



### **Knelpunten bij splitsen in De Baarsjes en Bos en Lommer**

*Tekst uitgesproken bij het aanbieden van het splitsrapport aan portefeuillehouder Lambriex van stadsdeel West op 19 april 2011.*

---

Omdat de huurdersvereniging De Baarsjes/Bos en Lommer veel klachten kreeg van huurders van woningen die gesplitst en daarom gerenoveerd werden, heeft ze in 2009 besloten daar een uitgebreider onderzoek naar te doen.

We hebben een enquête verstuurd aan ruim 2200 bewoners van panden waarvoor een splitsingsaanvraag was of kon worden ingediend. In die enquête vroegen we naar verschillende aspecten van de relatie met de verschillende instanties die bij splitsen een verantwoordelijkheid hebben: het stadsdeel, de verhuurder, de aannemer en het Wijksteunpunt wonen. We vroegen o.a. naar de kwaliteit van de communicatie en de afspraken die met de huurders gemaakt werden.

Uit het onderzoek blijkt dat veel niet goed ging.

1. Veel huurders hadden meer informatie van het stadsdeel gewild.
2. Bijna de helft van de respondenten was ontevreden over de uiteindelijke oplevering van hun woning.
3. De communicatie van de verhuurder over het hoe, wat en waarom van de renovatie bleek veel te wensen over te laten.
4. Veel huurders hadden graag eerder en meer informatie over hun rechten en plichten van het Wijksteunpunt Wonen willen krijgen.

Het onderzoek vond plaats voor het van kracht worden van de Gedragscode Splitsen waarin aan een aantal van deze klachten tegemoet gekomen wordt. De resultaten kunnen daarom gezien worden als een bevestiging van het nut en de noodzaak van die gedragscode, en ook als de uitkomst van een nulmeting.

Maar de Gedragscode kan volgens ons effectiever worden als hij verder wordt uitgewerkt volgens een aantal aanbevelingen die we aan het stadsdeel willen meegeven.

Die aanbevelingen zijn:

1. Bouw bij een splitsingsprocedure een extra moment in waarop informatie wordt gegeven over de rechten en plichten van huurder en verhuurder.
2. Laat de eindinspectie en vergunningverlening pas plaatsvinden als werkelijk alle werkzaamheden zijn afgerond. En tijdens de eindinspectie de huurder, die specialist is voor zijn eigen woning, te vragen of alle afspraken zijn nagekomen.
3. Wij adviseren dat de verhuurder duidelijke, bij voorkeur schriftelijke afspraken maakt met de huurder over het langskomen van werklui en dat hij wijzigingen op tijd aangeeft. Dat hij aangeeft waar ze met klachten terecht kunnen en een aannemer inzet waarmee gecommuniceerd kan worden en die respect toont voor de belangen van de huurder. Stel een eenvoudig en duidelijk systeem in van vergoedingen voor het geval van niet nagekomen afspraken en veroorzaakte schade.

De Gedragscode heeft volgens ons een duidelijk positief effect, maar toch bereiken ons nog te vaak signalen dat het niet goed gaat. Daarom bevelen we aan



4. Laat ons of een andere instantie ons onderzoek nu of komend jaar nog eens doen om vast te kunnen stellen of de code (met ons aanbevelingen) voldoende effectief is of dat er nog aanvullende maatregelen nodig zijn.

Tenslotte nog dit. Wij zijn er ons bewust van dat intussen (BAS 2) met corporaties is afgesproken dat ze bij splitsen alleen nog aan de wettelijke eisen hoeven te voldoen. Maar het is onze ervaring dat corporaties ook steken laten vallen, en er is volgens ons aanleiding om te vrezen dat ze – mede gezien hun huidige benarde financiële positie – op dat punt niet uit zichzelf hun gedrag zullen verbeteren. Daarom bevelen we ook aan:

5. Houd als overheid ook de corporaties aan de Gedragscode Splitsen, ook waar het gaat om de kwaliteit van de te verkopen woningen.

We hebben de resultaten van de enquête in grote lijnen al eerder gepubliceerd in onze nieuwsbrief *De Huurder*, een huis-aan-huis verspreide huurderskrant en op onze website.

Omdat wij de resultaten waardevol vinden en met name de aanbevelingen graag bij de politiek verantwoordelijken onder de aandacht brengen, hebben we besloten ze ook in rapportvorm te publiceren en deze gelegenheid aan te grijpen om dat rapport persoonlijk aan uw portefeuillehouder voor woonzaken aan te bieden. Wij zullen er verder voor zorgen dat alle raadsleden van Stadsdeel West ons rapport in handen krijgen.

