



# STAAT VAN ONDERHOUD VERKEND



REGIOPLAN  
BELEIDSONDERZOEK



## STAAT VAN ONDERHOUD VERKEND

- eindrapport -

drs. J.C.M. Uyterlinde  
drs. R.J.M. Oude Ophuis

Amsterdam, april 2011  
Regioplan publicatienr. 2102

Regioplan Beleidsonderzoek  
Nieuwezijds Voorburgwal 35  
1012 RD Amsterdam  
Tel.: +31 (0)20 - 5315315  
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan  
Beleidsonderzoek in opdracht van gemeente  
Amsterdam, Stadsdeel Amsterdam-Noord.



## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>1</b>
1.1	Achtergrond en aanleiding .....	1
1.2	Wat is onderhoud? .....	2
1.3	Onderzoeksaanpak .....	3
1.4	Leeswijzer .....	5
<b>2</b>	<b>Amsterdam-Noord in vogelvlucht</b> .....	<b>7</b>
2.1	Eigendomsverhouding .....	7
2.2	Bouwperiode .....	8
<b>3</b>	<b>Waardering van de staat van onderhoud</b> .....	<b>11</b>
3.1	Onderhoudswaardering naar buurtcombinatie .....	11
3.2	Onderhoudswaardering op buurniveau .....	14
3.3	Conclusies .....	15
<b>4</b>	<b>Onderhoudsklachten</b> .....	<b>17</b>
4.1	Registraties Wijksteunpunt Wonen Noord .....	17
4.2	Huurcommissieprocedures .....	18
4.3	Afhandeling onderhoudsklachten .....	19
4.4	Conclusies .....	19
<b>5</b>	<b>Onderhoudsbeleid</b> .....	<b>21</b>
5.1	Onderhoudssystematiek .....	21
5.2	Onderhoudskosten .....	23
5.3	Betrokkenheid van huurders .....	25
<b>6</b>	<b>Kwetsbare buurten in Noord</b> .....	<b>27</b>
<b>7</b>	<b>Conclusies</b> .....	<b>33</b>
7.1	Geen signalen van structurele nalatigheid .....	33
7.2	Samenwerken aan leefbare wijken .....	35
<b>Bijlagen</b>	.....	<b>37</b>
<b>Bijlage 1</b>	Lijst met respondenten .....	<b>39</b>
<b>Bijlage 2</b>	Corporatiebezit in Noord .....	<b>41</b>



## 1 INLEIDING

“Woningcorporaties worden meer op hun verantwoordelijkheden aangesproken, met name op het gebied van onderhoud”, schrijft het dagelijks bestuur van het stadsdeel Amsterdam-Noord in april 2010 in zijn coalitieakkoord. Deze ambitie vloeit voort uit een van de belangrijkste uitgangspunten van het woonbeleid van het stadsdeel: het waarborgen van een kwalitatief goede woningvoorraad. Gaan de corporaties slagvaardig te werk in het *up to date* houden van hun woningbestand? Of dreigt het onderhoud – mede door de crisis – op de lange baan te worden geschoven? Om antwoord te krijgen op deze vragen, heeft stadsdeel Noord Regioplan gevraagd een verkennend onderzoek uit te voeren naar de staat van onderhoud van de huurvoorraad in Amsterdam-Noord.

### 1.1 Achtergrond en aanleiding

De afgelopen jaren is in diverse buurten in Noord de woonkwaliteit dankzij renovatie, sloop en nieuwbouw ingrijpend verbeterd. Nu de gevolgen van de economische recessie ook op de Amsterdamse woningmarkt goed merkbaar zijn, heeft dit tot gevolg dat verschillende geplande renovatie- en nieuwbouwprojecten worden uitgesteld. De kans bestaat dat woningcorporaties de komende tijd besluiten meer projecten stil te leggen. Door vertraging in de stedelijke vernieuwing en het inzakken van de koopmarkt als gevolg van de crisis, neemt de druk op de sociale huurvoorraad in Amsterdam-Noord toe, terwijl de geplande kwaliteitsimpuls langer op zich laat wachten. Het is dus de vraag in hoeverre de economische crisis zijn weerslag heeft op de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad in Noord. Woningen die op de nominatie voor sloop stonden en waarin om die reden de laatste jaren beperkt is geïnvesteerd, moeten noodgedwongen langer mee. Mede daardoor gaat in toenemende mate aandacht uit naar de staat van onderhoud van de bestaande voorraad.<sup>1</sup>

#### *Onderzoeksvraag*

Om te voorkomen dat de woon- en leefkwaliteit in Noord achteruitgaat, zoekt het stadsdeel naar manieren om de kwaliteit van de woningvoorraad te waarborgen. De gemeentelijke sturingsinstrumenten zijn beperkt, want slechts door het uitoefenen van toezicht, het verstrekken van vergunningen en door beleidsmatige betrokkenheid bij stedelijke vernieuwingsplannen kan ze invloed uitoefenen op de kwaliteit van de woningvoorraad. Het streven van het stadsdeelbestuur is om de tevredenheid van de inwoners van Noord met hun woning de komende vier jaar te handhaven op het niveau van 2009 en waar

---

<sup>1</sup> NUL20, *Tijdschrift voor woonbeleid in de regio Amsterdam*, kaartte het onderwerp in januari 2011 aan in het artikel ‘Corporaties willen stijgende onderhoudskosten beteugelen’. Het Parool en AT5 besteedden recentelijk aandacht aan klachten van huurders over vocht en schimmel in complexen in Nieuwendam-Noord.

mogelijk te verhogen.<sup>2</sup> Dit verkennende onderzoek moet uitwijzen of deze bestuurlijke ambitie door de hiervoor geschetste ontwikkelingen onder druk dreigt te raken. De centrale vraag luidt: *In hoeverre manifesteren zich in Amsterdam-Noord problemen rond het onderhoud van de sociale huurvoorraad?*

#### **Vertraging stedelijke vernieuwing**

Voor bewoners kan uitstel van stedelijke vernieuwingsplannen concrete gevolgen hebben. Wie in de veronderstelling was binnen afzienbare tijd te gaan verhuizen, moet langer in de huidige woning blijven wonen. Vanwege de geplande vernieuwing hebben corporaties het onderhoudsniveau van deze woningen veelal beperkt tot de minimale eisen. Bovendien verandert de bewonerssamenstelling van dergelijke complexen doordat nieuwe bewoners bewust voor de tijdelijkheid van de woning kiezen. Vaak zijn dit bewoners die minder betrokken zijn bij hun woonomgeving. Onder de oorspronkelijke bewoners kan deze situatie leiden tot onzekerheid, lethargie en passiviteit, zo blijkt uit kwalitatief onderzoek in Nieuw-West.<sup>3</sup> Sommige bewoners verrichten steeds minder inspanningen om hun woning en woonomgeving schoon en netjes te houden en contacten met mensen in de buurt op te bouwen. Dit kan zijn weerslag hebben op de leefbaarheid van buurten.

## **1.2 Wat is onderhoud?**

Bijna driekwart van de woningvoorraad in Noord bestaat uit sociale huurwoningen. De verantwoordelijkheid voor het onderhoud van deze woningen is in handen van woningcorporaties, die daarbij gebonden zijn aan wettelijke normen (zoals vastgelegd in de Woningwet en het Bouwbesluit). De kwaliteit van de particuliere verhuursector is een stuk grilliger. Deze categorie is zeer divers samengesteld, uiteenlopend van kwalitatief goede woningen die eigendom zijn van beleggers tot verpauperde panden. Met iets meer dan 1500 woningen is deze sector in Noord echter relatief klein.

#### *Wie doet wat?*

In het 'Besluit kleine herstellingen' (2003) heeft de rijksoverheid vastgelegd wie voor welk onderhoud aan de woning verantwoordelijk is; alle reparaties die niet zijn opgenomen in het Besluit kleine herstellingen zijn voor rekening van de verhuurder. Huurders zijn dus zelf verantwoordelijk voor kleinschalig onderhoud. Het gaat dan bijvoorbeeld om het bijvullen van de cv-ketel, het schoonhouden van de dakgoot of om kleine reparaties die voortkomen uit normaal gebruik, zoals het smeren van hang- en sluitwerk. Veel woningcorporaties bieden hun huurders de mogelijkheid om een onderhouds-abonnement of servicepakket af te sluiten voor dergelijke werkzaamheden.

<sup>2</sup> Programmabegroting 2011 Stadsdeel Noord.

<sup>3</sup> *Opwaarts in de Wildemanbuurt. Onderzoek naar stijgingspotentieel en stuwkracht in de stedelijke vernieuwing* (Uyterlinde et al., 2009).

#### *Vier typen onderhoud*

Voor groot onderhoud ligt de verantwoordelijkheid bij de corporatie. Daarbij worden in de corporatiesector verschillende typen onderhoud onderscheiden, die bij de meeste corporaties door aparte afdelingen worden uitgevoerd:

- *Klachtenonderhoud* (ook wel dagelijks onderhoud genoemd). Hiertoe worden alle kleine onderhouds- en reparatiewerkzaamheden gerekend die bewoners melden bij hun verhuurder, zoals werkzaamheden aan installaties of reparaties van hang- en sluitwerk. Veel Amsterdamse corporaties beschikken voor de uitvoering van dagelijks onderhoud over een eigen onderhoudsbedrijf.
- *Mutatieonderhoud*. Het vrijkomen van een woning bij huurbeëindiging wordt door corporaties veelal aangegrepen om intern onderhoud en woningverbetering uit te voeren (bijvoorbeeld tegelwerk, vernieuwing van een keukenblok of sanitaire voorzieningen). Omdat interne woningverbetering meestal kan worden verdisconteerd in de huurprijs, wordt dit bij voorkeur pas uitgevoerd bij mutatie.
- *Planmatig onderhoud*. Voor het onderhoud van het casco, ook wel 'de schil' van de woning genoemd, worden meerjarenonderhoudsplannen opgesteld. Planmatig onderhoud bestaat hoofdzakelijk uit buitenschilderwerk en onderhoud aan de dakbedekking. Dit wordt veelal op complex- of blokniveau uitgevoerd, meestal in een cyclus van zes of zeven jaar. Daarnaast worden woningen via planmatig onderhoud technisch gemoderniseerd (bijvoorbeeld installatie van individuele cv-ketels).
- *Projectmatig onderhoud*. In deze categorie vallen alle vormen van renovatie en woningverbetering, waarbij de woning zowel van binnen als van buiten wordt gemoderniseerd. Voor projectmatig onderhoud moeten bewoners in de meeste gevallen (tijdelijk) hun woning verlaten. In dat geval is wettelijk vereist dat zeventig procent van de zittende bewoners instemt met het onderhoudsplan.

In deze verkenning staat *planmatig onderhoud* centraal. Klachtenonderhoud is immers gericht op incidentele en op zichzelf staande problemen en projectmatig onderhoud vindt slechts sporadisch plaats. Bij woningen die op reguliere wijze worden doorgeëxploiteerd – wat geldt voor het overgrote deel van de sociale huurvoorraad in Noord – vormt planmatig onderhoud, in combinatie met mutatieonderhoud, het belangrijkste instrument om de (technische) kwaliteit van de woningvoorraad op peil te houden.

### **1.3 Onderzoeksaanpak**

Gezien de aard en omvang van de opdracht heeft dit onderzoek het karakter van een quickscan. Er zijn dus geen inspecties verricht naar de feitelijke technische staat van woningen of complexen. We hebben de sociale huurvoorraad in Amsterdam-Noord vanuit drie invalshoeken in beeld gebracht:

- de bewoners van Noord (met name sociale huurders);
- het stadsdeel Noord (politiek en beleid);
- de woningcorporaties met bezit in Noord.

Hierbij is gebruikgemaakt van een combinatie van deskresearch (analyse van beleidsdocumenten en onderzoeken) en face-to-face-interviews met sleutelpersonen. Allereerst is de beleving van de onderhoudskwaliteit door bewoners in beeld gebracht aan de hand van (secundaire analyse van) het onderzoek *Wonen in Amsterdam* (WIA). Daarbij is zowel gekeken naar de meest recente peildatum (april 2009) als naar de ontwikkeling in de tijd. In de interviewronde is vervolgens ingezoomd op kwetsbare buurten die naar voren kwamen tijdens de deskresearch.

