrekking hebben voor ieder van de actoren afzonderlijk alsmede alle actoren bij elkaar, en van welke aard het knelpunt is (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig of uitvoeringstechnisch).

Ten behoeve van de leesbaarheid van dit rapport is de uitgebreide analyse van de case opgenomen in de bijlage. Op deze plek wordt zodoende louter de aard van de geconstateerde knelpunten besproken aan de



hand van de eerder genoemde 4-delige classificatie van knelpunten (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig of uitvoeringstechnisch) en wordt niet nader ingegaan op de 18 thema's waarop de knelpunten al dan niet betrekking hebben. Voor de daarin geïnteresseerde lezer wordt verwezen naar bijlage C.6.1.

### Knelpunt classificaties

Zoals vermeld zijn de bevindingen allen geanalyseerd en is er gekeken of de bevinding een knelpunt betrof welke specifiek van toepassing is op gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval was, is het knelpunt verder geanalyseerd en gekoppeld aan de 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. We kunnen daaruit het volgende concluderende schema opmaken:

	Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
Bewoners	0	0	3	3
Corporatie	5	5	1	8
Beheerder	1	7	2	4
Totaal	6	12	6	15

Tabel 10-1: Geclassificeerde knelpunten Grote Hagen

Wanneer we kijken naar de 4 classificaties van de bestuurlijke knelpunten, is duidelijk te zien dat *juridische knelpunten* in deze case study niet als meeste voorkomen. De bewoners geven zelfs geen enkel juridisch knelpunt aan, en de corporatie en beheerder in totaal 6 juridische knelpunten. Men moet hier denken aan zaken als een botsing in het huurrecht met het appartementsrecht of een discrepantie tussen het splitsingsreglement en het huurreglement (bijvoorbeeld het wel of niet mogen leggen van harde vloerbedekking). Deze gevonden knelpunten kunnen gemakkelijk gekoppeld worden met de reeds bekende knelpunten uit de literatuur zoals beschreven in hoofdstuk 5.2:

- huurrecht VS appartementsrecht – toepasselijkheid splitsingsreglement.
- huurrecht VS appartementsrecht – overlast.

De *instrumentele knelpunten* zijn, net als de juridische knelpunten, aangedragen door de professionals. Het betreft hier (onduidelijkheid in) de taakomschrijving van de corporatie (bijvoorbeeld: de corporatie heeft moeite met twee petten tijdens vergaderingen), alsmede onduidelijkheid over de rol van de beheerder voor de andere actoren (bijvoorbeeld: het beheergenoet wordt aangetast doordat er allerlei taken vervuld moeten worden welke eigenlijk niet in het takenpakket van de beheerder liggen) of het kennis gebrek bij bewoners op zich (bijvoorbeeld: huurders begrijpen niet altijd dat de technische en leefbaarheidcommissie meedenkt en adviseert, maar niet beslist).

*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 (bijvoorbeeld: huurder wil geen mandaat of andere vorm van meer invloed. Hij wil niet behandeld worden als eigenaar, maar als serieus te nemen huurder. Een ander voorbeeld is dat kopers niet altijd willen dat huurders bij de VvE vergadering zijn).

Veruit de meeste knelpunten zijn echter *uitvoeringsknelpunten*. Enkele voorbeelden:

- Corporatie informeert huurders zelf de VvE te bellen met klachten.
- Klachten worden tussen corporatie en beheerder heen en weer geschoven.
- Huurders willen op vergaderingen wel eens discussie voeren over zaken die de VvE niet aangaan (bijvoorbeeld: een kapot kraantje).
- Er is centraal meldpunt voor huurders en kopers m.b.t. service en onderhoud om communicatielijnen te ontlasten en te versnellen. Het centrale meldpunt is eigenlijk gewoon de corporatie. Dat creëert verwarring.

---

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.

## II 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

### II.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 door de economische situatie, ondanks het feit dat de huidige eigenaar (het WIF), een uitpondingsbeleid hanteert.

Zoals reeds vermeld in het theoretisch kader, is het WIF is op initiatief van woningcorporaties opgericht om (noodlijdende) corporaties liquiditeit te verschaffen door woningcomplexen in verhuurde staat aan het WIF te verkopen. Zo krijgt de corporatie op een snelle manier liquide middelen, die ze voor volkshuisvestinglijke doeleinden kan gebruiken (Agentschap NL, 2013). De verkochte woningen worden zodoende eigendom van het WIF. Vervolgens verkoopt het WIF 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 complexen worden door een lokale beheerder geregeld (in dit geval VZB). Het beleid van het WIF is er niet op gericht de meerderheid in de VvE te behouden; het WIF probeert in principe het complex volledig uit te ponden. Het is zodoende opmerkelijk dat leegstaande woningen opnieuw worden verhuurd. Actys (de commercieel beheerder) gaat in dat geval op zoek naar nieuwe huurders doch, gezien het feit zij een vrije sector verhuurder zijn, hebben zij niet de verplichting de woningen aan te bieden aan dezelfde doelgroep als een corporatie (zij hebben zodoende ook niet te maken met 'de woonpas', maximum inkomensgrenzen en dergelijke). Zij kunnen de woning in principe dus ook aanbieden aan huurders met een hoog inkomen. Feit blijft dat huurders uit een dergelijke inkomensgroep vaak niet geïnteresseerd zijn in de woningen.

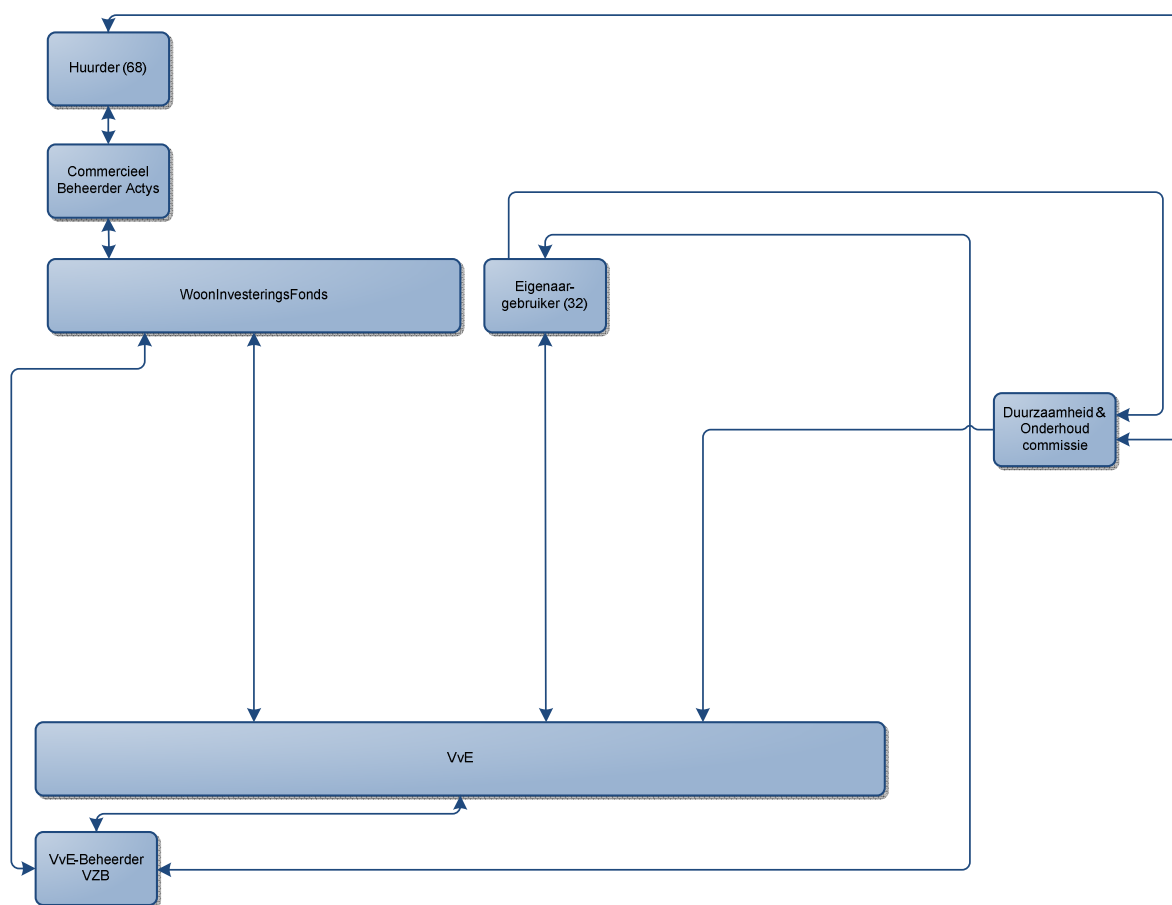
Het complex is in de loop der tijd in eigendom geweest van Woonplus, PWS (welke is gefuseerd in Havensteder) en uiteindelijk het WIF. Het WIF hanteert, in tegenstelling tot andere corporaties, een beheerconstructie met dubbele beheerder. Dat wil zeggen dat niet alleen het VvE beheer wordt uitbesteed (VZB), maar tevens het commercieel beheer (Actys). Het VvE beheer is in het complex Damstate in handen van VZB. Tot voor kort werd het VvE beheer verzorgd door Havensteder VvE Diensten, doch op

verzoek van de VvE van Damstate is hier gewisseld naar VZB. VZB 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. Sindsdien is er enkel de VvE. Overigens is er sedert de laatste vergadering van eigenaren, 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.

Onderstaand is een schematische weergave van de actoren en hun invloeden getoond. Het schema is ten behoeve van de leesbaarheid een vereenvoudiging van de realiteit daar niet iedere afzonderlijke actor is getoond (er is bijvoorbeeld slechts 1 huurder getoond, in plaats van alle 68 huurders afzonderlijk).



Figuur 11-1: Schematische weergave organisatiestructuur Nieuwe Damlaan

## 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. Het dient overigens vermeld te worden dat in de interviews met opzet gesproken is over meerdere aspecten van het wonen in een gemengd complex. Daardoor schoten gaandeweg verschillende knelpunten te binnen bij de bewoners. Dit geeft zodoende ook meteen aan hoe (on)belangrijk die problemen waren voor de bewoners. De bewoners dachten er in eerste instantie immers niet eens aan.

### 11.3 Bevindingen

De knelpunten welke specifiek voor een gemengd complex zijn bevonden, zijn in een schema onder elkaar gezet en gegroepeerd naar de desbetreffende actor (bewoner, corporatie of beheerder). Dit schema is te vinden in bijlage D.5.7. In het schema is af te lezen op welk thema de knelpunten (met name) betrekking hebben voor ieder van de actoren afzonderlijk alsmede alle actoren bij elkaar, en van welke aard het knelpunt is (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig of uitvoeringstechnisch).

Ten behoeve van de leesbaarheid van dit rapport is de uitgebreide analyse van de case opgenomen in de bijlage. Op deze plek wordt zodoende louter de aard van de geconstateerde knelpunten besproken aan de hand van de eerder genoemde 4-delige classificatie van knelpunten (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig of uitvoeringstechnisch) en wordt niet nader ingegaan op de 18 thema's waarop de knelpunten al dan niet betrekking hebben. Voor de daarin geïnteresseerde lezer wordt verwezen naar bijlage D.6.1.

#### Knelpunt classificaties

Zoals vermeld zijn de bevindingen allen geanalyseerd en is er gekeken of de bevinding een knelpunt betrof welke specifiek van toepassing is op gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval was, is het knelpunt verder geanalyseerd en gekoppeld aan de 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. We kunnen daaruit het volgende concluderende schema opmaken:

	Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
Bewoners	1	7	10	5
Corporatie	0	4	0	2
VvE-beheerder	3	5	3	8
Commercieel Beheerder	1	4	0	4
Totaal	5	20	13	19

Tabel 11-1: Geclassificeerde knelpunten Nieuwe Damlaan

Wanneer we kijken naar de 4 classificaties van de bestuurlijke knelpunten is te zien dat *juridische knelpunten* 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 (zoals het feit dat kopers maar ook huurders bij de VvE bestuurder aanbellen voor alles.). 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 (zoals huurders welke

---

aangeven dat het VvE bestuur zicht verschuift achter de commercieel beheerder. Of de VvE welke geheimzinnig doet tegenover huurders over besluiten).

De *uitvoeringsknelpunten* worden voornamelijk geconstateerd bij de VvE beheerder. Dit zijn dus problemen binnen het lokale netwerk welke zich manifesteren 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 komen, hebben deze niet alleen 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, of zelfs 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

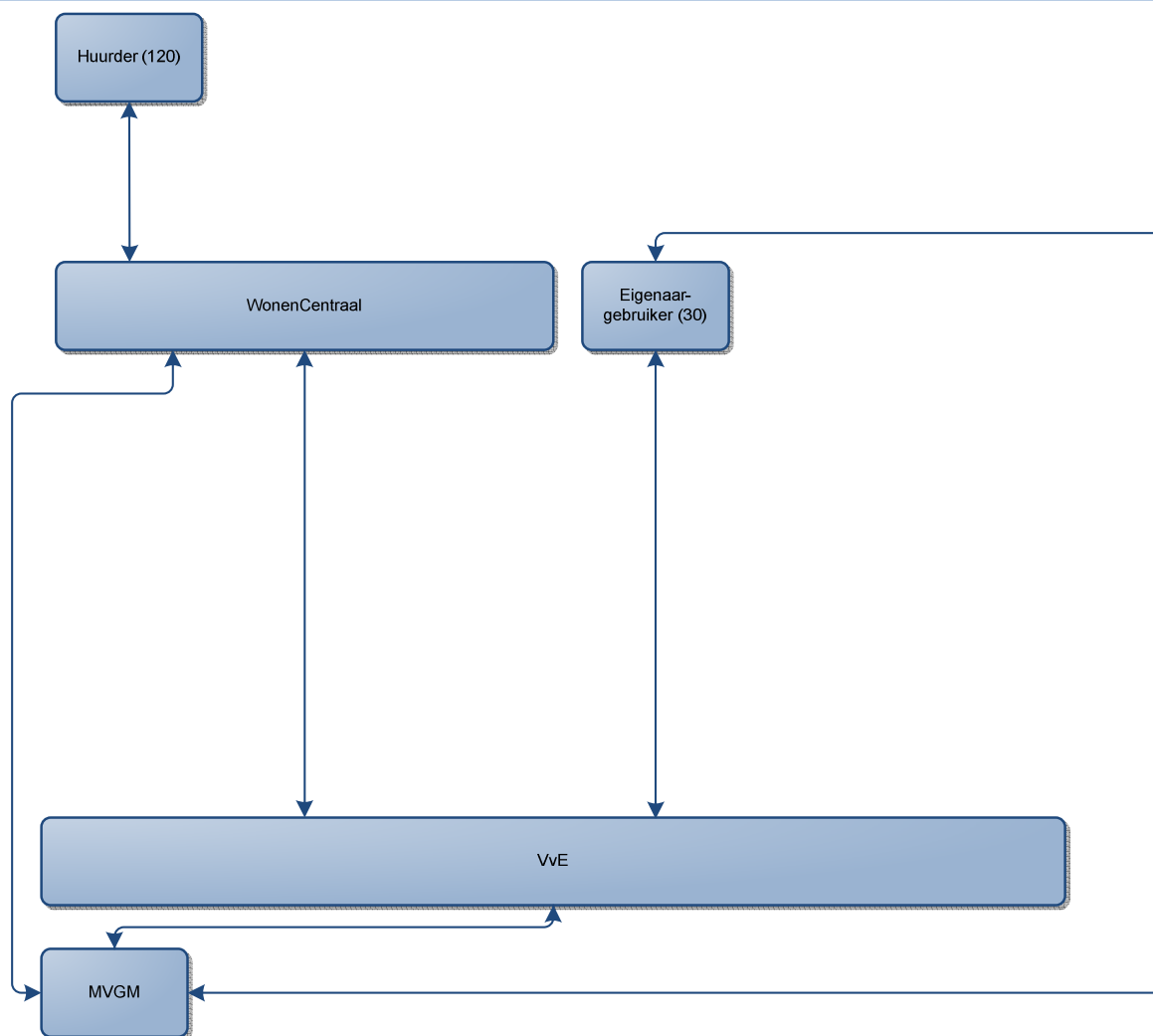
### 12.1 Algemeen

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 trappenhuizen 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 (Wijkalliantie, 15-4-2013). Inzage i de resultaten van dat onderzoek maakte duidelijk dat veel resultaten daarvan overeenkomen met met de resultaten uit de interviews van dit onderzoek: veel overlast van (hang)jongeren, vandalisme, urine in de lift en trappenhuizen, intimidatie door medebewoners.

