

# GEMENGD COMPLEX

*“naar gebundelde kracht”*

**Van onderzoek naar pilots**

**Steunpunt Wonen  
November 2005**



## Colofon

Uitgave Steunpunt Wonen  
Westewagenstraat 60  
Postbus 21002  
3001 AA Rotterdam

Tel: 010 – 280 64 44  
Fax: 010 – 280 64 33  
Email: [info@sw-r.nl](mailto:info@sw-r.nl)  
Internet: <http://www.sw-r.nl>

Aan de tekst en inhoud van deze rapportage kunnen geen rechten worden ontleend.  
Steunpunt Wonen, november 2005

# Inhoud

## Inleiding

- 1. Inventarisatie gemengde complexen**
  - 1.1 Aantallen
  - 1.2 Gevarieerde ontstaansgeschiedenissen
  
- 2. Gemengde complexen: hoe is het nu georganiseerd**
  - 2.1 De huidige praktijk
  - 2.2 Juridische aspecten
  - 2.3 Conclusies huidige situatie
  
- 3. De analyse vanuit verschillend perspectief**
  - 3.1 Corporaties
  - 3.2 Eigenaarbewoners
  - 3.3 Huurders
  - 3.4 Beheerkantoren
  
- 4. Gelijkwaardige inbreng van kopers en huurders**
  - 4.1 Gedeelde en gezamenlijke belangen
  
- 5. De expertmeeting**
  
- 6. Naar pilots "huurders en kopers samen in gemengde complexen"**

## Inleiding

De laatste jaren is er een flinke groei in gemengde complexen, door verkoop van huurwoningen en het bouwen van gemengde complexen. Dit heeft o.a. zijn oorsprong in doelstellingen als bevorderen van eigen woningbezit (ook onder minder kapitaalkrachtigen), wijken diverser maken, wooncarrière in de wijk mogelijk maken, het mengen van verschillende groepen (kopers en huurders) in een complex en ook de verwachting dat kopers vaak een hogere betrokkenheid hebben bij hun buurt, wat ten goede komt aan de leefbaarheid.

De eerste verkoop van huurwoningen vond plaats in MGE-constructies waar de corporatie de woningen terugkocht met een lichte prijsstijging. Het beheer en onderhoud bleven in deze complexen meestal geheel bij de corporatie. Door het splitsen kregen corporaties opeens te maken met Verenigingen van Eigenaren. Met de groei van het aantal koopwoningen van corporaties neemt ook de behoefte toe aan professionalisering van het beheer van deze woningen. Veel corporaties hebben een apart beheerkantoor of schakelen er een in voor gemengde complexen. Inmiddels zijn ook vele varianten bedacht voor koopconstructies waarmee ook het winstaandeel van de kopers groter wordt en dus hun belang bij de vastgoedontwikkeling van hun woning.

Er zijn al vele stappen gezet in de problematiek van gemengde complexen. In de praktijk leveren gemengde complexen echter nog wel eens knelpunten op. Huurders en kopers groeien vaak uit elkaar. In de praktische organisatie loopt het af en toe mis. Daarnaast wordt leefbaarheid steeds belangrijker en moeten bewoners zelf meer verantwoordelijkheid krijgen en initiatief nemen voor hun eigen woon- en leefomgeving.

Het beheer van gemengde complexen brengt een rolverschuiving met zich mee voor corporaties. Van verhuurder aan de ene kant en eigenaar in een VvE aan de andere kant (en soms zelfs beheerder aan een derde kant). Dat dit tot verwarring leidt, is onvermijdelijk. De doelstelling en strategie van de corporatie als vastgoed-eigenaar is anders dan die van de corporatie als verhuurder.

### Opzet rapportage

Voor Steunpunt Wonen is deze materie aanleiding geweest om een onderzoek te doen naar de situatie in Rotterdam over de huidige praktijk en deze in drie specifieke complexen onder de loep te nemen via interviews met de verschillende partijen. In hoofdstuk 1 en 2 worden de resultaten beschreven.

In hoofdstuk 3 wordt de situatie vanuit het perspectief van de verschillende partijen geanalyseerd. In hoofdstuk 4 worden de verschillende belangen op een rij gezet, waaruit het logisch lijkt te zoeken naar meer gelijkwaardige inbreng van huurders en kopers.

Over deze onderdelen heeft Steunpunt Wonen 13 september 2005 een expertmeeting georganiseerd met medewerkers van woningcorporaties en van beheerkantoren. Daar werd het geschetste beeld zeer goed herkend: hoofdstuk 5.

Als laatste beschrijven we in hoofdstuk 6 een aantal mogelijke pilots om in de praktijk mogelijkheden te onderzoeken om huurders en kopers een meer gelijkwaardige inbreng te laten hebben in het beheer van gemengde complexen.

# 1. Inventarisatie gemengde complexen

## 1.1 Aantallen

In 2004 startte Steunpunt Wonen haar eerste onderzoeksrondte in Rotterdam en omgeving om de aantallen en groei van gemengde complexen in beeld te brengen en het beleid van corporaties ten aanzien van hun gemengde complexen.

In totaal gaat het eind 2004 in de Rotterdamse regio om ongeveer 500 gemengde VvE's (waarvan ongeveer 250 grotere), waar er in de komende paar jaar nog enkele honderden bij komen. VvE's variëren onder de geïnterviewde corporaties en beheerkantoren:

- van 2 tot 300 appartementsrechten
- van 99% corporatiebezit tot situaties waarin de corporatie maar één los appartementsrecht in een complex bezit
- ze komen in alle deelgemeenten en in de regio voor
- er zijn zowel duurdere als goedkopere complexen en ook complexen waarin de prijzen in het complex zelf sterk verschillen
- ze zijn er zowel in de oudbouw - wanneer een corporatie één of meer woningen heeft gekocht binnen een bestaande VvE - als in nieuwbouwcomplexen die als gemengde VvE zijn gebouwd
- ze bestaan alleen uit appartementen of ook uit bedrijfsruimtes en parkeerplaatsen
- soms zit er nog een tweede grote eigenaar naast de corporatie - zoals het OBR (Ontwikkelings Bedrijf Rotterdam)

Hier volgen de cijfers (stand zomer 2004) voor de corporaties waar we gegevens over hebben verzameld. Van de beheerkantoren is alleen hun 'bezit' genoteerd waarin zich woningen bevinden van één van de corporaties die hen oprichtten: Com•wonen, PWS, de Nieuwe Unie en Woonbron. Deze kantoren beheren ook nog andere VvE's - soms zelfs met woningen van andere corporaties daarin.