#### *Face-to-face-interviews*

Het perspectief van sociale huurders is uitgediept aan de hand van een groepsinterview met vertegenwoordigers van huurdersorganisaties en interviews met vertegenwoordigers van het Wijksteunpunt Wonen in Noord en het Huurteam dat bewoners ondersteunt bij Huurcommissieprocedures vanwege achterstallig onderhoud. Het perspectief van het stadsdeel – opdrachtgever voor deze verkennende studie – is in beeld gebracht aan de hand van interviews met beleidsuitvoerende ambtenaren, zoals de bouwinspecteurs van het Team Handhaving en de coördinator Wijkaanpak. Ten slotte is het perspectief van de woningcorporaties in kaart gebracht aan de hand van face-to-face-interviews met vertegenwoordigers van woningcorporaties met bezit in Amsterdam-Noord. Een lijst met geïnterviewde sleutelpersonen is opgenomen in bijlage 1.

Alle woningcorporaties die benaderd zijn voor een interview, maakten in meer of mindere mate hun bedenkingen kenbaar bij dit initiatief van het stadsdeel.<sup>4</sup> Enkele corporaties uitten bezwaar tegen de keuze van het stadsdeel om een extern bureau in te schakelen. Ook verklaarden sommige corporaties dit onderzoek te ervaren als een poging van het stadsdeel om toezicht te willen houden op hun bedrijfsvoering. Vijf van de zes corporaties toonden zich echter bereid om mee te doen aan het onderzoek. Woonstichting De Key weigerde medewerking omdat zij het principieel oneens is met de procedure. Tijdens de interviews is uitgebreider ingegaan op deze bezwaren en is gevraagd naar ideeën om de samenwerking tussen gemeente en stadsdeel beter gestalte te geven.

---

<sup>4</sup> Ymere, Eigen Haard, Rochdale, Stadgenoot, De Key en De Alliantie zijn – na een voorankondiging in het beleidsoverleg tussen stadsdeel en corporaties – schriftelijk benaderd door de portefeuillehouder met het verzoek mee te werken aan dit verkennend onderzoek. DUWO is niet benaderd, omdat de 380 tijdelijke studentenwoningen op het NDSM-terrein geen deel uitmaken van de reguliere woningvoorraad.

## 1.4 Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 biedt een beknopt overzicht van de stand van de woningvoorraad in Amsterdam-Noord. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 en 4 de beschikbare gegevens ten aanzien van de staat van onderhoud geïnventariseerd, respectievelijk de opvattingen van bewoners (op basis van het periodieke onderzoek *Wonen in Amsterdam*) en de klachtenregistraties over woningonderhoud. In hoofdstuk 5 zetten we het onderhoudsbeleid van de geïnterviewde woningcorporaties uiteen. In hoofdstuk 6 gaan we dieper in op de staat van onderhoud van vijf buurten die tijdens de interviews nader onder de loep zijn genomen, omdat ze laag scoren in de beeldvorming onder bewoners. Ten slotte presenteren we de conclusies in hoofdstuk 7.



## 2 AMSTERDAM-NOORD IN VOGELVLUCHT

Amsterdam-Noord is een gemêleerd gebied, dat is opgebouwd uit een combinatie van historische dorpslinten (dijkbebouwing), vooroorlogse tuindorpen en naoorlogse stadsuitbreidingen. Mede daardoor kent Noord een veel lagere bebouwingsdichtheid dan de rest van Amsterdam.<sup>5</sup> In totaal telt Amsterdam-Noord 86.327 inwoners in 39.359 woningen. Tussen de buurten onderling bestaan behoorlijke verschillen, zowel wat betreft de waardering van de woningen als van de woonomgeving. De tevredenheid over de woningen in de tuindorpen Oostzaan, Kadoelen en Nieuwendam ligt overwegend hoger dan in naoorlogse wijken als De Banne en Nieuwendam-Noord (WIA 2009). De hoogste buurtwaardering is weggelegd voor Waterland en de oude Waterlandse Zeedijk (Nieuwendammerdijk, Buiksloterdijk), terwijl Floradorp, de Vogelbuurt en de Van der Pekbuurt de afgelopen jaren een neerwaartse tendens te zien geven.<sup>6</sup> In dit hoofdstuk zetten we de belangrijkste karakteristieken van de Noordse woningvoorraad uiteen.

### 2.1 Eigendomsverhouding

Van alle stadsdelen heeft Noord het hoogste percentage sociale huurwoningen (72%), maar de afgelopen jaren is het aandeel sociale huur in Noord geleidelijk gedaald. Dit komt zowel door sloop (van 782 corporatiewoningen in 2009, onder meer in Nieuwendam-Noord) als door verkoop van corporatiewoningen aan particulieren. Sinds 1998 verkochten corporaties in Noord ruim 3400 woningen, waarvan 277 in 2009. Verder valt 24 procent in de koopsector en vier procent in de particuliere huursector. Ter vergelijking: de Amsterdamse woningvoorraad bestaat voor 49 procent uit sociale huur, 26 procent is eigendom van eigenaars-bewoners en 25 procent is particuliere verhuur (O+S, *Stadsdelen in cijfers 2010*). Tabel 2.1 laat zien hoe het corporatiebezit per 1 januari 2010 in Noord onder de corporaties is verdeeld. Bijlage 2 bevat een plattegrond waarop het corporatiebezit in Noord geografisch is weergegeven.

---

<sup>5</sup> De woningdichtheid in Amsterdam-Noord bedraagt 938 woningen per km<sup>2</sup>, terwijl het Amsterdamse gemiddelde op 2377 woningen per km<sup>2</sup> ligt (Amsterdam in cijfers 2010, O+S).

<sup>6</sup> *Ruimte voor Amsterdamse Kwaliteit. Trends uit het onderzoek Wonen in Amsterdam 1995-2007, pag. 87-88.* (dienst Wonen Amsterdam, 2008).

**Tabel 2.1 Verdeling corporatiebezit in Amsterdam-Noord**

Corporatie	Aantal	Percentage
Ymere	9.726	35
Eigen Haard	5.613	20
Rochdale	4.148	15
Stadgenoot	3.959	14
De Key	2.315	8
De Alliantie	1.940	7
DUWO	380	1
<b>Totaal</b>	<b>28.081</b>	<b>100</b>

Bron: Jaarboek AFWC, 2010

De sociale huurvoorraad is met name sterk vertegenwoordigd in de wijken in Oud-Noord (Volewijk, Vogelbuurt/IJplein) en de tuindorpen Buiksloot, Nieuwendam en Oostzaan. Ook naoorlogse uitbreidingswijken zoals Banne Buiksloot, Nieuwendam-Noord en Buikslotermeer bestaan voor bijna driekwart uit sociale huurwoningen. De particuliere verhuursector is in alle buurtcombinaties gering. Tabel 2.2 geeft de eigendomsverhouding per buurtcombinatie weer.

**Tabel 2.2 Eigendomsverhouding woningvoorraad naar buurtcombinatie**

	Aantal woningen	Koop woningen	Corpora- tie woningen	Particu- liere verhuur
N60 Volewijk	4.870	6%	89%	5%
N61 IJplein/Vogelbuurt	4.017	14%	81%	5%
N62/N63 Tuindorp				
Nieuwendam/Tuindorp Buiksloot	2.756	10%	89%	1%
N65 Tuindorp Oostzaan	4.791	21%	76%	3%
N66/N67 Oostzanerwerf/Kadoelen	4.796	42%	54%	4%
N68 Nieuwendam-Noord	5.630	25%	73%	2%
N69 Buikslotermeer	5.599	28%	67%	5%
N70/N71 Banne				
Buiksloot/Buiksloterham	5.453	22%	76%	2%
N73/N72/N64				
Nieuwendammerham/Waterland/ Nieuwendammerdijk/Buiksloterdijk	833	76%	5%	19%
<b>Totaal Amsterdam-Noord</b>	<b>39.359</b>	<b>24%</b>	<b>72%</b>	<b>4%</b>

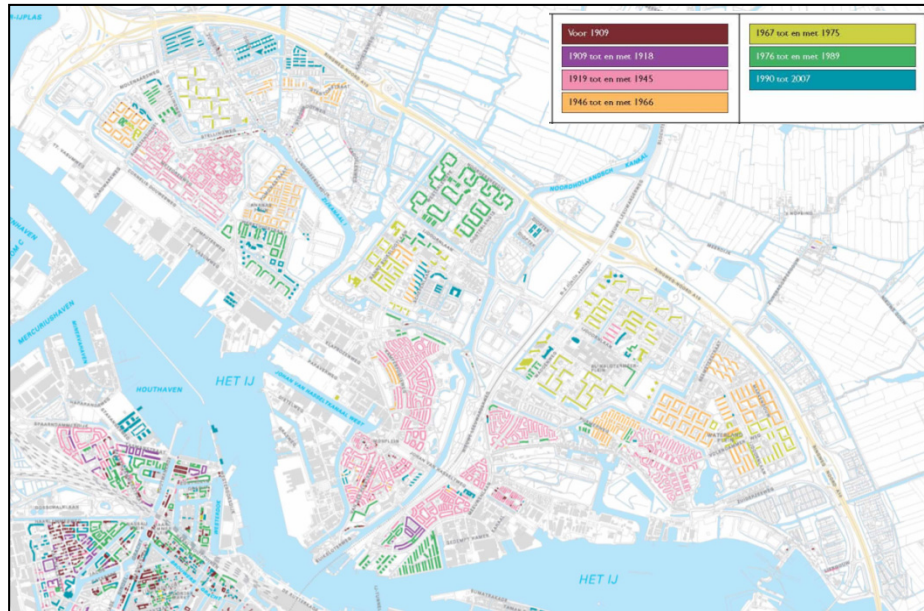
Bron: O+S, Stadsdelen in cijfers 2010

## 2.2 Bouwperiode

De leeftijd van het vastgoed kan van invloed zijn op de staat van onderhoud. In figuur 2.1 is de sociale huurvoorraad in Noord naar bouwperiode weergegeven. De onderscheiden perioden markeren omslagen in bouwstijl of bijzondere gebeurtenissen op de woningmarkt. In 1909 werd de eerste echte Woningwetwoning opgeleverd (paars). In 1919 kwam de woningbouw na de Eerste Wereldoorlog weer op gang (roze) en na de Tweede Wereldoorlog begon de wederopbouwperiode (oranje). De periode 1967 tot 1975 werd gedomineerd

door hoogbouw; in deze periode verrezen flatwijken zoals Molenwijk en Het Breed (lichtgroen).

**Figuur 2.1 Sociale huurwoningen Amsterdam-Noord naar bouwperiode**



Bron: Atlas sociale woningbouw, AFWC 2007

Afgaand op de bouwperiode zijn met name vroegtwintigste-eeuwse buurten zoals, Van der Pekbuurt, Vogelbuurt en Bloemenbuurt en de tuindorpen Buiksloot, Nieuwendam en Oostzaan potentieel kwetsbaar wat de bouwtechnische kwaliteit betreft. Het betreft deels buurten die gebouwd zijn om de arbeiders in de scheepsindustrie te huisvesten. In de Vogelbuurt-Zuid staan de eerste Woningwetwoningen. Daarnaast is de naoorlogse voorraad kwetsbaar, zoals in De Banne, de Buikslotermeerpleinbuurt, Molenwijk en Nieuwendam-Noord. Met name de bouw uit de jaren vijftig en zestig springt in het oog, want deze woningen zijn gebouwd vóór de oliecrisis, in tijden van woningnood. Ze zijn doorgaans niet best geïsoleerd, wat ze kwetsbaar maakt voor vocht- en schimmelproblemen. In delen van De Banne en Nieuwendam-Noord vindt momenteel stedelijke vernieuwing plaats.



### 3 WAARDERING VAN DE STAAT VAN ONDERHOUD

In dit hoofdstuk onderzoeken we de staat van onderhoud van de sociale huurvoorraad in Amsterdam-Noord op basis van documentenanalyse en statistische data. Leidraad vormt de subjectieve waardering van de staat van onderhoud door bewoners zoals die is geregistreerd met de enquête voor het onderzoek *Wonen in Amsterdam 2009* (peildatum april 2009).<sup>7</sup> De WIA-steekproef kent een hoge statistische betrouwbaarheid op het niveau van samengestelde buurtcombinaties. In dit hoofdstuk brengen we echter ook *indicatief* in beeld in welke buurten de onderhoudswaardering positief of negatief afsteekt tegen het gemiddelde. Het hieruit verkregen beeld reikt aanknopingspunten aan die zijn getoetst en uitgediept in de face-to-face-interviews met sleutelpersonen.

