

Eindrapport

Particuliere Woningvoorraad Den Haag

Kwaliteit – Beleid – Effectiviteit

Auteur ir. Milly Tambach
Datum 28 december 2012

Particuliere Woningvoorraad Den Haag

Kwaliteit - Beleid - Effectiviteit

Eindrapport

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van:
Gemeente Den Haag

Auteur:
ir. Milly Tambach

Met dank aan:
dr. Frits Meijer en prof. dr. ir. Henk Visscher (OTB, TU Delft)
mr. Maaïke van Langelaan en drs. Dorien Beukema (Gemeente Den Haag)
Geïnterviewde personen voor dit onderzoek

28 december 2012

Onderzoeksinstituut OTB
Technische Universiteit Delft
Jaffalaan 9, 2628 BX Delft
Tel. (015) 278 30 05
Fax (015) 278 44 22
E-mail mailbox@otb.tudelft.nl
<http://www.otb.tudelft.nl>

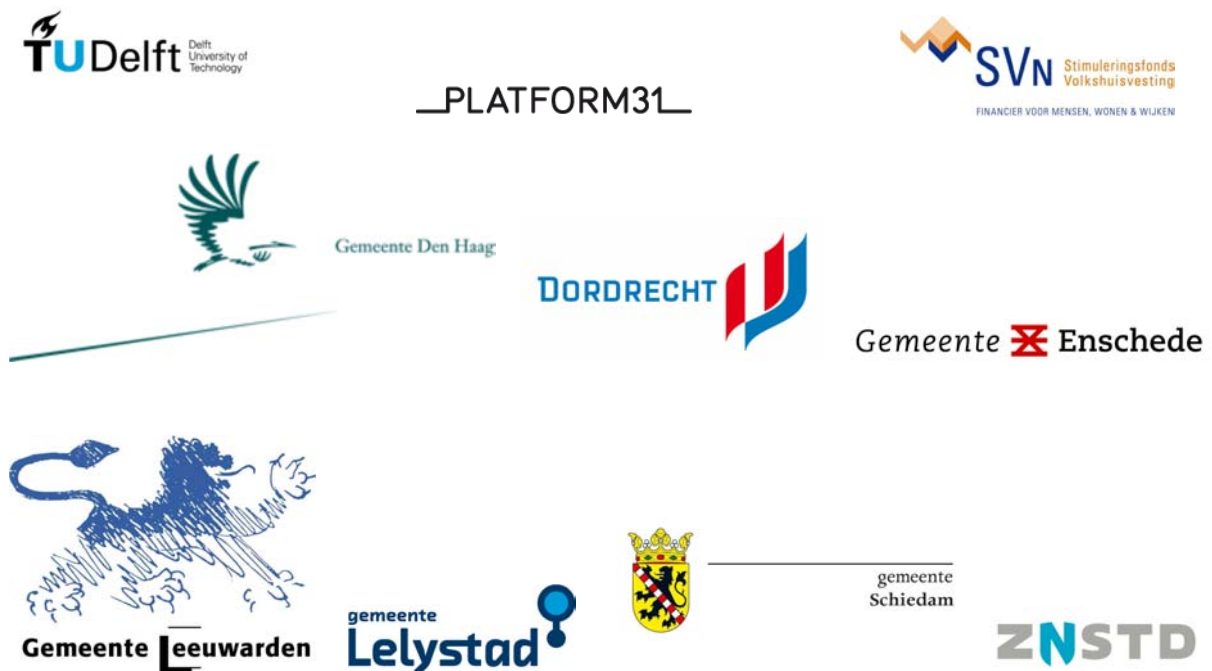
© Copyright 2012 by OTB Research Institute for the Built Environment
No part of this report may be reproduced in any form by print, photo print, microfilm or any other means, without written permission from the copyright holder.

Kwaliteitsimpuls Particuliere Woningvoorraad

In het project 'Kwaliteitsimpuls particuliere woningvoorraad' van het Onderzoeksinstituut OTB (Technische Universiteit Delft) en het Nicis Institute (samen met KEI, Nirov en SEV per 1 juli 2012 gefuseerd tot Platform31), participeren de gemeenten Den Haag, Dordrecht, Enschede, Leeuwarden, Lelystad, Schiedam en Zaanstad en de SVn (stichting Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten). Binnen dit project, waarvan dit onderzoeksrapport deel uitmaakt, is aan de hand van vooral kwalitatieve onderzoeksmethoden het volgende onderzocht:

- Wat zijn de karakteristieken van de particuliere woningvoorraad en van de particuliere woning-eigenaren binnen de aan dit project deelnemende gemeenten?
- Wat is de fysieke kwaliteit (onderhoudstoestand, energetische kwaliteit en/of funderingskwaliteit) van de particuliere woningvoorraad binnen deze gemeenten, in welke delen van de stad en segmenten van deze woningvoorraad doen zich eventuele problemen voor en/of dreigen problemen te ontstaan?
- Welk beleid voeren de gemeenten ten aanzien van de kwaliteit van de particuliere woningvoorraad?
- Welke beleidsinstrumenten zetten gemeenten zèlf en in samenwerking met andere partijen in voor de instandhouding en de verbetering van de fysieke kwaliteit, en voor de borging van die kwaliteit voor de toekomst? Wat is bekend over de effectiviteit en de gemeentelijke kosten van deze instrumenten?

In casestudies, die binnen de deelnemende gemeenten werden uitgevoerd, is ingegaan op de effectiviteit van de ingezette instrumenten en de kosten hiervoor voor de gemeente. Hierbij is tevens ingegaan op mogelijke prikkels en belemmeringen voor particuliere woningeigenaren om al dan niet te investeren in de kwaliteit verbeterende maatregelen aan de woning en te komen tot uitvoering hiervan.



Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Inleiding	9
1.1 Kwaliteit particuliere woningvoorraad Den Haag	9
1.2 Onderzoekperiode en opbouw rapport.....	9
2 Karakteristiek particuliere woningvoorraad	10
2.1 Inleiding	10
2.2 Eigendomsverhouding	10
2.3 Woningtypen.....	10
2.4 Bouwperiodes	11
2.5 Woninggrootte	11
2.6 WOZ-waarden.....	12
2.7 Inkomen	12
2.8 Conclusies.....	13
3 Kwaliteit particuliere woningvoorraad	14
3.1 Inleiding	14
3.2 Duurzame kwaliteit	14
3.3 Onderhoudstoestand	15
3.4 Conclusies.....	18
4 Haags beleid voor particuliere woningverbetering (PWV)	19
4.1 Inleiding	19
4.2 Naar een meer faciliterend en duurzamer PWV-beleid.....	19
4.3 Beleidsinstrumenten	22
4.3.1 Subsidies	22
4.3.2 Projecten.....	25
4.3.3 Instrumenten per doelgroep	28
4.3.3.1 Particuliere verhuurders	28
4.3.3.2 Woningcorporaties.....	29
4.3.3.3 Verenigingen van eigenaren (VvE's).....	31
4.3.4 Woningplitsingsbeleid en splitsingsvergunning.....	38
5 Conclusies en aanbevelingen	41

Bijlage A Casestudy pilotproject 'Verbeter je woning. NU'	44
Bijlage B Casestudy campagne Wonen++ Haaglanden.....	59
Bijlage C Casestudy PWV-aanpak Otterrade.....	62
Referenties	71

Samenvatting

De gemeente Den Haag heeft de onderhoudstoestand en de duurzame kwaliteit van de Haagse particuliere woningvoorraad laten onderzoeken (KOW, 2009a en 2009b), waaruit blijkt het gemiddeld onderhoudsniveau redelijk tot goed is, de energetische kwaliteit relatief laag is en de gezondheid in deze particuliere woningen een aandachtspunt vormt.

Karakteristieken Haagse particuliere woningvoorraad

Ruim twee derde van de Haagse woningvoorraad bestond in 2010 uit particuliere woningen: het aandeel particuliere huurwoningsector lag er met 19,3% ruim 10% hoger dan landelijk gemiddeld - en het aandeel eigen woningsector met 47,4% bijna 12% lager dan landelijk gemiddeld (ABF Research B.V. – Woonmilieus / Gebiedstypering en Sysvov 2010). Een groot deel van de Haagse particuliere woningvoorraad was anno 2010 bovendien vooroorlogs (ibid.). Hiernaast waren er in 2010 relatief veel meergezinswoningen in de Haagse eigen woning- en particuliere huurwoningsector. In Den Haag zijn er 19.100 VvE's, die voor 1 juli 2008 zijn opgericht (Companen, 2012), waaronder veel kleine, niet of niet goed functionerende VvE's (ibid.; Buys en Van der Vlugt, 2010). Naar schatting 10.000 Haagse VvE's zijn inactief (Gemeente Den Haag, 2012b). Den Haag had anno 2010 relatief veel kleine particuliere woningen (met drie of minder kamers). De gemiddelde WOZ-waarde van de Haagse woningen in 2011 (waardepeildatum 1-1-2010) lag circa 11,5% beneden de landelijke waarde van € 237.000 (Gemeente Den Haag, DHIC/GBD, 2011; CBS Statline, 2012a). Het gemiddeld besteedbare particuliere huishoudensinkomen lag anno 2009 lager dan het landelijk gemiddelde.

Kwaliteit Haagse particuliere woningvoorraad

Het gemiddeld onderhoudsniveau van de Haagse particuliere woningsector is redelijk tot goed (KOW, 2009a). De kosten voor groot onderhoud zijn het hoogst voor achtergevels en in de vooroorlogse wijken zijn de kosten voor onderhoud en achterstallig onderhoud bovengemiddeld voor Den Haag, met uitzondering van Rustenburg-Oostbroek (ibid.). De Vruchtenbuurt scoort matig op onderhoudskwaliteit: zowel voor de achter- en voorgevel als voor het dak (KOW, 2009a). Ook bij de portieken scoort deze buurt onder de gemiddelde kwaliteit en hiernaast zijn in deze buurt de kosten voor onderhoud en achterstallig onderhoud het laagst in Den Haag (ibid.). Alle door KOW (2009b) onderzochte particuliere woningen scoren qua energetische kwaliteit relatief laag en de gezondheid in particuliere woningen vormt een aandachtspunt. De rijtjeswoning gebouwd tussen 1980 en 1988 scoort energetisch het beste en de vooroorlogse beneden-/bovenwoning het slechtste (ibid.).

Haags beleid particuliere woningverbetering

Tijdens de stadsvernieuwing in de jaren '80 en '90 van de vorige eeuw, richtte het Haagse beleid zich op sociaaleconomisch zwakke gebieden met particuliere woningen met veel bouwtechnische achterstanden en eigenaren, waarvan geen eigen initiatief tot woningverbetering was te verwachten (Gemeente Den Haag, 2005a). Duizenden woningen zijn met overheidsgeld aangekocht, gesloopt en vervangen door nieuwbouw (ibid.). De gemeente stimuleerde bovendien de verbetering van particuliere woningen door grootschalige subsidieregelingen voor particuliere woningverbetering en onderhoudsstimulering. Het Rijk zorgde voor flankerende subsidieregelingen om particuliere woningen in de stadsvernieuwingsgebieden op te knappen (Meijer et al., 2009). Samen met de grootschalige aankoop en verbetering van particuliere woningen bleek dit beleid succesvol (ibid.). De nota 'Eeuwige jeugd

van de particuliere woningvoorraad' had als uitgangspunt, dat *eigenaren zèlf verantwoordelijk* zijn voor instandhouding, transformatie en verbetering van het eigen bezit (Gemeente Den Haag, 2005a).

Van een stimulerend naar een meer faciliterend beleid gericht op duurzaamheid

In de nota wordt een verschuiving van een stimulerend naar een meer faciliterend gemeentelijk beleid zichtbaar en wordt het thema duurzaamheid belangrijker (ibid.).

Den Haag was een van de eerste Nederlandse gemeenten met een beleid voor duurzaam bouwen (Interview 3) en voert sinds 2007 een 'prestatiegericht' duurzaam bouwen beleid met het instrument GPR Gebouw (ibid.). Samen met het Rijk wil de gemeente bovendien duurzaam onderhoud stimuleren, waarbij toepassing van GPR in de bestaande bouw en in beleid kan helpen (vgl. KOW, 2009a).

Een van de ambities in de 'Woonvisie Den Haag 2009 tot 2020' (Gemeente Den Haag, 2009) is het verduurzamen van de woningvoorraad. In het kader van het Haags Klimaatbeleid en om de economische positie van de gemeente binnen de Randstad te versterken, wil de gemeente in 2040 klimaatneutrale en –bestendige stad zijn (Gemeente Den Haag, 2010a). Om tevens te komen tot een klimaatneutrale woningvoorraad in 2040 wil de gemeente het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande woningen in 2020 met ten minste 30% te verminderen ten opzichte van 1990 en minimaal 10.000 particuliere woningen moeten hiervoor worden aangepakt (ibid.).

Haags Kwaliteit Onderzoek (HKO)

De kwaliteit van de onderhoudstoestand en de duurzaamheid van de Haagse particuliere woningvoorraad is door KOW (2009a, 2009b) beoordeeld. De onderzoeken leveren informatie over de wijze waarop particuliere woningen duurzaam kunnen worden verbeterd, een reguliere meting monitort de effecten van de gemeentelijke beleidsinstrumenten op de kwaliteit en de resultaten worden gebruikt voor toekomstig beleid (ibid.).

Doelgroepenbenadering

Doel van het uitvoeringsplan 'bestaande woningen, duurzame woningen' is naast energiebesparing het realiseren van een gehele kwaliteitsverbetering van woningen (Gemeente Den Haag, 2010). Om particuliere woningen duurzamer te maken, volgt de gemeente een *doelgroepenbenadering*, waarbij particuliere verhuurders, eigenaar-bewoners, woningcorporaties en VvE's met een optimale mix aan beleidsinstrumenten worden benaderd in korte-en lange-termijnacties in aangewezen gebieden (ibid.).

Een korte-termijn-actie is het pilot project 'Verbeter je woning. NU' (**Bijlage A**) van de Serviceorganisatie Rustenburg-Oostbroek in samenwerking met de gemeente in Rustenburg-Oostbroek, In dit project worden eigenaar-bewoners door een serviceorganisatie begeleid en d.m.v. een gratis maatwerkadvies energiebesparing, een persoonlijke benader- en communicatiewijze van maatwerkadviseur en projectleider en/of een subsidie gestimuleerd, in energiebesparende en het binnenmilieu verbeterende maatregelen te investeren en deze uit te (laten) voeren. Ook eigenaar-bewoners in een VvE worden in deze pilot hiertoe gestimuleerd, door een meerjarenonderhoudsplan dat inzicht verschaft in het gezamenlijk onderhoud voor de komende jaren en de wijze waarop energiebesparing hierin meegenomen kan worden. Het uitvoeringsprogramma 'Onderhoud en kwaliteitsverbetering particuliere woningvoorraad 2010-2014' is een praktische uitwerking voor de voorgestelde activiteiten uit het uitvoeringsplan. Hierin ziet de gemeente haar rol vooral in het aanjagen, verbinden, faciliteren en stimuleren¹ van particuliere woningeigenaren (Gemeente Den Haag, 2010b). In het programma staat de eigen verantwoordelijkheid van de eigenaren voorop en het kent vier pijlers (ibid.):

¹ Naast het adviseren, (technische) kennis leveren, informeren en organiseren van eigenaren (Gemeente Den Haag, 2010b).

1. Het versterken van de Haagse VvE's zodat ze zelf het structureel onderhoud gaan organiseren;
2. Het begeleiden en uitvoeren van projectmatige onderhouds- en renovatieprojecten;
3. Het inzetten van kleinschalige subsidies en uitvoeren van wettelijke handhavingstaken;
4. Het maken van afspraken over onderhoud en investeringen met particuliere verhuurders en corporaties.

Beleidsinstrumenten particuliere woningverbetering

Van grootschalige naar kleinschaligere regelingen

Met de subsidieregeling voor particuliere woningverbetering (PWV), uitgaande van een complexgewijze aanpak werden circa 11.000 particuliere woningen zijn verbeterd, en met de onderhoudstimuleringsaanpak met de OHS-subsidieregeling circa 21.000 woningen (Gemeente Den Haag, 2010b). Omdat uit een evaluatie bleek dat de onderhoudstimuleringsaanpak zonder dwang weinig effectief was, werd voor een deel overgestapt naar de intensief beheer aanpak, waarin naast stimulering dwang wordt toegepast en werd voor de overige gebieden de aanpak stopgezet. Subsidies zijn binnen het nieuwe Haagse PWV-beleid kleinschaliger van opzet en worden uitgekeerd als de werkzaamheden zijn uitgevoerd (Gemeente Den Haag, 2010b). Bovendien moet het proces voor de aanvrager efficiënter en gebruiksvriendelijker/gemakkelijker worden gemaakt (ibid.). Voorbeelden zijn de subsidies voor groene daken, dak- en vloerisolatie, dakopbouwen en woningsamenvoeging.

Van grootschalig opgezette projecten naar kleinschaliger opgezette projecten

De regio Haaglanden heeft vanaf midden jaren '90 van de vorige eeuw een duurzaam bouwen beleid ontwikkeld en in dit kader vond overleg plaats tussen de gemeentelijke coördinatoren voor duurzaam bouwen (Interview 3). Op initiatief van het Stadsgebied Haaglanden werd besloten tot een stimuleringsproject energiebesparing in de particuliere woningvoorraad (ibid.). Op basis van meerdere offertes is gekozen voor het concept en de 'totaalaanpak' Wonen++ van Ecostream², dat de meest omvangrijke ondersteuning voor woningeigenaren ('ontzorging': informatie, voorbereiding, uitvoering en controle op de bereikte woningkwaliteit) en de laagste basiskosten voor de campagne bood. De gemeente Den Haag (2008b) besloot deel te nemen aan de campagne Wonen++ Haaglanden (**Bijlage B**), gericht op woningen gebouwd voor 1990, een voorbeeld van een grootschalig opgezet project.

Het accent is binnen het nieuwe Haagse PWV-beleid verschoven van grootschalig opgezette naar kleinschaliger opgezette projecten (Gemeente Den Haag, 2010b). Een voorbeeld van een kleinschaliger opgezet projecten is de renovatie van het verloederde wooncomplex Otterrade (**Bijlage C**) met veel achterstallig onderhoud, een complexe VvE-structuur en criminaliteit in de krachtwijk Den Haag Zuidwest (Gemeente Den Haag et al., 2011b).

De gemeente herkent bovendien dat eigenaar-bewoners de *opdrachtgevers* zijn van de verbetering van hun eigen woning en ondersteunt hen met tips, adviezen en efficiëntere verlening van vergunningen. Hiernaast faciliteert de gemeente kleinschalig particulier opdrachtgeverschap door onder meer het aanwijzen en reserveren van kluswoningen, het verkopen en leveren van een (deel van een) gebouw ten behoeve van 'wonen' en/of 'werken', het stellen van minimale regels stellen om de wetgeving, kwaliteit en samenhang met de omgeving te waarborgen, het beoordelen en verstrekken van een (eventueel) benodigde omgevingsvergunning etc.

² 'Ecostream Nederland' was een bedrijf, gespecialiseerd in zonne-energie systemen voor consumenten en bedrijven. Na het faillissement van dit bedrijf, zette Eneco de activiteiten van Ecostream Nederland voort, zoals ook het Wonen++ concept (http://corporaten.eneco.nl/nieuws_en_media/Persberichten/Pages/EneconeemtNederlandseEcostreamactiviteiteninzonne-energieover.aspx persbericht van 23 juni 2009, geraadpleegd op 19 april 2012). Dit is een totaalaanpak, waarmee huiseigenaren hun woning kunnen omtoveren tot een energiezuinig, duurzaam en comfortabel huis (ibid.).

Instrumenten per doelgroep

A Woningcorporaties

Prestatieafspraken

De woningcorporaties Staedion, HaagWonen en Vestia willen van 2010 tot 2015 1.650 woningen verkopen (Gemeente Den Haag et al., 2011a). Op één incident na was er bij de woningen van corporaties geen sprake van achterstallig onderhoud (Gemeente Den Haag, 2011d), maar Staedion's verkoopprogramma zaten vóór de prestatieafspraken woningen met een F- en een G-label (Gemeente Den Haag, 2011d). Omdat vooral in de Haagse krachtwijken zijn grote investeringen van woningcorporaties nodig, die deels uit verkoop van bestaand bezit gefinancierd moeten worden heeft de gemeente voor de periode 2010 tot 2015 nieuwe prestatieafspraken met Staedion, HaagWonen en Vestia (Gemeente Den Haag et al., 2011a) gemaakt over verkoop van hun woningbezit en over de organisatie en de financiering van onderhoud en beheer van de complexen, die zij verkopen.

Verkoop en splitsing sociale huurwoningen

Staedion is de enige van de drie corporaties, die met een aanvullend verkoopprogramma komt (Gemeente Den Haag, 2011d). HaagWonen heeft aangegeven, in de loop van de prestatieafsprakenperiode wellicht ook met een *aanvullend verkoopprogramma*, die worden beoordeeld op basis van de prestatieafspraken in Artikel 21 'Verkoop en splitsing sociale huurwoningen' (Gemeente Den Haag et al., 2011a):

- Bij aanwijzing van te verkopen complexen wordt rekening gehouden met het belang van een duurzame stad met een gedifferentieerde woningvoorraad op stedelijk en gebiedsniveau.
- Een verkoopvoorstel van een corporatie wordt beleidsmatig onderbouwd en geplaatst in het perspectief van ontwikkelingen in de voorraad op stedelijk en gebiedsniveau.
- Voor woningen en/of complexen waarvan de gemeentegrond in erfpacht is uitgegeven, betaalt de corporatie grondwaardesuppletie. Bij eventuele investeringen in extra kwaliteit (buiten regulier onderhoud) wordt de te suppleren grondmeerwaarde daardoor niet verhoogd.
- Er worden bilaterale afspraken gemaakt over concrete verkoopvoorstellen van woningen.

Afspraken over de kwaliteit van de te verkopen woningen

De gemeente en corporaties benadrukten in de prestatieafspraken dat het voor het woongenot van de huurder en voor een goede en veilige omgeving noodzakelijk is dat (a) corporaties woningen goed onderhouden en beheren en (b) de gemeente de openbare ruimte goed onderhoud en beheerd (Gemeente (Den Haag et al., 2011a). In de prestatieafspraken is bovendien opgenomen dat bij ingrijpende woningverbetering corporaties streven naar een stijging van minimaal twee stappen in het energielabel of naar label B. Hiernaast is opgenomen dat in het aanvullende verkoopprogramma partijen in het kader van de prestatieafspraken overeenkomen, dat de corporaties alleen woningen met toekomstwaarde (geen woningen met een F-of G-label verkopen - enkele uitzonderingen daargelaten (Gemeente Den Haag et al., 2011).

B Particuliere verhuurders

Met Vastgoedbelang regio Zuid-West is zij overeengekomen, werkafspraken te maken over kamerverhuur, duurzaamheid en onrechtmatig gebruik van woningen in vooral de kwetsbare wijken (Gemeente Den Haag, 2010b). Bovendien heeft de gemeente met een particuliere verhuurder in Rustenburg-Oostbroek woningen aangepakt op het gebied van onderhoud en innovatie (Gemeente Den Haag, 2010b). Met het instrument Huurteams kan de gemeente bovendien invloed uitoefenen op de bouw-

technische kwaliteit van particuliere huurwoningen, door via handhaving te reageren op signalen van misstanden (Gemeente Den Haag, 2005a).

C Verenigingen van eigenaren (VvE's)

Om Haagse VvE's te versterken, zet de gemeente Den Haag in de periode 2012 t/m 2014 € 2,115 miljoen in voor de financiering van de volgende instrumenten voor VvE's (Gemeente Den Haag, 2012a):

- A. VvE-Balie (inzet adviseurs, drukwerk en ander materiaal);
- B. Pilot met het nieuwe 'machtigingsmodel', waarmee de gemeente een VvE tot vergadering en besluitvorming kan dwingen;
- C. Nieuw VvE-fonds;
- D. 'Groen-MOPs': Meerjarenonderhoudsplannen (MJOPs) met duurzaamheidsadvies.

Het concept van de Groen-MOPs (D.) wordt thans door de gemeente nader wordt vormgegeven (Persoonlijke communicatie, 2012b). Op de werking en effectiviteit van de VvE-instrumenten en op nieuwe wettelijke bevoegdheden van gemeenten, wordt uitgebreid in dit rapport en **Bijlage A** voor wat betreft de Groen-MOPs ingegaan.

Woningsplitsingsbeleid & splitsingsvergunning

De nota 'Ruimte voor Beleid' (2000) beschrijft de uitgangspunten voor het woningsplitsings- en samenvoegingsbeleid (Gemeente Den Haag, 2011b). De 'Beleidsregels Splitsen en Samenvoegen' zijn 2001 hieraan toegevoegd en 2003 heeft de raad het splitsingsbeleid op onderdelen aangepast (ibid.). In het in oktober 2011 herziene splitsingsbeleid, worden aanvragen voor splitsingsvergunningen getoetst op onder meer de bouwtechnische kwaliteit (Gemeente Den Haag, 2011b).

Handhaving

Handhaving speelt sinds 2004 wel een rol binnen de aanpak van het project 'Rotte kiezen en Brandpanden', waarmee totaal 300 panden zijn aangeschreven en opgeknapt en is ook onderdeel van de aanpak van VvE's door de VvE-balie en binnen de pilot met het machtigingsmodel (Den Haag, 2010b). Wanneer stimuleringsmaatregelen niet tot voldoende resultaat leiden en er blijvende ernstige (onveilige) gebreken zijn, wordt aangeschreven (ibid.).

Conclusies en aanbevelingen

De gemeente Den Haag voert een *integraal beleid* voor particuliere woningverbetering, waarbij de verduurzaming van de particuliere woningvoorraad onderdeel vormt van haar beleid voor onderhoud en kwaliteitsverbetering van dit woningvoorraadsegment. Het koppelen van het onderhoudsmoment voor de bestaande voorraad aan de duurzaamheidsdoelen van de gemeente krijgt zo beleidsmatig vorm. Tevens is een verschuiving zichtbaar binnen het gemeentelijke beleid voor particuliere woningverbetering, namelijk van een sterk stimulerend beleid naar een meer faciliterend beleid. Handhaving speelt hierin een belangrijke rol. Beleidsinstrumenten richten zich op o.a. de volgende *doelgroepen*:

Verenigingen van eigenaren (VvE's)

Zo is de VvE-balie een effectief gemeentelijk instrument, om (a) VvE's te activeren (Interview 4), (b) het functioneren van de VvE te verbeteren en onderhoudsgeld te reserveren (Dimensus, 2010). Ook wordt dankzij het contact met of adviezen van de VvE-balie onderhoud uitgevoerd en/of staat dit in het MJOP in de planning (ibid.). De effectiviteit van de VvE-balie op het uitvoeren van (groot) onderhoud zou daarom op dit punt nog hoger kunnen zijn, wanneer het BW (Burgerlijk Wetboek, Titel 9,

Artikel 126 lid 1) de VvE niet alleen verplicht tot het 'instandhouden van een reservefonds', maar appartements-eigenaren expliciet verplicht tot het sparen voor toekomstig (groot) onderhoud en tot het regulier storten van een bedrag in het reservefonds. Interview 5 duidt er bovendien op, dat de VvE-balie als gemeentelijk instrument zonder winstoogmerk bovendien het vertrouwen van de particuliere woningeigenaren wekt.

De gemeente (2012b) besloot (opnieuw) gebruik te gaan maken van een VvE-fonds voor het geval een VvE-lid zijn financiële verplichting niet kan nakomen. Aandachtspunten vormen de selectie van VvE's, en de inschatting van financiële risico's bij de garantstelling en eventuele risicospreiding over meerdere partijen. De risico's hangen o.a. samen met het aantal woningeigenaren, waarvoor gemeente en evt. andere partij(en) garant staan en de aard van de ingreep, zoals onderhoud, energiebesparende maatregelen en/of funderingsherstel etc.

Woningcorporaties

Het maken van prestatieafspraken kan voor de gemeente een kans bieden, om met woningcorporaties afspraken te maken over (1) hun mogelijke betrokkenheid en rol bij een kwalitatieve verbetering van de particuliere woningvoorraad - beide partijen hebben immers belang bij een kwalitatief goede woningvoorraad en woonomgeving en leefbare buurten - en (indien noodzakelijk) over (2) een meetbaar verbeterd fysiek kwaliteitsniveau t.a.v. onderhoudstoestand, beheer en energielabel van te verkopen corporatiewoningen. Prestatieafspraken en convenanten kunnen hiernaast een juridische binding voor partijen hebben, wanneer deze resultaatgericht zijn vastgelegd, doelen helder zijn verwoord en condities voor sancties zijn/een boeteclausule is opgenomen, zodat een van de partijen juridische stappen zou kunnen ondernemen, wanneer de andere partij in gebreke blijft (zie Soldaat, 2005, p.21; Van Geel, 2004).

Concluderend

De VvE-balie, het VvE-fonds, de splitsingsvergunning en resultaatgericht vastgelegde prestatieafspraken met helder verwoorde, meetbare doelen en condities voor sancties/een boeteclausule kunnen kansrijke gemeentelijke beleidsinstrumenten vormen: niet alleen voor het wegwerken van achterstallig onderhoud en het borgen van toekomstig (groot) onderhoud, maar bovendien voor het verduurzamen en verbeteren van de energetische kwaliteit van delen van de particulieren woningvoorraad.

1 Inleiding

1.1 Kwaliteit particuliere woningvoorraad Den Haag

Ruim twee derde van de Haagse woningvoorraad bestaat uit particuliere woningen, waarvan een groot deel gebouwd is vóór 1945 (ABF Research B.V.- Woonmilieus / Gebiedstyperingen en Sysvov 2010). Bovendien heeft Den Haag 19.100 voor 1 juli 2008 opgerichte Verenigingen van eigenaren (VvE's), waarvan ruim 90% drie tot tien appartementen telt (Companen, 2012). Circa 10.000 VvE's zijn inactief³ (Gemeente Den Haag, 2012b). De gemeente heeft onderhoudstoestand en duurzame kwaliteit van de Haagse particuliere woningvoorraad laten onderzoeken (KOW, 2009a en 2009b), waaruit blijkt het gemiddeld onderhoudsniveau redelijk tot goed is, de energetische kwaliteit relatief laag en de gezondheid een aandachtspunt vormt. De afgelopen decennia is het achterstallig onderhoud van vooral het vooroorlogse (<1945) particuliere woningbezit weggewerkt (Gemeente Den Haag, 2005a). Het huidige beleid is er vooral op gericht, dit niveau te behouden voor de toekomst. In de 'Woonvisie Den Haag 2009 tot 2020' (Gemeente Den Haag, 2009) en het coalitieakkoord wordt aandacht besteed aan onderhoud en kwaliteitsverbetering van de bestaande woningvoorraad, omdat hierdoor de *aantrekkelijkheid* van Den Haag voor een groot deel wordt bepaald. De bestaande woningen verouderen en hun onderhoud en verbetering – daar waar nodig - vormen een speerpunt van het Haags woonbeleid t.b.v. een aantrekkelijke stad en leefbare, veilige, aantrekkelijke en duurzame wijken (ibid.). Bovendien is het economisch en maatschappelijk noodzakelijk, om de particuliere woningvoorraad kwalitatief op peil te krijgen en houden en verloedering van wijken te voorkomen (ibid.). In het kader van het Haagse klimaatbeleid dat als doel heeft, in 2040 klimaatneutraal⁴ te zijn (Gemeente Den Haag, 2010a), vormt het terugdringen van het energieverbruik en de verduurzaming een speerpunt binnen het Haagse beleid voor de verbetering van de particuliere woningvoorraad.

1.2 Onderzoekperiode en opbouw rapport

Het aan dit rapport ten grondslagliggende kwalitatieve onderzoek is eind 2009/begin 2010 gestart. In een in het najaar van 2010 uitgevoerde casestudy is de effectiviteit van en zijn de gemeentelijke kosten voor de in het pilotproject 'Verbeter je woning. NU' ingezette beleidsinstrumenten, onderzocht. Voorts is in het voorjaar van 2011 de effectiviteit en zijn de kosten van de campagne Wonen++ Haaglanden, inclusief Den Haag, onderzocht en is in het najaar van 2011 de effectiviteit van de gezamenlijke aanpak en van de instrumenten t.b.v. de renovatie van wooncomplex 'Otterrade', onderzocht. Hoofdstuk 2 gaat in op karakteristieken en hoofdstuk 3 op de kwaliteit en verbeteraspecten van de particuliere woningvoorraad. Hoofdstuk 4 beschrijft in hoofdlijnen het gevoerde gemeentelijke beleid t.a.v. kwaliteitsverbetering van delen van de particuliere woningvoorraad en gaat in op de gehanteerde beleidsinstrumenten, hun effectiviteit en de hiervoor ingezette kosten. Hoofdstuk 5 geeft de belangrijkste conclusies en aanbevelingen. Casestudyresultaten zijn weergegeven in Bijlage A ('Verbeter je woning. NU'), Bijlage B (Wonen++ Haaglanden) en Bijlage C (renovatie 'Otterrade').

³ Door minimaal een keer per jaar bij elkaar te komen en in een vergadering besluiten te nemen over het vaststellen van de begroting en de hoogte van de individuele bijdragen en vooral het reserveren voor het onderhoud, voorkomt een *actieve VvE* de meeste problemen (Schuurs, 2008). Bij een *inactieve of slapende VvE* laat het noodzakelijk onderhoud van de gemeenschappelijke onderdelen van het pand te wensen over, is er geen reservefonds voor het uitvoeren van toekomstig groot onderhoud en heeft het complex een ontoereikende of ontbrekende opstalverzekering (ibid.).

