

# Rapportage Bewonersonderzoek VvE's gemengde complexen

Resultaten van kwantitatief en kwalitatief onderzoek | 21 januari 2016

# Inhoudsopgave

Inleiding	p. 3
Conclusies	p. 7
Resultaten	p. 12
- Inleiding	p. 12
- Algehele beoordeling woongenot	p. 14
- Tevredenheid over specifieke aspecten	p. 20
- Prioritering knelpunten	p. 39
- Oplossingsrichtingen knelpunten	p. 42
Bijlagen	p. 53
- Profiel respondenten	p. 54
- Profiel VvE's	p. 56
- Profiel complexen	p. 57
- Onderzoeksverantwoording	p. 61

## Colofon

In opdracht van:



Marjolein van Kouterik  
Senior Consultant SAMR

033-3303146

Marjolein.vanKouterik@samr.nl

Manette Hazelaar  
Senior Consultant SAMR

033-3303148

Manette.Hazelaar@samr.nl

# Inleiding

## Naar een beter evenwicht tussen belanghebbenden in gemengde complexen

Gemengde complexen staan in de belangstelling. Het aantal gemengde complexen is de afgelopen jaren flink toegenomen (Steunpunt Wonen, 2005) door het uitpanden van huurwoningen door woningcorporaties en door het bouwen van (nieuwe) gemengde complexen. Inmiddels kent ons land circa 40.000 gemengde complexen. Een gemengd complex herbergt verschillende typen bewoners (eigenaar-bewoners en huurders) én kent verschillende typen eigenaren (eigenaar-bewoners en groot-eigenaren waaronder woningcorporaties), met elk hun eigen belangen en een verschillende juridische positie. Dit “gespikkeld bezit” leidt niet zelden tot wrijving rondom gebruik, beheer en onderhoud van het appartementencomplex: wrijving tussen de bewoners (huurders en eigenaar-bewoners) in relatie tot de grote eigenaren. En wrijving tussen de bewoners onderling.

In de literatuur worden als belangrijke oorzaken voor de spanningen en problemen binnen gemengde complexen vooral genoemd (SEV, 2012):

- De vele petten van de woningcorporatie, als: verhuurder; groot-eigenaar van de appartementsrechten (en daarmee de machtigste positie in vergadering van eigenaars van de VvE); beheerder; bestuurder, projectontwikkelaar, verkopende partij; uitvoerder van onderhoud.
- De verschillende juridische basis (onderscheid tussen het appartementsrecht en huurrecht), waardoor voor eigenaar-bewoners en huurders in het beginsel niet dezelfde regels gelden voor gebruik, beheer en onderhoud van het appartementencomplex en er verschillen in toegang tot informatie en besluitvorming kunnen zijn (SEV, 2012) aangezien huurders geen lid zijn van de VvE.

De problematiek rondom gespikkeld bezit staat op de politieke agenda en komt steeds meer in de maatschappelijke belangstelling te staan. Zo zijn er meerdere initiatieven en experimenten in gang gezet om de knelpunten in gemengde complexen in beeld te krijgen en te zoeken naar oplossingsrichtingen (Evaluatie gemengde complexen, SEV, 2010; Evaluatie programma Bewoners en invloed, SEV, Keuzemodellen huurdersparticipatie, Woonbond; Huurdersinvloed: Hoe betrokken is de huurder? Aedes Magazine-3, 2015; Het verhaal van Bewoners, Corpovenista, maart 2015; diverse artikelen Platform31.nl; aedes.nl, woonbond.nl).

Begin dit jaar heeft minister Blok in het Algemeen Overleg met de Tweede Kamer toegezegd om samen met VvE Belang onderzoek te doen naar de problematiek bij gemengde complexen als gevolg van de positie van grote eigenaren.

De centrale vraag daarbij is:

Hoe kan de positie van bewoners in gemengde complexen met een groot-eigenaar worden verbeterd, zodat deze bewoners prettiger kunnen wonen?

## Naar een beter evenwicht tussen belanghebbenden in gemengde complexen (vervolg)

### Onderzoeksopzet in vogelvlucht

SAMR heeft dit onderzoek in opdracht van het ministerie van BZK uitgevoerd. Om de problematiek zo scherp mogelijk in beeld te krijgen, is daar vanuit verschillende invalshoeken naar gekeken en bestond het onderzoek zowel uit kwantitatieve als kwalitatieve componenten:

- Een online quickscan onder in totaal  $n = 488$  voorzitters, bestuurders en beheerders van VvE's van gemengde appartementencomplexen. Met behulp hiervan zijn:
  - Gemengde complexen en complex-kenmerken (zoals grootte, ouderdom, ontstaanswijze) geïdentificeerd – er is namelijk geen landelijk dekkend register waarin het type complex staat vermeld.
  - E-mailadressen en bovenal postadressen van bewoners (huurders en eigenaar-bewoners) van gemengde complexen verzameld. Dit diende als bruto steekproef voor het online bewonersonderzoek.
- Een online bewonersonderzoek onder in totaal netto  $n = 551$  (waarvan 122 huurders en 429 eigenaar-bewoners) van gemengde complexen om cijfermatig onderbouwd inzicht te krijgen in de mate waarin de problematiek rondom "gespikkeld bezit" speelt bij huurders versus eigenaar-bewoners, de belangrijkste knelpunten daarbinnen en oplossingsrichtingen. Deze aantallen zijn voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over huurders en eigenaar-bewoners.
- Een kwalitatief verdiepend onderzoek bestaande uit:
  - Single telefonische diepte-interviews met 4 VvE-beheerders en 4 accountmanagers van woningcorporaties van gemengde complexen.
  - Vier focusgroepen met bewoners van gemengde complexen (2 groepen met huurders (in totaal  $n = 14$  deelnemers) en 2 groepen met eigenaar-bewoners (in totaal 16 deelnemers)).In deze gesprekken is verder doorgepraat over de problematiek rondom gemengde complexen en de bevindingen vanuit het bewonersonderzoek en er is gekeken naar oplossingsrichtingen.

Problematiek rondom gemengde complexen is via meerdere invalshoeken in beeld gebracht, zowel kwantitatief als kwalitatief onder diverse belanghebbenden.

## Opbouw rapport

- In deze geïntegreerde rapportage beschrijven we de resultaten van zowel de kwantitatieve als kwalitatieve deelonderzoeken. Bovenaan de pagina staat vermeld of het om het kwalitatieve of kwantitatieve onderzoek gaat.
- Het rapport is ingedeeld op thema. Achtereenvolgens gaan we in op: de algehele (on)tevredenheid over wonen in een (gemengd) appartementencomplex, de (on)tevredenheid over specifieke aspecten ten aanzien daarvan, de prioritering van ervaren knelpunten en mogelijke oplossingsrichtingen. In de bijlagen zijn een aantal tabellen opgenomen die het respondent- en complexprofiel weergeven.
- Hiermee heeft het ministerie van BZK een cijfermatig onderbouwd actueel inzicht in het voorkomen en de aard van de problematiek rondom het wonen in gemengde complexen en concrete handvatten voor oplossingsrichtingen om zo de positie van bewoners en het woongenot in deze complexen te verbeteren.
- Bij het kwalitatieve onderzoek worden de resultaten beschreven van de single interviews en focusgroepen tezamen. Indien er verschillen zijn tussen de doelgroepen, wordt dit specifiek beschreven.
- In de conclusies worden geïntegreerde conclusies weergegeven op basis van zowel het kwantitatieve als kwalitatieve onderzoek.

Thematische indeling rapport voor inzicht in de resultaten voor de doelgroepen per thema.

# Conclusies

## Belangrijkste conclusies en suggesties

1.

Problematiek rondom gespikkeld bezit leeft zowel onder eigenaar-bewoners als huurders

- Het “gespikkeld”-bezit gaat in een groot deel van de complexen goed: 42% van de huurders en 61% van de eigenaar-bewoners beoordeelt het wonen in een appartementencomplex met een ruim voldoende (rapportcijfer 8 of hoger).
- In de algehele beoordeling van het wonen in een (gemengd) appartementencomplex valt op dat:
  - kopers hierover tevredener zijn dan huurders (gemiddeld rapportcijfer 7,4 versus 6,8);
  - er geen verschillen zijn naar de grootte van het appartementencomplex.
- Echter het wonen in een gemengd complex brengt in een ander deel van de complexen zowel voor eigenaar-bewoners (bij 13% tot 38% van hen) als huurders (bij 20% tot 59% van hen) de nodige knelpunten met zich mee.
- Uit het onderzoek blijkt duidelijk dat dit een issue is dat leeft en om oplossingen vraagt.

1a.

Duidelijk wij-zij gevoel tussen huurders en eigenaar-bewoners

- Over het algemeen is de meerderheid van de huurders en eigenaar-bewoners tevreden over hun woning en het contact met de medebewoners van het complex.
- Desalniettemin blijken huurders en eigenaar-bewoners duidelijk verschillende groepen. Respondenten merken dit zelf ook op en zijn ook positiever over het eigen bewonerstype.
- Eigenaar-bewoners zijn gevoelsmatig sterker betrokken bij het complex.
- Bij zowel eigenaar-bewoners als huurders heerst het beeld dat eigenaar-bewoners bovendien ook zorgzamer zijn als het om het appartementencomplex gaat, de huisregels beter naleven en zo meer bijdragen aan de leefbaarheid.
- Huurders hebben vaak kortetermijnbelangen, terwijl eigenaar-bewoners vaak langetermijnbelangen hebben. Eigenaar-bewoners denken aan hun eigen portemonnee en de verkoopbaarheid van hun woning. Huurders denken ook aan hun eigen portemonnee, maar alleen indirect. Zij stellen ook geld uit te geven aan onderhoud via hun huur en willen dan ook snel en adequaat worden geholpen.
- Huurders zijn over de hele linie wat kritischer dan eigenaar-bewoners, zij voelen zich vaak achtergesteld.



## Belangrijkste conclusies en suggesties

1b.

Huurders willen meer zeggenschap, meeste eigenaar-bewoners zien dat niet zitten

- Huurders worden nauwelijks betrokken bij de VvE, dat is echt een pijnpunt waardoor zij zich achtergesteld voelen ten opzichte van eigenaar-bewoners. Huurders hebben er behoefte aan om meer betrokken te worden en meer inspraak te hebben.
- Huurders vinden het overall belangrijk om mee te kunnen denken en gehoord te worden. De meerderheid wil inspraak (mee discussiëren), het liefst in de vorm van het zelf hebben van stemrecht of anderszins meer invloed via de afgevaardigde verhuurder die in de VvE-vergadering zitting heeft. Huurders voelen zich pas echt betrokken als ze stemrecht hebben in de VvE.
- De meerderheid van de eigenaar-bewoners ziet meer invloed van huurders echter niet zitten. Onder een ander deel van de eigenaar-bewoners is hier wel draagvlak voor, maar dan in beperkte vorm (bij voorkeur zonder stemrecht) of alleen stemrecht over bepaalde onderwerpen (niet over de begroting / financiële zaken, maar wel over leefregels).

1c.

Positie groot-eigenaar is bij zowel huurders als eigenaar-bewoners een aandachtspunt

- Doordat de groot-eigenaar vaak de meerderheid van stemmen heeft, kan deze beslissingen in de VvE erdoor "duwen" die in zijn eigen belang zijn. En dat belang staat soms haaks op het belang van individuele bewoners, bijvoorbeeld wanneer de groot-eigenaar investeringen in het onderhoud van het complex tegenhoudt of spoedonderhoud niet snel genoeg wordt uitgevoerd.
- Circa een kwart van de eigenaar-bewoners en van de huurders is (zeer) ontevreden over de mate van invloed van de grooteigenaar op beslissingen in de VvE. Daarvan:
  - wil 88% van de eigenaar-bewoners die (zeer) ontevreden zijn over de mate van invloed van de grooteigenaar dat de macht van de groot-eigenaar in de VvE wordt verminderd;
  - wil 31% van de huurders die (zeer) ontevreden zijn over de mate van invloed van de grooteigenaar dat de macht van de grooteigenaar in de VvE wordt verminderd, terwijl een groter deel (47%) juist wil dat de groot-eigenaar meer invloed krijgt op VvE-beslissingen.
- Huurders zijn ook ontevreden over de machtspositie van de groot-eigenaar ten aanzien van het uitponen.
- Verder zijn zowel huurders als eigenaar-bewoners ontevreden over de groot-eigenaar wat betreft de screening van nieuwe huurders vooraf, de communicatie van de huisregels aan nieuwe huurders en de controle en handhaving op naleving daarvan.

## Belangrijkste conclusies en suggesties

2.

Ontoereikende informatie-voorziening ten grondslag aan vele ervaren knelpunten

- Veel genoemde knelpunten m.b.t. uitponden, de leefbaarheid/huisregels en het onderhoud (reparaties) komen voort uit een gebrek aan informatie hierover.
- Zo is er een gebrek aan informatie over de betekenis en invulling van het uitponden, zowel in de startfase als in de realisatiefase.
- Leefbaarheid is vooral een knelpunt doordat huisregels vaak niet (inhoudelijk) bekend zijn. Er vinden vrijwel geen gesprekken plaats tussen de groot-eigenaar, huurders en eigenaar-bewoners hierover. Ook laten zowel de controle als handhaving van het naleven van de huisregels te wensen over in de ogen van zowel huurders als eigenaar-bewoners.
- Hetzelfde geldt voor onderhoud. De motieven van de verschillende bewoners en de servicekosten die zij betalen zijn niet inzichtelijk. Ook hierover wordt vrijwel niet gesproken wat niet bijdraagt aan wederzijds begrip.
- Ook is lang niet altijd duidelijk wie waarvoor het aanspreekpunt is.

3.

Huurders en eigenaar-bewoners noemen spontaan dezelfde oplossingsrichtingen

- Suggesties van huurders en eigenaar-bewoners:
  - Het bevorderen van de betrokkenheid en sociale cohesie door een bewonersnieuwsbrief over het reilen en zeilen in het complex en door het organiseren van laagdrempelige gezamenlijke activiteiten.
  - Betere communicatie rondom het huishoudelijk reglement & sancties voor niet naleven ervan door verhuurder.
  - Betere informatievoorziening aan huurders over VvE agenda en besluiten en hen hierover vooraf feedback laten geven.
- Eigenaar-bewoners doen hiernaast diverse suggesties voor het inperken van de macht van de groot-eigenaar zodat deze zich niet alleen laat leiden door eigen financieel gewin.
- Huurders doen diverse suggesties voor vergroting van hun eigen betrokkenheid bij de VvE, van het geven van feedback tot directe inspraak in de VvE.

## Belangrijkste conclusies

4.

Voorgelegde oplossingsrichtingen<sup>1</sup> hebben allemaal potentie in meer of mindere mate

- Informatieverschaffing is bij uitstek de oplossingsrichting waaraan de meeste behoefte is. Niet per se over het uitponden, maar ook andere onderwerpen.
- Ook een open dataplatform<sup>2</sup> wordt door een ruime meerderheid als waardevol en relevant gezien.
  - De verwachting hierbij is dat men beter weet waar men aan begint waarbij wordt verondersteld dat huisregels en afspraken daardoor beter worden nageleefd.
- De interactiekaart<sup>3</sup> heeft hoofdzakelijk voorstanders mits overzichtelijk, aansprekend en begrijpelijk weergegeven.
- Mediator: geen primaire behoefte. Wel een fijn idee als er een mediator klaar staat als je hem nodig hebt.

<sup>1</sup>Voorgelegd door het ministerie van BZK en VvE Belang.

<sup>2</sup> Open dataplatform: hierin wordt informatie over (gemengde) complexen gepubliceerd. Bijvoorbeeld: wanneer nieuwe eigenaar-bewoners op Funda kijken, zij ook direct geïnformeerd worden over het al dan niet "gemengde" karakter van de VvE, doordat Funda automatisch data van de Open VvE register laadt.

<sup>3</sup> Interactiekaart: een handzame tool waarin de rechten, de plichten en de verschillende belangen van alle betrokkenen in een gemengd complex inzichtelijk worden gemaakt. De interactiekaart geeft aan waar kansen zijn: het is een afvinklijst voor te nemen stappen. Bewoners trekken samen op om die kans mogelijk te maken, wat bijdraagt aan het onderlinge begrip en de relaties.