#### 3.1 Onderhoudswaardering naar buurtcombinatie

Hoewel het WIA over de periode 2003 tot en met 2009 nog geen nadrukkelijke neerwaartse trend laat zien in het oordeel van bewoners over de staat van hun corporatiewoning in Noord, is er in Noord wel een licht groeiende wens te zien om het onderhoud van de bestaande woningen te verbeteren (zie tabel 3.1).

**Tabel 3.1 Wens tot huurders onderhoud of woningverbetering Noord (2003-2009)**

	Mening onderhoud corporatiewoning	Wens tot onderhoud of verbetering huidige woning (alle bewoners) <sup>8</sup>
2003	6,5	26%
2005	6,5	28%
2007	6,7	28%
2009	6,5	30%

Bron: Wonen In Amsterdam 2009

In het WIA is zowel gevraagd naar een algemeen rapportcijfer voor de eigen huurwoning, als naar een rapportcijfer voor de staat van onderhoud daarvan. Ook is gevraagd hoe men oordeelt over de staat van onderhoud van andere woningen in de eigen buurt. In tabel 3.2 is het rapportcijfer voor de eigen huurwoning in Noord vergeleken met de onderhoudswaardering van de eigen huurwoning en de andere woningen in de buurt. Duidelijk is dat deze rapportcijfers samenhang vertonen. Over de eigen woning als geheel oordeelt

<sup>7</sup> Naast *Wonen in Amsterdam* (Dienst WZS) is gebruikgemaakt van diverse andere gemeentelijke documenten, waaronder *Stadsdelen in cijfers 2010* (O+S), *De Noordse Wijken vergeleken 2010* (Stadsdeel Noord in samenwerking met O+S), *Monitor Wonen Stadsdeel Noord 2010*, *Ruimte voor Amsterdamse Kwaliteit* (Dienst WZS, 2009), het *AFWC Jaarboek 2010* en de *Atlas Sociale Woningbouw* (AFWC, 2007).

<sup>8</sup> Deze uitkomst is ontleend aan de vraag 'Op welke zaken zou de woonomgeving volgens u verbeterd kunnen worden?', waarbij meerdere antwoorden konden worden aangekruist.

men zonder uitzondering positiever dan over de staat van onderhoud. Het oordeel over het onderhoud van woningen in de buurt correspondeert goeddeels met het oordeel over de eigen woning. Hoewel geen enkele buurtcombinatie in Noord een onvoldoende scoort, worden Volewijk (N60), Vogelbuurt/IJplein (N61) op alle fronten het laagst beoordeeld. Tuindorp Oostzaan (N65) en Oostzanerwerf/Kadoelen (N66/67) krijgen de hoogste cijfers.

**Tabel 3.2 Rapportcijfer voor de woning en het onderhoud van de woning**

	<b>Algemeen eigen sociale huurwoning</b>	<b>Onderhoud eigen sociale huurwoning</b>	<b>Onderhoud andere woningen</b>
N60 Volewijk	6,7	6,3	6,1
N61 IJplein/Vogelbuurt	6,3	6,0	6,1
N62/N63 Tuindorp Nieuwendam/Tuindorp Buiksloot	7,1	6,6	6,7
N65 Tuindorp Oostzaan	7,6	7,1	6,8
N66/N67 Oostzanerwerf/Kadoelen	7,2	6,7	6,8
N68 Nieuwendam-Noord	6,9	6,4	6,5
N69 Buikslotermeer	7,1	6,3	6,6
N70/N71 Banne Buiksloot/Buiksloterham	7,0	6,6	6,6
N73/N72/N64Nieuwendammerham/ Waterland/Nieuwendammerdijk/Buiksloterdijk	6,0	6,0	7,4
<b>Totaal Amsterdam-Noord</b>	<b>7,0</b>	<b>6,5</b>	<b>6,6</b>
<b>Totaal Amsterdam</b>	<b>7,0</b>	<b>6,6</b>	<b>niet bekend</b>

Bron: Wonen in Amsterdam 2009

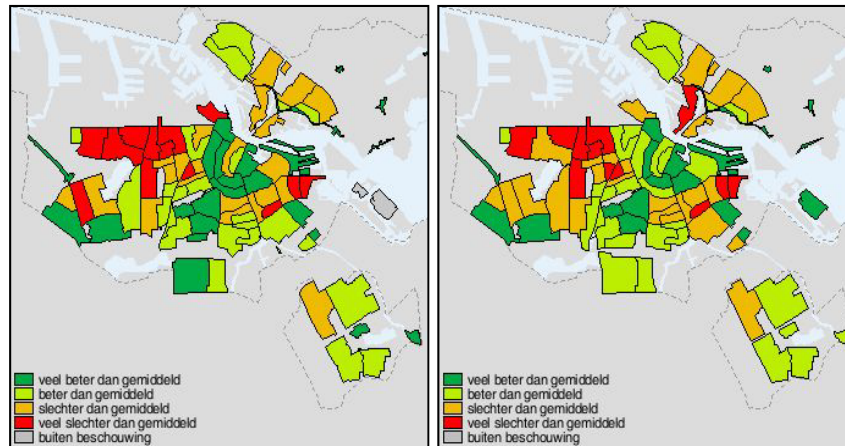
#### *Ontwikkeling 2003-2009*

Als we kijken naar de ontwikkeling in de tijd, dan zien we dat het gemiddelde rapportcijfer voor de eigen woning in Noord sinds 2003 stabiel ligt op 7,4 (zowel huur- als koopwoningen). Intussen liep het Amsterdamse gemiddelde op van 7,2 in 2003 naar 7,5 in 2009. De onderhoudswaardering steeg in Amsterdam van 6,8 naar 7,1 terwijl deze in Noord schommelde tussen 6,8 en 7,0.<sup>9</sup>

Kaart 3.1 geeft de relatieve onderhoudswaardering weer van alle woningen in Amsterdam naar buurtcombinatie in 2003 en 2007.<sup>10</sup> De positieve ontwikkeling die zich op stedelijk niveau aftekent, lijkt in Noord niet overtuigend door te zetten. Met name Volewijk bleef in 2007 achter bij de stedelijke trend.

<sup>9</sup> Bron: *Wonen in Amsterdam (WIA)*. Uitgezonderd 2005 (7,3), geven de bewoners van Noord al vanaf het eerste WIA in 2001 de eigen woning gemiddeld een 7,4.

<sup>10</sup> De relatieve onderhoudswaardering uit het WIA 2009 was op het moment van schrijven nog niet beschikbaar.

**Kaart 3.1 Onderhoudswaardering Amsterdam 2003 (links) en 2007 (rechts)**


Bron: Stadstat Amsterdam (Wonen in Amsterdam)

De bijna 30.000 sociale huurders in Noord waarden de staat van onderhoud van hun eigen woning in 2009 iets lager dan in 2007, toen het rapportcijfer nog 6,7 bedroeg (tabel 3.3). Vergeleken met 2003 en 2005 is het beeld stabiel.<sup>11</sup> In IJplein/Vogelbuurt lijkt sprake van een neerwaartse lijn, terwijl in Volewijck een stijging zichtbaar is ten opzichte van 2007. De staat van onderhoud van de tuindorpen wordt overwegend positief beoordeeld.

**Tabel 3.3 Rapportcijfer onderhoud corporatiewoningen 2003-2009**

	2003	2005	2007	2009
N60 Volewijck	5,9	6,1	6,0	6,3
N61 IJplein/Vogelbuurt	6,5	6,1	6,3	6,0
N62/N63 Tuindorp				
Nieuwendam/Tuindorp Buiksloot	6,5	6,8	6,8	6,6
N65 Tuindorp Oostzaan	6,8	7,0	7,2	7,1
N66/N67 Oostzanerwerf/Kadoelen	6,7	7,3	7,0	6,7
N68 Nieuwendam-Noord	6,3	6,2	6,3	6,4
N69 Buikslotermeer	6,8	6,5	6,9	6,3
N70/N71 Banne				
Buiksloterham/Buikslotermeer	6,7	6,6	6,9	6,6
N73/N72/N64				
Nieuwendammerham/Waterland/ Nieuwendammerdijk/Buiksloterdijk	7,6	8,3	6,7	6,0
<b>Totaal</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>

Bron: Monitor Wonen Stadsdeel Noord 2010

#### *Onderhoudswaardering naar eigendomssituatie*

De 9487 eigenaar-bewoners in Noord waarden de staat van onderhoud van hun woning met een 7,8 een stuk hoger dan de bewoners van huurwoningen. De particuliere huursector daarentegen biedt met een gemiddeld cijfer van 6,0 een wat somberder beeld. Benadrukt moet worden dat het hier slechts 1579

<sup>11</sup> In de oude dijkbebouwing en in Waterland krijgt de sociale huur in 2009 slechts een 6,0, terwijl in 2005 nog een 8,3 werd gegeven. Het betreft hier echter slechts 31 corporatiewoningen; de respons is daarom veel te laag voor een betrouwbaar resultaat.

woningen betreft in heel Noord. Daarbinnen zijn de verschillen groot. Dit hangt sterk samen met de (te) lage respons, waardoor individuele uitschieters veel invloed uitoefenen op de totaalscores. Omdat de betrouwbaarheid van deze cijfers problematisch is, gaan we hier niet dieper op in.

#### *Aard van de gewenste verbeteringen*

In de WIA-enquête (2009) is bewoners gevraagd op welke punten hun woning verbeterd zou moeten worden. Tabel 3.4 geeft de meest genoemde antwoorden op deze vraag weer voor de buurtcombinaties die het laagst scoren wat betreft onderhoud. De wensen van respondenten in Volewijck en IJplein/Vogelbuurt wijken het sterkst af van het gemiddelde. Opvallend is dat deze bewoners met name ontevreden zijn over de bouwkundige staat van hun woning. Warmte-isolatie, vochtwering, ventilatiemogelijkheden, geluidsisolatie en plafonds/binnenmuren worden het meest genoemd. Relatief veel bewoners zijn ontevreden over de kwaliteit van het sanitair. Dat veel bewoners van Volewijck en IJplein/Vogelbuurt ontevreden zijn over de indeling van hun woning, duidt erop dat het wooncomfort van deze woningen lager is dan in de meeste andere wijken in Noord. Ze voldoen minder goed aan de eisen van de huidige tijd.