⁴ Bij het opwekken van energie in Den Haag mag geen CO₂ vrijkomen, hetgeen betekent dat er geen aardgas meer wordt gebruikt om warmte te maken en er alleen nog maar duurzaam opgewekte energie wordt gebruikt, zoals wind- en zonne-energie (Gemeente Den Haag, 2010a).

2 Karakteristiek particuliere woningvoorraad

2.1 Inleiding

In deze paragraaf wordt een karakteristiek van de Haagse particuliere woningvoorraad gegeven m.b.t. eigendomsverhouding, woningtypen en -grootte, bouwperiodes, WOZ-waarden en bewonerskarakteristieken.

2.2 Eigendomsverhouding

Ruim twee derde van de Haagse woningvoorraad bestond in 2010 uit particuliere woningen (Tabel 1): het percentage particuliere huurwoningsector lag er met 19,3% ruim 10% hoger dan landelijk gemiddeld - en het percentage eigen woningsector met 47,4% bijna 12% lager - dan landelijk gemiddeld (ABF Research B.V. – Woonmilieus / Gebiedstyperingen en Syswov 2010).

Tabel 1: De woningvoorraad naar eigendomsverhouding in 2010 (%)

	Den Haag	Nederland
EW	47,4	59,3
PH	19,3	9,0
SH	33,3	31,7
Totaal (abs.)	100,0 (237.505)	100,0 (7.172.436)

Bron: ABF Research B.V. – Woonmilieus / Gebiedstyperingen en Syswov 2010

2.3 Woningtypen

Tabel 2 laat zien dat in 2010 het Haagse percentage meergezinswoningen in zowel de eigen woning- als de particuliere huurwoningsector hoger lag dan het landelijk gemiddelde van 14,6%, respectievelijk 57,4% (ABF Research B.V. – Woonmilieus / Gebiedstyperingen en Syswov 2010).

Tabel 2: Verhouding een- en meergezinswoningen per voorraadsegment in 2010 (%)

		Eengezins	Meergezins	Totaal (abs.)
Den Haag	EW	40,8	59,2	112.521
	PH	19,6	80,4	45.778
	SH	12,4	87,6	79.206
	Totaal	27,2	72,8	237.505
Nederland	EW	85,4	14,6	4.254.619
	PH	42,6	57,4	646.022
	SH	51,8	49,2	2.271.795
	Totaal	70,9	29,1	7.172.436

Bron: ABF Research B.V. – Woonmilieus / Gebiedstyperingen en Syswov 2010

Verenigingen van eigenaren (VvE's) nemen investeringsbeslissingen over het onderhoud aan gezamenlijke bouwdelen. In Den Haag zijn er 19.100 VvE's, die voor 1 juli 2008 zijn opgericht – het hoogste aantal binnen de G4 (Companen, 2012). Het percentage kleine VvE's met tien of minder appartementen ligt er rond de 90% en VvE's tussen de drie en tien appartementen zijn er oververtegenwoor-

digd (ibid.). Bijna 85% van de door Buys en Van der Vlugt (2010) in 2009 geanalyseerde 63.900 Haagse koopappartementen (96% van totale aantal) had een actieve VvE⁵. Circa 15% hiervan (vooral kleine panden met weinig gezamenlijke bouwdelen en niet meer dan vijf eigenaren, bv. Haagse portieken/trappenhuizen met twee tot drie appartementen boven elkaar) had geen actieve VvE (ibid.). Bij ruim de helft (54%) was er onderhoud - en bij bijna een derde - bouwtechnisch onderhoud uitgevoerd (Buys en Van der Vlugt, 2010). Bij 42% waren werkzaamheden aan gezamenlijke bouwdelen verricht en bij bijna de helft (46%) bestonden er onderhoudsplannen voor het komende jaar (ibid.).

Actieve VvE's stellen een keer in de vijf tot tien jaar een meerjarenonderhoudsplan (MJOP) op voor onderhoud van het casco van de appartementen (Gemeente Den Haag, 2010b). Deze VvE's hadden relatief meer onderhoud en werkzaamheden aan gezamenlijke delen uitgevoerd dan niet-actieve VvE's (Buys en Van der Vlugt, 2010). C.a. 10.000 Haagse VvE's zijn inactief (Gemeente Den Haag, 2012b).

2.4 Bouwperiodes

Den Haag had anno 2010 een relatief omvangrijke vooroorlogse particuliere woningvoorraad: het percentage vooroorlogse eigen woningsector (< 1945) was met 44,8% meer dan dubbel zo hoog als het landelijk gemiddelde en het percentage particuliere huurwoningsector was met 58,3% bijna een kwart hoger dan het landelijk gemiddelde (Tabel 3).

Tabel 3: Eigendomsverhouding per bouwperiode in 2010 (%)

		<1945	1945-1970	1971-1990	≥1991	Totaal
Den Haag (N=237.505)	EW	44,8	19,2	9,5	26,5	100,0
	PH	58,3	15,2	12,3	14,2	100,0
	SH	24,3	31,5	25,1	19,1	100,0
	Totaal	41,0	23,0	15,0	22,0	100,0
Gem. leeftijd woning: 55 jaar						
Nederland (N=7.172.436)	EW	21,9	21,2	31,1	25,8	100,0
	PH	36,8	24,9	24,1	14,2	100,0
	SH	13,4	36,9	36,2	13,5	100,0
	Totaal	20,6	26,5	32,0	20,9	100,0
Gem. leeftijd Nederlandse woning: 43,4 jaar						

Bron: ABF Research B.V. – Woonmilieus / Gebiedstyperingen en Syswov 2010

2.5 Woninggrootte

Zoals Tabel 4 op de volgende pagina van dit rapport laat zien, had Den Haag in 2010 t.o.v. het landelijk gemiddelde relatief veel particuliere woningen met drie of minder kamers.

⁵ Een actieve VvE heeft in een besluit heeft vastgelegd dat zij (Gemeente Den Haag, 2008):

- Een bestuur heeft dat de administratie verzorgt;
- Minimaal één maal per jaar vergadert;
- Een planning maakt voor het onderhoud aan het pand van de komende jaren;
- Een VvE-rekening heeft;

Tabel 4: Eigendomsverhouding en woninggrootte in 2010 (%)

		≤ 3 kamers	4 kamers	≥ 5 kamers	totaal
Den Haag	EW	35,6	30,6	33,8	100,0
	PH	58,2	28,5	13,3	100,0
	SH	63,8	26,2	10,0	100,0
	Totaal	49,3	28,7	22,0	100,0
Nederland	EW	15,3	29,3	55,4	100,0
	PH	51,9	30,3	17,8	100,0
	SH	44,8	38,0	17,2	100,0
	Totaal	27,9	32,2	39,9	100,0

Bron: ABF Research B.V. - Woonmilieus / Gebiedstyperingen en Syswov 2010

2.6 WOZ-waarden

De gemiddelde WOZ-waarde van Haagse woningen was in 2011 (waardepeildatum 1-1-2010) € 209.720 (Gemeente Den Haag, DHIC/GBD, 2011), circa 11,5% beneden de landelijk gemiddelde WOZ-waarde voor woningen van € 237.000 (CBS Statline, 2012a). In 2011 (waardepeildatum 1-1-2010) was de WOZ-waarde van Haagse appartementen € 161.592 en voor Haagse eengezinswoningen € 377.713 (Gemeente Den Haag, DHIC/GBD, 2011).

2.7 Inkomen

Het aandeel huishoudens met een inkomen van maximaal 105% van het sociale minimum bedroeg in 2009 bijna 8% (vastgesteld op basis van het inkomen in 2008) (CBS, 2010). Zoals Tabel 5 laat zien, lag in 2009 het gemiddeld besteedbaar inkomen⁶ van particuliere huishoudens in Den Haag met € 31.600 per jaar 7,9% lager dan het landelijk gemiddelde (CBS Statline, 2012b).

Tabel 5 Gemiddeld besteedbaar inkomen (€) particuliere huishoudens in 2009

	Aantal particuliere huishoudens ⁷	Gem. besteedbaar part. huishoudens inkomen
Den Haag	240.303	31.600
Nederland	7.312.579	34.300

Bronnen: CBS Statline, 2012b en 2012c.

⁶ Gemiddeld besteedbaar inkomen per huishouden: het besteedbaar inkomen bestaat uit het bruto-inkomen verminderd met (CBS, 2012b):

- Betaalde inkomensoverdrachten: overdrachten tussen huishoudens zoals alimentatie betaald aan de ex-echtgenoot/-genote.
- Premies inkomensverzekeringen, zoals premies betaald voor sociale verzekeringen, volksverzekeringen en particuliere verzekeringen in verband met werkloosheid, arbeidsongeschiktheid en ouderdom en nabestaanden.
- Premies ziektekostenverzekeringen, en
- Belastingen op inkomen en vermogen.

Het gaat hier om het rekenkundig gemiddeld besteedbaar inkomen per huishouden (CBS, 2012b), waarbij het inkomen in deze tabel het gemiddeld besteedbaar inkomen van 'particuliere huishoudens excl. studenten' laat zien (ibid.).

⁷ Particuliere huishoudens naar samenstelling van het huishouden: Eén of meer personen, die samen een woonruimte bewonen en zichzelf, dus niet-bedrijfsmatig, voorzien in de dagelijkse levensbehoeften. Samenstelling huishouden: Typering van een particulier huishouden op basis van de onderlinge relaties van de personen binnen het huishouden (CBS Statline, 2012c).

2.8 Conclusies

Ruim twee derde van de Haagse woningvoorraad bestond in 2010 uit particuliere woningen: het aandeel particuliere huurwoningsector lag er met 19,3% ruim 10% hoger dan landelijk gemiddeld - en het aandeel eigen woningsector met 47,4% bijna 12% lager dan landelijk gemiddeld (ABF Research B.V. – Woonmilieus / Gebiedstyperingen en Syswov 2010). Een groot deel van de Haagse particuliere woningvoorraad was anno 2010 bovendien vooroorlogs (ibid.).

Hiernaast waren er in 2010 relatief veel meergezinswoningen in de Haagse eigen woning- en particuliere huurwoningsector. In Den Haag zijn er 19.100 VvE's, die voor 1 juli 2008 zijn opgericht (Compans, 2012), waaronder veel kleine, niet of niet goed functionerende VvE's (ibid.; Buys en Van der Vlugt, 2010). Naar schatting 10.000 Haagse VvE's zijn inactief⁸ (Gemeente Den Haag, 2012b). Den Haag had anno 2010 relatief veel kleine particuliere woningen (met drie of minder kamers).

De gemiddelde WOZ-waarde van de Haagse woningen in 2011 (waardepeildatum 1-1-2010) lag circa 11,5% beneden de landelijke waarde van € 237.000 (Gemeente Den Haag, DHIC/GBD, 2011; CBS Statline, 2012a). Het gemiddeld besteedbare particuliere huishoudensinkomen lag anno 2009 lager dan het landelijk gemiddelde.

⁸ Door minimaal een keer per jaar bij elkaar te komen en in een vergadering besluiten te nemen over het vaststellen van de begroting en de hoogte van de individuele bijdragen en vooral het reserveren voor het onderhoud, voorkomt een *actieve VvE* de meeste problemen (Schuurs, 2008). Bij een *inactieve of slapende VvE* laat het noodzakelijk onderhoud van de gemeenschappelijke onderdelen van het pand te wensen over, is er geen reservefonds voor het uitvoeren van toekomstig groot onderhoud, en heeft het complex een ontoereikende of ontbrekende opstalverzekering (ibid.).

3 Kwaliteit particuliere woningvoorraad

3.1 Inleiding

De gemeente Den Haag heeft in 2008/9 door architectenbureau KOW en Onderzoeksinstituut OTB onderzoek uit laten voeren naar de onderhoudstoestand (conditie) en de duurzame kwaliteit van de particuliere woningvoorraad (KOW, 2009a en b). De onderzoeken leveren niet alleen informatie over hoe particuliere woningen duurzaam kunnen worden verbeterd, zij vormen tevens de basis voor de ontwikkeling van beleid en instrumenten voor dit belangrijkste Haagse woningvoorraadsegment (Gemeente Den Haag, 2010b). Ook worden effecten van de gemeentelijke beleidsinstrumenten gemonitord (ibid.).

3.2 Onderhoudstoestand

Door middel van bouwkundige opnames is in 18 Haagse wijken (Figuur 1) de onderhoudstoestand (conditie) van de voor 1985 gebouwde particuliere woningen in Den Haag (110.532 woningen) onderzocht (KOW, 2009a). Deze wordt onder andere bepaald door de onderhoudsgevoeligheid van de bouwelementen en hun positie binnen de onderhoudscyclus. De conditiemeting van bouwelementen is volgens de norm NEN 2767⁹.

Figuur 1 Gebiedsdelen Onderzoek Particuliere Woningvoorraad



Bron: KOW, 2009a

⁹ Deze norm, een gestandaardiseerde opnametechniek, geeft conditiescores aan per bouw- en installatiedeel met een waarde van 1 (Uitstekend: Incidenteel geringe gebreken) tot en met 6 (Zeer slecht: Technisch rijp voor sloop), welke de degradatie, omvang en intensiteit van een gebrek, uitdrukken. Ook geeft de norm de noodzaak tot herstel van degradatie van de genoemde delen aan.

Onderhoudstoestand en kosten per bouwelement en gebiedsdeel

Uit onderzoek blijkt, dat het gemiddelde onderhoudsniveau van de particuliere woningsector over heel Den Haag *redelijk tot goed* is¹⁰ (KOW, 2009a). De gemiddelde score van de belangrijkste bouwelementen bedraagt om en nabij de 2 (Goed: incidenteel beginnende veroudering) (KOW, 2009a). Op grond van de gemeten scores kan worden geconstateerd dat:

- *Achtergevels* beduidend minder goed scoren dan voorgevels;
- De gemiddelde kwaliteit van *daken en dakkapellen* achterblijft in vergelijking met de overige bouwelementen;
- De gemiddelde kwaliteit van de *portieken* matig is, en vooral het afwerkingsniveau laag scoort;
- *Schilderwerk, pleisterwerk en randafwerking van dakkapellen* het laagst scoren.

In de *vooorlogse wijken* liggen de kosten voor onderhoud (50%) en achterstallig onderhoud ver boven het stedelijk gemiddelde (KOW, 2009a). De onderhoudstoestand in de vooroorlogse pionierswijken ligt daarom onder het stedelijk gemiddelde, m.u.v. Rustenburg en Oostbroek. In de naoorlogse wijken ligt deze boven het stedelijke gemiddelde en wooncomplexen zijn hier veelal groter en beter beheerd. Hun onderhoudsgevoeligheid is aanzienlijk lager door de eenvoudige detaillering, goede fundering en nieuwe kunststof of metalen kozijnen, ramen en deuren (ibid.).

Per gebiedsdeel zijn de kosten geraamd in twee klassen (bedragen inclusief 19% BTW), te weten:

- Kosten voor onderhoud, nodig om voor alle bouwelementen conditiescore 1 te krijgen, van toepassing op gemeten scores 1 t/m 6.
- Kosten voor achterstallig onderhoud, nodig om voor alle bouwelementen conditiescore 1 te krijgen, van toepassing op gemeten scores 4 t/m 6. Omdat particuliere eigenaren meestal onderhoud per bouwelement uitvoeren en zelden op basis van een meerjarenonderhoudsplan, zijn kosten berekend op basis van 'niet planmatig onderhoud' (KOW, 2009a).

De kosten voor groot onderhoud zijn het hoogst voor de achtergevels en kritische bouwelementen zijn het schilderwerk van voor- en achtergevel (in heel Den Haag); metselwerk dat boven het dak uitsteekt (vooral in Valkenboskwartier en Transvaal); en het pleisterwerk aan de achtergevel (vooral in Regentessekwartier en Zeeheldenkwartier).

De stedelijk gemiddelde kosten voor uitvoering van alle werkzaamheden voor alle bouwdelen zijn:

- Kosten onderhoud (score 1 t/m 6): € 8.270
- Kosten achterstallig onderhoud (score 4 t/m 6): € 2.550

Onderhoudstoestand en kosten per eigendoms categorie

Voor het trekken van de steekproef zijn zeven eigendoms categorieën gedefinieerd (KOW, 2009a):

- Eengezinswoningen van een eigenaar-bewoner of particuliere verhuurder (categorieën 1, 2).
- Meergezinswoningen met appartementsrechten in handen van één eigenaar (categorieën 3 en 4) of van verschillende eigenaren (categorieën 5, 6 en 7).
- Meergezinswoningen waarvan alle appartementen worden bewoond door de eigenaar (categorie 5) of waarin zowel particuliere verhuurders, eigenaar-bewoners als toegelaten instellingen een appartementsrecht bezitten (categorieën 6 en 7).

¹⁰ Dit is dankzij de investeringen van overheid en woningeigenaren sinds de jaren 1980 (Gemeente Den Haag, 2005). De buitenkant van de particuliere woningen stond er 2005 al goed voordat kozijnen, ramen, deuren, voegwerk en dakbedekking op grote schaal waren vervangen (Gemeente Den Haag, 2005).

Uit het onderzoek blijkt het volgende (KOW, 2009a):

- Een *particuliere huurwoning* scoort minder goed dan een eigen woning.
- Een *meergezinswoning in bezit van één eigenaar* (categorie 3 en 4) scoort minder goed dan een VvE met meerdere eigenaren, omdat het merendeel van de eerstgenoemde woningen in wijken gebouwd voor 1940 *in kleine series en met een complexe methodiek* zijn gebouwd. Een VvE met meerdere eigenaren lijkt bovendien redelijk in staat, onderhoud op acceptabele wijze te regelen.
- Wooncomplexen, waarin zowel woningen van één of meer particuliere verhuurders, als één of meer eigenaar-bewoners een appartementsrecht bezitten, scoren beduidend beter dan zulke met een eenzijdige eigendomsverhouding (*alleén eigenaar-bewoners/particuliere verhuurders*).
- Wanneer alleen eigenaar-bewoners in een VvE zitten, blijkt deze gelijk met het gemiddelde niveau in Den Haag te scoren. Indien sprake is van gemengd eigendom, liggen de kosten voor onderhoud op ca. 80% van de gemiddelde kosten (beter t.o.v. alleen eigenaar-bewoners).
- Hoewel de verwachting was, dat eigenaar-bewoners zorgvuldiger omgaan met hun bezit en makkelijker in een VvE samen onderhoudsafspraken kunnen maken, dan wanneer er in het complex appartementsrechten bij particuliere verhuurders liggen, staft het onderzoek deze niet.

Categorie 1 blijkt, in vergelijking met categorie 2, vooral door de woninggrootte hoge onderhoudskosten te hebben. Categorie 2 komt weinig voor en heeft een zodanig lage respons, dat hieraan geen conclusies aan zijn verbonden. Categorie 3 blijkt de hoogste onderhoudskosten te hebben, gevolgd door categorieën 1 en 4. Categorie 4 heeft de hoogste kosten voor onderhoud plus achterstallig onderhoud. Categorie 6 heeft de laagste kosten voor onderhoud en achterstallig onderhoud (KOW, 2009a; Tabel 6).

Tabel 6 Kosten onderhoud en achterstallig onderhoud categorieën 4 en 6

Kosten	Per Woning		Per m2 BVO	
	Onderhoud	Achterstallig Onderhoud	Onderhoud	Achterstallig Onderhoud
Categorie 4	€ 10.120	€ 4.860	€ 119	€ 59
Categorie 6	€ 5.910	€ 1.660	€ 66	€ 19

Bron: KOW, 2009a, p.10, 34.

(Potentiële) probleemsegmenten

De *Vruchtenbuurt* scoort relatief matig voor voor- en achtergevels, daken (hoge, schuine en in onderhoud bewerkelijke kappen) en portieken (17% onder stedelijk gemiddelde) (KOW, 2009a). Als oorzaak wordt de bouwmethodiek gezien: de relatief slechte score van het metselwerk, de stalen bouwdelen en de balkonconstructies toont aan, dat het gebruik van stalen lateien en balkonliggers een probleem is. De kosten voor onderhoud (score 1 t/m 6) zijn in de Vruchtenbuurt daarom het hoogst (ibid.; Tabel 7).

Tabel 7 Kosten Onderhoud

Gebiedsdeel	Kosten Onderhoud (€)	Gebiedsdeel	Kosten Achterstallig Onderhoud (€)
Vruchtenbuurt	12.800	Vruchtenbuurt	5.110
Zeeheldenkwartier	11.750	Schildersbuurt	4.740
Regentessekwartier	11.440	Valkenboskwartier	4.560

Bron: KOW, 2009a.

In de Vruchtenbuurt zijn de kosten voor achterstallig onderhoud (score 4 t/m 6) het hoogst, gevolgd door de Schildersbuurt en het Valkenboskwartier (Tabel 8) (KOW, 2009a).

3.3 Duurzame kwaliteit

Het onderzoek naar de duurzame kwaliteit van de particuliere woningvoorraad (KOW, 2009b), omvatte een populatie van 103.700 particuliere woningen (94% van de Haagse particuliere woningvoorraad gebouwd voor 1985¹¹) en richtte zich op de acht meest voorkomende woningtypes¹² (Tabel 8):

Tabel 8 Woningtypes duurzaamheidonderzoek

Woningtype	Bouwjaar	Percentage van onderzoekspopulatie
Rijtjeswoning	Voor 1946	14,2%
Beneden-/bovenwoning	Voor 1966	26,4%
Haagse portiekwoning	Voor 1946	26,0%
Rijtjeswoning	1946 tot 1966	1,5%
Portiekwoning	Voor 1966	20,4%
Rijtjeswoning	1980 tot 1988	1,5%
Galerijwoning	1966 tot 1988	4,0%
Portiekwoning	1966 tot 1988	6,0%

Bron: KOW, 2009b.

De duurzame kwaliteit van de woningen is gemeten met het programma GPR (Gemeentelijke Praktijk Richtlijn) Gebouw 4.0 met scores per module van 0 tot 10 en met als belangrijkste wegingsfactoren Energie, Milieu, Gezondheid, Gebruikskwaliteit en Toekomstwaarde. Voor de bestaande bouw is een score van 5 goed en geldt als 'GPR norm voor de bestaande bouw'. Score 6 komt overeen met de Bouwbesluit (2003) voor nieuwbouw.

Met uitzondering van de GPR module Energie (gemiddelde score populatie is 4,2) scoren de woningtypes boven de norm van bestaande bouw. Gezondheid blijkt een aandachtspunt te vormen (gemiddelde score populatie is 5,4).

Energetische kwaliteit

De energetische kwaliteit omvat de isolatie van de woning, warmteweerstand van constructies, het ventilatiesysteem, de verwarming en duurzame systemen, waaruit het volgende blijkt (KOW, 2009b):

- Alle woningtypes een GPR score beneden de 5 hebben.
- De rijtjeswoning gebouwd tussen 1980 en 1988 het beste scoort met 4,9.
- De *vooroerlogse beneden-/bovenwoning* het slechtst scoort met een 3,9.

Om in 2020 30% energie te besparen, is een investering van circa € 800 miljoen aan fysieke maatregelen bij meer dan 120.000 woningen nodig (Gemeente Den Haag, 2010).

Gezondheidskenmerken

De gezondheidskenmerken omvatten geluid, luchtkwaliteit, thermisch comfort, daglicht en uitzicht van de woning, waaruit het volgende blijkt (KOW, 2009b):

- Alle woningtypes scoren boven de GPR norm van bestaande bouw.

¹¹ Uit onderzoek blijkt dat de meeste energiebesparing te behalen is in woningen gebouwd voor 1985 (Menkveld et al., 2005).

¹² Exclusief de minder voorkomende ($\leq 1\%$ van de totale Haagse woningvoorraad) vrijstaande en twee-onder-een-kap woningen, rijtjeswoningen gebouwd tussen 1966 en 1980, beneden-/bovenwoningen gebouwd tussen 1966 en 1988 en overige woningen. Hiernaast vallen galerijwoningen gebouwd voor 1966 (1,5% van de totale Haagse woningvoorraad) buiten dit onderzoek (KOW, 2009a, p. 8).

- De rijtjeswoning, gebouwd tussen 1980 en 1988, en de galerij- en portiekwoningen uit 1966 tot 1988 scoren het beste met een 6,0.
- De *vooorlogse Haagse portiekwoning* scoort het minst goed met een 5,1.

Bij de *vooorlogse rijtjes- en Haagse portiekwoning* en de *beneden-/bovenwoning van voor 1966* is een sterke relatie tussen de aanwezigheid van gashaarden en geisers¹³: beide verwarmingstoestellen komen in deze woningtypen tussen de 10% en 20% voor en bij de portiekwoning van voor 1966 wordt de geiser aangetroffen in relatie met collectieve verwarming (KOW, 2009b). De genoemde woningtypen hebben tevens overwegend gevels van steens metselwerk en bij een op de vier is sprake van koudebruggen¹⁴, bij bv. lateien in woningscheidende wanden, balkons en erkers (ibid.).

Bij 65% van de *vroeg naoorlogse rijtjeswoningen (1946 – 1966)*, *portiekwoningen van voor 1966* en *galerij- en portiekwoningen (1966 – 1988)* zijn bij gevels met een spouw en een van buiten naar binnen doorgaande betonnen of stalen (latei- of balkon) constructie koudebruggen aanwezig. Bij 8% van de rijtjeswoningen (\leq 1946, 1946-66, 1980-1988) met een begane grondvloer is sprake van optrekkend vocht¹⁵ (KOW, 2009b).

3.4 Conclusies

Het gemiddeld onderhoudsniveau van de Haagse particuliere woningsector is redelijk tot goed (KOW, 2009a). De kosten voor groot onderhoud zijn het hoogst voor achtergevels en in de vooroorlogse wijken zijn de kosten voor onderhoud en achterstallig onderhoud bovengemiddeld voor Den Haag, met uitzondering van Rustenburg-Oostbroek (ibid.).

De Vruchtenbuurt scoort matig op onderhoudskwaliteit: zowel voor de achter- en voorgevel als voor het dak (KOW, 2009a). Ook bij de portieken scoort deze buurt onder de gemiddelde kwaliteit en hiernaast zijn in deze buurt de kosten voor onderhoud en achterstallig onderhoud het laagst in Den Haag (ibid.).

Alle onderzochte particuliere woningen scoren qua energetische kwaliteit relatief laag en de gezondheid in particuliere woningen vormt een aandachtspunt (KOW, 2009b). De rijtjeswoning gebouwd tussen 1980 en 1988 scoort energetisch het beste en de vooroorlogse beneden-/bovenwoning het slechtste (ibid.).

¹³ Geisers en gashaarden halen zuurstof, nodig voor verbranding, uit de opstellingsruimte en bij een tekort verbrandt het gas onvolledig en ontstaat er koolmonoxide.

¹⁴ Bij koudebruggen kan condensatie optreden met kans op lekkage/vochtschade en de toename van vocht in de woning en de kans op schimmelvorming kunnen benauwdheid, hoofdpijn, slijmvorming of chronische verkoudheid veroorzaken (KOW, 2009b).

¹⁵ Optrekkend vocht kan worden veroorzaakt door lekkage van de riolering of de waterleiding, geen of geringe ventilatie van de kruipruimte of door een hoge grondwaterstand en het veroorzaakt schade in de woning en vergroot de kans op schimmel. Geadviseerd wordt bij het isoleren van de begane grond, onderzoek te laten doen naar de oorzaak en deze weg te nemen (ibid.).

4 Haags beleid voor particuliere woningverbetering (PWV)

4.1 Inleiding

In principe zijn particuliere woningeigenaren zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van hun woning. Maar om de leefbaarheid in de stad te bewaken en verpaupering van wijken te voorkomen, ondersteunt de gemeente hen bij het opknappen van hun woning. Ook helpt zij hun woonlasten te verlagen door het energetisch verbeteren van hun woning te stimuleren en faciliteren. Hiernaast houdt de gemeente toezicht op de kwaliteit van de woningen. In deze paragraaf worden het gemeentelijke beleid en de instrumenten voor particuliere woningverbetering (PWV) t/m begin 2012 geanalyseerd en aan de hand van casestudies in Rustenburg-Oostbroek (inzet steunpunt PWV en subsidie) en in Escamp (samen met een woningcorporatie ingezette instrumenten op complexniveau) geïllustreerd.

4.2 Naar een meer faciliterend en duurzamer PWV-beleid

Tijdens de stadsvernieuwing in de jaren '80 en '90 van de vorige eeuw, richtte het beleid zich op sociaaleconomisch zwakke gebieden met particuliere woningen met veel bouwtechnische achterstanden¹⁶ en eigenaren, waarvan geen eigen initiatief tot woningverbetering was te verwachten (Gemeente Den Haag, 2005a). Duizenden woningen zijn met overheidsgeld aangekocht, gesloopt en vervangen door nieuwbouw (ibid.). De gemeente stimuleerde bovendien de verbetering van particuliere woningen door grote subsidieregelingen voor vooral particuliere woningverbetering en onderhoudsstimulering. Het Rijk zorgde voor flankerende subsidieregelingen om particuliere woningen in de stadsvernieuwingsgebieden op te knappen (Meijer et al., 2009). Gecombineerd met de grootschalige aankoop en verbetering van particuliere woningen is dit beleid succesvol gebleken (ibid.).

Nota 'Eeuwige jeugd van de particuliere woningvoorraad'

De Haagse Woonvisie 2020 uit 2004 beoogde o.a. de herstructurering van 30.000 kleine, goedkope appartementen, waaronder de verbetering van ruim 10.000 particuliere woningen, waarvan de nota 'Eeuwige jeugd van de particuliere woningvoorraad' een uitwerking was en legde het nieuwe beleid vast voor de particuliere voorraad met drie doelen (Gemeente Den Haag, 2005a):

1. Particuliere eigenaren verbeteren en vergroten zelf hun woning, en dat de gemeente niet aankoopt voor sloop en nieuwbouw.
2. Bouwtechnische kwaliteit borgen: eigenaren moeten woningen goed blijven onderhouden.
3. In wijken met zeer groot aandeel kleine koopwoningen, een minimale huurvoorraad behouden voor startende huishoudens met laag inkomen en ook grotere huur- en koopwoningen realiseren.

Eigenaren zèlf verantwoordelijk

Door de kwaliteitsimpuls van de particuliere woningvoorraad, die uit de stadsvernieuwingsoperatie resulteerde en het relatief goede kwaliteitsniveau dat door het KWR onderzoek uit 2000 was gemeten, wees de toenmalige minister van VROM voor de toekomst nadrukkelijk op de eigen verantwoordelijk-

¹⁶ Deze achterstanden ontstonden in de wederopbouwperiode (Gemeente Den Haag, 2005a; Rijksnota Belstato, 1992)

heid van de eigenaar-bewoner voor de kwaliteit van de woning (Meijer et al., 2009; MVROM 2006; Dekker, 2005). Dit uitgangspunt, dat eigenaren zelf verantwoordelijk zijn voor de instandhouding, transformatie en verbetering van het eigen bezit, is tevens onderdeel van de nota 'Eeuwige jeugd van de particuliere woningvoorraad' van de gemeente Den Haag (2005a), waarin de aanpak van de Haagse particuliere woningvoorraad wordt. Dit uit zich verder in een verschuiving van een stimulerend naar een meer faciliterend gemeentelijk beleid voor organisatie en financiering van particuliere woningverbetering, zoals in de pionierswijken (ibid.). De omslag in het t/m 2005 gevoerde stimuleringsbeleid voor particuliere woningverbetering had vooral te maken met het feit dat dit beleid te duur was geworden en het effect niet optimaal was: structureel toekomstig onderhoud was onvoldoende verankerd in de PWV en OHS regelingen (Gemeente Den Haag, 2005a):

- a. Een onderhoudsplan hoefde maar voor vijf jaar opgesteld te worden (bij OHS);
- b. Er hoefde niet of onvoldoende te worden gespaard voor een onderhoudsfonds;
- c. De subsidie werd in één keer uitgekeerd, zodat bij verkoop van de woning voor de nieuwe eigenaar de onderhoudsplicht verviel.

De belangrijkste conclusie van de nota (Gemeente Den Haag, 2005a) was, dat ondanks kwaliteitsinvesteringen in de particuliere woningvoorraad en openbare ruimte, de woningmarktpositie van de pionierswijken nog niet veilig was gesteld, omdat (ibid.):

- De bouwtechnische kwaliteit onvoldoende geborgd was;
- Er nog steeds onvoldoende grote woningen waren;
- De woningen onvoldoende comfort boden;
- De eigendomsverhoudingen in de particuliere woningvoorraad ingewikkeld waren.

Naar een duurzamer PWV-beleid

Den Haag was een van de eerste Nederlandse gemeenten met een beleid voor duurzaam bouwen (Interview 3). Het kent drie speerpunten, te weten energie-extensivering, integraal ketenbeheer en kwaliteitsbevordering (Gemeente Den Haag, 2008). Door kennisontwikkeling op het gebied van duurzaam bouwen en samenwerking met woningcorporaties en ontwikkelaars, was de aandacht lange tijd gericht op nieuwbouw of complexgewijze renovatie (Interview 3). Sinds de komst van het Grote Steden Beleid (GSB) begin 2000 werd budget beschikbaar gesteld voor projecten duurzaam bouwen en renoveren (ibid.). De gemeente besloot in 2007 een 'prestatiegericht' duurzaam bouwen beleid te voeren met het instrument GPR Gebouw (Interview 3). Samen met het Rijk wil zij duurzaam onderhoud stimuleren, waarbij toepassing van GPR in de bestaande bouw en in beleid (bv. subsidieregelingen) kan helpen (vgl. KOW, 2009b).

Haagse Woonvisie en Klimaatbeleid

Een van de ambities in de 'Woonvisie Den Haag 2009 tot 2020' (Gemeente Den Haag, 2009) is het verduurzamen van de woningvoorraad. In het kader van het Haags Klimaatbeleid en om de economische positie van de gemeente binnen de Randstad te versterken, wil de gemeente in 2040 klimaatneutrale en –bestendige stad zijn (Gemeente Den Haag, 2010a). Om tevens te komen tot een klimaatneutrale woningvoorraad in 2040 heeft de gemeente zich in de woonvisie tot doel gesteld, het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande woningen in 2020 met ten minste 30% te verminderen ten opzichte van 1990 en minimaal 10.000 particuliere woningen moeten hiervoor worden aangepakt (ibid.).