# Resultaten – Inleiding

In dit hoofdstuk geven we de resultaten van zowel het kwantitatieve als kwalitatieve onderzoek weer. Daarbij zijn de resultaten van het kwalitatieve onderzoek verweven met de resultaten van het kwantitatieve onderzoek. We werken via een trechtermodel, van algemeen naar specifiek.

Allereerst gaan we in op **de algemene (on)tevredenheid** van bewoners over het wonen in het appartementencomplex en hun spontane argumenten ter onderbouwing daarvan. Om zo objectief mogelijke, spontane resultaten te verkrijgen, is deze vraag zo open mogelijk gesteld en is er geen link gelegd naar het wonen in een *gemengd* appartementencomplex.

Vervolgens zoomen we in op **de (on)tevredenheid rondom specifieke onderwerpen** waarvan uit de literatuur bekend is dat deze knelpunten kunnen vormen bij het wonen in gemengde complexen. Daarbij gaan we achtereenvolgens in op de tevredenheid over specifieke aspecten rondom:

- het onderlinge contact, de betrokkenheid en het gedrag van bewoners;
- de staat van het complex;
- de mate van invloed van bewoners en van de groot-eigenaar op beslissingen van de VvE;
- overige relevante aspecten zoals de vrijheid rondom ZAV's (Zelf Aangebrachte Wijzigingen), financiële aspecten en de informatievoorziening vanuit de VvE en de ALV.

Dit geeft inzicht in welke **knelpunten** er leven.

Aansluitend staan we stil bij de **prioritering van de ervaren knelpunten**. Dit vliegen we vanuit twee routes aan: expliciet vanuit de prioritering die de respondenten zelf hebben gemaakt en impliciet via een door SAMR uitgevoerde prioriteitenanalyse op basis van statistische technieken.

Daarna gaan we in op **mogelijke oplossingsrichtingen** voor de prioritaire knelpunten. Het betreft hier zowel de spontane, door bewoners zelf aangedragen oplossingsrichtingen als hun opinie op in de gesprekken voorgelegde oplossingsrichtingen.

Inzicht in de (on)tevredenheid over wonen in gemengde complexen, de prioritaire knelpunten én oplossingsrichtingen.

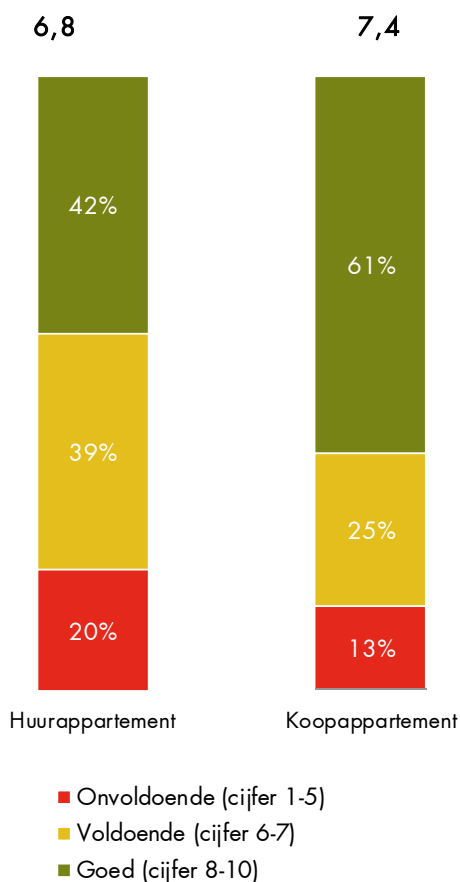
In de resultaten maken we telkens onderscheid naar de verschillende bewonerstypen: huurders "versus" eigenaar-bewoners. Significante verschillen vermelden we in de tekst.

De resultaten van overige achtergrondgegevens, zowel de complex-kenmerken als het bewonersprofiel, zijn opgenomen in de bijlagen.

Resultaten – Algehele beoordeling woongenot  
Kwantitatief onderzoek

## Resultaten kwantitatief onderzoek – Algehele beoordeling wonen in een appartementencomplex

### Grote meerderheid beoordeelt wonen in appartementencomplex met een voldoende, maar knelpunten door gespikkeld bezit duidelijk aanwezig



Vraag: Wilt u met een rapportcijfer aangeven hoe u het wonen in het appartementencomplex waar u momenteel woont beoordeelt? Een 10 staat voor zeer tevreden, een 1 staat voor zeer ontevreden.

Basis: 122 huurders, 429 eigenaar-bewoners

Zowel eigenaar-bewoners als huurders zijn over het algemeen genomen redelijk tevreden met het wonen in hun appartementencomplex. Eigenaar-bewoners zijn hierover tevredener dan huurders.

In het gemiddelde rapportcijfer komt de ervaren mate en ernst van de problematiek rondom het gespikkelde bezit niet helemaal goed uit de verf. Reden hiervoor is dat er bewust naar het wonen in een appartementencomplex in het algemeen is gevraagd en niet specifiek naar het wonen in een gemengd complex. De problematiek rondom gemengde complexen speelt wel degelijk en komt duidelijk naar voren uit de open antwoorden waarin respondenten hun rapportcijfer toelichten.

In de open antwoorden van respondenten die een onvoldoende of een voldoende hebben gegeven, noemen zij vaak problemen die zij ervaren rondom het wonen in een gemengd complex als knelpunt. Dat het een actueel thema is dat echt leeft onder bewoners, blijkt niet alleen inhoudelijk uit de resultaten, maar ook uit de moeite die zij nemen bij het beantwoorden van de open vragen en het feit dat men letterlijk terugkoppelt het een belangrijk thema te vinden. Illustratief is ook dat SAMR veel spontane telefoontjes heeft ontvangen van respondenten over het onderzoek. Dit betrof bewoners die zeker wilden weten dat de resultaten daadwerkelijk naar het ministerie van BZK zouden worden teruggekoppeld, juist vanwege het belang van het onderwerp. Ook betrof het enkele bewoners van complexen die niet tot de steekproef behoorden; zij deden navraag waarom zij geen uitnodiging voor het onderzoek hadden ontvangen. Ook een aantal beheerders contacteerde SAMR; dit ging over het aanleveren van bestanden en/of het belang van het onderzoek. Kortom: het onderzoek voorzag duidelijk in een behoefte van bewoners om gehoord te worden over knelpunten bij gespikkeld bezit.

## Resultaten kwantitatief onderzoek – Algehele beoordeling wonen in een appartementencomplex Complexgrootte hangt niet samen met de beoordeling van het wonen in (gemengd) appartementencomplex

Huurders	Totaal	Aantal appartementen			
		1-20 appartementen	21-50 appartementen	51-100 appartementen	101 appartementen of meer
rapportcijfer \ n =	122	3	20	48	51
1-5 (onvoldoende)	20%	0%	20%	14%	26%
6-7 (voldoende)	38%	33%	40%	42%	35%
8-10 (goed)	42%	67%	40%	44%	39%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Eigenaar-bewoners	Totaal	Aantal appartementen			
		1-20 appartementen	21-50 appartementen	51-100 appartementen	101 appartementen of meer
rapportcijfer \ n =	430	49	117	135	123
1-5 (onvoldoende)	13%	16%	12%	16%	11%
6-7 (voldoende)	26%	35%	20%	25%	28%
8-10 (goed)	61%	49%	68%	59%	61%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Vraag: Wilt u met een rapportcijfer aangeven hoe u het wonen in het appartementencomplex waar u momenteel woont beoordeelt? Een 10 staat voor zeer tevreden, een 1 staat voor zeer ontevreden.

Basis: 122 huurders, 429 eigenaar-bewoners

In de algehele beoordeling van het wonen in een (gemengd) appartementencomplex valt op dat er geen significante verschillen zijn naar de grootte van het appartementencomplex.



Resultaten kwantitatief onderzoek – Toelichting beoordeling wonen appartementencomplex  
 Positieve aspecten hebben vooral te maken met de woning, het complex, de woonomgeving, de woonsfeer en de VvE

Samenvatting van de meest genoemde positieve aspecten, in willekeurige volgorde

Huurders en eigenaar-bewoners:	Aspecten van de woning zelf: ruime en comfortabele woning, gelijkvloers, mooi uitzicht, niet te hoog / grootschalig complex
	Aspecten van het appartementencomplex: prettig, veilig, netjes, goede uitstraling, goede voorzieningen (lift, parkeerplaats, berging, binnentuin e.d.), redelijke tot goede staat van onderhoud, verhuurder of huismeester reageert alert op klachten en gebreken
	Aspecten van de woonomgeving: centrale ligging complex, fijne en rustige woonomgeving, dichtbij voorzieningen en openbaar vervoer
	Aspecten rondom het samen leven in het complex: redelijk tot goede verstandhouding met medebewoners, "gemanierde" bewoners, goede woonsfeer, geen overlast
	Verhuurder of huismeester reageert alert op klachten en gebreken
Huurders	Goed functionerende huurdersvereniging Goede VvE die ook huurders bij activiteiten betreft
eigenaar-bewoners	Goed functionerende, financieel gezonde, actieve en benaderbare VvE Deskundig en goed VvE bestuur waardoor de financiën en het onderhoud goed geregeld zijn Goede opkomst leden bij VvE vergaderingen Technische commissie heeft verstand van zaken Gezamenlijke activiteiten voor huurders en eigenaar-bewoners (bijvoorbeeld "moestuin")

Vraag: Waarom beoordeelt u het wonen in het appartementencomplex met een "onvoldoende", "voldoende", "ruim voldoende"?

## Positieve aspecten hebben vooral te maken met de woning, het complex, de woonomgeving, de woonsfeer en de VvE

### Citaten van huurders:

Het is hier gerieflijk en veilig wonen. Het VvE-bestuur maakt vrijwel geen onderscheid in de benadering van ons als huurders. Wij genieten volop mee met de activiteiten van de vrijwilligers die het bestuur van de VvE helpen met bepaalde onderhoudstaken.

Prettig wonen, veel groen, veilig, rustig, geen overlast, goede huisbaas.

Goed onderhoud van de gemeenschappelijke ruimten, verlichting, tuinen. Redelijk snel hulp bij calamiteiten.

Prettige buurt, prettige medebewoners, een goed functionerende Huurdersvereniging, een goed functionerende VvE.

In een gemengd complex beschouwen we iedereen als bewoner en streven een goede woonsfeer na. Maar je moet er als bewonerscommissie wel aan trekken.

### Citaten van eigenaar-bewoners:

Beschaafde omgang onder –en met elkaar en redelijk goede sociale controle. Geen criminaliteit en overlast. Bewoners dragen met elkaar (redelijk) goed zorg voor properheid en orde.

VvE bestuur en haar directe medewerkers doen goed werk, zijn zichtbaar en accountable. Vanuit de VvE is de informatie naar bewoners ruim voldoende. Storingen aan gemeenschappelijke ruimten worden naar behoren en binnen een acceptabele termijn opgelost.

Goede overlegsfeer. De eigenaar van de huurappartementen vindt goed onderhoud belangrijk. Verbetering moeten de huurders zelf bekostigen.

Mooi en ruim appartement. Nette uitstraling, rustige woonomgeving. Goede en duidelijke acties van het bestuur van de VvE, verhoudingen met flatgenoten goed.

Centraal gelegen. Geen last van burens. Veilig gevoel. Schoon. Ondersteuning van huismeester.

Goede voorzieningen. Het appartement is ruim en comfortabel en ligt op een goede locatie dichtbij openbaar vervoer en een groot winkelcentrum. De Technische Commissie van de VvE verricht zeer goed werk en bespaart de eigenaren veel kosten.

Vraag: Waarom beoordeelt u het wonen in het appartementencomplex met een "onvoldoende", "voldoende", "ruim voldoende")?

# Resultaten – Toelichting algehele tevredenheid wonen in een appartementencomplex

## Negatieve aspecten hebben vooral te maken met knelpunten als gevolg van het gespikkeld bezit

### Samenvatting van de meest genoemde negatieve aspecten, in willekeurige volgorde

<p>Huurders en eigenaar-bewoners:</p>	<p>Aspecten van de woning zelf: gehorig, slecht onderhoud</p> <p>Aspecten van het appartementsgebouw: onveiligheid, slechte staat van onderhoud, achterstallig onderhoud, vies en rommelig</p> <p>Aspecten rondom het samen leven in het complex: slechte onderlinge verhoudingen en wrijving tussen huurders en eigenaar-bewoners, een “duiventil” veel verhuizingen</p>
<p>Huurders</p>	<p>Aspecten rondom het samen leven in het complex: eigenaar-bewoners houden zich niet aan regels en zijn niet sociaal betrokken, overlast, illegale onderverhuur, eigenaar-bewoners geven huurders de schuld / reageren onvrede over verhuurder op huurders af</p> <p>Aspecten rondom inspraak: geen, minder of te weinig inspraak van huurders in de VvE, huurders hebben alleen via de verhuurder inspraak in de VvE terwijl eigenaar-bewoners individueel inspraak hebben (huurders buiten spel); soms absurde regels van de VvE</p> <p>VvE: maakt de communicatielijnen onnodig langer, VvE en verhuurder verwijzen door naar elkaar, er worden dingen veranderd door de technische dienst waar huurders niets van af weten</p> <p>Aspecten rondom de verhuurder: gefocust op eigen belang (geld verdienen): komt niet op voor huurders, investeert minder in huurwoningen/ achterstallig onderhoud vanwege gerichtheid op verkoop hiervan), wil niet dat er een bewonerscommissie wordt opgericht door huurders, onduidelijke communicatie en verantwoordelijkheidsverdeling tussen verhuurder en VvE (afschuifstelsel)</p>
<p>eigenaar-bewoners</p>	<p>Aspecten rondom het samen leven in het complex: huurders zijn minder betrokken, houden zich niet aan de regels, zorgen voor (veel) overlast en gaan niet zuinig om met de gemeenschappelijke voorzieningen, huurders denken dat ze alleen met de verhuurder te maken hebben, de huismeester handhaaft de regels te weinig</p> <p>Aspecten rondom inspraak: er is sprake van belangenverstrengeling en machtsmisbruik door de groot-eigenaar in de VvE die zich vooral / teveel laat leiden door eigen financieel gewin c.q. dat van de beleggers. Dat uit zich onder andere in: (te) weinig invloed individuele eigenaar-bewoners op VvE-beslissingen; een (bewust) slechte staat van onderhoud en een VvE-beheerder die de boot bewust af lijkt te houden; gebrek aan optreden tegen overlast gevende huurders van sociale huurwoningen; gebrek aan screening van nieuwe huurders; het niet (van te voren) wijzen van nieuwe huurders op het huishoudelijk reglement</p> <p>VvE: Slechte VvE en VvE-beheerder: ondeskundig, amateuristisch of zelfs frauderend bestuur, slecht georganiseerd, niet open en aanspreekbaar, slechte informatievoorziening naar bewoners</p>

Vraag: Waarom beoordeelt u het wonen in het appartementencomplex met een “onvoldoende”, “voldoende”, “ruim voldoende”?

## Negatieve aspecten hebben vooral te maken met knelpunten als gevolg van het gespikkeld bezit

### Citaten van huurders:

We huren toch niet van de VvE. De VvE doet maar dingen zonder overleg met, en toestemming van alle bewoners.

De VvE bepaalt wat er wel en niet mag. De regels zijn soms te absurd voor woorden, het lijkt wel een gevangenisregime!

Het enige doel van de verhuurder is geld verdienen, verder niets.

Ik had een 9 gegeven, als de huurders of een afgevaardigde ook bij de VvE vergaderingen mochten zijn. Nu weet je van niets, je kan niet meepraten en geen vragen stellen aan de VvE, ook niet via de afgevaardigde van de verhuurder want die woont hier niet en heeft geen enkel belang en kan niet reageren op antwoorden. Heel frustrerend.

Ik geef maar een 7 omdat er wel wrijving bestaat tussen huurders en eigenaar-bewoners. Ik ben door de verhuurder onvoldoende ingelicht over regels, mogelijkheden, aanspreekpunten et cetera. Tevens lijken de eigenaar-bewoners niet blij te zijn met de werkwijze van de verhuurder en reageren dat op mij als huurder af. Contact met hen heb ik dan ook maar niet. Verder weet ik te weinig van het reilen en zeilen van de VvE hier af en wat dat voor mij betekent.