**Tabel 3.4 Op welke zaken zou uw woning verbeterd moeten worden?**

	Keuken	Bad-kamer/ douche	Warmte-isolatie	Plafonds /binnen- muren	Indeling woning
N60 Volewijck	27%	30%	27%	36%	21%
N61 IJplein/Vogelbuurt	28%	30%	27%	26%	22%
N62/N63 Tuindorp Nieuwendam/Tuindorp Buiksloot	19%	30%	23%	16%	22%
N68 Nieuwendam-Noord	23%	28%	14%	19%	15%
N69 Buikslotermeer	20%	24%	11%	15%	7%
N70/N71 Banne Buiksloot/Buiksloterham	22%	27%	15%	19%	13%
<b>Gemiddelde Amsterdam-Noord</b>	<b>21%</b>	<b>25%</b>	<b>18%</b>	<b>19%</b>	<b>15%</b>

Bron: Databestand Wonen in Amsterdam 2009 (bewerking Regioplan)

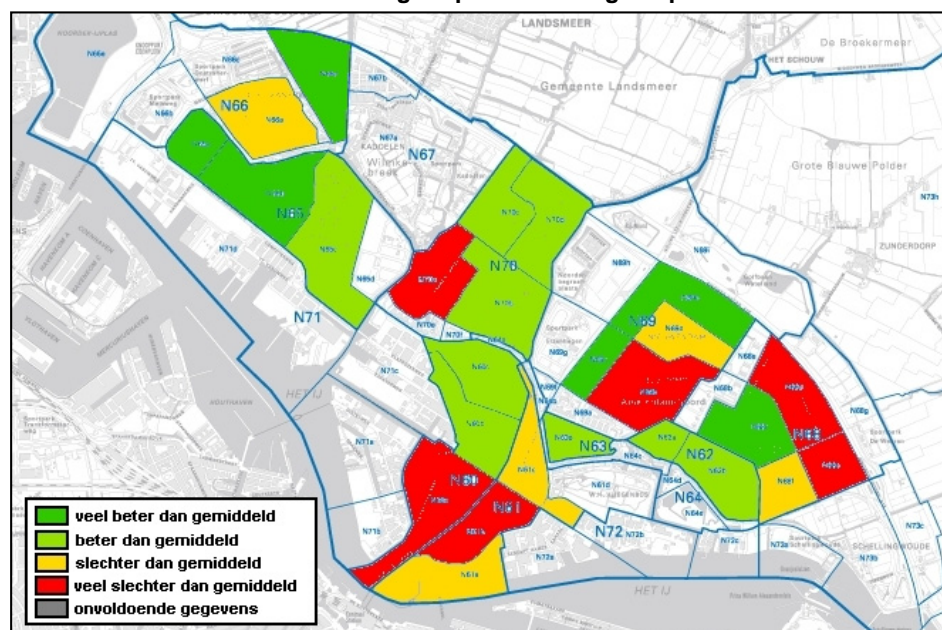
## 3.2 Onderhoudswaardering op buurtniveau

Buurtcombinaties zijn tamelijk grote en dus grove eenheden, die in omvang variëren van een kleine tweeduizend tot ruim twaalfduizend en uiteenvallen uit minimaal één (Tuindorp Buiksloot) en maximaal twaalf buurten (Buikslotermeer). Het is mogelijk dat buurten substantieel boven of onder het gemiddelde van de buurtcombinatie scoren. In deze paragraaf zoomen we daarom *indicatief* in op de onderhoudswaardering op buurtniveau. Op basis van het databestand van het WIA 2009 hebben we in kaart gebracht hoe de onderhoudswaardering zich op buurtniveau verhoudt tot het stadsdeelgemiddelde van 6,5 (kaart 3.2). Ten opzichte van de gegevens op buurtcombinatieniveau zijn geen extreme uitschieters naar beneden zichtbaar. Aangezien de representativiteit en

betrouwbaarheid van de scores op buurtniveau onduidelijk is, laten we de exacte scores achterwege.<sup>12</sup>

De analyse op buurtniveau laat zien dat de negatieve onderhoudswaardering in Noord zich vooral aftekent in buurten met een minder courante en minder toekomstbestendige woningvoorraad: enerzijds betreft het vooroorlogse buurten in Oud-Noord (Van der Pekbuurt en Vogelbuurt) en anderzijds naoorlogse buurten zoals de Buikslotermeerpleinbuurt (w.o. Het Breed), de Banne-Zuidwest en Markengouw-Midden en -Zuid (Nieuwendam-Noord). Opvallend is het grote verschil binnen de buurtcombinatie Volewijck: de onderhoudswaardering in de Van der Pekbuurt blijft duidelijk achter bij het stadsdeelgemiddelde, terwijl de Bloemenbuurt-Noord en -Zuid juist een fractie boven het gemiddelde scoren. Ook in de Banne tekent zich een groot contrast af: waar de buurt Zuidwest beduidend onder het gemiddelde scoort, ligt de onderhoudswaardering in de aangrenzende buurten daar ruim boven.

**Kaart 3.2 Onderhoudswaardering corporatiewoningen op buurtniveau**



Bron: Databestand Wonen in Amsterdam 2009 (bewerking Regioplan).

### 3.3 Conclusies

De gegevens in dit hoofdstuk laten zien hoe de tevredenheid onder huurders over de staat van onderhoud zich ruimtelijk aftekent. Ook is duidelijk welke factoren daarbij het meeste ergernis veroorzaken. Deze analyses geven geen directe aanleiding om de noodklok te luiden over de staat van onderhoud. In geen enkele buurt ligt het oordeel van bewoners over de staat van onderhoud

<sup>12</sup> Buurten met minder dan vijftien respondenten (sociale huurders) zijn buiten beschouwing gelaten.

van hun huurwoning in 2009 ver beneden het gemiddelde van de buurtcombinatie. Gemiddeld beoordelen huurders in Noord het onderhoud van hun woning met een ruime voldoende (6,5) en er tekent zich geen neerwaartse spiraal af. Evenmin wijkt de situatie in Noord structureel af van die in andere stadsdelen. Wel legt de analyse van de WIA-data bloot welke buurten potentieel kwetsbaar zijn wat betreft onderhoudskwaliteit:

- Van der Pekbuurt (buurtcombinatie Volewijck);
- Vogelbuurt-Zuid (buurtcombinatie IJplein/Vogelbuurt);
- Buikslotermeerpleinbuurt (buurtcombinatie Buikslotermeer);
- De Banne-Zuidwest (buurtcombinatie Banne Buiksloot);
- Markengouw-Midden en -Zuid (buurtcombinatie Nieuwendam-Noord).

De vraag is in hoeverre in deze buurten werkelijk sprake is van feitelijke onderhoudsproblemen. In de interviewfase is onderzocht of het oordeel inderdaad voortkomt uit problemen van onderhoudstechnische aard of dat andere factoren een rol spelen in de beleving van bewoners, zoals ouderdom en incurantheid van woningen, (buren)overlast, gevoelens van onveiligheid of vervuiling van de publieke ruimte. In hoofdstuk 6 gaan we hier nader op in.

## 4 ONDERHOUDSKLACHTEN

Ieder stadsdeel beschikt over een Wijksteunpunt Wonen dat ondersteuning biedt aan huurders met vragen of problemen over hun huursituatie, over woningtoewijzing of over de staat van onderhoud van hun woning. De huurders worden waar nodig geholpen met het aankaarten van hun klacht bij hun verhuurder en eventueel bij het aanspannen van een Huurcommissieprocedure wanneer hun verhuurder in gebreke blijft. In dit hoofdstuk brengen we de registraties in kaart van het aantal klachten en Huurcommissieprocedures. Daarnaast kijken we naar het aantal meldingen van onderhoudsklachten in het WIA-bestand.

### 4.1 Registraties Wijksteunpunt Wonen Noord

Uit de registraties van het aantal klantcontacten van het Wijksteunpunt Wonen in Noord kan de afgelopen twee jaar geen directe toename van het aantal klachten over achterstallig onderhoud worden afgeleid. Doordat de afgelopen jaren de registratiewijze van klantcontacten is veranderd, zijn alleen de cijfers over 2009 en 2010 onderling te vergelijken, hoewel ook tussen deze twee jaren kleine verschillen bestaan in registratiewijze. Tabel 4.1 vat enkele voor deze verkenning relevante gegevens samen. Het aantal klantcontacten lag in 2010 weliswaar lager dan een jaar eerder, maar het aantal contacten met bewoners van unieke adressen steeg in 2010 met bijna vijftien procent. Dat betekent dat er in 2009 meer herhaalde contacten plaatsvonden rondom dezelfde vraag. Respectievelijk 84 procent (2009) en 73 procent (2010) van de contacten betrof huurders van een corporatie. Kijken we naar het aantal vragen dat betrekking had op achterstallig onderhoud, dan lag dat in 2009 (18%) iets hoger dan in 2010 (15%).<sup>13</sup> Opvallend is dat in 2010 het aantal vragen over woonruimteverdeling is verdubbeld ten opzichte van 2009.

**Tabel 4.1 Klantcontacten en onderhoudsklachten Wijksteunpunt Wonen Noord**

	2009	2010
Aantal klantcontacten	761	664
Waarvan unieke adressen	319	365
Klantcontacten met huurders woningcorporatie	640	483
Vragen met betrekking tot achterstalling onderhoud	135	102

Bron: Gegevens Wijksteunpunt Wonen Noord

Bij serieuze onderhoudsklachten helpt het Wijksteunpunt Wonen huurders met het indienen van een klacht bij hun verhuurder. Indien de verhuurder de klacht niet binnen zes weken oplost, bestaat de mogelijkheid om een

<sup>13</sup> De klantcontacten van het Wijksteunpunt Wonen Noord worden niet geregistreerd naar buurt of buurtcombinatie, waardoor deze gegevens (voor deze verkenning) niet geografisch konden worden vertaald.

Huurcommissieprocedure aan te spannen, met als doel het afdwingen van huurverlaging. Huurverlaging is bedoeld als financiële prikkel voor de corporatie om te investeren in onderhoud en blijft van kracht totdat het probleem hersteld is. Tijdens de interviews wees een vertegenwoordiger van een van de woningcorporaties erop dat sommige bewoners liever goedkoper wonen in ruil voor minder wooncomfort. Corporaties kiezen er andersom soms voor genoeg te nemen met minder huurpenningen omdat bepaalde problemen, zoals stankoverlast, zich niet altijd eenvoudig laten oplossen. Het Wijksteunpunt Wonen verwijst bewoners van Noord hiervoor naar het Huurteam Tuinsteden, dat huurders in de stadsdelen Noord, Nieuw-West en Zuidoost ondersteunt.

## 4.2 Huurcommissieprocedures

Ook in de registraties van het Huurteam Tuinsteden kan de afgelopen jaren geen sterke toename worden vastgesteld van het aantal Huurcommissieprocedures. Tabel 4.2 geeft het aantal gestarte en afgeronde procedures in de periode 2005 tot en met 2010 weer. De looptijd van een procedure varieert van circa twee tot acht maanden. Een procedure wordt ook als afgerond beschouwd als de verhuurder het probleem heeft verholpen. Opvallend is dat het aantal gestarte procedures in 2010 lager lag dan in het voorgaande jaar.

**Tabel 4.2 Huurcommissieprocedures Amsterdam-Noord in verband met gebreken (2005-2010)**

	Gestarte procedures	Afgeronde procedures	Percentage gewonnen	Gemiddelde huurverlaging per maand
2005	122	21	24%	€32
2006	82	91	41%	€48
2007	27	45	36%	€33
2008	48	22	18%	€14
2009	103	62	53%	€54
2010	56	77	65%	€43
<b>Gemiddeld</b>	<b>73</b>	<b>53</b>	<b>40%</b>	<b>€37</b>

Bron: Interne rapportages Huurteam Tuinsteden

De fluctuaties tussen de jaren stemmen globaal overeen met het patroon voor heel Amsterdam. Als belangrijkste verklaring voor de gevonden verschillen wijst de teamleider van het Huurteam Tuinsteden op de beperkte capaciteit van het Huurteam, waarvan de formatie niet is gebaseerd op het aantal huurwoningen in Noord (terwijl dit in sommige stadsdelen wel het geval is). Het aantal gestarte procedures heeft daardoor geen directe relatie met het feitelijke aantal onderhoudsklachten. De piek in 2009 hangt samen met het relatief grote aantal complexgewijs gestarte procedures (met hetzelfde onderhoudsprobleem in meerdere woningen). Een dergelijke aanpak is in verhouding minder tijdrovend, waardoor het mogelijk is om meer procedures te starten dan in jaren waarin geen 'blokbenadering' wordt uitgevoerd.

Het slagingspercentage wordt beïnvloed door de te betalen leges (25 euro) die voor lage inkomensgroepen – waartoe de meeste huurders behoren – vaak een drempel vormen. Een relatief groot deel van de gestarte procedures is niet in behandeling genomen omdat de huurder de leges niet tijdig heeft voldaan (in 2010 circa 30% van de gestarte procedures).

### 4.3 Afhandeling onderhoudsklachten

In het onderzoek *Wonen in Amsterdam* (WIA) in 2009 is gevraagd of bewoners de afgelopen twee jaar onderhoudsklachten hebben gemeld bij hun verhuurder, beheerder of de Vereniging van Eigenaren en hoe ze oordelen over de afhandeling daarvan. Als we kijken naar het aantal sociale huurders dat een of meerdere klachten heeft gemeld bij de woningcorporatie, dan zien we dat het IJplein/Vogelbuurt (69%) een uitschieter vormt, gevolgd door Tuindorp Nieuwendam (56%) en Nieuwendam-Noord (56%). In Volewijck (53%) en Banne Buiksloot (53%) ligt het aantal huurders met gemelde onderhoudsklachten iets onder het stadsdeelgemiddelde. Verder valt op dat relatief veel huurders in Volewijck en IJplein/Vogelbuurt de afgelopen twee jaar meerdere onderhoudsklachten hebben gemeld. Op de vraag of men tevreden is over de afhandeling van de onderhoudsklacht(en), scoren Volewijck (5,9) en IJplein/Vogelbuurt (5,6) een rapportcijfer onder het stadsdeelgemiddelde 6,0. In Nieuwendam-Noord (5,5) krijgt de afhandeling de laagste waardering, terwijl bewoners van Buikslotermeer (6,2) en Banne Buiksloot (6,1) de afhandeling van hun onderhoudsklachten licht boven het gemiddelde waarderen.