### Rotterdam

	corporaties in Rotterdam met eigendom in gemengde complexen						
	Triant / Woonbron	W.B.R.	Proplan / de Nieuwe Unie, PWS	Com.plus / Com•wonen	Vestia R'dam Feijenoord	Vestia R'dam Noord	Vestia R'dam Zuid
aantal grotere VvE's	90	70	± 100	26	3	4	0
wat is groot?	20 - 170	20 - 100	20 - 195	24 - 282	20 - 55	100 - 187	n.v.t.
bouwjaren	1980 - 2003		1990 - 2000	1974 - 2002	1990 - 2001	1990 - 2002	n.v.t.
aantal kleinere VvE's	10 - 12	200	± 30	7	± 10	± 20	0
bijna klaar - grotere VvE's	veel	100	veel!	40 - 50	2	0	0
is er een duidelijke groei ?	ja!	ja!	ja!	ja!	ja!	iets	nee
gemiddeld % huurders	5 - 88%	51 - 99%	1 - 91%	1 - 55	15 - 63%	53% - 99%	n.v.t.

### Omgeving Rotterdam

	corporaties in omgeving Rotterdam met eigendom in gemengde complexen				
	Woonbron Delft	Maasdelta Maassluis	Woonplus Schiedam	Rijswijk Wonen	Vestia Zoetermeer
aantal grotere VvE's	3	7	26	2	2
wat is groot?	122 - 126	25 - 145	118 - 240	28 - 60	187 - 236
bouwjaren	1974	1974 - 1982		1963 - 2001	
aantal kleinere VvE's	0	1	0	0	7
bijna klaar - grotere VvE's	10	0	6	3	0
is er een duidelijke groei ?	ja!	ja	ja	ja!	nee
gemiddeld % huurders	34%	50 - 86%	38 - 65%	70 - 90%	37 - 38%

## 1.2 Gevarieerde ontstaansgeschiedenissen

Gemengde complexen ontstaan op allerlei verschillende manieren. Het scala aan mogelijkheden om tot een gemengd complex te komen is uitgebreid, de meest voorkomende varianten willen we hier noemen.

Gemengde complexen kunnen ontstaan bij de grotere koopcomplexen die worden opgeleverd, waarin 100% verkoop vaak niet (snel genoeg) wordt gehaald - waarop een deel van deze complexen in huur wordt uitgegeven.

Omgekeerd zullen traditionele huurcomplexen steeds vaker één of meer kopers in hun midden krijgen, omdat veel corporaties de mogelijkheid bieden een woning te kopen. Verkoop van huurwoningen is bijna nergens gelukt in de voorspelde aantallen, maar het blijft wel doorgaan en daarmee komen er ook nieuwe gemengde complexen bij en varieert de verhouding kopers-huurders.

Dan is er ook nog een aantal gemengde complexen ontstaan doordat de corporatie een complex met huur- en koopwoningen ontwikkelde, of doordat een corporatie samen met andere partijen zoals het OBR en winkelbedrijven een complex met woningen en bedrijfsruimten en/of parkeerplaatsen ontwikkelde.

Tenslotte is er nog de variant waarbij de corporatie bezit heeft in de oudbouw, doordat er in een ver verleden woningen zijn aangekocht of verkocht, of nadat de corporatie investeerde in de leefbaarheid in een buurt door er mee te helpen aan de (preventieve) uitkoop van malafide particuliere eigenaren. Langs deze weg zijn corporaties beland in (deels slapende) VvE's in complexen die veel onderhoud of eventueel zelfs sloop-nieuwbouw vereisen, terwijl de kas van de VvE geheel of bijna leeg is en geen van de eigenaar-bewoners in staat is om die kloof te overbruggen. Het zijn situaties waarin de corporaties maatschappelijk investeren, maar in een context met financieel drijfzand.

In grote lijnen geven de ontstaansgeschiedenissen het volgende beeld: grotere VvE's zitten vooral in nieuwere complexen, kleine VvE's zitten voor een groot deel in oudere complexen (portieketagebouw). Grote VvE's zijn in het algemeen relatief goed georganiseerd en de financiële situatie is gezond. Kleine VvE's zijn vaak slechter georganiseerd of gewoon slapend en de financiële situatie is vaak ongezond/slecht.

Daarnaast is er een onderscheid tussen complexen die op termijn volledig overgaan in koopwoningen en de woningen die teruggekocht worden door de corporatie en vervolgens weer in koop of huur worden aangeboden.

## 2. Gemengde complexen: hoe is het nu georganiseerd

In de praktijk blijkt dat elke corporatie anders omgaat met hun gemengde bezit en dat dit zelfs per vestiging kan verschillen. Deze verschillen zitten in de zwaarte van de stem van de corporatie. De ene corporatie probeert vooral mee te stemmen met de eigenaar-bewoners in de VvE, de andere corporatie behoudt de meerderheidsstem in de VvE.

De positie van de huurders is lastig te hanteren en daar zitten dan ook uiteenlopende verschillen tussen corporaties. De ene corporatie is van mening dat een huurder het niet zou moeten merken of hij in een gemengd complex huurt of in louter een huurcomplex. Anderen vinden juist dat huurders een rol moeten hebben in de besluitvorming van de VvE.

Ook is er verschil waarop de VvE aangesproken kan worden en waarop niet. In het ene geval heeft de corporatie helemaal geen contact met de eigenaren over bijvoorbeeld leefbaarheid en doet dit solitair met huurders. Binnen de VvE-vergadering worden enkel de technische zaken besproken. Kortom, hierin varieert de kijk op en de omgang met gemengde complexen sterk.

Die keuzes en beleidsuitgangspunten hebben natuurlijk gevolgen voor de organisatie van de VvE. In de zomer van 2005 heeft Steunpunt Wonen de informatie uit de eerste onderzoeksronde in een viertal voorbeelden verder 'uitgediept'. In deze gemengde complexen zijn gesprekken gevoerd met de verschillende deelnemers: de corporatie, het beheerkantoor, individuele eigenaren en huurders. Uit de twee onderzoeks rondes komt het volgende beeld van de praktijk te voorschijn.

### 2.1 De huidige praktijk

Uit de gesprekken hebben we de volgende opvallende punten van de huidige praktijk gedistilleerd:

#### \* **Talrijke incidenten**

De eerste indruk uit de gesprekken is dat gemengde complexen omgeven zijn door 'vallen en opstaan'. In een klein maar illustratief voorbeeld hing een huismeester bij één van de corporaties een (exclusief door de verhuurder betaald) bordje 'verboden te roken' in de lift. De VvE eiste vervolgens van de corporatie een nieuwe liftwand, omdat deze 'moedwillig was beschadigd' met een schroefje.

Of het voorbeeld van de huurder waar de waterleiding knapte, waarna de beheerder van de ondergelegen winkel (lid van dezelfde VvE) de reparatie liet uitvoeren door een ander bedrijf dan afgesproken. Vervolgens ging de verhuurder proberen alles weer volgens de regels betaald te krijgen. Achteraf stelden allen vast dat de beheerder van de VvE zo ongeveer de enige was die niet op enig moment was ingeschakeld.

Van dit soort incidentjes hebben we er tientallen gehoord; vrijwel geen gesprek uitgezonderd. Meestal zijn ze best te overzien, maar ze tonen dat de verdeling van verantwoordelijkheden en taken rond gemengde complexen voor veel onduidelijkheden en vragen zorgt.