### Citaten van eigenaar-bewoners:

In de VvE is de woningbouwvereniging met 1 stem vertegenwoordigd die 130 voorkeursstemmen bevat, waardoor eigenaar-bewoners bij stemming nooit de meerderheid en dus geen zeggenschap hebben. Meerdere besluiten zijn in ons nadeel.

Er is eerder sprake van segregatie dan synergie tussen de eigenaren en de huurders.

Huurders houden zich niet aan het huishoudelijk reglement waardoor er vaker spanningen zijn tussen huurders en eigenaar-bewoners. Huurders staan toch anders tegenover het bezit van het gebouw, wat zorgt voor aantasting van de leefbaarheid.

Uitstekende VvE, echter in feite onacceptabele invloed van de groot-eigenaar. Huurders hebben andere belangen dan eigenaren, huurders zijn niet zo kostenbewust in hun gedrag. Ik betaal huur en daarmee basta. Veel gesloop onder de algemene noemer, het wordt toch wel betaald. Wooncorporaties zijn niet in staat dat gedrag te sturen en schitteren door absolute incompetentie.

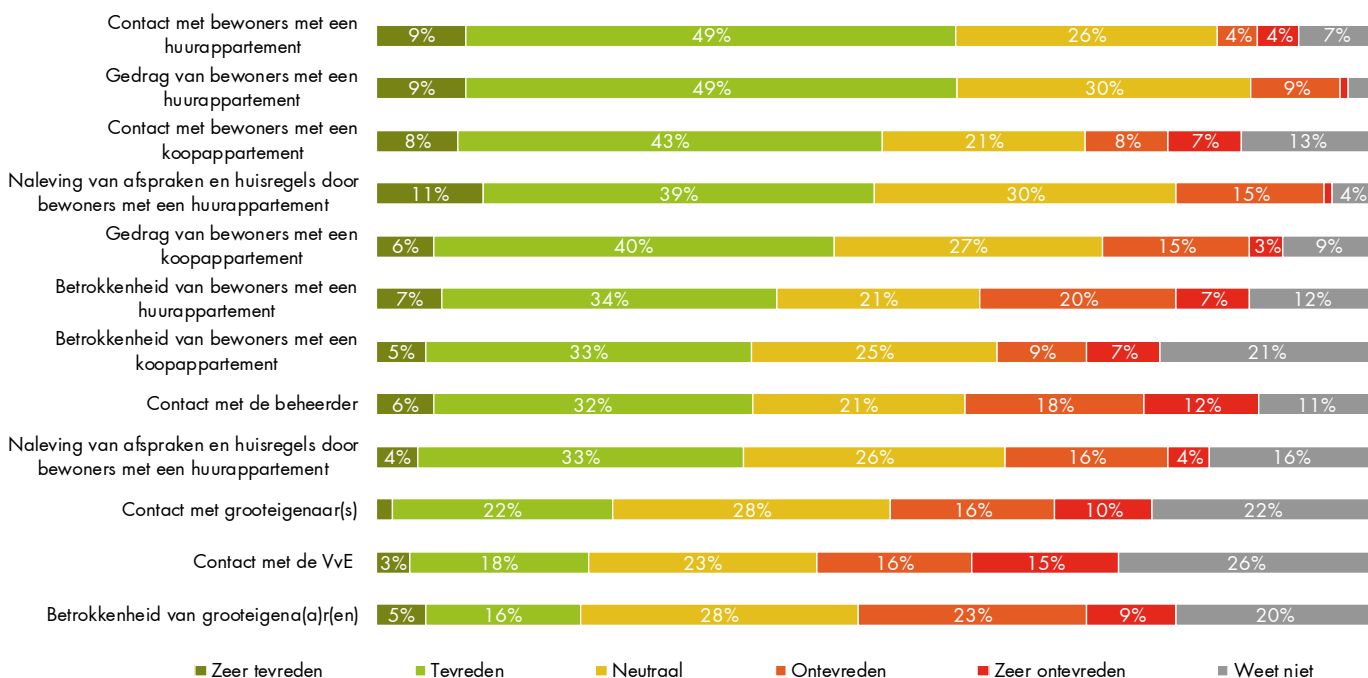
Wij wonen naar genoegen, maar de overheersing van de groot-eigenaar brengt dit genot terug naar een zesje. Die heeft hele andere belangen en zorgt voor buitengewoon slecht onderhoud. Ook houdt deze investeringen ter verbetering van het complex tegen met een meerderheid van stemmen.

Controle en handhaving is echt een probleem. In feite heb je twee besturen die van de VvE en van de woningbouwvereniging als verhuurder. In de dagelijkse praktijk zijn dat gescheiden werelden. Huurders worden niet altijd op het bestaan van het huisreglement gewezen door de verhuurder. Ook wordt hen niet altijd duidelijk gemaakt dat de verantwoordelijkheid voor het woongenot en onderhoud van het gebouw bij alle eigenaars en huurders ligt, in plaats van bij de woningcorporatie.

Vraag: Waarom beoordeelt u het wonen in het appartementencomplex met een "onvoldoende", "voldoende", "ruim voldoende"?

Resultaten – Tevredenheid over specifieke aspecten  
Kwantitatief en kwalitatief onderzoek

# Circa een derde huurders is ontevreden over de betrokkenheid van huurders en de groot-eigenaar en het contact met de VvE en de beheerder



Vraag: Wilt u aangeven hoe tevreden u bent met het onderlinge contact met, de betrokkenheid en het gedrag van bewoners en de groot-eigenaar (verhuurder) in het appartementencomplex waarin u woont?

Basis: 122 huurders

Huurders zijn over het contact, het gedrag en de naleving van afspraken het vaakst positief over het eigen bewonerstype: de huurders zelf. Zo is 58% van de huurders tevreden over het contact met en het gedrag van medehuurlers (versus 51% en 46% tevreden over het contact met en gedrag van eigenaar-bewoners). Verder zijn huurders vaker te spreken over de naleving van afspraken door huurders (50% tevreden) dan door eigenaar-bewoners (37% tevreden).

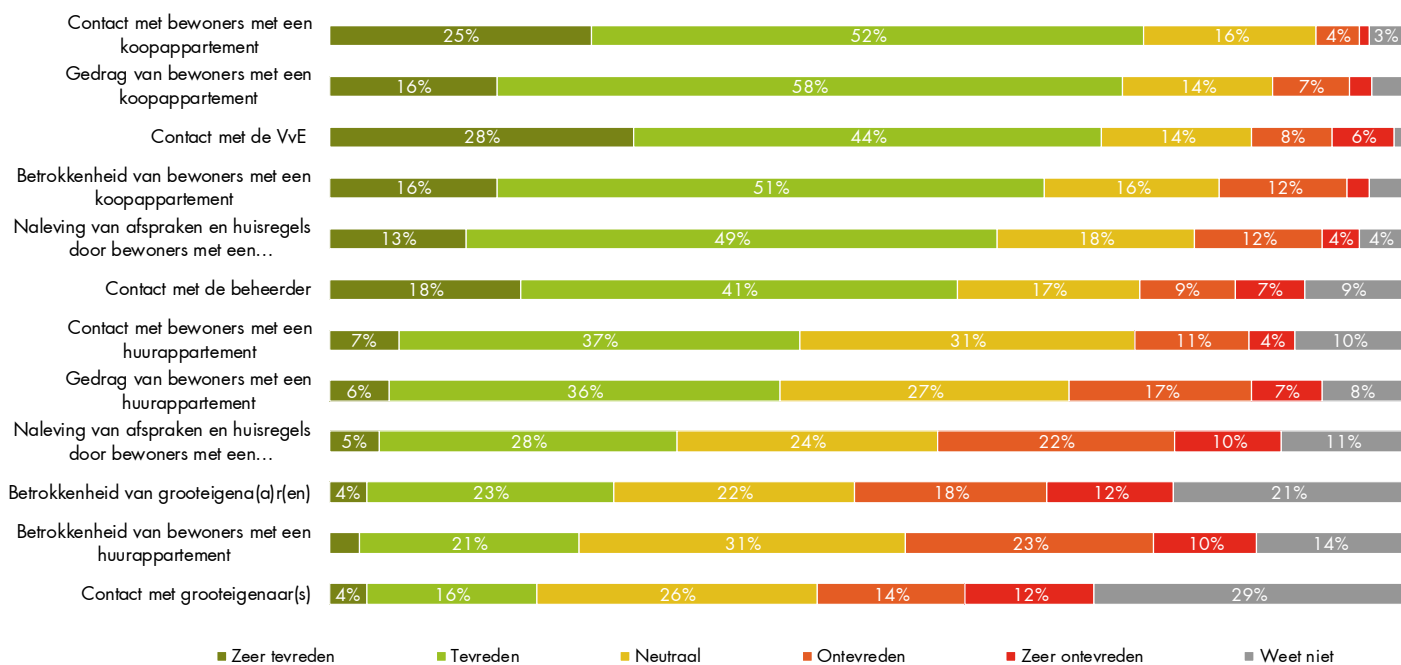
Opvallend is dat huurders zelf vaker ontevreden zijn over de betrokkenheid van huurders (27% ontevreden) dan over de betrokkenheid van eigenaar-bewoners (16%). Dit terwijl het aandeel huurders dat juist tevreden is over de betrokkenheid van huurders (41%) vergelijkbaar is met het aandeel dat tevreden is over de betrokkenheid van eigenaar-bewoners (38%).

Huurders zijn het minst te spreken over de betrokkenheid van de groot-eigenaar (32% ontevreden versus 21% tevreden) en het contact met de VvE (31% ontevreden versus 21% tevreden).

Over het contact met de VvE-beheerder (38% tevreden, 30% ontevreden) en met de groot-eigenaar (24% tevreden, 26% ontevreden) zijn de meningen van huurders verdeeld. Daarbij valt op dat een substantieel deel hierover ontevreden is.

Opvallend is verder dat circa twee op de tien huurders geen mening kan geven over het contact met en de betrokkenheid van de groot-eigenaar en het contact met de VvE.

## Circa een derde eigenaar-bewoners ontevreden over betrokkenheid en naleving afspraken door huurders en betrokkenheid van groot-eigenaar



Vraag: Wilt u aangeven hoe tevreden u bent met het onderlinge contact, de betrokkenheid en het gedrag van bewoners en van de groot-eigenaar (verhuurder) in het appartementencomplex waarin u woont?

Basis: 429 eigenaar-bewoners

Net zoals huurders positiever zijn over het eigen bewonerstype, zijn eigenaar-bewoners dat ook. Maar de verschillen zijn bij eigenaar-bewoners meer uitgesproken. Zo is 77% van de eigenaar-bewoners tevreden over het contact met en 74% tevreden over het gedrag van mede eigenaar-bewoners (versus 44% en 42% tevreden over het contact met en gedrag van huurders).

Verder zijn eigenaar-bewoners aanzienlijk vaker te spreken over de betrokkenheid van eigenaar-bewoners dan huurders (67% tevreden versus 24%) en de naleving van afspraken door eigenaar-bewoners (62% tevreden) dan door huurders (33% tevreden).

De ruime meerderheid van de eigenaar-bewoners (72%) is tevreden over het contact met de VvE en het contact met de VvE-beheerder (59%). Dit staat in schril contrast met de tevredenheid van huurders hierover.

Net als bij huurders, zijn ook onder eigenaar-bewoners de meningen verdeeld over het contact met de groot-eigenaar (20% tevreden, 26% ontevreden) en de betrokkenheid van de groot-eigenaar (27% tevreden, 30% ontevreden). Een substantieel deel is hierover ontevreden.

Opvallend is verder dat circa twee tot drie op de tien eigenaar-bewoners geen mening kan geven over het contact met en de betrokkenheid van de groot-eigenaar.

## Wij-zij gevoel duidelijk aanwezig

NB. Bij het kwalitatieve onderzoek worden de resultaten beschreven van de single interviews en focusgroepen tezamen. Indien er verschillen zijn tussen de doelgroepen, wordt dit specifiek beschreven.

### Huurders en eigenaar-bewoners blijken duidelijk verschillende groepen.

- Het gevoel heerst dat eigenaar-bewoners sterker betrokken zijn bij het appartementencomplex dan huurders. Dit gevoel wordt geschetst door de eigenaar-bewoners, de woningcorporaties, de VvE-beheerders en in geringe mate ook door de huurders zelf.
  - De voornaamste reden is dat huurders andere belangen hebben. Huurders hebben er geen baat bij of 'hun' woning in de toekomst verkocht kan worden. Onderhoud is een veel genoemd voorbeeld om de betrokkenheid van huurders en eigenaar-bewoners te illustreren.
  - Bij onderhoud worden de kosten en baten (wat levert het op voor de staat van het appartementencomplex) door eigenaar-bewoners afgewogen: de meeste investeringen voelen zij (direct) in hun portemonnee.
  - Meerdere offertes worden aangevraagd voor een weloverwogen keuze. Volgens de accountmanagers van woningcorporaties/ VvE-beheerders is hier niet altijd begrip voor. Huurders willen gewoon dat het snel geregeld wordt. Ze betalen niet voor niets huur, is de gedachte.
- Bij alle doelgroepen heerst het beeld dat eigenaar-bewoners voorzichtiger en netter omgaan met het appartement en de gemeenschappelijke ruimten.

### Het contact in de vorm van 'gedag zeggen' tussen eigenaar-bewoners en huurders is vaak positief.

- Het contact tussen huurders en bewoners wordt niet als knelpunt ervaren als het gaat om gedag zeggen tegen elkaar. Men is van mening dat het niet uitmaakt of het om huurders of eigenaar-bewoners gaat, geschillen zijn er altijd wel eens. Over het algemeen is de sfeer onderling goed.
  - Een enkeling geeft aan dat huurders en eigenaren in een apart gedeelte van het complex wonen en daardoor überhaupt weinig contact met elkaar hebben.
- Opvallend zijn overigens ook de grote verschillen in de intensiteit van het contact tussen bewoners.
  - Bij het ene complex heeft men nauw contact met elkaar en bij het andere niet.

“Een eigenaar slaat een deur minder snel dicht, omdat hij of zij weet dat een kapot slot hem of haar geld kost.”

“Huurders zijn van de technieken, kopers hebben kantoorbaantjes.”



## Betrokkenheid groot-eigenaar en VvE-beheerder is wisselend

### De betrokkenheid van de groot-eigenaar wordt als wisselend ervaren door alle bewoners

- De meerderheid van de eigenaar-bewoners ziet weinig betrokkenheid vanuit de groot-eigenaar bij het appartementencomplex. Het gevoel hierbij is neutraal.
  - Een enkeling van de eigenaar-bewoners ervaart een grotere betrokkenheid door wekelijks contact van het bestuur met de groot-eigenaar.
  - Een enkeling ervaart totaal geen betrokkenheid: eigenaar-bewoners voelen zich overstemd en niet gehoord door een groot-eigenaar met stemmenmeerderheid.
- Huurders ervaren meer betrokkenheid van de groot-eigenaar. Huurders hebben rechtstreeks contact met de groot-eigenaar, bijv. m.b.t. onderhoud en gebreken.
  - Een deel van de bewoners kan bij een bewonerscommissie terecht voor het behartigen van hun belangen. Dit deel is positiever gestemd over de betrokkenheid van de groot-eigenaar.
- Als groot-eigenaren meerdere petten op hebben, vindt men dat verwarrend. Bovendien heerst een zekere mate van angst voor belangenverstrengeling. Eigenaar-bewoners spreken zich hiertegen uit.

“Ik vind het vervelend dat de groot-eigenaar een meerderheid van de stemmen heeft en onze mening niet wil horen.”

### Er zijn verschillen tussen eigenaar-bewoners en huurders wat betreft het contact met de VvE-beheerder

Er is nauw contact tussen het VvE-bestuur en de VvE-beheerder ongeacht of de VvE-beheerder intern of extern is.