Onderstaand is een schematische weergave van de actoren en hun invloeden getoond. Het schema is ten behoeve van de leesbaarheid een vereenvoudiging van de realiteit daar niet iedere afzonderlijke actor is getoond (er is bijvoorbeeld slechts 1 huurder getoond, in plaats van alle 120 huurders afzonderlijk). Het schema toont dat De Venusstraat vrijwel uitgaat van het meest gestripte model dat er mogelijk is. Ten tijde dat er geen externe beheerder was aangesteld, was het gehanteerde model het meest simplistisch dat maar mogelijk is in een gemengd complex.



Figuur 12-1: Schematische weergave organisatiestructuur Venusstraat

## 12.2 Interviews

Voor case study #3 zijn de volgende actoren geïnterviewd:

- Corporatie WonenCentraal – Geraldine Hulsbergen
- Beheerder MVGM – Derek Looymans
- 5 huurders in het complex
- 1 koper 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, waren niet thuis of spraken geen Nederlands, Engels, Duits, Frans of Italiaans waardoor het interview niet gehouden kon worden. 3 bewoners hebben gebruik gemaakt van het vermelde telefoonnummer en 1 daarvan heeft 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 45min en 2 uur. De bewoners waarmee gesproken is toonden oprechte interesse en willen graag op de hoogte gehouden worden over de resultaten van het onderzoek. Het dient overigens vermeld te worden dat in de interviews met opzet gesproken is over meerdere aspecten van het wonen in een gemengd complex. Daardoor schoten gaandeweg verschillende knelpunten te binnen bij de bewoners. Dit geeft zodoende ook meteen aan hoe (on)belangrijk die problemen waren voor de bewoners. De bewoners dachten er in eerste instantie immers niet eens aan.



### 12.3 Bevindingen

De knelpunten welke specifiek voor een gemengd complex zijn bevonden, zijn in een schema onder elkaar gezet en gegroepeerd naar de desbetreffende actor (bewoner, corporatie of beheerder). Dit schema is te vinden in bijlage E.5.7. In het schema is af te lezen op welk thema de knelpunten (met name) betrekking hebben voor ieder van de actoren afzonderlijk alsmede alle actoren bij elkaar, en van welke aard het knelpunt is (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig of uitvoeringstechnisch).

Ten behoeve van de leesbaarheid van dit rapport is de uitgebreide analyse van de case opgenomen in de bijlage. Op deze plek wordt zodoende louter de aard van de geconstateerde knelpunten besproken aan de hand van de eerder genoemde 4-delige classificatie van knelpunten (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig of uitvoeringstechnisch) en wordt niet nader ingegaan op de 18 thema's waarop de knelpunten al dan niet betrekking hebben. Voor de daarin geïnteresseerde lezer wordt verwezen naar bijlage E.6.1.

#### Knelpunt classificaties

Zoals vermeld zijn de bevindingen allen geanalyseerd en is er gekeken of de bevinding een knelpunt betrof welke specifiek van toepassing is op gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval was, is het knelpunt verder geanalyseerd en gekoppeld aan de 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. We kunnen daaruit het volgende concluderende schema opmaken:

	Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
Bewoners	0	1	2	0
Corporatie	5	12	2	3
Beheerder	5	6	0	2
Totaal	10	19	4	5

Tabel 12-1: Geclassificeerde knelpunten Venusstraat

Wanneer we kijken naar de 4 classificaties van de bestuurlijke 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 juridische knelpunten welke worden aangedragen in deze case zijn voornamelijk de botsing tussen de verschillende reglementen en de 70% norm. Zo geeft de corporatie aan: idealiter zou Den Haag instemmen met een wetsvoorstel waarin het huur- en appartementsrecht beter op elkaar zijn afgestemd. Het huishoudelijk reglement en de 70% norm zijn daarin het belangrijkste. Ook de beheerder geeft aan dat de 70% norm vertraging oplevert. Deze zaken worden overigens ook al aangegeven in de literatuur, zoals ook te lezen valt in hoofdstuk 5.2.

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 (bewoners zeggen dat de corporatie zicht verschuilt achter de VvE) of over de werking van een gemengd complex (de corporatie geeft aan dat zowel huurders als eigenaren de werking van een gemengd complex niet begrijpen). Daarnaast geeft de corporatie aan moeite te hebben met het feit dat ze niet altijd de zaken (zoals onderhoud en de bescherming van huurders) volledig in eigen hand hebben.

De *beleidsmatige knelpunten* komen relatief weinig voor in deze case doch de knelpunten ervaren door bewoners zijn voornamelijk beleidsmatige knelpunten (de corporatie verschuilt zich achter de VvE en huurders mogen niet in alle delen van het gebouw komen). Deze zouden dus opgelost kunnen worden bij aanpassing van dat beleid. 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 (huurders willen soms geen invloed maar dat de corporatie ze met rust laat en dat zij de zaken netjes oplossen wanneer de huurders opbellen) of het beleid in de VvE m.b.t. de hoogte van de VvE bijdrage (de corporatie wil de onderhoudspot laag te houden maar de andere eigenaren willen hem een stuk hoger. Daardoor heeft de corporatie een stuk minder liquide dan zij zou willen). Kanttekening hierbij is dat de corporatie in de Venusstraat 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 zichzelf en de andere actoren, en communicatie onbelemmerd zou verlopen (mensen intern bij de corporatie begrijpen gemengde complexen vaak niet. En eigenaren komen al amper naar de vergadering, laat staan huurders welke geen inspraak hebben). Kortom, indien de uitvoering goed zou zijn.

## 13 Case study 4: De Kreek

Eigenschappen wooncomplex	
Naam	De Kreek
Adres	Sluiskreek 130-872, Rotterdam
Bouwjaar	1973
Gemengd complex sinds	2004
Woningcorporatie	Woonbron
Beheerder	Triant
Aantal huurwoningen	325 (waarvan 219 service woningen)
Aantal koopwoningen	35
Tot. aantal huishoudens	360

### 13.1 Algemeen

Het complex De Kreek is gebouwd in 1973, behelst 360 woningen waarvan er 35 zijn verkocht. Het complex is circa de eerste 30 jaar volledig verhuurd geweest alvorens in oktober 2004 gesplitst te worden in appartementsrechten. Het is niet duidelijk aan welke doelgroep de appartementen zijn verkocht. De leegstaande koopwoningen worden inmiddels ook te huur aangeboden daar de verkoop niet storm loopt.

Het complex staat op een steenworp afstand van station Rotterdam Lombardijen en heeft vele voorzieningen in de buurt. Het complex staat er netjes bij. Het gebouw heeft grofweg een T-vorm. In een vleugel zijn 220 serviceappartementen opgenomen voor ouderen waarvan er inmiddels 1 is verkocht. Een serviceflat heeft overigens als doel de bewoners te ontlasten van de dagelijkse woonzorgen. Hierbij blijft het niet alleen bij het aanbieden van een woning en het regelen van onderhoud, maar ook zaken als schoonmaak, zorg, hulp bij administratie en recreatie worden door de organisatie van de serviceflat geregeld voor haar bewoners. Het is overigens niet bekend of al deze zaken door de organisatie (corporatie) inderdaad verzorgd worden. De corporatie noemt het in ieder geval een serviceflat.

In de andere vleugel van de 'T' wonen voornamelijk huurders. In de haakflat wonen daarentegen het merendeel van de kopers. Er is tussen de haakflat en de twee vleugels enige vorm van verdeeldheid. De haakflat heeft ook een eigen opgang en geen interne toegang tot de gemeenschappelijke ruimten zoals de vleugels dat wel hebben.

Er staan GSM masten op het dak waardoor er een flinke bron van inkomsten is. Deze inkomsten worden momenteel toebedeeld aan de leefbaarheidspot. Verschillende individuele eigenaren zien graag dat dit geld (gedeeltelijk) wordt besteed aan het onderhoud om de VvE bijdrage omlaag te helpen doch krijgen onder huurders niet afdoende draagvlak. Dit valt te verklaren aan het feit dat, indien de GSM-antenne inkomsten besteed zouden worden aan het onderhoud van de flat, er minder te besteden overblijft aan leefbaarheid (iets waar de huurders direct invloed op hebben).

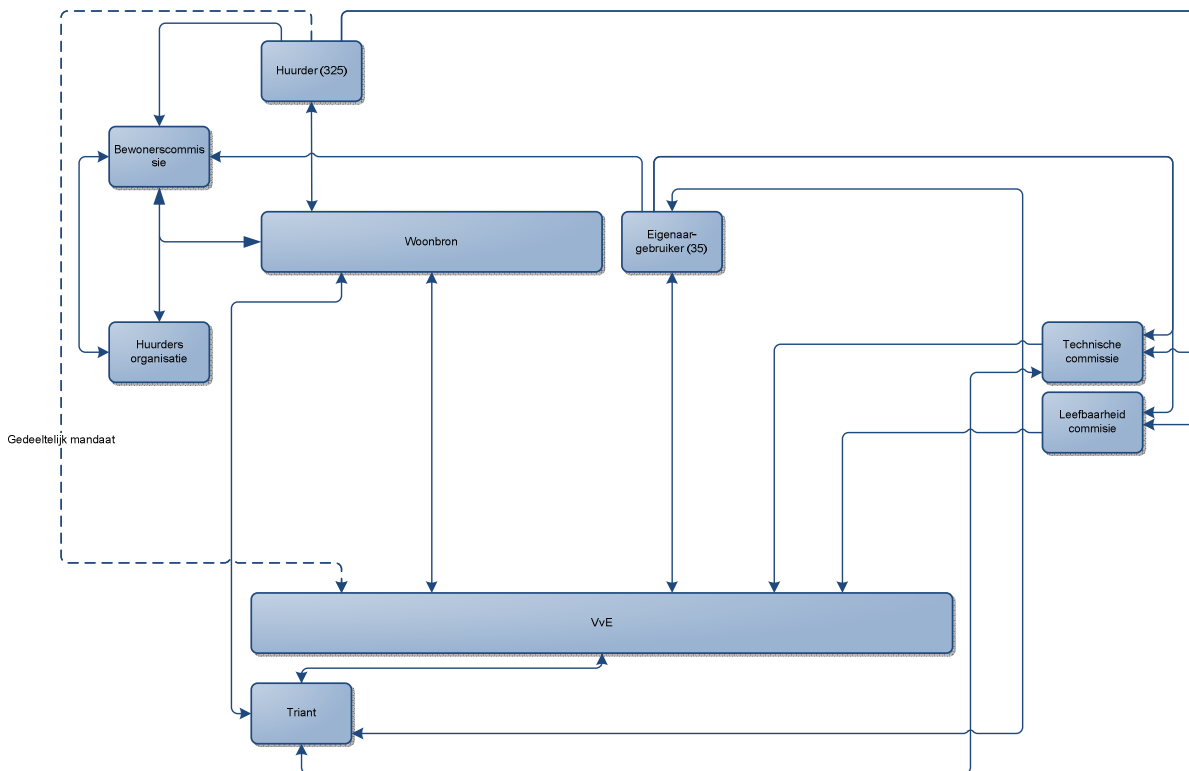
Opmerkelijk is het feit dat het complex een parkeerterrein heeft op eigen terrein en de bewoners daar toch voor moeten betalen. Dat is een overeenkomst tussen de gemeente en Triant geweest. Veel bewoners kunnen zich daar niet in vinden.

De VvE van de Kreek is in beheer bij de Triant. De VvE is redelijk actief en er is eveneens een bewonerscommissie, leefbaarheidcommissie en technische commissie.

De corporatie heeft aangegeven dat de participatie in het gebouw aan het verbeteren is. De bewoners begrijpen steeds beter hoe het gemengde complex werkt en gebruiken de VvE vergadering waarvoor hij bedoeld is steeds beter. Desalniettemin zeggen bewoners dat de vergaderingen er amateuristisch aan toe gaan en er een hoop (non)discussies worden uitgevochten. Daardoor daalt de participatie van die bewoners weer.

De commissies bestaan uit vaste groepen mensen. Daardoor is het voor 'buitenstaanders' lastig om te participeren omdat zij niet tot 'de vaste klik' behoren.

Onderstaand is een schematische weergave van de actoren en hun invloeden getoond. Het schema is ten behoeve van de leesbaarheid een vereenvoudiging van de realiteit daar niet iedere afzonderlijke actor is getoond (er is bijvoorbeeld slechts 1 huurder getoond, in plaats van alle 325 huurders afzonderlijk).



Figuur 13-1: Schematische weergave organisatiestructuur De Kreek

### 13.2 Interviews

Voor case study #4 zijn de volgende actoren geïnterviewd:

- Corporatie Woonbron – Ellen van Oorschot
- 5 huurders in het complex
- 1 koper in het complex

De beheerder Triant is met opzet niet gecontacteerd omdat deze reeds was gesproken in het kader van case 1. De bewoners zijn vooraf geadviseerd over de komst van de interviewer. De interviewer heeft op 2 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. 7 bewoners hebben gebruik gemaakt van het vermelde telefoonnummer en 4 daarvan hebben daarmee een afspraak gemaakt. De andere 3 bewoners gaven middels het telefoonnummer bij voorbaat aan geen interesse te hebben. Deze bewoners zijn zodoende overgeslagen.

De interviews duurden tussen de 1 en 2 uur. De bewoners waarmee gesproken is toonden oprechte interesse en willen graag op de hoogte gehouden worden over de resultaten van het onderzoek. Het dient overigens vermeld te worden dat in de interviews met opzet gesproken is over meerdere aspecten van het wonen in een gemengd complex. Daardoor schoten gaandeweg verschillende knelpunten te binnen bij de bewoners. Dit geeft zodoende ook meteen aan hoe (on)belangrijk die problemen waren voor de bewoners. De bewoners dachten er in eerste instantie immers niet eens aan.

### 13.3 Bevindingen

De knelpunten welke specifiek voor een gemengd complex zijn bevonden, zijn in een schema onder elkaar gezet en gegroepeerd naar de desbetreffende actor (bewoner, corporatie of beheerder). Dit schema is te vinden in bijlage E.5.7. In het schema is af te lezen op welk thema de knelpunten (met name) betrekking

hebben voor ieder van de actoren afzonderlijk alsmede alle actoren bij elkaar, en van welke aard het knelpunt is (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig of uitvoeringstechnisch).

Ten behoeve van de leesbaarheid van dit rapport is de uitgebreide analyse van de case opgenomen in de bijlage. Op deze plek wordt zodoende louter de aard van de geconstateerde knelpunten besproken aan de hand van de eerder genoemde 4-delige classificatie van knelpunten (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig of uitvoeringstechnisch) en wordt niet nader ingegaan op de 18 thema's waarop de knelpunten al dan niet betrekking hebben. Voor de daarin geïnteresseerde lezer wordt verwezen naar bijlage E.6.1.

### Knelpunt classificaties

Zoals vermeld zijn de bevindingen allen geanalyseerd en is er gekeken of de bevinding een knelpunt betrof welke specifiek van toepassing is op gemengde complexen. Indien dat inderdaad het geval was, is het knelpunt verder geanalyseerd en gekoppeld aan de 18 thema's alsmede de 4 typen knelpunten. We kunnen daaruit het volgende concluderende schema opmaken:

	Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
Bewoners	2	8	10	7
Corporatie	0	3	1	0
Totaal	2	11	11	7

Tabel 13-1: Geclassificeerde knelpunten De Kreek

Wanneer we kijken naar de 4 classificaties van de bestuurlijke knelpunten, zien we dat de *juridische knelpunten* vrijwel niet voorkomen. De genoemde knelpunten betreffen de machtsongelijkheid tussen de verschillende actoren.

De instrumentele en beleidsmatige knelpunten komen daarentegen het meest voor in deze case. In geval van de *instrumentele knelpunten* betreft dit wederom de machtsongelijkheid (als koper met een groot eigenaar in de VvE heb je weinig invloed), de verplichte bureaucratische manier van werken en het kennis gebrek bij huurders en kopers.