In gesprekken met bewoners en vertegenwoordigers van huurdersorganisaties kwam naar voren dat relatief veel klachten slecht worden afgehandeld doordat sommige corporaties onderhoudswerkzaamheden uitbesteden aan veel verschillende onderaannemers. Deze bedrijven opereren niet altijd klantvriendelijk of ze beschikken niet over de juiste expertise of lokale kennis (bijvoorbeeld van specifiek hang- of sluitwerk) om het probleem adequaat op te lossen. Ook komt het sporadisch voor dat werkzaamheden niet zijn uitgevoerd, maar de corporatie wel een factuur heeft betaald.

### 4.4 Conclusies

Op basis van de bovenstaande gegevens kan de afgelopen jaren geen radicale toename van het aantal onderhoudsklachten worden geconstateerd in Amsterdam-Noord. Evenmin is een daling of een afname zichtbaar. Zowel het aantal klachtenmeldingen als het aantal Huurcommissieprocedures vertoont in de loop der tijd een tamelijk grillig verloop. Vanwege het ontbreken van gegevens van eerdere jaren is het effect van de economische crisis op het aantal onderhoudsklachten niet overtuigend in beeld te brengen. Wel is duidelijk dat in de buurtcombinaties die in hoofdstuk 3 geïdentificeerd zijn als kwetsbaar,

relatief veel huurders de afgelopen twee jaar onderhoudsklachten hebben gemeld bij hun verhuurder.

## 5 ONDERHOUDSBELEID

In de interviews zijn de corporaties bevraagd over hun onderhoudssystematiek, hun afwegingskader bij het uitvoeren van onderhoud en de communicatie met huurders over onderhoud. Hoewel er onderlinge accentverschillen zichtbaar zijn, stemt de aanpak van de vijf geïnterviewde corporaties op hoofdlijnen overeen. In dit hoofdstuk zetten we de belangrijkste bevindingen uiteen.

### 5.1 Onderhoudssystematiek

Om het planmatig onderhoud tijdig en adequaat te kunnen uitvoeren, werken woningcorporaties met meerjarenonderhoudsplanningen die jaarlijks worden vertaald in gebudgetteerde uitvoeringsplannen. Corporaties monitoren de staat van onderhoud van hun woningbezit door middel van inspecties en stellen op grond daarvan vast wanneer welk onderhoud noodzakelijk is.

#### *Gestandaardiseerde conditiemetingen*

Alle geïnterviewde woningcorporaties voeren periodieke onderhoudsinspecties uit. Een veelgebruikt instrument (onder meer door de Rijksgebouwendienst) is de conditiemeting volgens de gestandaardiseerde NEN2767-norm voor bouw- en installatiedelen. De NEN2767-methode biedt op een geobjectiverde manier inzicht in de technische staat van het casco, resulterend in een conditiescore, variërend van 1,0 tot 6,0. Daarbij staat 1,0 voor nieuwbouwkwaliteit. Ymere maakt systematisch gebruik van NEN2767-conditiemeting: bij iedere woning wordt elke drie jaar complexgewijs een conditiemeting uitgevoerd door de eigen technische dienst. Vervolgens wordt de conditiescore door de betreffende vestiging geanalyseerd, rekening houdend met de toekomstvisie (exploitatie, sloop- of renovatieplannen voor het complex) en vertaald in concrete onderhoudsmaatregelen. Een score lager dan 3,0 vormt voor Ymere aanleiding voor versneld planmatig onderhoud.

Stadgenoot maakt eveneens gebruik van een gestandaardiseerde conditiemeting conform de NEN2767-methode en voert elke twee jaar inspecties uit. Voor Stadgenoot fungeert de conditiemeting minder als leidraad dan als hulpmiddel. Eigen Haard, Rochdale en de Alliantie hanteren geen gestandaardiseerde conditiemeting. Eigen Haard implementeert binnenkort wel een nieuw softwaresysteem waarin met conditiemetingen wordt gewerkt en de Alliantie onderzoekt concernbreed de mogelijkheden een dergelijk systeem in te voeren. Recentelijk is ook Rochdale gestart met de invoering van een methode van conditiemeting.

### *Beperkingen aan de conditiemetingen*

De geïnterviewde corporaties wijzen ook op de beperkingen van de conditiescore. Zo meldt Ymere, bij het analyseren van de conditierapporten doorgaans een uitsplitsing te maken naar dak- en gevelelementen, omdat de totaalscore te generiek is om de uitwerking van onderhoudsplannen op te baseren. Andere corporaties betogen dat conditiemetingen kunnen leiden tot een papieren werkelijkheid, waarin feitelijke onderhoudsproblemen ondergesneeuwd kunnen raken in een brij van informatie. Om de conditiescores op waarde te kunnen schatten zijn visuele inspecties onmisbaar, anders kan geen efficiënt maatwerk worden geleverd. “Je moet je bezit kennen, je moet gaan kijken”, stellen onderhoudsmanagers.

Eigen Haard, Rochdale en de Alliantie baseren hun onderhoudsplanningen nu op visuele inspecties aan de hand van checklisten. Eigen Haard neemt alle complexen jaarlijks op. De Alliantie hanteert een meervoudige aanpak, waarbij men naast periodieke casco-inspecties op complexniveau iedere woning eens per vijftien maanden van binnen probeert te inspecteren om preventief inzicht te krijgen in de technische staat. Ook fungeren signalen uit het klachtenonderhoud als input voor de onderhoudsjaarplannen en worden frontliniewerkers (wijkmeesters, sociaal beheerders) betrokken bij de uitwerking. Door deze extra inzet op preventie hoopt de Alliantie te besparen op klachten- en mutatieonderhoud.

Rochdale maakt naast visuele inspecties gebruik van prestatieafspraken met onderhoudsbedrijven en aannemers. In raamcontracten worden genormeerde kwaliteitseisen vastgelegd; met schildersbedrijven wordt bijvoorbeeld de aanvangskwaliteit (bij oplevering) en de kwaliteit na zeven jaar afgesproken aan de hand van gestandaardiseerde normen (voor glansgraad, hechtheid, et cetera). De afnemer is contractueel verplicht gedurende zeven jaar de kwaliteit te waarborgen en de corporatie voert kwaliteitscontroles uit via haar onderhoudsinspecties. Met het oog op kwaliteit en continuïteit werkt Rochdale zo veel mogelijk met vaste afnemers.

### *Continuïteit*

Alle corporaties benadrukken dat het tijdig en kwalitatief goed uitvoeren van planmatig onderhoud noodzakelijk is uit oogpunt van kosten- en risico-beheersing. Gelijkmatic investeren in planmatig onderhoud voorkomt een onverwachte stijging van het klachtenonderhoud of extra druk op projectmatige vormen van onderhoud. Eigen Haard vertelt ernaar te streven het onderhoud zo vloeiend mogelijk te verdelen over de exploitatieduur van woningen, zodat men niet voor verrassingen komt te staan. Bij aankomend projectmatig onderhoud (stedelijke vernieuwing, renovatie) verschuift het accent van planmatig onderhoud naar klachtenonderhoud. De onderhoudslasten worden afgewogen tegen de investeringen in renovatie of sloop/nieuwbouw. Wanneer een complex over twee jaar gesloopt wordt, kan dit betekenen dat het buitenschilderwerk niet meer wordt uitgevoerd. Onderhoudsklachten zoals een raam dat niet goed sluit, worden uiteraard wel verholpen. Wanneer dit projectmatige onderhoud langer

op zich laat wachten – bijvoorbeeld in tijden van laagconjunctuur – dienen corporaties alsnog (gedeeltelijk) planmatig onderhoud uit te voeren.

#### *Vereniging van Eigenaren*

Alle geïnterviewde corporaties hebben de afgelopen tien jaar huurwoningen verkocht in Noord. Bij de verkoop van appartementen – waarvan de opleveringskwaliteit in een stedelijk convenant is vastgelegd – wordt het planmatig onderhoud overgedragen aan de Vereniging van Eigenaren (VVE). Aan het mutatie- en klachtenonderhoud verandert voor huurders niets. In de meeste VVE's in Noord heeft de corporatie een meerderheid van stemmen (tenzij meer dan 50% van de woningen is verkocht), maar corporaties zijn terughoudend om zitting te nemen in het VVE-bestuur, om niet de verdenking van machtsmisbruik op zich te laden. Zitten ze wel in het bestuur, dan is het beheer vaak uitbesteed aan een onafhankelijke stichting. In de interviews registreerden we signalen dat de VVE-constructie in theorie nadelige effecten kan hebben op de staat van onderhoud. Wanneer het bestuur minder strenge onderhoudsnormen hanteert dan de corporatie zou doen, kan het voorkomen dat huurders gedupeerd raken. Andersom werd tijdens het interview met huurdersorganisaties gesuggereerd dat corporaties zich soms achter het VVE-bestuur lijken te verschuilen en zich zo onttrekken aan hun verantwoordelijkheden voor planmatig onderhoud.

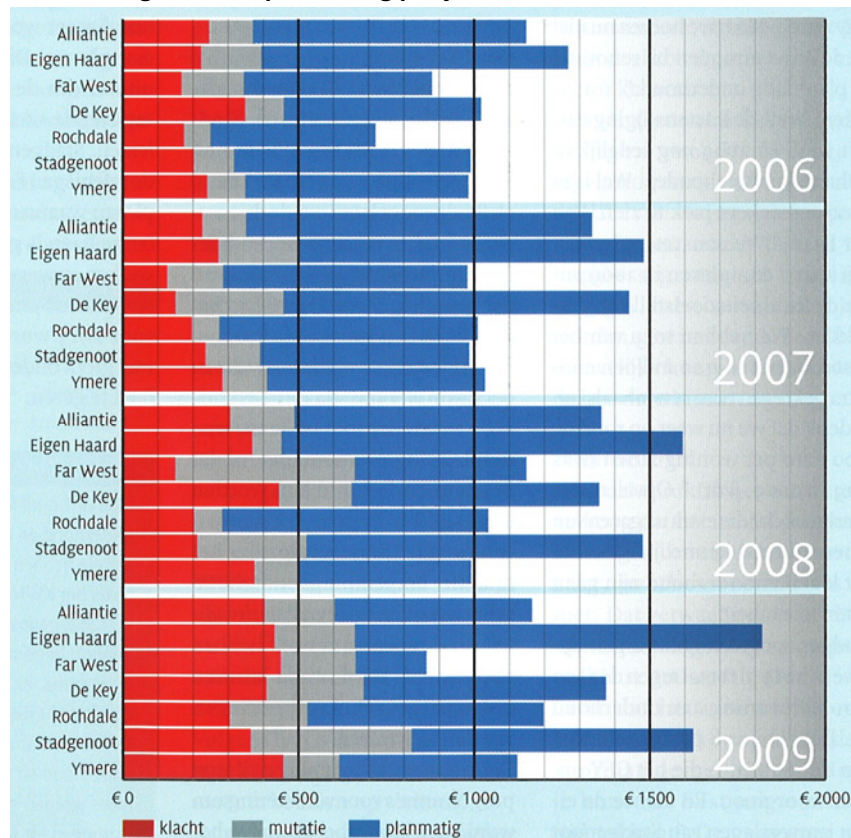
## **5.2 Onderhoudskosten**

Op basis van cijfers van het Centraal Fonds Volkshuisvesting inventariseerde *NUL20* de onderhoudsuitgaven van alle Amsterdamse corporaties (figuur 5.1).<sup>14</sup> De cijfers hebben betrekking op het totale bezit van de corporaties.