Haags Kwaliteit Onderzoek (HKO) als instrument

De kwaliteit van de onderhoudsstaat en de duurzaamheid van de Haagse particuliere woningvoorraad is door KOW (2009a, 2009b) beoordeeld. De onderzoeken leveren informatie over de wijze waarop

particuliere woningen duurzaam kunnen worden verbeterd, een reguliere meting monitort de effecten van de gemeentelijke beleidsinstrumenten op de kwaliteit en de resultaten worden gebruikt voor toekomstig beleid (Gemeente Den Haag, 2010b). Conclusies voor het Haagse beleid uit het KOW onderzoek zijn (KOW, 2009a en b):

- Beleidsopgave is het, de onderhoudskwaliteit in de toekomst op een goed niveau te houden (handhaven) zonder grootschalige subsidieregelingen.
- Voor onderhoud in relatie tot typologie en eigendomsverhouding vraagt om krachtig beheer, waardoor er minder kosten voor VvE-stimulering hoeven te worden gemaakt.
- De bewerkelijkheid van de vooroorlogse bouw samen met de positie van de bijhorende bouwelementen in de onderhoudscyclus zijn in de afgelopen jaren bepalend geworden voor de onderhoudstoestand.

Uitvoeringsplan 'bestaande woningen, duurzame woningen'

Doel van het uitvoeringsplan 'bestaande woningen, duurzame woningen' is naast energiebesparing het realiseren van een gehele kwaliteitsverbetering van zowel particuliere als sociale woningen¹⁷ (Gemeente Den Haag, 2010). Om particuliere woningen duurzamer te maken, volgt de gemeente een *doelgroepenbenadering*, waarbij particuliere verhuurders, eigenaar-bewoners, woningcorporaties en VvE's met een optimale en op de doelgroep gerichte beleidsinstrumenten-mix worden benaderd in korte-en lange-termijnacties in aangewezen gebieden (ibid.).

Een korte-termijn-actie is het pilot project 'Verbeter je woning. NU' (**Bijlage A**) van de Serviceorganisatie Rustenburg-Oostbroek in samenwerking met de gemeente in Rustenburg-Oostbroek, In dit project worden eigenaar-bewoners door een serviceorganisatie begeleid en d.m.v. een gratis 'maatwerkadvies energiebesparing'¹⁸ genoemd, een persoonlijke benader- en communicatiewijze van maatwerkadviseur en projectleider en/of een subsidie gestimuleerd, in energiebesparende en het binnenmilieu verbeterende maatregelen te investeren en deze uit te (laten) voeren. Ook eigenaar-bewoners in een VvE worden in deze pilot hiertoe gestimuleerd, door een MJOP dat inzicht verschaft in het gezamenlijk onderhoud voor de komende jaren en de wijze waarop energiebesparing hierin meegenomen kan worden.

Uitvoeringsprogramma Onderhoud & kwaliteitsverbetering PWV

Het uitvoeringsprogramma 'Onderhoud en kwaliteitsverbetering particuliere woningvoorraad 2010-2014' is een praktische uitwerking voor de voorgestelde activiteiten uit het uitvoeringsplan 'bestaande woningen, duurzame woningen'. Hierin ziet de gemeente haar rol vooral in het aanjagen, verbinden, faciliteren en stimuleren¹⁹ van particuliere woningeigenaren (Gemeente Den Haag, 2010b). De eigen verantwoordelijkheid van de eigenaren staat hierbij voorop. Zij moeten blijvend bewust worden gemaakt van de noodzaak, hun woning goed te onderhouden (ibid.). Het programma richt zich op het borgen van het onderhoud en wat nodig verbeteren, met extra aandacht voor verduurzaming, ondersteuning van VvE's en het borgen van het basisonderhoud: binnen de huidige collegeperiode moeten

¹⁷ Om in 2020 30% energie te besparen, is een investering van circa € 800 miljoen aan fysieke maatregelen bij meer dan 120.000 woningen nodig (Gemeente Den Haag, 2010b). De gemeente zet voor de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad € 12 miljoen en op de vergroting van de zichtbaarheid van duurzaamheid hierin (Gemeente Den Haag, 2010). Monitoring, analyse en evaluatie maken deel uit van de werkzaamheden (ibid.).

¹⁸ Een *vrijwillig* maatwerkadvies energiebesparing/EPA-Maatwerkrapport biedt particuliere woningeigenaren informatie over het energieverbruik van hun huis en een maatwerkadvies over het nemen van maatregelen die energie besparen (en evt. daaraan verbonden verbeteringen in energielabel, mits voorhanden), het comfort verhogen en het binnenklimaat verbeteren en informatie over de geraamde investeringen, beschikbare subsidies en terugverdientijden (zie ook: www.milieuentraal.nl). Dit rapport geeft de energieprestatie (Energie Index en/of energielabel) weer en kan tevens als basis voor het opstellen van het voor huiseigenaren sinds 1 januari 2008 *verplichte* energielabel (met standaard energiebesparende maatregelen voor een bepaald woningtype) dienen dat huiseigenaren moeten overhandigen aan kopers of huurders van hun woning.

¹⁹ Naast het adviseren, (technische) kennis leveren, informeren en organiseren van eigenaren (Gemeente Den Haag, 2010b).

minimaal 2.500 particuliere woningen op basis onderhoudsniveau worden gebracht, geïnnoveerd of verduurzaamd en 500 VvE's per jaar worden geactiveerd (Gemeente Den Haag, 2010b). Het programma focust op gebieden, waar investeringen van eigenaren uitblijven en waardoor achterstallig onderhoud en een verloederde omgeving dreigen te ontstaan, bv in delen van Rustenburg-Oostbroek. Om verder afglijden te voorkomen, dient de uitgangspositie rond leefbaarheid, onderhoud, wooncomfort en marktpositie te worden verbeterd (ibid.). Het programma heeft vier pijlers (Gemeente Den Haag, 2010b):

5. Het versterken van de Haagse VvE's zodat ze zelf het structureel onderhoud gaan organiseren;
6. Het begeleiden en uitvoeren van projectmatige onderhouds- en renovatieprojecten;
7. Het inzetten van kleinschalige subsidies en uitvoeren van wettelijke handhavingstaken;
8. Het maken van afspraken over onderhoud en investeringen met particuliere verhuurders en corporaties.

Door stadsbrede advisering en voorlichting met extra aandacht voor duurzaamheid en energiebesparing wil de gemeente eigenaren overhalen, te investeren in het noodzakelijke woningonderhoud (Gemeente Den Haag, 2010b). Wanneer stimuleren en motiveren niet werkt en eigenaren het noodzakelijk woning- of pandonderhoud niet uitvoeren, handhaaft de gemeente waar nodig op onderhoud, brandgevaar of onrechtmatig gebruik (Gemeente Den Haag, 2010b). Huiseigenaren en VvE's moeten zich realiseren, dat zij voor woningonderhoud geld moeten reserveren en wordt het beheersen van (stijgende) woonlasten door het nemen van energiebesparende maatregelen van belang geacht, evenals het realiseren van CO₂ reductie, extra wooncomfort, een betere marktpositie en een toekomstbestendige voorraad (ibid.).

4.3 Beleidsinstrumenten

4.3.1 Subsidies

Grootschalig opgezette PWV- (sinds 1990) en OHS-subsidieregeling (sinds 1996)

De *subsidierегeling voor particuliere woningverbetering (PWV)* gaat uit van een complexgewijze aanpak. De *subsidie* dekte initieel bijna alle kosten, om achterstallig casco-onderhoud weg te werken, maar dekte uiteindelijk de helft van de bouwkosten (Gemeente Den Haag, 2005a). Gemiddeld werd circa € 11.000 subsidie per woning ingezet, tegenover een onderhoudsinvestering van minimaal € 20.000 (ibid.). Tot november 2005 waren circa € 80 miljoen subsidie uitgekeerd (Gemeente Den Haag, 2005a). Met de PWV-regelung zijn circa 11.000 particuliere woningen verbeterd en werd in 2011 afgerond (Gemeente Den Haag, 2010b).

Door de *onderhoudstimuleringsaanpak met een OHS-subsidieregeling*, bestaande uit drie subsidies (€ 450 per woning voor proceskosten; € 908 na vijf jaar uitgekeerd als onderhoud is uitgevoerd; en een bouwdelensubsidie), wil de gemeente met een actieve benadering een mentaliteitsverandering t.a.v. het uitvoeren van onderhoud in gang zetten bij VvE-eigenaren met als belangrijk doel de activering van VvE's (Gemeente Den Haag, 2005a). Omdat uit een evaluatie bleek dat de onderhoudstimuleringsaanpak zonder dwang weinig effectief was, werd voor een deel overgestapt naar de *intensief beheer aanpak* (zie **Bijlage C**), waarin naast stimulering dwang wordt toegepast (aanschrijven van eigenaren, die niet meewerken) en werd voor de overige gebieden de aanpak stopgezet. Van 1997 tot november 2005 waren bijna 19.000 woningen verbeterd, VvE's geactiveerd en meerjarenonderhoudsplannen opgesteld. Tot november 2005 waren er circa € 30 miljoen aan subsidie toegekend (c.a. € 2.100 per woning) en hadden eigenaren voor ruim € 130 miljoen (gemiddeld bijna € 7.000 per woning) geïnvesteerd. Totaal zijn circa 21.000 woningen met deze regeling verbeterd, die in 2014 wordt afgebouwd (Gemeente Den Haag, 2010b).

AVV-subsidie

De AVV- (Aankopen, Verbeteren, Verkopen) subsidieregeling was initieel bedoeld, om de onrendabele top af te dekken bij de aankoop van panden van eigenaren, die niet in staat waren deel te nemen aan particuliere woningverbetering (Gemeente Den Haag, 2005a). Hierbij werd het verschil tussen kosten en opbrengsten door de gemeente gedekt (ibid.). Hiernaast konden o.a. met de subsidie 'Rotte Kiezen' worden aangekocht (zie elders in dit rapport). Van 2000 tot 2004 waren bijna 70 verbeteringen binnen de AVV-regeling uitgevoerd met een subsidiebedrag van € 1,7 miljoen (ibid.).

Subsidie geluidssanering

Voor particuliere woningen op de 'A-lijst' (geluid binnen > 45dB) met geluidsoverlast door verkeer was er een subsidie voor geluidssanering (Gemeente Den Haag, 2005a). Initieel werden de bouwkundige gevelmaatregelen geheel vergoed, maar later werd de aanpak zoveel mogelijk gecombineerd met particuliere woningverbetering (meestal saneringen B-lijst-woningen) (ibid.). Hierbij werd de subsidie beperkt (stil asfalt of 30 km zones kunnen ook leiden tot geluidssanering). In 2005 waren circa 3.000 woningen gesaneerd met nog 2.600 A-lijst-woningen te gaan (Gemeente Den Haag, 2005a). Na 2005 kwam er een nieuwe regeling voor door het Ministerie van VROM toegewezen woningen, waarmee 326 woningen konden worden benaderd en waarvan 74 gesaneerd of in uitvoering zijn (Gemeente Den Haag, 2010b). In de herziening van de beleidsregel is uitgewerkt, hoe de geluidssaneringsaanpak gecombineerd kan worden met de verduurzamingsopgave, bv. door toepassing van HR++ glas (ibid.).

Kleinschaliger opgezette subsidieregelingen

Subsidies zijn binnen het nieuwe Haagse PWV-beleid kleinschaliger van opzet ('op maat') (Gemeente Den Haag, 2010b). In principe worden de subsidies uitgekeerd als de werkzaamheden zijn uitgevoerd en moeten 'actief aan de man/woningeigenaar worden gebracht' (ibid.). Samen met de afdeling Communicatie wordt een koepelstrategie voor het uitvoeringsprogramma opgesteld, waardoor samenhang en afstemming tussen projecten en subsidieregelingen moet ontstaan (ibid.). Bovendien moet het proces voor de aanvrager efficiënter en gebruiksvriendelijker/gemakkelijker worden gemaakt (Gemeente Den Haag, 2010b). Enkele voorbeelden van kleinschaliger opgezette subsidieregelingen worden in het hierna volgende behandeld:

Subsidie Groen-MOP

De gemeente werkt een zogenaamde Groen-MOP uit, een meerjarenonderhoudsplan (MJOP) voorzien van een duurzaamheidsadvies, dat huiseigenaren helpt, het onderhoud planmatig te organiseren en een eenvoudige regeling, waarbij de subsidie pas deels wordt uitgekeerd, wanneer er een Groen-MOP beschikbaar is (Gemeente Den Haag, 2010b). De regeling zal in eerste instantie in een aantal geselecteerde wijken van kracht zijn, o.a. in Laak en Rustenburg-Oostbroek (ibid.). Een Groen-MOP is gebaseerd op een goede bouwkundige keuring en de rapportage maakt inzichtelijk, welke onderhoudsmaatregelen gekoppeld kunnen worden aan een energiebesparende/duurzame maatregel (Serviceorganisatie, 2010). Het concept van de Groen-MOPs wordt thans door de gemeente nader wordt vormgegeven (Persoonlijke communicatie, 2012b).

Subsidie Groene daken

De gemeente stimuleert de aanleg van sedumdaken (daken, begroeid met planten). Voordelen van zulke daken worden op de website van de gemeente genoemd: energiebesparing door isolerende werking, meer comfort, lagere stook- (en koel)kosten, minder CO₂-uitstoot, werking als waterbuffer, een levensduurverlenging van de dakbedekking en minder geluid door regen en hagel (Gemeente Den

Haag, 2012d). Van 1 juni 2009 tot 1 november 2014 kunnen eigenaar-bewoners, VvE's, particuliere verhuurders en ondernemers een subsidie van € 25 per m² aangelegd groen dak aanvragen. Omdat de gemiddelde woonduur van Haagse eigenaren circa vijf jaar is en de terugverdientijd van een groen dak circa 15 jaar, kent de gemeente eigenaren direct een subsidie van 70% van de investeringskosten hiervoor toe (Persoonlijke communicatie, 2011a). Ook is bij het ontwerp van de subsidieregeling getracht, administratieve handelingen voor gemeente en eigenaar te beperken (ibid.). De gemeente geeft eigenaren instructies, hoe het dak eruit dient te zien en houdt steekproefsgewijs controle op de uitvoering (Persoonlijke communicatie, 2011a). Voorwaarden, om in aanmerking te komen voor subsidie zijn (Gemeente Den Haag, 2012e):

- Eisen groen dak: minimaal 6 m², waterbergende capaciteit van 15 l/m², tenminste een wortelwerende laag en dakhelling ≤ 45°.
- Bij dakhelling tussen de 35° en 45°: verplichte maatregelen, zodat groene daklaag niet wegglijdt of uitdroogt.
- De gemeente raad eigenaren aan, samen met een gecertificeerd bedrijf een keuze voor een groen, hellend dak. Voor schuine daken zijn er dakpakketten in de handel die wegglijden tegengaan.
- Offerte van bedrijf dat groene dak gaat aanleggen.
- Foto van het dak zonder begroeiing.

Mogelijkheden voor aanleg van groene daken zijn er ook bij een fiets- en/of tuinschuur, uitbouw, serre, kantoor in de tuin, garage of carport (Gemeente Den Haag, 2012e). De gemeente adviseert eigenaren, een erkend (dakdekkers-)bedrijf te laten onderzoeken, of het dak geschikt is voor aanleg van een groen dak (ibid.). Eind 2010 was voor bijna 10.000 m² subsidie aangevraagd met als streven, om in 2012 25.000 m² groen dak te realiseren (Gemeente Den Haag, 2010b).

Subsidie Dak- en vloerisolatie

De subsidie voor dak- en vloerisolatie is in 2011 van start gegaan en heeft al bij de start geleid tot veel telefoontjes van belangstellenden (Gemeente Den Haag, 2010b). De subsidieregeling is voor eigenaren van een woning gebouwd voor 1985 opgesteld, met uitzondering van toegelaten instellingen, die van plan zijn, isolerende maatregelen aan te brengen. Eigenaren in heel Den Haag kunnen gebruik maken van deze regeling. Tot nu toe heeft de gemeente 549 subsidieaanvragen ontvangen, waarvan er medio november 2011 bijna driekwart (407) positief beoordeeld waren met een gemiddelde subsidie van € 1.700. De maatregel met thermokussens (isolatie begane grondvloer) is de meeste gebruikte maatregel.

Subsidies Dakopbouwen & Woningssamenvoeging

Voor Rustenburg- Oostbroek ontving de gemeente in 2002 IPSV (Innovatie Programma Stedelijke Vernieuwing)-subsidie, deels ingezet voor het stimuleren van woningvergroting (Gemeente Den Haag, 2005a). Ook werd de 'Nota Dakopbouwen' vastgesteld voor de Bloemenbuurt en Rustenburg-Oostbroek, waarin is bepaald, waar en in welke vorm dakopbouwen mogelijk zijn en eigenaren konden in aanmerking komen voor een subsidie voor een dakopbouw (ibid.).

Een subsidie van € 18.150 per samenvoeging vergoede een deel van de te maken kosten door eigenaar-bewoners in Rustenburg-Oostbroek, Regentesse-, Valkenboskwartier, Heesterbuurt en verkleinde de onrendabele top²⁰ (Gemeente Den Haag, 2005a). Op grond van de nota 'Samenvoegen doe je niet alleen' uit 2004 werd de subsidieregeling aangepast (Gemeente Den Haag, 2005a). In 2005 werd de nota vervangen door de 'Verordening samenvoegen appartementen van eigenaar-bewoners' (Gemeente Den Haag, 2011a). De verordening hield (a) een subsidie voor *bouwkundige samenvoeging*

²⁰ Twee afzonderlijke appartementen hebben tezamen een hogere marktwaarde dan één grote samengevoegde woning (Gemeente Den Haag, 2005a).

van € 25.450 in 2005 met een jaarlijkse indexering (€ 27.513 in 2011) en (b) een subsidie voor *juridische samenvoeging* van een kwart van de subsidie voor bouwkundige samenvoeging van € 6.362,50 in 2005 (€ 6.878,25 in 2011) in (ibid.). Het werkingsgebied werd verruimd naar Laak-, Valkenbos- en Regentessekwartier, Rustenburg-Oostbroek en Spoorwijk en werden subsidievoorwaarden voor de eigenaar vereenvoudigd en moest een samenvoeging enkel aan wettelijke vereisten voldoen (ibid.).

De gemeente concludeerde dat de regeling (2005) minder succesvol was verlopen en onvoldoende effect had op het verbeteren van de kwaliteit van de particuliere voorraad en dat de doelstelling, om d.m.v. de subsidie grotere woningen te realiseren t.b.v. een meer diverse woningvoorraad in de wijken, niet was bereikt en trok de verordening per 1 juli 2011 in (Gemeente Den Haag, 2011a). In de praktijk bleek het niet eenvoudig, om twee woningen samen te voegen, omdat (ibid.):

- Eigenaar-bewoners afhankelijk zijn van het toeval dat een naast-, boven- of ondergelegen appartement vrijkomt,
- Technische en juridische samenvoeging voor eigenaar-bewoners een complexe materie vormt,
- Het duur is, om de aankoop van een tweede appartement te kunnen financieren,
- Als men twee woningen kan betalen, heeft men een voorkeur voor het kopen van een grotere woning in een andere wijk.

Met de subsidies werden circa 82 dakopbouwen en 159 samenvoegingen gerealiseerd en deze werden beëindigd, omdat er geen budget meer beschikbaar was (Gemeente Den Haag, 2010b).

4.3.2 Projecten

Grootschalig opgezette projecten

Zonneboilerproject en EPA-advisering

Energiebewust investeringsgedrag onder Haagse woningeigenaren is tot 2005 gestimuleerd door het Zonneboilerproject en EPA (energie prestatie advies)-advisering, welke veel geld hebben gekost m.b.t. de bekendmaking van het project. Zo werden onder andere 15.000 adressen schriftelijk benaderd, maar zijn er daadwerkelijk 1.200 à 1.300 zonneboilers geïnstalleerd (Persoonlijke communicatie, 2010a).

Stimuleringsproject Wonen++ Haaglanden

De regio Haaglanden heeft vanaf midden jaren '90 van de vorige eeuw een duurzaam bouwen beleid ontwikkeld en in dit kader vond overleg plaats tussen de gemeentelijke coördinatoren voor duurzaam bouwen (Interview 3). Op initiatief van het Stadsgebied Haaglanden werd besloten tot een stimuleringsproject energiebesparing in de particuliere woningvoorraad (ibid.). Op basis van meerdere offertes is gekozen voor het concept en de 'totaalaanpak' Wonen++ van Ecostream²¹, dat de meest omvangrijke ondersteuning voor woningeigenaren ('ontzorging': informatie, voorbereiding, uitvoering en controle op de bereikte woningkwaliteit) en de laagste basiskosten voor de campagne bood. Hierbij kunnen eigenaren via één loket (www.wonenplusplus.nl) een zeer omvangrijke ondersteuning regelen en hun woning energiezuinig en comfortabel laten verbeteren. Het concept, gericht op energie-extensivering en kwaliteitsbevordering (gezond binnenmilieu) paste in het kader van het Haagse klimaat- en duurzaam-bouwen-beleid en binnen de verplichting voor woningeigenaren, om bij transactie een energielabel te verstrekken. Daarom besloot de gemeente Den Haag (2008b) deel te nemen aan de campagne Wonen++ Haaglanden (**Bijlage B**), gericht op woningen gebouwd voor 1990.

²¹ 'Ecostream Nederland' was een bedrijf, gespecialiseerd in zonne-energie systemen voor consumenten en bedrijven. Na het faillissement van dit bedrijf, zette Eneco de activiteiten van Ecostream Nederland voort, zoals ook het Wonen++ concept. Dit is een totaalaanpak, waarmee huiseigenaren hun woning kunnen omtoveren tot een energiezuinig, duurzaam en comfortabel huis (www.eneco.nl, persbericht van 23 juni 2009).

Kleinschaliger opgezette projecten

Het accent is binnen het nieuwe Haagse PWV-beleid verschoven van grootschalig opgezette naar kleinschaliger opgezette projecten (Gemeente Den Haag, 2010b). Dit bracht, gezien de grote hoeveelheden woningdossiers, aanzienlijke administratieve lasten en kosten met zich mee (Interview 5). Twee voorbeelden van kleinschaliger opgezette projecten zijn (Gemeente Den Haag, 2010b):

Renovatie wooncomplex 'Otterrade'

Een voorbeeld van een kleinschaliger opgezet project is de renovatie van het verloederde wooncomplex Otterrade (**Bijlage C**) met veel achterstallig onderhoud, een complexe VvE-structuur en criminaliteit in de krachtwijk Den Haag Zuidwest (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Otterrade is gelegen in de naoorlogse wijk Bouwlust met vooral sociale huur portiekwoningen en bepaalt het beeld van de Hengelolaan (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Het complex uit de jaren vijftig van de vorige eeuw, bestaat uit vijf galerijflats in vier lagen met 212 woningen en kelderboxen en 37 garages (Gemeente Den Haag et al., 2011b). 70% zijn eigenaar-bewoners en 30% eigenaar-verhuurders, er zijn veel nationaliteiten, de doorstroom is er hoog en er wordt onderverhuurd (ibid.).

Pluk de vruchten van onderhoud

De onderhoudsstaat van de Haagse eigen woningvoorraad toont aan (zie KOW, 2009a), dat gemetelde balkonborstwingen en buitenschilderwerk van achtergevels en van aanbouwen op het gebied van onderhoud slechter scoren dan voorgevels, vooral in de Bomen- en Vruchtenbuurt, Moerwijk en Rustenburg-Oostbroek, waarvoor een Plan van Aanpak voor achterstallig onderhoud aan achtergevels, daken en portieken wordt opgesteld in combinatie met informatie van de VvE-Balie en met bestaande subsidies voor duurzaamheidsmaatregelen (Gemeente Den Haag, 2010b).

In het project moeten eigenaren zelf een keuzemogelijkheid krijgen voor het opknappen van hun woning en woonomgeving (Interview 5). De gemeente wil deze aanpak vanuit de behoeften van de bewoners vormgeven en deze combineren met de gemeentelijke duurzaamheids- en onderhoudsdoelen (ibid.).

Het beoogde resultaat in 2015 is dat het achterstallig onderhoud in de betreffende buurten is weggevoerd en eigenaren zoveel mogelijk gezamenlijk actief structureel duurzaam onderhoud plegen (Gemeente Den Haag, 2012a). Meer specifiek beoogt de gemeente de volgende aanpak (ibid., p.3):

- Voor gezamenlijke initiatieven kan een bijdrage worden aangevraagd uit een stimuleringsfonds;
- Informeren, stimuleren en activeren van eigenaren en VvE's tot het opstellen en uitvoeren van Groen-MOPs (MJOPs met duurzaamheidsadvies);
- Doorlichten v.d. helft van deze onderhoudsplannen en voorzien van energieprestatieadviezen;
- Informeren over en stimuleren van aanbrengen van isolatie van daken, vloeren en glas;
- Inzicht geven in noodzaak van wegwerken achterstallig onderhoud en inzet handhaving;
- Stimuleren en begeleiden van zgn. 'burgerinitiatieven', bij voorbeeld via de Stichting 'Wonen in Balans' of bewonersorganisaties.

Ondersteunen particulier initiatief

De gemeente Den Haag heeft in bepaalde wijken aldus Norder eerder de "mogelijkheden verruimd voor een extra woonlaag op de woning of een serre achter aan het huis en faciliteert deze zelfwerkzaamheid met tips, adviezen en efficiëntere verlening van vergunningen" (De Kleine, 2012, p.20).

Kleinschalig opdrachtgeverschap

Kern van het Haagse project "Kleinschalig Opdrachtgeverschap" is dat een bouwplan zoveel mogelijk wordt gerealiseerd onder zeggenschap en invloed vanuit de toekomstige gebruikers (Gemeente Den Haag, 2012g). Kleinschalig Opdrachtgeverschap betekent dat een particulier individueel of samen met anderen *opdrachtgever* is voor zijn of haar woning en daar maximaal invloed op uit kan oefenen (ibid.). In dit Haagse project worden ook ontwikkelaars, beleggers en (kleine) aannemers uitgenodigd, om woningen in kleine series te ontwikkelen ten dienste van de particuliere eindgebruiker (Gemeente Den Haag, 2012g). Kleinschalig Opdrachtgeverschap is een andere manier van werken dan de gemeentelijke organisatie gewend is (Gemeente Den Haag, 2012g, p.5).

Mensen zijn opdrachtgever van hun eigen woning, o.a. door het verbouwen van een kluswoning (zie onderstand). Naast voordelen voor de particuliere opdrachtgever, zijn er volgens de gemeente Den Haag (2012g) ook voordelen voor de samenleving, zoals:

- Blijvende bouwstroom komt ten goede aan de lokale economie en kleinere bedrijven door de kleinschalige initiatieven.
- Er kan een vliegwieleffect op gang komen zoals in de Rotterdamse wijk Spangen is aangetoond door het kluswoningenproject Wallisblok waardoor de om zich heen slaande verloedering een halt werd toegeroepen.
- De betrokkenheid van de eindgebruiker bij de omgeving blijkt vele malen groter wanneer hij maximaal invloed heeft kunnen uitoefenen op zijn huis en omgeving.
- Het thema duurzaamheid wordt beter ingevuld.

De gemeente Den Haag (2012g, p.3) onderscheidt verschillende vormen van "Kleinschalig Opdrachtgeverschap", afhankelijk van (a) de mate van invloed en (b) de betrokkenheid van de eindgebruiker op de locatieontwikkeling:

1. *Particulier Opdrachtgeverschap (PO)*
Een particulier bouwt zijn eigen nieuwe woning op een kavel of verbouwt zijn kluswoning en heeft zo maximale invloed op het ontwerp- en bouwproces.
2. *Collectief Particulier Opdrachtgeverschap (CPO)*
Op eigen initiatief of op gemeentelijk initiatief kunnen particulieren zich verenigen in een collectief, om een gezamenlijk nieuwbouwproject op een kavel of kluswoningen binnen een bestaand pand te realiseren.
3. *Mede-Opdrachtgeverschap (MO)*
Een collectief kan zich laten vertegenwoordigen door een ontwikkelende partij (ontwikkelaar, corporatie, bouwbedrijf), met wie gezamenlijk en gelijkwaardig invulling wordt gegeven aan het ontwerp en het proces.
4. *Co-creatie/consumentgericht opdrachtgeverschap (CO)*
Een partij ontwikkelt een locatie en laat zich vooraf goed informeren door potentiële eindgebruikers en past haar programma hierop aan.

Basistaken van de gemeente bij Kleinschalig Opdrachtgeverschap zijn als volgt (Gemeente Den Haag, 2012g, p.5):

1. Aanwijzen en reserveren van kavels en kluswoningen voor Kleinschalig Opdrachtgeverschap.
2. Verkopen en leveren van een stuk grond of een (deel van een) gebouw ten behoeve van 'wonen' en/of 'werken'.
3. Minimale regels stellen (opgenomen in een zgn. "kavel- of (klus)woningpaspoort"), om de wetgeving, kwaliteit en samenhang met de omgeving te waarborgen.
4. Beoordelen en verstrekken (eventueel) benodigde omgevingsvergunning.
5. Begeleiden van de particulier of het collectief in ontwerp- en realisatieproces.

6. Verantwoordelijk voor ruimtelijk en sectoraal beleid en voor de inrichting openbare ruimte c.q. het bouw- en woonrijp maken van de locaties.

Kluswoningen

Kluswoningen zijn woningen en/of gebouwen, die grootschalig verbouwd moeten worden, omdat ze ofwel nog geen woning zijn, of sterk verouderd zijn (Gemeente Den Haag, 2012a). Particulieren worden in de gelegenheid gesteld, tegen gunstige voorwaarden een dergelijke ruimte/woning te kopen (ibid.). Als tegenprestatie voor de gunstige voorwaarden moet de koper het gekochte ombouwen tot een duurzame woning (Gemeente Den Haag, 2012a).

In het Zeehelden- en Regentessekwartier uitronde 1890 werden zeven woningen uit het gemeentelijke bestand klushuizen en kopers kunnen deze huizen tegen een lage prijs aanschaffen, tegen zekere voorwaarden (Gemeente Den Haag, 2012a). De prijzen van deze huizen (en de aangeboden kavels) lopen uiteen van € 31.500 tot € 270.000 (De Kleine, 2012). De verkoop van de klushuizen ging op 10 maart 2012 van start en volgens wethouder Marnix Norder waren deze huizen in één dag verkocht (ibid.). Er is volgens hem bij mensen kennelijk een "grote behoefte aan authenticiteit en om je eigen ding te mogen en kunnen doen" (De Kleine, 2012, p. 21). Kluswoningen kunnen op individuele wijze worden gerealiseerd of door een collectief (Gemeente Den Haag, 2012g):

- *Individuele woningen:* De lage aanschafprijs en besparing door zelfwerkzaamheid maken de kluswoning tot een interessant en gewild object voor kopers met een beperkte beurs. Leegstaande en verpauperde woningen en straten krijgen zo een nieuwe uitstraling. De gemeente wil jaarlijks enkele 10-tallen kluswoningen ter beschikking stellen, met als start zeven woningen, waaronder een project van vijf woningen aan de Kleine Veenkade. Omdat de gemeentelijke voorraad kluswoningen beperkt is, overlegt de gemeente met corporaties, of zij woningen beschikbaar kunnen stellen.
- *Collectieve woningen:* Een collectief realiseert woningen in schoolgebouwen en/of welzijnsvoorzieningen, die niet meer in als dusdanig in gebruik zijn en toe zijn aan hergebruik. De gemeente wil hiervoor jaarlijks enkele van dit soort gebouwen ter beschikking te stellen.

DSO-Wonen ontwikkelde een ideeënboek kluswoningen voor klussers (Gemeente Den Haag, 2012g).

4.3.3 Instrumenten per doelgroep

De komende jaren gaat de gemeente huiseigenaren overtuigen dat het loont, hun woningen goed te onderhouden en duurzamer te maken (Gemeente Den Haag, 2012b). De samenwerking met bewoners en partijen is volgens de Haagse wethouder Stedelijke Ontwikkeling, Volkshuisvesting en Integratie Marnix Norder essentieel voor de slaagkans van de projecten (ibid.). De gemeente maakt de volgende afspraken, om het onderhoud, de energetische kwaliteit en marktpositie van particuliere huurwoningen en te verkopen sociale huurwoningen op peil te houden (Gemeente Den Haag, 2010b).

4.3.3.1 Particuliere verhuurders

Werkafspraken

De gemeente maakt de volgende afspraken, om onderhoud, kwaliteit en marktpositie van particuliere huurwoningen op peil te houden: met Vastgoedbelang²² regio Zuid-West is zij overeengekomen, werkafspraken te maken over kamerverhuur, duurzaamheid en onrechtmatig gebruik van woningen in vooral de kwetsbare wijken (Gemeente Den Haag, 2010b). Particuliere verhuurders en institutionele beleggers hebben circa 20.000 van de 39.000 particuliere huurwoningen in Den Haag in bezit (ibid.).

²² Vastgoed Belang behartigt de belangen van particuliere beleggers in vastgoed (www.vastgoedbelang.nl/?nr=1188&Organisatie, bezocht op 9 oktober 2012).

De gemeente heeft met een particuliere verhuurder in Rustenburg-Oostbroek woningen aangepakt op het gebied van onderhoud en innovatie (Gemeente Den Haag, 2010b). Nu kijkt zij, of in wijken als Laak, Mariahoeve, Transvaal en Schilderswijk particuliere verhuurders te vinden zijn voor zo'n aanpak, waarbij de opgekochte woningen worden opgeknapt (achtergevels, portiek, isolatiemaatregelen en VvE-structuur) en oog is voor de (semi) openbare ruimte (ibid.).