Martin Louwe  
namens het bestuur van de HVDBBL

# Knelpunten

bij

# Splitsen

Onderzoek naar de knelpunten voor huurders bij het splitsen van appartementsrechten

Resultaten en aanbevelingen naar aanleiding van het ervaringsonderzoek dat de Huurdersvereniging *De Baarsjes/Bos en Lommer* in 2009 heeft uitgevoerd onder huurders in de voormalige stadsdelen De Baarsjes en Bos en Lommer.

Onderzoek naar de knelpunten  
voor huurders  
bij het splitsen van appartementsrechten



## COLOFON

Dit rapport is een eenmalige uitgave  
van de Huurdersvereniging  
De Baarsjes/Bos en Lommer - HVDBBL.  
December 2010

Tekst/redactie: HVDBBL  
Foto's: HVDBBL  
Drukker: Drukkerij Overtoom

Columbusplein 1hs  
1057 TS Amsterdam  
T: 020-4121537  
E: [info@hvdbbl.nl](mailto:info@hvdbbl.nl)  
I: [www.hvdbbl.nl](http://www.hvdbbl.nl)

© HVDBBL

Resultaten en aanbevelingen naar aanleiding van het ervaringsonderzoek dat de Huurdersvereniging *De Baarsjes/Bos en Lommer* in 2009 heeft uitgevoerd onder huurders in de voormalige stadsdelen *De Baarsjes* en *Bos en Lommer*.



## Inhoudsopgave

Samenvatting	pag. 5
Inleiding	pag. 7
De Onderzoeksgegevens	pag. 8
De Baarsjes	pag. 9
- Het stadsdeel als informatieverstrekker	pag. 9
- De verhuurder als aanvrager	pag. 10
- De aannemer als uitvoerder	pag. 11
- Het stadsdeel als controleur	pag. 12
- Wijksteunpunt wonen	pag. 13
Bos en Lommer	pag. 15
- Het stadsdeel als informatieverstrekker	pag. 15
- De verhuurder als aanvrager	pag. 16
- De aannemer als uitvoerder	pag. 17
- Het stadsdeel als controleur	pag. 18
- Wijksteunpunt wonen	pag. 19
Conclusies en aanbevelingen	pag. 21
Tot slot en Nawoord	pag. 25



## Samenvatting

*"...ben volledig overvallen..."*

Dit rapport is een verslag van een onderzoek naar de ervaringen van huurders met splitsen. Het onderzoek vond plaats in 2009 en hield in dat een vragenlijst werd uitgezet op een groot aantal adressen in de voormalige stadsdelen De Baarsjes en Bos en Lommer. Het betrof panden waarvoor door het stadsdeel splitsen was aangemoedigd. In dit rapport worden de gegevens die met de antwoorden beschikbaar zijn gekomen op een rij gezet.

De uitkomsten van het onderzoek maken duidelijk dat op de gang van zaken rond splitsen vóór 2010 veel is aan te merken. Het zijn vooral de verhuurders die steken laten vallen, maar ook bij de overheid zijn verbeterpunten aan te wijzen. In alle gevallen zijn het de zittende bewoners die ongewild en ongevraagd van alles en nog wat over zich heen krijgen, daar niet zelden overlast van ondervinden en vaak met de brokken blijven zitten.

Het onderzoek vond plaats vóór het van kracht worden van de Gedragscode Splitsen. In die zin kunnen de resultaten van dit onderzoek gezien worden, niet alleen als een bevestiging van de aanleiding voor die gedragscode, maar ook als de uitkomst van een nulmeting. Het is te verwachten dat sinds april 2010 een verbetering is ingetreden, omdat de gedragscode op een flink aantal verbeteringen aanstuurt.

*"We hebben een nare periode achter de rug door de splitsing. We hebben nu een contract met de huisbaas opgesteld dat we vertrekken met bijbehorende vergoedingen. Ik ben blij dat alles achter de rug is."*

We besluiten onze verslag met een aantal aanbevelingen aan de verschillende partijen. Voor een deel zijn dat suggesties die aan de uitvoering van de richtlijnen van de Gedragscode een specifieke vorm en inhoud geven. Met de bedoeling dat daardoor bewoners die met splitsen geconfronteerd worden daar beter op voorbereid zijn, er minder onnodig van te verduren krijgen en zich beter kunnen verweren als dat nodig is.