- De VvE-beheerder heeft contact met eigenaar-bewoners middels berichtgeving over financiën, administratieve zaken of Algemene Leden Vergadering (ALV) besluiten. Notulen van de ALV worden onder eigenaar-bewoners verspreid.
- Vrijwel alle eigenaar-bewoners spreken de voorkeur uit voor een externe VvE-beheerder, die onafhankelijk is, gecertificeerd en verantwoordelijk gesteld kan worden.
- Het contact met de huurders lijkt minimaal te zijn. Voor een huurder is het vaak niet duidelijk wie de VvE-beheerder is en wat zijn taken zijn.
  - Huurders zijn van mening dat zij te weinig berichtgeving ontvangen van de VvE-beheerder. Zij worden niet geïnformeerd over de agenda van de ALV of over de besluiten die zijn genomen in de ALV.
  - Acties n.a.v. besluiten worden regelmatig te kort van tevoren doorgegeven. *“Morgen starten we met het vervangen van de kozijnen en het is belangrijk dat je thuis bent.”*

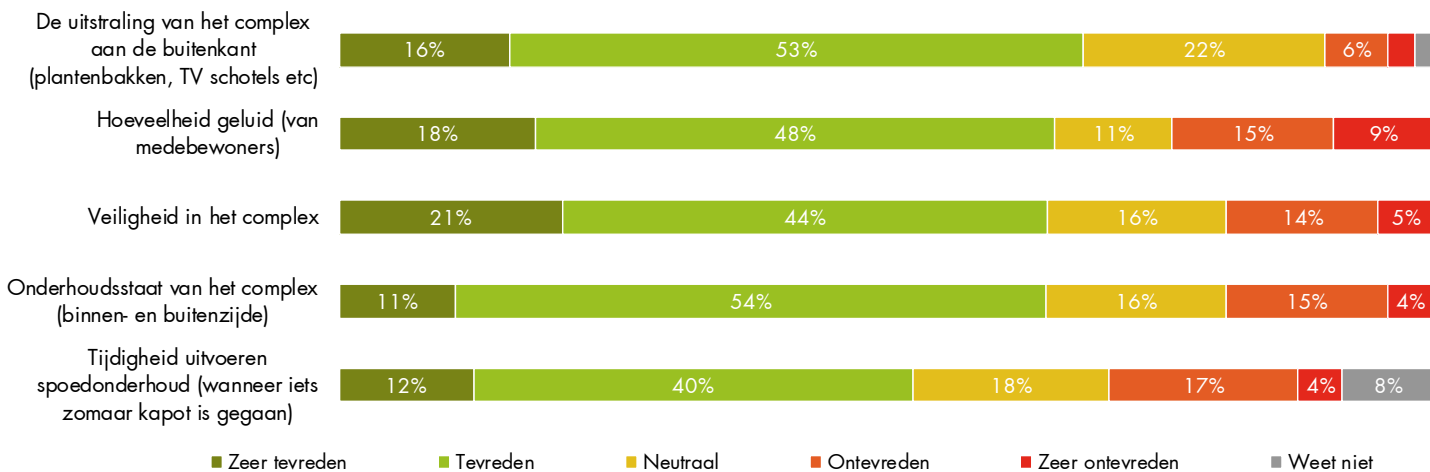
## Huisregels\* vaak niet (inhoudelijk) bekend bij bewoners

### De mate waarin huisregels worden nageleefd verschilt per complex.

- De meerderheid van de bewoners ervaart wel eens problemen m.b.t. het naleven van de huisregels, maar over het algemeen zijn er geen grote, aanhoudende problemen. In perceptie van zowel huurders als eigenaar-bewoners houden huurders zich minder goed aan de huisregels.
  - Bij het niet naleven van huisregels spreken bewoners in eerste instantie elkaar erop aan.
  - In de tweede instantie, als er sprake is van een probleem dat de bewoners onderling niet op kunnen lossen, voert een VvE-bestuurder een gesprek met de betreffende bewoner(s).
  - In de meeste gevallen lijkt dit afdoende te zijn. In extreme gevallen kan de VvE een boete opleggen of zelfs overgaan tot uithuiszetting.
  - Bovendien kunnen de huisregels worden aangepast.
- Dat huisregels niet altijd worden nageleefd, heeft vooral te maken met de onbekendheid van de regels: *“Als je de regels niet kent dan wordt naleven lastig.”*
  - De huisregels worden lang niet altijd gedeeld door de makelaar en verhuurder met potentiële bewoners in de fase waarin ze zich oriënteren op woningen.
  - Eigenaar-bewoners denken dat huurders relatief vaker niet met de huisregels bekend zijn.
  - Wel zijn de huisregels in perceptie onderdeel van het huur- of koopcontract. Echter is men van mening dat dit moment te laat is om kennis te nemen van de huisregels. Er wordt dan immers al getekend en dan spelen de huisregels geen rol meer bij de woningkeuze.
  - Daarnaast vraagt men zich af of de huisregels die zijn opgenomen in het contract daadwerkelijk worden gelezen en is er enige twijfel over de accuraatheid van de huisregels die onderdeel zijn van het contract.
  - Zodra men de intrede heeft gemaakt in het complex, ontvangt een bewoner het huisreglement van de VvE-beheerder.
  - Vaak worden de huisregels door de brievenbus gegooid. In enkele gevallen wordt het document persoonlijk afgegeven en volgt er een gesprek waarin de huisregels worden toegelicht.

“Toen ik er net woonde nam ik mijn fiets mee naar boven. Toen kwam een VvE-bestuurder me vertellen dat dat niet mag volgens de huisregels. Ik wist dat niet, want ik heb die regels nooit gezien!”

## Meerderheid huurders tevreden over diverse aspecten rondom de staat van het complex



Vraag: Wilt u aangeven hoe tevreden u bent met de staat van het complex waar u woont?

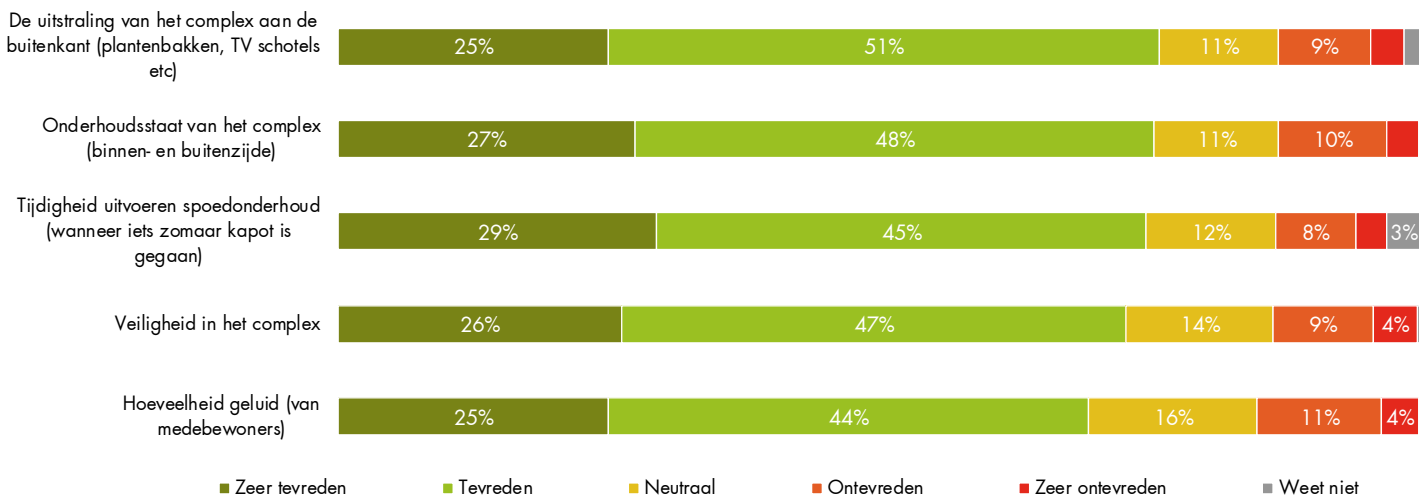
Basis: 122 huurders

De meerderheid van de huurders is tevreden over al de voorgelegde aspecten die te maken hebben met de staat van het complex.

Huurders zijn relatief het minst positief over de tijdsigheid van het uitvoeren van spoedonderzoek: 52% van de huurders is hierover tevreden versus 21% die hierover ontevreden is.

## Resultaten – Stellingen bij specifieke aspecten

# Meerderheid eigenaar-bewoners tevreden over diverse aspecten rondom de staat van het complex; eigenaar-bewoners zijn positiever dan huurders



Vraag: Wilt u aangeven hoe tevreden u bent met de staat van het complex waar u woont?

Basis: 429 eigenaar-bewoners

De meerderheid van de eigenaar-bewoners is tevreden over al de voorgelegde aspecten die te maken hebben met de staat van het complex. Daarbij valt op dat huurders over de hele linie wat kritischer (iets minder vaak tevreden, iets vaker ontevreden) zijn dan eigenaar-bewoners. De verschillen in het aandeel "tevreden" (zeer tevreden + tevreden) varieert van 3% bij de uitstraling van het complex tot 22% bij de tijdigheid van spoedonderhoud.

Huurders en eigenaar-bewoners verschillen het sterkst in hun tevredenheid over de tijdigheid van het uitvoeren van spoedonderzoek: 74% van de eigenaar-bewoners is hierover tevreden en 11% ontevreden, versus 52% van de huurders die hierover tevreden is en 21% ontevreden.

## Wetsvoorstel minimum bedrag in het reservefonds jaarlijks te sparen voor onderhoud is van toegevoegde waarde

### Onderhoud is een veel voorkomend knelpunt.

- Dit heeft te maken met de verschillende belangen van eigenaar-bewoners en huurders.
  - Het belang van huurders is hun woongenot. Huurders betalen huur en verwachten dat voor dat geld onderhoud en reparaties goed en snel worden uitgevoerd.
  - Eigenaar-bewoners hebben een financieel belang naast woongenot. Vanwege hun VvE-bijdrage aan reparaties en onderhoud wegen ze de mogelijkheden af en gaan ze op zoek naar offertes die een gunstige prijs-kwaliteit bieden.
  - Dit leidt vaak tot een hoge responsetijd die huurders niet waarderen (wat ook te maken heeft met het feit dat huurders hier weinig over te zeggen hebben).

### Nagenoeg ieder gemengd complex lijkt een Meerjaren Onderhoudsplan (MJOP) te hebben en die wordt in perceptie naar behoren uitgevoerd.

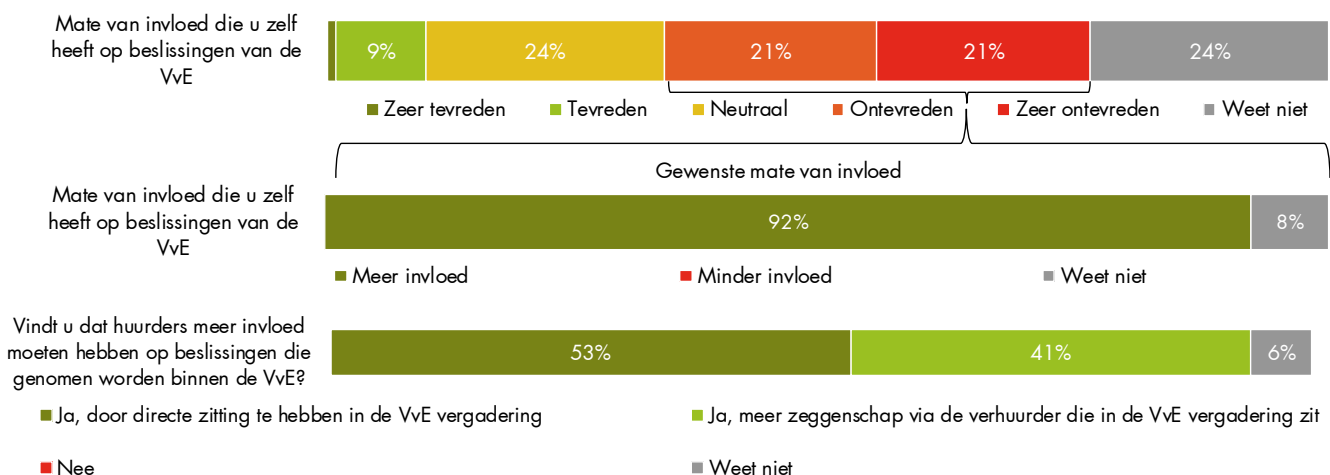
- Met het reservefonds zijn vrijwel alle eigenaar-bewoners bekend, net zoals met hun VvE-bijdrage.
- Het reservefonds wordt heel belangrijk geacht, maar de hoogte van het fonds is bij lang niet iedereen bekend. Vaak is wel bekend of er voldoende geld in het fonds zit voor de komende jaren.
  - Het wordt ook belangrijk geacht dat de groot-eigenaar in het reservefonds stort. Volgens de eigenaar-bewoners gebeurt dat niet altijd.
  - Soms worden mogelijkheden voor leningen bekeken indien er te weinig in het reservefonds zit, maar deze mogelijkheden zijn nog relatief onbekend.

### Men is positief over het wetsvoorstel dat VvE's verplicht om voldoende te sparen voor onderhoud.

- De toegevoegde waarde om voldoende te gaan sparen is dat het kan helpen om het onderhoud beter voor elkaar te hebben. Dit kan als alle eigenaar-bewoners verplicht worden om een bepaald bedrag in te leggen voor onderhoud (al is het maar 5 euro per maand). Dit wetsvoorstel voorkomt dus dat er niet voldoende geld aanwezig is om onderhoud uit te voeren.
- De VvE-beheerder dient toezicht te houden op de planning, het reservefonds en de VvE-bijdrage van eigenaar-bewoners. Bij weigering van betaling sancties opleggen.
  - Men is niet bekend met de ondersteunings- en stimuleringsmaatregelen vanuit de gemeenten.

“Bij drastische maatregelen ben je blij dat er een MJOP is. Er blijkt asbest in het dak te zitten, dat moet eruit. Als er geen MJOP was dan hadden we de asbest niet eens kunnen aanpakken!”

## Ruim vier op de tien huurders is ontevreden over de eigen invloed op VvE-beslissingen, ruime meerderheid wil meer invloed voor huurders



Vraag: Wilt u aangeven hoe tevreden u bent met de mate waarin uzelf en anderen inspraak hebben op beslissingen van de VvE, in het complex waar u woont?

Basis: 122 huurders

Vraag: U geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de mate van invloed die u heeft op beslissingen van de VvE. Wilt u meer of minder invloed hebben op beslissingen die genomen worden binnen de VvE?

Basis: 52 huurders

Vraag: Vindt u dat huurders meer invloed moeten hebben op beslissingen die genomen worden binnen de VvE?

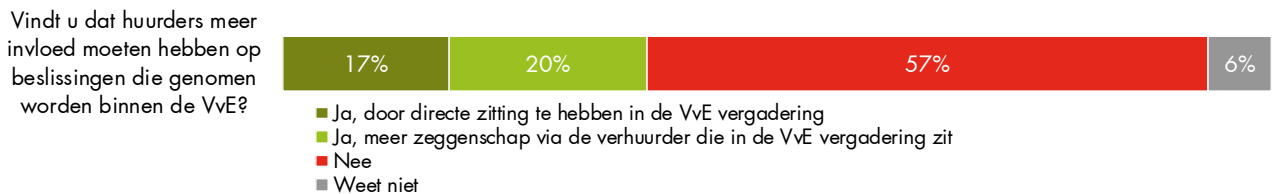
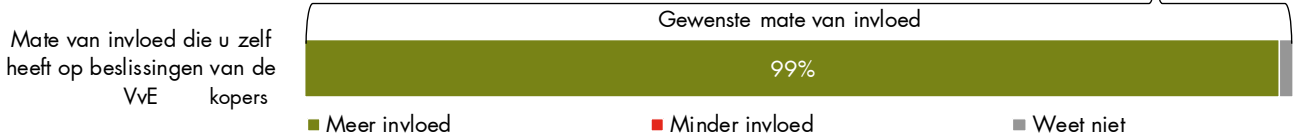
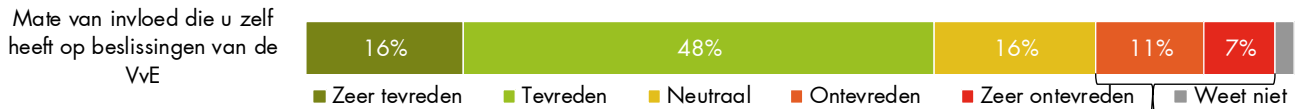
Basis: 122 huurders

Een minderheid van de huurders (10%) is tevreden over de mate van invloed die zij zelf hebben op beslissingen van de VvE. Ruim vier op de tien huurders (42%) is hierover ontevreden.