Met het instrument Huurteams kan de gemeente invloed uitoefenen op de bouwtechnische kwaliteit van particuliere huurwoningen, door via handhaving te reageren op signalen van misstanden (Gemeente Den Haag, 2005a). Doel is het in overeenstemming brengen van de prijs²³-kwaliteitverhouding van huurwoningen op basis van het Woning Waardering Stelsel (WWS) (Gemeente Den Haag, 2011c), zodat deze woningen in grote mate toegankelijk blijven voor huishoudens met een laag inkomen (Gemeente Den Haag, 2010d). Het Huurteam geeft huurders gratis advies over de huurprijs, begeleidt hen in procedures voor huurprijsverlaging en zittende huurders kunnen een woningcontrole aanvragen zonder dat dit voor hen kan leiden tot huurverhoging. Naast een positief effect op de prijs-kwaliteitsverhouding van particuliere huurwoningen gaat van het Huurteam een preventieve werking uit (Gemeente Den Haag, 2011c). Zo is het door haar goede reputatie soms voldoende, in een conflict aan te geven, het Huurteam in te willen schakelen. Ook pasten particuliere verhuurders na een Huurcommissie-procedure de huurprijs van hun bezit conform de puntentelling van het WWS aan, waardoor te hoge huren werden voorkomen. Tussen 2006 en 2010 daalde het percentage "niet-conforme toetsingen" en door samen te werken met de Haagse Pand Brigade en het Meld- en Steunpunt Woonoverlast, vullen het team en deze handhaving projecten elkaar goed aan. Het Huurteam wordt daarom in de periode 2011-2014 voortgezet (Gemeente Den Haag, 2011c).

4.3.3.2 Woningcorporaties

In het collegeakkoord 'Aan de slag' staat dat het college de verkoop van sociale huurwoningen wil stimuleren (Gemeente Den Haag, 2011b). Dit wil zij mede, omdat de goedkope sociale huurwoningvoorraad steeds minder beschikbaar is voor lage middeninkomens en goedkope koopwoningen voor deze inkomensgroep een alternatief lijken (ibid.)²⁴. Mogelijkheden voor lage middeninkomens, om een woning te kopen, worden volgens de gemeente vergroot door het verruimde splitsingsbeleid (Gemeente Den Haag, 2011b). De gemeente treedt bij verkoop altijd in overleg met de woningcorporaties en maakt (prestatie)afspraken met hen, om het onderhoud, de kwaliteit en marktpositie van te verkopen sociale huurwoningen op peil te houden (ibid.).

Verkoop en kwaliteit van corporatiewoningen

De woningcorporaties Staedion, HaagWonen en Vestia willen van 2010 tot 2015 1.650 woningen verkopen (Gemeente Den Haag et al., 2011a). Staedion wil vanaf 2012 300 woningen per jaar²⁵ (in 2010 100 en in 2011 nog 200) verkopen (om de uit bilaterale afspraken voortkomende woningproductie direct te kunnen betalen); vanaf 2010 wil HaagWonen 80 woningen per jaar en Vestia 10 woningen per jaar verkopen (ibid.). Het overgrote deel van de door de corporaties te verkopen woningen heeft een verkoopprijs tussen € 90.000 en € 120.000 en in ieder geval onder de grens van €157.000 (Gemeente Den Haag, 2011d). Op één incident na was er bij de woningen van corporaties geen sprake van achterstallig onderhoud (Gemeente Den Haag, 2011d). In Staedion's verkoopprogramma zaten vóór de prestatieafspraken woningen met een F- en een G-label (Gemeente Den Haag, 2011d). Omdat appar-

²³ De kamergrootte, onderhoudsstaat en faciliteiten in de woning bepalen de hoogte van de toegestane huurprijs.

²⁴ Nieuwe Europese richtlijnen stellen, dat 90% van de voorraad goedkope sociale huurwoningen toegewezen moet worden aan inkomens onder € 33.000 per jaar, waardoor deze beperkt beschikbaar is voor lage middeninkomens (vanaf € 33.000 per jaar) (zie ook Gemeente Den Haag, 2011b).

²⁵ I.v.m. haar liquiditeitspositie heeft Staedion een verkoopprogramma van ca. 300 woningen nodig, om haar investeringsopgave (zoals opgenomen in de afspraken woningproductie in de bilaterale afspraken) te kunnen financieren (Gemeente Den Haag, 2011d).

tementen algemeen enkel bij mutatie verkocht worden, zal Staedion zeker nog tien jaar een meerderheid in de betreffende VvE's hebben (ibid.). De te verkopen complexen lopen mee in haar onderhoudsplanning en maken onderdeel uit van haar duurzaamheidsprogramma.

Prestatieafspraken over ...

Omdat vooral in de Haagse krachtwijken zijn grote investeringen van woningcorporaties nodig, die deels uit verkoop van bestaand bezit gefinancierd moeten worden heeft de gemeente voor de periode 2010 tot 2015 nieuwe *prestatieafspraken* met Staedion, HaagWonen en Vestia (Gemeente Den Haag et al., 2011a) gemaakt over verkoop van hun woningbezit en over de organisatie en de financiering van onderhoud en beheer van de complexen, die zij verkopen.²⁶

... verkoop en splitsing sociale huurwoningen

Staedion is de enige van de drie corporaties, die met een aanvullend verkoopprogramma komt (Gemeente Den Haag, 2011d). HaagWonen heeft aangegeven in de loop van de prestatieafsprakenperiode wellicht ook met een *aanvullend verkoopprogramma* te komen. Het programma van Staedion als het eventuele programma van HaagWonen wordt beoordeeld op basis van de prestatieafspraken in Artikel 21 'Verkoop en splitsing sociale huurwoningen' (Gemeente Den Haag et al., 2011a, p. 16, 17):

- Bij aanwijzing van te verkopen complexen wordt rekening gehouden met het belang van een *duurzame stad* met een gedifferentieerde woningvoorraad op stedelijk en gebiedsniveau.
- Een verkoopvoorstel van een corporatie wordt beleidsmatig onderbouwd en geplaatst in het perspectief van ontwikkelingen in de voorraad op stedelijk en gebiedsniveau.
- Voor woningen en/of complexen waarvan de gemeentegrond in erfpacht is uitgegeven, betaalt de corporatie grondwaardesuppletie. Bij eventuele investeringen in extra kwaliteit (buiten regulier onderhoud) wordt de te suppleren grondmeerwaarde daardoor niet verhoogd.
- Er worden bilaterale afspraken gemaakt over concrete verkoopvoorstellen van woningen.

... de kwaliteit van de te verkopen woningen

Voor het maken van afspraken met de corporaties over de onderhoudstoestand van hun woningbezit geldt vrijwel hetzelfde als voor de Woon-cao en de gemeente kan op grond van de Woningwet corporaties aanschrijven, wat op zich voldoende is, om achterstallig onderhoud in woningen aan te pakken (Gemeente Den Haag, 2011d). Desondanks benadrukken de gemeente en corporaties in Artikel 20 van de prestatieafspraken 'Sociale voorraad en onderhoud' dat het voor het woongenot van de huurder en voor een goede en veilige omgeving noodzakelijk is dat (a) corporaties woningen goed onderhouden en beheren en (b) de gemeente de openbare ruimte goed onderhoud en beheerd (Gemeente Den Haag et al., 2011a).

In Artikel 31.2 van de prestatieafspraken is opgenomen dat bij ingrijpende woningverbetering corporaties streven naar een stijging van minimaal twee stappen in het energielabel of naar label B. In Artikel 31.2 is opgenomen dat in het aanvullende verkoopprogramma partijen in het kader van de prestatieafspraken overeenkomen, dat de corporaties alleen woningen met toekomstwaarde (geen woningen met een F-of G-label verkopen - enkele uitzonderingen daargelaten (Gemeente Den Haag et al., 2011)). Met Staedion heeft de gemeente in de bilaterale prestatieafspraken afgesproken, dat wanneer

²⁶ Tevens zijn afspraken gemaakt over het behoud van een minimale (kern)voorraad van 75.000 goedkope sociale huurwoningen (Gemeente Den Haag, 2011b). Daarom is door de gemeente en corporaties de wens geuit, een kernvoorraad sociale huurwoningen te benoemen, gelijk aan het aantal dat minimaal in stand moet worden gehouden voor huisvesting van huishoudens met een laag inkomen (Artikel 19) (Gemeente Den Haag et al., 2011a). De kernvoorraad heeft enkel betrekking op het aantal sociale huurwoningen met een huurprijs beneden de huurprijsgrens (€ 652,52) (ibid.). De Haagse kernvoorraad is bepaald op 75.000 sociale huurwoningen en aangezien bezitten (totaal 72.000), omvat hun kernvoorraad 69.750 woningen (Gemeente Den Haag et al., 2011a). De goedkope voorraad bestaat behalve uit de kernvoorraad uit particuliere huurwoningen beneden de huurprijsgrens en goedkope koopwoningen (koopprijs minder dan €157.000) (Gemeente Den Haag, 2011d).

49% van een complex is verkocht, zij in overleg zal treden over de vraag, of verdere verkoop van appartementen in dat complex wenselijk is en dat voor de beoordeling hiervan het functioneren van de VvE, de onderhoudstoestand en de dan geldende inzichten over energieprestaties voor bestaande gebouwen een rol zullen spelen (Gemeente Den Haag, 2011d). Wanneer dus 49% van het complex is verkocht en dit voldoet op dat moment niet aan de dan geldende afspraken rond energiebesparing, dan zal het College niet instemmen met verdere verkoop van het complex (ibid.).

4.3.3.3 Verenigingen van eigenaren (VvE's)

Uit diverse onderzoeken (bv. Companen 2012; Meijer et al. 2009, Schuurs, 2008) blijkt dat er problemen zijn met het wegwerken van achterstallig onderhoud bij appartementencomplexen met Verenigingen van Eigenaren (VvE's)²⁷, die niet of niet-goed functioneren. Dit kan een aantal oorzaken hebben (Schuurs, 2008): (1) Onwetendheid, omdat eigenaren niet bekend zijn met het feit dat zij door koop van een appartementsrecht automatisch lid zijn geworden van de VvE; (2) Het belang van het goed functioneren van een vereniging wordt niet voldoende ingezien. Om Haagse VvE's te versterken, zet de gemeente Den Haag in de periode 2012 t/m 2014 € 2,115 miljoen in voor de financiering van de volgende instrumenten voor VvE's (Gemeente Den Haag, 2012a):

- E. VvE-Balie (inzet adviseurs, drukwerk en ander materiaal);
- F. Pilot met het nieuwe 'machtigingsmodel', waarmee de gemeente een VvE tot vergadering en besluitvorming kan dwingen;
- G. VvE-fonds;
- H. Meerjarenonderhoudsplannen (MJOPs²⁸) met duurzaamheidsadvies ('Groen-MOPs').

De gemeente wil in deze periode 1.500 VvE's slapende hebben geactiveerd, 350 MJOPs met duurzaamheidsadvies hebben opgesteld, bij wijze van pilot vijf maal het machtigingsmodel hebben toegepast en een VvE fonds hebben opgericht (Gemeente Den Haag, 2012).

A. VvE-balie

Het instrument VvE-balie vindt haar oorsprong in de beleidsnota 'Eeuwige jeugd van de particuliere voorraad' (Gemeente Den Haag, 2005a) en is actief in gebieden, waar de gemeente onderhoudsprojecten start en actief subsidieregelingen onder de aandacht van VvE's brengt (Gemeente Den Haag, 2010b). De VvE-balie is toegankelijk voor alle Haagse VvE's en richt zich op het in stand houden en verbeteren van de kwaliteit van het eigen woningbezit in een VvE met als hoofddoel, slapende VvE's te activeren en actief te houden zodat het woningonderhoud goed wordt geregeld en wordt gewaarborgd (Interview 4). De VvE-balie probeert goed onderhoud aan appartementencomplexen door eigenaren te borgen door VvE's te stimuleren om goed te functioneren en te voldoen aan de wettelijke eis, over een reservefonds te beschikken (Interview 4). Een van haar doelen is tevens het borgen van effecten van projecten, die voortvloeiden uit de nota '(Ver)Beter Den Haag' uit 1996 (Interview 4). De gemeente zet de VvE-balie tevens in voor de verduurzaming en het energiezuiniger maken van de particuliere woningvoorraad (zie Gemeente Den Haag, 2012b).

²⁷ "Een VvE ontstaat van rechtswege bij splitsing in appartementsrechten en wordt slechts door opheffing van de splitsing van rechtswege ontbonden ...", aldus de uitspraak van de Kantonrechter (in Schuurs, 2008, p.22).

²⁸ *Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP)*

Om het onderhoud te plannen en onnodige kosten door achterstallig onderhoud te voorkomen laat een VvE een Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP) opstellen waarin staat, welk onderhoud de komende 5 tot 10 jaar nodig is en wat dat gaat kosten www.denhaag.nl/vve-balie/to/Meerjaren-Onderhoudsplan-MOP-opstellen.htm bezocht op 12 september 2012. Op basis van dit plan is bekend, hoeveel de Vereniging van Eigenaren (VvE) moet sparen voor onderhoud en kunnen de kosten worden gespreid op basis van de splitsingsakte (hierin staat, voor welk aandeel de eigenaren moeten bijdragen aan het onderhoud van het pand. In een MJOP staan drie soorten onderhoud (ibid.):

- Achterstallig onderhoud dat direct moet worden gedaan.
- Regelmatig onderhoud dat steeds terugkomt, bijvoorbeeld schilderwerk om de 3 tot 5 jaar.
- Groot onderhoud dat om de zoveel jaar nodig is, bijvoorbeeld het dak om de 20 jaar.

Taken & gratis diensten voor de appartementseigenaar²⁹

In eerste instantie signaleert en analyseert de balie de problemen van de eigenaar en maakt hen bewust (a) van de eigen verantwoordelijkheid voor het onderhouden van hun woningen (b) van mogelijkheden, die eigenaren hebben om hun woning duurzamer te maken (Interview 4). Het effect hiervan is afhankelijk van het investerende vermogen van de eigenaren en verschilt per wijk (ibid.).

De balie informeert VvE's en eigenaren hierin over hoe zij een vergadering van eigenaren kunnen organiseren en wat het splitsingsreglement voor hen inhoudt (Interview 4). Op verzoek van eigenaren geeft zij hen advies op juridisch, administratief, financieel, bouwkundig en sociaal gebied en begeleidt hen bij het aanvragen van subsidies e.d. (ibid.). In haar adviezen geeft de balie ook informatie over subsidieregelingen voor groene daken, voor dak- en vloerisolatie en voor een Groen-MOP (Interview 4). Ook treedt zij op als mediator bij conflicten tussen VvE-leden en begeleidt VvE's, die in blokken worden samengevoegd (Gemeente Den Haag, 2010b).

De balie kan op verzoek van eigenaren de hele VvE uitnodigen, om te praten over de benodigde hulp en samen met een adviseur van de balie maken VvE-leden afspraken over het bestuur (www.onderhoudmetjeburen.nl, bezocht op 26 september 2011). De VvE-balie organiseert tevens bijeenkomsten van klankbordgroepen (met hierin vertegenwoordigers uit bewonersorganisaties), om wensen en behoeften van bewoners te inventariseren (Interview 4).

Opening van de balie en mediacampagne

De VvE-balie is altijd in gemeentelijke handen geweest en werd als servicepunt voor Haagse Verenigingen van Eigenaren op 8 april 2008 geopend (Interview 4). De balie is onderdeel van de afdeling Woningzaken van de Dienst Stedelijke Ontwikkeling/ directie Bouwen, Toezicht en Dienstverlening (Dimensus, 2010). De balie als gemeentelijk instrument zonder winstoogmerk, wekt het vertrouwen van de particuliere woningeigenaren (Interview 5). Gelijktijdig startte de mediacampagne 'Onderhoud met je burens' met spots op radio en tv (TV-West), advertenties in plaatselijke bladen en reclame op trams enabri's met de boodschap (Figuur 2): "Sinds 1 mei hebt geen smoes meer nodig om bij de burens aan te bellen", verband houdend met het op 1 mei 2008 verplicht geworden reservefonds voor bestaande VvE's (Interview 4).

Figuur 2 Advertentie



Bron: Gemeente Den Haag, 2009.

"Want vanaf die datum bent u – als eigenaar van een appartement – verplicht een spaarpot te hebben voor onderhoud aan het gehele pand. Met dit onderhoud zorgt u er samen voor dat de waarde van het pand behouden blijft en de buurt er goed uit blijft zien. Ga naar www.onderhoudmetjeburen.nl en maak uw Vereniging van Eigenaren actief!"

In de tweede helft van 2008 startte De VvE-balie met informatiebijeenkomsten en kwam er een subsidie voor het inhuren van een kantoor voor VvE-administratie en het laten opstellen van een MJOP (Interview 4).

Eigenaren werden door de gemeente via een brief benaderd en nadat zij het eerst bemoeizucht vonden, ontstond er vertrouwen in een *gemeentelijke VvE-balie*, die er was om hen te helpen (ibid.).

²⁹ Volgens Art. 106 lid 1 van Titel 9 (Appartementsrechten) BW een gerechtigde tot een appartementsrecht.

Organisatie & samenwerking, bv. met handhaving

Voor de VvE-balie werkten er in 2011 vier (en in beginsel drie) gemeentelijk medewerkers en zorgde stichting Boog voor het creëren van bewonersparticipatie en het organiseren van informatiebijeenkomsten (Interview 4). De balie werkt met gemeentelijke diensten op het gebied van handhaving, sociale zaken, beleid, stadsbeheer, milieucommunicatie, subsidie en krachtwijken), maar ook met de politie, NVM-makelaars, bouwkundigen, EPA-adviseurs, AgentschapNL, notarissen en advocaten samen (ibid.).

Gezien haar signaleringsfunctie, meldt de VvE-balie overlast door bv. huisjesmelkers aan het Meld- en Steunpunt Woonoverlast (Interview 4). Ook als tijdens een aanschrijvingsprocedure van de VvE blijkt dat VvE's niet goed functioneren, wijst afdeling Handhaving eigenaren op het bestaan van de VvE-balie en soms neemt de balie op verzoek van gemeentelijk inspecteurs contact op met deze eigenaren (ibid.). De gemeente volgt een passief aanschrijvingsbeleid (aanschrijving als stok achter de deur): in 90% van de gevallen konden eigenaren d.m.v. een subsidie worden gestimuleerd, het onderhoud weg te werken en slechts in 10% van de gevallen gebeurt dit via handhaving m.b.v. het nieuwe regime (terugvordering, waarna finale kwijting mogelijk en kosten zijn in dat geval voor de gemeente: uitvoering onderhoud van gemeentewege) (Interview 4).

Aanpak "zoveel mogelijk de wijken in" & instrumenten VvE-balie

De aanpak van VvE's door de VvE-balie wordt gekenmerkt door zoveel mogelijk met woningeigenaren in contact te komen (Interview 4). Op het moment van dit interview beschikte de VvE-balie tijdelijk niet over een bezoekadres, waar appartementseigenaren langs kunnen gaan. Dit was in het verleden anders en veel VvE's wisten de fysieke VvE-balie dan ook goed te bereiken (Gemeente Den Haag, 2009b). De adviseurs van de balie staan op braderieën, beurzen en wijkfeesten en organiseren tien informatieavonden per jaar: op deze manier gaan zij "*zoveel mogelijk de wijken in*" (ibid.). Als er een activiteit is, worden de eigenaren van appartementen in de omringende wijk hiervan met brieven op de hoogte gebracht (Interview 4). De VvE-balie laat haar plannen graag aansluiten op nieuwe of bestaande bewonersinitiatieven (ibid.). Voor het geven van 'Eerste Hulp Bij VvE' (EHBV) gaan adviseurs veelal op afspraak de wijk in. De VvE-balie heeft verschillende instrumenten voor appartementseigenaren ingezet, te weten (Interview 4):

- Stappenplan voor het organiseren van een vergadering van eigenaren;
- VvE-OK test;
- Onderhoudsmeter (website);
- Gemeentelijke subsidie op VvE-producten (Gemeente Den Haag, 2008a) in een aantal geselecteerde wijken: voor het inhuren van professioneel bestuur, het maken van een MJOP, bouwkundige begeleiding bij het uitvoeren van casco-onderhoud, en voor een opleveringskeuring na het uitvoeren van casco-onderhoud;
- Gemeentelijke subsidies voor eigenaar-bewoners (inclusief de subsidies voor 'groen' onderhoud, zoals isolerende maatregelen en groene daken);
- Groen-MOP (bv. pilot in Rustenburg-Oostbroek) en een subsidie op de kosten van het plan, wanneer er iets hiervan is uitgevoerd (prestatie is door eigenaar verricht). Wanneer een VvE het (duurzame) onderhoud niet kan financieren, geeft de VvE-balie het *advies, eerst hiervoor te sparen en regulier een structureel bedrag in het reservefonds te storten*;
- Informatie op de gemeentelijke website en in folders ook over het voorkomen van vocht en koolmonoxide in huis (handleidingen).

Verder heeft de VvE-balie te maken met een project funderingsherstel met isolatie van vloer en dak (vervanging i.v.m. lekkage) aan de Joseph Ledelstraat en De Constant Rebecqueplein (Interview 4). Het woningverbeteringsproject Contradriehoek werd in 2010 afgerond, waarbij diverse VvE's via de VvE-balie actief zijn geworden (ibid.).

Effectiviteit VvE-balie en gemeentelijke subsidie(s)

De gemeente Den Haag heeft door Dimensus (2010) onderzoek laten doen naar de effecten van de adviezen en hulp van de VvE-balie en van de door de balie ingezette gemeentelijke subsidies voor VvE's. De vriendelijkheid, deskundigheid en inzet van de VvE-baliemedewerkers wordt door de meeste klanten goed tot zeer goed gewaardeerd evenals de beantwoording van vragen (Dimensus, 2010). Tot nu toe kennen de meeste klanten de VvE-balie via via (ibid.).

De Haagse *VvE-balie* is een effectief gemeentelijk instrument, om VvE's te activeren, namelijk van 2008 t/m najaar 2010 circa 1.000 VvE's (Interview 4). Ook is het een effectief gemeentelijk instrument, om het functioneren van de VvE te verbeteren en om onderhoudsgeld te reserveren (Dimensus, 2010). Uit het onderzoek van Dimensus (2010, p.7 en 19) blijkt dat n.a.v. contact met de VvE-balie of het advies dat hierdoor werd gegeven van de ondervraagde VvE³⁰s:

- 54% een vergadering of bijeenkomst had belegd
- 45% onderhoudsgeld had gereserveerd
- 41% een extern, professioneel bestuur had ingehuurd
- 29% een meerjarenonderhoudsplan (MJOP) had opgesteld
- 26% subsidie had aangevraagd
- 25% onderhoud had uitgevoerd
- 23% had (daarnaast) andere vervolgstappen genomen, bv. oprichten of -starten VvE (11%) of openen aparte bankrekening en/of afsluiten van verzekering(en) (3%)³¹

De *VvE-subsidies* worden veelal gebruikt voor (1) het opstellen van een onderhoudsplan, (2) het inhuren van een bestuur en (3) zelf actief worden van de VvE, maar wordt minder gebruikt voor het direct uitvoeren van onderhoud (Dimensus, 2010). Ook *subsidies* sorteren een goed effect op het functioneren van de VvE's (ibid.; Interview 4) en van de VvE's die subsidie ontvingen, hadden de meesten (62%) deze toegepast, om de beoogde activiteiten te realiseren (Dimensus, 2010, p.7 en 23):

- 27% was bezig met de realisatie
- C.a. 10% had nog niets met de subsidie gedaan
- Bijna de helft (46%) had na ontvangst van de subsidie onderhoud uitgevoerd aan de woningen of was hiermee bezig: bij 28% is woningonderhoud uitgevoerd en 18% is hiermee bezig. Veelal gaat het om schilderwerk, onderhoud van daken, dakgoten of balkons.

Volgens Dimensus (2010) is het de vraag, of het onderhoud direct verband houdt met de subsidie: Bijna tweederde (64%) van de respondenten (46%) die onderhoud hadden uitgevoerd of hiermee bezig waren gaf aan, het onderhoud ook uitgevoerd te hebben, wanneer zij deze niet had gekregen (een kwart had dan misschien onderhoud uitgevoerd) maar dat de subsidie de VvE had gestimuleerd, om het onderhoud eerder uit te voeren (ibid.). Bij niet meer dan 5% van de VvE's die subsidie ontvingen, is woningonderhoud verricht dat anders niet zou zijn verricht (Dimensus, 2010). Enkele respondenten melden dat de VvE door de subsidie actiever is geworden, er regelmatig onderhoudsoverleg plaatsvindt, er n.a.v. de subsidie een MJOP is opgesteld, er een onderhoudsbudget is gekomen en/of dat er een extern bestuur is ingesteld (ibid.).

De VvE-balie is met € 500.000 per jaar (t/m 2014) aan ambtelijke capaciteit, die door de gemeente wordt gefinancierd door inzet van ISV III middelen, kosteneffectief³² (Interview 4). De VvE-balie en het Meld- en Steunpunt Woonoverlast voor de aanpak van onrechtmatige zaken zijn kosteneffectief:

³⁰ In een beperkt aantal gevallen waren de activiteiten al uitgevoerd, los van contact met de VvE-balie (Dimensus, 2010).

³¹ Ook werden genoemd: een verbetering van het contact met en tussen bewoners, contact leggen met derden, samenwerking van VvE's en het zoeken naar andere bestuursleden (Dimensus, 2010).

³² Maatregelen zijn kosteneffectief wanneer een maatregel een redelijke verhouding heeft in de mate van doelbereik tot de mate van de kosten (Bron: www.encyclo.nl/lokaal/10796)

wanneer de gemeente zelf haar instrumenten in de hand houdt, zijn hieraan enkel 'apparaatskosten' (kosten voor gemeentepersoneel) verbonden, wat kostenbesparend werkt (Interview 5). De subsidie op het uitvoeren van onderhoud lijkt minder kosteneffectief te zijn geweest (Interview 4). Onderhoud en duurzaamheid van appartementencomplexen c.q. bij VvE's vragen om een structurele beleidsaandacht (ibid.). Sinds juni 2011 is de VvE-balie in het Stadskantoor Leyweg gehuisvest (Interview 4). Alle gesprekken moeten op afspraak worden gehouden, omdat i.v.m. het 'nieuwe werken' er alleen flexibele werkplekken zijn en vergaderruimte één dag tevoren gereserveerd moet worden.

B. Nieuwe bevoegdheden gemeente & pilot machtigingsmodel:

B1 Vergadering van eigenaren

De gemeente kan - na toestemming van de kantonrechter - een vergadering van eigenaren bijeen roepen, als er een aanschrijvingswaardige situatie dreigt te ontstaan (art. 5:127a BW): zo mag zij voorstellen doen over beheer en onderhoud van gezamenlijke bouwdelen, het instellen van een reservefonds (en bijdragehoogten) en eventueel benoeming van een bestuurder en de eventuele aanstelling van een (professioneel) beheerder. De VvE-balie ziet tevens mogelijkheden, om tijdens bijeengeroepen vergaderingen voor het nemen van energiebesparende maatregelen te pleiten. De modelreglementen van vóór 2006 (onderdeel van veel splitsingsaktes) vormen echter een barrière voor kostentoe wijzing, omdat niet is vastgelegd, wie de kosten van isolatie van de schil moet betalen, waardoor eigenaren genoodzaakt zijn, om dit per keer op de vergadering af te spreken (ibid.).

B2 Machtigingsmodel

Als een gebouw achterstallig onderhoud heeft en een gevaar oplevert voor de omgeving, kan de gemeente aanschrijven, waarop de eigenaar het onderhoud alsnog moet uitvoeren (Schuurs, 2011). Op 1 juli 2011 trad de 'Wet tot wijziging van Boek 5 van het Burgerlijk Wetboek en de Woningwet in verband met het plegen van onderhoud door verenigingen van eigenaars' (nieuwe wet) in werking. Hierdoor kreeg de gemeente meer bevoegdheden, om (inactieve c.q. 'slapende') VvE's te stimuleren, achterstallig onderhoud weg te werken (Schuurs, 2011): zo kan de gemeente onder meer bij onvoldoende stemmen en instemming van minimaal de helft van de stemmen een vervangende machtiging vragen aan de kantonrechter, om (A) het noodzakelijk onderhoud (er dreigt een aanschrijvingswaardige situatie te ontstaan = voorwaarde) alsnog uit te (laten) voeren (Art. 5:121 lid 4 BW). Tevens kan zij een vervangende machtiging vragen aan de kantonrechter, om (B) het splitsingsreglement te wijzigen (5:140a BW), als minimaal de helft van de stemmen hier achter staat (aanpassing moet verband houden met voorstel gemeente op basis van Artikel 5:127a BW).

Haagse pilot machtigingsmodel

Met het machtigingsmodel kan de gemeente een VvE tot vergadering en besluitvorming dwingen (Gemeente Den Haag, 2010b). Het is één van de instrumenten waarmee huisjesmelkers, die niet willen investeren in het woningonderhoud en daardoor de mede-eigenaren in de VvE frustreren en benadelen, worden aangepakt (ibid.).

De VvE-balie gaat, in gebieden waar huisjesmelkers actief zijn, samen met collega's van de handhaving in een pilot met het machtigingsmodel ervaring opdoen, maar de zeer gedetailleerd omschreven selectiecriteria, waaraan gebieden moeten voldoen, blijken nu al een barrière te vormen (Interview 4). De nieuwe wet is een tweetraps constructie, waarbij de eerste trap het toepassen van civiel recht is. De tweede trap is het toepassen van bestuursrecht, wat alleen kan in gebieden, waarin de 'leefbaarheid onder druk staat' en welke de gemeente van tevoren moet aanwijzen (ibid.). Als een VvE dreigt af te glijden, maar deze bevindt zich in een straat net naast het aangegeven gebied, kan de gemeente deze nieuwe wet niet toepassen (Interview 4).

B3 MJOP

De gemeente krijgt bovendien de bevoegdheid, om een VvE gelegen in gebieden 'waar de leefbaarheid onder druk staat' (m.n. de 'Vogelaarwijken' te verplichten (en nadat zij een vergadering bijeen heeft geroepen op basis van artikel 5:127a BW óf het is overduidelijk dat de VvE - ook als zo'n vergadering zou plaats vinden - niet zelf een MJOP op gaat stellen), om een MJOP voor tenminste vijf jaren op te laten stellen door een deskundige persoon of instantie, inclusief daaraan gekoppelde bijdragen aan een reservefonds (art. 12d Woningwet). Indien zo'n MJOP onder gemeentelijke dwang is opgesteld, kan de gemeente op grond van artikel 13 Woningwet de uitvoering daarvan afdwingen.

Deze drie nieuwe gemeentelijke bevoegdheden hebben volgens Schuurs (2011) enkel zin, als in een VvE in elk geval enig draagvlak bestaat voor het uitvoeren van onderhoud, maar het ontbreekt aan daadkracht, kennis of kunde.

Verdere wetswijzigingen voor VvE's hielden het volgende in (Companen, 2010):

1. In het Burgerlijk Wetboek (BW) Boek 5 Titel 9 (Appartementsrechten) is per 1 mei 2005 vastgelegd dat iedere VvE een *reservefonds* moet aanleggen voor *toekomstig (groot) onderhoud*. Bestaande VvE's moesten per 1 mei 2008 over een reservefonds beschikken³³.
2. Conform het Burgerlijk Wetboek (BW) Boek 5 Titel 9 Artikel 122 lid 5 moet de *notaris* ervoor zorgen dat aan de overdrachts- of toedelingsakte een door het VvE-bestuur afgegeven *verklaring* wordt gehecht over de *achterstallige bijdragen* en de *omvang van het reservefonds* bij eigendomsoverdracht of toedeling.
3. In de Handelsregisterwet 2007 (op 1 juli 2008 in werking getreden) is vastgelegd dat alle VvE's per 31 december 2009 moeten zijn *ingeschreven in het Handelsregister* van de Kamer van Koophandel (KvK).

C. VvE-fonds en Gemeentelijke Kredietbank (GKB)

In 2012 besloot het college, (opnieuw) gebruik te gaan maken van een fonds voor VvE's dat in het verleden was belegd bij de GKB en dat uitkomst moet bieden, wanneer een VvE-lid zijn financiële verplichting niet kan nakomen en waardoor het onderhoud toch kan worden uitgevoerd (Gemeente Den Haag, 2012a). De gemeente onderzoekt bovendien, of ook energiebesparing door het fonds gestimuleerd kan worden (Gemeente Den Haag, 2012b). De andere VvE-leden zorgen ervoor dat het voorgeschoten geld wordt terugbetaald (Gemeente Den Haag, 2012a). De gemeente onderzoekt, of het fonds weer bij de GKB kan worden belegd en in de periode 2012 t/m 2014 wil de gemeente dit fonds met € 100.000 per jaar financieren (ibid.).

De Gemeentelijke Kredietbank (GKB) is een door de gemeente opgerichte bank zonder winstoogmerk (Persoonlijke communicatie, 2011). De GKB verstrekt leningen aan mensen, die bij een gewone (commerciële) bank geen geld kunnen lenen, bv. omdat hun inkomen te laag is, of omdat zij schulden hebben (Gemeente Den Haag, 2012f). De GKB bood eigenaren aantrekkelijke financieringsregelingen voor onderhoudsstimulering (Chouchena, Kessels en Rohde, 2000). Voor de bedrijfsvoering van de GKB heeft het college het Bankreglement 2006 vastgesteld. De Wet Financiering decentrale overheden (Wet FIDO) heeft grenzen gesteld, waarbinnen kredietverlening met gebruik van overheidsgeld kan plaatsvinden en van commerciële kredietverlening moest worden afgezien (Gemeente Den Haag, 2006). Om de kredietverlening grens door kredietbanken met overheidsgeld te bepalen, wordt de term 'sociaal krediet gehanteerd' (ibid.).