De *beleidsmatige knelpunten* liggen in het geval van de bewoners in het feit dat zij zich niet kunnen vinden in de beslissingen op beleidsmatig gebied van de corporatie. Bijvoorbeeld het beleid van de corporatie t.o.v. onderhoud en invloed van de bewoners daarin. Zo is het, volgens de huurders, pas sinds het complex gesplitst is dat huurders invloed hebben middels enquêtes over het onderhoud. Die enquêtes worden veelal veel te vroeg gehouden en wanneer het geënquêteerde onderhoud plaatsvindt, is een deel van de bewoners alweer verhuisd. De oorzaak hiervan ligt natuurlijk in het behalen van de 70% norm voordat de ALV gehouden wordt. Het onderhoud wat besproken wordt in de betreffende ALV kan vervolgens weer ver in de toekomst gepland staan. Dit besef is niet altijd aanwezig bij de gesproken huurders. Desalniettemin is het duidelijk dat het dermate vroeg meten van draagvlak niet optimaal. Dit fenomeen zien we ook terug in de literatuur (Woonbond, 2013). Zie hiervoor ook hoofdstuk 3.4.

Van een andere (ernstiger) aard zijn de aanpassingen aan het huurreglement. Huurders worden daarover geïnformeerd en, wanneer een huurder daar vervolgens niet op reageert, wordt voor het gemaakt aangenomen dat de huurder in kwestie akkoord gaat met de wijzigingen. Dit is zodoende vergelijkbaar met de methode van stemrecht van huurders volgens het Woonbron model, waarin een niet uitgesproken stem als blanco wordt meegenomen. Zoals ook besproken in hoofdstuk 3.4, is het 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 Van Notten wel degelijk wat corporatie Woonbron doet en derhalve van rechtswege ongeldig (7-6-2012).

De *instrumentele knelpunten* onder bewoners liggen daar nauw aan verwant daar de grondslag daarin gevonden kan worden in het gebrek aan macht over bepaalde zaken. Een type macht welke door de aanwezigheid van Woonbron als grooteigenaar niet tot uitdrukking kan komen.



---

### **Traditioneel model**

Op de Venusstraat (case 3) is het traditionele model van toepassing. De huurder communiceert met de corporatie welke zijn belangen behartigt in de VvE. Er zijn, ondanks verschillende manieren van stimulatie vanuit de corporatie, geen commissies. Deze worden dus desgewenst wel gefaciliteerd doch er blijkt geen behoefte aan te zijn onder de bewoners. De drang naar invloed van bewoners is op de Venusstraat wel te merken doch dat richt zich op een heel tastbaar probleem: huurders mogen/kunnen niet gebruik maken van alle toegangsdeuren tot het complex.

Om terug te refereren aan hetgeen vermeld in hoofdstuk 5.1: op de Venusstraat is het hiërarchisch bestuursparadigma van toepassing daar er sprake is van een dominante, sturende actor die verantwoordelijk is voor de coördinatie en de doelformulering en die de uitvoering van het geformuleerde beleid controleert. Dit wordt eveneens bevestigd door de weinig complexe situatie.

### **Traditioneel model met regie-corporatie**

Op de Nieuwe Damlaan (case 2) is daarentegen een aangepaste vorm van 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). Het verschil ten opzichte van het traditionele model zit hem in het feit dat de corporatie (het WIF) anders functioneert 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 zogenaamde ‘regie-corporatie’ (Dreimüller, et al., 2013). 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.

Om ook hier terug te refereren naar de bestuursparadigmata uit hoofdstuk 5.1: op de Nieuwe Damlaan is het lastig een vast bestuursparadigma vast te stellen omdat het WIF zijn sturing uitbesteed. Er is dus sprake van een zogenaamde gefragmenteerde sturing. Daarnaast hanteert het WIF een uitpoldingbeleid en verschuift het paradigma, naarmate er meer wordt verkocht, steeds verder naar het politiek-maatschappelijke bestuursparadigma waarin alle bewoners (alle eigenaren) invloed hebben en zij zelf kunnen beslissen hoe zij de structuur inrichten.


### **Woonbron model**

De Grote Hagen (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. Hetzelfde principe is uiteraard van toepassing in De Kreek (case 4), waarin de huurwoningen eveneens in bezit zijn van Woonbron. De twee modellen lijken ook veel op elkaar, zoals ook te zien is in het overzicht in Figuur 14-1.

Zoals reeds vermeld in hoofdstuk 5.1 is er, 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), 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.



Aan de hand van bovenstaande informatie kunnen we onderstaand schema opstellen waarin de vier cases worden gepositioneerd op basis van hun bestuursparadigma en de complexiteit van de structuur. Daaruit kunnen we ontlenu dat, zoals ook aangegeven in hoofdstuk 5.1 dat een verschuiving van het hiërarchisch naar politiek-maatschappelijk paradigma eerder toe- dan afnemende complexiteit met zich meebrengt.

	Hiërarchisch	Marktgericht	Politiek-maatschappelijk
<b>Eenvoudig</b>  <b>Complex</b>	Venusstraat		
	Nieuwe Damlaan		Nieuwe Damlaan
			De Kreek, Grote Hagen

Figuur 14-2: Relatie bestuursparadigmata en complexiteit

### Bewoners betrokkenheid

De Grote Hagen (case 1) heeft een actieve kas-, technische-, leefbaarheids-, en bewonerscommissie. Daarnaast is ook de VvE actief. Op de Nieuwe Damlaan (case 2) is er sprake van een actieve VvE en een onlangs opgestarte onderhoud & duurzaamheid commissie waar vooralsnog lage participatie voor is.

Op de Venusstraat (case 3) is er een min of meer actieve VvE doch de participatie in het complex is erg laag en de problemen van een sociale aard hoog. Het complex staat ook in een wijk welke geen goede naam heeft. De Kreek (case 4) tenslotte heeft een redelijk actieve VvE en er is eveneens een actieve bewonerscommissie. De corporatie heeft aangegeven dat de participatie in het gebouw aan het verbeteren is. De bewoners begrijpen steeds beter hoe het gemengde complex werkt en gebruiken de VvE vergadering waarvoor hij bedoeld is steeds beter. Desalniettemin zeggen bewoners dat de vergaderingen er amateuristisch aan toe gaan en er een hoop (non)discussies worden uitgevochten. Daardoor daalt de participatie van die bewoners weer. Zie hiervoor ook onderstaande tabel (Tabel 14-1).

	Case 1	Case 2	Case 3	Case 4
Beleid t.o.v. huurder participatie	Actief	Passief	Actief	Actief
Bewonerscommissie	X	-	-	X
Kascommissie	X		-	-
Technische commissie	X	-	-	X
Leefbaarheid commissie	X	-	-	X
Duurzaamheid & Onderhoud commissie	-	X	-	-
Drang naar invloed	-	X	-	X

Tabel 14-1: Overzicht betrokkenheid cases studies

De drang naar invloed onder bewoners is vooral te merken in De Kreek. Dat is opmerkelijk omdat De Kreek dezelfde structuur hanteert als de Grote Hagen en daar weinig drang naar extra invloed te bekennen is. Zodoende zou gesteld kunnen worden dat de structuur niet de oplossing noch de oorzaak is van het probleem, zeker gezien het feit de bewoners in beide complexen redelijk actief zijn (bewoners-, leefbaarheid- en technische commissie in beide aanwezig). De oorzaak van het verschil ligt in het feit dat de bewoners in De Kreek het gevoel hebben dat de corporatie en de beheerder alles beslissen. Onder huurders komt dit doordat zij telkens achteraf te horen krijgen wat de corporatie allemaal heeft besloten en zij daar (soms) bezwaar tegen mogen maken. Graag zouden zij zien dat zij beter worden geïnformeerd en hun goedkeuring zouden kunnen geven op zaken in plaats van hun afkeuring op reeds besliste zaken. Denk hierbij aan de invoering van nieuwe huurvoorwaarden. Onder de gesproken koper in De Kreek (helaas is



dit er maar 1 geweest) komt dit doordat de corporatie als grooteigenaar alles voor het zeggen heeft en onder een hoedje speelt met de beheerder. Die laatste wekt de impressie te werken voor de corporatie en de bestuurder te zijn in plaats van te werken voor de VvE ten gunste van het collectief belang.

De participatie in De Venusstraat (case 3) ligt lager dan in alle andere cases wat wederom aangeeft dat participatie niet iets is wat wordt opgewekt door het te faciliteren aangezien de corporatie een actief participatie beleid hanteert maar er blijkt geen behoefte aan te zijn. Deze veronderstelling wordt gesteund door de Nieuwe Damlaan (case 2). Het WIF hanteert daar een zeer passieve opstelling waarin zij, indien dat gevraagd wordt, zullen faciliteren doch geen enkele vorm van huurderparticipatie wordt geïnitieerd vanuit de corporatie. Desalniettemin is daar sinds kort wel een Duurzaamheid- en Onderhoudscommissie opgestart door een jonge koper welke het gebouw graag duurzaam wil vernieuwen/onderhouden. Dit is dus opgestart vanuit een bewoner en ondersteunt het idee dat, indien daar behoefte aan is, participatie vanzelf wel op gang komt.

## 14.2 Interviews

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

\*De beheerder van case 4 is, net als in case 1, Triant en reeds gesproken i.h.k.v. case 1.

Tabel 14-2: Overzicht interviews cases studies

In alle cases is gesproken met alle professionals (8 in totaal). De bereidheid daartoe vanuit de professionals was goed en tijd noch moeite werden gespaard.

De bewoners zijn in alle cases vooraf geadviseerd over de komst van de interviewer welke op de geagendeerde 2 of 3 dagen van circa 10:00 tot 17:00 aanwezig is geweest. In alle cases kwam het voor dat de bewoners niet thuis waren, geen interesse in het interview hadden of geen Nederlands, Engels, Duits, Frans of Italiaans spraken waardoor het interview niet gehouden kon worden. In totaal hebben 16 bewoners gebruik gemaakt van het vermelde telefoonnummer, 9 daarvan hebben telefonisch een afspraak gemaakt. De andere 7 bewoners gaven middels het telefoonnummer bij voorbaat aan geen interesse te hebben. Deze bewoners zijn zodoende overgeslagen. In totaal zijn 26 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 hadden zich in de gevallen dat er een telefonische afspraak was gemaakt netjes voorbereid op het interview. Een deel van de gesproken bewoners wilde graag op de hoogte gehouden worden over de resultaten van het onderzoek. Hetzelfde geldt overigens voor de meewerkende professionals; aan hen is toegezegd dat zij inzage in de resultaten krijgen.

## 14.3 Bevindingen

Net als in het geval van de afzonderlijke case studies, is ten behoeve van de leesbaarheid van dit rapport ervoor gekozen de uitgebreide analyse van de crosscase analyse op te nemen in de bijlage. Desalniettemin

worden hieronder kort de hoofdzaken uit die analyse uiteen gezet, alvorens de aard van de geconstateerde knelpunten te bespreken aan de hand van de 4-delige classificatie van knelpunten (juridisch, instrumenteel, beleidsmatig of uitvoeringstechnisch) en niet nader in te gaan op de 18 thema's waarop de knelpunten in alle cases al dan niet betrekking hebben. Voor de daarin geïnteresseerde lezer wordt verwezen naar bijlagen O.7 (Overzicht resultaten alle cases) voor een samenvattend overzicht van de resultaten en bijlage O.9 (Bevindingen Cross-Case Analyse) voor een uitgebreide beschrijving van alle bevindingen in de crosscase analyse.

Wanneer we de resultaten t.o.v. de 4-delige classificatie van knelpunten van iedere case onder elkaar zetten, kunnen we de volgende tabel samenstellen en de cases gemakkelijk met elkaar vergelijken:

		Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
Case 1	Bewoners	0	0	3	3
	Corporatie	5	5	1	8
	Beheerder	1	7	2	4
	<b>Subtotaal</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>15</b>
Case 2	Bewoners	1	7	10	5
	Corporatie	0	4	0	2
	VvE Beheerder	3	5	3	8
	Commercieel Beheerder	1	4	0	4
	<b>Subtotaal</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>19</b>
Case 3	Bewoners	0	1	2	0
	Corporatie	5	12	2	3
	Beheerder	5	6	0	2
	<b>Subtotaal</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Case 4	Bewoners	2	8	10	7
	Corporatie	0	3	1	0
	<b>Subtotaal</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>7</b>
<b>Totaal Bewoners</b>		<b>3</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>15</b>
<b>Totaal Corporatie</b>		<b>10</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
<b>Totaal Beheerder</b>		<b>10</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>18</b>
<b>Totaal</b>		<b>23</b>	<b>62</b>	<b>34</b>	<b>46</b>

Tabel 14-3: Geclassificeerde knelpunten cases studies

### Bewoners classificatie 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 (bijvoorbeeld: huurder wil geen mandaat of andere vorm van meer invloed. Hij wil niet behandeld worden als eigenaar, maar als serieus te nemen huurder. Een ander voorbeeld is dat kopers niet altijd willen dat huurders bij de VvE vergadering zijn).

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 (bv. huurders zijn in meerderheid maar 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. Veel knelpunten hebben betrekking op communicatie.

---

In case 3 is het 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.

De beleidsmatige knelpunten in case 4 komen voornamelijk neer op knelpunten welke ook te maken hebben met het thema invloed zoals de overmatige behartiging van belangen van huurders, de belangenverstrengeling van de beheerder en de werkwijze van de corporatie in geval van een wijziging in de huurvoorwaarden en onderhoudszaken. Case 4 laat overigens, naast beleidsmatige knelpunten, ook veel *instrumentele knelpunten* zien. De oorzaak hiervan ligt voornamelijk in de machtsongelijkheid van de corporatie als grooteigenaar. Daardoor voelt de gesproken eigenaar zich beperkt in zijn middelen.

Onder de bewoners manifesteren zich dus voornamelijk beleidsmatige knelpunten. Het dient overigens vermeld te worden dat in de interviews met opzet gesproken is over meerdere aspecten van het wonen in een gemengd complex. Daardoor schoten gaandeweg verschillende knelpunten te binnen bij de bewoners. Dit geeft zodoende ook meteen aan hoe (on)belangrijk die problemen waren voor de bewoners. De bewoners dachten er in eerste instantie immers niet eens aan.

### **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 is het moeten werken met gebonden handen zoals de lange communicatielijnen een veelgehoord aspect.

### **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.

### **Samenvattend overzicht**

Alle bovenstaande resultaten kunnen overzichtelijk worden weergegeven in de tabel op de volgende bladzijde (Tabel 14-4). Hierin is per actor aangegeven welke classificatie knelpunten voornamelijk voorkomen voor die actor en wat voor soort knelpunten daaraan ten grondslag liggen.

Actor	Klasse	Grondslag
Huurder & Koper	Beleidsmatig	Drang naar invloed onder bewoners
		Afkeer van invloed onder bewoners
		Teveel schijven
		Communicatie tussen actoren
		Specifiek knelpunt (toegang)
		Methode van huurderbelangen behartiging
	Belangenverstrengeling beheerder	
	Instrumenteel	Machtsongelijkheid grooteigenaar
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
	Uitvoering	Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf
		Niet bereiken van doelgroep
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
	Uitvoering	(mis)communicatie
		Kennis gebrek onder huurders
		Kennis gebrek bij corporatie
	Kennis gebrek onder kopers	

Tabel 14-4: Knelpunten case 1 tot en met 4



---

D

---

## Deel D – Conclusie, Aanbevelingen & Reflectie

Het vierde deel van het rapport omvat ten eerste de conclusie in hoofdstuk 14. Daarin wordt de beschrijvende theorie vergeleken met de ervaringen uit de praktijk en de hypothesen getoetst en wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag van het onderzoek. In hoofdstuk 15 worden vervolgens aanbevelingen en oplossingsrichtingen aangedragen aan de hand van de knelpunten per actor. In hoofdstuk 16 wordt teruggekeken op het onderzoekproces en gereflecteerd op verbeterpunten voor een vergelijkbaar onderzoek.

### 15 Conclusie

In de conclusie zullen als eerste de belangrijkste bevindingen uit de literatuur en het empirisch onderzoek worden beschreven. Ten tweede worden de geformuleerde hypothesen worden bevestigd dan wel verworpen. Ten derde wordt de bestaande kennis m.b.t. knelpunten in gemengde complexen vergeleken met de resultaten uit het empirisch onderzoek om vervolgens af te sluiten met de beantwoording van de centrale hoofdvraag.