#### ▪ **Gebrek aan kennis over VvE bij kopers en huurders**

Een basismis is dat zowel kopers als huurders vaak erg slecht geïnformeerd zijn over de kenmerken van een VvE. Velen realiseren zich niet dat in een gemengd complex er een VvE bestaat, laat staan dat er in die VvE besluiten genomen kunnen worden waar ook zij zich aan moeten houden. Eén van de corporatiemedewerkers vertelde dat de huurreglementen voor gemengde complexen inmiddels afwijkend waren gemaakt van de standaard huurreglementen, omdat dit standaard huurreglement niet vermeldde dat er soms aanvullende eisen uit VvE-besluiten kunnen en zullen volgen.

#### ▪ **Communicatie opgepakt door de corporatie**

Daarmee is het belangrijkste aandachtspunt genoemd. Dat bestaat niet direct uit aanpassing van het model, maar bestaat eruit dat misverstanden en incidenten zoals genoemd in 2A aanleiding zijn dat een volgende keer beter en eerder wordt gecommuniceerd. Soms wordt daarbij besloten om dit overleg vanaf dat moment te blijven herhalen, of wordt er besloten om de agenda van reeds bestaand overleg uit te breiden. Vaak is het de corporatie die deze verbeterde communicatie organiseert.

- **Contact tussen huurders en kopers**

De corporaties die we hebben gesproken doen vaak allerlei pogingen om de communicatie tussen huurders en kopers te verbeteren. Dit gebeurt naar aanleiding van de VvE-vergaderingen, maar ook bij Opzoomer-achtige activiteiten. 'Onbekend maakt onbemind' en het is vooral de 'onbekendheid' tussen huurders en kopers die doorbroken wordt. Waarmee ook een eerste stap wordt gezet om nog wel eens aanwezige wederzijdse vooroordelen te doorbreken.

Toch geven huurders en kopers zelf ook aan dit als knelpunt te ervaren en spreken zij van beide kanten de wens uit om iets van een gemeenschappelijk overleg met elkaar te hebben.

- **Leefbaarheid (dagelijks beheer/'schoon, heel en veilig')**

De uitgebreide communicatie richt zich vooral op de leefbaarheid in het gemengde complex. De leefbaarheid in een complex wordt voor een groot deel bepaald door de betrokkenheid van de mensen die er wonen. Sowieso zijn misverstanden tussen huurders en kopers voor die leefbaarheid een bedreiging. Een dramatische voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld de afsluiting door kopers van een deel van hun gemeenschappelijke ruimten voor de kinderen van huurders die 'minder oplettend' zouden zijn. Uiteraard is zo'n actie erg slecht voor de onderlinge verhoudingen. Wil je daarentegen betrokkenheid van alle bewoners bij de leefbaarheid, dan is onderling contact en overleg wel het minste dat je nodig hebt.

- **Onderhoud en investeringen**

Daar waar beslissingen in de VvE worden genomen die over geld gaan - wat de huurders niet direct in hun portemonnee voelen - kan een spanningsveld ontstaan. Huurders hebben ook een wensenlijst ten aanzien van onderhoud en investeringen en als mede-gebruikers van het pand kunnen zij daar ook een serieuze bijdrage in leveren. In de praktijk vindt het overleg over onderhoud meestal apart plaats tussen huurders en verhuurders en treedt de verhuurder bijna als een vertegenwoordiger van de huurders op in het VvE-overleg met hun wensen. Het verschil tussen huurders en kopers wordt zo versterkt.

- **De rol van de corporatie**

Het meeste overleg tussen huurders en kopers wordt tot stand gebracht door de corporaties. Voor zover er bewonerscommissies/-organisaties ontstaan met huurders en kopers samen, staat aan de basis daarvan vaak een huurdersorganisatie die aan de corporatie verbonden was. Ook blijken corporaties, net als in geheel verhuurde complexen, vaak de 'motor' voor de inzet op leefbaarheid te zijn. Zij roepen vaak de mensen en instanties bijeen en zij hebben middelen beschikbaar om bewoners over 'dode punten' te tillen, boven de bijdrage die ze al leveren als 'gewoon' lid van de VvE. Beheerkantoren zien dat veelal niet als een taak voor henzelf.

Overigens blijken corporaties vaak intern niet overal duidelijk te hebben of een complex gemengd is of niet. De hele organisatie op tijd klaar hebben voor (een snel groeiend aantal) gemengde complexen blijkt een ingrijpende operatie. Het gevolg hiervan kan zijn dat medewerkers klantenservice klachten doorgeven aan de eigen onderhoudsdienst of doorverwijzen naar bedrijven die een contract met de corporatie hebben. Die bedrijven hoeven helemaal geen contract met de betreffende VvE's te hebben. En bovendien wil (en moet) het beheerkantoor eigenlijk wel weten of er opdrachten worden gegeven aan wie dan ook. Sterker nog: zij hebben de pet om dat te bepalen en uit te voeren en niet de corporatie.

Een aparte rol is voor corporaties weggelegd in veel kleine 'slapende' VvE's. Daar moet vaak flinke inzet worden gepleegd voordat de VvE 'gewoon' kan gaan functioneren. Dat betekent in de praktijk dat ook hier de stelling lijkt op te gaan dat 80% van de inzet moet gaan naar 20% van het bezit.

▪ **De rol van het beheerkantoor**

Ook wanneer huurders en kopers dichter bij elkaar komen te staan, blijft het een ingewikkeld gegeven dat zij hun klachten m.b.t. het dagelijks beheer/onderhoud op verschillende plekken op verschillende wijzen melden. We hebben meerdere keren gehoord dat klachten van huurders eerst bij de corporatie belanden, vervolgens bij het beheerkantoor dat aan deze corporatie gelieerd is, vervolgens bij een onderhoudsafdeling die weer van de corporatie is en tenslotte bij een bedrijf waarmee de corporatie een onderhoudscontract heeft.

De opdracht dient uiteraard formeel gegeven te worden door het beheerkantoor van de VvE. Het grootste probleem is dat de taakverdeling niet (bij iedereen) duidelijk is en dat bijna niemand de 'keten' overziet die dat veroorzaakt, zodat het een speurtocht wordt wanneer er ergens in die keten vertraging of een misverstand opduikt. De huurder die er na een tijdje maar eens achteraan gaat bellen wordt van het kastje naar de muur gestuurd en beland nooit bij de eigenlijke opdrachtgever - het beheerkantoor.

In theorie hoeft er geen enkel probleem te zijn en treedt de verhuurder voor de huurder op als lid van de VvE. In de praktijk ontstaan er allerlei misverstanden omdat de corporatie meer petten op zet dan alleen die van 'lid van de VvE'.

Het beheerkantoor dat meldt dat er alleen maar met de VvE en met leden daarvan wordt gecommuniceerd, creëert weliswaar in theorie duidelijkheid, maar lost in de praktijk niet op dat er andere verwachtingen bestaan. Waar de corporatie dan in veel gevallen actie op onderneemt. Dan geldt dat het strikte juridische model de communicatie minder helder maakt dan je zou hopen.