---

<sup>14</sup> 'Corporaties willen stijgende onderhoudskosten beteugelen', *NUL20*, januari 2011.

**Figuur 5.1 Onderhoudsuitgaven Amsterdamse corporaties 2006-2009 gemiddeld per woning per jaar**



Bron: NUL20, januari 2011 (o.b.v. CFV, *Corporatie in Perspectief 2010*)

De figuur laat niet alleen zien dat de onderhoudskosten de afgelopen jaren fors zijn toegenomen. Ook is duidelijk dat Ymere per woning gemiddeld minder uitgeeft aan onderhoud dan andere corporaties. Eigen Haard steekt volgens de CFV-gegevens het meeste geld in planmatig onderhoud, terwijl Stadgenoot in 2009 het meeste investeerde in mutatieonderhoud. Op deze cijfers is wel het een en ander af te dingen. Met name boekhoudkundige verschillen veroorzaken veel ruis. Tijdens ons interview verklaart Ymere jaarlijks circa tachtig woningen in Noord te moderniseren via mutatieonderhoud; men spreekt zelf van ‘de stille vernieuwing van Noord’. In 2010 investeerde Ymere naar eigen zeggen in Noord gemiddeld € 1.000 per woning in onderhoud, waarbij ze overigens benadrukt klanttevredenheid belangrijker te vinden dan feitelijke uitgaven.

#### *Invloed van de economische crisis*

Hoewel de crisis volgens de geïnterviewde corporatiemedewerkers geen nadelige invloed heeft op de onderhoudskwaliteit van hun woningbezit, leggen sommige corporaties uit dat ze zich door de crisis – meer dan voorheen – genoodzaakt zien het planmatig onderhoud zo efficiënt mogelijk uit te voeren. In het eerdergenoemde artikel in *NUL20* vertelt de directeur strategie en beleid van Stadgenoot dat vastgehouden wordt aan schilderbeurten om de zes jaar: “Maar omdat het zwaar weer is, kijken we nu wel of het ook een jaar later kan.”

Rochdale – dat in de inventarisatie van *NUL20* eveneens als zuinig uit de bus komt – verklaart de afgelopen jaren in Noord wel enigszins te hebben bezuinigd op onderhoud. Om dit te compenseren heeft de raad van bestuur voor 2011 bovenop het reguliere onderhoudsbudget acht ton extra beschikbaar gesteld voor planmatig onderhoud in Noord. Eigen Haard zegt haar onderhoudsintervallen op te rekken, maar benadrukt dat dit niet ten koste gaat van de technische kwaliteit van woningen. Door gebruik van moderne, hoogwaardige en duurzame materialen is het volgens Eigen Haard mogelijk planmatig onderhoud niet elke zes jaar, maar elke zeven jaar uit te voeren.

De manager Vastgoedverbetering van Stadgenoot vertelt bovendien dat er zakelijker dan voorheen wordt gekeken naar de interne modernisering bij mutatieonderhoud en dat strenger wordt opgetreden tegen slecht huurgebruik. Wie een keukenblok in te slechte conditie achterlaat, krijgt tegenwoordig een boete, terwijl men dat een paar jaar geleden door de vingers zag. Eigen Haard ervaart dat het verwachtingspatroon bij huurders de laatste jaren gestegen is. Steeds meer huurders vragen om een nieuwe keuken wanneer ze een woning betrekken. Ruimte voor discussie wordt dan niet (meer) geboden: de corporatie bepaalt op basis van visuele inspectie of vervanging nodig is of niet. Tot slot zeggen corporaties de kosten van klachtenonderhoud te willen beteugelen door hun monteurs uitsluitend de klussen of reparaties uit te voeren die vooraf zijn afgesproken. Waar de onderhoudsmonteur vroeger en passant het hang- en sluitwerk smeerde of de kerstboom de trap op sjouwde, vertrekt hij nu direct na voltooiing van de afgesproken werkzaamheden. Op jaarbasis moet dit voor de corporaties een besparing opleveren van enkele tonnen.

### 5.3 Betrokkenheid van huurders

De geïnterviewde corporaties zeggen belang te hechten aan transparantie richting huurders rondom onderhoud. De stand van zaken rond planmatig onderhoud is volgens de geïnterviewde vertegenwoordigers dan ook regelmatig onderwerp van gesprek met huurders(organisaties). Onder respondenten die werkzaam zijn bij het stadsdeel Noord en het Wijksteunpunt Wonen bestaat de indruk dat woningcorporaties nogal eens 'geheimzinnig' doen wanneer gevraagd wordt naar de planning en voortgang van plan- en projectmatig onderhoud. De corporaties benadrukken echter dat hun jaarlijkse onderhoudsplannen toegankelijk zijn voor huurders en dat hierover actief gecommuniceerd wordt met huurders(verenigingen) en bewonerscommissies.

Eigen Haard, Stadgenoot, Rochdale en de Alliantie organiseren op complexniveau jaarlijks een voor- en najaarsoverleg, waar onderhoudsplannen voor het lopende jaar worden gepresenteerd. Eigen Haard en Rochdale houden bovendien jaarlijks een schouw of voorjaarsinspectie, waarbij huurders de gelegenheid hebben om concrete werkzaamheden aan te kaarten, zoals schilderwerk aan portieken of dakgoten. Veelal betreft het werkzaamheden die technisch gezien niet urgent zijn, maar wel belangrijk in de ogen van bewoners.

Ymere houdt telefonisch klanttevredenheidsonderzoeken na plan- of projectmatig onderhoud om inzicht te krijgen in de ervaringen van huurders. De meeste corporaties hebben huismeesters als vooruitgeschoven post in wijken. Ymere en Rochdale beschikken in Noord bovendien over een vestiging met servicebalie.

*Best practices bewonersbetrokkenheid bij onderhoud*

In de interviews is ook gevraagd naar *best practices* op het terrein van het betrekken van bewoners bij het onderhoud van hun woning en woonomgeving. Zeker wanneer budgetten worden teruggeschroefd, kan het waardevol zijn om *commitment* en uitvoeringskracht onder bewoners te organiseren. Er zijn verschillende interessante voorbeelden genoemd. In het complex Het Breed (Buikslotermeer) hebben bewoners en schoolkinderen muurschilderingen gemaakt op blinde muren in de 'haken'. Een jaar of tien geleden is dit ontstaan op initiatief van een creatieve bewoner, die samenwerking zocht met de basisschool en de corporaties. Helaas zijn de schilderingen – volgens een bewoner – niet goed onderhouden. Stadgenoot heeft goede ervaringen met het inzetten van bewoners om trappenhuizen en portieken te schilderen: de corporatie levert verf en stelt een professionele schilder aan als supervisor en de bewoners steken hun handen uit de mouwen. Rochdale heeft met bewoners tuinen aangelegd en ingericht. De wijkmeester van de Alliantie houdt samen met bewoners regelmatig schoonmaakacties in Molenwijk. Daarnaast zeggen de corporaties te investeren in sociaal beheer via de Wijkaanpak. Zo zijn bijvoorbeeld Ymere en Stadgenoot in de Vogelbuurt actief betrokken bij faciliteiten voor jongeren (onder andere een opnamestudio).

## 6 KWETSBARE BUURTEN IN NOORD

In hoofdstuk 3 stelden we vast dat de negatieve onderhoudswaardering door bewoners zich in Noord vooral aftekent in wijken met een minder courante en toekomstbestendige woningvoorraad. In de face-to-face-interviews is de gevonden negatieve onderhoudswaardering door bewoners getoetst en verdiept. De ervaringen van de respondenten – bewoners, ambtelijke vertegenwoordigers en corporatiemedewerkers – bleken in grote lijnen overeen te stemmen met het beeld dat oprijst uit de deskresearch. In dit hoofdstuk nemen we de laagst scorende buurten, zoals die zijn geïdentificeerd in hoofdstuk 3, nader onder de loep en presenteren we verklaringen voor en achtergronden van de lage onderhoudswaardering in beeld.<sup>15</sup>

### *Van der Pekbuurt (Volewijck)*

In de Van der Pekbuurt staan 2420 woningen die onderdak bieden aan circa 4800 inwoners. Van de woningen is 87 procent sociale huur, het overgrote deel eigendom van Ymere. Aan de randen van de buurt staan enkele blokken van andere corporaties en de Gentiaanpleinbuurt telt vier blokken particuliere verhuur (bezit van Riet Sparrenboom). De Van der Pekbuurt, vernoemd naar de architect, is kort na de Eerste Wereldoorlog gebouwd en opgezet als tuindorp. Het betreft merendeels kleine beneden- en bovenwoningen (gemiddeld 2,97 kamers) met lage huurprijzen (67% goedkope huurwoningen). De woningen zijn oud en voldoen energetisch niet aan de huidige eisen. Veel bewoners kampen met vocht- en tochtproblemen en in enkele blokken zijn woningen aangetast door zwam. De particuliere huurwoningen bij het Gentiaanplein behoren volgens verschillende respondenten bouwkundig gezien tot slechtste woningen van Noord. Er zou al tientallen jaren geen onderhoud zijn gepleegd en sprake zijn van funderingsproblemen. Overigens zijn tegen deze verhuurder met succes diverse Huurcommissieprocedures aangespannen.

Ymere onderzoekt al enkele jaren de mogelijkheden voor grootscheepse vernieuwing van de Van der Pekbuurt. De afgelopen maanden heeft Ymere in blokken aan de Van der Pekstraat en de Begoniastraat technisch onderzoek uitgevoerd. De verwachting is dat de vernieuwing in het onderzoeksgebied vanaf 2012 concreet gestalte krijgt. In delen van de buurt worden tijdelijke huisvestingsvergunningen verstrekt in het kader van de Leegstandswet. Intussen maken de bewoners zich zorgen over het beheer en dagelijks onderhoud: het beeld heerst dat het planmatig onderhoud in de Van der Pekbuurt de laatste jaren op een laag pitje staat.

Ymere erkent dat, mede door de langdurige planvorming, de bouwtechnische kwaliteit van de Van der Pekbuurt achterblijft bij de rest van haar bezit (de NEN-scores schommelen tussen 3,7 en 4,2) en voert momenteel alleen strikt

---

<sup>15</sup> De cijfers (aantal woningen, inwoners, aantal kamers, WOZ-waarden et cetera) in dit hoofdstuk zijn ontleend aan *De Staat van de Noordse Wijken 2010* (Stadsdeel Noord in samenwerking met O+S).

noodzakelijk (klachten)onderhoud uit om de woningen 'schoon, heel en veilig' te houden. In delen van de buurt is de afgelopen jaren – op verzoek van huurders – centrale verwarming aangelegd (met huurverhoging), om het wooncomfort op een acceptabel niveau te brengen. Tussen medio 2009 en eind 2010 investeerde Ymere in de Van der Pekbuurt 1,4 miljoen euro in regulier onderhoud en 0,8 miljoen euro in klachtenafhandeling.

#### *Vogelbuurt-Zuid (IJplein/Vogelbuurt)*

De Vogelbuurt-Zuid telt 1985 woningen, waarvan ruim tachtig procent sociale huur. Alle corporaties bezitten woningen in de Vogelbuurt. In sommige complexen is het beheer ondergebracht bij een Vereniging van Eigenaren, omdat de afgelopen jaren woningen zijn verkocht. Net als de Van der Pekbuurt dateert de Vogelbuurt uit de vroege twintigste eeuw, maar de woningen in de Vogelbuurt-Zuid zijn met 3,38 kamers gemiddeld iets groter en de WOZ-waarde ligt hoger (€ 172.000 tegenover € 157.000). Rond de Meeuwenlaan en het Spreeuwenpark staan de eerste Woningwetwoningen van Amsterdam-Noord. Verschillende corporaties meldden dat er wel studies zijn verricht naar projectmatige vernieuwing, maar dat uiteindelijk is gekozen voor doorexploitatie in combinatie met planmatig onderhoud en verkoop bij mutatie, mede omdat de buurt (steden)bouwkundig aantrekkelijk genoeg is.

Volgens de geïnterviewde corporaties is de bouwtechnische kwaliteit in het algemeen redelijk; elke zes of zeven jaar wordt er planmatig onderhoud uitgevoerd. Sommige woningen zijn inwendig gemoderniseerd, maar de verschillen onderling zijn groot, omdat de afgelopen decennia geen projectmatig onderhoud is uitgevoerd. Omdat de woningen net als in de Van der Pekbuurt relatief oud en klein zijn, is het wooncomfort minder hoog dan in andere buurten. Daar staat tegenover dat de meeste woningen betaalbaar zijn.