#### 15.1 Bevindingen theoretisch- en empirisch onderzoek

##### Gemengd complex

Zoals ook geconcludeerd in hoofdstuk 6.1, dient een gemengd wooncomplex geïnterpreteerd te worden als een verzameling van ten minste 25 in elkaars nabijheid gelegen woongelegenheden welke financieel, administratief, qua bouwwijze of anderszins een eenheid vormen, en waarin woongelegenheden zijn verkocht alsmede woningen worden verhuurd.

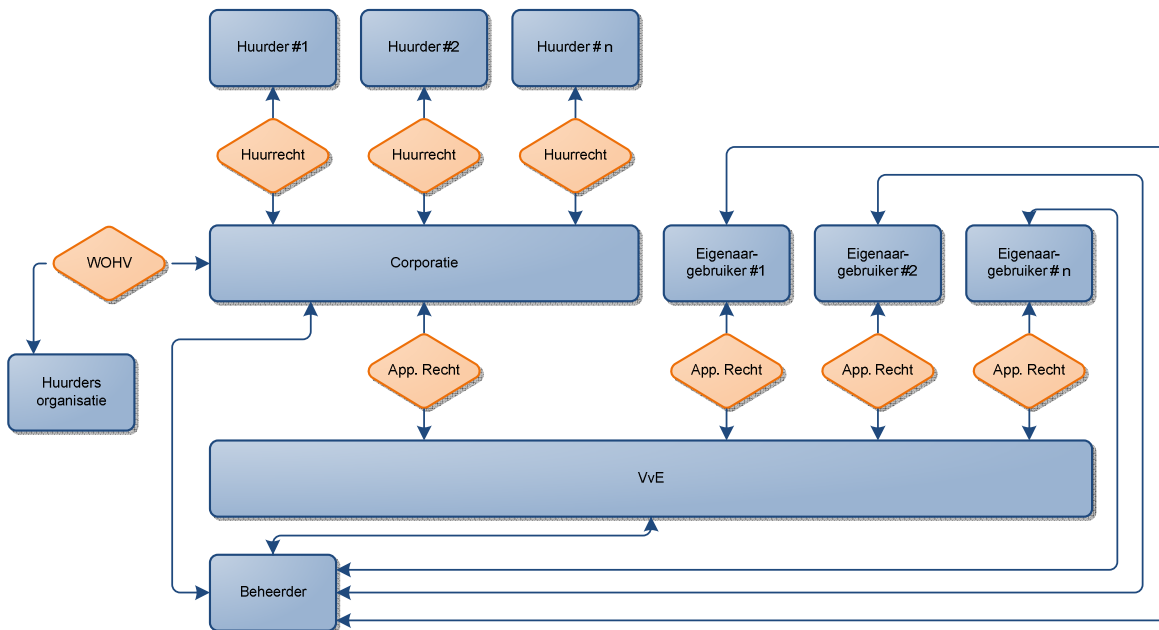
Dit brengt met zich mee dat er in gemengde wooncomplexen drie verschillende actoren te onderscheiden zijn: de verhuurder, de huurder en de eigenaar-gebruiker. Daarnaast is het eerder regel dan uitzondering dat in grote gemengde complexen het VvE beheer wordt uitbesteed aan een onafhankelijke externe beheerder. Dit brengt het totaal van hoofdzakelijke actoren naar 4 stuks. Hierin is een duidelijk onderscheid tussen ongemengde complexen te zien. Zie hiervoor ook Tabel 14-1. Daarnaast is een belangrijke rechtspersoon de VvE, daar deze het beheer en het eigendom van de gemeenschappelijke gedeelten in een gemengd wooncomplex in handen heeft. 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.

100% koop complex	100% huur complex	Gemengde complex
Eigenaar-gebruiker	Corporatie	Corporatie
Beheerder	Huurder	Huurder
	Beheerder	Eigenaar-gebruiker
		Beheerder

Tabel 15-1: Belanghouders gemengde complexen

##### Verhouding belanghouders

Zoals aangegeven zijn er 4 hoofd actoren aan te wijzen in een gemengd complex alsmede de VvE daar deze deelneemt aan het economisch verkeer en zijn eigen machten en verplichtingen heeft. De verhouding tussen de verschillende actoren kan als volgt schematisch worden weergegeven:



Figuur 15-1: Juridisch model gemengde complexen

### Classificatie bestuurlijke knelpunten

Zoals beschreven in het eerste deel van dit rapport, kunnen bestuurlijke knelpunten geclassificeerd worden 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 ontbreken 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.



---

## Bekende knelpunten

Uit de literatuur en diverse artikelen kunnen we verschillende knelpunten herleiden:

### 1. Huurrecht VS Appartementsrecht

#### a. Toepasselijkheid splitsingsreglement

- Regels omtrent gebruik, beheer en onderhoud zijn volgens het appartementsrecht automatisch op de huurder van toepassing, maar volgens het huurrecht niet.
- 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.
- 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.

#### b. Overlast

- Onduidelijkheid in geval van overlast tussen huurders en eigenaren.

#### c. Zelf aangebrachte voorzieningen

- Het appartementsrecht en het huurrecht zouden in het kader van de gemengde complexenproblematiek beter op elkaar moeten zijn afgestemd. De verschillen tussen het appartementsrecht en het huurrecht komen vooral naar voren bij zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's).
- Als de verhuurder (bepaalde) wijzigingen aan de buitenzijde contractueel niet heeft 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.
- Wijzigingen in de waarde van het onroerend goed moeten doorgegeven worden aan de verzekeraar.

#### d. 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.
- De VvE wil een renovatie uitvoeren maar de corporatie kan dat niet verantwoorden aan zijn huurders (70% norm).

#### e. Servicekosten

- De servicekosten moet worden afgerekend maar het kan nog niet.
- De VvE wil de servicekosten verhogen maar de corporatie kan dat niet verantwoorden aan zijn huurders (70% norm).

### 2. Betrekken van huurders in de VvE

- In gemengde complexen moet bij de besluitvorming dus alles dubbel: met de VvE en met de huurders.

### 3. 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.

### 4. 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.

## 5. 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.

## 6. 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 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.
- De kennis en kunde van de particuliere appartementseigenaar van een gemengd complex is onvoldoende.
- Onduidelijkheid over rol corporatie.

Wanneer we de eerder genoemde classificatie van knelpunten toepassen op de in de literatuur geconstateerde knelpunten, kunnen we concluderen dat in de literatuur voornamelijk instrumentele en juridische knelpunten bekend zijn welke voornamelijk van toepassing zijn op de professionals.

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
12	14	2	1

Tabel 15-2: Geclassificeerde knelpunten literatuur

### Expert interviews

Wanneer we de resultaten van de *verkennende expert interviews* opsommen, kunnen we zien dat juridische knelpunten (zoals de discrepantie tussen het huur- en appartementsrecht, en de 70% norm) veruit het meest worden genoemd, gevolgd door uitvoeringstechnische- (zoals gebrek aan kennis bij uitvoerend personeel en miscommunicatie in het dagelijks beheer), instrumentele knelpunten (zoals gebrek aan kennis) en beleidsmatige knelpunten (zoals de keuze voor bepaalde vormen van huurderparticipatie waarin niet elke belanghebbende zich kan vinden).

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
20	7	6	9

Tabel 15-3: Geclassificeerde knelpunten verkennende expert interviews

In geval van de *discussiërende expert interviews* is een vergelijkbaar patroon te herkennen waarin wederom de juridische knelpunten (zoals de discrepantie tussen het huur- en appartementsrecht, en de 70% norm) het meest worden genoemd, gevolgd door instrumentele knelpunten (zoals het gebrek aan kennis onder huurders en kopers) en uitvoeringsknelpunten (zoals de communicatie naar de bewoners).

Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
7	5	1	3

Tabel 15-4: Geclassificeerde knelpunten verkennende expert interviews

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.

## Case study

Wanneer we de resultaten van de 4 cases onder elkaar zetten (zie hiervoor ook bijlage O.8: Overzicht knelpunten alle cases) en groeperen per actor, kunnen we tabel 14-5 opstellen. Nota bene dat de waarde aangeeft hoe vaak een bepaald type knelpunt is genoemd en dus niet hoe zwaar deze weegt. Uit de tabel kunnen we herleiden dat:

- voor bewoners zich voornamelijk beleidsmatige knelpunten voordoen welke voornamelijk betrekking hebben op communicatie en amateurisme.
- voor de corporatie zich daarentegen meer instrumentele knelpunten voordoen welke betrekking hebben de rol van de corporatie, huurder alsmede amateurisme.
- voor de beheerder zich, net als de corporatie, voornamelijk instrumentele knelpunten voordoen 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

		Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
Case 1	Bewoners	0	0	3	3
	Corporatie	5	5	1	8
	Beheerder	1	7	2	4
	<b>Subtotaal</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>15</b>
Case 2	Bewoners	1	7	10	5
	Corporatie	0	4	0	2
	VvE Beheerder	3	5	3	8
	Commercieel Beheerder	1	4	0	4
	<b>Subtotaal</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>19</b>
Case 3	Bewoners	0	1	2	0
	Corporatie	5	12	2	3
	Beheerder	5	6	0	2
	<b>Subtotaal</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Case 4	Bewoners	2	8	10	7
	Corporatie	0	3	1	0
	<b>Subtotaal</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>7</b>
<b>Totaal Bewoners</b>		<b>3</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>15</b>
<b>Totaal Corporatie</b>		<b>10</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>13</b>
<b>Totaal Beheerder</b>		<b>10</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>18</b>
<b>Totaal</b>		<b>23</b>	<b>62</b>	<b>34</b>	<b>46</b>

Tabel 15-5: Geclassificeerde knelpunten cases studies

---

## 15.2 Toetsing hypothesen

1. De participatie van huurders in de beslis kamer van VvE's staat hoog op de agenda bij corporaties. Er is hiervoor 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 erg laag is. De participatie van huurders in gemengde complexen is echter nog veel lager. Langzaam daalt het besef dat de methoden om huurderparticipatie te bewerkstelligen niet altijd lukken. Dit kan verklaard worden aan het feit dat de inspraak en belang van huurders minder is dan dat van eigenaren.

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 beslis kamer. 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 schaaft. 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 beslis kamer.

Kortom, er is geen duidelijk aanwijsbare behoefte vanuit de bewoners van gemengde complexen tot participatie in de beslis kamer van VvE's. Hierin moet worden begrepen dat participatie van huurders op zichzelf geen slecht streven is doch dat dit wezenlijk verschilt met participatie van huurders in de beslis kamer van VvE's. Belangrijker is het om te focussen op soepele communicatie van en naar de bewoners opdat men weet wat er speelt. Actieve huurders is daarin een middel, geen doel.

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 tweede 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. Het is echter 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 hoeft te zien.

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 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.

3. Er is een discrepantie tussen het huurrecht en appartementsrecht welke knelpunten creëert in gemengde complexen.

Er is inderdaad 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 onderhoudskwesties de kop op steken waarmee de corporatie in een spagaat kan komen.

Desalniettemin zijn de discrepanties tussen het huur- en appartementsrecht niet zodanig prominent aanwezig als men aanvankelijk wellicht had gedacht. Knelpunten van een andere aard komen vaker voor.

### 15.3 Vergelijking literatuur en praktijk

Wanneer we voorgaande bevindingen uit het literatuuronderzoek en het empirisch onderzoek in een gezamenlijk overzicht zetten (tabel 14-6) kunnen we vergelijken in hoeverre de reeds bekende knelpunten uit de literatuur overeenkomen met de bevindingen uit het empirisch deel van het onderzoek. Nota bene dat ook hier de waarde aangeeft hoe vaak een bepaald type knelpunt is genoemd en dus niet hoe zwaar deze weegt.

	Juridisch	Instrumenteel	Beleidsmatig	Uitvoering
Literatuur	12	14	2	1
Verkennde interviews	20	7	6	9
Discussiërende interviews	7	5	1	3
Bewoners	3	16	25	15
Corporatie	10	24	4	13
Beheerder	10	22	5	18

Tabel 15-6: Geclassificeerde knelpunten theoretisch kader en empirisch onderzoek

In bovenstaand schema zien we dat de in *de literatuur* beschreven knelpunten voornamelijk instrumentele en juridische knelpunten betreffen. Niet zichtbaar in het schema maar in zekere mate relevant is het feit dat de knelpunten uit de literatuur vrijwel allemaal knelpunten betreffen welke optreden voor de corporatie.

De grondslag van de juridische knelpunten kan uiteraard gevonden worden in de wet- en regelgeving. Deze kan met name de professionals in een lastig parket brengen (zoals de corporatie welke in een spagaat kan komen tussen huurder en VvE, of de verplichting tot aanhouding van een reservefonds).

Dit staat in contrast met hetgeen geconstateerd in *de verkennde en discussiërende interviews* waarin weliswaar voornamelijk juridische knelpunten worden genoemd maar deze niet alleen van toepassing zijn op de verhuurder, maar ook op de huurder (bijvoorbeeld de huurder welke niet bij de beslis kamer kan komen, of huurders welke zich niet serieus genomen voelen en wat zich vervolgens juridisch uit). Daarnaast

---

worden ook de uitvoeringsknelpunten in vergelijking met de literatuur vaak genoemd. Dit betreft veelal (mis)communicatie en onvoldoende kennis van zaken bij uitvoerende partijen binnen de corporatie.

*De bewoners* in de verschillende cases geven op hun beurt weer een totaal ander beeld. Zij reppen vrijwel nooit over juridische problemen en hebben het veelal over de beleidsmatige knelpunten zoals een afkeer van het type invloed dat zij hebben, afkeuring van de methode van huurderbelangen behartiging (slechte communicatie, niet weten wat er speelt op het complex, onhandige vorm van enquêtering) en een belangenverstrengeling bij de beheerder. Het dient overigens vermeld te worden dat in de interviews met bewoners duidelijk werd dat verschillende knelpunten gaandeweg 'te binnen schoten' bij de respondenten. Dit geeft zodoende aan hoe (on)belangrijk die problemen waren voor de bewoners. De bewoners dachten er in eerste instantie immers niet eens aan.

*De corporatie en de beheerder* geven daarentegen, in lijn met wat de literatuur vermeldt, voornamelijk instrumentele knelpunten aan. 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. Opmerkelijk genoeg worden er niet zo veel juridische knelpunten genoemd en wanneer deze worden genoemd zijn zij in lijn met de reeds bekende knelpunten. Kanttekening hierbij is natuurlijk dat, ook al blijken juridische knelpunten niet overwegend uit de case studies (zij worden niet het meest genoemd), dit niet per definitie iets zegt over de weging van dergelijke knelpunten. Uitvoeringsknelpunten worden in tegenstelling tot de literatuur echter wel vaak genoemd door de professionals. 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 Van der Vleuten constateert dat doch gaat daar in het kader van haar scriptie niet verder op in (Van der Vleuten, 2009). 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, enzovoort. 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.

#### **15.4 Beantwoording hoofdvraag**

De insteek van dit rapport is de aanname dat, alvorens met een oplossing te kunnen komen voor gemengde complexen, het belangrijk is om eerst te weten waar het probleem ligt. Zodoende is dit rapport erop gericht de bestuurlijke 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?

Specifiek in gemengde complexen komen in de praktijk voornamelijk instrumentele knelpunten voor en in mindere mate uitvoeringstechnische, beleidsmatige- en ten laatste juridische knelpunten. Daarbij dient vermeld te worden dat de frequentie waarin een bepaald type knelpunt voorkomt sterk afhangt van de actor en tevens niets zegt over de weging daarvan. Slechts in een geval heeft een eigenaar-gebruiker aangegeven dat hij, gezien de ondervonden knelpunten, spijt had van zijn aankoop. In alle andere interviews met bewoners en professionals is aangegeven dat men niet wakker lag van de ervaren knelpunten.

---

In onderstaand schema worden de geclassificeerde bestuurlijke knelpunten welke in dit onderzoek zijn herleid uit het theoretisch onderzoek alsmede het empirisch onderzoek, overzichtelijk weergegeven in een tabel. Hierin zijn zij geordend naar de actor voor wie zij voorkomen en is eveneens de grondslag genoteerd. De positie van het knelpunt in de tabel geeft niets aan over de weging. In de laatste kolom staat een nummer welke verwijst naar de nadere toelichting welke verderop staat geschreven. Hierin wordt ook een kort voorbeeld beschreven om een concreter beeld van het soort knelpunt te verschaffen. In sommige gevallen wordt in deze toelichting verwezen naar een eerder beschreven knelpunt omdat dat knelpunt onder meerdere klassen valt. Ter illustratie: knelpunt nummer 40 (de beheerder welke tegen het uitvoeringstechnische knelpunt van gebrek aan kennis onder kopers loopt) is reeds besproken als instrumenteel knelpunt op nummer 33. Zodoende wordt hiernaartoe verwezen in de toelichting van nummer 40.