## 2.2 Juridische aspecten

De meeste corporatiemedewerkers die we hebben gesproken, hebben geen behoefte aan andere regelgeving op het gebied van gemengde complexen. Nieuwe regelgeving maken kost tijd en creëert op zich vaak weer een periode van onzekerheid, waarin niet iedereen weet hoe jurisprudentie zal uitvallen. Van één corporatie hoorden we dat ze van tevoren talloze voorbeelden had bedacht van juridische gevolgen als een eigenaar of huurder in een gemengd complex huurrecht en appartementsrecht met elkaar in conflict zou brengen. Achteraf blijkt dat er nauwelijks sprake is van juridische conflicten. Mochten die zich voordoen, dan zal de betreffende corporatie die alsnog aan de rechter voorleggen om zodoende jurisprudentie te ontwikkelen.

We zijn meerdere gevallen tegengekomen waarin óf huurwetgeving en appartementswetgeving wringen óf waar zonder goede communicatie de indruk ontstaat dat zaken niet kloppen. Een aardig voorbeeld dat aantoont hoe gemakkelijk er onrust in een complex kan ontstaan is dat waarin huurders signaleren dat er nieuwe mensen in het complex zijn komen wonen, terwijl men zeker wist dat die woning niet opnieuw verhuurd was. Was er sprake van illegale onderhuur? Het signaal werd aan de corporatie doorgegeven en er gebeurde niets. De oplettende bewoners namen nogmaals contact op met de corporatie. Toen kregen ze te horen dat het een woning betrof van een eigenaar-bewoner die zijn woning had onderverhuurd. En dat was wel toegestaan.

Een ander voorbeeld is de termijn waarbinnen servicekosten aan de huurders moeten zijn verrekend. Volgens de Huurprijzenwet moet een verhuurder de servicekosten van het afgelopen jaar voor 1 juli met de huurders afgerekend hebben. Daar kan een probleem ontstaan als de VvE een andere agenda heeft en pas later de servicekosten verrekent. De verhuurder is dan afhankelijk van de VvE voor het kunnen nakomen van een verplichting uit het huurrecht. De VvE moet dan proce-

dures zodanig vorm geven dat de verhuurder aan haar wettelijke plicht ten opzichte van haar huurders kan voldoen.

Als huurders klachten melden, mag van de verhuurder verwacht worden dat die klachten worden verholpen. Eén corporatie noemt als voorbeeld hoe men omgaat met dubbele beglazing die vervangen moet worden wegens 'lekkage'. Vervangen van een enkele ruit is kostbaar, zeker als daarvoor steigers gebouwd of hoogwerkers gebruikt moeten worden. De rekening gaat naar de VvE. Om kosten te besparen besluit de VvE alle te vervangen ramen gedurende een jaar op te sparen. Eénmaal per jaar worden alle ramen vervangen. Dat betekent voor de huurders dat ze niet direct geholpen worden en dat ze moeten wachten. Huurders moeten over deze werkwijze worden ingelicht, niet alleen de huidige huurders maar ook de huurders die in de loop der tijd in het complex komen wonen.

We noemden eerder al het voorbeeld dat de VvE het recht heeft om het eigen huishoudelijk reglement aan te passen, zonder dat bij de huurders afgedwongen kan worden dat zij zich aan dit gewijzigde huishoudelijk reglement houden. De oplossing daarvoor zit in een aanpassing van de huurcontracten, wat dan wel weer een inbreuk is op de positie van de huurder die niet van te voren weet waar hij voor tekent.

Ook kan het gebeuren dat een VvE besluit tot verbetering van de woningen, waar huurders niet mee akkoord (willen) gaan en de huurverhoging niet willen betalen.

Tenslotte deze: de VvE besluit in het vervolg plavuizen vloeren toe te staan, terwijl de huurder verzekerd is dat diens bovenburen geen plavuizen vloeren mogen leggen. De VvE kan de regel van de verhuurder 'overrulen'. Omgekeerd kunnen bijvoorbeeld corporatie en een huurder samen de aanleg van een dakkapel wenselijk vinden, terwijl de VvE dit een aantasting van het gebouw vindt. Dit zijn voorbeelden waarbij de corporatie in een complex met alleen huurders de regels duidelijk kan vastleggen, maar waar in gemengde complexen zaken kunnen botsen als de corporatie de pet van de VvE op zet.

## 2.3 Conclusies huidige situatie

1. Het aantal gemengde complexen is de afgelopen paar jaar verdubbeld en verdubbelt in de komende twee/drie jaar opnieuw, omdat er enkele honderden nieuwe bijkomen.
2. De praktijk in gemengde complexen verschilt fors, afhankelijk van veel factoren. Per corporatie, soms zelfs per vestiging wordt er anders met het beheer van gemengde complexen omgegaan.
3. Veel ongemak en wrevel is te voorkomen door goede afspraken over taakverdeling. Als duidelijk is wie welke pet op heeft, worden een hoop misverstanden voorkomen.
4. Het is een basismisvat dat zowel kopers als huurders vaak erg weinig weten over de kenmerken van een VvE. Velen realiseren zich niet dat er in een gemengd complex een VvE bestaat, laat staan dat er in die VvE besluiten genomen kunnen worden waar ook zij zich aan moeten houden. Dit is een flinke belemmering voor (daadwerkelijke) betrokkenheid bij het complex.
5. Vaak zijn incidenten wel aanleiding om in actie te komen, maar (nog) niet om zaken anders te regelen, wel om meer overleg te organiseren. Zulke incidenten doen zich met een behoorlijke regelmaat voor.
6. Over structureel andere regelingen en modellen voor het omgaan met gemengde complexen is veel nagedacht, maar er zijn nog amper praktijkvoorbeelden. In het uitbreiden van communicatie om allerlei misverstanden te verhelpen is wel flink geïnvesteerd.
7. Het 'pragmatische model' dat meestal wordt gevolgd, zorgt op dit moment vooral voor misverstanden in kleinere zaken op het gebied van dagelijks beheer, 'schoon, heel en veilig' en leefbaarheid. Dat heeft ook te maken met de leeftijd en kwaliteit van veel gemengde complexen.
8. De verschillende posities van huurders en kopers leiden er nog vaak toe dat ze los van elkaar werken of praten en vooroordelen over elkaar ontwikkelen of in stand houden.
9. Voor zover overleg wordt ingezet als middel om misverstanden op te lossen, is het gevaar dat dit overleg zelf weer een te vage en vrijblijvende status heeft ten opzichte van overleg van corporaties met huurders en de vergaderingen van VvE en commissies. Op langere termijn betekent dit dat het draagvlak voor dit overleg onder druk komt te staan.
10. Juridisch is er maar weinig behoefte aan een andere regeling. Vrijwel iedereen kiest een pragmatische insteek, gericht op meer succesvol 'managen' van de gezamenlijke praktijk.
11. De positie en (on)mogelijkheden van corporaties in vaak kleine, al dan niet slapende, VvE's in oudbouwcomplexen verdient aparte aandacht.