De ontevredenheid is ingegeven door een ervaren tekort aan eigen invloed. Vrijwel alle huurders die ontevreden zijn over de invloed die zij zelf hebben op VvE-beslissingen willen hier juist zelf meer invloed op hebben (92%).

Deze behoefte aan meer invloed blijkt bovendien niet alleen te leven onder degenen die ontevreden zijn over de eigen invloed, maar onder nagenoeg alle ondervraagde huurders: 94% van alle huurders vindt dat huurders meer invloed moeten hebben op VvE-beslissingen. Daarbij bestaat geven wat meer huurders de voorkeur aan het hebben van invloed door zelf directe zitting te hebben in de VvE-vergadering (53%) dan meer invloed via de afgevaardigde verhuurder die in de VvE-vergadering zit (41%).

## Eigenaar-bewoners zijn positiever over eigen invloed op VvE-beslissingen dan huurders, meerderheid geen voorstander van meer invloed huurders



Vraag: Wilt u aangeven hoe tevreden u bent met de mate waarin uzelf en anderen inspraak hebben op beslissingen van de VvE, in het complex waar u woont?

Basis: 122 huurders

Vraag: U geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de mate van invloed die u heeft op beslissingen van de VvE. Wilt u meer of minder invloed hebben op beslissingen die genomen worden binnen de VvE?

Basis: 52 huurders

Vraag: Vindt u dat huurders meer invloed moeten hebben op beslissingen die genomen worden binnen de VvE?

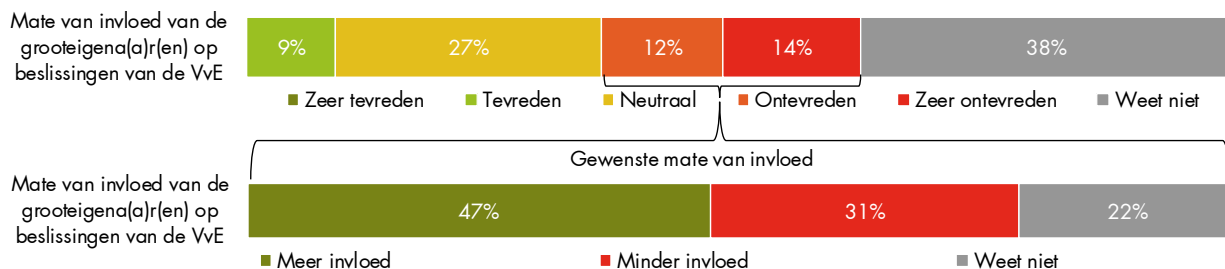
Basis: 122 huurders

De tevredenheid van eigenaar-bewoners en huurders over de invloed die zij zelf direct of indirect hebben op de beslissingen van de VvE loopt sterk uiteen. Zo is de ruime meerderheid van de eigenaar-bewoners (64%) versus een minderheid van de huurders (10%) tevreden over de mate van invloed die zij zelf hebben op beslissingen van de VvE. Evenzo is het aandeel dat hierover ontevreden is juist aanmerkelijk kleiner onder eigenaar-bewoners (18%) dan onder huurders (42%). Afgezien van deze verschillen, is het feit an sich dat bijna twee op de tien eigenaar-bewoners ontevreden zijn over de eigen invloed op de VvE ook een opvallend resultaat.

Zowel bij eigenaar-bewoners als huurders is ontevredenheid ingegeven door een ervaren tekort aan eigen invloed. Net als bij de huurders, willen ook vrijwel alle eigenaar-bewoners die ontevreden zijn over de invloed die zij zelf hebben op VvE-beslissingen hier juist zelf meer invloed op hebben (eigenaar-bewoners: 99%; huurders: 92%).

Terwijl de grote meerderheid van alle ondervraagde huurders meer invloed wil voor huurders op VvE-beslissingen, ziet de meerderheid van de eigenaar-bewoners dit niet zitten: 57% van alle eigenaar-bewoners vindt niet dat huurders meer invloed moeten hebben. Tegelijkertijd stemt toch ook een aanzienlijk deel van de eigenaar-bewoners ermee in dat huurders meer invloed zouden moeten hebben op VvE-beslissingen (37%), waarbij er geen duidelijke voorkeur is voor de manier waarop dat dan zou moeten gebeuren (via directe zitting in de VvE-vergadering (17%) of indirect via de afgevaardigde verhuurder die in de VvE-vergadering zit (20%).

## Ruim een kwart van de huurders is ontevreden over de mate van invloed van de groot-eigenaar op VvE-beslissingen



Vraag: Wilt u aangeven hoe tevreden u bent met de mate van invloed van de groot-eigena(a)r(en) op beslissingen van de VvE, in het complex waar u woont?

Basis: 122 huurders

Vraag: U geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de mate van invloed die de groot-eigena(a)r(en) heeft op beslissingen van de VvE. Vindt u dat groot-eigena(a)r(en) van het complex waar u woont meer of minder invloed moeten hebben op beslissingen die genomen worden binnen de VvE?

Basis: n = 32 huurders

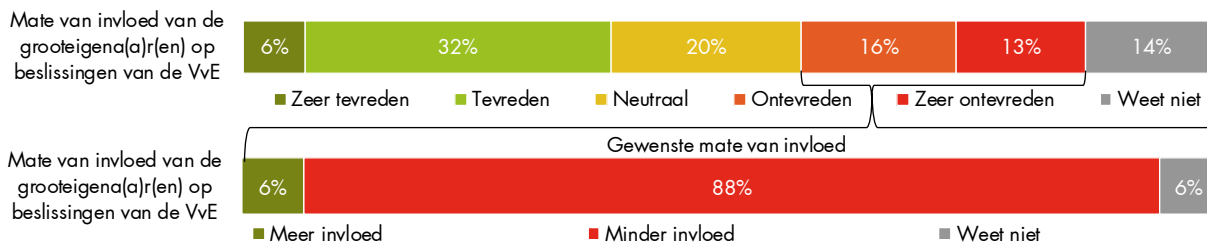
Kijken we naar de mate van invloed van de groot-eigenaar op de beslissingen van de VvE, dan is minder dan een op de tien huurders hierover te tevreden (9%). Een groter deel van de huurders is hierover juist ontevreden (26%).

Van de huurders die ontevreden zijn over de invloed van de groot-eigenaar op de beslissingen van de VvE wil 47% meer invloed van de groot-eigenaar terwijl 31% minder invloed van de groot-eigenaar wenst.

Verder is opmerkelijk dat een tamelijk groot aandeel van de huurders geen oordeel kan geven over de mate van invloed van de groot-eigenaar op VvE-beslissingen (38%) (en ook de mate van eigen invloed: 24% weet niet). Zoals we eerder in de open antwoorden bij de algemene (on)tevredenheid over het wonen in een appartementencomplex terug zagen, is wat er in de VvE gebeurt voor huurders lang niet altijd inzichtelijk (terwijl daar wel behoefte aan is).



## Ruim kwart van de eigenaar-bewoners is ontevreden over de mate van invloed van de groot-eigenaar op VvE-beslissingen



Vraag: Wilt u aangeven hoe tevreden u bent met de mate van invloed van de groot-eigena(a)r(en) op beslissingen van de VvE, in het complex waar u woont?

Basis: 429 eigenaar-bewoners

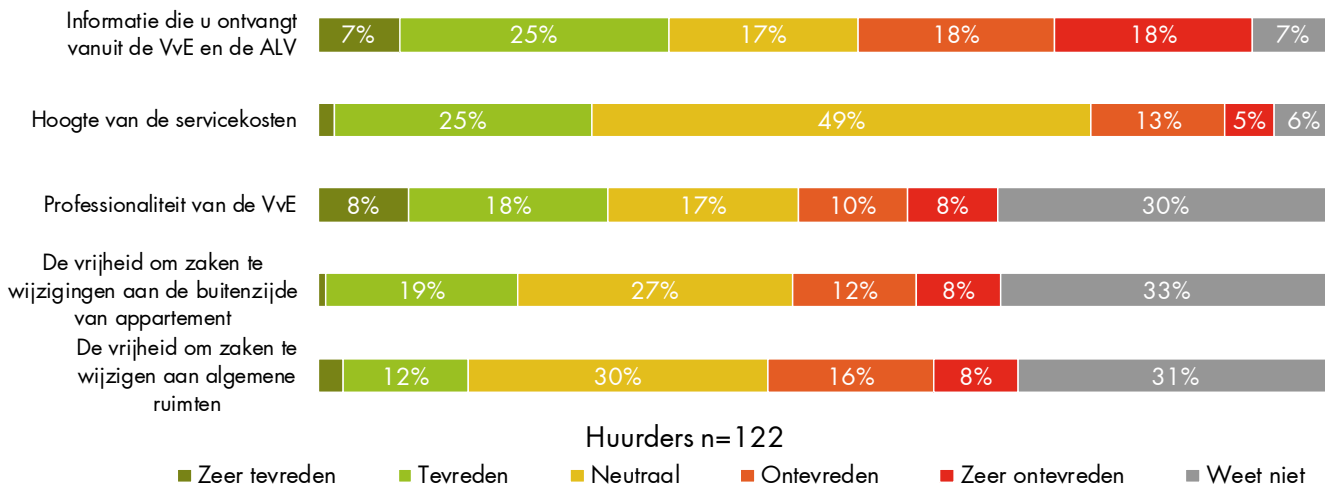
Vraag: U geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over de mate van invloed die de groot-eigena(a)r(en) heeft op beslissingen van de VvE. Vindt u dat groot-eigena(a)r(en) van het complex waar u woont meer of minder invloed moeten hebben op beslissingen die genomen worden binnen de VvE?

Basis: n = 125 eigenaar-bewoners

Kijken we naar de mate van invloed van de groot-eigenaar op de beslissingen van de VvE, dan zijn eigenaar-bewoners hierover vaker te tevreden (38%) dan huurders (9%). Daarbij valt op dat het deel dat ontevreden is onder eigenaar-bewoners en huurders vergelijkbaar is (29% eigenaar-bewoners en 26% huurders).

De ruime meerderheid van de eigenaar-bewoners die ontevreden zijn over de mate van invloed van de groot-eigenaar op VvE-beslissingen (88%) wil juist dat de invloed van de groot-eigenaar wordt teruggeschoefd. We zagen bij de huurders die hierover ontevreden zijn, dat het beeld meer verdeeld is: 47% wil meer invloed van de groot-eigenaar terwijl 31% juist minder invloed van de groot-eigenaar wenst.

## Meningen van huurders zijn verdeeld over informatievoorziening en professionaliteit VvE en vrijheid om zaken te wijzigen



Vraag: Wilt u aangeven hoe tevreden u bent met de volgende aspecten, in het complex waar u woont?

Basis: 122 huurders

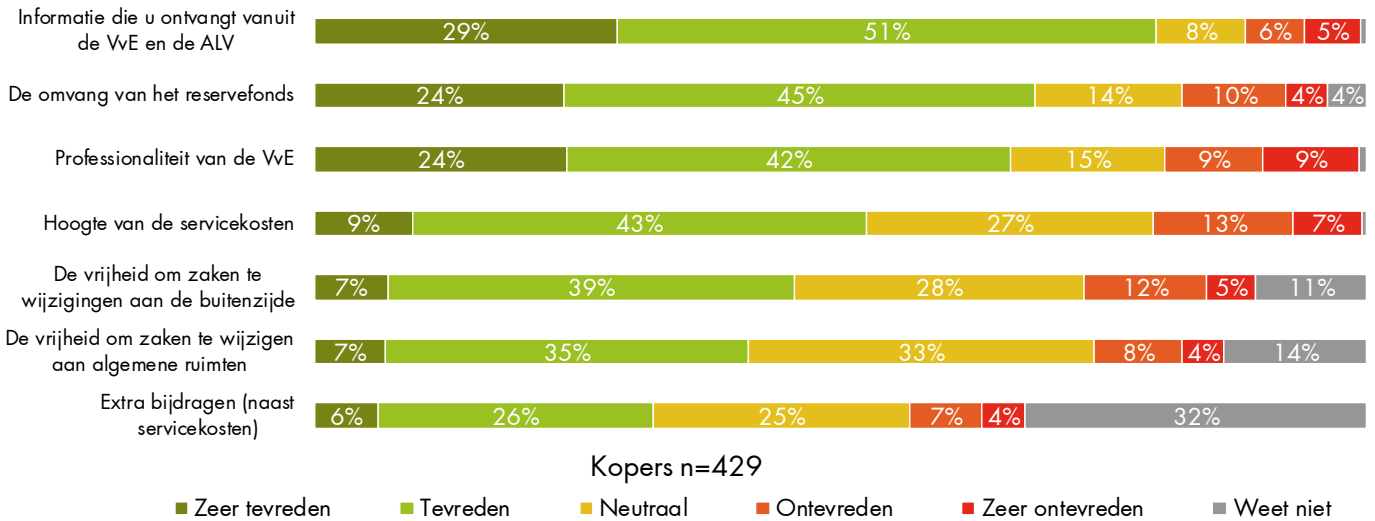
De meningen van huurders over de informatie die ze ontvangen vanuit de VvE en de ALV zijn verdeeld: 32% is hier tevreden over tegenover 36% die hierover ontevreden is.

Kijken we naar het oordeel over de professionaliteit van de VvE en de vrijheid om zaken te wijzigen aan de buitenzijde van het appartement of de algemene ruimten, dan valt op dat ongeveer drie op de tien huurders hier geen zicht op hebben.

Degenen die wel een oordeel kunnen geven, zijn over deze aspecten vaker tevreden of neutraal dan ontevreden. Wat betreft de professionaliteit van de VvE is daarbij de groep tevredenen (26%) wat groter dan ontevredenen (18%), bij de vrijheid om zaken aan de buitenzijde te wijzigen is de groep tevredenen en ontevreden precies even groot (20%) en bij de vrijheid om zaken aan de algemene ruimten te wijzigen is de groep ontevredenen (24%) groter dan de groep tevredenen (15%)

# Resultaten kwantitatief onderzoek – Stellingen bij specifieke aspecten

## Ruime meerderheid eigenaar-bewoners is positief over informatievoorziening door en professionaliteit van de VvE



Vraag: Wilt u aangeven hoe tevreden u bent met de volgende aspecten, in het complex waar u woont?

Basis: 429 eigenaar-bewoners

Eigenaar-bewoners zijn positiever over alle voorgelegde aspecten rondom het complex en de VvE dan huurders. Zo is de ruime meerderheid van de eigenaar-bewoners tevreden over de informatievoorziening vanuit de VvE en de ALV (80%) en de professionaliteit van de VvE (66%). Dat geldt ook voor de omvang van het reservefonds (69% tevreden) en de hoogte van de servicekosten (52% tevreden).

Ook over de vrijheid om zelf wijzigingen aan te brengen, zijn eigenaar-bewoners vaker tevreden dan huurders. Zo zijn ruim vier op de tien eigenaar-bewoners tevreden over de vrijheid om zaken aan de buitenzijde te wijzigen (46%) en over de vrijheid om zaken aan de algemene ruimten te wijzigen (42%), tegen een minderheid die hierover ontevreden is (respectievelijk 17% en 12%).

## Huurders willen meer zeggenschap, eigenaren zien daar weinig in

Huurders worden nauwelijks betrokken bij de VvE en hebben nagenoeg geen zeggenschap.


Huurders kunnen op verschillende manieren betrokken worden bij de VvE, oplopend in de mate van zeggenschap: 1) meedenken en gehoord worden, 2) inspraak en 3) stemrecht.