³³ Niet vastgelegd zijn echter: (a) de omvang van dit fonds (wordt door VvE zelf, dwz. privaatrechtelijk, bepaald) en (b) dat de VvE moet beschikken over een MJOP (Companen, 2010).

Tijdens de particuliere woningverbetering (PWV) bestond er een zgn. *garantiefonds* voor VvE's dat was belegd bij de GKB. Dit fonds was bedoeld voor het geval een VvE een rechtsgeldig meerderheidsbesluit over de uitvoering van een plan om achterstallig onderhoud weg te werken had genomen, maar één van de VvE-leden zijn financiële verplichtingen niet na kon komen, zodat het onderhoud toch kon worden uitgevoerd (Gemeente Den Haag, 2010b). De andere VvE-leden zorgden er voor, dat het voorgeschoten geld werd teruggestort (ibid.). In het verleden hanteerde de gemeente bovendien de volgende selectiecriteria voor VvE's, om met het garantiefonds te experimenteren (Gemeente Den Haag, 1993):

- Een bewonersorganisatie (Transvaal-Zuid) selecteert een VvE, welke (a) een rechtsgeldig meerderheidsbesluit heeft genomen om een verbeterplan uit te voeren en (b) een beperkt aantal 'weigerars' ('weigerende' eigenaren) heeft;
- In overleg met de bewonersorganisatie ondersteunt een professioneel bestuurder (Woningbeheer NV) de VvE administratief en juridisch bij de procedures om te komen tot rechtsgeldige VvE-besluiten en evt. de incassoprocedures na de verbetering;
- Woningbeheer NV verstrekt een rentedragende lening voor de kosten ten laste van de weigeraar eventueel verminderd met het door de VvE aangevraagde deel onderhoudssubsidie OHS van de weigeraar) en garant te staan voor de eigen bijdrage in de kosten van de verbetering van de weigeraar, wanneer blijkt dat deze kosten niet op de weigeraar te verhalen zijn.
- De gemeentelijke Dienst Bouwen en Wonen dekt de door Woningbeheer NV afgegeven financiële garanties.

Na een positieve evaluatie met dit garantiefonds bij twee VvE's door de gemeente Den Haag, werd het experiment verbreedt tot VvE's, die die vallen onder de Onderhoudsstimulering (OHS). Het 'woonkredietfonds' of '*voorschotfonds*' was geboren. D.m.v. dit gemeentelijke voorschotfonds (Dienst Stedelijke Ontwikkeling) konden VvE-leden in aangewezen wijken tijdens de onderhoudsstimulering onder bepaalde omstandigheden een voorschot (woonkrediet voor het wegwerken van achterstallig onderhoud) krijgen, waarbij de GKB zorgde voor de garantstelling (Persoonlijke communicatie, 2012a).

De GKB tekende een overeenkomst met de VvE, vertegenwoordigd door professioneel bestuurder Tresfa Consult B.V. t.a.v. een te verstrekken voorschot uit het voorschotfonds (Persoonlijke communicatie, 2011). Hierbij kwamen beide partijen overeen dat de GKB een voorschot (krediet) aan de VvE verstrekt uit het gemeentelijke voorschotfonds, gelijk aan de vordering die de VvE heeft op het 'weigerende VvE-lid' (Persoonlijke communicatie, 2011). De VvE verklaarde dit voorschot direct in te lossen na ontvangst van het door het weigerende VvE-lid verschuldigde bedrag (ibid.). Het voorschot werd op verzoek van de VvE, (deels) omgezet in een gift, als deze kan aantonen dat redelijkerwijs alles was gedaan, om de vordering op het weigerende VvE-lid te incasseren, maar de VvE hierin niet (geheel) was geslaagd (Persoonlijke communicatie, 2011). De VvE diende het voorschot uiterlijk op een gestelde datum terug te betalen en tot die datum was de VvE geen rente verschuldigd (ibid.). Hierna was de GKB gemachtigd de alsdan geldende wettelijke rente in rekening te brengen, maar als de VvE op de gestelde datum nog bezig is met incassomaatregelen voor de vordering op het weigerende VvE-lid, kan hij om uitstel van betaling vragen (ibid.).

OTB-Workshop

Tijdens de workshop 'Naar een effectief gemeentelijk instrumentarium voor particuliere woningverbetering' op de OTB-Intervisiewerkplaats Particuliere Woningverbetering, voorgezeten door Nico Nieboer en inhoudelijk begeleid door Milly Tambach, werd door de gemeente Den Haag de volgende vraag ter discussie gesteld t.a.v. het gemeentelijke voorschotfonds: *Hoe kun je VvE's selecteren voor het verstrekken van een laagrentende GKB-lening, zodat het achterstallig onderhoud wordt weggewerkt?*

Uit de discussie kwamen als mogelijke selectiecriteria aan VvE's de volgende naar voren:

- De VvE is reeds geactiveerd;
- Er is een meerjarenonderhoudsplan (MJOP)³⁴ opgesteld;
- Kwaliteitseisen t.a.v. het wegwerken van achterstallig onderhoud en aan energiebesparing (bv. labelsprong naar energielabel B, aansluitend op de klimaatambities);
- In de VvE moet een voortrekker zijn ('superpromotor'), die andere VvE-leden kan motiveren.

4.3.4 Woningsplitsingsbeleid & splitsingsvergunning

De Huisvestingswet maakt het splitsen van huuretagewoningen (onder de huurprijsgrens) in appartementsrechten mogelijk en op grond van deze wet kan het college aan splitsing d.m.v. een vergunning op drie gronden eisen stellen (Gemeente Den Haag, 2005a):

1. De samenstelling (differentiatie) van de woningvoorraad (om betaalbare huurwoningen te bewaren);
2. Het voorkomen van een belemmering van de stadsvernieuwing;
3. De staat van het onderhoud en de woningindeling.

Met de derde bepaling kan het college ervoor zorgen, dat er geen achterstallig onderhoud is aan de te splitsen appartementen en dat de indeling splitsing mogelijk maakt (Gemeente Den Haag, 2012c).

Vooraf in het goedkope segment weegt het belang van een "goede uitgangspositie van onderhoud bij verkoop" zwaar, omdat hier de financiële draagkracht van eigenaar-bewoners vaak gering is (ibid.).

In de Regionale Huisvestingsverordening stadsgewest Haaglanden 2005 is geregeld dat de splitsingsvergunning verplicht is voor woningen onder de huurprijsgrens (Stadsgewest Haaglanden, 2011). Bij eigen woningen geldt de koopprijsgrens voor de vergunning (ibid.).

Artikel 41 van de regionale huisvestingsverordening bevat bepalingen m.b.t. afwijzingsgronden uit het Huisvestingsbesluit (Stadsgewest Haaglanden, 2011). Het college kan de splitsingsvergunning onder andere weigeren, indien (ibid.; zie ook Artikel 14 Huisvestingsbesluit):

- a) De toestand van het betreffende gebouw zich uit oogpunt van indeling of staat van onderhoud geheel of ten dele tegen de splitsing verzet, en
- b) De desbetreffende gebreken³⁵ niet door het treffen van voorzieningen of aanbrengen van verbeteringen kunnen worden opgeheven, dan wel onvoldoende verzekerd is, dat die gebreken zullen worden opgeheven.

Gemeentelijk woningsplitsings- en samenvoegingsbeleid

De nota 'Ruimte voor Beleid' (2000) beschrijft de uitgangspunten voor het Haagse woningsplitsings³⁶- en samenvoegingsbeleid (Gemeente Den Haag, 2011b). De 'Beleidsregels Splitsen en Samenvoegen' zijn 2001 hieraan toegevoegd en in 2003 heeft de raad het splitsingsbeleid op onderdelen aangepast en tot oktober 2011 was het doel van dit beleid "het bevorderen van differentiatie op gebiedsniveau" (ibid.). Ook beoogde het beleid, het aantal koopwoningen in wijken met vooral een goedkope huur-

³⁴ Om het onderhoud te plannen en onnodige kosten voor achterstallig onderhoud te voorkomen moeten VvE's een MeerJaren OnderhoudsPlan (MJOP) opstellen waarin staat, welk onderhoud de komende 5 tot 10 jaar nodig is en wat de kosten zijn. De Vereniging van Eigenaren (VvE) weet hiermee ook, hoeveel zij moet sparen voor onderhoud. In de splitsingsakte staat voor welk aandeel de eigenaren moeten bijdragen aan het onderhoud van het pand. In een MJOP staan drie soorten onderhoud:

- Achterstallig onderhoud dat direct moet worden gedaan.
- Regelmatig onderhoud dat steeds terugkomt, bijvoorbeeld schilderwerk om de 3 tot 5 jaar.
- Groot onderhoud dat om de zoveel jaar nodig is, bijvoorbeeld het dak om de 20 jaar.

³⁵ Van gebreken is in ieder geval sprake, indien B&W ingevolge artikel 13 van de Woningwet een aanschrijving hebben uitgevaardigd en nog niet aan deze aanschrijving is voldaan of een aanschrijving kunnen uitvaardigen (Gemeente Den Haag, 2005a).

³⁶ Onder woningsplitsing wordt verstaan een (horizontale) kadastrale splitsing in appartementsrechten van een zakelijk recht dat op een gebouw rust, wat samen kan gaan met een bouwkundige splitsing van een woning, maar dit is vaak niet het geval (Gemeente Den Haag, 2011b). Den Haag maakte voor vergunningverlening gebruik van de drie in de Huisvestingswet genoemde voorwaarden (ibid.).

woningvoorraad te bevorderen en tegen te gaan dat deze in 'sterkere' wijken verdwijnt (Gemeente Den Haag, 2011b). Hiertoe was de stad in ruimte- (< 35% woningen gesplitst en er mag nog gesplitst worden) en restrictiegebieden (> 35% woningen gesplitst en er mag niet meer gesplitst worden) verdeeld (ibid.). Uit een evaluatie van het splitsingsbeleid bleek, dat hiermee weinig directe invloed op de samenstelling van de woningvoorraad kon worden uitgeoefend en er geen directe relatie bestond tussen woningsplitsing en –verkoop, en dat woningsplitsing gevolgd door –samenvoeging nauwelijks van de grond kwam (Gemeente Den Haag, 2009c). Ook was de voorwaarde van een quotum per wijk voor het voorraadbeleid van woningcorporaties³⁷ te star en de splitsingsruimte per wijk onvoldoende, om hun verkoopambities vorm te geven (ibid.). Per jaar kon maximaal voor enkele tientallen particuliere woningen een splitsingsvergunning afgegeven worden, omdat in veel wijken niet door particuliere eigenaren gesplitst mocht worden (Gemeente Den Haag, 2011b).

Sinds begin oktober 2011 is het splitsingsbeleid als volgt herzien (Gemeente Den Haag, 2011b):

- Het gebiedsgerichte splitsingsbeleid wordt verlaten en er wordt gekozen voor meer mogelijkheden voor kadastrale woningsplitsing in de hele stad;
- Het splitsingsquotum wordt afgeschaft en het verschil in ruimte- en restrictiegebieden vervalst;
- De aanvragen voor splitsingsvergunningen worden getoetst op:
 - (a) Bouwtechnische kwaliteit³⁸, en op
 - (b) Samenstelling woningvoorraad (door bijdrage aan een ongedeelde stad, instandhouding van voldoende woningen voor lage (midden)inkomens; geen onttrekking van woningen bijzondere doelgroepen aan huurvoorraad en geen bemoeilijking van (toekomstige) gebiedsontwikkelingen).

Sinds het splitsingsbeleid is herzien, wordt verwacht dat dit uitsluitend invloed heeft op goedkope meergezinshuurwoningen (Gemeente Den Haag, 2011b).

Handhaving

Doordat de staat van het onderhoud van de Haagse particuliere woningvoorraad gemiddeld goed is (KOW, 2009a), zijn er geen grootschalige aanschrijvingen nodig. Handhaving speelt echter sinds 2004 wel een rol binnen de aanpak van het project 'Rotte kiezen en Brandpanden³⁹', waarmee totaal 300 panden zijn aangeschreven en opgeknapt (Gemeente Den Haag, 2010b).

Handhaving is ook onderdeel van de aanpak van VvE's door de VvE-balie in samenwerking met het Meld- en Steunpunt Woonoverlast (bv. aanpak van onrechtmatigheid en woonoverlast) en binnen de pilot met het machtigingsmodel (Interviews 4 en 5). Wanneer stimuleringsmaatregelen niet tot voldoende resultaat leiden en er blijvende ernstige (onveilige) gebreken zijn, wordt aangeschreven (Gemeente Den Haag, 2010b).

Naast het gebruik en kwaliteit van woningen worden misstanden met het GBA en uitkeringsfraude aangepakt. De Haagse Pand Brigade zal in 2011 starten in Den Haag Zuid West. Medio 2010 is de be-

³⁷ De corporatievoorraad is grotendeels nog ongesplitst versus 67,5% gesplitste particuliere huurwoningen (Gemeente Den Haag, 2011b).

³⁸ De huidige eisen bij het verlenen van de splitsingsvergunning aan het onderhoud blijven gehandhaafd en de vergunning wordt slechts verleend nadat gebreken en achterstallig onderhoud zijn weggewerkt.

³⁹ Het plan van 'Aanpak voor het project Rotte Kiezen en Brandpanden' (Gemeente Den Haag, 2005b) vormt de basis voor handhaving op woningonderhoud op basis van klachten over achterstallig onderhoud en eigen opsporing, en het deelt panden in matig, slecht en zeer slecht in (ibid.). Rotte kiezen zijn panden, die in matige tot zeer slechte onderhoudsstaat verkeren en daarmee detoneren in het straatbeeld of de directe omgeving. Brandpanden behoren uitsluitend tot de categorie zeer slecht met fundamentele constructieve gebreken. Sinds 2005 is van 256 panden achterstallig onderhoud weggewerkt, de overige panden zitten in een aanschrijvingstraject. Door het opknappen van de slecht onderhouden panden heeft het project een positieve invloed op het onderhoud van woningen in buurten en wijken (Gemeente Den Haag, 2010c).

stuurlijke boete voor illegale kamerverhuur van kracht geworden. Deze wordt thans tevens toegepast bij de aanpak van wietplantages in woningen. Voor handhaving van de bouw- en woonregelgeving wordt een apart uitvoeringsprogramma opgesteld. Mede op grond van de Wabo wordt dit een integraal programma met bijvoorbeeld handhaving op het terrein van milieu (Dienst Stadsbeheer) en brandveiligheid (Brandweer). Dit programma wordt op basis van evaluatie, prestaties en ontwikkelingen ieder jaar geactualiseerd. Naar verwachting zal het integrale uitvoeringsprogramma handhaving (HUP) 2011 in januari 2011 door het college worden vastgesteld.

Om de gemiddeld goede onderhoudsstaat van de Haagse particuliere woningvoorraad (KOW, 2009a) te behouden, blijft de gemeente de Haagse Pand Brigade inzetten. Deze zal de komende jaren actief blijven in de wijken Regentesse-Valkenbos, Rustenburg-Oostbroek, Laak en de krachtwijken in het centrum: Stationsbuurt, Rivierenbuurt en Schilderswijk (Gemeente Den Haag, 2012b). Verder zal er nog intensiever worden gecommuniceerd over het Meld- en steunpunt woonoverlast (ibid.).

5 Conclusies en aanbevelingen

De gemeente Den Haag voert een *integraal beleid voor particuliere woningverbetering*, waarbij de verduurzaming van de particuliere woningvoorraad onderdeel vormt van haar beleid voor onderhoud en kwaliteitsverbetering van dit woningvoorraadsegment. Het koppelen van het onderhoudsmoment voor de bestaande voorraad aan de duurzaamheidsdoelen van de gemeente krijgt zo beleidsmatig vorm (Interview 5). Het uitvoeringsplan 'bestaande woningen duurzame woningen' (Gemeente Den Haag, 2010a) en het uitvoeringsprogramma 'Onderhoud en kwaliteitsverbetering Particuliere woningvoorraad 2010-2014' (Gemeente Den Haag, 2010b) getuigen hiervan.

Er is tevens een verschuiving zichtbaar binnen het gemeentelijke beleid voor particuliere woningverbetering, namelijk van een sterk stimulerend beleid naar een *meer faciliterend* beleid: het sterke stimuleringsbeleid was te duur geworden en het effect niet optimaal (Gemeente Den Haag, 2005a). Subsidies en projecten voor de (duurzame) verbetering van particuliere woningen zijn daarom in het huidige beleid niet meer grootschalig van opzet, maar worden kleinschaliger opgezet (zie Gemeente Den Haag, 2010b). Handhaving speelt in het integrale en meer faciliterende beleid voor particuliere woningverbetering bovendien een belangrijke rol (zie *ibid.*). Om dit beleid tot stand te brengen, werken diverse gemeentelijke afdelingen intensief samen, zoals Woningzaken (VvE-balie) met Handhaving en Schuldhulpverlening en worden bestaande instrumenten als de VvE-balie ingezet voor de verduurzaming en energetische verbetering van de particuliere woningvoorraad. Beleidsinstrumenten richten zich op o.a. de volgende *doelgroepen*:

Verenigingen van eigenaren (VvE's)

VvE-fonds

In 2012 besloot het college, (opnieuw) gebruik te gaan maken van een fonds voor VvE's. Het moet uitkomst bieden, wanneer een VvE-lid zijn financiële verplichting niet kan nakomen en waardoor het onderhoud toch kan worden uitgevoerd en/of energiebesparende maatregelen kunnen worden genomen (*ibid.*; Gemeente Den Haag, 2012b). De andere VvE-leden zorgen ervoor dat het voorgeschoten geld wordt terugbetaald (Gemeente Den Haag, 2012a).

Tijdens de particuliere woningverbetering (PWV) bestond er een zgn. garantiefonds voor VvE's dat was belegd bij de GKB, bedoeld voor het geval een VvE een rechtsgeldig meerderheidsbesluit over de uitvoering van een plan om achterstallig onderhoud weg te werken had genomen, maar één van de VvE-leden zijn financiële verplichtingen niet na kon komen, zodat het onderhoud toch kon worden uitgevoerd (Gemeente Den Haag, 2010b). De andere VvE-leden zorgden er voor, dat het voorgeschoten geld werd teruggestort (*ibid.*). Bij een experiment met een VvE-fonds zijn criteria van belang, om VvE's te selecteren, genoemd in dit rapport (p.30). In het garantiefonds verstreekte een professioneel bestuurder de VvE een lening voor het kostenaandeel van één VvE-lid dat zijn financiële verplichtingen niet na kon komen (evt. verminderd met zijn door de VvE aangevraagde subsidiedeel) en stond garant voor de eigen bijdrage in de kosten van de verbetering van het VvE-lid dat zijn financiële verplichtingen niet na kon komen, wanneer blijkt dat deze kosten niet op hem te verhalen zijn (Gemeente Den Haag, 1993, p.1). De door afgegeven financiële garanties werden door de gemeentelijke dienst Bouwen en Wonen afgedekt (*ibid.*).

Aandachtspunt bij een VvE-fonds vormt de inschatting van financiële risico's bij de *garantstelling* en eventuele risicospreiding over meerdere partijen. De risico's hangen onder meer samen met het *aantal woningeigenaren*, waarvoor gemeente en evt. andere partij(en) garant staan (bv. kosten van één VvE-lid zoals bij het garantiefonds, om risico's te beperken) en de *aard van de ingreep*, zoals onderhoud, energiebesparende maatregelen en/of funderingsherstel (bepaald de hoogte van de rentedragende lening) etc.

De gemeente (2012b) besloot (opnieuw) gebruik te gaan maken van een VvE-fonds voor het geval een VvE-lid zijn financiële verplichting niet kan nakomen. Aandachtspunten vormen de selectie van VvE's, en de inschatting van financiële risico's bij de *garantstelling* en eventuele risicospreiding over meerdere partijen. De risico's hangen o.a. samen met het aantal woningeigenaren, waarvoor gemeente en evt. andere partij(en) garant staan en de aard van de ingreep, zoals onderhoud, energiebesparende maatregelen en/of funderingsherstel etc.

VvE-balie

De Haagse VvE-balie is een effectief gemeentelijk instrument om (a) VvE's te activeren (Interview 4), (b) het functioneren van de VvE te verbeteren (beleggen vergadering/bijeenkomst, inhuren extern, professioneel bestuurder, opstellen meerjarenonderhoudsplan 'MJOP' etc.) en onderhoudsgeld te reserveren (Dimensus, 2010). Ook wordt dankzij het contact met of adviezen van de VvE-balie onderhoud uitgevoerd en/of staat dit in het MJOP in de planning (ibid.). De effectiviteit van de VvE-balie op het uitvoeren van (groot) onderhoud zou daarom op dit punt nog hoger kunnen zijn, wanneer het BW (Burgerlijk Wetboek, Titel 9, Artikel 126 lid 1) de VvE niet alleen verplicht tot het 'instandhouden van een reservefonds', maar appartementseigenaren expliciet verplicht tot het sparen voor toekomstig (groot) onderhoud en tot het regulier storten van een bedrag in het reservefonds⁴⁰.

De VvE is op grond van Boek 5 het Burgerlijk Wetboek (BW) Artikel 126 lid 1 (Titel 9: Appartementrechten) verplicht, om een *reservefonds* in stand te houden "ter bestrijding van andere dan de gewone jaarlijkse kosten." Wanneer een VvE echter niet spaart voor onderhoud, kan een appartementencomplex verloederen. Daarom stimuleert de VvE-balie het opstellen van een MJOP⁴¹, waaruit de omvang van het reservefonds op kan worden afgeleid. In de praktijk blijken VvE's deze link echter niet goed te zien en hebben moeite met het bepalen van de hoogte van het reservefonds. Zoals blijkt uit Interview 4, stimuleert de VvE-balie appartementseigenaren daarom d.m.v. *informatie* en *adviezen*, om voor toekomstig (groot) onderhoud te sparen en regulier een bedrag in het reservefonds te storten, maar zij kan dit niet afdwingen (ibid.).

Interview 5 duid erop, dat de VvE-balie als gemeentelijk instrument zonder winstoogmerk bovendien het vertrouwen van de particuliere woningeigenaren wekt. Bovendien is handhaving tevens onderdeel van de VvE-aanpak door deze balie in samenwerking met het Meld- en Steunpunt Woonoverlast (bv. aanpak van onrechtmatigheid en woonoverlast) en binnen de pilot met het machtigingsmodel, zoals uit de Interviews 4 en 5 blijkt.

⁴⁰ In het verlengde van de aanbeveling uit dit onderzoek, ligt de aanbeveling van Vegter (2012), om de wetstekst van Artikel 126 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek aan te vullen (*in cursief*) met "De vereniging houdt *op basis van een meerjarenonderhoudsplan* een reservefonds in stand ter bestrijding van andere dan de gewone jaarlijkse kosten" (geciteerd uit Vegter, 2012, p.265).

⁴¹ In het BW zijn de omvang van het reservefonds en dat de VvE moet beschikken over een MJOP niet vastgelegd (zie Compans, 2010).

Woningcorporaties

Het maken van prestatieafspraken kan voor de gemeente een kans bieden, om met woningcorporaties afspraken te maken over (1) hun mogelijke betrokkenheid en rol bij een kwalitatieve verbetering van de particuliere woningvoorraad - beide partijen hebben immers belang bij een kwalitatief goede woningvoorraad en woonomgeving en leefbare buurten - en (indien noodzakelijk) over (2) een meetbaar verbeterd fysiek kwaliteitsniveau t.a.v. onderhoudstoestand, beheer en energielabel van te verkopen corporatiewoningen. Prestatieafspraken en convenanten kunnen hiernaast een juridische binding voor partijen hebben, wanneer deze resultaatgericht zijn vastgelegd, doelen helder zijn verwoord en condities voor sancties zijn/een boeteclausule is opgenomen, zodat een van de partijen juridische stappen zou kunnen ondernemen, wanneer de andere partij in gebreke blijft (zie Soldaat, 2005, p.21; Van Geel, 2004).

Concluderend

De VvE-balie, het VvE-fonds, de splitsingsvergunning en resultaatgericht vastgelegde prestatieafspraken met helder verwoorde, meetbare doelen en condities voor sancties/een boeteclausule kunnen kansrijke gemeentelijke beleidsinstrumenten vormen: niet alleen voor het wegwerken van achterstallig onderhoud en het borgen van toekomstig (groot) onderhoud, maar bovendien voor het verduurzamen en verbeteren van de energetische kwaliteit van delen van de particulieren woningvoorraad.

Bijlage A Casestudy pilot 'Verbeter je woning. NU'

A1 Inleiding

In het pilotproject 'Verbeter je woning. NU' van de Serviceorganisatie Rustenburg-Oostbroek, die particuliere eigenaren in de wijk Rustenburg-Oostbroek ondersteunt bij woningverbetering, worden eigenaar-bewoners en een uit een aantal kleinere verenigingen van eigenaren (VvE's) samengevoegde 'blok-VvE' gestimuleerd, om in 'duurzaamheidsmaatregelen' (in dit onderzoek verder aangeduid als energiebesparende en het binnenmilieu verbeterende maatregelen) in hun woning(en) te investeren en deze uit te (laten) voeren.

Ten eerste worden eigenaar-bewoners door een serviceorganisatie gestimuleerd d.m.v. een gratis maatwerkadvies energiebesparing en - na aftrek van beschikbare subsidies - 50% subsidie op de investeringskosten van energiebesparende en het binnenmilieu verbeterende maatregelen (Gemeente Den Haag, 2010a). Ook eigenaar-bewoners, die bezig zijn met het ontwerp voor een dakopbouw, worden met een gratis maatwerkadvies energiebesparing gestimuleerd. De gemeente wil hierbij te weten komen, wat particuliere woningeigenaren triggert, om in energiebesparende en het binnenmilieu verbeterende maatregelen te investeren, zodat zij op basis hiervan een marketingstrategie kan ontwikkelen (Interview 2). Het is de bedoeling, om deze strategie tevens in andere Haagse wijken met overwegend particulier bezit in te zetten (Gemeente Den Haag, 2010a). Ten tweede krijgt een blok-VvE een zogenaamde gratis 'Groen-MOP' aangeboden. Dit is een meerjarenonderhoudsplan, waarin naast de reguliere onderhoud- ook de mogelijke energiebesparende en het binnenmilieu verbeterende maatregelen aan een wooncomplex zijn opgenomen. Hierbij wil de gemeente (2010a) te weten komen, hoe een Groen-MOP door de eigenaren wordt ontvangen en eruit kan zien.

Doelstelling van deze casestudy is, te onderzoeken, of de hiervoor beschreven en ingezette gemeentelijke beleidsinstrumenten effectief zijn geweest, om de energetische en binnenmilieukwaliteit van particuliere woningen in Rustenburg-Oostbroek in Den Haag te verbeteren en wat de kosten voor deze instrumenten waren. Voor dit casestudyonderzoek is gebruikgemaakt van een document- en literatuurstudie. Tevens zijn semigestructureerde interviews gehouden.

A2 De wijk

De wijk Rustenburg-Oostbroek heeft een grote voorraad particuliere appartementen (90% van de woningvoorraad⁴²) met een bruto vloeroppervlakte (BVO) van vaak minder dan 80 m². Bijna twee derde van alle woningen is eigendom van bewoners en een kwart van particuliere verhuurders: deze percentages liggen ver boven het stedelijk gemiddelde (Tabel 9). In 2010 waren circa 85% van alle woningen in de wijk portiekwoningen (8,6% eengezins-, 3,6% boven-, 1,6% beneden- en 1,1% overige woningen) (Serviceorganisatie, 2010). Deze waren georganiseerd in circa 1.000 VvE's met veelal 3 of 6 appartementen (ibid.).

⁴² Naast ca. 9% eengezinswoningen en 1% overige woningen. Bron: <http://denhaag.buurtmonitor.nl>

Tabel 9 Woningvoorraad naar eigendomsverhouding in 2010 (%)

	Rustenburg-Oostbroek	Den Haag
Eigen woningsector	65,4	45,3
Particuliere huursector	26,4	18,1
Sociale huursector	5,7	32,8
Nog onbepaald	2,5	3,8
Totaal (N)	100,0 (8.159)	100,0 (238.702)

Bron: DHIC/OZB

Ruim 98% van de woningvoorraad in Rustenburg-Oostbroek is vooroorlogs en de gemiddelde leeftijd van de woningen is hier 24 jaar ouder dan het stedelijk gemiddelde (Tabel 10).

Tabel 10 Woningpercentages per bouwperiode in 2010 (%)

	Rustenburg-Oostbroek	Den Haag
≤ 1945	98,1	41,9
1945 t/m 1970	0,2	20,7
1971 t/m 1990	0,0	14,9
≥ 1991	1,5	22,1
Bouwjaar onbekend	0,2	0,4
Totaal (N)	100,0 (8.159)	100,0 (238.702)
Gem. leeftijd woningen (a)	79,7	55,7

Bron: DHIC/OZB

In 2005 bleek de doorstroming in Rustenburg-Oostbroek zeer hoog, omdat er onvoldoende grote woningen waren (Gemeente Den Haag, 2005a). De ontwikkeling van de bruto vloer oppervlakte (BVO) van appartementen laat echter zien dat deze hier ook de afgelopen 9 jaar niet groter is geworden (BVO = constant 81 m²) ondanks het ingezette gemeentelijke beleidsinstrumentarium dat was gericht op vergroting⁴³.

Goede resultaten op pandniveau met de aanpak van 'Rotte Kiezen en Brandpanden', de inzet van het 'Huurteam' en de oprichting van de 'VvE-balie' hebben niet geleid tot een betere woningmarktpositie van deze wijk (Gemeente Den Haag, 2009a). Tabel 11 laat zien dat de woningmarktpositie van de buurten Rustenburg en Oostbroek (Noord en Zuid) zwakker is dan in de Vruchtenbuurt, die ondanks hoge kosten voor (achterstallig) onderhoud (KOW, 2009a) een sterkere woningmarktpositie kent: de m²-prijzen en WOZ-woningwaardestijgingen liggen hier dan ook hoger.

Tabel 11 M²-prijzen en WOZ-waardestijging per buurt (2010)

Buurt	M2-prijs alle woningen (peil- datum 2008) in €/m2	Stijging WOZ-waarde alle woningen 2008-2009 (%)
Rustenburg	1.571	3,54
Oostbroek-Noord	1.409	3,91
Oostbroek-Zuid	1.409	3,88
Vruchtenbuurt	2.053	5,43

Bron: DHIC/ GBD.

⁴³ Eengezinswoningen zijn binnen die periode met 3m² ruimer geworden. Bron: <http://denhaag.buurtmonitor.nl>.

De WOZ-waarden en gemiddelde m²-prijzen van woningen en appartementen in Rustenburg-Oostbroek zijn flink lager dan stedelijk gemiddeld, wat blijkt uit de onderstaande tabellen 12 en 13.

Tabel 12 WOZ-waarden woningen in Rustenburg-Oostbroek, Vruchtenbuurt en Den Haag op 1-1-2010

	Gemiddelde woningwaarde, prijspeil 1-1-09	Gemiddelde waarde appartementen, prijspeil 1-1-09	Gemiddelde waarde eengezinswoningen, prijspeil 1-1-09
Rustenburg-Oostbroek	123.237	115.781	196.803
Vruchtenbuurt	233.135	198.627	396.059
Haags Gemiddelde	213.048	163.038	389.836

Bron: DHIC/ GBD.

Tabel 13 Gemiddelde M²-prijzen Rustenburg-Oostbroek en Den Haag in 2009

	Gemiddelde M ² -prijs appartementen in €/m ²	Gemiddelde M ² -prijs verkochte MGW in €/m ²	Gemiddelde M ² -prijs verkochte woningen in €/m ²
Rustenburg	-	1.529	1.612
Oostbroek-Noord	-	1.354	0
Oostbroek-Zuid	-	1.351	1.640
Wijkgemiddelde	1.464	1.408	1.272
Den Haag	1.962	1.814	2.151

Bronnen: DHIC/NVM, 2009 en DHIC/GBD, 2009.

In het kader van het doel van de gemeente, om in 2040 een CO₂-neutrale gemeente te zijn, heeft zij laten onderzoeken, in welke Haagse gebieden energiebesparende maatregelen voor particuliere woningen gebouwd voor 1985⁴⁴ getroffen kunnen en moeten worden (KOW, 2009b). Onder deze gebieden valt Rustenburg-Oostbroek (ibid.; Gemeente Den Haag, 2010a), waar op grond van de grote voorraad vooroorlogse eigen (portiek)woningen een energetische verbetering te maken is.

De energetische kwaliteit van de Haagse particuliere woningvoorraad is gemeten met GPR Gebouw⁴⁵ (Gemeentelijke Praktijk Richtlijn voor Gebouwen) versie 4.0. Belangrijkste wegingsfactoren van de GPR modules zijn:

- Energie (isolatie, warmteweerstand constructies, ventilatiesysteem, verwarming en duurzame systemen).
- Milieu (waterbesparing, milieuzorg ontwerp, materialen en belasting bij sloop).
- Gezondheid (geluid, luchtkwaliteit woning, thermisch comfort, daglicht en uitzicht).
- Gebruikskwaliteit (toegankelijkheid, functionaliteit, technische- en sociale kwaliteit).
- Toekomstwaarde (toekomstgerichte voorzieningen, beleving- en educatieve waarde, duurzame systemen).

De scores per GPR module variëren van 0 tot 10, waarbij een 5 voor de bestaande bouw een goed resultaat is. Score 6 komt overeen met de Bouwbesluit (2003) voor nieuwbouw.

⁴⁴ Uit onderzoek blijkt dat de meeste energiebesparing te behalen is in woningen gebouwd vóór 1985 (Menkveld et al., 2005).