### 3. Analyse vanuit verschillend perspectief

In het vorige hoofdstuk is de huidige praktijk van gemengde complexen geschetst. Daarin worden een aantal knelpunten geconstateerd op het gebied van de praktische organisatie en de participatie van huurders en kopers. Om beter te kunnen benoemen waar de knelpunten liggen en welke oplossingsrichtingen er zijn is de analyse in de verschillende perspectieven gezet. Per partij wordt aangegeven welke knelpunten zij hebben geconstateerd en waar zij hebben aangegeven behoefte aan te hebben.

Dit leidt tot aanknopingspunten voor een betere praktische organisatie en een meer gelijkwaardige inbreng huurders en eigenaarbewoners rond gemengde complexen.

#### 3.1 Corporaties

Door corporaties geconstateerde praktische problemen en uitgesproken wensen:

- Nu worden er vaak improviserend oplossingen bedacht voor de problemen die corporatiemedewerkers tegenkomen in gemengde complexen. Gemengde complexen zijn nog relatief 'nieuw', waardoor er bij corporaties vaak nog geen helder beleid over geformuleerd is. Er lijkt een behoefte aan heldere richtlijnen over het beleid t.a.v. gemengde complexen.
- De bezigheden rond VvE's is slechts één van de vele taken van de corporatiemedewerkers, terwijl ze zich er in de praktijk bijna fulltime mee bezig moeten houden.
- Gemengde complexen worden niet anders behandeld dan 'normale' huurcomplexen. Dit leidt tot problemen indien een VvE besluiten neemt die niet stroken met het normale beleid van de corporatie. Voorbeeld: de VvE besluit om een ander installatiebedrijf in de arm te nemen dan het installatiebedrijf waar de corporatie normaal gesproken zaken mee doet. De corporatie moet dan aan de huurders van het gemengde complex doorgeven dat zij een ander nummer moeten bellen dan het algemene nummer. Bovendien moeten zij er erg op bedacht zijn dat klachten van deze huurders aan het juiste bedrijf worden doorgegeven.
- Er is de behoefte uitgesproken aan een heldere rolverdeling. Het kan moeilijke situaties opleveren als een corporatiemedewerker enerzijds de rol als lid van de VvE moet vervullen en anderzijds als belangenbehartiger namens de huurders.
- Eigenaarbewoners gedragen zich af en toe als huurders en wenden zich tot de corporatie voor het oplossen van problemen die ze zelf zouden moeten oplossen. Eigenaarbewoners moeten zich bewust (gemaakt) worden van hun eigen plichten & verantwoordelijkheden. De VvE is daarnaast de opdrachtgever voor het beheer van het complex. Rekeningen e.d. moeten dan ook naar de VvE gestuurd worden. Nu wordt de rekening vaak naar de corporatie gestuurd.
- Er is behoefte aan een versoepeling van de organisatie rond onderhoudsklachten van huurders. De corporatie moet voor sommige ingrepen eerst toestemming krijgen van de VvE. De VvE is immers de opdrachtgever van de beheerder, niet de corporatie. Dit is echter moeilijk te communiceren richting huurders. Die willen dat hun onderhoudsklachten (zoals in een 'normaal huurcomplex) direct verholpen worden.
- Bezit in een slapende VvE. Nu plegen corporaties in een dergelijke situatie soms zelf onderhoud (wat minder moeite kost dan het activeren van de VvE) of doen niets. Niets doen is uiteraard richting de huurders niet te verkopen.
- Behoefte aan kennis / ervaring van andere corporaties rond het beheer van gemengde complexen. Doordat gemengde complexen nog relatief 'nieuw' zijn en het beheer meestal werd uitbesteed, is er bij een aantal corporaties nog maar weinig kennis over het beheer van deze complexen. Nu het beheer veelal weer in eigen hand wordt genomen, gaan door het gebrek aan kennis nog veel dingen mis.

Wensen rond gelijkwaardige inbreng / positie huurders en eigenaarbewoners

- Er lijkt behoefte aan grotere onderlinge samenhang tussen huurders & eigenaarbewoners. Als deze partijen zich samen verantwoordelijk / betrokken voelen voor de leefbaarheid binnen het complex, leidt dat tot minder klachten, prettiger wonen, etc. Corporaties lijken soms wel bang om de regie los te laten.
- Eén van de taken van de participatie is het organiseren van participatie onder hun huurders. Als eigenaarbewoners daarbij betrokken kunnen worden, is dat prima voor de corporatie (zijn ook bereid om iets breder te kijken dan hun eigenlijke taak). Men lijkt het een goed idee te vinden om een klankbord van gebruikers van het complex te hebben. Op die manier krijgen zij een goed beeld van wat er speelt binnen een complex. Als zij alleen de informatie van hun huurders krijgen, levert dat toch een te eenzijdig beeld op.

### 3.2 Eigenaarbewoners

Door eigenaarbewoners geconstateerde praktische problemen en uitgesproken wensen:

- Corporaties met een meerderheid binnen de VvE kunnen (en mogen) beslissingen afdwingen, wat wel vervelend kan zijn voor de overige eigenaren. Dit is iets wat altijd kan gebeuren in een VvE en is niet voorbehouden aan gemengde complexen. Een eigenaar die meerdere panden in zijn bezit heeft, heeft daarmee ook automatisch meer te zeggen binnen de VvE.
- Het beheerkantoor is soms een (zelfstandig) onderdeel van de corporatie. Dit kan voor achterdocht / wantrouwen zorgen bij de andere eigenaren binnen de VvE (twee handen op één buik). Corporaties moeten in dit geval duidelijk maken dat de prijzen die het beheerkantoor rekent, marktconform zijn.
- Bepaalde zaken die aan de VvE gemeld zouden moeten worden, worden gemeld aan de corporatie. Aangezien de VvE als opdrachtgever moet optreden, kan dit voor problemen zorgen. Zeker als de corporatie dingen regelt zonder toestemming van de VvE.
- Huurders houden zich niet aan het huishoudelijke reglement zoals dat in de VvE is afgesproken. De corporatie kan huurders niet dwingen om zich aan het reglement te houden zoals dat is afgesproken in de VvE. Ze kunnen het huurders wel toesturen en hopen dat huurders het reglement ondertekent terugsturen.
- Er komt aardig wat bij kijken om een VvE goed te laten functioneren. Niet alle eigenaren hebben voldoende kennis over de VvE.
- Eigenaren constateren dat huurders zich minder verantwoordelijk voelen voor het complex en gaan er slordiger mee om. Het lijkt er in de ogen van eigenaren soms op dat huurders door het betalen van huur hun verantwoordelijkheden afkopen.
- Samenhangend met het bovenstaande punt: huurders lijken zich minder bewust van de financiële consequenties van bepaalde beslissingen, onderhoud, etc. Doordat eigenaren de financiële consequenties van beslissingen direct voelen, lijken zij bewuster met het complex om te gaan. Zij weten bijvoorbeeld wat het kost om iets te laten repareren als het stuk is. Huurders kunnen gewoon de corporatie bellen als er iets stuk is.
- Eigenaarbewoners hebben minder contact met huurders dan met andere eigenaren, omdat de huurders niet in de VvE zitten en bij VvE-vergaderingen aanwezig zijn. Een complex met een duidelijke scheiding tussen huurwoningen en koopwoningen lijkt de verschillen / het gebrek aan contact alleen maar te versterken.