- Ad 1. Huurders vinden het overall belangrijk om mee te kunnen denken en gehoord te worden: *“ik woon hier, lijkt me logisch dat ik betrokken wil worden.”*
  - Huurders willen tijdig geïnformeerd worden wanneer ALV's plaatsvinden.
  - Huurders willen dat de agenda van de ALV tijdig wordt gedeeld.
  - Huurders willen dat hun mening wordt gehoord en ingebracht in de ALV door degene die hen vertegenwoordigt in de VvE (in veel gevallen de groot-eigenaar). Momenteel ervaren huurders gebrek aan inspraak bij de groot-eigenaar (die brengt vaak zijn eigen belangen in bij de ALV, die anders kunnen zijn dan die van de huurders)
  - Meedenken door huurders wordt door de meeste eigenaar-bewoners ondersteund.
- Ad 2. Inspraak: aanwezig zijn bij ALV. Een groot deel van de huurders heeft hier behoefte aan.
  - Huurders kunnen gedurende de ALV meedenken en discussiëren: een onderwerp inbrengen bij de rondvraag. Op die manier blijven ze beter op de hoogte.
  - Eigenaar-bewoners staan hier overall niet negatief tegenover.
- Ad 3. Huurders voelen zich pas echt betrokken als ze stemrecht krijgen. Dit gaat dus een stap verder dan op de hoogte zijn van de genomen beslissingen.
  - De overheersende gedachte van huurders is: *“het gaat mij ook aan.”*
  - Eigenaar-bewoners zijn er over het algemeen geen voorstander van om huurders zeggenschap te geven. Ze vinden ook dat wie betaalt ook bepaalt. *“Wij betalen servicekosten via de VvE-bijdrage en de huurders niet, die betalen gewoon de huur. Dus wij bepalen de uitgaven.”* En groot-eigenaren/ VvE-beheerders vinden over het algemeen dat huurders voldoende hebben aan huurrecht.
  - Indien de huurder toch stemrecht krijgt, dan moet dit recht goed gekaderd worden; er moeten uitzonderingen gemaakt kunnen worden (over bepaalde onderwerpen niet mogen stemmen).
  - Eigenaar-bewoners, VvE-beheerders en groot-eigenaars zien er niets in dat huurders zeggenschap krijgen over de begroting/ financiële zaken, maar bijvoorbeeld wel over leefregels.
  - Voorstanders van meer zeggenschap voor huurders zijn van mening dat de kloof tussen huurders en eigenaar-bewoners kan worden verkleind en dat huurders mogelijk meer betrokken raken als ze erbij mogen zijn wanneer afspraken worden gemaakt/ zaken besloten worden die hen ook aangaan.

“Prima als huurders meedenken,  
maar meebeslissen hoeft wat mij betreft niet!”

## Resultaten kwalitatief onderzoek

### Quotes over inspraak en zeggenschap



“Ik wil graag meebeslissen, het gaat toch om zaken die ons allemaal aangaan!”  
Huurder

“Van te voren de agenda ontvangen en per mail mogen reageren, zou al een hele verbetering zijn!” Huurder

“Ik huur hier al 30 jaar, ik weet van de hoed en de rand en dan mag ik ineens niet meer meedenken?” Huurder

“Ik wil graag meebeslissen, het gaat toch om zaken die ons allemaal aangaan!”  
Huurder

“Huurders mogen best bij de ALV zitten, maar stemmen gaat te ver.” Eigenaar-bewoner

“Een huurder moet wel servicekosten betalen, maar heeft geen inspraak?!”  
Eigenaar-bewoner

“Huurders beredeneren: dit is niet van mij.” Eigenaar-bewoner

“Huurders denken niet na of bepaalde keuze het verkopen van appartementen vermoeilijkt. Ze denken alleen aan hun eigen belangen” Eigenaar-bewoner

“Huurders willen bijvoorbeeld voor hun veiligheid camera's ophangen. Zij voelen een dergelijke uitgave niet in hun portemonnee en stemmen daardoor sneller voor.”  
Groot-eigenaar

## Informatieverschaffing voorafgaand aan en tijdens uitponden schiet tekort

### Huurders ervaren een sterke machtspositie van de groot-eigenaar m.b.t uitponden.

- Huurders hebben het gevoel dat ze totaal geen inbreng hebben.
- Bij het uitponden worden huurders er wel van op de hoogte gebracht wanneer dit gaat gebeuren (ze krijgen vaak zelf ook de mogelijkheid om te kopen), maar wat er verder bij komt kijken (huurders worden onderdeel van een VvE) wordt vaak niet gecommuniceerd. *“Ze hebben me verteld dat ze gingen starten met uitponden, verder niet zoveel.”*
  - Men denkt dat de verhuurder het belang van een goede informatieverschaffing onderschat. Er is wel degelijk behoefte aan informatie over de gevolgen van uitponden, omdat men wil weten wat het voor hen gaat betekenen.
  - Het liefst worden huurders middels een vergadering hierover geïnformeerd, waarbij het gelijk mogelijk is om vragen te stellen.
  - Indien men helemaal niet wordt geïnformeerd over uitponden, wordt dat als onprettig ervaren.
- Vooral bij huurders die al meerdere jaren huren in hetzelfde complex valt het zwaar als ze niet betrokken worden op dit gebied.
  - Ze worden onderdeel van een VvE en hebben gevoelsmatig niks meer te zeggen, terwijl ze in hun perceptie bekend zijn met alle gemakken en gebreken van het complex en daardoor juist veel bij kunnen dragen.
- Ook als de woning wordt verkocht worden huurders onvoldoende geïnformeerd door de verhuurder over wat het betekent om onderdeel van een VvE te zijn.
  - Bewoners missen bijvoorbeeld informatie over de verdeling die de groot-eigenaar wil realiseren: het percentage eigenaar-bewoners versus het percentage huurders.
  - Het huisreglement wordt gedeeld, maar er wordt niet voldaan aan de behoefte om met elkaar in gesprek te gaan hierover. Men verwacht meer begrip en inzichten.
  - Ook hier wordt de voorkeur gegeven aan vergaderingen op periodieke basis.

“Er is mij totaal niet verteld wat uitponden betekent”

### Ook eigenaar-bewoners ervaren een machtspositie van de groot-eigenaar. Dit heeft te maken met stemmenmeerderheid in de VvE.

- Het beleid kan aangepast worden zonder dat zittende eigenaar-bewoners worden geraadpleegd. Een voorbeeld hiervan is een seniorenflat waar zonder overleg ook gezinnen met kinderen in komen.
- Het uitponden heeft als gevolg dat de machtspositie van de groot-eigenaar wordt verkleind.

## Energiebesparende maatregelen interessant als er financiële baten tegenover staan

Hieronder volgende resultaten over de energiebesparende maatregelen. Let op: deze resultaten zijn verkregen uit één groepsdiscussie met eigenaar-bewoners (n=8).

### Eigenaar-bewoners onderschrijven de relevantie van energiebesparende maatregelen.

- Ondanks het zien van het belang, heeft slechts een deel de intentie om energiebesparende maatregelen op de agenda van de ALV te zetten.
  - De eigenaar-bewoners stellen zichzelf verantwoordelijk hiervoor. Zij moeten hierover een standpunt innemen.
- Met het Nationaal Energiebespaarfonds (NEF) - dat sinds medio 2015 de mogelijkheid aan VvE's biedt om laagrentende leningen aan te gaan voor energiebesparende maatregelen – zijn weinig eigenaar-bewoners bekend.
  - Men is hier niet direct enthousiast over, vooral omdat een lening niet aanspreekt. Slechts een enkeling is enthousiast over de lening.
  - De relatief lage rente (2,9%) maakt niet veel los, niet positief en niet negatief.
  - Een groot deel lijkt meer te voelen voor een subsidie.
  - Een enkeling geeft aan dat energiebesparende maatregelen onderdeel zouden moeten zijn van het MJOP en daar ook uit betaald moeten worden. Op de lange termijn leveren energiebesparende maatregelen immers geld op, zo is de gedachte.
  - Deze gedachte wordt ondersteund door de andere eigenaar-bewoners, mits de kosten en baten inzichtelijk gemaakt kunnen worden.
  - Men wil zelf een rekensom maken met de investeringen en de baten om te kunnen zien wat het gaat/ kan opleveren.
  - Als de baten duidelijk opwegen tegen de kosten spreken de eigenaar-bewoners de intentie uit om energiebesparende maatregelen te nemen.

“Als je mij in beweging wilt krijgen dan moet je een rekensom voor me maken. Wat kost het me en wat levert het me op!”

Resultaten – Prioritering knelpunten  
Kwantitatief onderzoek



## Top 10 knelpunten huurders bestaat vooral uit aspecten gerelateerd aan problematiek rondom gespikkeld bezit

Top 10 meest genoemde knelpunten door huurders		
Nr.	Aspect	% genoemd van alle gegeven antwoorden (502%)
1.	Mate van invloed die u zelf heeft op beslissingen van de VvE*	42
2.	Informatie die u ontvangt vanuit de VvE en de ALV*	38
3.	Betrokkenheid van bewoners met een huurappartement*	26
4.	Contact met de VvE*	28
5.	Betrokkenheid van de groot-eigenaar*	24
6.	Hoeveelheid geluid (van medebewoners)	24
7.	Contact met de beheerder*	24
8.	Contact met de grooteigenaar*	23
9.	Veiligheid in het complex	24
10.	Tijdigheid uitvoeren spoedonderhoud*	19

Vraag: U geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over een aantal aspecten. Wilt u aangeven voor welke van deze aspecten u verbetering het meest belangrijk vindt? Dit kunt u doen door de belangrijkste op nummer 1 te zetten, de op één na belangrijkste op nummer 2 enzovoorts.

Basis: 90 huurders

Huurders is gevraagd welke van de aspecten waarover zij ontevreden zijn, met prioriteit verbetering behoeven. Om een goed beeld hiervan te krijgen is een berekening gemaakt, waarbij de aspecten een waarde per respondent krijgen. Op basis daarvan is een samengestelde top 10 berekend.

De top 10 van huurders grotendeels (8 van de 10 aspecten, aangegeven met een \* in de tabel) uit aspecten die te maken hebben met de problematiek rondom gespikkeld bezit. Het belangrijkste knelpunt is de mate van invloed die huurders zelf hebben op beslissingen van de VvE, gevolgd door de informatie die zij ontvangen vanuit de VvE en de ALV. Op een gedeelte derde plaats staan de betrokkenheid van medebewoners met een huurappartement en van de groot-eigenaar en het contact met de VvE.

\*De berekening is als volgt tot stand gekomen: Als eerste zijn de antwoorden, waar een geldig antwoord gegeven was, uit de originele rank vraag overgenomen. Daarnaast is er gekeken over hoeveel punten de respondent ontevreden is, dus daarmee ook welke punten de respondent voorgelegd heeft gekregen om te ranken. Hieruit is voor de punten die ongerankt zijn gebleven een gemiddelde waarde berekend.

## Top 10 knelpunten eigenaar-bewoners bestaat vooral aan aspecten gerelateerd aan de problematiek rondom gespikkeld bezit

### Top 10 meest genoemde knelpunten door eigenaar-bewoners

Nr.	Aspect	% genoemd van alle gegeven antwoorden (482%)
1.	Naleving van afspraken en huisregels door bewoners met een huurappartement*	38
2.	Betrokkenheid van bewoners met een huurappartement*	37
3.	Mate van invloed grooteigenaar op beslissingen VvE*	33
4.	Betrokkenheid van grooteigenaar*	32
5.	Contact met grooteigenaar*	26
6.	Gedrag van bewoners met een huurappartement*	26
7.	Hoogte van de servicekosten	21
8.	Professionaliteit VvE*	19
9.	Mate van invloed die u zelf heeft op beslissingen VvE*	19
10.	Hoeveelheid geluid (van medebewoners)	19

Vraag: U geeft aan (zeer) ontevreden te zijn over een aantal aspecten. Wilt u aangeven voor welke van deze aspecten u verbetering het meest belangrijk vindt? Dit kunt u doen door de belangrijkste op nummer 1 te zetten, de op één na belangrijkste op nummer 2 enzovoorts.

Basis: 316 eigenaar-bewoners

Eigenaar-bewoners is gevraagd welke van de aspecten waarover zij ontevreden zijn, met prioriteit verbetering behoeven.

In de top 10 van eigenaar-bewoners staan acht aspecten die stuk voor stuk te maken hebben met de problematiek rondom gespikkeld bezit. Het belangrijkste knelpunt is de naleving van afspraken en huisregels door huurders, op de voet gevolgd door de betrokkenheid van huurders en aspecten die te maken hebben met de groot-eigenaar: de mate van invloed van de groot-eigenaar op VvE-beslissingen en de betrokkenheid van en het contact met de groot-eigenaar.

Zoomen we in op de top 5 en vergelijken we de top 5 van huurders en eigenaar-bewoners met elkaar, dan zien we twee overeenkomende prioritaire knelpunten: de betrokkenheid van huurders en van de groot-eigenaar. Op de overige aspecten van de top 5 verschilt de top , waarbij duidelijk te zien is dat deze verschillen te maken hebben met het verschil in belangen tussen huurders en eigenaar-bewoners. Zo is de rest van de top 5 bij huurders ingevuld met knelpunten rondom de VvE, terwijl dit bij eigenaar-bewoners knelpunten rondom de groot-eigenaar en huurders betreft.

Resultaten – Oplossingsrichtingen knelpunten  
Kwantitatief en kwalitatief onderzoek

## Belangrijkste suggesties huurders: meer betrokkenheid huurders bij de VvE, meer onderlinge betrokkenheid medebewoners

### Samenvatting van de meest genoemde oplossingen op verdiepende open vraag

<p>Random: VvE</p>	<p>Verslag van vergaderingen en genomen besluiten beschikbaar stellen aan huurders.</p> <p>Meer betrokkenheid (van meedenken tot meebeslissen) huurders in VvE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda sturen naar de huurders (vanuit de woningbouwcorporatie) waarop huurders iets kunnen inbrengen of aangeven.</li> <li>- Toegang voor huurders tot de ALV al dan niet met stemrecht</li> <li>- Oprichting huurderscommissie/vereniging</li> <li>- Toegang huurderscommissie/bewonerscommissie tot de ALV/VvE</li> <li>- Vertegenwoordiger namens verhuurders zitting laten nemen in de VvE</li> </ul> <p>Huisregels beter communiceren aan nieuwe eigenaar-bewoners.</p>
<p>Random: groot-eigenaar</p>	<p>Betere screening huurders vooraf.</p> <p>Betere controle op wie er woont.</p> <p>Huisregels beter communiceren aan nieuwe huurders.</p> <p>Betere naleving, toezicht en handhaving van het huishoudelijk reglement. Bijvoorbeeld door de aanstelling van een huismeester. Harde sancties, zoals hoge boetes en overlastgevende huurders er uitzetten.</p>
<p>Random: beheer en staat van het complex</p>	<p>Vergroten veiligheid (camera's, afsluiten toegang tot het complex).</p> <p>Betere en frequentere schoonmaak algemene ruimtes.</p> <p>Uitvoeren van klein en grootonderhoud, uitvoeren achterstallig onderhoud.</p> <p>Spoedonderhoud sneller uitvoeren.</p> <p>Geluidsoverlast beperken: strengere regels en/of betere isolatie</p> <p>Betere naleving, toezicht en handhaving van het huishoudelijk reglement.</p>
<p>Random: medebewoners</p>	<p>Onderlinge betrokkenheid vergroten via:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nieuwsbrief / bijeenkomsten om te informeren over wat goed en minder goed gaat.</li> <li>- Gezamenlijke activiteiten organiseren, zoals BBQ's maar ook samen schoonmaken en het groen onderhouden.</li> </ul>

Vraag: Onderstaande aspecten zijn voor u de 3 belangrijkste aandachtspunten. Wilt u per punt aangeven hoe dit verbeterd kan worden?