Uit het onderzoek (KOW, 2009b) blijkt dat de gemiddelde GPR score voor de onderzoekspopulatie van 104.000 woningen (94% van de Haagse particuliere woningen gebouwd voor 1985) een 4,2 is en dat deze score ook voor het woningtype 'Haagse portiekwoning gebouwd voor 1946' geldt. De gemiddelde GPR score van de onderzoekspopulatie voor gezondheid is een 5,4 en vormt een aandachtspunt (KOW, 2009b). De Haagse portiekwoning gebouwd voor 1946 dat hierin eveneens is onderzocht, scoort op dit vlak met een 5,1 slechter.

De gemeente heeft tevens de conditie laten meten van de Haagse particuliere woningvoorraad gebouwd voor 1985 (KOW, 2009a), waaruit blijkt dat de huidige kwaliteit van het onderhoud in Rustenburg en Oostbroek goed is. De afgelopen decennia zijn hier stimuleringsinstrumenten voor onderhoud en verbetering ingezet en de lateiaanpak was succesvol (KOW, 2009a).

Het gemiddeld besteedbare particuliere huishoudensinkomen in de wijk van een of meer personen die alleen of samen in een woonruimte gehuisvest zijn en zelf in hun dagelijkse levensbehoeften voorzien ligt met € 25.500 beduidend beneden het stedelijke gemiddelde (Tabel 14). Aangenomen wordt dat particuliere eigenaren in deze wijk een lagere investeringsbereidheid zouden hebben en minder financiële armslag (Den Haag, 2009a).

Tabel 14 Gemiddeld besteedbaar particulier huishoudensinkomen Rustenburg-Oostbroek en Den Haag (€)

	Rustenburg-Oostbroek	Den Haag
Gemiddeld besteedbaar particulier huishoudensinkomen	25.500	30.700
Gemiddeld besteedbaar gestandaardiseerd (*) particulier huishoudensinkomen	17.600	22.700

Bron: DHIC/CBS/RIO

(*) Inkomen van het huishouden gecorrigeerd voor verschillen in grootte en samenstelling van het huishouden. Als basis geldt het eenpersoonshuishouden met een gewicht van 1 en aan eventueel overige aanwezige huishoudensleden worden eveneens gewichten toegekend. Het huishoudensinkomen gedeeld door de som van de gewichten van de huishoudensleden is het gestandaardiseerde huishoudensinkomen.

De woningen en eigenaren pilot 'Verbeter je woning NU'

Onderstaand worden de woningtypen omschreven, die deel uitmaken van het experiment in Rustenburg-Oostbroek, dat in 3.2 nader wordt beschreven. Onderstaand wordt ingegaan op de woningkenmerken, huishoudensamenstelling en de kwaliteit.

Eigen woningen Deelproject 1 (aanbod gratis maatwerkadvies energiebesparing en extra subsidie)

In deelproject 1 heeft de serviceorganisatie aan negen eigenaar-bewoners een gratis maatwerkadvies energiebesparing en een extra subsidie aangeboden voor energiebesparende en het binnenmilieu verbeterende maatregelen (p. 8-13). Hieronder vallen de volgende woningen:

- 7 portiekwoningen in 7 verschillende VvE's: 3-4 kamerwoningen van 70-80 m², waaronder een woning op de begane grond, een op een 1e verdieping en vier op een 2e verdieping;
- 2 eengezinswoningen van ca. 90 m².

Ongeveer de helft van de huishoudens zijn gezinnen met kinderen tussen 30-35 jaar oud, en de andere helft empty-nesters (Interview 1). De gemiddeld besteedbare particuliere huishoudensinkomens liggen lager dan het stedelijk gemiddelde (Interview 1, Tabel 6).

De maatwerkadviezen van de negen eigen woningen houden een scala aan 'laag en hoog hangend fruit' maatregelen in (maatregelen met lage respectievelijk hoge investeringskosten en korte respectievelijk lange terugverdientijden). De energielabels van de woningen voor de verbeteringen waren als volgt: 1E-label, 5F-labels en 3G-labels en de gemiddelde energie-index EI van de woningen was 2,67 overeenkomend met een F-label (Ingenieursbureau De Raaij, 2010).

Slechts drie maatwerkadviezen zijn - slechts deels - uitgevoerd. In de samenvattingen van de maatwerkadviezen staan de benodigde kosten voor een totaalpakket aan maatregelen (exclusief subsidies). Deze kosten variëren tussen c.a. € 9.555, € 11.653 en € 13.968 (maar kunnen in werkelijkheid hoger zijn), waarmee op grond van het advies een energielabel B kan worden bereikt (Ingenieursbureau De Raaij, 2010). De meest voorkomende voorgestelde maatregelen in de negen maatwerkadviezen zijn:

- Nieuwe HR107 Cv-ketel geoptimaliseerd
- Ventilatie met warmteterugwinning
- Totale glasvervanging
- HR+(+) glas voor enkel of oud dubbel glas
- Gevelisolatie
- Dakisolatie
- Vloerisolatie
- Isolatie van vloer/plafond portiek

In een van negen maatwerkadviezen (een van de drie deels uitgevoerde adviezen) wordt een zonneboiler als mogelijke verbetermaatregel voorgesteld. In een ander maatwerkadvies energiebesparing een zonneboiler en zonnepanelen.

Eigen woningen Deelproject 2 (aanbod gratis maatwerkadvies energiebesparing bij dakopbouw)

In deelproject 2 krijgen een zestal geselecteerde eigenaar-bewoners, die bezig zijn een dakopbouw te ontwerpen, een gratis maatwerkadvies energiebesparing aangeboden (Interview 1, Serviceorganisatie, 2010) (p.11-13).

VvE Harderwijkstraat 272 – 318 Deelproject 3 (Groen-MOP)

In deelproject 3 is een van zes opgerichte blok-VvE's (VvE Harderwijkstraat 272 – 318) door de serviceorganisatie geselecteerd, om een gratis Groen-MOP te testen (Serviceorganisatie, 2010) (p.11,13). Hierbij zijn 21 woningen aangesloten, namelijk drieënhalve portieken met elk zes woningen.

A3 De Beleidsinstrumenten

Hieronder volgen de in deze case ingezette beleidsinstrumenten, gericht op eigenaar-bewoners en Verenigingen van Eigenaren (VvE's):

A 3.1 Serviceorganisatie Rustenburg-Oostbroek

In de nota 'Eeuwige jeugd van de particuliere woningvoorraad' (Gemeente Den Haag, 2005a) wordt Rustenburg-Oostbroek als pilotgebied genoemd voor (het opzetten van) een serviceorganisatie voor woningvergroting (Gemeente Den Haag, 2005a, p.74). Hiermee moest het aanbod gedifferentieerder worden, zodat een wooncarrière in de wijk mogelijk zou worden en hogere inkomens aan de wijk zouden worden gebonden (Serviceorganisatie, 2010).

De 'Serviceorganisatie Rustenburg-Oostbroek' is vanaf 2006 juridisch vormgegeven als 'stichting Verbouw Rustenburg-Oostbroek'⁴⁶, die door BORO, een bewonersorganisatie in Rustenburg-Oostbroek⁴⁷ en de Gemeente Den Haag, als onderdeel van een IPSV⁴⁸ project, werd opgericht. Na haar oprichting is de serviceorganisatie op eigen benen gaan staan (Interview 2).

⁴⁶ Een rechtsvorm met rechtspersoonlijkheid, die wel winst mag maken, maar waarvan de uitkering van de gemaakte winst aan beperkingen onderworpen is (KvK, 2009). Deze moet namelijk ten goede komen aan een ideëel of sociaal doel (www.kvk.nl).

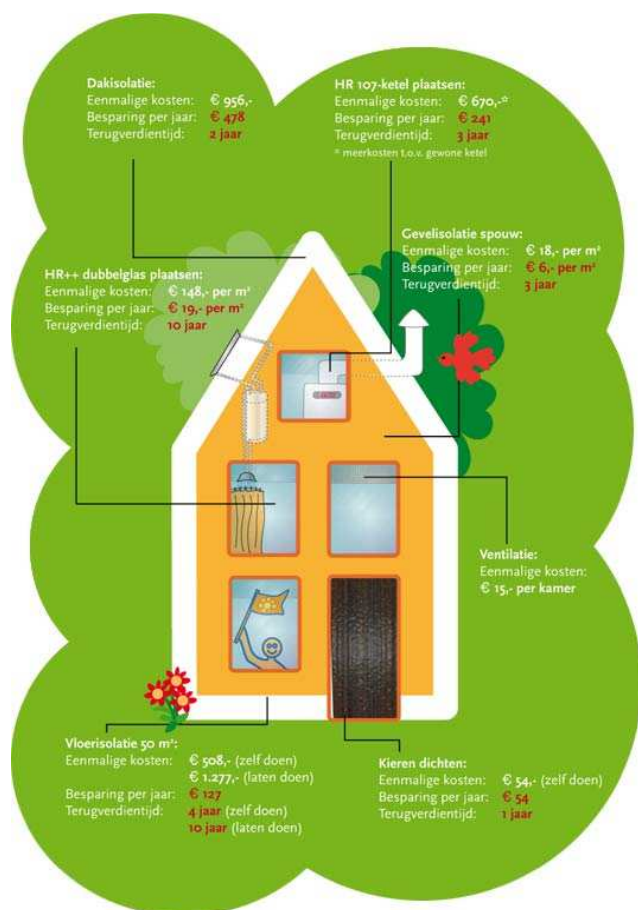
⁴⁷ Een vrijwilligersorganisatie, actief op het gebied van leefbaarheid en wonen in de wijk (www.boro.nu).

⁴⁸ In 2002 werd een aanvraag van de Gemeente Den Haag voor de IPSV (Innovatieve Projecten Stedelijke Vernieuwing) subsidie gehonoreerd door het ministerie van VROM die onder meer een voorstel tot oprichten van een serviceorganisatie inhield. Deze aanvraag volgde op het in 2001 vastgestelde wijkplan 'Rustenburg-Oostbroek vernieuwt!' dat uitging van vernieuwing

De stichting werkt "in het belang van de eigenaren en treedt ook op als belangenbehartiger van die eigenaren" (www.serviceorganisatierustenburgoostbroek.nl). Naast de directeur-bestuurder, werken een projectleider en twee projectmedewerkers voor de serviceorganisatie (ibid.). De stichting ontvangt op projectbasis geld van de gemeente Den Haag en andere (overheids)organisaties (ibid.). In de Raad van Toezicht zitten twee leden op voorspraak van BORO, en bij nieuwe projecten of campagnes vraagt de serviceorganisatie altijd vooraf het oordeel en advies van de bewonersorganisatie (Interview 1). Verder bestaat de raad van toezicht uit een vertegenwoordiger van de gemeente en een onafhankelijke expert uit de wetenschap (ibid.).

De serviceorganisatie is midden in de wijk gehuisvest, aan de belangrijkste winkelstraat. Het is een laagdrempelige organisatie die zich inzet, om in de communicatie vooral de bewoners te betrekken (Interview 2). Zij ondersteunt particuliere eigenaren bij woningverbeteringen, zoals het realiseren van dakopbouwen, uitbouwen, samenvoegen van woningen en oprichten van overkoepelende VvE's (Interview 1). Ook biedt zij organisatorische hulp bij het zoeken naar subsidies. Door het project 'Ver groot je woning' zouden de binnen IPSV gestelde duurzaamheidsdoelen gerealiseerd zijn, onder meer doordat de dakopbouwen geïsoleerd werden uitgevoerd (Interview 1). Volgens de Serviceorganisatie Rustenburg-Oostbroek (2010) zijn binnen vier jaar tijd ca. 60 woningen en 25 VvE's vergroot.

Afbeelding 1 Energiebesparende maatregelen



Via deze organisatie kan de gemeente inzetten op communicatie met de particuliere eigenaren en marketing van energiebesparende maatregelen: zo had de serviceorganisatie in 2008 een brochure uitgebracht met de naam 'Eenvoudig isoleren en snel geld besparen'. Kern hiervan was een pagina, waarin eigenaar-bewoners de investeringskosten, de besparing per jaar op het energieverbruik en de terugverdientijden van de belangrijkste energiebesparende maatregelen konden zien (Afbeelding 1).

Vanaf 2008 plaatste de serviceorganisatie maandelijks een stripverhaal over duurzaamheid in de bewonerskrant, om bewoners te enthousiasmeren voor het nemen van duurzaamheidsmaatregelen in en aan hun woning (Serviceorganisatie Rustenburg-Oostbroek, 2010).

Serviceorganisatie Rustenburg-Oostbroek, 2008, p. 9.

A 3.2 Pilot 'Verbeter je woning NU!' (2010)

De Gemeente Den Haag is opdrachtgever van het IPSV-gefinancierde pilotproject 'Verbeter je woning NU!' en wordt over het proces en de voortgang hiervan door de serviceorganisatie op de hoogte ge-

(zonder sloop) en behoud van de vooroorlogse monumentale bakstenen gevels en de open portieken uit de Haagse School (Interview 1; Serviceorganisatie, 2010).

houden (Interview 2). Dit pilotproject is in overleg met de gemeente tot stand gekomen en loopt van januari t/m december 2010. Monitoring van de pilot vindt plaats via de serviceorganisatie (Gemeente Den Haag, 2010a). De pilot is onderverdeeld in drie deelprojecten (Serviceorganisatie, 2010) en in ieder deelproject worden verschillende instrumenten ingezet, zoals omschreven in § A 3.2.1. t/m § A 3.2.3:

A 3.2.1 Gratis maatwerkadvies energiebesparing en extra subsidie (instrumenten deelproject 1)

Gratis maatwerkadvies energiebesparing

De hoogte van het subsidiebedrag van Agentschap NL voor een maatwerkadvies energiebesparing is maximaal € 200 per woning. Adviseurs mogen zelf de prijs van dit maatwerkadvies vaststellen, die situatieafhankelijk is en vooral gerelateerd is aan de grootte van de woning. Ingenieursbureau De Raaij, waarmee de serviceorganisatie samenwerkt voor het verstrekken van maatwerkadviezen, rekent voor een maatwerkadvies energiebesparing voor woningen tot 100 m² € 295, inclusief BTW. De serviceorganisatie heeft het resterende (ongesubsidieerde) bedrag van € 95 voor haar rekening genomen (Interview 1).

Maatwerkadvies energiebesparing (samenvatting)

In de t.b.v. deze casestudy van Ingenieursbureau De Raaij verkregen samenvattingen van de negen maatwerkadvies-rapporten kunnen eigenaar-bewoners lezen, uit welke onderdelen het rapport bestaat en hoe het energieadvies voor de woning tot stand is gekomen. Eigenaar-bewoners kunnen in een oogopslag zien, wat het huidige energielabel van hun woning is met de bijhorende energie-index (EI) en wat dit betekent voor de energiezuinigheid van hun woning. Ook is te lezen, welke investering in Euros, energierterugverdientijd in jaren, energiebesparingspercentage en energielabel verbonden zijn aan het nemen van een bepaald maatregelenpakket. Eigenaar-bewoners worden er ook op geattendeerd dat de totale kosten voor de pakketten in werkelijkheid hoger uit kunnen vallen.

Bovendien worden eigenaar-bewoners op de stimuleringspremie van Meer Met Minder geattendeerd en op de hieraan verbonden voorwaarden: om in aanmerking te komen voor de premie moet er binnen een jaar een daling op de energie-index gerealiseerd worden van 0,50 voor € 300, of van 0,75 voor € 750 stimuleringspremie.

Eigenaar-bewoners werden in het maatwerkadvies energiebesparing niet geattendeerd op de subsidieregeling van de serviceorganisatie. Dit kan worden verklaard door het feit dat de serviceorganisatie pas nadat de maatwerkadviezen waren opgesteld definitief besloot, hoe de subsidievoorwaarden eruit zagen (Interview 1). De voorwaarden zijn hierna mondeling toegelicht en per brief bevestigd (Interview 1).

Extra subsidie

Indien de eigenaar-bewoners over gingen tot uitvoering van maatregelen uit het maatwerkadvies energiebesparing, konden zij op grond van de subsidieregeling 'Verbeter je Woning' van de serviceorganisatie 50% subsidie op de investeringskosten van maatregelen ontvangen, die overblijven na aftrek van andere subsidiemogelijkheden, met een maximum subsidie van € 5.000.

Voorwaarden

Om voor subsidie in aanmerking te komen, waren eigenaar-bewoners gebonden aan volgende voorwaarden (Persoonlijke communicatie, 2010b):

- De basis van de mogelijk te treffen maatregelen is het door Ingenieursbureau De Raaij opgestelde EPA-Maatwerkrapport voor de negen eigen woningen.
- Begane grond woningen dienen minimaal de combinatie vloerisolatie/isolerende beglazing uit te voeren en topwoningen minimaal de combinatie dakisolatie/isolerende beglazing.
- Eigenaren moeten een voorstel bij de serviceorganisatie indienen van de maatregelen die zij wensen te treffen, inclusief offertes van de aannemer(s).
- Na akkoord kunnen eigenaren starten met de uitvoering.
- Uitbetaling van de subsidie vindt plaats op basis van de bonnen/facturen: na het gereedkomen van de werkzaamheden komt de serviceorganisatie deze controleren.
- De maatregelen dienen voor 1 oktober 2010 uitgevoerd en aangemeld te zijn bij de Stichting Verbouw Rustenburg Oostbroek.
- Om voor subsidie in aanmerking te komen dienen eigenaren minimaal aan de onderstaande uitvoeringseisen te voldoen.
- Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform de voorschriften van de materiaal leveranciers. De in het EPA-Maatwerkrapport voorgestelde fabricaten staan allen op de ISSO-lijst van gecontroleerde kwaliteitsverklaringen en hebben op grond van onafhankelijk onderzoek een hoge isolatiewaarde (Ingenieursbureau De Raaij, 2010). Deze fabricaten zijn overgenomen in de subsidieregeling.

Aanbeveling

Als voorbeeld van een bedrijf dat zich heeft gespecialiseerd in energiebesparende en binnenmilieu verbeterende werkzaamheden wordt Energy Guard (energie beheer) in Den Haag genoemd, een onafhankelijke organisatie, die niet onder contract staat bij energieleveranciers (Persoonlijke communicatie, 2010b):

Maatregelen

De volgende energiebesparende en het binnenmilieu verbeterende maatregelen komen in aanmerking voor subsidie, mits uitgevoerd conform de onderstaande voorschriften (Persoonlijke communicatie, 2010b):

1. Begane grondvloer isolatie

De isolatie van het fabricaat Tonzon type Thermokussens (3 lagen) met een isolatiewaarde van 3,8 in combinatie met de Tonzon bodemfolie (Persoonlijke communicatie, 2010b). Alle naden, kieren en leidingdoorvoeren dienen vooraf gedicht te worden, zodat er geen lucht uit de kruipruimte de woning in kan vloeien. Vooraf dient, indien nodig, de kruipruimte te worden opgeruimd (Persoonlijke communicatie, 2010b). De subsidie betreft alleen het leveren en aanbrengen van de Tonzon vloerisolatie en Tonzon bodemfolie (Persoonlijke communicatie, 2010b).

2. Isolerende beglazing gevelkozijnen

De beglazing moet minimaal van het type HR+ zijn (in veel bestaande houten kozijnen is isolerende beglazing prima te plaatsen, zonder het originele beeld van het kozijn aan te tasten) (Persoonlijke communicatie, 2010b). Tevens wordt aanbevolen om, indien nodig, tochtwerende maatregelen te treffen (ibid.). Indien geen schuivend of draaiend raam in een ruimte aanwezig was, dient een rooster geplaatst te worden (Persoonlijke communicatie, 2010b). De subsidie betreft het vervangen van bestaande beglazing door isolerende beglazing m.u.v. de schilderwerken (ibid.). I.v.m. het grotere gewicht van de isolerende beglazing valt het vervangen van scharnieren en systemen voor schuiframen in de regeling (Persoonlijke communicatie, 2010b).

3. Isolerende voorzetwanden

De wanden van het fabricaat Ecotherm type Wall-in-one, Type PG60 (Persoonlijke communicatie, 2010b). De voorzetwand dient geheel kier en naaddicht afgewerkt te worden. Isolerende voorzetwanden dienen enkel in VvE verband te worden doorgevoerd. De subsidie betrof alleen het plaatsen van de wanden en de plinten (ibid.).

4. Dakisolatie

De isolatie van het fabricaat Roofmate type SL-A/SL-X dient een minimale dikte te hebben van 80mm en dient verkleefd te worden aangebracht op de bestaande dakbedekking en ballasten met (bestaande) grind of betontegels (Persoonlijke communicatie, 2010b). De subsidie betreft het leveren en aanbrengen van de isolatie en het (leveren en) aanbrengen van de ballastlaag (ibid.).

Indien vervanging van de bestaande dakbedekking wordt overwogen dan dient de isolatie onder de bedekking aanbracht te worden met dan isolatie van het type: Ecotherm type Topline, minimale dikte 60m. (Persoonlijke communicatie, 2010b):

5. Tochtwering gevelkozijnen

Tochtwering op alle draaiende en schuivende delen (Persoonlijke communicatie, 2010b). Er wordt op gewezen op te letten dat de ventilatieopeningen gangbaar waren en bleven (ibid.).

6. Vervanging cv ketel

De nieuwe ketel dient van de rendementsklasse HR107 met HRWW code te zijn (Persoonlijke communicatie, 2010b). Vervanging van de ketel houdt tevens een vervanging van de kamerthermostaat en radiatorkranen in (ibid.). De thermostaat moet een modulerende kamerthermostaat zijn. De kranen thermostatische radiatorkranen, behalve in de ruimte waar de thermostaat geplaatst is. Mogelijke opties cv ketel: Remeha Avanta 24/28 kW of Itho Kli-max II 22/29kW of Aqua-Max HR (Persoonlijke communicatie, 2010b).

7. Mechanische ventilatie badkamer-toilet

De mechanische ventilatie van de badkamer diende te zijn voorzien van een vochtsensor en aangesloten op de bruine (Phasedraad) en niet op de zwarte (Schakeldraad). (Persoonlijke communicatie, 2010b).

8. Algemene ventilatie-koeling

Woon- en slaapkamers kunnen verwarmd/geventileerd en gekoeld worden met een speciale radiator die aangesloten kan worden op de bestaande cv leidingen. Zie de website: www.climaradweb.nl (Persoonlijke communicatie, 2010b).

Mogelijke aannemers

In principe waren eigenaren vrij hun eigen aannemer te kiezen (Persoonlijke communicatie, 2010b). Wel werd eigenaren geadviseerd, om bij de keuze op het feit te letten, of het betreffende bedrijf ervaring heeft met de uit te voeren werkzaamheden (ibid.). Deze dienden door dit bedrijf te worden uitgevoerd conform de voorschriften van de materiaal leveranciers (Persoonlijke communicatie, 2010b).

A 3.2.2 Gratis maatwerkadvies energiebesparing bij dakopbouw (instrument deelproject 2)

In deelproject 2 gaat het om het benutten van het moment van een dakopbouw voor de investering in en uitvoering van andere energiebesparende maatregelen: de serviceorganisatie wilde toetsen of eigenaar-bewoners op het moment dat er een grote klus aan hun woning werd uitgevoerd, bereid zouden zijn, een extra investering in duurzaamheid te doen (Interview 1). De gemeente ging ervan uit

dat als mensen in een dakopbouw investeren, toch bijna het hele huis overhoop moet en dat het dan een relatief kleine inspanning is, om ook andere verbouwingen plaats te laten vinden (Interview 2).

A 3.2.3 Groen-MOP voor grotere vereniging van eigenaren (instrument deelproject 3)

Het instrument Groen-MOP richt zich op grotere (samengevoegde) (Blok-) VvE's, die een meerjaren-onderhoudsplanning (MOP) kunnen laten opstellen. Hierin wordt aangegeven, welke onderhoudsmaatregelen gekoppeld kunnen worden aan een geadviseerde energiebesparende en het binnenmilieu verbeterende maatregel (Serviceorganisatie, 2010). Een Groen-MOP is gebaseerd op een bouwkundige keuring en kosten voor zowel onderhoud als extra kosten voor de voornoemde maatregelen worden hierin inzichtelijk gemaakt.

Blok-VvE-s

In 1999 bleek uit een gemeentelijke inventarisatie dat er veel achterstallig onderhoud was in Rustenburg-Oostbroek (Serviceorganisatie, 2010). Omdat bij kleine VvE's (twee tot drie appartementen) één lid groot onderhoud kan tegenhouden, zag de gemeente een oplossing in VvE-vergroting (ibid.). Grotere VvE's voeren beheer en onderhoud beter uit, kunnen goedkoper verzekeringen worden afgesloten en professioneel advies ingehuurd, zodat gebouwen een betere uitstraling houden, wat de gemeente in handhavingkosten scheelt (Serviceorganisatie, 2010). Een Blokvereniging verzorgt het beheer en onderhoud van haar leden: enkel (kleinere) VvE's uit hetzelfde bouwblok. Als de VvE's lid zijn geworden, worden de splitsingsakten gewijzigd en dragen zij hun taken zoals beheer, onderhoud, verzekeringen, incasso, maken onderhoudsplannen over (Serviceorganisatie, 2010). In de Blokvereniging geldt één stem per appartementsrecht (ibid.).

A4 De Aanpak

Zoals hiervoor omschreven staat, bestaat het pilotproject uit drie deelprojecten. De aanpakken en wijze van inzet van de beleidsinstrumenten in deze deelprojecten worden in dit hoofdstuk beschreven.

A 4.1 Aanpak deelproject 1

Als eerste plaatste de serviceorganisatie een advertentie in de wijkkrant, waarin werd aangekondigd dat eigenaar-bewoners een gratis maatwerkadvies energiebesparing en extra subsidie konden krijgen (Interview 1). Op grond van deze advertentie gaven zich dertien eigenaar-bewoners op voor dit project, maar de serviceorganisatie had maar voor negen eigenaar-bewoners subsidie (Persoonlijke communicatie, 2010b). Deze negen werden op grond van het woningtype geselecteerd en voor hen werd een maatwerkadvies energiebesparing opgesteld (ibid.). Op grond van dit maatwerkadvies ontving de serviceorganisatie vier positieve reacties, maar slechts drie eigenaar-bewoners zijn overgegaan tot uitvoering van de maatregelen. De vierde eigenaar-bewoner haakte om financiële redenen af (Persoonlijke communicatie, 2010b). De EPA-Maatwerkrapporten zijn gemaakt door Ingenieursbureau De Raaij, een gecertificeerd maatwerkadviseur en opsteller van energielabels volgens BRL 9500-00 t/m BRL 9500-04 en NL-EPBD. De zoektocht van de serviceorganisatie naar een adviseur via 'Meer Met Minder' (MMM), leverde initieel drie bedrijven in Den Haag op, waarvan twee samen bleken te werken (Interview 1). In 2010 is een keuze gemaakt voor een van deze twee bedrijven (ibid.). Doordat het EPA-Maatwerkrapporten fabricaten adviseert, die op de ISSO-lijst van gecontroleerde kwaliteitsverklaringen staan, kan het EPA-Maatwerkrapporten als richtlijn dienen voor aannemers en installateurs bij het kiezen van fabricaten en wijze van toepassing.

De EPA-Maatwerkrapporten werden tevens in het bijzijn van een medewerker van de Stichting Verbouw Rustenburg-Oostbroek en een fotografe gemaakt (Interview 1, Persoonlijke communicatie, 2010b): van de opname voor een maatwerkadvies energiebesparing, het adviesgesprek en de eigenaar-bewoners thuis werden foto's gemaakt. Hierdoor hoopt de serviceorganisatie 'ambassadeurs'

voor het nemen van energiebesparende maatregelen onder de eigenaren te werven, zodat deze in de toekomst een rol kunnen spelen in een grotere campagne in deze of andere wijken in Den Haag (Interview 1). Pas nadat de maatwerkadviezen waren opgesteld, besloot de serviceorganisatie definitief, hoe de subsidievoorwaarden eruit zagen (ibid.). Deze werden hierna mondeling toegelicht en per brief bevestigd en die onduidelijkheid is nu voor een vervolg van de regeling weggenomen (Interview 1).

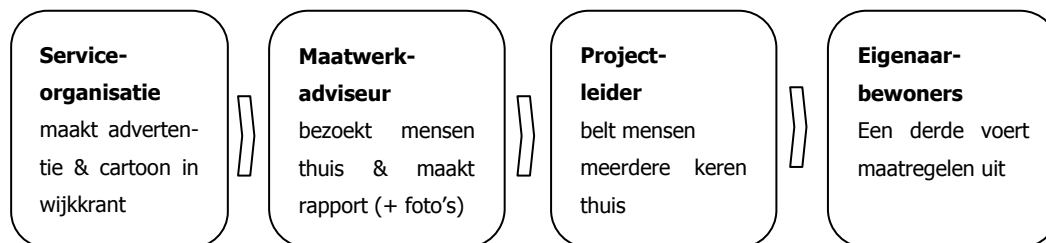
A 4.2 Aanpak deelproject 2

De selectie van de zes eigenaar-bewoners vond op pragmatische gronden plaats: gekeken werd, wie is er op dat moment, dan wel binnen afzienbare tijd bezig was met het plaatsen van een dakopbouw (Persoonlijke communicatie, 2010b).

Conclusies aanpakken deelprojecten 1 en 2

Marketingstrategie

In de deelprojecten 1⁴⁹ en 2 waarin een gratis maatwerkadvies energiebesparing deel is van de marketingstrategie, om eigenaren te verleiden tot investeringen in energiebesparende maatregelen en het binnenmilieu verbeterende maatregelen, zijn de volgende stappen doorlopen, waarbij in deelproject 1 foto's werden gemaakt:



De marketingstrategie moet ervoor zorgen dat de gemeente de "juiste producten met de juiste tactiek aan de man brengt, zodat zoveel mogelijk mensen worden bereikt, wat tevens het doel van de ingezette subsidie is" (Interview 2).

Persoonlijke benader- en communicatiewijze

Een persoonlijke benader- en communicatiewijze van de maatwerkadviseur en de projectleider blijkt de sleutel voor de uitvoering van een maatwerkadvies energiebesparing door eigenaar-bewoners: de adviseur nam de tijd voor zijn klanten en was twee tot drie uur bij hen thuis en de projectleider belde eigenaar-bewoners hierna, om te toetsen, of zij het maatwerkadvies energiebesparing en de subsidie-regeling goed hadden begrepen, of zij van plan waren maatregelen uit te voeren en wat eventuele belemmeringen voor hen hierbij waren (Interview 1). De deelnemers hebben de geselecteerde maatwerkadviseur als communicatief en deskundig ervaren (ibid.). Ook de overzichtelijke opzet, leesbaarheid, begrijpelijkheid en accuratesse van de (uitgebreide) EPA-Maatwerkrapport werd door de eigenaar-bewoners zeer gewaardeerd (ibid.).

Deelproject 3

Binnen deelproject 3 speelt de serviceorganisatie een bemiddelende rol voor de VvE-bestuurder en draagt hiervoor de kosten (Interview 1). Een Groen-MOP kost ca. € 175 per woning, exclusief BTW en kosten voor een maatwerkadvies energiebesparing voor de woning (ibid.). Voorondersteld wordt dat

⁴⁹ Achterliggende doelen van deelproject 1 waren om (Interview 1):

- zicht te krijgen op 'populaire' maatregelen die een substantieel besparingseffect hebben; en
- geloofwaardige 'ambassadeurs' te werven, die in een uit te rollen campagne een geloofwaardige rol konden spelen als 'ervaringsdeskundige' en 'gewone medeburger'

het Groen-MOP op lange termijn leidt tot het meenemen van bouwkundige 'duurzaamheidsmaatregelen' c.q. energiebesparende maatregelen in het meerjarenonderhoud en dat de aanwezigheid van informatie uit het maatwerkadvies energiebesparing leidt tot het collectief aanbesteden van energiebesparende maatregelen (Interview 1). Bij de Groen-MOP zijn VvE, maatwerk- en bouwkundig adviseur betrokken en het is de bedoeling dat dit instrument door de Haagse VvE-balie in wordt opgepakt. Door individuele eigenaren tegelijkertijd een maatwerkadvies energiebesparing te geven, is er samen met de Groen-MOP op zowel appartement- als gebouwniveau inzicht in de stand van zaken en verbetermogelijkheden (ibid.).

A5 Effectiviteit & Kosten Beleidsinstrumenten

A 5.1 Effectiviteit

Marketingstrategie (Deelprojecten 1 en 2)

- Er kwamen dertien reacties van eigenaar-bewoners op de advertentie voor het gratis maatwerkadvies energiebesparing en de extra subsidieregeling in de wijkkrant (Persoonlijke communicatie, 2010b). Ook de eerdere brochure over energiebesparing en de 'duurzaamheidsstrips' van de serviceorganisatie in de wijkkrant leverden geen adviesvragen aan de Serviceorganisatie (2010) op.
- Het individueel aanspreken van eigenaren, die bezig waren met een dakopbouw en het benutten van dit moment lijkt in deze pilot effectiever te zijn geweest.
- Een persoonlijke benader- en communicatiewijze door de maatwerkadviseur bij de uitvoering van een maatwerkadvies energiebesparing bleek voor eigenaar-bewoners van groot belang.

Gratis maatwerkadvies energiebesparing met extra subsidie (Deelproject 1)

- Een derde (3) van de negen eigenaar-bewoners heeft uiteindelijk de volgende maatregelen uit het maatwerkadvies uitgevoerd (Ingenieursbureau De Raaij, 2010):
 - Eengezinswoning: isolerende beglazing, isolatie begane grond vloer.
 - Portiekwoning (begane grond): isolerende beglazing, isolatie begane grond vloer.
 - Portiekwoning (2e verdieping): isolerende beglazing.