Actor	Klasse	Grondslag	Nr	
Huurders & Kopers	Instrumenteel	Machtsongelijkheid grooteigenaar	1	
	Beleidsmatig	Drang naar invloed onder bewoners	2	
		Afkeer van invloed onder bewoners	3	
		Communicatie schijven	4	
		Methode van huurderbelangen behartiging	5	
		Belangenverstrengeling beheerder	6	
Corporatie	Juridisch	Reservefonds	7	
		Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE	8	
		Betrekken van huurders in de VvE	9	
		Servicekosten	10	
		Renovatie & groot onderhoud	11	
		ZAV's	12	
		Overlast	13	
	Instrumenteel	Toepasselijkheid splitsingsreglement	14	
		Toepasselijkheid splitsingsreglement	15	
		ZAV's	16	
		Renovatie & groot onderhoud	17	
		Servicekosten	18	
		Betrekken van huurders in de VvE	19	
		Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE	20	
		Reservefonds	21	
		Direct ontstaan van de VvE	22	
		Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor huurders	23	
		Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor kopers	24	
		Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf	25	
		(Gebrek aan) instrumenten en invloed	26	
	Beleidsmatig	Reservefonds	27	
	Uitvoering	Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf	28	
		Niet bereiken van doelgroep	29	
	Beheerder	Juridisch	ZAV's	30
		Instrumenteel	Kennis gebrek onder huurders	31
			Kennis gebrek bij corporatie	32
Kennis gebrek onder kopers			33	
Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf			34	
Kennis gebrek bij commercieel beheerder			35	
(Gebrek aan) instrumenten en invloed			36	
Uitvoering		(mis)communicatie	37	
		Kennis gebrek onder huurders	38	
		Kennis gebrek bij corporatie	39	
		Kennis gebrek onder kopers	40	

Tabel 15-7: Knelpunten gemengde complexen



---

## 1 - Huurder & Koper - Machtsongelijkheid grooteigenaar

Zoals reeds aangegeven heerst onder particuliere eigenaren het idee dat de corporatie het collectief eigenaar belang achterstelt aan de belangen van de huurders. Daar kunnen zij weinig tot niets tegenin brengen door de machtsongelijkheid tussen de grooteigenaar en de overige eigenaren. Particuliere eigenaren komen vaak niet naar vergaderingen want, zo stellen zij, de corporatie beslist toch alles. 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.

### Voorbeeld

Op het dak van het complex staan GSM-masten. Hier krijgen de eigenaren van het complex een flinke vergoeding voor. Deze inkomsten komen ten goede van de leefbaarheidspot waarover de leefbaarheidcommissie (waarin ook huurder zitten) de beschikking heeft.

De particuliere eigenaren zien graag dat (een deel van) de inkomsten van de GSM-masten ten goede zouden komen van de onderhoudspot, opdat de hoogte van de verplichte VvE bijdrage teruggeschroefd kan worden. De groot eigenaar (corporatie) stemt tegen, waarschijnlijk omdat de corporatie zijn huurders niet tegen de haren in wil strijken (zij zouden in dat geval immers minder te besteden hebben) en onrust wil voorkomen.

## 2 - Huurder & Koper - Drang naar invloed onder bewoners

De drang naar invloed onder bewoners is soms duidelijk aanwezig en betreft niet per definitie een drang naar inspraak in de beslis kamer. Ook een drang naar invloed in de beleidskamer kan worden geconstateerd.

### Voorbeeld

Huurders worden op de hoogte gesteld van de nieuwe huurvoorwaarden waarop zij, indien gewenst, bezwaar kunnen maken. Bewoners zien graag dat in plaats daarvan hun akkoord zou worden gevraagd, en niet een eventueel bezwaar (Bewoners De Kreek, mei 2013) (Bewoners De Kreek, mei 2013) (Bewoners De Kreek, mei 2013) (Bewoners De Kreek, mei 2013) (Bewoners De Kreek, mei 2013) (Bewoners De Kreek, mei 2013) (Bewoners De Kreek, mei 2013) (Bewoners De Kreek, mei 2013) (Bewoners De Kreek, mei 2013) (Bewoners De Kreek, mei 2013).

## 3 - Huurder & Koper - Afkeer van invloed onder bewoners

Niet altijd is het drang naar invloed wat de klok slaat. Ook het tegenovergestelde, een afkeer van invloed, manifesteert zich. Dit komt met name door het complexe bureaucratische systeem en onduidelijke taakverdeling van de verschillende actoren.

### Voorbeeld

Een huurder is niet gediend van het krijgen van een mandaat of andere vorm van meer invloed in de VvE. De huurder wil namelijk helemaal niet behandeld worden als een (pseudo)eigenaar, maar als een serieus te nemen huurder.

## 4 - Huurder & Koper - Communicatie schijven

Door de complexe structuur in gemengde complexen zijn communicatielijnen lang en gaan deze over een veelvoud aan schijven. Transparantie en terugkoppeling is vaak afwezig.

### Voorbeeld

Een huurder constateert een ernstig defect aan de gemeenschappelijke lift. De huurder meldt dit aan de huismeester. De huismeester contacteert hierop de VvE beheerder. De VvE-beheerder neemt contact op de afdeling Service & Onderhoud (S&O) welke inspectie uitvoert. S&O koppelt terug aan de VvE-beheerder. De VvE-beheerder agendeert een vergadering met de eigenaren. De

---

eigenaren nemen een beslissing omtrent het onderhoud aan de lift en koppelen dit terug aan de VvE-beheerder. De VvE-beheerder besteedt het onderhoud uit aan een aannemer. De aannemer informeert de bewoners over de onderhoudswerkzaamheden en voert deze uit. Inmiddels kan er al lange tijd zijn verstreken en heeft de huurder in de tussentijd niets vernomen.

## **5 - Huurder & Koper - Methode van huurderbelangen behartiging**

Onder huurders leeft het idee dat de corporatie beslist en zijn huurders daarover achteraf informeert. Wanneer de corporatie dan toch om een mening vraagt wordt dit niet goed uitgevoerd. De corporatie heeft volgens de huurders geen goed beeld van de zaken welke spelen op het complex.

Onder de mede-eigenaren heerst het idee dat de corporatie het collectief eigenaar belang achterstelt aan de belangen van de huurders.

### Voorbeeld

De corporatie wil groot onderhoud aan de balustrade op de galerij uitvoeren. De corporatie wil dit onderhoud graag zonder vertraging doorvoeren en probeert zodoende op voorhand de verplichte 70% draagvlak te behalen. Omdat ervaring heeft geleerd dat huurders niet meteen reageren op brieven, wordt er een ruime marge aangehouden om de huurders te contacteren zodat deze meerdere malen gecontacteerd kunnen worden. Omdat de uitvoering van het onderhoud wordt geclusterd met ander onderhoud alsmede met onderhoud aan andere complexen, zit er tussen het moment van behalen van het draagvlak en het daadwerkelijke onderhoud enkele jaren. In die periode is een deel van het draagvlak (de bewoners) verhuisd en is het maar de vraag of er daadwerkelijk draagvlak is.

## **6 - Huurder & Koper - Belangenverstrengeling beheerder**

Losstaand van het feit of er daadwerkelijk sprake is van belangenverstrengeling bij de beheerder, wekt deze onder particuliere eigenaren wel die impressie. Men vermoedt dat de beheerder onder een hoedje speelt met de corporatie en niet in dienst van de VvE beheert maar in dienst van de corporatie.

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.

### Voorbeeld

Er moet onderhoud gepleegd worden aan een complex. De particuliere eigenaren willen graag dat het onderhoud wordt gedaan door aannemer Y maar het onderhoud wordt door de beheerder (welke een dochter onderneming is van corporatie X) ingekocht bij corporatie X, welke eveneens groot eigenaar is in het complex.

## **7 – Corporatie – 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.

### Voorbeeld

Een corporatie heeft zijn complex gesplitst maar er is nog niets verkocht. De corporatie heeft daarom nog geen reservefonds gecreëerd want 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 rendeert slecht. 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.

## **8 – Corporatie - Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE**

Veel corporaties hebben vanwege beheersoverwegingen het beleid om altijd ten minste 51% van het eigendom in eigen hand te behouden om (met name) de besluiten over onderhoud en financiën onder controle te hebben.

### Voorbeeld

De corporatie zit met 51% in de VvE. Deze wil de begroting voor de MJOP vaststellen. De corporatie is het niet met deze begroting eens en drukt zijn wil door.

## **9 – Corporatie - 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 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: met de VvE en met de huurders.

## **10 – Corporatie - Servicekosten**

Er zit een verschil tussen het huurrecht en appartementsrecht wat betreft de afrekening en wijziging van de 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 verhurend eigenaar het probleem dat hij nog niet kan voldoen aan artikel 7:259 lid 2 BW26. 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.
- 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.

## **11 – Corporatie - 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:

- 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. Deze vergadering wordt doorgaans eens in het jaar gehouden en dit vertraagd het proces zodoende aanzienlijk.
- In het tweede geval dient aan de 70% norm te worden voldaan. 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.

---

## 12 – Corporatie – Zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's)

Als de verhuurder (bepaalde) wijzigingen aan de buitenzijde contractueel niet heeft 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.

### Voorbeeld

Een huurder hangt een schotelantenne op. Volgens zijn huurovereenkomst mag dat. De VvE heeft echter beslist dat schotelantennes niet mogen worden opgehangen en spreekt de verhuurder daar op aan. Deze zit vervolgens in een spagaat.

## 13 – Corporatie - 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. De huurder kan de verhuurder wanprestatie verwijten ook al is het zijn eigen schuld. De verhuurder zou een procedure moeten starten om de huurovereenkomst te stoppen. De appartementsrechtelijke ontzegging procedure en de huurrechtelijke beëindigingprocedure bestaan dus naast elkaar.

## 14 – Corporatie - Toepasselijkheid splitsingsreglement juridisch

- 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.
- De corporatie komt voor een onoplosbaar probleem te staan als de VvE niet akkoord zou gaan met een verhuring, terwijl de corporatie gezien de woonruimteverdelingregels 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.

## 15 – Corporatie - Toepasselijkheid splitsingsreglement instrumenteel

Heeft de corporatie een verklaring opgesteld waarin de staat dat de regels omtrent gebruik, beheer en onderhoud automatisch op de huurder van toepassing zijn 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.

### Voorbeeld

Een corporatie wil een nieuwe bepaling op al zijn 362 huurders in een complex van toepassing laten zijn, alsmede dezelfde bepaling op de 511 huurders in een tweede complex en verzoekt de kantonrechter zodoende 873 keer te beslissen dat de bepaling ook ten aanzien van de betreffende huurder geldt.

## 16 – Corporatie – Zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's)

Zie bovenstaand knelpunt onder 12 - Corporatie – Zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's)

---

## 17 – Corporatie – Renovatie & groot onderhoud

Zie bovenstaand knelpunt onder 11 – Corporatie - Renovatie en groot onderhoud

## 18 – Corporatie – Servicekosten

Zie bovenstaand knelpunt onder 10 – Corporatie - Servicekosten

## 19 – Corporatie – Betrekken van huurders in de VvE

Zie bovenstaand knelpunt onder 9 – Corporatie - Betrekken van huurders in de VvE

## 20 – Corporatie – Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE

Zie bovenstaand knelpunt onder 8 – Corporatie - Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE

## 21 – Corporatie – Reservefonds

Zie bovenstaand knelpunt onder 7 – Corporatie – Reservefonds

## 22 - Corporatie - 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.

## 23 - Corporatie - Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor huurders

De huurders in de complexen zijn niet op de hoogte over de exacte taakomschrijving van de corporatie in geval van gemengde complexen.

### Voorbeeld

De huurders willen graag camera's ophangen in de lobby. De corporatie geeft aan akkoord te zijn maar te moeten wachten op de uitkomst van de VvE vergadering. De huurder begrijpt dit niet: hij huurt toch niet bij de VvE? Kortom: de huurder begrijpt het concept van de corporatie als mede-eigenaar niet.

## 24 - Corporatie - Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor kopers

De kopers in de complexen zijn niet op de hoogte over de exacte taakomschrijving van de corporatie in geval van gemengde complexen.

### Voorbeeld

Een voormalig huurder welke zijn woning gekocht heeft hoort dat de keuken van zijn hurende burens is vervangen. Hij belt daarop de corporatie om te vragen wanneer de corporatie zijn keuken komt vervangen. De corporatie reageert daarop dat dit uiteraard niet aan de orde is omdat de eigenaar zelf zorg moet dragen voor zijn eigen woning.

## 25 - Corporatie - Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf

De corporatie is niet op de hoogte over de exacte taakomschrijving van de corporatie in geval van gemengde complexen.

### Voorbeeld 1

Een huurder belt met een melding over een defect binnen zijn woning naar de corporatie. Deze verwijst hem door naar de VvE-beheerder want die regelt, in optiek van de corporatie medewerker, het onderhoud aan het complex. Daar wordt de huurder natuurlijk weer teruggestuurd naar de corporatie omdat het een defect binnen de woning betreft en dus onder de verantwoordelijkheid ligt van de corporatie.

---

### Voorbeeld 2

Een corporatie organiseert eens per jaar een jaarmarkt. Dan staan er bij verschillende complexen allemaal luidsprekers met geluid, opname apparatuur, etc. Om die luidsprekers te plaatsen komt er sinds jaar en dag een bedrijf de sleutels ophalen bij de corporatie zodat deze naar het dak van het complex kan om daar de apparatuur te plaatsen. Inmiddels is het complex echter getransformeerd tot een gemengd complex. Een baliemedewerker van de corporatie geeft desalniettemin, zoals vanouds, de sleutels me aan het bedrijf en deze plaatst de luidsprekers.

De corporatie krijgt vervolgens de technische commissie van de desbetreffende VvE over zich heen: de corporatie zou zich nog als verhuurder gedragen en net doen alsof het complex nog van hen is. Het probleem lag natuurlijk in het gebrek aan kennis van de baliemedewerker.

### Voorbeeld 3

Er ligt onbeheerd vuil op de galerij. Wanneer er sprake is van een gemixt gebouw dan is die ruimte van de VvE. Een corporatie kan niet zomaar iets weg gaan halen; dat is de taak van de VvE (of althans; iemand die ze daarvoor hebben aangewezen). Als de corporatie dat toch doet is deze, naast de aansprakelijkheid, iets aan het doen voor de VvE.

## **26 - Corporatie - (Gebrek aan) instrumenten en invloed**

De corporatie voelt zich beperkt in zijn mogelijkheden het beoogde beleid uit te voeren.

### Voorbeeld 1

De corporatie hanteert een systeem van termijnen waarbinnen een verzoek van een huurder moet worden afgehandeld: spoed moet binnen 24 uur, andere zaken binnen 5 dagen of 2 weken. In een gemengd complex heeft de corporatie echter het onderhoud niet meer helemaal zelf in de hand; een huurder belt naar de corporatie, de corporatie naar de beheerder, en de beheerder besteedt het uit. Daarbij heeft de corporatie dus geen directe invloed meer.

### Voorbeeld 2

De vve kan een huishoudelijk reglement afsluiten maar dat is voor een huurder niet bindend. De verhuurder kan dat de huurder niet zomaar opdringen. Het enige dat de verhuurder kan doen is het huurcontract vernieuwen met het nieuwe huishoudelijk reglement.

## **27 - Corporatie – Reservefonds**

Zie bovenstaand knelpunt onder 7 – Corporatie – Reservefonds

## **28 - Corporatie – Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf**

Zie bovenstaand knelpunt onder 25 - Corporatie - Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf

## **29 - Corporatie - Niet bereiken van doelgroep**

De corporatie is niet in staat bepaalde informatie over te brengen naar zijn doelgroep (voornamelijk huurders).

### Voorbeeld

Ondanks herhaaldelijke uitleg, voorlichting en documentatie komt het voor dat huurders de VvE-vergadering gebruiken om allerlei zaken ter discussie te brengen welke niet thuishoren in de VvE-vergadering.

---

### 30 – Beheerder - Zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's)

- Huurders hebben het 'klusrecht' maar de wijzigingen aan het gemeenschappelijke gedeelten 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.
- 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.