De lage onderhoudswaardering in de Vogelbuurt-Zuid lijkt volgens de geïnterviewden sterker samen te hangen met factoren in de woonomgeving dan met de woningen zelf. Sociaal-economisch is de buurt kwetsbaar. Het is een van de armste buurten van Amsterdam, de werkloosheid is hoog en er wonen veel eenoudergezinnen en niet-westerse allochtonen. De weg omhoog lijkt echter gevonden. Het inkomen stijgt en onder bewoners groeit het vertrouwen in de toekomst. Een zwakke plek vormt de inrichting van de openbare ruimte, die een wat onoverzichtelijke indruk maakt. Dit maakt de buurt kwetsbaar voor verloedering en verval. De afgelopen jaren hebben stadsdeel en corporaties via de Wijkaanpak veel geïnvesteerd om de leefbaarheid en sociale samenhang te verbeteren. De Vogelbuurt-Noord scoort weliswaar iets beter, maar de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving lijkt grotendeels vergelijkbaar met de Vogelbuurt-Zuid.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Omdat alle huurwoningen in de Vogelbuurt-Noord eigendom zijn van De Key, is over de staat van onderhoud geen nadere informatie beschikbaar.

### *Buikslotermeer*

Het grootste deel van de Buikslotermeerpleinbuurt (1812 woningen, 3758 inwoners) bestaat uit het complex Het Breed. Het staat ook bekend als het 'Plan Van Gool', vernoemd naar de architect, die het complex ontwierp in de jaren zestig. Met ruim 1150 woningen, verdeeld over elf blokken met vijf woonlagen, was het een van de eerste grote sociale huurcomplexen van Nederland. Het Breed is een opvallend architectonisch bouwwerk. Markant zijn de loopbruggen tussen de blokken. Oorspronkelijk was het complex eigendom van meer dan tien corporaties, maar na fusies en herverkaveling is het nu in handen van Ymere en Eigen Haard. Enkele tientallen woningen zijn verkocht aan eigenaars-bewoners.

Doordat Het Breed dateert van vóór de oliecrisis is de energetische staat problematisch: de gevels zijn van enkel glas en het complex is collectief verwarmd. De stookkosten zijn torenhoog. Sinds eind jaren tachtig wordt gestudeerd op een renovatieplan, dat om tal van redenen lang op zich heeft laten wachten. In 2008 is uiteindelijk gestart met de renovatie, maar die is op verzoek van de bewonersvereniging stilgelegd door de kantonrechter, omdat de aannemer erg onzorgvuldig te werk ging. Op dit moment ligt de vernieuwing nog steeds stil. De bewonersvereniging wekt de indruk weinig behoefte te hebben aan projectmatige vernieuwing, maar verwijt de corporaties wel dat ze het planmatig onderhoud laten verwateren. Bij de bewonersvereniging bestaat de indruk dat de corporaties de afgelopen twintig jaar uitsluitend urgente reparaties zouden hebben uitgevoerd (klachtenonderhoud).

De woonkwaliteit in Het Breed staat onder druk en dit vertaalt zich in een lage onderhoudswaardering door bewoners. Overigens verklaren de corporaties niet te bezuinigen op klachtenonderhoud en ook het meest noodzakelijke planmatig onderhoud uit te voeren aan het complex. Het Breed lijkt ook in sociale zin kwetsbaar, mede door de plaatsing van (stadsvernieuwings)urgenten die – in tegenstelling tot de bewoners van het eerste uur – weinig binding hebben met het Plan van Gool. De patstelling rond de renovatie wreekt zich daarnaast in de collectieve ruimtes en de buitenruimte. Momenteel onderzoeken de corporaties via huisbezoeken of zeventig procent van de bewoners bereid is om in te stemmen met een doorstart van de renovatie.

### *Banne-Zuidwest (buurtcombinatie Banne Buiksloot)*

In De Banne is de stedelijke vernieuwing in volle gang. De afgelopen jaren heeft er veel sloop en nieuwbouw plaatsgevonden. Opvallend is dat in de Banne-Zuidwest (1281 woningen, 3272 inwoners) de onderhoudswaardering in negatieve zin afsteekt bij de overige buurten. Van de woningen is tachtig procent sociale huur in bezit van Ymere, Rochdale, de Alliantie en Stadgenoot. Tijdens de interviews zijn echter nauwelijks signalen gevonden van achterstallig onderhoud in deze buurt. Het Wijksteunpunt Wonen ontvangt weinig klachten van bewoners uit de buurt en de voorzitter van de huurdersvereniging spreekt overwegend positief over het onderhoud van de complexen in de buurt.

Tijdens de interviews werden verschillende verklaringen opgeworpen voor dit verschil. Allereerst is het in buurten in transitie voor bewoners lastig om een oordeel te vellen over de bouwtechnische kwaliteit van hun woonomgeving, omdat de vernieuwing nog in volle gang is. Sommige bewoners hebben een nieuwe woning betrokken, terwijl andere nog in een sloopwoning zitten en delen van de woonomgeving zijn veranderd een bouwput. Een tweede verklaring heeft niet zo zeer te maken met de woningen, maar met de publieke ruimte. Met name in Zuidwest zijn volgens geïnterviewden veel problemen met zwerfvuil, verloedering en vernieling. In blokken langs de Banne Buikslootlaan hebben sommige corporaties met wisselend succes geïnvesteerd in het 'hufferproof' maken van trappenhuizen en entrees. Het is aannemelijk dat deze zaken invloed uitoefenen op de onderhoudswaardering in het WIA 2009.

Een derde verklaring hangt samen met problemen die ontstonden tijdens (projectmatige) onderhoudswerkzaam die Rochdale begin 2009 uitvoerde in een complex aan de Tjalkstraat en de Dekschuitstraat. Bij de installatie van individuele cv-ketels heeft de aannemer boorfouten gemaakt, waardoor alle balkons enkele weken moesten worden gestut met stempels, waarna de problemen zijn hersteld. Vanaf de straat waren de stempels goed zichtbaar. Het is denkbaar dat dit – bewust of onbewust – in april 2009 invloed heeft gehad op het oordeel van bewoners over de onderhoudskwaliteit van hun huurwoning.

#### *Markengouw (buurtcombinatie Nieuwendam-Noord)*

In het noordelijke deel van Nieuwendam-Noord vindt momenteel – net als in De Banne – stedelijke vernieuwing plaats. Evenals in de Banne lijkt dit zijn weerslag te hebben op de beleving van onderhoudskwaliteit van bewoners. Met name in Markengouw-Midden en -Zuid, is de onderhoudswaardering laag (2205 woningen, 5494 inwoners). De buurt Werengouw, ten zuiden van de IJdoornlaan, wordt juist bovengemiddeld beoordeeld. Rond de eeuwwisseling zijn daar door Stadgenoot, Rochdale en Eigen Haard projectmatige renovaties uitgevoerd, waarover verschillende respondenten zich lovend uitspreken.

Verschiede complexen in Markengouw zullen de komende jaren worden gesloopt, maar sommige blokken moeten nog een jaar of vier mee. In complexen van Rochdale (Den Burgstraat, Eierlandstraat) en Stadgenoot (Slootdorpstraat) zijn relatief veel problemen met vocht en schimmelvorming. In het eerste complex heeft het Huurteam Tuinsteden in 2009 met succes op complexniveau een Huurcommissieprocedure aangespannen. Inmiddels is Rochdale gestart met het isoleren en opknappen van de loggia's om het probleem op te lossen. Ten tijde van het onderzoek was het Huurteam in gesprek met bewoners van de Slootdorpstraat voor een vergelijkbare procedure. Tijdens het interview gaf Stadgenoot aan bereid te zijn deze problemen waar mogelijk te bestrijden, maar wees er ook op dat gezien de sloopplannen er hoofdzakelijk budget is voor klachtenonderhoud in deze complexen.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Deze problemen doen zich op grote schaal voor in complexen uit de jaren zestig, veelal doordat energetische aanpassingen zijn verricht, waardoor koudebruggen ontstonden. Door onvoldoende ventilatie (omdat ventilatiemogelijkheden beperkt zijn) ontstaat op den duur schimmelvorming. Intensieve bewoning (grote gezinnen) kan de problemen versterken.

### *Overige buurten*

Vocht, tocht en schimmel komen ook in andere buurten in Noord voor, omdat veel naoorlogse woningbouw constructietechnisch kwetsbaar is op dit terrein. Ook wijzen de interviews uit dat de bodemgesteldheid in delen van Noord problemen veroorzaakt. Vooral in enkele straten in Tuindorp Nieuwendam, Kadoelen, Bloemenbuurt-Zuid en de buurtjes Vogeldorp (Vogelbuurt-Noord) en Disteldorp (Van der Pekbuurt) is sprake van problemen met de bodem en/of de fundering van woningen. Overigens is dit niet noodzakelijkerwijs te wijten aan achterstallig onderhoud.

Molenwijk, ten slotte, scoort net onder het gemiddelde. Net als in de Banne Zuidwest lijkt dit oordeel sterker gebaseerd op de beleving van de woonomgeving dan van de woningen. Molenwijk stond eind jaren zestig model voor de ontwikkeling van de Bijlmer en kent een vergelijkbare stedenbouwkundige opzet. De Alliantie heeft de meeste blokken in Molenwijk recent opgeknapt en voert momenteel een ingrijpende vernieuwing uit van het complex Walmolen. De woningen zijn volgens respondenten goed in orde, maar de publieke ruimte wordt ervaren als anoniem en onveilig.



## 7 CONCLUSIES

De verkenning van de staat van onderhoud van de sociale woningvoorraad in Amsterdam-Noord heeft twee belangrijke conclusies opgeleverd. In de eerste plaats wijst de verkenning uit dat de woningvoorraad in Amsterdam-Noord wisselend van kwaliteit is, maar dat dit niet alleen te maken heeft met fysiek onderhoud van de woningen, maar ook met het type woningen (grootte, bouwwijze) en met de inrichting en het beheer van de woonomgeving. De inspanningen op het terrein van onderhoud door de woningcorporaties lijken toereikend om de woon- en leefkwaliteit te waarborgen. In de tweede plaats laat het onderzoek zien dat het ter discussie stellen van de staat van onderhoud gevoelig ligt. De reacties van de corporaties op de aankondiging van dit onderzoek door het stadsdeel hebben de aandacht gevestigd op de onderlinge rolverdeling en samenwerking tussen stadsdeel en corporaties. In dit hoofdstuk gaan we op beide onderwerpen dieper in.

### 7.1 Geen signalen van structurele nalatigheid

Op basis van dit verkennende, kwalitatieve onderzoek zijn er geen directe signalen dat er in Amsterdam-Noord sprake is van structureel achterstallig onderhoud of nalatigheid door corporaties. Dit blijkt zowel uit de analyse van de onderhoudswaardering door bewoners als uit de gesprekken met bewoners, bewonersondersteuners, medewerkers van het stadsdeel en vertegenwoordigers van de woningcorporaties. Wel maakt deze verkenning duidelijk dat zich op kleine schaal serieuze onderhoudsproblemen voordoen aan individuele sociale huurwoningen en dat dit voor bewoners kan resulteren in grote problemen die ten koste gaan van hun woongenot. In dit opzicht wijkt de situatie in Noord niet substantieel af van de rest van Amsterdam.

#### *Planmatig onderhoud volgens vaste normen*

De corporaties verklaren hun planmatig onderhoud conform vaste normen uit te voeren en waarborgen in alle buurten in Noord een basiskwaliteit van woonbaarheid. Hoewel de economische crisis een negatieve invloed uitoefent op de kasstroom van corporaties doordat de verkoop van bestaande en nieuwe woningen stagneert, leidt dit bij de geïnterviewde corporaties – naar eigen zeggen – niet tot structurele bezuinigingen op planmatig onderhoud. Volgens hen is het riskant om op planmatig onderhoud te bezuinigen, want daarvan krijgen ze zelf de rekening gepresenteerd – hetzij in de vorm van een toename van het klachtenonderhoud, hetzij in de vorm van inkomstenderving omdat huren op last van de Huurcommissie worden verlaagd. Wel is duidelijk dat veel corporaties (noodgedwongen) een zekere verzakelijking aan de dag leggen, met name als het gaat om klachten- en mutatieonderhoud. Waar vroeger relatief snel werd besloten om bij mutatie het sanitair opnieuw te betegelen, kijkt men nu kritischer of het tegelwerk nog een aantal jaren meekan. Bij

geconstateerd slecht huurgebruik wordt huurders bij het verlaten van de woning sneller dan voorheen een boete opgelegd.