Gratis maatwerkadvies energiebesparing zonder extra subsidie (Deelproject 2)

- De zes eigenaar-bewoners, die bezig of binnen afzienbare tijd bezig was met het plaatsen van een dakopbouw en een gratis maatwerkadvies energiebesparing kregen, vonden het prettig om zo inzicht te hebben in energiebesparende maatregelen (Interview 1; Serviceorganisatie, 2010).
- De helft (3) van de zes geselecteerde eigenaar-bewoners, die bezig waren met het ontwerp voor een dakopbouw, hebben dubbel glas meegenomen bij de aanbesteding van hun (geïsoleerd uitgevoerde) dakopbouw (Serviceorganisatie, 2010).
- In de gevallen waar men op voorhand al voornemens was dubbel glas te laten plaatsen, heeft het maatwerkadvies dit voornemen bevestigd (Interview 1). Het gratis maatwerkadvies heeft niet geleid tot investeringen in andere, extra energiebesparende maatregelen uit het maatwerkadvies (ibid.).

Groen-MOP (Deelproject 3)

- In 2010 was één Groen-MOP opgesteld voor de in 2008 opgerichte Blokvereniging Harderwijkstraat⁵⁰ met 21 leden en waarin zes VvE's samenwerken. Er is veel interesse naar de Groen-

⁵⁰ De gemeente Den Haag stimuleerde eigenaren, om lid te worden met een subsidie op alle notariskosten; een inleg van € 250 per appartementsrecht in het onderhoudsfonds; een groeibonus als er drie of meer VvE's toetraden; en een (individuele) waardebon van € 20 om te winkelen in de wijk (Serviceorganisatie, 2010).

MOP onder Blok-VvE-leden, maar van de extra kosten van duurzame maatregelen zoals dakisolatie zijn eigenaren geschrokken (Interview 1).

- De 21 leden beschikken allemaal over een maatwerkadvies energiebesparing, maar hebben de resultaten nauwelijks met elkaar vergeleken (Interview 1). Samenwerking tussen eigenaren over de gezamenlijke uitvoering van individuele maatregelen uit het EPA-Maatwerkrapport vond nog niet plaats (ibid.). Volgens de serviceorganisatie komt dit, doordat de Blok-VvE nog maar pas was opgericht en omdat het leveren van een maandelijkse bijdrage voor het meerjarerenonderhoud voor sommigen al een grote stap is (ibid.; Serviceorganisatie, 2010).

A 5.2 Kosten

Voor de Gemeente

De gemeente heeft voor dit pilotproject zelf geen kosten gemaakt, ook niet voor subsidieregeling van de serviceorganisatie. De kosten voor het pilotproject 'Verbeter je woning NU!' in Rustenburg-Oostbroek bedragen € 47.860 en worden door het IPSV- budget, een bijdrage uit het 'Innovatie Programma Stedelijke Vernieuwing', gedekt (Gemeente Den Haag, 2010a). Als vergelijking: om gemeentelijke subsidieregelingen tot een succes te maken blijkt dat intensieve begeleiding van eigenaren noodzakelijk is – echter dit is wel zeer arbeidsintensief en duur (Interview 2). De afgelopen vier jaar heeft de gemeente € 1,3 miljoen geïnvesteerd in personeel, projecten en organisatie van de serviceorganisatie. € 0,8 miljoen heeft zij ingezet in de vorm van directe subsidies (Interview 1).

Voor de eigenaar-bewoner (deelproject 1 en 2)

Verreweg de meest belangrijke investeringsmotieven voor eigenaar-bewoners waren de financiële voordelen door besparing op energiekosten en comfortverbetering (Interview 1).

Voor de VvE en voor de eigenaar-bewoner (deelproject 3)

Voor eigenaar-bewoners kunnen de bedragen op collectief niveau erg groot lijken: € 25.000 extra investeringen op VvE-niveau betekent ruim € 1.000 extra per persoon is voor een investering over 30 jaar te overzien, maar lijkt in eerste instantie erg veel (Serviceorganisatie, 2010).

A6 Conclusies

Op grond van de analyse van de effectiviteit en kosteneffectiviteit van het ingezette gemeentelijke beleidsinstrumentarium zijn de volgende conclusies getrokken d.m.v. een SWOT-analyse, inhoudende sterke en zwakke punten, bedreigingen en kansen. Opgemerkt dient te worden dat het in de deelprojecten van deze pilot ging om qua aantallen woningen beperkte steekproeven.

Sterke punten & kansen

- Het verstrekken van een gratis maatwerkadvies op het moment dat eigenaar-bewoners investeren in een dakopbouw en de persoonlijke benader- en communicatiewijze hierbij, hebben tot een relatief hoger percentage eigenaar-bewoners, dat energiebesparende maatregelen laat uitvoeren, geleid (bij beperkte aantallen deelnemende eigenaar-bewoners).
- De persoonlijke benader- en communicatiewijze van de EPA-maatwerkadviseur (en van de projectleider, die eigenaren belt over hun ervaringen) blijkt de sleutel voor de uitvoering van een maatwerkadvies door eigenaar-bewoners (zie Interview 1). Uit de reacties van de woningeigenaren in deelproject 1 bleek dat zij behalve over de zeer goede communicatieve vaardigheden van de EPA-adviseur ook zeer positief waren over de opzet, leesbaarheid en accuratesse van het EPA-Maatwerkrapport (Serviceorganisatie, 2010).
- Eigenaren worden door de subsidie gestimuleerd, om in fabricaten op de ISSO-lijst van gecontroleerde kwaliteitsverklaringen met een hoge isolatiewaarde te investeren. Het maatwerkad-

vies-rapport kan als richtlijn dienen voor aannemers en installateurs bij het kiezen van fabricaten en wijze van toepassing.

- Via de serviceorganisatie kan de gemeente in de wijk Rustenburg-Oostbroek inzetten op communicatie met particuliere eigenaren en marketing van energiebesparende en het binnenmilieu verbeterende maatregelen. Het is gezien de eigendomsverhouding in de wijk een sterk punt dat de organisatie communiceert met de daar aanwezige eigenaar-bewoners en particuliere verhuurders al dan niet binnen VvE's.
- De serviceorganisatie heeft geprobeerd, een gratis maatwerkadvies behalve voorafgaand aan een dakopbouw (grotere investering) ook aan nieuwe eigenaren aan te bieden, bij wie de sleuteloverdracht nog niet had plaatsgevonden, zodat zij duurzaamheid in eventuele verbouwplannen mee zouden kunnen nemen. Makelaars bleken echter tot nu toe niet bereid, hierin een bemiddelende rol te spelen – volgens de Serviceorganisatie Rustenburg-Oostbroek (2010) mogelijk uit angst dat verborgen gebreken zo aan het licht zouden kunnen komen.
- De subsidieregelingen die nu vanuit de gemeente voor duurzaamheid worden ingezet zijn beschikbaar voor de hele gemeente en niet meer uitsluitend voor bepaalde wijken (Interview 2). De gemeente gaat tevens mogelijkheden van één duurzaamheidsloket voor eigenaren binnen de gemeente Den Haag onderzoeken (Interview 2).

Zwakke punten & bedreigingen

Algemeen

- In het algemeen valt op dat weinig eigenaren hebben meegedaan aan deze pilot. De instrumenten gratis maatwerkadvies en subsidie zijn gericht op de doelgroep eigenaar-bewoners en de Groen-MOP op VvE's. Particuliere verhuurders, die bijna een derde van de woningen in Rustenburg-Oostbroek in handen hebben, vormen echter ook een belangrijke beleidsdoelgroep⁵¹.
- De doelstelling was, om in deze pilot naast energiebesparing aandacht te geven aan gezondheid en binnenklimaat (Gemeente Den Haag, 2010a). De praktijk laat echter zien dat maar twee van drie eigenaar-bewoners naast isolerende beglazing ook isolatie van de begane grondvloer laten aanbrengen. In ventilatie met warmteterugwinning wordt niet geïnvesteerd, terwijl dit in alle drie de maatwerkadviezen werd geadviseerd. Deze aspecten en hieraan verbonden voordelen (bv. meer comfort en warme voeten bij vloerisolatie, respectievelijk het voorkomen van schimmelvorming en respiratoire klachten bij ventilatie etc.) verdienen gezien de gemeentelijke doelstelling de aandacht in maatwerkadviezen. Ook gemeentelijke opdrachten aan uitvoerende partijen lenen zich voor een structurele opname van deze aspecten.
- Voor de financiering van de pilot 'Verbeter je woning NU!', die een belangrijke bijdrage levert aan het realiseren van de gemeentelijke doelstelling, om in 2040 een CO₂-neutrale gemeente te zijn, is de gemeente afhankelijk van de IPSV-subsidie van het Rijk. Nu deze stopt, eindigt ook dit project.
- Het aanbieden van een gratis maatwerkadvies werd mogelijk gemaakt door de Rijkssubsidieregeling voor een maatwerkadvies energiebesparing, maar deze stopt eveneens (per 31 december 2010) en vanuit de gemeente zijn geen subsidies gereserveerd voor een gratis maatwerkadvies (Interview 2).

Deelproject 1

- Weinig eigenaar-bewoners hebben van het aanbod van een gratis maatwerkadvies en extra subsidie gebruik gemaakt. Enerzijds kan dit te maken hebben met de beperkt beschikbare gel-

⁵¹ Er is de pilot 'Zeistra' met een particuliere verhuurder, is geïnvesteerd in 12 op en naast elkaar gelegen woningen. Het pakket bestond uit vier dakopbouwen, dak-, gevel- en vloerisolatie, HR++ glas, balansventilatie, etc. De gemeente heeft hiervoor een stevige subsidie beschikbaar gesteld. Bij deze pilot was de serviceorganisatie zeer beperkt betrokken (Interview 1).

den voor de subsidieregeling, gezien er een selectie moest plaatsvinden van negen uit dertien eigenaar-bewoners, die op de advertentie hadden gereageerd en er maar voor negen subsidie beschikbaar was (Persoonlijke communicatie, 2010b). Anderzijds is het aantal hoe dan ook laag en de advertentie in de wijkkrant lijkt net als eerdere duurzaamheidsstrips een weinig effectief marketing- en communicatiemiddel.

- De subsidieregeling was op voorhand voor eigenaren onduidelijk, wat verklaard kan worden doordat de serviceorganisatie pas nadat de maatwerkadviezen waren opgesteld definitief besloot, hoe de voorwaarden eruit zagen (Interview 1). Die onduidelijkheid is nu voor een vervolg van de regeling weggenomen (ibid.). Bovendien maakte de regeling geen onderdeel uit van de maatwerkadviezen (Ingenieursbureau De Raaij, 2010). Wanneer deze in het maatwerkadvies had gestaan, hadden wellicht meer eigenaar-bewoners gebruik willen maken van deze regeling.
- De subsidieregeling is beperkt tot het stimuleren van energiebesparende maatregelen, gebaseerd op de eerste van drie opeenvolgende stappen van de duurzame ontwerpmethod 'Trias Energetica' (Duijvesteijn, 1997)⁵² en geen van de eigenaar-bewoners heeft geïnvesteerd in een zonneboiler en/of –panelen. Deze technologieën werden in slechts twee van negen maatwerkadviezen voorgesteld als verbetermaatregelen.
- De korte uitvoeringstermijn van de maatregelen in de subsidieregeling lijkt eigenaar-bewoners onder tijdsdruk gezet te hebben (Interview 1). Volgens de Serviceorganisatie (2010) waren de belangrijkste redenen van eigenaar-bewoners, die niet tot uitvoering over gingen, dat er "geen geld was" en het "te snel ging": in juni hoorden ze dat de maatregelen in oktober uitgevoerd moesten zijn (Serviceorganisatie, 2010).
- Eigenaar-bewoners in Rustenburg-Oostbroek hebben een laag inkomen, waardoor zij mogelijk een gebrek aan direct investeringsvermogen hebben. Veel maatregelen in het maatwerkadvies hebben bovendien lange terugverdientijden. Desondanks moeten eigenaar-bewoners in de subsidieregeling investeringskosten direct betalen, terwijl de subsidie wordt verleend, nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd: een mogelijke investeringsbarrière voor eigenaar-bewoners.
- De eis dat tenminste twee substantiële (bv. dubbel glas en vloerisolatie of dubbel glas en extra ventilatie) maatregelen genomen dienden te worden om voor de subsidie in aanmerking te komen lijkt een te hoge psychologische drempel (Interview 1; Serviceorganisatie, 2010). Volgens de Serviceorganisatie (2010), hoopten woningeigenaren enkel op goedkoop dubbel glas en gaven afhakende woningeigenaren "geen of onvoldoende financiën" als belangrijke oorzaak aan.
- Veel eigenaar-bewoners bleken al voorafgaande aan de pilot isolerende beglazing geplaatst te hebben (Persoonlijke communicatie, 2010b).

Deelproject 3

- In de Groen-MOP zijn weliswaar collectieve kosten voor extra energiebesparende maatregelen in beeld gebracht, maar voor eigenaar-bewoners blijven extra kosten en verwachte besparingen op individueel niveau hierdoor echter onduidelijk (Interview 1) of kunnen hoog lijken, omdat de verwachte individuele besparingen niet goed in beeld gebracht kunnen worden (Serviceorganisatie, 2010). Individuele kosten verschillen bovendien per maatregel en eigenaar door het breukdeel in de splitsingsakte. Hiernaast verschillen individuele besparingen per bewoner en woningtype (beneden-, tussen- of bovenwoning) (ibid.).

⁵² De Trias Energetica- ontwerpmethod houdt het nemen van de volgende successievelijke stappen in (Duijvestein, 1997):

1. Reductie van de energiebehoefte door het nemen van energiebesparende maatregelen;
2. Zoveel mogelijk gebruik maken van duurzame energiebronnen;
3. Als er nog steeds sprake is van een energiebehoefte, het zo efficiënt mogelijk gebruik maken van fossiele brandstoffen.

Bijlage B **Casestudy campagne Wonen++ Haaglanden**

Gemeentelijke Wonen++ campagnes

Wonen++ campagnes liepen sinds 2005 in diverse gemeenten en provincies, die informatieavonden organiseerden en woningeigenaren financiële voordelen voor het Ecostream Totaalplan boden (Stadsgewest Haaglanden en Ecostream B.V., 2008). Wanneer via Wonen++ een bepaald (minimum) bedrag aan de uitvoering van de maatregelen werd besteed, kregen eigenaren de kosten voor het opstellen van het plan weer terug (ibid.). Als de woning na uitvoering van het Ecostream Totaalplan minstens twee energielabels steeg óf energielabel B kreeg, leverde dit eigenaren extra voordeel op (Stadsgewest Haaglanden en Ecostream B.V., 2008). Afhankelijk van de gekozen energiebesparende maatregelen zouden eigenaren de investering binnen twee tot acht jaar terug kunnen verdienen (ibid.). De bedoeling was dat Ecostream gunstige financieringsregelingen met banken zou treffen; en de belastingdienst zou de Wonen++ maatregelen als een verbetering van de eigen woning zien en eigenaren zouden de financiering ervan - inclusief de kosten van het Ecostream Totaalplan – onder kunnen brengen in hun hypotheek (extra hypothecaire lening), terwijl de rente fiscaal aftrekbaar blijft (Interview 3; Stadsgewest Haaglanden en Ecostream B.V., 2008).

Aanpak en instrumenten Wonen++ Haaglanden

Wonen++ Haaglanden werd gecoördineerd door het Stadsgewest Haaglanden en uitgevoerd door Ecostream in samenwerking met EREA⁵³ (Gemeente Den Haag, 2008b). Het project was bedoeld voor twee jaar en kosten werden verdeeld op basis van het aantal woningen binnen de doelgroep in elke gemeente (Interview 3). De gemeenten en het Stadsgewest hebben hiervoor samen een plan van aanpak en een planning opgesteld (ibid.).

Er was een startbijeenkomst van Wonen++ Haaglanden met een prijsvraag voor een gratis maatwerkadvis (Interview 3). Het stadsgewest zocht samenwerking met het nationale energiebesparingsprogramma "Meer met Minder" dat net als Wonen++ tot doel heeft, het woningeigenaren 'zo eenvoudig mogelijk' te maken, om energiebesparende en het binnenmilieu verbeterende maatregelen te nemen (ibid.).

De gemeente heeft via diverse media de campagne onder de aandacht van particuliere eigenaren gebracht (Gemeente Den Haag, 2008b). Zij zorgde via haar website voor links naar Wonen++ Haaglanden en voor de algemene communicatie met lokale bouwpartijen (ibid.). Bewonersavonden, die in de wijken georganiseerd zouden worden, werden van belang gezien, om de campagne tot een succes te maken (ibid.). Er stonden 20 avonden gepland, waarbij per avond circa 5.000 huishoudens per brief door de gemeente werden uitgenodigd en op ongeveer 100 bewoners werd gerekend (Interview 4).

Eigenaren zouden voor € 249 een maatwerkadvis energiebesparing inclusief energielabel op kunnen laten stellen en een offerte voor uitvoering van de maatregelen ontvangen (Gemeente Den Haag, 2008b). Tevens zouden zij een eenvoudig advies voor € 99 met inzicht in energiebesparende maatregelen en een offerte krijgen, en in beide adviezen was ook een verbetering van het binnenmilieu

⁵³ Stichting Eerste Regionale Energie Agentschap (EREA), ontstaan uit een fusie van de energieagentschappen Delft en Zoetermeer.

meegenomen (ibid.). Eigenaren konden Ecostream (of een ander bedrijf) opdracht geven, de geadviseerde maatregelen uit te laten voeren en ontvingen € 99 terug van Ecostream, wanneer zij voor minimaal € 4.500 investeerden (Gemeente Den Haag, 2008b).

Ecostream zou rapportages over o.a. aantallen verstrekte maatwerkadviezen, offerteaanvragen, aangebrachte maatregelen (inclusief behaalde energiebesparing) en klachten verzorgen (Gemeente Den Haag, 2008b). EREA moest de regionale campagne opzetten en het secretariaat van het project voeren. Uiteindelijk heeft elke gemeente haar eigen voorlichtingscampagne gehouden. Bovendien zouden EREA en Ecostream steekproefsgewijs de uitvoering van de maatregelen controleren (ibid.).

Een vertegenwoordiger van de Dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO) voor inhoud en budget en een vertegenwoordiger van de Dienst Stadsbeheer (DSB) voor communicatie waren de twee gemeentelijke aanspreekpartners voor de particuliere woningeigenaren (Interview 3). Ook vonden op regionaal niveau voortgangsoverleggen plaats door de stuur- en werkgroep en bilaterale overleggen door DSO en DSB (ibid.).

Stappenplan particuliere woningeigenaren

Wonen ++ Haaglanden hield een complete *ontzorging* van particuliere woningeigenaren in, d.m.v. de volgende stappen (Stadsgewest Haaglanden en Ecostream B.V., 2008):

1. *Eén loket*: Om hun woning energiezuiniger te maken, konden particuliere woningeigenaren alles via één loket (Wonen++ Haaglanden) regelen.
2. Op basis van de informatie over Wonen++ Haaglanden kon de eigenaar een Ecostream Totaalplan⁵⁴ voor de woning aanvragen óf een Ecostream Totaalplan plus EPA Maatwerk⁵⁵, en bij een minimumbesteding waren de kosten van het Ecostream Totaalplan voor Ecostream.
3. *Deelname*: Woningeigenaren konden via de antwoordkaart in de brochure van het Stadsgewest Haaglanden en Ecostream of via de website www.haaglanden.wonenplusplus.nl deelnemen.
4. *Regelen adviseur*: Wonen++ Haaglanden kon de eigenaren bellen voor een afspraak, waarna een Wonen++ adviseur van Ecostream langs kon komen en metingen uit kon voeren, inventariseren en de mogelijke verbeteringen op een rij kon zetten.
5. *Regelen maatwerkadvies*: Eigenaren konden het Ecostream Totaalplan of het Ecostream Totaalplan plus EPA Maatwerk ontvangen.
6. *Offerte*: Op basis van een vrijblijvende offerte die Ecostream toevoegde, kon de eigenaar een keuze uit de geadviseerde maatregelen maken.
7. *Aannemer*: Ecostream kon ervoor zorgen dat alle besparingsmaatregelen, waarvoor werd gekozen werden uitgevoerd, wat eigenaren kon schelen in uitzoekwerk, afspraken en offertes van verschillende aannemers/bedrijven.

Effectiviteit

De negen gemeenten van het Stadsgewest Haaglanden hebben in 2009 bewoners actief geïnformeerd over energiebesparing in woningen via een brochure en informatie op de website van Haaglanden, werden er 13 informatieavonden georganiseerd, die door 674 eigenaren werden bezocht (Meer met minder, 2010). 55% heeft hierna een maatwerkadvies op laten stellen en circa 13% van de bezoekers (90) heeft zijn/haar woning verbeterd, resulterend in 110 kiloton CO₂-besparing (ibid.).

⁵⁴ Een plan op maat voor de desbetreffende woning met meetresultaten én een overzicht van de mogelijke maatregelen om het huis energiezuiniger, comfortabeler en gezonder te maken (Stadsgewest Haaglanden en Ecostream B.V., 2008). Ook stond hierin hoeveel energie en CO₂ eigenaren gingen besparen, wat het kost en wat de terugverdientijden zijn inclusief een offerte voor de geadviseerde maatregelen (ibid.).

⁵⁵ In het Ecostream Totaalplan stond welk energielabel de woning voor en na uitvoering van delen van het c.q. gehele totaalplan heeft (Stadsgewest Haaglanden en Ecostream B.V., 2008).

Door de recessie kon Ecostream niet meer aan de contractvoorwaarden voldoen en het project verder financieren en met het faillissement van het bedrijf kwam in 2009 een vroegtijdig einde aan Wonen++ Haaglanden (Interview 3). Er werd niet één maatwerkadvies uitgevoerd (ibid.).

De opkomst op de bewonersavonden in Den Haag was lager dan verwacht (Interview 3). Volgens de bewoners konden zij zich niet in de door Ecostream getoonde referentiewoningen herkennen (er werden woningen uit andere regio's getoond en deze waren niet wijk specifiek) (ibid.). Hetzelfde zou volgens de bewoners ook voor de aanpak en het verhaal van Ecostream gelden dat tevens als te ingewikkeld en te lang werd ervaren en volgens de gemeente leek er bij dit bedrijf weinig kennis te bestaan van de doelgroep (Interview 3).

In de oorspronkelijke opzet ging Ecostream er vanuit dat zij met lokale aannemers, leveranciers en installateurs uitvoeringsafspraken zou kunnen maken (Interview 3). Wonen++ zou dan als concept werken met voorlichting, maatwerkadvies, offertes, financiering, uitvoering, controle en afrekenen. Maar er kwam slechts één dubbel-glas-leverancier en geen isolatiebedrijven op af (ibid.).

Door dit concept veelvuldig toe te passen en door prijsafspraken met de lokale partijen, rekende Ecostream op aantrekkelijke prijzen voor de woonconsument (Interview 3). Dit bleek niet goed te werken, vooral omdat de bouwwijze in Den Haag (steensmuren met schuiframen) en de aanwezigheid van veel VvE's niet vanzelf pasten in het standaard aanbod van Ecostream dat daarnaast duurder voor de woonconsument bleek te zijn dan van te voren afgesproken (ibid.). Bovendien bestond er nog geen financieringsondersteuning door Meer met Minder en de gemeente Den Haag (Interview 3). De gemeente had met banken nog geen connecties gelegd en in de presentatie van Ecostream ontbrak een helder overzicht over maandlasten en terugverdientijden (ibid.).

Kosten

De kosten van Wonen++ Haaglanden bestonden vooral uit de volgende posten (Interview 3):

- Campagnekosten (communicatie, secretariaat, overleg, drukwerk/website, aanbod van expertise, bewonersavonden) waren voor rekening van Haaglanden (en via een verdeelsleutel vervolgens voor de deelnemende gemeenten).
- Kosten voor het maatwerkadvies, begeleiden en regelen van de uitvoering van maatregelen waren voor Ecostream en werden als kosten voor de 'ontzorging' doorberekend naar de klant.

De kosten voor Den Haag zouden neerkomen op totaal € 51.688 (Gemeente Den Haag, 2008b). Hierbij komen bijkomende kosten voor bewonersavonden en communicatiemateriaal en de dekking van deze kosten werd gevonden binnen het ISV-II-project 'Innovaties gericht op milieu en duurzaamheid' (ibid.).

Bijlage C **Casestudy PWV-aanpak Otterrade**

Kleinschalig project: renovatie wooncomplex 'Otterrade'

Een voorbeeld van een kleinschalig project is de renovatie van het verloederde wooncomplex Otterrade met veel achterstallig onderhoud, een complexe VvE-structuur en criminaliteit in de krachtwijk Den Haag Zuidwest (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Otterrade is gelegen in de naoorlogse wijk Bouwlust met vooral portiekwoningen in de sociale huursector en bepaalt het beeld van de Hengelolaan (ibid.). Het complex uit de jaren vijftig van de vorige eeuw (Figuur 3), bestaat uit vijf galerijflats in vier lagen met 212 woningen en kelderboxen en 37 garages. 70% zijn eigenaar-bewoners en 30% eigenaar-verhuurders en er zijn veel nationaliteiten, waaronder Turks, Antilliaans, Pools en Marokkaans (Gemeente Den Haag et al., 2011b). De doorstroom is er hoog en er wordt onderverhuurd (ibid.).

Eigendom en beheer

Doordat een belegger in de jaren '80 van de vorige eeuw de huurwoningen uitpoodde, werd de Otterrade een gemengd complex van eigenaars, grooteigenaren en huurders (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Waar bewoners hun huurappartement konden kopen, zagen grooteigenaren de woningen als beleggingsobject (ibid.). De vijf VvE's hebben VVE Beheer Rijswijk als bestuurder, die de vergaderingen voorziet en namens de VvE's de administratie doet (bv. jaarrekeningen opstellen, onderhoudsvoorstellen doen, adviseren, aanvragen offertes bij aannemers) (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Daarnaast waren er twee VvE's voor de binnentuinen, een voor de blokverwarming en een overkoepelende VvE. De VvE-structuur was voor veel eigenaren ondoorzichtig en de materie onbekend (ibid.).

Kwaliteit

Woningen werden vaak gekocht aan de *top van het financiële kunnen*, zonder dat eigenaren zich realiseerden dat naast de netto maandlasten ook een VvE-bijdrage was vereist, wat leidde tot een minimale onderhoudsbijdrage en marginaal onderhoud (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Uit bouwkundige opnamerapporten eind jaren '90 van de vorige eeuw, bleek dat de conditie van draagconstructie (betonrot), schilderwerk (afbladderende verf), trappenhuiskozijnen en metsel- en betonwerk van de gevels, galerijen (gammele hekken) en balkons zorgwekkend was (ibid.). Ook waren er sociale problemen en was de situatie onveilig, omdat bergingen en garageboxen voor illegale activiteiten (o.a. hennepkwekerijen en prostitutie) werden gebruikt (Gemeente Den Haag et al., 2011b).

Gemeentelijk ingrijpen

Bewoners bleken niet in staat, zelf het tij te keren en in 1999 besloot de gemeente in te grijpen en de bewoners bij te staan met advies, VvE-ondersteuning en een subsidie voor onderhoudsstimulering (OHS) (Gemeente Den Haag et al., 2011b).

Figuur 3 De Otterrade voor renovatie



Bron: Gemeente Den Haag et al., 2011b.

Subsidieregeling onderhoud met Intensief Beheer Aanpak (IBG) project Otterrade

De gemeente kon de gevelaanpak en het herinrichten van de kelderboxen vanuit verschillende budgetten⁵⁶ financieren en vroeg een bijdrage van zo'n € 8.000 per eigenaar om subsidie te kunnen verstrekken (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Voor sommigen betekende dit de afsluiting een extra hypotheek en wanneer dit niet direct lukte, sprong de gemeente bij (ibid.). De gemeente koos voor een grootscheepse renovatie⁵⁷, waarbij zijn *samen met het Rijk* zo'n € 5,5 miljoen investeerde (ibid.). Zij had de projectleiding over de fysieke aanpak en was verantwoordelijk voor de financiering, het ontwerp en de directievoering van de herinrichting van de binnentuinen en de controle en aanpak van onrechtmatig wonen (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Hiernaast zette zij zich in voor wijkgerichte handhaving van het gebruik van de openbare ruimte, de inzet van de VvE-Balie en voor communicatieadvies en –ondersteuning (ibid.).

Intensief Beheer Aanpak

Na tegenvallende resultaten, wees de gemeente de Otterrade in 2003 aan als Intensief Beheer Gebied, waarbij onderhoud zo nodig werd afgedwongen via een aanschrijving en een boete (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Bij een intensieve beheeraanpak gaan fysieke en sociale maatregelen hand in hand, waarbij de fysieke aanpak de basis legt en waarop het sociale beheer kan bouwen (ibid.). Hierdoor moeten VvE's zelf weer in staat zijn, om de verantwoordelijkheid voor het gezamenlijk onderhoud op zich te nemen (Gemeente Den Haag et al., 2011b).

Handhaving

Door een brandincident in een pension, had de gemeente strenge regels opgesteld voor het aantal personen, dat in een appartement mocht wonen (Gemeente Den Haag et al., 2011b). De Otterrade bleek door haar ligging, gunstige koopprijs en weinig controle aantrekkelijk voor kleine beleggers, om veel seizoensarbeiders uit het Westland in één woning te huisvesten (ibid.). Dit leidde tot overbewoning en geluidsoverlast, waardoor de afdeling Handhaving van de gemeente moest ingrijpen, waarna de regels voor kamergewijze verhuur deels weer werden versoepeld, om Den Haag als studentenstad te promoten. Toen opnieuw sprake was van overbewoning, is tevergeefs geprobeerd, de Otterrade als beschermd gebied aan te wijzen, waardoor kamergewijze verhuur voor maximaal twee personen zou zijn toegestaan (ibid.).

⁵⁶ De Onderhoudsstimuleringsregeling (OHS), het Meerjaren Programma Stedelijke Vernieuwing en de aanpak Intensief Beheer Gebied (Gemeente Den Haag et al., 2011b).

⁵⁷ Een traject van aankoop, sloop, bouwrijp maken, projectontwikkeling en gronduitgifte zou minimaal vijf keer zoveel hebben gekost en was bovendien sociaal en architectonisch ongewenst (Gemeente Den Haag et al 2011b., p.8).

Een gezamenlijke Strategie

Uitgangspunt was dat de Otterrade vanwege haar omvang, architectonische waarde en het nodige behoud van het gevelaanzicht door de vijf VvE's gezamenlijk werd aangepakt (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Alle partijen waren gebaat bij een structurele oplossing, waarbij het complex ook in de toekomst op peil kon worden gehouden. Daarom werd een gezamenlijke strategie ontwikkeld:

Business case

De aanpak van de Haagse krachtwijken is ingedeeld in 51 business cases (projecten), als uitwerkingen van de onderwerpen uit vijf voor het functioneren van de Haagse wijken belangrijke pijlers⁵⁸ (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Een van de business cases in Den Haag Zuidwest is de aanpak van de Otterrade door de gemeente en woningcorporatie Vestia.

Intentieovereenkomst & contract

De gemeente en Vestia hebben samen een intentieovereenkomst opgesteld, waarin zij zich uitspraken, dat zij zich zorgen maakten over de situatie aan de Otterrade (Gemeente Den Haag et al., 2011b).

De overeenkomst omvat zes, uit de business case voortvloeiende, doelstellingen die binnen drie jaar gerealiseerd moesten worden (Gemeente Den Haag en Vestia Groep, 2008):

1. Vijf actieve VvE's die naar behoren werken, ook als het gaat om beheer en onderhoud van de gemeenschappelijke ruimten en binnentuinen.
2. Georganiseerde bewoners, die zich inzetten om hun complex leefbaar te houden.
3. Een meerjarenonderhoudsplan (eigenaren dragen bij aan de opbouw van fondsen t.b.v. onderhoud en beheer).
4. Een normaal gebruik van de gemeenschappelijke ruimtes en binnentuinen, vergelijkbaar met andere complexen in de wijk.
5. Minder overlast, vergelijkbaar met wat gebruikelijk is in Den Haag Zuidwest.
6. Woningen, die in waarde stijgen (door goed geregeld beheer).

In de intentieovereenkomst (Artikel 2) gaf woningcorporatie Vestia bovendien aan, een actieve rol in de realisatie van de doelstellingen te willen bereiken onder andere door "het verwerven van positie binnen de VvE's, om op die wijze haar inbreng van deskundig advies ter zake mogelijk te maken" (Gemeente Den Haag en Vestia Groep, 2008). Snel na ondertekening van de intentieovereenkomst werd het contract met Vestia getekend.

Goede communicatie

Het project was gebaat bij een kordaat gezamenlijk optreden, waarvoor het duidelijk en op tijd met elkaar communiceren essentieel was (zie Gemeente Den Haag et al., 2011b). Daarom maakten Vestia en de gemeente een 'communicatiekalender' voor communicatiemomenten en -activiteiten en het maken van afspraken (ibid.).

Sociale aanpak

De uitkomsten van een bewonersonderzoek maakten de gemeente ervan bewust dat er meer nodig was dan uitsluitend een fysieke aanpak en vreesde dat de investeringen teniet zouden worden gedaan door blijvend slecht beheer door de VvE's. De gemeentelijk projectleider zocht daarom contact met de woningcorporaties in de wijk.

⁵⁸ Schoon, heel en veilig; Jongeren en gezondheid; Multiprobleemgezinnen; Werk, inburgering en wijk economie; en Leefbaar wonen (Bron: www.denhaagwijkaanpak.nl/nl/pijlers/pijler).

Tijdens de woningopnames bleek dat veel bewoners niet betrokken waren bij de aanpak, omdat ze het a) niet eens waren met onderdelen van het renovatieplan, of b) omdat de vervanging van geisers door boilers door sommigen als onnodige en ongewenste kostenpost werd gezien (Gemeente Den Haag et al., 2011b).