### 31 - Beheerder - Kennis gebrek onder huurders

De commercieel beheerder wordt geconfronteerd met de kennis en kunde van de huurder in een gemengd complex welke onvoldoende is.

#### Voorbeeld

Een huurder belt met een reparatieverzoek de commercieel beheerder. De afhandeling daarvan kost tijd doch de huurder begrijpt dit niet. Zodoende stapt de huurder direct naar de voorzitter van de VvE.

### 32 - Beheerder - Kennis gebrek bij corporatie

De corporatie mist essentiële kennis in de exploitatie van een gemengd complex.

#### Voorbeeld

Een corporatie voert onderhoudswerkzaamheden uit aan de gemeenschappelijke delen van het gebouw zonder daarvoor toestemming te hebben van de VvE.

### 33 - Beheerder - Kennis gebrek onder kopers

De kennis en kunde van de particuliere appartementseigenaar van een gemengd complex is onvoldoende.

#### Voorbeeld

Een koper belt de VvE-beheerder met de mededeling dat hij zijn VvE-lidmaatschap graag op wil zeggen. Uiteraard kan dit niet omdat dit onlosmakelijk verbonden is met het bezit van een woning.

### 34 - Beheerder – Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf

Zie bovenstaand knelpunt onder 25 - Corporatie - Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf

### 35 - Beheerder - Kennis gebrek bij commercieel beheerder

De commercieel beheerder is niet op de hoogte over de exacte taakomschrijving van de corporatie in gemengde complexen.

#### Voorbeeld

De VvE sluit een nieuw contract af met een ontstoppingsbedrijf. Op verzoek van de VvE stuurt de commercieel beheerder een brief naar alle huurders om dat mede te delen. Dit stuut direct op veel verzet want huurders is nooit iets gevraagd. De commercieel beheerder had zich niet gerealiseerd dat dit een wijziging aan het servicepakket betrof en er dus 70% draagvlak nodig was.

### 36 - Beheerder - (Gebrek aan) instrumenten en invloed

De beheerder voelt zich beperkt in zijn mogelijkheden om bepaalde zaken in goede banen te leiden.

---

### Voorbeeld

Bewoners hebben vaak te weinig verstand van zaken of geen zin om in het bestuur van de VvE plaats te nemen. Daardoor doet de beheerder het bestuur doch zij hebben niet afdoende mankracht om elke dag op het complex aanwezig te zijn om alles op te merken. Zodoende horen zij vaak pas achteraf wat er speelt en is het veel moeilijker om zaken recht te zetten.

### **37 - Beheerder - (Mis)communicatie**

De (mis)communicatie tussen de verschillende actoren en het gebrek aan terugkoppeling creëert een hoop problemen. Uiteraard ligt dit nauw verwant aan het feit dat de communicatielijnen erg lang zijn en gebrek aan kennis is bij veel actoren.

### Voorbeeld

De VvE-beheerder wordt gebeld door een boze huurder. Dat is in principe niet de bedoeling want deze moet contact opnemen met zijn corporatie of commercieel beheerder. De huurder geeft echter aan al maanden terug meerdere malen met de commercieel beheerder contact opgenomen te hebben omtrent een gebrek aan een gemeenschappelijke zaak. Die melding is duidelijk niet doorgekomen bij de VvE-beheerder want deze weet van niets.

### **38 - Kennis gebrek onder huurders**

Zie bovenstaand knelpunt onder 31 - Beheerder - Kennis gebrek onder huurders

### **39 - Kennis gebrek bij corporatie**

Zie bovenstaand knelpunt onder 32 - Beheerder - Kennis gebrek bij corporatie

### **40 - Kennis gebrek onder kopers**

Zie bovenstaand knelpunt onder 33 - Beheerder - Kennis gebrek onder kopers



---

## 16 Aanbevelingen

Zoals reeds aangegeven aan het begin van dit rapport is dit onderzoek voornamelijk probleembeschrijvend van aard en in minde mate oplossingsgericht. In dit hoofdstuk zal ik aansluitend op de conclusie enkele aanbevelingen geven. De aanbevelingen zijn genummerd naar het knelpunt uit de conclusie waarop zij betrekking zodat de beschrijving van de knelpunten gemakkelijk gekoppeld kan worden aan de daarbij behorende aanbeveling. In paragraaf 4 wordt een bondige samenvatting van de aanbevelingen gegeven ten behoeve van de leesbaarheid.

### 16.1 Huurder & Kopers

#### 1 - Huurder & Koper - Machtsongelijkheid grooteigenaar

Zoals reeds aangegeven wordt in De Kreek naar de particuliere eigenaren het signaal afgegeven dat de corporatie alleen aan zijn eigen belang denkt: de corporatie wil niet in problemen komen met zijn huurders en zodoende worden de belangen van de huurders veel te fanatiek behartigd. De belangen van de overige eigenaren wordt hierdoor ondergesneeuwd en zij kunnen weinig inbrengen.

Veel corporaties hebben vanwege beheeroverwegingen 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). Zie ook knelpunt 8.

Een dergelijk gevoel onder particuliere eigenaren is dus terecht (de grooteigenaar heeft ook meer macht) doch zij staan niet geheel machteloos. Een maatwerk oplossingen zoals deze van kracht is in Amsterdam waarin de grooteigenaar, doorgaans de corporatie, nooit meer stemmen kan hebben dan de gezamenlijke anderen (Van der Vleuten, 8-3-2013) lijkt mij overigens niet de oplossing daar dit de macht van de particuliere eigenaren onevenredig vergroot.

De corporatie moet zich op gaan stellen als mede-eigenaar en niet louter als huurderbelangen vertegenwoordiger. Zaken zoals de verdeelsleutels van de stookkosten en de toewijzing van inkomsten van de GSM masten aan de leefbaarheidpot (zoals deze spelen in De Kreek) dienen objectief beoordeeld te worden met het collectief belang van de eigenaren voorop. Dit zijn immers financiële zaken welke in eerste instantie alle eigenaren aangaan. De huurders pas in tweede instantie.

Kortom: de corporatie moet zich op gaan stellen als mede-eigenaar en niet louter als huurderbelangen vertegenwoordiger

#### 2 - Huurder & Koper - Drang naar invloed onder bewoners

De professionals dienen zich beter te profileren onder de bewoners. Zij zijn momenteel veelal abstracte partijen zonder gezicht. Daardoor ontstaat er een drempel om te gaan participeren. Immers is het niet heel aantrekkelijk om samen te gaan werken met een abstracte partij. De mogelijkheid om samen te werken met alleen de overige bewoners is niet genoeg. Zeker onder huurders heerst het gevoel dat zij toch niets te zeggen hebben, en ook eigenaren voelen zich machteloos met een groot eigenaar aan tafel.

Uit de interviews met de bewoners is duidelijk geworden dat bewoners ten hoogste leven en denken op complexmatig niveau. Zij zien het grotere geheel niet (of willen deze niet zien). Bewoners hechten er waarde aan met een persoon te praten in plaats van met een abstracte en grotesk aanvoelende organisatie waarin zij, elke keer als zij bellen, niet herkend worden ondanks het feit dat zij al talloze jaren bij dezelfde corporatie huren. Hulsbergen van WonenCentraal

---

(Hulsbergen, 15-4-2013) geeft dit ook aan: de bewoners van de Venusstraat bellen altijd haar. Ook wanneer zij eigenlijk de centrale meldpunt voor klachten moeten bellen o.i.d. Hulsbergen is een vertrouwd persoon. Net zoals de voorzitter van de VvE dat is op de Nieuwe Damlaan.

Wanneer bewoners het gevoel hebben dat er naar hen geluisterd wordt en zij samen mogen werken aan hun eigen complex, zij aan zij met een machtige partij zoals de corporatie, geeft dat een gevoel van hoop en trots. Om de betrokkenheid van bewoners te verbeteren dan wel het gevoel van machteloosheid onder de bewoners weg te nemen, zou de menselijke maat terug moeten komen en de communicatie dienen te verbeteren. Dit geldt met name voor de grotere corporaties. Bewoners gaven aan dat zij kleine lokale partijen fijner vinden werken omdat zij weten wat er speelt. Zij kennen de buurt, het complex, de mensen. Een dergelijke visie wordt ook beschreven door Doug Conant, voormalig CEO van de Campbell Soup Company (Harvard Business Review, 2012; Hendrikse, 2012). Zijn visie op vergroting van betrokkenheid (welke overigens niet is gericht op bewoners maar op werknemers van zijn eigen bedrijf) neemt als uitgangspunt de menselijke maat en duidelijke communicatie. Mensen kunnen immers geen gedachten lezen. Een corporatie zal dus duidelijk moeten vertellen (dus niet via een automatisch gegenereerde brief) wat hij denkt en hoe hij een en ander aan wilt gaan pakken. Door een verklaring uit te geven is dat voor iedereen duidelijk. Uiteraard kan de corporatie op die verklaring afgerekend worden dus moet de corporatie die verklaring wel waar gaan maken.

Dit is dus van toepassing op elke boodschap die de corporatie uit wil dragen. Is dat de boodschap dat bewoners het voor het zeggen hebben? Dan moet dat duidelijk gemaakt worden en ook de grondslag daarachter. Daardoor hoeft men ook niet te vrezen dat de bewoners het idee hebben dat de corporatie zijn handen van het complex afhaalt en alleen maar wil verkopen. Want zelfs al hebben bewoners dat idee (zie de Nieuwe Damlaan) dan kunnen zij daar best vrede mee hebben zolang de grondslag daarachter duidelijk is. Schijnheiligheid daarentegen wordt niet getolereerd met als gevolg dat bewoners hun hakken in het zand zouden kunnen gaan zetten. Dan is de participatie uiteraard ver te zoeken.

Naast het gebrek aan duidelijkheid over de corporatie hebben we ook gezien dat er onduidelijkheid heerst over de rol van de commercieel beheerder Actys op de Nieuwe Damlaan. In wezen vertolkt Actys de rol van de verhurend corporatie en is bovenstaande aanbeveling dus ook van toepassing op Actys. Zorg voor een menselijke maat, één gezicht, één aanspreekpunt, duidelijkheid.

Kortom: de professionals dienen zich beter te profileren. Bewoners hechten er waarde aan met een vaste contactpersoon te spreken. De menselijke maat moet terugkomen en de communicatie moet duidelijker.

### **3 - Huurder & Koper - Afkeer van invloed onder bewoners**

Zie bovenstaande aanbeveling onder 2 - Huurder & Koper - Drang naar invloed onder bewoners.

### **4 - Huurder & Koper - Communicatie schijven**

Het vele aantal schijven is bureaucratisch doch ten behoeve van de transparantie en om belangenverstrengeling tegen te gaan is het raadzaam deze schijven intact te houden. In lijn met eerder genoemde aanbeveling kan een vast aanspreekpunt per complex uitkomst bieden om de onduidelijkheid weg te nemen over wie te bellen. Deze persoon dient natuurlijk wel goed op de hoogte te zijn van alle ontwikkelingen en de eigenaardigheden van een gemengd complex.

Kortom: Ten behoeve van de transparantie en om belangenverstrengeling tegen te gaan moeten de (vele) communicatieschijven blijven bestaan.

---

## 5 - Huurder & Koper - Methode van huurderbelangen behartiging

De methode van huurderbelangen behartiging staat vooral ter discussie in De Kreek. Woonbron probeert de stem van zijn huurders naar voren te brengen. Onder de gesproken bewoners komt die visie van de corporatie echter niet tot uiting. De corporatie beslist en informeert zijn huurders daar achteraf over, is het idee. Wanneer de corporatie dan toch om een mening vraagt wordt dit slecht uitgevoerd (een enquête enkele jaren voordat er daadwerkelijk onderhoud wordt gepleegd. Dit fenomeen zien we ook terug in de literatuur (Woonbond, 2013)). Zie hiervoor ook hoofdstuk 3.4.) en ideeën in de ideeënbus worden niet serieus genomen. Indien de corporatie van mening is dat de bewoners het voor het zeggen hebben, moet dit prominenter uitgedragen gaan worden. Daarnaast dient er feedback te komen op klachten, meldingen, ideeën, en dergelijke. De communicatie is vaak eenzijdig met onbegrip en irritatie als gevolg.

Naar de particuliere eigenaren wordt het signaal afgegeven dat de corporatie alleen aan zijn eigen belang denkt: de corporatie wil niet in problemen komen met zijn huurders en zodoende worden de belangen van de huurders veel te fanatiek behartigd. Het belang van de corporatie als eigenaar komt niet naar voren. De corporatie moet zich zodoende op gaan stellen als mede-eigenaar en niet louter als huurderbelangen vertegenwoordiger. Zaken als de verdeelsleutels van de stookkosten en de toewijzing van inkomsten van de GSM masten aan de leefbaarheidpot dienen objectief beoordeeld te worden met het collectief belang van de eigenaren voorop. Dit zijn immers financiële zaken welke eigenlijk alleen de eigenaren aangaan.

Kortom: de insteek van de corporatie moet prominenter uitgedragen worden en er dient feedback te komen op klachten, meldingen, ideeën, en dergelijke.

In de VvE moet de corporatie zich ten eerste opstellen als mede-eigenaar.

## 6 - Huurder & Koper - Belangenverstrengeling beheerder

De beheerder welke zich niet in dienst van de VvE opstelt maar in dienst van de corporatie is natuurlijk een ernstige zaak. Dit kan deels veroorzaakt worden door het imago van Triant (dochter van Woonbron) doch dit imago wordt natuurlijk verder gevoed door onder andere het technisch beheer in te kopen bij Service & Onderhoud van Woonbron. Indien Triant pretendeert een onafhankelijke partij te zijn is een kantoorlocatie op dezelfde verdieping als Woonbron en inkopen van diensten bij elkaar natuurlijk een dubieuze zet.

Kortom: de rol van de beheerder moet duidelijk zijn voor alle partijen (dus ook voor de beheerder zelf) en deze moet erop letten dat hij niet per ongeluk het amateurisme van de bewoners misbruikt.

## 16.2 Corporatie

### 7 – Corporatie – Reservefonds

Ieder complex is uniek en zodoende is het hanteren van een standaard minimum reservefonds onmogelijk vast te stellen. Dat betekent uiteraard niet dat er zodoende geen reservefonds aangehouden hoeft te worden. Van de corporatie mag verwacht worden dat deze professioneel genoeg is om een juiste hoogte van het reservefonds vast te stellen en zich daar, net als alle andere eigenaren, aan te houden. Dat dit impliceert dat de corporatie minder vermogen liquid heeft is daar een logische en aanvaardbare consequentie van.

Kortom: ook de corporatie moet fysiek meebetalen aan een realistisch reservefonds.

### 8 – Corporatie - Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE

Uit het modelreglement 2006 blijkt dat een meerderheid van 51% onvoldoende is bij besluiten waar een gekwalificeerde meerderheid of unanimititeit van stemmen noodzakelijk 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 dus, gezien de jurisprudentie, niet vast dat de corporatie haar wil kan doordrukken. Daar valt tegenin te brengen dat het feit dat een eigenaar een hoog percentage van de stemmen uit kan brengen en ook uitbrengt, op zichzelf onvoldoende is om te concluderen tot strijd met de statuten of met de eisen van redelijkheid en billijkheid (Van der Vleuten, 2009).

Kortom: er mag gestemd worden om elk voorkomend belang te dienen, maar het hangt af van de aard van het besluit en de belangenafweging daarbij of er sprake is van misbruik van het grote stemrecht.

## **9 – Corporatie - Betrekken van huurders in de VvE**

Voor grote beslissingen is de huidige beslismethode wellicht omslachtig doch transparant. In wezen is de situatie identiek aan een ongemengd huurcomplex, zij het dat er nu meerdere eigenaren zijn welke mee mogen/moeten beslissen.

Het moge duidelijk zijn dat deze beslismethode echter erg onpraktisch is wanneer het kleinere beslissingen betreft. Denk hierbij aan de plaatsing van een bankje in de hal of het aanstellen van een nieuwe glazenwasser. Zoals ook van der Vleuten concludeert, zouden een aantal zaken binnen splitsingsreglementen en huurovereenkomsten beter op elkaar afgestemd kunnen worden zodat er minder tegenstrijdigheden zijn. Met name zaken als schoonmaken en huishoudelijke reglementen moeten makkelijk aangepast kunnen worden en uitgangspunt hierbij moet zijn de zaken vooral niet ingewikkelder te maken dan ze zijn.