#### *Controlerende mechanismen*

De corporaties wijzen erop dat er voldoende controlerende organen bestaan om de onderhoudskwaliteit van hun woningbezit te waarborgen. Er zijn toezichthouders, klachtencommissies, ledenraden en huurdersverenigingen. Bewoners kunnen met klachten of problemen aankloppen bij het Wijksteunpunt Wonen en ernstige zaken kunnen ze aanhangig maken bij de Huurcommissie. Tot slot hebben de stadsdelen bouwinspecteurs in dienst die misstanden en nalatigheid signaleren en verhuurders daarop aanspreken (Bouw- en Woningtoezicht, team Handhaving). Een aandachtspunt daarbij is de relatief beperkte uitvoeringscapaciteit van het Huurteam Tuinsteden, dat qua formatie niet is afgestemd op de woningvoorraad in het werkgebied. Bovendien werpen de leges voor een Huurcommissieprocedure een drempel op voor lage inkomensgroepen. Om de woonkwaliteit op het gewenste niveau te kunnen waarborgen, is het essentieel om deze controlerende mechanismen te handhaven en waar nodig te optimaliseren.

#### *Woning en woonomgeving*

De verkenning maakt verder duidelijk dat het onderhoud van de woningvoorraad en de openbare ruimte sterk met elkaar verknoopt zijn. Zo laat de analyse van het WIA-bestand zien dat in sommige buurten waar bewoners negatief oordelen over de onderhoudskwaliteit, zich vooral problemen aftekenen in de woonomgeving. Met name in de stedelijke vernieuwingsgebieden (De Banne en Nieuwendam-Noord) maken bewoners zich zorgen over het onderhoud en beheer van de woonomgeving. Ook in Het Breed en in Molenwijk vormt de openbare ruimte een punt van aandacht. Zo is het onderhoud van de galerijflats in Molenwijk prima in orde, maar verschillende respondenten uiten hun bezorgdheid over het publieke domein in de buurt.

#### *Drie typen buurten in Noord*

Als we specifiek kijken naar de woon- en onderhoudskwaliteit van de sociale voorraad, dan zien we dat zich in Amsterdam-Noord globaal drie typen buurten laten onderscheiden, elk met hun eigen ruimtelijke karakteristiek en daarmee samenhangende onderhoudssituatie:

- *Oude vooroorlogse buurten.* Afgezien van de historische dijkbebouwing die erg gewild is op de koopmarkt (Nieuwendammerdijk, Buiksloterdijk), vormt Oud-Noord (Van der Pek-, Bloemen- en Vogelbuurt) de oudste bebouwing van het stadsdeel. Deze buurten met overwegend kleine sociale huurwoningen voldoen zowel bouwtechnisch als energetisch minder goed aan de huidige eisen. Dit geldt het sterkst in de Van der Pekbuurt.
- *Naoorlogse uitbreidingswijken* met portieketage- en/of galerijflats. Met name in buurten als de Buikslotermeerpleinbuurt, Banne-Zuidwest en Nieuwendam-Noord zijn relatief veel bewoners ontevreden over de onderhoudsstaat van hun woning. Bewoners van gerenoveerde flatwijken

(zoals Molenwijk en Markengouw) oordelen een stuk positiever over de staat van onderhoud.

- *Vooroorlogse tuindorpen* in Noord lijken het best bestand tegen de tand des tijds: zowel de woningen als de woonomgeving en het onderhoud scoren positief, met Tuindorp Nieuwendam en Tuindorp Oostzaan als positieve uitschieters.

## 7.2 Samenwerken aan leefbare wijken

Het onderhoud van de sociale huurvoorraad is een beladen thema, zo maakt deze verkenning duidelijk. Dit onderzoek beweegt zich in een breder spanningsveld rondom de positie van woningcorporaties in de publieke sector. Met de bruteringsoperatie in 1995 zijn de corporaties verzelfstandigd. Sindsdien zijn ze volledig verantwoordelijk voor hun eigen bezit en hun eigen bedrijfsvoering. De behoefte van het stadsdeel om inzicht te krijgen in het onderhoudsbeleid wordt niet door alle corporaties in dank afgenomen. ‘Schoenmaker, blijf bij je leest’, is een veelgehoorde reactie.

### *Gedeelde belangen*

In plaats van een onderzoek zeiden de corporaties dat ze liever ‘constructief samen willen optrekken’. De taken en verantwoordelijkheden van stadsdeel en woningcorporaties ontmoeten elkaar immers op veel fronten. Beide zijn gebaat bij prettige en leefbare wijken, waarin stadsbewoners graag blijven wonen. Voor corporaties betekent dat waardebehoud van het vastgoed. Hoewel de corporaties tijdens de interviews benadrukken dat de verstandhouding met het stadsdeel uitstekend is, maken de interviews duidelijk dat de samenwerking op sommige gebieden nog verbeterd kan worden.

### *Communicatie, transparantie en toegankelijkheid*

Bij verschillende respondenten bestaat de indruk dat corporaties enigszins geheimzinnig doen wanneer gevraagd wordt naar planmatig onderhoud of renovatieplannen. De corporaties benadrukken echter transparantie te betrachten: jaarlijks worden per complex onderhoudsplannen opgesteld op basis van de meerjarenonderhoudsplanning die vervolgens wordt besproken met en verstrekt aan de huurderscommissies. Wat betreft de communicatie naar bewoners valt er echter nog wel wat te winnen. Niet alle corporaties zijn ook fysiek aanwezig in Noord (met een servicebalie of wijkpost) en zowel bewoners als bewonersondersteuners spreken zich kritisch uit over de klachtenafhandeling van sommige corporaties.

### *Integraal, gebiedsgericht en gezamenlijk*

Kansen liggen met name op het gebied van het integraal aanpakken van woningen en woonomgeving door plan- of projectmatig onderhoud van de woningen te koppelen aan onderhouds- of verbeteringsplannen voor de openbare ruimte in de vorm van beheerplannen. Deze samenwerking kan worden geformaliseerd in de vorm van gebiedsgerichte prestatieafspraken. Dit

kan juist kwetsbare buurten behoeden tot afglijden. De Alliantie verklaart bijvoorbeeld in Molenwijk behoefte te hebben aan intensivering van het beheer van de publieke ruimte. Ook kan – zoals Stadgenoot voorstelt – worden gedacht aan het instrument van een gezamenlijke wijkschouw, waarin vertegenwoordigers van stadsdeel, corporaties en bewoners samen op pad gaan om buurten en complexen onder de loep te nemen, problemen te identificeren en oplossingsrichtingen te verkennen. Op het terrein van handhaving zeggen corporaties eveneens steun van het stadsdeel te kunnen gebruiken. Afgezien van gerechtelijke procedures kunnen ze zelf nauwelijks optreden tegen illegale bouwsels, overtreding van het schotelverbod, verrommeling door schuttingen of annexatie van stukken openbare grond. Als het stadsdeel hierop actiever handhaaft, kan het mes volgens de corporaties aan twee kanten snijden.

Tot slot zijn er mogelijkheden om bewoners (nog) beter betrekken bij het onderhoud van de woningen en de publieke ruimte. Bewoners zijn als gebruikers het best in staat om als eerste achterstallig onderhoud te signaleren. Het is waardevol om deze kennis te blijven monitoren. Daarnaast zijn we in de verkenning enkele interessante voorbeelden tegengekomen om bewoners actief te betrekken bij het onderhoud. Onze indruk is dat deze kennis beperkt wordt uitgewisseld en dat het aanwezige potentieel nog niet ten volle wordt gemobiliseerd. Het stadsdeel, corporaties en bewoners zouden op dit terrein nog veel kunnen winnen.

## **BIJLAGEN**



## BIJLAGE 1

### Lijst met respondenten

#### *Vertegenwoordigers stadsdeel Noord:*

Oktaý Aslan, coördinator wijkaanpak, Stadsdeel Noord  
Hans Hooyboer, bouwinspecteurs Team handhaving, Stadsdeel Noord  
Ben Smale, bouwinspecteur Team handhaving, Stadsdeel Noord  
Gert van Weert, wijkmarinier Banne/Vogelbuurt, Stadsdeel Noord

#### *Externe sleutelpersonen:*

Piet Priems, directeur Wijksteunpunt Wonen Noord  
Jo Verjans, teamleider Huurteam tuinsteden

#### *Bewonersvertegenwoordigers:*

Erwin Vleerlaag, Huurdersplatform Noord  
Han Wanders, Huurdersplatform Noord & Initiatief Betaalbaar Wonen Noord  
Frank Witzen, Huurdersplatform Noord

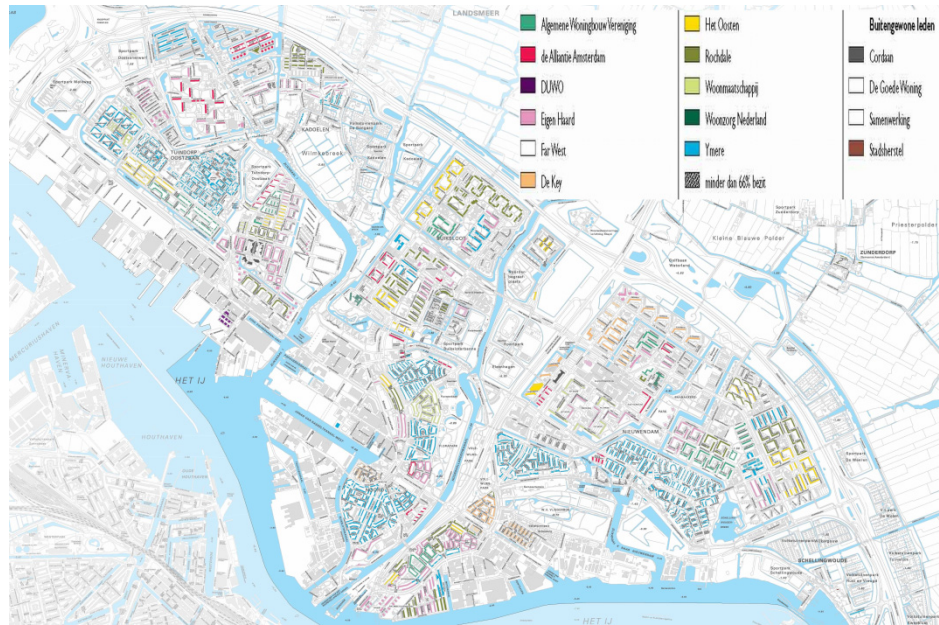
#### *Vertegenwoordigers woningcorporaties:*

Annemarie van Gils, manager strategie, innovatie & marktonderzoek, de Alliantie  
Fons Mookes, opzichter planmatig onderhoud Noord, de Alliantie  
Peter Veldhuizen, hoofd planmatig onderhoud & productaanpassing, de Alliantie  
Carlo Izelaar, hoofd onderhoudsdienst, Eigen Haard  
Richard Wijnstra, opzichter planmatig en dagelijks onderhoud, Eigen Haard  
Peter Prins, onderhoudsmanager vestiging Noord, Rochdale  
Jet Bicker Caarten, beleidsadviseur, Stadgenoot  
Nico ten Bosch, manager vastgoedverbetering, Stadgenoot  
Hans Pronk, manager vastgoedbeheer Noord, Ymere



BIJLAGE 2

Corporatiebezit in Noord



Bron: Atlas sociale woningbouw, AFWC 2007





**Regioplan Beleidsonderzoek**

**Nieuwezijds Voorburgwal 35**

**1012 RD Amsterdam**

**T 020 531 531 5**

**F 020 626 519 9**

**E [info@regioplan.nl](mailto:info@regioplan.nl)**

**I [www.regioplan.nl](http://www.regioplan.nl)**