Dit was reden voor de gemeente, om Stichting Boog⁵⁹ in te schakelen voor een peilronde. Er was weinig betrokkenheid van de bewoners en naast een fysieke aanpak was een sociale aanpak nodig met aandacht voor handhaving, het versterken van de VvE-structuur en het vergroten van de bewonersparticipatie (ibid.).

Bewonersparticipatie

Er werden themabijeenkomsten georganiseerd over o.a. de VvE-jaarrekening en -kasstukken van de eigen VvE's (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Een medewerker van Vestia legde uit wat er met de VvE-bijdragen wordt betaald, hoe ze kunnen zien of er voldoende geld in de aks zit en hoe ze kunnen sparen voor toekomstig onderhoud. In breder verband zette de VvE-Balie van de Gemeente zich in voor hetzelfde doel en organiseerde drie grote informatiebijeenkomsten in samenwerking met Vestia. Aan bod kwamen de rechten en plichten van een VvE en de 'ingewikkelde' VvE-structuur van de Otterrade (ibid.).

Beheeraanpak

De beheeraanpak start met het creëren van draagvlak (door bijeenkomsten, nieuwsbrieven, schoonmaakacties en het studentenproject), waarbij rekening wordt gehouden met de verschillende belangen van de eigenaren en bewoners (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Daarom werden onder leiding van Vestia en Stichting Boog drie werkgroepen opgericht, bestaande uit actieve bewoners, eigenaars en professionals (Gemeente Den Haag et al., 2011b):

1. Werkgroep Dagelijks Beheer richtte zich op de verbetering van gebruik, dagelijks onderhoud en beheer van het complex te en organiseerde klachtenrondes over de aannemer. Later formuleerde de groep een nieuw huishoudelijk reglement dat ook de uitstraling van het complex omvatte. Vestia's huismeester controleerde het onderhoud, meldde eventuele vernielingen ter reparatie bij VVE Beheer Rijswijk en werkte samen met de gemeentelijke afdeling Handhaving.
2. Werkgroep Woonbeleving hield zich bezig met het organiseren van schoonmaakacties en 'leuke dingen' als feesten, acties en activiteiten, om medebewoners op een andere manier te leren kennen. Tevens zette de groep een website op (www.complexotterade.nl).
3. Werkgroep VvE-structuur bekeek hoe de VvE-structuur van de Otterrade in elkaar zat en deed verbetervoorstellen. Samen met de VvE-Balie van de gemeente organiseerde zij werkgroep- en informatiebijeenkomsten voor het complex over rechten en plichten van VvE's en de juridische structuur (ook voor Turkse vrouwen met een tolk). Vestia organiseerde workshops met uitleg over rol en functie van een VvE, technische commissies en kascommissies.

SKW-gecertificeerd beheerder, MJOP en huishoudelijk reglement

De VvE's kozen uiteindelijk VVE Beheer Rijswijk, een SKW-gecertificeerde VvE-beheerder⁶⁰ als hun bestuurder-administrateur en begeleider bij het uitvoeren van groot onderhoud (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Deze beheerder heeft voor de eigenaren een meerjarenonderhoudsplan⁶¹ (MJOP) tot 2025

⁵⁹ Stichting Boog zette zich in voor leefbaarheid en bewonersparticipatie en onderzocht huis-aan-huis wat er leefde en wat er nodig was om de sociale cohesie te vergroten. De algemene indruk was dat mensen zich schaamden voor de uitstraling van de Otterrade en er waren veel ergernissen, zoals lugubere figuren die zich ophielden in de portieken. De opbouwwerker van zette zich graag in om draagvlak in het complex te krijgen via bijeenkomsten van de vrouwengroep in het complex, onder andere Turkse vrouwen wiens kinderen aanzienlijke invloed hadden op de leefbaarheid.

⁶⁰ Conform BRL 5016 (Nationale Beoordelingsrichtlijn voor het Procescertificaat voor de Beheerders van Vereniging van Eigenaars).

⁶¹ In een meerjarenonderhoudsplan worden kosten en eventuele tekorten inzichtelijk, zodat VvE's op tijd kunnen beginnen met sparen voor toekomstig onderhoud (Gemeente Den Haag et al.; 2011).

laten opstellen en tevens een goed huishoudelijk reglement met rechtsgeldige regels (ibid.). Na goedkeuring door de VvE's nam VVE Beheer Rijswijk architectenbureau Alsemgeest & Westerwoudt in de arm, dat het renovatieplan maakte en optrad als directievoerder en toezichthouder (Gemeente Den Haag et al., 2011b).

Technische commissie

Ieder blok kreeg een technische commissie, die controleert, of het onderhoud aan de algemene ruimtes goed wordt uitgevoerd, of de ingeschakelde aannemer zijn werk goed doet en die beoordeelt, welk groot onderhoud uit het MJOP in het volgende jaar aan de orde zijn (Gemeente Den Haag et al., 2011b).

Vaste huismeester

De VvE's hebben tevens besloten dat een eigen huismeester wenselijk is voor controle op het dagelijkse beheer. Deze is door de gemeente samen met Vestia geleverd en betaald, maar vervolgcosten en -keuzes zijn voor de eigenaars, die hiertoe een aanstellingscommissie hebben gevormd (Gemeente Den Haag et al., 2011b).

BeheerPlus-aanpak

Om te zorgen dat de verbeteringen blijvend waren, is een BeheerPlus-scenario voor de komende twee jaar ontwikkeld en wordt ingezet op toezicht en handhaving (Gemeente Den Haag et al., 2011b). De gemeente en andere professionals blijven tot juli 2013 betrokken en hebben hiertoe een BeheerPlus-aanpak uitgewerkt, waarin (ibid.):

- De gemeente langdurig inzet op a) intensieve handhaving, afgaat op signalen over onrechtmatige bewoning en controleert, of de regels over huisvuil en parkeren worden nageleefd en b) de juiste voorlichting aan eigenaars te geven door de VvE-Balie, die op afroep beschikbaar is, om uitleg te geven over VvE-taken en eigenaren wijzen op hun eigen verantwoordelijkheid. Het Stadsdeel Escamp meewerkt aan een tweejaarlijkse schouw van de woonomgeving en bijdraagt aan de financiering van Stichting Boog, die bewoners blijft stimuleren om samen activiteiten te organiseren.
- Boog samen met Vestia een 'leefbaarheidscommissie' opzet en zorgt voor begeleiding van de Spelothek.
- Vestia voorlopig eigenaar blijft van de aangekochte woningen en een betrokken lid van de VvE's, waarbij zij de begeleiding van de technische en kascommissies op zich neemt en met de andere grooteigenaars in gesprek blijft over onderhoud, beheer en leefbaarheid. Ook werkt zij de nieuwe huismeester in.

Rol woningcorporatie Vestia

Vestia, het voormalige gemeentelijke woningbedrijf, had het meeste eigendom in de wijk Den Haag Zuidwest, waar zij bezig was met 'De Raden gaan opnieuw', een herstructureringsproject met renovatie en sloopnieuwbouw van circa 700 woningen (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Hierdoor had zij veel kennis van de wijk, de woningen, de sociale problematiek en hoe bewoners bij het beheer betrokken kunnen worden (ibid.).

Waardebehoud wijk

Tegenover de Otterrade werden 198 nieuwbouw eengezinswoningen neergezet en Vestia Den Haag Zuidwest had belang bij een goed plan, voelt zich verantwoordelijk voor veilige en vitale wijken en beseft dat de aanpak van de Otterrade doorwerkt in de economie en leefbaarheid van de wijk (zie Ge-

meente Den Haag et al., 2011b). De Otterrade wordt door haar gezien als een goed voorbeeld van een krachtwijkenaanpak (ibid.).

Fysiek & sociaal beheer

Vestia had binnen de aanpak de projectleiding van de beheeraanpak. Zij kocht een aantal woningen aan en investeerde hiervoor bijna € 1 miljoen, zodat zij binnen de VvE's mee kon praten en –beslissen (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Hierdoor kon er een huismeester worden aangesteld met als voordeel dat door goed toezicht een kostenbesparing in bv. schoonmaak en tuinonderhoud mogelijk is (ibid.). De buurtconciërge van Vestia, al jaren actief in De Raden, werd voor enkele uren per dag ingeschakeld en een reguliere woning werd als buurtpost (woning die als trefpunt fungeert voor het sociale beheer, vergaderingen, bewonersbijeenkomsten etc.) ingericht (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Daarnaast wilde Vestia bewoners actief betrekken bij het beheer, eigenaren scholen t.a.v. hun functioneren binnen de VvE's samen met actieve bewoners leefbaarheidactiviteiten organiseren; en adviseerde en ondersteunde zij binnen de communicatie en startte een sociaal beheerproject onder studenten, die binnen het complex woonden (ibid.).

Studentenproject

In samenwerking met de Haagse Hogeschool benaderde Vestia in 2009 studenten die zich voor 10 uur per maand wilden inzetten voor de leefbaarheid tegen een huurkorting van maximaal € 100 per maand (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Hiervoor reserveerde Vestia vijf woningen in het complex (ibid.). Door het project kwam er een Spelothek tot stand en de gemeente heeft hiervoor subsidie toegezegd (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Vestia en Boog kozen na een jaar voor een directere betrokkenheid bij de begeleiding en studenten kregen alleen huurkorting, als ze aan het eind van de maand een urenverantwoording inleverden (ibid.).

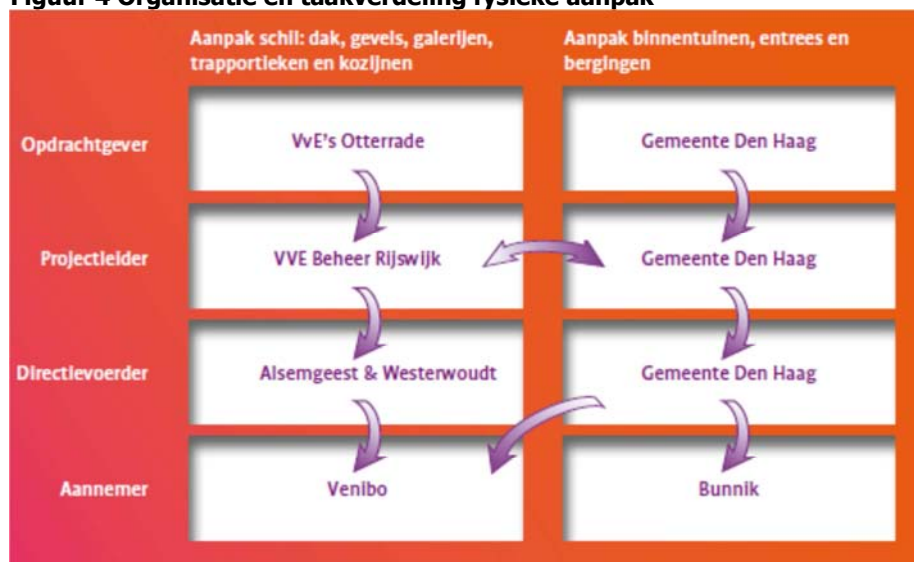
Renovatieplan

Uitgangspunt was dat de Otterrade door de vijf VvE's gezamenlijk werd aangepakt vanwege haar omvang, architectonische waarde c.q. behoud van het gevelaanzicht (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Na een offertetraject, dat VVE Beheer Rijswijk organiseerde, viel de keuze op Alsemgeest & Westervoudt Architecten B.V. Zij hadden een gunstige prijsstelling en ervaring met groot onderhoud van particuliere complexen in bewoonde staat (ibid.). Na een opname van het gehele complex en alle woningen afzonderlijk, maakte Alsemgeest & Westervoudt een renovatieplan (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Daaruit volgde ook de berekening van de onderhoudskosten per woning (ibid.). Dat kwam neer op zo'n 7.000 euro per woning, afhankelijk van de staat van onderhoud van hun woonblok en de grootte van de woning (Gemeente Den Haag et al., 2011b).

Fysieke aanpak

De kick-off van de fysieke aanpak was begin juli 2008 in het wijkcentrum aan de Eekhoornrade, waarvoor actieve VvE-leden waren uitgenodigd (Gemeente Den Haag et al., 2011b). In een aansluitende bijeenkomst hebben professionals uit de bouwketen en enkele eigenaren eerste samenwerkingsafspraken gemaakt en een inloophbijeenkomst voor alle bewoners georganiseerd (ibid.). De fysieke aanpak startte eind 2006 met het vervangen van het dak en de ventilatieschachten (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Een rol- en taakverdeling van de uitvoering van de fysieke aanpak is weergegeven in Figuur 4.

Figuur 4 Organisatie en taakverdeling fysieke aanpak



Bron: Gemeente Den Haag et al., 2011b.

De fysieke aanpak (groot onderhoud) bestond aanvankelijk uit een renovatie van de schil, inhoudende dak vervanging, gevelrenovatie, aanpak van de trapportieken, vernieuwing van de galerijen, kozijnvervanging en de plaatsing van dubbelglas in combinatie met boilers (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Hiervoor leverden de VvE-leden een bijdrage uit hun onderhoudsfonds en de gemeente investeerde vanuit verschillende beschikbare subsidiepotten (ibid.). Op kosten van de gemeente werden later de bergingen opnieuw ingedeeld en de binnentuinen afgesloten (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Voor de aanpak van bergingen en binnentuinen die noodzakelijk werd geacht i.v.m. de veiligheid en leefbaarheid in het complex (ibid.).

Op de VvE-vergadering werd uitgelegd dat het vervangen van de geisers nodig was, omdat door het plaatsen van dubbelglas de ventilatie in een woning anders wordt (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Het vrijkomen van koolmonoxide kan in dat geval heel gevaarlijk zijn. Voor de gemeente was het vervangen van de geisers daarom een voorwaarde voor het verstrekken van de dubbelglassubsidie (ibid.). Eigenaars die pertinent geen boiler wilden, moesten een verklaring ondertekenen (Gemeente Den Haag et al., 2011b). De opkomst op de VvE-vergaderingen was meestal heel laag was, zodat een kleine minderheid voor het grote geheel stemde (ibid.).

De afdeling Handhaving van de Dienst Stedelijke Ontwikkeling (DSO) ondernam actie als er een melding kwam over een hennepkwekerij of illegale bewoning en bedrijvigheid en samen met de politie werden deze overtredingen aangepakt en waar mogelijk beboet (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Daarnaast nam de gemeente de helft van de kosten van de huismeester op zich (ibid.). De Bestuursdienst en het Programmabureau Krachtwijken van het Stadsdeel Escamp reserveerden een bedrag voor bewonersondersteuning (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Daaruit werden de activiteiten van Stichting Boog gefinancierd (ibid.).

Tussen gemeente, VVE Beheer Rijswijk en Vestia bestonden soms verschillende ideeën over momenten van informatieverstrekking aan bewoners (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Ook de aannemer bleek moeizaam te communiceren en waren er taalbarrières bij de bewoners (ibid.). Doordat de onderhoudssubsidies vóór een bepaalde datum moesten zijn besteed en er steeds nieuwe onderdelen voor renovatie bij kwamen, maakte dit de renovatieplanning complex (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Tegelijkertijd met de renovatie werden ondergrondse containers aangelegd en een fietspad bestraat wat voor veel overlast zorgde voor de bewoners (ibid.).

Figuur 5 De Otterrade na fysieke en sociale ingrepen



Bron: Gemeente Den Haag et al., 2011b.

Effectiviteit en kosteneffectiviteit project en instrumenten

De doelstellingen van de gemeente ten aanzien van het MJOP, het gebruik van gemeenschappelijke ruimtes en het overlastgevend woninggebruik zijn bereikt (Gemeente Den Haag et al., 2011b). In samenwerking met Vestia is het onrechtmatig gebruik van kelderboxen en woningen aangepakt in combinatie met grootschalige renovatie (ibid.). De schoonmaak van de algemene ruimten en het tuinonderhoud zijn geregeld en er is een MJOP met bijbehorende begroting, waardoor onderhoud en beheer de komende jaren structureel op de VvE-agenda's staan (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Formeel was de gemeente projectleider, maar beschikte slechts over een beperkt mandaat (ibid.). Zij fungeerde als regisseur, knoopte alle renovatieprocessen aan elkaar en zorgde voor de financiële middelen: Voor de gevelaanpak stelde de gemeente een subsidie ter beschikking gecombineerd met eigen bijdragen van eigenaars (Gemeente Den Haag et al., 2011b).

Door de fysieke en sociale maatregelen die gedurende vier jaar zijn genomen, is het achterstallig onderhoud weggewerkt en de veiligheid en uitstraling van het complex en de binnentuin sterk verbeterd (Figuur 5; Gemeente Den Haag et al., 2011b). Uit transacties blijkt dat de waarde van woningen in het complex door de maatregelen zo'n € 15.000 is gestegen (ibid.). 85 procent van ondervraagde bewoners en professionals vindt dat de leefbaarheid van de Otterrade erop vooruit is gegaan, maar vrijwel iedereen is ervan overtuigd dat die alleen zo kan blijven door toezicht en handhaving en een mentaliteitsverandering bij de bewoners (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Risicofactoren blijven echter, die eraan kunnen bijdragen dat het complex opnieuw afglijdt (Gemeente Den Haag et al., 2011b):

- Het sparen van VvE's voor toekomstig onderhoud, wat niet afdwingbaar is door de gemeente
- De wisselende VvE-samenstellingen en VvE-activiteit
- Een gebrek aan inzicht in rol en verantwoordelijkheid van eigenaren t.a.v. gezamenlijk onderhoud en beheer
- De betrokkenheid en mentaliteit van bewoners bij het leefbaar houden van het complex

De schoonmaak van de algemene ruimten en het tuinonderhoud zijn geregeld en er is een meerjarenonderhoudsplan met bijbehorende begroting, waardoor onderhoud en beheer de komende jaren structureel op de VvE-agenda's staan (Gemeente Den Haag et al., 2011b). Ook het oordeel van de bewoners en professionals over de resultaten van de geïntegreerde aanpak is positief: 85 procent vindt dat de leefbaarheid van de Otterrade erop vooruit is gegaan (ibid.). Uit de toegevoegde opmerkingen blijkt wel dat vrijwel iedereen ervan overtuigd is dat die alleen zo kan blijven door toezicht en handhaving. En door een mentaliteitsverandering bij de bewoners (Gemeente Den Haag et al., 2011b).

Hoewel de aanpak van het complex Otterrade samen met bewoners en corporatie tot stand is gekomen, was dit project voor de gemeente niet kosteneffectief (Interview 5). Er is heel lang gewacht met ingrijpen waardoor de kosten om de verloedering en het achterstallig onderhoud weg te werken heel hoog waren (€ 5,5 miljoen) (ibid.). Vóór het ingrijpen was er sprake van een negatieve multiplier door een blijvend negatief wijkimago, ondanks de gemeentelijke investeringen in de 'Rotte Kies' Otterrade (Interview 5). Het project kent voor de gemeente en de corporaties vooral maatschappelijke baten (ibid.). De instrumenten VvE-balie en het Meld- en Steunpunt Woonoverlast voor de aanpak van onrechtmatige zaken zijn kosteneffectief (zie eerder in dit rapport) (Interview 5).

Referenties

- ABF Research B.V. - Woonmilieus / Gebiedstyperingen en SysWov 2010. *Woningvoorraad gegevens Syswov (SYStem Woningvoorraad) 2010 op gemeentelijk en landelijk schaalniveau*. Vastgoedmonitor najaar 2011.
- Buys, A. en Van der Vlugt, M., 2010. *Wonen in Den Haag 2009. Analyse van het Woononderzoek Nederland 2009*. RIGO Research en Advies BV. In opdracht van Gemeente Den Haag, DSO. Amsterdam.
- CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek), 2008. *Aantallen woningen (hoofdverblijf/met praktijkruimte) per WOZ waardeklasse*. Statistiek Waarde Onroerende Zaken.
- CBS (Centraal Bureau voor de Statistiek), 2011. *Gemeente op Maat 2011*. Den Haag/Heerlen.
- CBS Statline, 2012a. *Waarde onroerende zaken: gemiddelde woningwaarde 2011* (waardepeildatum 1-1-2010; nader voorlopige cijfers). Gewijzigd op 22 november 2012. Verschijningsfrequentie: onregelmatig.
<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=37610&D1=3&D2=0&D3=13-15&HDR=T,G2&STB=G1&VW=T> bezocht op 10 december 2012.
- CBS Statline, 2012b. *Inkomen van particuliere huishoudens met inkomen naar kenmerken en regio in 2009*. Gewijzigd op 25 oktober 2011. Verschijningsfrequentie: eenmaal per jaar.
<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=80594ned&D1=2&D2=a&D3=0,47-51&D4=0,241&D5=l&HDR=G4,G2,G1,T&STB=G3&VW=T> bezocht op 10 december 2012.
- CBS Statline, 2012c. *Huishoudens; samenstelling, grootte, regio, 1 januari. Jaar 2009*. Gewijzigd op 22 oktober 2012. Verschijningsfrequentie: eenmaal per jaar.
<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=71486NED&D1=0&D2=0&D3=0,278&D4=9&HDR=T&STB=G1,G2,G3&VW=T> bezocht op 10 december 2012.
- Chouchena, Kessels en Rohde, 2000. *Evaluatie Intensief Beheer 1997 – 1999*. RIGO Research en Advies BV, Amsterdam.
- Companen, 2007. *Onderzoek functioneren VvE's*. Rapport in opdracht van het Directoraat-Generaal Wonen. 28 juni 2008, Arnhem.
- Companen, 2010. *Stand van zaken VvE's in Nederland*. Rapport in opdracht van het Ministerie van VROM. 20 mei 2010, Arnhem.
- Companen, 2012. *Het functioneren van VvE's: update 2012 en verbetervoorstellen*. Rapport in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties / Directoraat-Generaal Wonen, Bouwen en Integratie. 11 juni 2012, Arnhem.
- Dekker, S.M., 2005. *Modernisering bouwregelgeving*. Brief (DBO 2005011800) aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.
- De Kleine, H., 2012. *Optelsom van heel veel kleine investeringen. Woningverbetering en (ver)bouwen in de stad*. Artikel in Vastgoedadviseur, vakblad voor makelaars en taxateurs van VBO Makelaar. Jaargang 26, nummer 2 – april 2012.
- Dimensus, 2010. *Effecten van de VvE-balie en VvE-subsidies*. Beleidsonderzoek i.o.v. de gemeente Den Haag. www.denhaag.nl/home/bewoners/de-gemeente-Den-Haag/Ris/document/Evaluatie-VVEbalie.htm bezocht op 26 september 2011.
- Duijvestein, C. A. J., 1997. *Ecologisch bouwen*. Delft: TU Delft, Faculteit Bouwkunde SOM/BOOM: 59.
- Gemeente Den Haag, 1993. *Ondersteuning van vve's met weigerachtige appartementseigenaren bij een meerderheidsbesluit*. Pp. 1-6. Den Haag.
- Gemeente Den Haag, 2005a. *Eeuwige jeugd van de particuliere woningvoorraad 2005-2020*. Beleidsnota particuliere woningvoorraad Gemeente Den Haag na de Stadsvernieuwing. Dienst Stedelijke Ontwikkeling, RIS 130968, pp. 1-85.
- Gemeente Den Haag, 2005b. *Inventarisatie en plan van aanpak Brandpanden en Rotte Kiezen*. <http://zbs.denhaag.nl/risdoc/2005/RIS124879.PDF>
- Gemeente Den Haag, 2006. *Bankreglement 2006*. RIS137508. 11 mei 2006, Den Haag.

- Gemeente Den Haag, 2008a. *Beleidsregels subsidieverstrekking op VvE producten* (Collegebesluit). RIS 155441.
- Gemeente Den Haag, 2008b. *Deelname aan campagne Wonen++ Haaglanden* (Collegebesluit). RIS 153361.
- Gemeente Den Haag, 2009a. *Woonvisie Den Haag 2009 tot 2020*. Pp. 1-168.
- Gemeente Den Haag, 2009b. *Aanbellen bij de VvE-balie*. Pp. 3-35.
- Gemeente Den Haag, 2009c. *Evaluatie splitsingsbeleid*. Brief van de wethouder Bouwen en Wonen aan de voorzitter van de Commissie Stedelijke Ontwikkeling en Ruimtelijke Ordening.
- Gemeente Den Haag, 2010a. *Bestaande woningen, duurzame woningen!* Uitvoeringsplan verduurzaming bestaande woningvoorraad. Dienst Stedelijke Ontwikkeling, Beleid/Wonen. 23 september 2010, Gemeente Den Haag.
- Gemeente Den Haag, 2010b. *Uitvoeringsprogramma Onderhoud en kwaliteitsverbetering particuliere woningvoorraad 2010-2014*.
- Gemeente Den Haag, 2010c. *Jaarverslag Handhaving Bouwen en Wonen 2009 en de integrale handhaving met samenwerkingspartners*. RIS 170850a. 25 februari 2010.
- Gemeente Den Haag, 2010d. *Evaluatie Huurteam 2006-2009*.
- Gemeente Den Haag, 2011a. *Raadsbesluit 'Voorstel van het college inzake intrekken Verordening samenvoegen appartementen van eigenaar-bewoners'* d.d. 9 juni 2011.
- Gemeente Den Haag, 2011b. *Raadsbesluit d.d. 22 september 2011. 'Voorstel van het college inzake herziening kadastraal woningsplitsingsbeleid' (RIS 180711_110913)*. Den Haag.
- Gemeente Den Haag, 2011c. *Evaluatie Huurteam 2006-2010*. Brief van de Wethouder voor Stadsontwikkeling, Volkshuisvesting en Integratie aan de voorzitter van de Commissie Ruimte. RIS 180519
- Gemeente Den Haag, 2011d. *Prestatieafspraken gemeente – corporaties. Brief van het College van B&W van de gemeente Den Haag aan de gemeenteraad (RIS 180721)*. 22 juli 2011, Den Haag.
- Gemeente Den Haag, 2012a. *Operationeel maken uitvoeringsprogramma onderhoud en kwaliteitsverbetering van de particuliere woningvoorraad 2010 – 2014*. Collegebesluit (RIS 245750) van 24 januari 2012.
- Gemeente Den Haag, 2012b. *Den Haag zet in op goed onderhouden particuliere woningen*. 08 februari 2012. URL www.denhaag.nl/home/bewoners/to/Den-Haag-zet-in-op-goed-onderhouden-particuliere-woningen.htm bezocht op 9 oktober 2012.
- Gemeente Den Haag, 2012c. *Woning splitsen*. www.denhaag.nl/home/bewoners/to/Woning-splitsen.htm bezocht op 9 oktober 2012.
- Gemeente Den Haag, 2012d. *Groene daken in Den Haag*. www.denhaag.nl/home/bewoners/to/Groene-daken-in-Den-Haag.htm bezocht op 9 oktober 2012.
- Gemeente Den Haag, 2012e. *Subsidie groene daken*. www.denhaag.nl/home/bewoners/to/Subsidie-groene-daken.htm bezocht op 9 oktober 2012.
- Gemeente Den Haag, 2012f. *Contactgegevens Gemeentelijke Kredietbank*. www.denhaag.nl/home/bewoners/to/Contactgegevens-Gemeentelijke-Kredietbank.htm, bezocht op 17 oktober 2012).
- Gemeente Den Haag, 2012g. *Nieuwe kansen door Kleinschalig Opdrachtgeverschap*. Brief van de wethouder van Stadsontwikkeling, Volkshuisvesting en Integratie aan de voorzitter van de commissie Ruimte. DSO/2011.1772 - RIS 246411. 9 februari 2012.
- Gemeente Den Haag en Vestia Groep, 2008. *Intentie Overeenkomst Otterrade Den Haag Zuidwest*. 3 juli 2008. Den Haag. 3p.
- Gemeente Den Haag, Vestia Den Haag Zuid-West en Stichting Boog, 2011a. *Otterrade COMPLEX! Particulier eigendom uit het slop*. www.leefruim.nl/userfiles/Boekje%20Otterrade.pdf
- Gemeente Den Haag, Haag Wonen, Staedion en Vestia, 2011b. *Aantrekkelijk wonen met kansen voor iedereen. Prestatieafspraken Den Haag 2010-2015*. 4 oktober 2011, Den Haag.

www.vestia.nl/DenHaagZuidOost/Documents/Prestatieafspraken%20Algemeen%20Interactief%20HR%20WT.pdf

- Ingenieursbureau De Raaij, 2010. *Persoonlijke communicatie met Michiel de Raaij*. 6 december 2010.
- KOW, 2009a. *Conditiemeting 2009 – Den Haag. Particuliere Woningvoorraad t/m 1984 in Den Haag – november 2009*. Rapportage i.o.v. Gemeente Den Haag, DSO/ Woningzaken; i.s.m. Onderzoeksinstituut OTB, TU Delft. Den Haag. Pp. 1-50.
- KOW, 2009b. *Duurzaamheidsonderzoek – Den Haag. Rapportage duurzaamheidsonderzoek particuliere woningen gebouwd voor 1985 – september 2009*. I.o.v. Gemeente Den Haag, DSO afdeling Woningzaken; i.s.m. Onderzoeksinstituut OTB, TU Delft. Den Haag. Pp. 1-87.
- Meer met Minder, 2010. *Jaarverslag 2009*.
- Meijer, F., Visscher, H., Kloosterman, W. en Guerra Santin, O, 2009. *Perspectieven voor energiebesparing in de particuliere woningvoorraad* (onderzoeksrapport). TU Delft, Onderzoeksinstituut OTB.
- Menkveld M., Daniëls, B. Boerakker, Y., Jeeninga, H., Kroon, P., Seebregts, A. & De Wilde, H., 2005. *Het onbenut rendabel potentieel voor Energiebesparing*. ECN-C-05-062.
- MVROM (Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu), 2006. *Ruimte geven, bescherming bieden. Een visie op de woningmarkt*. Den Haag.
- Schuurs, F.G.M. (Hoofdred.), 2008. *Activeren van een (slapende) Vereniging van Eigenaren*. VvE Media BV, Oosterhout.
- Schuurs, K.J. *Wijziging van de Appartementenwet en de Woningwet in verband met het plegen van onderhoud door de VvE*. In: VvE Magazine, 12e jaargang, nr. 3. Augustus 2011. Oosterhout. P.27.
- Soldaat, K., 2005. *De rol van prestatieafspraken bij duurzaam bouwen in stedelijke vernieuwingsprojecten*. Te downloaden via www.habiforum.nl/upload/documents/Rapportenserie/Rapport-7%20De%20rol%20van%20prestatieafspraken%20bij%20duurzaam%20bouwen%20in%20stedelijke%20vernieuwingsprojecten.pdf Bezocht op 5 september 2012.
- Stadsgewest Haaglanden en Ecostream B.V., 2008. *Energiezuinig en comfortabel wonen in Haaglanden*. Brochure Wonen++ Haaglanden. Ecostream B.V., Utrecht.
- Serviceorganisatie (Rustenburg Oostbroek), 2008. *Eenvoudig isoleren en snel geld besparen*. Pp. 1-11.
- Serviceorganisatie (Rustenburg Oostbroek), 2010. *Vier jaar experimenteren in Rustenburg Oostbroek – lessen van de serviceorganisatie*. Pp. 1-19. Den Haag.
- Van Geel, P., 2004. *Een checklist voor het gebruik van convenanten*. In: Brief nr. 19 (Nr 19. Vergaderjaar 2003-2004, Milieubeleid 2002-2006) van de Staatssecretaris van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal. Den Haag. www.milieuloket.nl/9292000/d/kst78616.pdf?noframes= bezocht op 18 april 2012
- Vegter, N., 2012. *De vereniging van eigenaars*. (Proefschrift). Rijksuniversiteit Groningen, Faculteit Rechtsgeleerdheid. Boom Juridische Uitgevers, Den Haag.

Interviews

- Interview 1 Directeur-bestuurder Stichting Verbouw Rustenburg Oostbroek, 12 oktober 2010, Den Haag.
- Interview 2 drs. Dorien Beukema, beleidsmedewerker gemeente Den Haag, 7 december 2010, OTB.
- Interview 3 ing. Henk Bakker, afdelingsmanager Bouwfysica, bouwecologie en toegankelijkheid gemeente Den Haag, 4 april 2011, Den Haag.
- Interview 4 drs. Francien de Hoop, Coördinator VvE-balie, gemeente Den Haag, 26 september 2011, Den Haag.
- Interview 5 drs. Hilde Eleveld, sectormanager bouw- en woningzaken, DSO/BTD, gemeente Den Haag 27 september 2011, Den Haag.

Persoonlijke communicatie

Persoonlijke communicatie, 2010a. Met ing. Jetty Karthaus, senior projectingenieur duurzaam bouwen, gemeente Den Haag. 21 juli 2010.

Persoonlijke communicatie, 2010b. Met technisch adviseur Serviceorganisatie Rustenburg-Oostbroek. Inclusief toezending Subsidievoorwaarden 'Verbeter je woning. Nu' van de Serviceorganisatie. 18 oktober en 1 december 2010.

Persoonlijke communicatie, 2011. Met consulent onroerend goed financieringen, gemeente Den Haag, op 1 november 2011.

Persoonlijke communicatie, 2012a. Met consulent onroerend goed financieringen, gemeente Den Haag, op 19 oktober 2012.

Persoonlijke communicatie, 2012b. Met mr. Maaike van Langelaan (programmamanager Particuliere Woningvoorraad), Afdeling Wonen, gemeente Den Haag op 3 december 2012.

Afkortingen

Ibid.	Ibidem; gelijk aan de hiervoor genoemde bron.
NVM	Nederlandse Vereniging voor Makelaars
VROM	(Voormalig) Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu
EW	Eigen woningsector
PH	Particuliere huurwoningsector
SH	Sociale huurwoningsector

Onderzoeksinstituut OTB

Delft University of Technology

Jaffalaan 9, 2628 BX Delft, The Netherlands

Postbus 5030, 2600 GA Delft, The Netherlands

Telefoon +31 (0)15 278 30 05

Fax +31 (0)15 278 44 22

E-mail mailbox@otb.tudelft.nl

www.otb.tudelft.nl