Wensen rond gelijkwaardige inbreng / positie huurders en eigenaarbewoners

- Eigenaren lijken het wel te zien zitten om meer zaken samen te regelen met huurders, maar hebben vaak het idee dat corporaties het niet zien zitten.
- Eigenaren zouden graag zien dat huurders zich wat meer verantwoordelijk voelen voor het complex en zich bewust worden van de financiële consequenties van beslissingen. Dit zou je kunnen bereiken door huurders mee te laten beslissen en daarnaast ook voor een deel mee te laten betalen.

### 3.3 Huurders

Door huurders geconstateerde praktische problemen en uitgesproken wensen:

- Huurders worden nu vaak niet, of te laat, uitgenodigd voor de VvE-vergaderingen.
- Huurders hebben geen inbreng tijdens de VvE-vergaderingen, omdat ze vaak geen of alleen over een zeer beperkt aantal onderwerpen stemrecht hebben.
- De corporatie zit in de VvE namens de huurders, maar licht de huurders vaak niet in over de uitkomsten van de VvE-vergaderingen. Ook wordt huurders vaak niet gevraagd wat zij nu vinden van de verschillende punten op agenda voor de VvE-vergadering. Voorbeeld: VvE besluit tot onderhoudswerkzaamheden aan de bergingen en de huurders worden niet op de hoogte gesteld. Op het moment van de werkzaamheden kunnen huurders plotseling niet in hun berging om bijvoorbeeld hun fietsen te pakken.
- De rechten & plichten van eigenaarbewoners verschillen van die van huurders. Dit kan voor veel verwarring zorgen, doordat bepaalde zaken die huurders niet mogen wel zijn toegestaan voor eigenaarbewoners. Voorbeeld: onderverhuren van woning. Voor huurders niet toegestaan, eigenaarbewoners mogen dit wel.
- Huurders zijn vaak niet op de hoogte (gebracht) wat het betekent om een woning te huren in een gemengd complex.
- De corporatie is voor een aantal beslissingen afhankelijk van de VvE. Hierdoor kan het een lange tijd duren voor de corporatie ook daadwerkelijk iets kan ondernemen voor de huurders. Huurders merken op deze manier op een negatieve manier dat hun situatie anders is dan die van huurders in een 'normaal' huurcomplex. Huurders hebben er behoefte aan dat onderhoudsklachten direct verholpen worden.

Wensen rond gelijkwaardige inbreng / positie huurders en eigenaarbewoners

- Huurders zijn samen met eigenaren de gebruikers van het complex, maar huurders hebben het idee dat eigenaren beslissen wat er gebeurt in het complex. Zij hebben daar gevoelsmatig maar weinig invloed op en zouden dat meer willen.

### 3.4 Beheerkantoren

Door beheerkantoren geconstateerde praktische problemen en uitgesproken wensen:

Beheerders hebben over het algemeen veel ervaring rond het beheer van gemengde complexen. Zij melden maar weinig problemen. Ze constateren wel dat een aantal corporaties nog maar weinig ervaring heeft met gemengde complexen, wat leidt tot verwarring en miscommunicatie.

## 4. Gelijkwaardige inbreng van kopers en huurders

Een belangrijke conclusie uit hoofdstuk 2 is dat huurders en kopers neigen zich meer 'langs elkaar' te bewegen, zolang er een duidelijk verschil wordt gemaakt tussen hun rollen.

Het maken van dit verschil lijkt op zichzelf wel begrijpelijk. Voor de corporatie en het beheerkan-toor is het eenvoudiger om de rol als professional aan de hand van de regels te verhelderen en in de praktijk uit te werken, omdat beide het gemengde complex 'normaal' kunnen behandelen, alsof het niet gemengd is. Waarbij nog wel stappen zijn te zetten in het helder krijgen wie welke pet heeft en daar de organisatie op inrichten.

Maar in de praktijk zijn er enerzijds situaties waarin onbegrip en ongemak tussen huurders en kopers groeit en communicatie tussen beide slecht verloopt. Anderzijds lopen vooral de huurders het risico dat hun vragen over een groot aantal schijven komen te lopen voordat er een oplossing wordt geboden. In beide gevallen is er een stroperige, negatieve invloed op leefbaarheid en dagelijks beheer.

Op meerdere manieren wordt geprobeerd die negatieve invloed in te dammen. Allereerst zijn daarom de bestaande modellen uitgebreid met meer communicatie, om huurders en kopers minder 'langs elkaar' te laten bewegen. Daarnaast worden er modellen ontwikkeld (en langzaam aan ook uitgetest) waarin principiële veranderingen worden doorgevoerd.

In dit hoofdstuk zoeken we naar mogelijkheden om kopers en huurders een meer gelijkwaardige inbreng te kunnen laten hebben en welke factoren daar invloed op hebben.

Ons uitgangspunt daarbij is dat het positieve effecten heeft als bewoners zich (samen) betrokken voelen bij de leefbaarheid in het complex waar ze wonen.

### 4.1 Gedeelde en gezamenlijke belangen

De rol van 'vastgoedbeheerder' in een gemengd complex is in theorie logisch gescheiden tussen huurders en EVA's. De huurders bemoeien zich op geen enkele manier met het vastgoedbeheer en de verhuurder is gewoon één van de EVA's; gelijkwaardig hierin aan de andere leden van de VvE. Samen bewaken zij vooral de waarde en (dus) de technisch-bouwkundige staat en planmatig onderhoud van hun gebouw/complex.

Al zijn de belangen van eigenaar-bewoners, huurders en verhuurders anders, er zitten veel over-lappen tussen de belangen. Wanneer vanuit de verschillende perspectieven keuzes gemaakt moeten worden zullen deze niet heel ver uiteen lopen. Zeker wanneer de informatievoorziening naar alle partijen toe overeenkomt.