Kortom: het moet juridisch mogelijk worden om kleine dingen gemakkelijk aan te kunnen passen zonder door een bureaucratische molen te hoeven gaan.

## **12 - Corporatie – Zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's)**

De essentie van dit knelpunt ligt uiteraard in de afstemming tussen het huur- en appartementsrecht. Anticiperen op deze zaken is de remedie. In dit geval betekent dat dat de verhuurder wijzigingen aan de buitenzijde contractueel moet hebben uitgesloten, zoals dat ook is afgesproken in het splitsingsreglement.

## **13 – Corporatie - Overlast**

Zoals besproken met Van der Vleuten (Van der Vleuten, 8-3-2013), is het wenselijk dat de verhuurder zich kan voegen in de procedure van de VvE opdat het gebruiksrecht en de huurovereenkomst tezamen worden aangevochten.

## **15 – Corporatie - Toepasselijkheid splitsingsreglement instrumenteel**

Indien in de ondertekende verklaring verwezen wordt naar artikel 25 lid 3 van het MR 2006 is dit knelpunt ondervangen (Van der Vleuten, 2009).

## **16 – Corporatie – Zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's)**

Zie bovenstaande aanbeveling onder 12 - Corporatie – Zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's)

## **19 – Corporatie – Betrekken van huurders in de VvE**

Zie bovenstaande aanbeveling onder 9 – Corporatie - Betrekken van huurders in de VvE

## **20 – Corporatie – Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE**

Zie bovenstaande aanbeveling onder 8 – Corporatie - Groot eigenaar met veel stemmen in de VvE

## **21 – Corporatie – Reservefonds**

Zie bovenstaande aanbeveling onder 7 – Corporatie – Reservefonds

---

### **23 - Corporatie - Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor huurders**

Het blijven informeren van de bewoners lijkt de enige oplossing. Woonbron heeft aangegeven dat het na een aantal jaar door begint te dringen bij de bewoners (Van Oorschot, 20-4-2013). Een eenvoudiger communicatie structuur en duidelijke omschrijving van de verschillende actoren kunnen hier bij van pas komen. Dit neemt niet weg dat er een natuurlijk verloop is in gemengde complexen en er dus altijd weer nieuwe bewoners bijkomen welke het systeem niet goed begrijpen.

### **24 - Corporatie - Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor kopers**

Zie bovenstaande aanbeveling onder 23 - Corporatie Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor huurders

### **25 - Corporatie - Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf**

De onduidelijke taakomschrijving voor de corporatie zelf is een vervelend knelpunt omdat dit onduidelijkheid, bureaucratie en irritatie bij de andere actoren in de hand werkt. Immers komt het voor dat de corporatie huurders van het kastje naar de muur stuurt of zelfs zonder toestemming veranderingen aanbrengt in complexen omdat zij zelf niet goed op de hoogte zijn over gemengde complexen.

Gemengde complexen zijn voor corporaties natuurlijk nog redelijk nieuw maar men moet erop toezien dat alle werknemers zo goed als mogelijk op de hoogte zijn van de stand van zaken of bewust zijn van hun kennis gebrek en zodoende een bewoner van een gemengd complex doorverwijzen naar een collega. Het aanstellen van een vaste contactpersoon per complex kan hierin helpen. Het blijkt ook dat bewoners van natura de neiging hebben om een voor hen bekende vaste persoon te contacteren (Hulsbergen, 15-4-2013), zodoende zal dit vanuit de bewoners op weinig tot geen verzet stuiten.

De onduidelijke taakomschrijving uit zich eveneens in de dubbele pet die de corporatie op heeft. De medewerker van de corporatie welke aan tafel zit bij de VvE vergadering blijkt geen duidelijke beeld te hebben over hoe te handelen met de dubbele pet en welk van de belangen van de corporatie prevaleert. Meerdere afgevaardigden van de corporatie sturen naar een dergelijke vergadering waarin iedere afgevaardigde de belangen van een andere pet behartigt lijkt geen oplossing; het zou resulteren in een hachelijk toneelspel (Hulsbergen, 15-4-2013; Mullié, 10-4-2013). Een duidelijke visie en goed voorbereid naar een vergadering komen is hierin wel een oplossing. Wanneer de corporatie kleur bekent en ergens voor gaat staan is het ook voor de medewerker duidelijk welke belangen er voorop staan. Wanneer deze zich goed voorbereid op de vergadering en van te voren het standpunt van de corporatie voor zichzelf vaststelt, wordt een vertwijfeld voorkomen (zie ook het interview met Coric (28-1-2013)) tijdens de vergadering voorkomen.

Kortom: de corporatie moet erop toezien dat alle werknemers welke in contact kunnen komen met gemengde complexen op de hoogte zijn van de eigenaardigheden van deze complexen. Daarnaast moeten werknemers met duidelijke richtlijnen de VvE vergadering ingaan.

### **26 - Corporatie - (Gebrek aan) instrumenten en invloed**

Het (gebrek aan) instrumenten en invloed dat de corporatie te kennen geeft heeft zijn grondslag met name in de 70% norm. Deze is lastig te behalen en kost een hoop tijd (Hulsbergen, 15-4-2013; Lammers, 26-3-2013; Looymans, 15-4-2013; Van Notten, 7-6-2012). Adequate maatregelen kunnen deze problemen echter vermijden zoals ook aangegeven door Van Warmerdam en Van den Boogaard (Van den Boogaard, 17-4-2013; Van Warmerdam, 29-3-2013). Indien wordt afgesproken met de beheerder dat deze tijdig te kennen geeft wanneer er 70% behaald moet worden, dan heeft de corporatie daar in principe tijd genoeg voor zonder vertraging

---

te veroorzaken (dit wil overigens niet altijd vlekkeloos verlopen, zie ook het interview met Hulsbergen (15-4-2013)). Uiteraard zijn de zaken waarvoor 70% draagvlak vereist is over het algemeen genomen gewoon beschreven in het MJOP en kan de corporatie daar dus prima op anticiperen.

Het behalen van de 70% kan op verschillende manieren. Het is nog onduidelijk in hoeverre de Woonbron methode rechtsgeldig is (Van Notten, 7-6-2012). Een goed alternatief kan wellicht gevonden worden in de methode zoals aangedragen door Lammers (Lammers, 26-3-2013). Hij stelt dat de Woonbron methode in principe goed is omdat getracht wordt om huurders en kopers dichter bij elkaar te brengen. Echter, wanneer er niemand op komt dagen op de vergadering is het nutteloos en is het geen representatieve stem vanuit de huurders. Ook al wordt de 70% norm wellicht gehaald omdat iedereen mee kan praten. Zodoende is het wellicht een idee om over te gaan naar een papieren versie waarin bijvoorbeeld 3 opties uiteengezet worden. De eerste optie is de huidige situatie en de overige twee een variatie daarop. In de papieren versie wordt dan simpelweg gevraagd wat de voorkeur van de huurder is. De corporatie brengt de stem van de huurder dan 1 op 1 over in de vergadering. Indien de huurder niet kiest, dan stemt de corporatie blanco in de vergadering en drukt zodoende zijn wil niet door.

Lammers verwacht dat, indien er bezwaar wordt gemaakt door een huurder tegen het voorstel omdat er niet 70% behaald is, dat de corporatie sterk staat in een eventuele rechtszaak omdat de 70% norm is gebaseerd op een grooteigenaar die iets wil forceren. In dat geval moet een goed voorstel inderdaad 70% draagvlak hebben. Echter, hier komen voorstellen van alle eigenaren aan bod en iedereen mag erover stemmen. Dan is dat, in de optiek van Lammers, een goed voorstel als de corporatie 1 op 1 de stemmen vertegenwoordigt.

Er valt ook een en ander op te merken aan de methode van besluitvorming. In de VvE is het heel duidelijk wat er gebeurt: de eigenaren besluiten. Maar vervolgens zit de corporatie met de huurders. De huurders bescherming lijkt ook te ver doorgeslagen. De vve kan een huishoudelijk reglement afsluiten maar dat is voor een huurder niet bindend. De verhuurder kan dat de huurder ook niet zomaar opdringen. Het enige dat de verhuurder kan doen is het huurcontract vernieuwen met het nieuwe huishoudelijk reglement. Een oplossing hiervoor zou kunnen zijn: zorgen dat 70% van de bewoners het eens moet zijn met een nieuw huishoudelijk reglement in plaats van 70% van de huurders.

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 is dus een duidelijk knelpunt welke juridisch aangepakt zou moeten worden. Een methode hiervoor zou kunnen zijn om in elk splitsingsreglement standaard vast te leggen dat huurders toegang hebben tot de vergadering. Daarnaast moet in de huurwet opgenomen worden dat, indien het een gemengd complex betreft en er meer dan 50% verkocht is, de 70% norm niet meer van toepassing is. In dat geval gaat de beslissingsbevoegdheid naar de meerderheidsstem in de VvE mits de huurders de gelegenheid hebben gehad om over de onderwerpen te stemmen welke hen aangaan.

Kortom: anticipatie op de wetgeving voorkomt een hoop problemen. Daarnaast is een verandering van de huidige wetgeving een pre. Denk hierbij aan een draagvlak onder 70% van de bewoners en/of afschaffing van de 70% norm indien er 50% van de woningen is verkocht)

## **27 - Corporatie – Reservefonds**

Zie bovenstaande aanbeveling onder 7 – Corporatie – Reservefonds

## **28 - Corporatie – Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf**

Zie bovenstaande aanbeveling onder 25 – Corporatie - Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf.



---

## **29 - Corporatie - Niet bereiken van doelgroep**

Het uitvoeringstechnische probleem waarin de corporatie zijn doelgroep niet bereikt hangt wederom nauw samen met de communicatie. Ondanks het herhaaldelijk uitleggen blijven bewoners het soms niet snappen (Coric, 28-1-2013). Dit geldt zowel voor huurders als kopers. Daarnaast hoort men soms alleen wat men horen wil. Wellicht geldt ook voor het kopen van een woning het spreekwoord 'liefde maakt blind' en zijn potentieel kopers voornamelijk bezig met het eventueel financieel voordeel en niet met alle andere aspecten van een koopwoning. Het aanbieden van woningen met een flinke korting is hier natuurlijk een incubator van en brengt het eigenwoning bezig in bereik van mensen welke er anders nooit over nagedacht zouden hebben. Ook hier geldt: goede voorlichting. Uiteraard zijn hier grenzen aan en ligt er ook een verantwoordelijkheid bij de toekomstige bewoner zelf.

### **16.3 Beheerder**

#### **31 - Beheerder - Kennis gebrek onder huurders**

Het kennis gebrek onder huurder dat de commercieel beheerder ondervind is hetzelfde kennis gebrek dat de corporatie tegenkomt. In geval van de commercieel beheerder is de remedie daartegen identiek: goede voorlichting, anticiperen op het gebrek aan kennis en het aanstellen van een vast aanspreekpunt voor bewoners.

Voor de VvE-beheerder is deze kwestie in veel mindere mate aan de orde daar hij in principe niet te maken heeft met huurders, de situatie waarin huurders stemrecht hebben op de vergadering daar gelaten. In dat laatste geval is het overigens bekend dat huurders de vergadering gebruiken als discussie forum (Bewoners De Kreek, mei 2013; Coric, 28-1-2013; Hulsbergen, 15-4-2013; Looymans, 15-4-2013; Van Oorschot, 20-4-2013).

#### **32 - Beheerder - Kennis gebrek bij corporatie**

Zie bovenstaande aanbeveling onder 25 – Corporatie - Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf.

#### **33 - Beheerder - Kennis gebrek onder kopers**

Zoals vermeld is er ook een hoop gebrek aan kennis onder de kopers te constateren (Coric, 28-1-2013; Looymans, 15-4-2013; Van Oorschot, 20-4-2013; Verbokkem, 13-5-2013). Men hoort soms alleen wat men horen wil. Wellicht geldt ook voor het kopen van een woning het spreekwoord 'liefde maakt blind' en zijn potentieel kopers voornamelijk bezig met het eventueel financieel voordeel en niet met alle andere aspecten van een koopwoning. Het aanbieden van woningen met een flinke korting is hier natuurlijk een incubator van en brengt het eigenwoning bezig in bereik van mensen welke er anders nooit over nagedacht zouden hebben. Ook hier geldt: goede voorlichting. Uiteraard zijn hier grenzen aan en ligt er ook een verantwoordelijkheid bij de toekomstige bewoner zelf.

#### **34 - Beheerder – Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf**

Zie bovenstaande aanbeveling onder 25 – Corporatie - Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf.

#### **35 - Beheerder - Kennis gebrek bij commercieel beheerder**

Zie bovenstaande aanbeveling onder 25 – Corporatie - Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf.

#### **36 - Beheerder - (Gebrek aan) instrumenten en invloed**

Bewoners hebben vaak te weinig verstand van zaken of geen zin om in het bestuur van de VvE plaats te nemen. Daardoor doet de beheerder het bestuur doch zij hebben niet afdoende mankracht

---

om elke dagen op het complex aanwezig te zijn om alles op te merken. Zodoende horen zij vaak pas achteraf wat er speelt. Een werknemer iedere dag aanwezig laten zijn op het complex is niet haalbaar. Een actieve groep eigenaren is in principe de oplossing bij uitstek. Bij het uitblijven van participatie van de eigenaren is het aanstellen van een conciërge (mits goedgekeurd door de bewoners) een oplossing.

In sommige gevallen is het software systeem van de beheerder niet ingericht op het toevoegen van huurders i.v.m. huurders inspraak in de VvE. De oplossing daarvoor is natuurlijk het aanschaffen van goede software. Na verloop van tijd zal dit vanzelf gebeuren omdat gemengde complexen een steeds gangbaarder fenomeen aan het worden zijn.

### **37 - Beheerder - (Mis)communicatie**

De miscommunicatie valt te wijten aan het gebrek aan kennis bij de overige actoren over de rolomschrijving en taakverdeling van de verschillende actoren. Onder andere het ontbreken van terugkoppeling over klachten en dergelijke is natuurlijk een heikel punt omdat bewoners hier nadeel aan ondervinden. De miscommunicatie wordt uiteraard in de hand gewerkt door het aantal actoren en (bureaucratische) lange communicatielijnen. Deze zijn echter nodig om belangenverstrengeling tegen te gaan (Van Notten, 7-6-2012; Van Warmerdam, 29-3-2013). Wederom een duidelijke taakomschrijving van de verschillende actoren kan een hoop soelaas bieden, alsmede het aanstellen van een centraal aanspreekpunt welke de communicatie tussen de verschillende actoren in goede banen leidt.

### **38 – Beheerder - Kennis gebrek onder huurders**

Zie bovenstaande aanbeveling onder 31 - Beheerder - Kennis gebrek onder huurders

### **39 – Beheerder - Kennis gebrek bij corporatie**

Zie bovenstaande aanbeveling onder 25 – Corporatie - Onduidelijke taakomschrijving van corporatie voor corporatie zelf.

### **40 – Beheerder - Kennis gebrek onder kopers**

Zie bovenstaande aanbeveling onder 33 - Beheerder - Kennis gebrek onder kopers

## **16.4 Samenvatting aanbevelingen**

### **Algemeen bestuurlijke context**

- De 70% norm moet worden veranderd naar 70% van bewoners i.p.v. huurders.
- De 70% norm afschaffen indien meer dan 50% van de woningen is verkocht en huurders de gelegenheid hebben te stemmen over de zaken die hen aangaan.
- Huurders moeten geen of volledig toegang krijgen tot de VvE vergadering. Tussenvormen zijn lastig en onaantrekkelijk. Een modelreglement hierop is overigens gewenst.
- Corporaties dienen in geval van onduidelijkheid vaker een procedure te starten. Op deze manier komt er meer jurisprudentie beschikbaar wat duidelijkheid verschaft.
- Het huur- en appartementsrecht dienen beter op elkaar afgestemd te worden. Een modelreglement welke speciaal voorziet in gemengde complexen is hierin een grote stap voorwaarts.



---

## Lokaal beleidsnetwerk

### Huurder & Koper

- Bewoners dienen zichzelf beter in te lezen. Dit geldt met name voor (aanstaand) kopers. Enkele vragen welke bewoners zich zouden kunnen stellen zijn:
  - Wat is een woningcorporatie?
  - Hoe werkt een gemengd complex?
  - Wat is een VvE en wat doet deze?
  - Wat is een VvE beheerder?
  - Welke rechten en plichten heb ik als huurder/koper?
  - Wat is het verschil/de overeenkomst tussen een huurder en koper?
  - Hoe staat het met het onderhoud in het complex en de MJOP?