## Belangrijkste suggesties eigenaar-bewoners: minder macht groot-eigenaar, betere naleving huisregels en betrokkenheid door huurders

### Samenvatting van de meest genoemde oplossingen op verdiepende open vraag

Rondom: VvE	Belangenverstrengeling in VvE tegengaan (bijv. voorzitter met verschillende petten op).
	De groot-eigenaar heeft te veel invloed in de VvE, deze invloed inperken door: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Besluiten te nemen op basis van consensus en niet direct door stemming</li> <li>- Wettelijk kader waarbij huurders de groot-eigenaar kunnen dwingen bepaalde beslissingen te nemen in het belang van bewoners</li> <li>- In splitsingsakte van gemengde complexen het aantal stemmen anders te verdelen.</li> </ul>
	Hogere opkomst ALV.
	Beter bestuur: meer doorstroming in het bestuur; niet een bestuur dat alleen bestaat uit de groot-eigenaar; een onafhankelijk bestuur extern uitbesteed.
	De vergadervoorzitter moet niet dezelfde persoon zijn als de VvE-beheerder of de VvE-voorzitter.
	Betere naleving, toezicht en handhaving van het huishoudelijk reglement door de verhuurder, de verhuurder harder aanspreken hierop
Rondom: groot-eigenaar	Machtsmisbruik groot-eigenaar, groot-eigenaar zou wettelijk verplicht moeten worden zich niet alleen door zijn eigen economische belang moeten laten leiden en geen "sterfhuisconstructie" toepassen wat betreft onderhoud
	Betere screening, strengere toelatingseigen huurders.
	Verhuurder moet besluiten van de VvE naar huurders communiceren, hen meer erbij betrekken en dat terugkoppelen naar de VvE.
	Geluidsoverlast beperken: strengere regels en/of betere isolatie
	Huurders het huishoudelijk reglement overhandigen en aangeven dat er sancties op niet naleving ervan staan; de huisregels onderdeel maken van het huurcontract.
	Huurders moeten een overeenkomst tekenen dat ze de huishoudelijke regels kennen en naleven.
	Betere naleving, toezicht en handhaving van het huishoudelijk reglement. Bijvoorbeeld door de aanstelling van een huismeester. Harde sancties, zoals hoge boetes en overlastgevende huurders er uitzetten.

Vraag: Onderstaande aspecten zijn voor u de 3 belangrijkste aandachtspunten. Wilt u per punt aangeven hoe dit verbeterd kan worden?

Resultaten kwantitatief onderzoek – Oplossingsrichtingen knelpunten  
Belangrijkste suggesties eigenaar-bewoners: minder macht groot-eigenaar, betere naleving huisregels en betrokkenheid door huurders

Samenvatting van de meest genoemde oplossingen op verdiepende open vraag (vervolg)

Rondom:  
beheer en  
staat van het  
complex

Vergroten veiligheid (camera's, afsluiten toegang tot het complex).

Betere en frequentere schoonmaak algemene ruimtes.

Uitvoeren van klein en grootonderhoud, een MJOP maken, uitvoeren achterstallig onderhoud.

Spoedonderhoud sneller uitvoeren.

Huidige VvE-beheerder vervangen door onafhankelijke, professionele VvE-beheerder (want huidige beheerder is de woningcorporatie zelf, een "cowboy" of een "vriendje") die ook het bestuur goed kan informeren; het beheer niet uitbesteden maar door eigenaren zelf laten doen.

Rondom:  
mede-  
bewoners

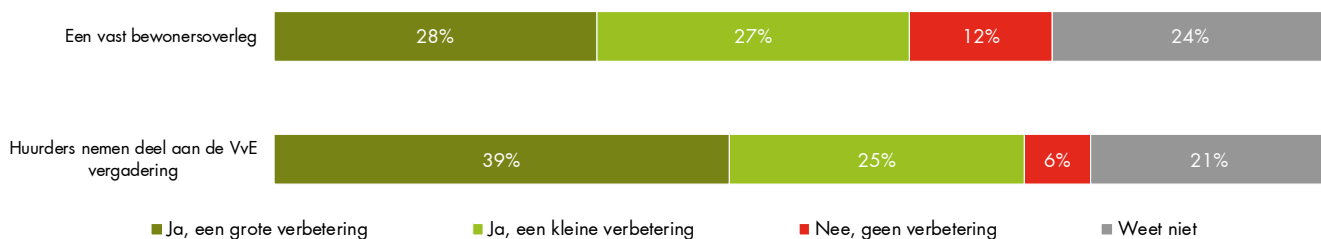
Onderlinge betrokkenheid vergroten via:

- Nieuwsbrief / bijeenkomsten om te informeren over wat goed en minder goed gaat.
- Gezamenlijke activiteiten organiseren, zoals BBQ's maar ook samen schoonmaken en het groen onderhouden.

Houding huurders en hun gedrag verbeteren, meer eigen verantwoordelijkheid nemen voor het schoon en leefbaar houden van het complex. Kanttekening: dit is lastig omdat huurders er vaak relatief kort wonen.

Vraag: Onderstaande aspecten zijn voor u de 3 belangrijkste aandachtspunten. Wilt u per punt aangeven hoe dit verbeterd kan worden?

## Meerderheid huurders is positief over vergroting eigen invloed, vooral over de meest verregaande vorm (directe zitting in VvE)



Vraag: Hieronder staat een aantal ideeën die mogelijk bijdragen aan een vergroting van uw invloed of van medebewoners op de beslissingen die genomen worden over het complex waar u woont? Wilt u er idee aangeven in hoeverre dit volgens u een verbetering zou kunnen zijn?

- Een vast 'bewonersoverleg' waar bewoners met een huurappartement en bewoners met een koopappartement overleggen ter voorbereiding van de VvE vergadering. De VvE besluit echter in haar eigen vergadering over VvE zaken, waar geen huurders bij zijn.
- Huurders nemen deel aan de VvE vergadering op grond van een gedeeltelijke of volledige volmacht van de verhurende eigenaar (bijvoorbeeld de woningcorporatie). Huurders beslissen in deze situatie ook mee – over bepaalde onderwerpen - namens de eigenaar waarvan ze huren.

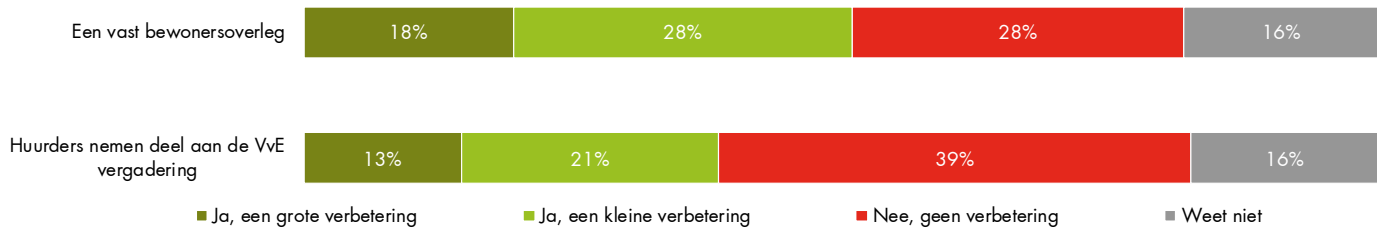
Basis: 122 huurders

Ook in de resultaten van deze vraag, blijkt duidelijk dat huurders behoefte hebben aan meer invloed op VvE-beslissingen.

Daarbij is de meest verregaande optie, deelname en meebeslissen in de VvE-vergadering het meest populair: 64% van de huurders vindt dit een verbetering van hun positie versus 55% bij de optie van een vast bewonersoverleg zonder beslissingsbevoegdheid.

Opvallend is dat een aanzienlijk deel van de huurders (circa een kwart) geen antwoord kan geven op de vraag.

## Eigenaar-bewoners zijn verdeeld over het geven van meer invloed aan huurders en geven de voorkeur aan de minst verregaande vorm



Vraag: Hieronder staat een aantal ideeën die mogelijk bijdragen aan een vergroting van uw invloed of van medebewoners op de beslissingen die genomen worden over het complex waar u woont? Wilt u er idee aangeven in hoeverre dit volgens u een verbetering zou kunnen zijn?

- Een vast 'bewonersoverleg' waar bewoners met een huurappartement en bewoners met een koopappartement overleggen ter voorbereiding van de VvE vergadering. De VvE besluit echter in haar eigen vergadering over VvE zaken, waar geen huurders bij zijn.
- Huurders nemen deel aan de VvE vergadering op grond van een gedeeltelijke of volledige volmacht van de verhurende eigenaar (bijvoorbeeld de woningcorporatie). Huurders beslissen in deze situatie ook mee – over bepaalde onderwerpen - namens de eigenaar waarvan ze huren.

Basis: 429 eigenaar-bewoners

In lijn met eerdere bevindingen, zien we ook bij deze vraag onder eigenaar-bewoners een verdeeld beeld over het geven van meer invloed aan huurders.

Iets meer eigenaar-bewoners zien de meest verregaande vorm van invloed door huurders niet dan wel zitten (39% vindt het geen verbetering versus 34% die dat wel vindt).

Voor een invloed van huurders zonder beslissingsbevoegdheid in de vorm van een vast bewonersoverleg is meer draagvlak onder eigenaar-bewoners: 46% vindt dit een verbetering tegen 28% die dat niet vindt.



## Voorgelegde oplossingsrichtingen

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en VvE-belang hebben vier oplossingsrichtingen bedacht voor de issues die er spelen: 1) interactiekaart, 2) informatieverstrekking, 3) mediator en 4) openbaar dataplatform. Deze oplossingsrichtingen zijn in 4 focusgroepen ter sprake gebracht.

Hieronder volgen de teksten die letterlijk zijn voorgelegd in de focusgroepen.

1. Een interactiekaart (handzame tool) waarin de rechten, de plichten en de verschillende belangen van alle actoren (betrokkenen) in een gemengd complex inzichtelijk worden gemaakt.
  - Het idee is om deze in een matrix te verbeelden. Een dergelijke kaart kan ook op een thema worden gemaakt, bijvoorbeeld op het thema energiebesparing. De interactiekaart geeft aan waar kansen zijn: het is een afvinklijst voor te nemen stappen. De interactiekaart kan bewoners (huurders en eigenaar-bewoners) met elkaar verbinden en daarmee de relaties verbeteren en het begrip voor elkaar vergroten. Bewoners ontdekken dan samen kansen voor het complex en trekken samen op om daar invulling aan te geven.
2. Informatieverstrekking voor zittende huurders en aspirant eigenaar-bewoners vanuit de verhuurder. Het idee is dat de verhuurder vooraf goede informatie moet verstrekken wanneer hij begint met verkopen.
  - De achterliggende gedachte is dat het delen van deze informatie tot meer begrip voor elkaar kan leiden en tot het verbeteren van de relaties tussen de bewoners onderling, maar ook met de uitpondende verhuurder.
3. Een mediator: een onafhankelijk persoon of een onafhankelijke partij die onderwerpen bespreekbaar maakt, voordat ze tot 'gedoe' tussen bewoners en partijen leiden. Dat kan op complexniveau. Je kunt denken aan een soort rijdende rechter of een geschillencommissie, je kunt denken aan een facilitator die weet hoe je gedoe bespreekbaar kunt maken en hoe je samen tot oplossingen kunt komen.
4. Een openbaar dataplatform dat verplicht wordt gesteld om data over (gemengde) VvE complexen te publiceren. Een voorbeeld is dat aspirant-kopers die op Funda rondneuzen ook direct geïnformeerd worden over 'de gemengde' VvE's, omdat Funda dan automatisch data van de Open VvE registers laadt als je daar met een 'klik op de knop' om vraagt.



	Verkoop	Aankoop	Klein onderhoud	Groot onderhoud	Schoonmaak	Gedrag	Duurzaamheid
VVE					Heeft GOH ingehuurd		
Corporatie					Er loopt een discussie over aansluiten huismeester vanuit wooneenheid		1 Afpraak landelijk niveau 90% voorraad b label 2 Jaarverlag afspraak herhaald
Eigenaar					Bijdrage via vve		
Huurder					Servicekosten via huur. Discussie over huismeester met corporatie		Aanpak onderling op locatie in kader eventuele afpakken
Belegger							
Beheerder							Heeft ening bij complex X te Y
					1 Voorstander maatschappelijke ondernemen. In buurtadvies in oors wijk Contactpersoon X		1 Prestatie afspraak conso duurzaamheid 2 Loket voor ondersteuning vve 3 proces subsidie voor vve

2  
 NATUURLIJK IS VOOR U ALLEN HIER EEN 'GEDRAGSCODE' EIGENLIJK HELEMAAL NIET NODIG, MAAR LEEST U HEM TOCH EENS DOOR.



## Interactiekaart voorziet in behoefte van huurders en eigenaar-bewoners aan overzicht in rechten en plichten

**Het merendeel van de eigenaar-bewoners en huurders staat positief tegenover de interactiekaart:**

- De kaart geeft op overzichtelijke wijze weer wie welke rechten en plichten heeft.
  - Duidelijk bij wie je waarvoor moet aankloppen.
- Door de kaart komen alle rechten en plichten bij bewoners onder de aandacht.
- De kaart kan op ieder willekeurig moment geraadpleegd worden.
- Het idee dat de interactiekaart bewoners (huurders en eigenaar-bewoners) met elkaar kan verbinden en daarmee de relaties kan verbeteren en het begrip voor elkaar kan vergroten, wordt niet als zodanig ondersteund.

**Een klein deel van de huurders en eigenaar-bewoners ziet geen toegevoegde waarde in de interactiekaart of keurt de interactiekaart zelfs af:**

- Een klein deel (met name eigenaar-bewoners) keurt de interactiekaart sterk af uit angst voor een extra lijstje met rechten en plichten. Ze zien daarvan niet direct de toegevoegde waarde. Andere nadelen:
  - Men kan de kaart weggleggen: het idee heerst dat de kaart na één keer wellicht niet meer wordt gelezen.
  - Overbodig: de betreffende informatie staat al in het huisreglement.
  - De matrixstructuur komt voor sommigen gecompliceerd over en nodigt daarmee niet uit tot lezen of erin verdiepen.

**Met zowel een hardcopy versie als een online versie van de interactiekaart is het bereik van alle bewoners het grootst.**

- Het merendeel van de huurders en eigenaar-bewoners ziet voordelen in een hardcopy interactiekaart. Er worden hierbij vooral voordelen gezien voor ouderen:
  - oudere bewoners hebben geen e-mailaccount of zijn digitaal minder behendig.
  - een hardcopy kaart kan verspreid worden via de brievenbus: 100% bereik.
  - een hardcopy kaart kan in de woning een vaste plek krijgen.
- Voor jongeren (en ook steeds meer ouderen) wordt ook een toegevoegde waarde gezien van een online interactiekaart.

“Inzicht in de rechten en plichten voorkomt een hoop agressie.”

## Het begint met goede informatieverschaffing vooraf

**Er is een sterke behoefte aan oplossingen voor een betere informatieverschaffing.**

- Bij de behoefte aan informatie vooraf gaat het er vooral om dat mensen vooraf weten waar ze aan beginnen. Men is van mening dat veel issues hierdoor kunnen worden voorkomen.
- Men heeft vooraf behoefte aan informatieverstrekking over de volgende onderwerpen:
  - De betreffende huisregels en afspraken van het appartementencomplex: dit is een primaire behoefte
    - De gedachte is dat huisregels beter worden nageleefd als ze vooraf worden geaccepteerd.
    - In perceptie wordt deze informatie amper verstrekt.
    - Een enkele keer door een makelaar, maar in de meeste gevallen komen de huisregels pas op tafel bij het tekenen van het contract.
  - Uitponden
    - Men ervaart de informatieverschaffing over (de mate van) uitponden als onvoldoende: vooraf lijken hierover geen gesprekken plaats te vinden.
    - Men heeft behoefte aan informatie vooraf over wat het betekent om in een gemengd complex te wonen/ onderdeel te zijn van de VvE.
    - Ook vraagt men zich af of de groot-eigenaar een meerderheid van stemmen in de VvE behoudt of niet.
  - De betrokken partijen en hun belangen/ invloed
    - Enerzijds m.b.t. zeggenschap: men wil inzicht in de invloed van verschillende actoren.
    - Anderzijds m.b.t. de behoefte aan kennis over wie waar verantwoordelijk voor is: weten bij wie je moet aankloppen bij problemen.
- Met betrekking tot informatieverschaffing vooraf erkent men ook een onderzoekplicht van de koper/ huurder zelf.
- Niet alleen vooraf aan het huren/ kopen van het appartement, maar ook op het moment dat men in het appartementencomplex woont, is er behoefte aan informatie, bijvoorbeeld over uitponden, plannen voor de langere termijn over het algemeen, onderhoudswerkzaamheden, etc.

“Als de buurman van te voren bekend was met de huisregels dan had hij een andere vloer erin gelegd: één die geen geluidsoverlast geeft!”

## Mediator spreekt aan, maar is geen primaire behoefte

Een onafhankelijke partij/ persoon (een mediator) die onderwerpen bespreekbaar voordat ze tot 'gedoe' tussen bewoners en partijen leiden, wordt als waardevol gezien.