#### *Overzicht belangen van verschillende partijen*

<b>Eigenaren-bewoners</b>	<b>Verhuurders</b>	<b>Huurders</b>
Waarde op termijn (bij verkoop)	Goede verhuurbaarheid Waardeontwikkeling vastgoed	Aantrekkelijke woning
Wakkere VvE, goede bestuurder, taakverdeling	Wakkere VvE, goede bestuurder, taakverdeling	
Verschillen in kwaliteit, afwerking per woning, aanpasbaarheid		Verschillen in kwaliteit, afwerking per woning, aanpasbaarheid
Betaalbare woonlasten	Kostendekkende of hogere huren	Betaalbare woonlasten
Kosten-/lastenspreiding in tijd	Kosten-/lastenspreiding in tijd	

<b>Eigenaren-bewoners</b>	<b>Verhuurders</b>	<b>Huurders</b>
Dagelijks leven + lange termijn	Dagelijks beheer + op termijn	Dagelijks leven, minder lange termijn
Adequate klachtenafhandeling	Adequate klachtenafhandeling	Adequate klachtenafhandeling
Planmatig onderhoud	Planmatig onderhoud	
Sociale contacten		Sociale contacten
Conflictbeheersing/vermijding =woonafspraken + handhaven	Conflictbeheersing/ vermijding =woonafspraken + handhaven	Conflictbeheersing/vermijding =woonafspraken + handhaven
Inrichting, gebruik gemeenschappelijke ruimten		Inrichting, gebruik gemeenschappelijke ruimten
beheer gemeenschappelijke ruimten, schoonmaak enz	beheer gemeenschappelijke ruimten, schoonmaak enz	beheer gemeenschappelijke ruimten, schoonmaak enz
Dienstverlening op maat	Dienstverlening (op maat)	Dienstverlening op maat
Woonomgeving aantrekkelijk schoon heel en veilig	(Woonomgeving aantrekkelijk schoon heel en veilig)	Woonomgeving aantrekkelijk schoon heel en veilig

### Rechten en plichten

Naast belangen zijn er in Nederland ook rechten en plichten waar je rekening mee moet houden. EvA's kunnen in grote mate zelf bepalen hoe goed ze hun gezamenlijke gebouw onderhouden (tot Woningtoezicht langskomt). Huurders hebben door het betalen van huur recht op ongestoord woongenot waar de verhuurder in grote mate voor verantwoordelijk is, van onderhoud tot burenoverlast. Eventuele extra service(kosten) moet apart worden afgesproken/vastgelegd en jaarlijks afgerekend: schoonmaken, . . .

### Wat wil je bereiken?

Er zijn verschillende vormen denkbaar om huurders, corporatie en EvA's meer in samenhang te laten optrekken t.a.v. gebruiksvragen rond gemengde complexen. Tot nu toe wordt vooral geprobeerd om huurders en EvA's te laten deelnemen aan elkaars vergaderingen als toehoorder, adviseur o.i.d. Ook probeert de corporatie soms de VvE-agenda kort voor de VvE-vergadering met de huurders te bespreken en er zijn varianten uitgedacht voor het organiseren van een directe of via de corporatie geregelde vorm van inspraak door huurders in de VvE. Kenmerk van al deze varianten blijkt dat huurdersoverleg of VvE-vergadering worden opgetuigd met iets dat er maar niet natuurlijk wil voelen en iets 'opgedrongens' blijft houden, terwijl er lastig mee te regelen valt, wat je graag wilt regelen.

Wat je wilt bereiken is dat de zaken die je een gezamenlijk draagvlak wilt geven ook door de gezamenlijke gebruikers worden besloten (en mogelijk ook worden betaald). Dit kan nog steeds inhouden dat je een deel van een huurdersoverleg of VvE-vergadering hiervoor bestemd, maar ook mogelijk is de inrichting van een apart gebruikersoverleg of zelfs 'vereniging van gebruikers', parallel aan de VvE.

Op welke manier bewoners gestimuleerd kunnen worden hangt af van de situatie. Vanuit de corporatie is het wenselijk om met een zelfde basisstructuur te werken (i.v.m. werkbaarheid, ...). Per complex kun je op zoek naar mogelijkheden die daar werken, effect hebben.

Variabelen die mede een goede, passende aanpak bepalen:

- grootte van de VvE
- leeftijd van het complex
- kwaliteit van het complex
- (huur-/koop-)prijzen
- beheer / bestuurder (wakkere / slapende VvE)
- de straatladder (maat voor sociale samenhang)

## 5. De expertmeeting

Steunpunt Wonen organiseerde 13 september 2005 een expertmeeting met medewerkers van woningcorporaties en van beheerkantoren. Hier vindt u in het kort de hoofdpunten van die bijeenkomst.

Het bleek een zeer vruchtbare bijeenkomst waarbij de deelnemers vanuit verschillende invalshoeken ervaringen konden uitwisselen en konden brainstormen over het praktische beheer van gemengde complexen en hoe bewonersparticipatie zou moeten worden vormgegeven. Alle partijen lijken veelal met dezelfde knelpunten te worstelen en het horen van de ervaringen van andere partijen werd zeer gewaardeerd.

Door de problematiek rond gemengde complexen wordt het doel van de verkoop van woningen nog wel eens uit het oog verloren. Belangrijke redenen voor corporaties om over te gaan tot verkoop zijn naast een financiële reden ook het vergroten van de mogelijkheden voor huurders om een wooncarrière te maken en het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid. Zeker nu de verkoop van huurwoningen wordt gestimuleerd zal het aantal gemengde complexen blijven stijgen. Reden temeer om dit proces in goede banen te leiden.

In het algemeen lijkt iedereen het erover eens dat huurders en kopers meer gezamenlijk betrokken zouden moeten worden. Over de invulling hiervan lopen de meningen wel uiteen maar is er op een aantal hoofdlijnen toch veel overeenstemming. De manier waarop invulling wordt gegeven aan het gezamenlijk betrekken van huurders en kopers is ook zeer afhankelijk van de corporatie en beheerkantoor. Als mandaten en onderwerpen naar een VvE-vergadering worden overgeheveld betekent dit een andere invulling van dergelijke vergaderingen en de rol van het beheerkantoor. Wanneer de corporatie als vertegenwoordiger van het huurdersoverleg in de VvE-vergadering zit krijgt deze een ingewikkelde dubbelfunctie als vastgoedeigenaar en belangenbehartiger van de huurders. Dit leidt meestal tot onduidelijkheid en ongewenste situaties. Tenslotte kun je het overleg tussen huurders en kopers organiseren in gemengde commissies of een bewonersvereniging. Dit vraagt echter veel tijd en de invloed van dergelijke adviescommissies moet geregeld worden.

De communicatie naar zowel huurders als kopers in de complexen is zeer belangrijk. Als je wilt dat bewoners verantwoordelijkheid nemen zullen ze eerst enige basiskennis moeten hebben. Zeker huurders die de stap naar koop maken zullen zich hun veranderde positie niet snel realiseren. Maar ook huurders (kopers?) bevinden zich in een andere positie in een gemengd complex. Over de wenselijkheid hiervan verschillen de meningen. Misschien biedt een coöperatie in sommige gevallen meer soelaas.

Verandering van de situatie is echter een bijkomend aspect van de verkoop van huurwoningen. After sales bij verkoop lijkt een goed instrument.

Een aantal zaken binnen splitsingsreglementen en huurdersovereenkomsten zouden beter op elkaar afgestemd kunnen worden zodat er minder tegenstrijdheden zijn. Met name zaken als schoonmaken, huishoudelijke reglementen en servicebureaus moeten makkelijk aangepast kunnen worden. Aandachtspunt hierbij is ook dat zaken vooral niet ingewikkelder gemaakt moeten worden dan ze zijn, slechts in een enkel geval leidt het in de praktijk tot conflicten. Het realiseren van kleine dingen (plaatsen bankje in hal) moet niet tot uitgebreide vergaderingen leiden. Essentieel hierin blijft wel de communicatie.