Een informatievoorziening zoals bijvoorbeeld het boekje 'Huurders tussen Kopers' (Van de Rotte, 2011), verzorgd door de Nederlandse Woonbond, levert hiervoor in eenvoudige taal prima informatie.

- Een tweede aanbeveling voor de bewoners is redelijk straight-forward: ga de dialoog aan. Dit kan zowel geïnterpreteerd worden als een praatje met de buurman als een gezamenlijk gesprek met de corporatie. Het is in de case studies namelijk duidelijk geworden dat de communicatie tussen actoren hapert en zij snel misvattingen hebben over elkaar.

### Corporatie

- Om de betrokkenheid van bewoners te verbeteren dan wel het gevoel van machteloosheid onder de bewoners weg te nemen, zou de menselijke maat terug moeten komen en de communicatie dienen te verbeteren (duidelijkheid!) tussen professional en bewoner. Het is duidelijk dat het helpt wanneer een corporatie meteen reageert en ook terugkoppelt. Daardoor voelt een huurder zich serieus genomen en gaat hij eerder participeren.
- 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.
- Participatie onder bewoners ontstaat vanzelf indien daar behoefte aan is. Passief faciliteren is afdoende.
- De professionals dienen zich daarnaast beter te profileren onder de bewoners. Zij zijn momenteel veelal abstracte partijen zonder gezicht. Daardoor ontstaat er onder bewoners een drempel om te gaan participeren in het gemengd complex want bewoners hechten er waarde aan met een persoon te praten in plaats van met een abstracte en grotesk aanvoelende organisatie waarin zij, elke keer als zij bellen, niet herkend worden ondanks het feit dat zij al talloze jaren bij dezelfde corporatie huren.
- Ten behoeve van de transparantie en om belangenverstremming tegen te gaan is het raadzaam de communicatie schijven intact te houden, hoe omslachtig deze af en toe ook zijn. Wel kan het helpen om een eenvoudige organisatie structuur te hanteren (zie bijvoorbeeld de structuur van het WIF) en een vast aanspreekpunt aan te stellen voor de huurders per complex voor alle zaken.
- Stel als mede eigenaar het collectief belang van de eigenaren voorop in de vergadering. Op de tweede plaats de belangen van de huurder. Dit betekent uiteraard niet dat de belangen van de huurder niet beschermd moeten worden doch huurders genieten in het Nederlands recht reeds afdoende bescherming om zich te wapenen tegen onredelijke besluiten.
- Huurders moeten blijvend geïnformeerd worden. De verwachting is dat dit na verloop van tijd afneemt (gemengde complexen worden 'normaal') doch het verloop van bewoners blijft en kennis zakt weg.
- De technologische vooruitgang is niet altijd gewenst. Veelal oudere bewoners hebben geen toegang tot een printer, scanner of kopieer apparaat. Laat staan een computer en internet. Behoud zodoende de 'ouderwetse' papieren berichtgeving en enquêteering.

- 
- Alle werknemers welke in contact kunnen komen met gemengde complexen dienen op de hoogte te zijn van de eigenaardigheden hiervan en deze complexen herkennen zodat zij, indien nodig, hulp in kunnen schakelen van een collega.

#### Beheerder

- De rol en plaats van de beheerder moet duidelijk zijn voor alle partijen. Een duidelijk afwijkende naam van een moedercorporatie geniet de voorkeur.
- De beheerder moet erop letten dat hij niet per ongeluk het amateurisme van de bewoners misbruikt.
- Zorg voor een duidelijk doel in de vergaderingen en houd de participanten kort. Wanneer de vergaderingen amateuristisch wordt, daalt de participatie sterk.

---

## I7 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 opleveren. 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 huurdersorganisaties 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 bestuurlijke 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 in termen van oplossingen gaan denken 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 momenteel bekende knelpunten zijn voornamelijk juridisch en instrumenteel van aard. Dat is in zekere zin ook logisch omdat dit theoretische problemen zijn; problemen welke te identificeren zijn door bijvoorbeeld het huur- en appartementsrecht naast elkaar te leggen en te vergelijken. Of deze problemen in de praktijk daadwerkelijk voorkomen is een tweede. Maar in de hedendaagse samenleving zijn vele voorbeelden te vinden van zaken welke in theorie werken doch in de praktijk mis gaan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het verkeer: 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 overschreden met alle gevolgen van dien.

Alvorens daarvoor 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. Aan de hand van die gegevens kan vervolgens gekeken worden naar oplossing: 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). Eenzelfde principe is van toepassing geweest in 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 discussiërende 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 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 zijn verschillende discussiërende expert interviews afgenomen. In deze interviews is de tot dan toe opgedane kennis kort besproken met professionals uit de praktijk en zijn korte stellingen naar voren gebracht om 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 welke voorkomen 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. Het is overigens oorspronkelijk niet de opzet geweest om case studies uit te voeren maar, toen de gedachte rees dat er tussen de theoretische problemen en de problemen uit de praktijk een verschil zou kunnen zitten, is er al snel met overtuiging gekozen voor deze aanpak van onderzoek. Aangezien bij aanvang van het empirisch onderzoek de knelpunten uit de praktijk onbekend waren en ook de context en grondslag achter de knelpunten van belang was, bleek namelijk al snel dat een kwantitatief onderzoek (enquête en dergelijke) niet het beste resultaat zouden kunnen leveren. Gezien de lage participatie van bewoners in allerhande zaken rondom de complexen zou, achteraf gezien, de respons overigens zo mogelijk nog lager zijn dan waar al van werd uit gegaan in een pessimistische prognose. Daarmee zouden de conclusies van een enquête meteen weinig betekenis meer hebben gehad. 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:

- 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. Het gebruiken van het eigen netwerk en het netwerk van mentoren is zodoende goed middel.
- Het aantal vragen voor de bewoners is 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, 3 en 4 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 aankondigingbrief 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 aankondigingbrief 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 gepensioneerden.
- 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.

Daarnaast is een erg fijne ontwikkeling het feit dat, nog ten tijde van het schrijven van dit rapport, er reeds kort overleg geweest is met WonenCentraal m.b.t. een geconstateerd knelpunt in de Venusstraat: het feit dat huurders niet van alle toegangsdeuren gebruik kunnen maken. De oplossing voor het probleem op de Venusstraat lag natuurlijk erg voor de hand, namelijk er voor zorgen dat alle bewoners alle toegangsdeuren kunnen gebruiken. In het overleg met WonenCentraal heeft de corporatie toegezegd deze verandering z.s.m. door te zullen voeren. Het was voor de corporatie zelf overigens onduidelijk waarom er ooit is besloten bewoners een beperkte toegang te verschaffen. Enfin, het is fijn te weten dat het onderzoek in ieder geval het leven van enkele bewoners op de Venusstraat heeft kunnen verbeteren. Zoals ik al zei: gemengde complexen leven.

### **Vervolg onderzoek**

- Uiteraard kan het empirisch onderdeel van dit onderzoek herhaald worden om de significantie van de bevindingen te toetsen. Dit kan ofwel door het empirisch onderzoek exact te herhalen (case studies) of door de bevindingen mee te nemen in een kwantitatief onderzoek op grote schaal.
- Nu de knelpunten eenmaal in kaart gebracht zijn, is het interessant om in een vervolgstudie te onderzoeken of er een verschil optreedt in het type knelpunten wanneer de specifieke eigenschappen van het gemengde complex verschillen. Bijvoorbeeld wanneer het complex recentelijk is gebouwd of dat deze reeds 40 jaar oud is.
- De case studies zijn met name uitgevoerd in de regio Haaglanden (Rotterdam en Alphen a/d Rijn). Het is niet ondenkbaar dat in bijvoorbeeld het noorden van het land (regio Groningen) wellicht een ander type knelpunten aan de orde zou kunnen komen.
- In de aanbevelingen worden oplossingsrichtingen aangedragen doch geen concreet wetenschappelijk onderbouwde oplossingen. Vervolgonderzoek zou dit rapport als uitgangspunt kunnen nemen en de aangedragen oplossingen uit kunnen werken / toetsen in de praktijk.

---

## Literatuur & bronnen

- A.H. Korthals. (1998). *Wet op het Overleg Huurder Verhuurder*.
- AEDES. (2013). Verkregen op 6 januari, 2013, van <http://www.aedes.nl/content/elementen/feiten-en-cijfers.xml>
- Aedesnet. (2012). Nogmaals: kooprecht voor huurders. Verkregen op 23-4-2012, van <http://www.aedesnet.nl/communities/groups/corporatie-forum/forum/p/3573/6604.aspx>
- Agentschap NL, M. v. E. Z. (2013). TFC-constructie: Wooninvesteringsfonds (WIF). Verkregen op 11-4-2013, 2013, van <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).
- Bewoners De Kreek. (mei 2013). *Interviews met bewoners in kader van Case Study 4*. Rotterdam.
- Bewoners Grote Hagen. (Januari 2013). *Interviews met bewoners in kader van Case Study 1*. Rotterdam.
- Binnenkamp, R. (2010). *Preference-based design in architecture*. Technische Universiteit Delft, Delft.
- 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*.
- Centrum, W. W., & Key, D. (2013). *Documentatiemap Gemeente VvE: Huurders en eigenaars door & met elkaar*.
- CFV. (2012a). *Sectorenbeeld realisaties woningcorporaties: verslagjaar 2011*. Baarn: Centraal Fonds Volkshuisvesting.
- CFV. (2012b). *Sectorenbeeld voornemens woningcorporaties 2012*: Centraal Fonds Volkshuisvesting.
- CFV. (2013). Centraal Fonds Volkshuisvesting Taken. Verkregen op 3 mei 2013, 2013, van <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.
- Coric, M. (28-1-2013). Interview Marina Coric, Consulente, Triant. Rotterdam.
- 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>
- 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*.
- Dreimüller, A., Gruis, V., & Snoeijs, C. (2013). *De regie-corporatie: Naar een doelmatige maatschappelijk verhuurder*.
- 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.
- Gilsing, R., Roes, T., Veldheer, V., & Vorthoren, M. (2002). *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".
- Harvard Business Review. (2012). Get Your Employees Engaged. Verkregen op 6 juni 2013, 2013, van <http://blogs.hbr.org/video/2012/01/get-your-employees-engaged.html>
- Hendrikse, M. (2012). Simpele ideeën voor het verbeteren van betrokkenheid. Verkregen op 6 juni 2013, 2013, van <http://www.penoactueel.nl/HR-Strategie/Algemeen/2012/2/Simpele-ideeen-voor-het-verbeteren-van-betrokkenheid-PENO008012W/>
- Het woord is aan de minister. (2013). *Nul20*.
- Hulsbergen, G. (15-4-2013). Interview Geraldine Hulsbergen, Wijkconsulent, WonenCentraal. Alphen a/d Rijn.
- 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. Verkregen op 19th of March, 2012, van <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*.
- Komduur, J. (8-3-2012). Interview Jannie Komduur, Senior Beleidsmedewerker, Nederlandse Woonbond. Amsterdam.
- Lammers, W. (26-3-2013). Interview Wouter Lammers, Coördinator VvE, WonenCentraal. Alphen a/d Rijn.
- Looymans, D. (15-4-2013). Interview Derek Looymans, VvE Accountmanager, MVGM. Rijswijk.
- Mertens, R. F. H. (1989). *Appartementrecht en de welstandsbeoordeling*. Deventer: Kluwer.
- Mullié, A. (10-4-2013). Interview Anthonie Mullié, Programmaleider Beverwaard, Woonbron. Rotterdam.
- Nederlandse Woonbond. (2012). Massale afwijzing verkoopplicht corporaties. *Woonbondig, Februari*.
- Nieuwenhoven, H. (2010). VvE-beheer: dubbele pet blijkt lastig. Verkregen op 6 mei, 2013
- Nijenhof, M. J. J. (2012). Spanning tussen woningcorporaties en VvE bij gemengd wonen. *Tijdschrift Huurrecht In Praktijk*(Mei 2012), 68-74.
- Ouweland, A., & van Daalen, G. (2002). *Dutch housing associations: A model for social housing*. Delft: Delft University Press.
- Overheid.nl. (2013a). Wet Bevordering Eigenwoningbezit. Verkregen op 22 juni, 2013, van [http://wetten.overheid.nl/BWBR0011919/geldigheidsdatum\\_22-06-2013](http://wetten.overheid.nl/BWBR0011919/geldigheidsdatum_22-06-2013)
- Overheid.nl. (2013b). Woningwet. Verkregen op 22 juni, 2013, van [http://wetten.overheid.nl/BWBR0005181/geldigheidsdatum\\_22-06-2013](http://wetten.overheid.nl/BWBR0005181/geldigheidsdatum_22-06-2013)
- Platteschoren, J. (24-1-2013). Interview Jan Platteschoren, voorzitter VvE 094 Complex Grote Hagen. Rotterdam.
- 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: International Implications of the Dutch Case*. Delft: Department of Real Estate and Housing, Faculty of Architecture, Delft University of Technology.
- 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. Verkregen op 11-4-2013, 2013, van <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*: Nederlandse Woonbond.
- Van den Boogaard, D. (17-4-2013). Interview Dillianne van den Boogaard, Plaatsvervangend Directeur, VvE Diensten BV. Hilversum.
- Van der Tol, J. (2005). Gemengd (is) complex. *Nul20*(19).
- Van der Vleuten, M. (8-3-2013). Interview Mr. Mechteld van der Vleuten. Delft.
- Van der Vleuten, M. (2009). *Lacunes in het appartementsrecht voor woningcorporaties*. Open Universiteit Nederland, Faculteit Rechtswetenschappen.
- Van Hemmen, P. (16-4-2012). Interview Peter van Hemmen, Manager Stad, Woonbron. Delft.
- Van Notten, R. (7-6-2012). Interview Ron van Notten, Manager VvE diensten, Havensteder. Rotterdam.
- Van Oorschot, E. (20-4-2013). Interview Ellen van Oorschot, Regisseur Beheer, Woonbron. Rotterdam.
- Van Schie, M., Van Schoonhoven, F. H. J., & Steenmetser, T. (2013). *Boom Basics Huurrecht* (3e druk ed.): Boom Juridische Uitgevers.
- Van Warmerdam, E. (29-3-2013). Interview Eddy van Warmerdam, Manager Beheer & Onderhoud, Wooninvesteringsfonds. Zeist.
- Verbokkem, M. (13-5-2013). Interview Marcel Verbokkem, VvE-bestuurder VZB Vastgoed. Den Haag.
- Verhoeven, S. J. M. (2004). Verhuurder klem tussen andere eigenaars en huurder. *Tijdschrift voor Huurrecht Bedrijfsruimte*(4), 105-106.
- VROM-Inspectie. (2011). *Aanvullingen op rapport Woonoverlast (van mei 2010)*.
- VROM. (2000). *Nota Wonen, Mensen wens wonen, wonen in de 21e eeuw*. Den Haag.
- VROM. (2005). *BESLUIT BEHEER SOCIALE-HUURSECTOR*.
- VvERecht.nl. (2012a). Verslag VvERecht.nl Expert Meeting 2012: 'gemengde complexen' d.d. 14 juni 2012. Verkregen op 11-4-2013, 2013, van <http://vverecht.nl/2012/06/verslag-vverecht-nl-expert-meeting-2012-gemengde-complexen-d-d-14-juni-2012/>
- VvERecht.nl. (2012b). VvERecht.nl Expert Meeting 2012, 'gemengde complexen' brengt knelpunten in kaart. Verkregen op 11-4-2013, 2013, van <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'. Verkregen op 11-4-2013, 2013, van <http://vverecht.nl/2012/04/vverecht-nl-organiseert-expert-meeting-gemengde-complexen/>
- Wijkalliantie. (15-4-2013). Interview met Wijkalliantie. Alphen a/d Rijn.
- Woonbond, N. (2013). Huurders in Leiden laken borreltafelpraat van wethouder. Verkregen op 6 mei 2013, 2013, van <http://www.woonbond.nl/nieuws/3117>
- Wubbe, T. (28-1-2013). Interview Thea Wubbe, Regisseur Beheer, Woonbron. Rotterdam.
- Yin, R. K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods* (2nd ed.). California: Sage.
- Zijlstra, S. (30-11-2012). *E-mail correspondentie tussen Christian Koopmen en Sake Zijlstra*.