- De behoefte hieraan is weliswaar niet primair aanwezig, maar men is van mening dat het een fijn idee is dat er een mediator klaar staat als je hem nodig hebt.

### Voorwaarden:

- De mediator dient onafhankelijk te zijn: belangeloos (nu denkt men dat partijen in dit soort situaties niet altijd onafhankelijk zijn).
- Alleen inschakelen indien conflicten escaleren en betrokken partijen er zelf echt niet uit komen.
- Duidelijk maken aan iedereen wie dit betaalt (dit zal tegelijkertijd ervoor zorgen dat de mediator niet 'te' vaak wordt ingezet).

“Een mediator lijkt me heel erg prettig, maar dan wel volledig onafhankelijk!!”

## Open dataplatform vooral interessant voor potentiële eigenaar-bewoners

**Overall is men positief over een open dataplatform. Dit geldt vooral voor potentiële eigenaar-bewoners.**

- Met name potentiële eigenaar-bewoners hebben interesse in informatie over hoe de VvE ervoor staat wat betreft de organisatie, de financiële gezondheid en de staat van het onderhoud. Men ziet hierbij de volgende voordelen:
  - het biedt transparantie; weten waar je in terecht komt.
  - het biedt de mogelijkheid om vergelijkingen te maken en daarmee een weloverwogen keuze voor een woning/ gemengd complex.
  - het platform heeft geen belangen in de betreffende VvE's.
- Eigenaar-bewoners zijn wat minder enthousiast.
  - Het platform verlaagt in hun ogen mogelijk de waarde/ verkoopbaarheid van hun koopwoning.
  - Kenbaar maken dat het een gemengd complex is, is in perceptie niet altijd handig; de gedachte is dat eigenaar-bewoners liever niet met huurders in één complex wonen.
  - Informatie over de MJOP kan toekomstige bewoners afschrikken: men koopt geen woning als op korte termijn (groot) onderhoud nodig is (en er niet genoeg in het reservefonds aanwezig is).

**Een aantal kanttekeningen die overall worden geplaatst:**

- Er is twijfel over de betrouwbaarheid van de gegevens; men vraagt zich af of de gegevens accuraat en eerlijk zijn.
- Een enkeling mist informatie over MJOP en percentage leegstand.
- Ook is niet duidelijk in hoeverre de informatie actueel is en wie de informatie actueel gaat houden.

“Het lijkt me heel fijn als je op Funda kan zien wanneer er (groot) onderhoud gaat plaatsvinden en wat de omvang van het reservefonds is.”

# Bijlagen

## Profiel respondenten

	Huurders	Eigenaar- bewoners
	n=122	n=429
Man	53%	71%
Vrouw	48%	29%

Vraag: wat is uw geslacht?

	Huurders	Eigenaar- bewoners
	n=122	n=429
15-24 jaar	2%	0%
25-34 jaar	9%	4%
35-44 jaar	7%	7%
45-54 jaar	9%	9%
55-64 jaar	22%	24%
65 jaar of ouder	47%	49%
Weet niet/wil niet zeggen	5%	7%

Vraag: Wat is uw leeftijd?

	Huurders	Eigenaar- bewoners
	n=122	n=429
Geen onderwijs / basisonderwijs	3%	1%
LBO/ VBO/ VMBO (kader- en beroepsgerichte leerweg)	7%	9%
MAVO/ eerste 3 jaar HAVO en VWO/ VMBO (theoretische en gemengde leerweg)	16%	7%
MBO	28%	19%
HAVO en VWO bovenbouw / WO- propedeuse	9%	9%
HBO / WO-bachelor of kandidaats	24%	35%
WO-doctoraal of master	10%	15%
Wil niet zeggen	3%	6%

Vraag: Wat is uw hoogstgenoten opleiding?

## Profiel respondenten

	Huurders	Eigenaar- bewoners
	n=122	n=429
Minder dan een jaar	7%	5%
1 tot 5 jaar	32%	26%
5 tot 10 jaar	21%	33%
Langer dan 10 jaar	41%	36%

Vraag: Sinds hoe lang woont u in het appartementencomplex?

	Huurders
	n=122
Nee	50%
Nee, alleen via de verhuurder	34%
Ja	7%
Weet niet	9%

Vraag: Bent u of één van de andere huurders vertegenwoordigd in de VvE vergadering?

	Eigenaar- bewoners
	n=429
Ja, altijd	69%
Ja, meestal	21%
Nee, nooit	8%
Niet van toepassing	1%
Weet niet	1%

Vraag: Woont u zelf de VvE vergaderingen bij?



## Profiel VvE

	Huurders	Eigenaar- bewoners
	n=122	n=429
Een keer per jaar	16%	53%
Twee keer per jaar	14%	37%
Vaker dan twee keer per jaar	5%	7%
Alleen als het nodig is	1%	1%
Nooit	0%	0%
Weet niet	64%	2%

Vraag: Hoe vaak vergadert de VvE?

	Huurders	Eigenaar- bewoners
	n=122	n=423
Volledig in eigen beheer	11%	21%
Gedeeltelijk in eigen beheer, gedeeltelijk uitbesteed aan een professionele externe beheerder /beheermaatschappij	57%	54%
Volledig uitbesteed aan een professionele externe beheerder / beheerderskantoor / beheermaatschappij	33%	25%

Vraag: Is de VvE van het gemengde complex:

## Profiel complex

	Huurders	Eigenaar- bewoners
	n=122	n=423
1945 of eerder	0%	1%
1946 tot en met 1965	4%	8%
1966 tot en met 1985	42%	36%
1986 tot en met 2005	18%	19%
2006 tot en met heden	36%	36%
Weet niet	0%	0%

Vraag: In welke periode is het complex gebouwd?

	Huurders	Eigenaar- bewoners
	n=122	n=423
Het is van oorsprong gemengd	41%	36%
Het was van oorsprong een koopcomplex maar de verkoop ging niet snel genoeg waardoor een deel in de verhuur is gegaan	7%	24%
Het was van oorsprong een huurcomplex waardoor de groot-eigenaar woningen zijn verkocht aan individuele bewoners	52%	35%
Anders	1%	4%
Weet niet	0%	1%

Vraag: Hoe is het gemengde appartementencomplex ontstaan?

## Profiel complex

	Huurders	Eigenaar- bewoners
	n=53	n=224
2015	4%	0%
2014-2010	15%	15%
2009-2005	72%	47%
2004-2000	2%	18%
voor 2000	8%	19%
weet niet	0%	0%

Vraag: Sinds wanneer is er sprake van een gemengd complex?

	Huurders	Eigenaar- bewoners
	n=122	n=423
1 tot en met 5 appartementen	0%	1%
6 tot en met 10 appartementen	1%	2%
11 tot en met 20 appartementen	2%	9%
21 tot en met 50 appartementen	16%	28%
51 tot en met 100 appartementen	39%	32%
101 appartementen of meer	42%	29%
Weet niet	0%	0%

Vraag: Uit hoeveel appartementen bestaat het complex?

## Profiel complex

Huurders	Totaal	Aantal appartementen			
		1-20 appartementen	21-50 appartementen	51-100 appartementen	101 appartementen of meer
rapportcijfer \ n =	122	3	20	48	51
1-5 (onvoldoende)	20%	0%	20%	14%	26%
6-7 (voldoende)	38%	33%	40%	42%	35%
8-10 (goed)	42%	67%	40%	44%	39%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Vraag: Wilt u met een rapportcijfer aangeven hoe u het wonen in het appartementencomplex waar u momenteel woont beoordeelt? Een 10 staat voor zeer tevreden, een 1 staat voor zeer ontevreden.

Eigenaar-bewoners	Totaal	Aantal appartementen			
		1-20 appartementen	21-50 appartementen	51-100 appartementen	101 appartementen of meer
rapportcijfer \ n =	430	49	117	135	123
1-5 (onvoldoende)	13%	16%	12%	16%	11%
6-7 (voldoende)	26%	35%	20%	25%	28%
8-10 (goed)	61%	49%	68%	59%	61%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Vraag: Wilt u met een rapportcijfer aangeven hoe u het wonen in het appartementencomplex waar u momenteel woont beoordeelt? Een 10 staat voor zeer tevreden, een 1 staat voor zeer ontevreden.

## Profiel complex

	Huurders	Eigenaar- bewoners
	n=122	n=429
0	1%	8%
1	78%	60%
2	18%	13%
3 of meer	3%	12%
weet niet	1%	8%

Vraag: Hoeveel verschillende grooteigenaren heeft het complex?

	Huurders	Eigenaar- bewoners
	n=122	n=409
Woningcorporatie	62%	47%
Beleggingsmaatschappij	21%	24%
Pensioenfonds	2%	2%
Projectontwikkelaar	7%	9%
Anders	23%	31%
Weet niet	0%	1%

Vraag: Tot welke(n) van onderstaande categorieën behoort de groot-eigenaar/grooteigenaren?

	Huurders	Eigenaar- bewoners
	n=122	n=423
Zeer slechte onderhoudstoestand	0%	0%
Slechte onderhoudstoestand	0%	2%
Matige onderhoudstoestand	16%	9%
Redelijke onderhoudstoestand	10%	13%
Goede onderhoudstoestand	52%	46%
Uitstekende onderhoudstoestand	22%	31%

Vraag: In wat voor conditie verkeert het appartementencomplex over het algemeen genomen?

	Huurders	Eigenaar- bewoners
	n=122	n=423
Ja	2%	7%
Nee	98%	93%

Vraag: Is het gemengde complex een "serviceflat"?

## Onderzoek in het kort: kwantitatief onderzoek

### METHODE

Kwantitatief online onderzoek, bestaande uit een:

1. Online quickscan (uitnodigingen per e-mail)
2. Online bewonersonderzoek (uitnodigingen per e-mail en per brief met inlogcode voor de online vragenlijst).

### DOELGROEP EN STEEKPROEF

Doelgroep:

1. Quickscan: voorzitters, bestuurders of beheerders van de VvE van een gemengd appartementencomplex. Als bruto steekproef zijn  $N = 7.082$  leden en nieuwsbriefontvangers van VvE Belang benaderd. Omdat vooraf niet bekend was wat voor rol de respondenten hadden en of het een gemengd complex betrof, is de juiste doelgroep vooraf door middel van screeningsvragen geïdentificeerd.

Doel van de quickscan was om de gemengde complexen en complexenmerken (grootte, ouderdom, ontstaanswijze te identificeren en email- en postadressen van bewoners te verzamelen. Daarbij was de bereidheid om postadressen te verstrekken aanmerkelijk hoger dan de bereidheid om e-mail adressen te verstrekken.

2. Bewonersonderzoek: huurders en eigenaar-bewoners die in een gemengd complex wonen. De totale bruto steekproef van  $N = 5.829$  bestond uit 5.150 bewoners die per brief zijn uitgenodigd voor deelname en 679 bewoners die per e-mail zijn uitgenodigd. Onder de respondenten die per e-mail zijn benaderd bevonden zich 171 bewoners die bij de quickscan buiten de doelgroep vielen en die toestemming hadden gegeven voor herbenadering bij een vervolgonderzoek.

### RESPONS

1. Quickscan: netto  $n = 488$  respondenten. Respons: 7%. 954 respondenten vielen af bij de quickscan omdat ze niet tot de doelgroep behoorden. 177 respondenten behoorden wel tot de doelgroep van het vervolgonderzoek onder bewoners, daarvan mochten we 171 personen herbenaderen.
2. Bewoners: netto  $n = 551$ , respons: 9%. Hiervan waren: 354 respondenten die per brief uitgenodigd, 103 respondenten die per mail waren uitgenodigd vanuit bestanden aangeleverd via de quickscan en 94 respondenten die buiten de doelgroep vielen bij de quickscan en zijn herbenaderd.

### VELDWERK

1. Het veldwerk van de quickscan heeft plaatsgevonden vanaf 19 juni tot en met 10 augustus 2015. De gemiddelde invulduur van de vragenlijst bedroeg: 9 minuten.
2. Het veldwerk van het bewonersonderzoek heeft plaatsgevonden van 5 september tot en met 27 september. De gemiddelde invulduur van de vragenlijst bedroeg: 14 minuten.

## Onderzoek in het kort: kwantitatief onderzoek

---

Idealiter zouden we een a-selecte steekproef hebben getrokken uit een populatiebestand van bewoners van gemengde complexen. Dat bestaat echter niet.

Daarom zijn bewoners via een tweetrapsraket benaderd, namelijk via voorzitters, bestuurders of beheerders van de VvE van een gemengd appartementencomplex. Het totaal aantal VvE's in Nederland wordt geschat op ongeveer 129.000, waarvan is naar schatting 35% (45.000) VvE van een gemengd complex. Ook hiervan is geen compleet populatiebestand beschikbaar.

Er waren twee "second-best" alternatieven voorhanden:

- Een bestand van de Kamer van Koophandel (KvK). In 2012 waren er circa 85.000 VvE's ingeschreven, kortom ongeveer 66% van de VvE's is ingeschreven bij de KvK. Dit betekent dat het register van de Kamer van Koophandel nog steeds selectief is samengesteld. Vooral de kleine VvE's, vaak zonder bestuur, hebben zich (nog) niet ingeschreven bij de Kamer van Koophandel ("Het functioneren van VvE's", Companen 2012).
- Een ledenbestand van VvE Belang. Deze organisatie heeft van de belangenorganisaties voor VvE's relatief de grootste dekking onder de doelgroep voorzitters, bestuurders of beheerders van VvE's en heeft bovendien e-mailadressen van haar leden beschikbaar.

### REPRESENTATIVITEIT

Beide bestanden zijn selectief, want ze bevatten niet de totale populatie. In overleg met BZK is gekozen om gebruik te maken van het ledenbestand van VvE Belang omdat daar de e-mail adressen van de leden beschikbaar waren wat het efficiënter maakt hen te benaderen en bovenal dat zo naar verwachting een hogere respons gerealiseerd kon worden omdat de respondenten benaderd konden worden via VvE Belang, dat het belang van dit onderzoek naar haar leden onderschreef. Het bestand bevatte diverse doelgroepen van zowel gemengde als niet-gemengde complexen, van te voren was hierover geen informatie beschikbaar. Daarom is via screeningsvragen de juiste doelgroep bepaald en is hen onder meer gevraagd e-mailadressen of postadressen van bewoners aan te leveren voor het bewonersonderzoek.

Omdat er geen populatiegegevens beschikbaar zijn van gemengde complexen waartegen we de steekproefkenmerken (zoals complexgrootte, bouwjaar e.d.) kunnen afzetten, kunnen we geen uitspraken doen over de representativiteit van de steekproef naar deze kenmerken.



## Onderzoek in het kort: single interviews

### METHODE

- Kwalitatief onderzoek: telefonisch en via Skype
  - 8 single interviews, t= 30-45 min.
- 

### DOELGROEP EN STEEKPROEF

VvE-voorzitters / VvE-beheerders (n=4) en accountmanagers van woningcorporaties (n=4)

Alle respondenten voldoen aan volgende criteria:

- VvE-beheerder of accountmanager van woningcorporaties van gemengde complexen

Spreiding over:

- omvang aantal appartementen
  - aantal jaren dat het complex bestaat
  - onderhoudstoestand
  - mate waarin huurders participeren in de VVE
- 

### VELDWERK

Het veldwerk heeft plaatsgevonden in week 39 van 2015 en zijn gemodereerd door Marije Booij en Manette Hazelaar.

---





## Onderzoek in het kort: focusgroepen

### METHODE

- Kwalitatief onderzoek: focusgroepen
  - 4 focusgroepen, n=30, t= 120 min.
- 

Twee focusgroepen met huurders en twee focusgroepen met eigenaar-bewoners.

### DOELGROEP EN STEEKPROEF

Alle respondenten wonen in gemengde complexen waarbij huur en koop vertegenwoordigd is.

Spreiding over:

- Omvang aantal appartementen
  - Aantal jaren dat het complex bestaat
  - Aantal jaren woonachtig
- 

### VELDWERK

Het veldwerk heeft plaatsgevonden op 6 en 8 oktober 2015 en zijn gemodereerd door Marije Booij en Manette Hazelaar.

---





**SAMR**  
**SmartAgent MarketResponse**

Ruim 45 jaar ervaring op het gebied van onderzoek,  
data en segmentatie. Samen bereiken we het beste  
resultaat.