Nog steeds worden vaak alleen huurders of alleen kopers van besluiten op de hoogte gesteld en dat leidt tot wrijving. Als corporatie en beheerkantoor is het noodzakelijk deze communicatie te stroomlijnen en daar afspraken over te maken.

## **6. Naar pilots “huurders en kopers samen in gemengde complexen”**

Tijdens het onderzoek en de expertmeeting zijn verschillende oplossingen geschetst en theorieën naar voren gekomen. Om deze oplossingen en theorieën te toetsen en verder te experimenteren wil Steunpunt Wonen met een aantal corporaties enkele pilots doen. In de pilots worden verschillende oplossingsrichtingen toegepast in de praktijk. De pilot wordt geëvalueerd door de SEV. Deze praktijktoets levert nieuwe inzichten voor de toekomst van gemengde complexen.

Per corporatie zal een verschillende aanpak worden gehanteerd die past bij de corporatie en het type complex en om te variëren met verschillende aspecten van het beheer van gemengde complexen. De aanpak vindt in overleg plaats. De aanpak zal uit een aantal standaard onderdelen bestaan. Het belangrijkste is de participatiestructuur. Hierin zijn een aantal varianten omschreven.

### **I. Variant 1: Kopers en huurders apart**

De eigenaren zijn georganiseerd in het VvE-overleg, de huurders hebben een overleg met de corporatie. De corporatie brengt de standpunten van de huurders in in het VvE-overleg en treedt hiermee op als “belangenbehartiger” van de huurders (nu vaak de praktijk).

Experiment bestaat uit anders stroomlijnen communicatie. De huurders krijgen inzicht in de stukken en besluitpunten van de VvE en ook in de kosten die daar mee gemoeid zijn. Er vindt overleg plaats met de huurders over deze stukken en de consequenties. Op basis daarvan kan de corporatie haar standpunt baseren tijdens de VvE-vergadering. De huurders krijgen de uitkomsten van de vergadering teruggekoppeld en het verslag van de VvE-vergadering toegestuurd.

Andersom krijgen de eigenaar-bewoners de stukken en verslagen van het huurdersoverleg toegestuurd. Op die manier weten beide groepen van elkaar wat er besproken is in de afzonderlijke overleggen.

### **II. Variant 2: Huurders en kopers gezamenlijk overleg in bewonerscommissie**

Huurders en kopers worden georganiseerd in een gezamenlijk overleg los van de VvE of het huurdersoverleg. In dit gezamenlijke overleg wisselen zij hun standpunten uit en kunnen gemeenschappelijke activiteiten organiseren. Wanneer er een leefbaarheidsbudget aan de bewonerscommissie wordt gekoppeld kunnen zij hier gezamenlijk invulling aan geven. De commissie kan daarbij als adviesorgaan optreden naar de VvE en het huurdersoverleg.

Een commissie heeft geen statuten en werkt meer op vrijwillige basis. Het is daarmee vrijblijvend maar kan wel direct gestart worden met 5 actieve bewoners. Een commissie heeft normaal een overeenkomst met de corporatie waarin hun prestaties worden afgesproken. In een gemengd complex zou een commissie dan een overeenkomst met de VvE moeten sluiten waarin de thema's en adviserende rol wordt vastgelegd.

### **III. Variant 3: huurders en kopers georganiseerd in een vereniging van gebruikers**

Los van de VvE en huurdersoverleg met de corporatie wordt een bewonersvereniging of vereniging van gebruikers opgericht. Het doel en de invloed van de vereniging moet statutair vastgelegd worden. Voordeel van een vereniging is dat bewoners lid kunnen worden en zo een stem kunnen uitbrengen op ALV's en er een gekozen bestuur is. De positie van een vereniging is sterk omdat het een democratische vorm is. Besluiten voor de VvE kunnen vooraf in de ALV besproken worden. Maar ook andere zaken, als leefbaarheid, activiteiten of kleine dingen kunnen bij uitstek in de vergadering van gebruikers terecht. Ook hier kan met een leefbaarheidsbudget gewerkt worden. Bij nieuwkomers kan een automatisch lidmaatschap worden opgenomen in de huur- of koopovereenkomst.

#### **IV. Variant 4: huurders met gelimiteerd mandaat in de VvE**

Huurders kunnen over een aantal vooraf te bepalen zaken een mandaat krijgen in de VvE-vergadering. Zij kunnen dan hun stem uitbrengen in de VvE-vergadering. Denk hierbij aan zaken als:

- beheer gemeenschappelijke (buiten)ruimte
- huishoudelijk reglement en woonafspraken
- servicekosten (schoonmaak, woon-zorg-arrangementen)
- klachtenafhandeling (overlast)
- gezamenlijke activiteiten

Hierin staan een aantal onderwerpen opgenomen die niet standaard in een VvE-vergadering thuishoren. Hierover zullen dus afspraken met de beheerkantoren gemaakt moeten worden dat zaken die meer betrekking hebben op de leefbaarheid van de complexen ook binnen de VvE-vergadering en met huurders op de vergadering worden besproken. Het overleg biedt wel de mogelijkheid om meer betrokkenheid en gemeenschappelijkheid te creëren.

Door de huurders hierbij ook van de overige vergaderstukken te voorzien en inzicht te geven in de onderhoudskosten en planningen zal deze betrokkenheid wordt vergroot. Dit kan ook achterwege worden gelaten. De corporatie zal per vergadering en agendapunt aan moeten geven waarover zij mandaat geeft aan de huurders.

#### **V. Variant 5: huurders krijgen volledig mandaat in de VvE**

De corporatie kan ervoor kiezen de besluiten geheel bij de huurders te leggen. Zij geeft haar mandaat over alle besluitpunten aan de huurders. Wanneer huurders hier geen gebruik van maken kan de corporatie ervoor kiezen ver het afwezige deel wel haar stemrecht te gebruiken. Op deze manier krijgen huurders een grote betrokkenheid bij het complex. De angst leeft vaak dat huurders anders zullen stemmen omdat het niet om hun "eigen" geld gaat. De pilot zal dit uitwijzen maar de tussentijdse ervaring leert dat huurders en eigenaren daarin niet heel ver uit elkaar liggen.

De pilots richten zich voornamelijk op de participatiestructuur. Andere thema's of aspecten kunnen in de pilots worden ingebouwd. Hierbij gaat het om meer algemene oplossingen voor geconstateerde knelpunten. Deze kunnen per organisatie verschillen en kunnen ook los van de pilot geïmplementeerd worden. Het gaat hierbij om de volgende onderwerpen:

- bredere communicatie naar huurders
- meer begeleiding en informatie in kooptraject
- aftersales na verkoop
- het splitsingsreglement en/of de huurovereenkomst aanpassen
- afstemming tussen beheerkantoor, corporatie servicebedrijven en bewoners
- aparte contactpersoon van de corporatie voor VvE en huurders
- beheerkantoor meer leefbaarheid in pakket geven