*"Het trappenhuis is nog steeds niet klaar!"*

We bevelen ook aan het onderzoek te herhalen om met zekerheid te kunnen vaststellen of de invoering van de Gedragscode en eventuele gevolgeving aan onze aanbevelingen het effect hebben dat ze beogen. Het zou zonde zijn als we nooit met enige zekerheid te weten zouden komen of maatregelen die overeengekomen zijn het effect hebben dat ze beogen.

### Verantwoording

*De gegevens in dit rapport zijn in een nog preciezer vorm te vinden op de website van HVDBBL ([www.hvdbbl.nl](http://www.hvdbbl.nl)). Daar kan de lezer desgewenst de enquête en de daarmee verzamelde gegevens (in een pdf bestand) raadplegen (klik in het horizontale menu op "Archief"). We zijn natuurlijk ook graag bereid mondeling nadere toelichting te geven.*





# Inleiding

In het voorjaar van 2009 heeft de Huurdersvereniging De Baarsjes/Bos en Lommer (HVDBBL) een enquête verstuurd aan ruim 2200 bewoners van panden waarvoor een splitsaanvraag was ingediend of waarvoor een splitsingsmogelijkheid bestond. In de enquête werd gevraagd naar ervaringen met de verschillende partijen die betrokken zijn bij de splitsingsprocedure, te weten het stadsdeel, de verhuurder, de aannemer en het Wijksteunpunt Wonen.

## Waarom een enquête?

De aanleiding voor dit initiatief van de HVDBBL waren de signalen van bewoners die problemen ondervonden van de splitsingsprocedure. Een terugkerende klacht betrof het maken en nakomen van afspraken tussen de bewoners en de aannemer of de verhuurder over werktijden. Ook werd veel geklaagd over geluidsoverlast. Om dergelijke klachten te voorkomen is in april 2009 een gedragscode splitsen van kracht geworden, waar alle keurmerkleden van de vereniging Vastgoed Belang (particuliere woningeigenaren) zich aan hebben verbonden.

Om na te kunnen gaan of deze gedragscode daadwerkelijk effect heeft, heeft de HVDBBL besloten een zgn. nulmeting te houden. Met behulp van deze enquête wilde ze vastleggen wat vóór het inwerking treden van de gedragscode de meest voorkomende en meest acute problemen zijn bij splitsen. Met die gegevens zijn we op een later tijdstip in staat om vast te stellen of er op die punten vooruitgang is geboekt, zoals de gedragscode beoogt. Ook bieden die gegevens ons de mogelijkheid specifieke knelpunten aan te wijzen en aanbevelingen te doen aan die partijen die - bijvoorbeeld door aanpassing van hun manier van doen - op die punten een verschil kunnen maken.

Nu zijn we ruim een jaar verder. Inmiddels hebben wij een aantal gegevens en conclusies gepubliceerd in *De Huurder*, de huis-aan-huis verspreide huurderskrant van De Baarsjes en Bos en Lommer, en in onze *Nieuwsbrief*. Toch lijkt het ons zinnig om alle gegevens die we via de enquête hebben verkregen hier nog eens op een rij te zetten en openbaar te maken. We hopen op die manier dat onze bevindingen en de aanbevelingen die wij er uit afgeleid hebben, nuttig kunnen zijn bij het verder verbeteren van de gang van zaken rond de splitsingsprocedure, met name waar de belangen van de huurders in het geding zijn.

Wij wensen u veel leesplezier en hopen dat wat volgt u een helder beeld zal geven van de problemen waarmee huurders te maken kunnen krijgen, wanneer voor hun huis een splitsingsvergunning wordt aangevraagd. Verder hopen wij dat de aanbevelingen niet alleen ter kennisgeving aangenomen worden, maar aanleiding zullen zijn om het beleid op het gebied van het splitsen en vooral de uitvoering en handhaving van dat beleid te verbeteren. Per slot is een soepel verlopende splitsingsprocedure in het belang van alle partijen!

# De onderzoeksgegevens

## Respons

Alles bij elkaar hebben wij van de 2200 uitgezette enquêtes er 127 terug ontvangen. De meeste kwamen via de post terug, een aantal mensen heeft de enquête digitaal op de website van de huurdersvereniging ([www.hvdbbl.nl](http://www.hvdbbl.nl)) ingevuld. Met 127 reacties, een respons van ruim 6%, zijn wij tevreden.

Vanuit het stadsdeel De Baarsjes kwamen de meeste reacties: 110. Uit Bos en Lommer kwamen 12 ingevulde enquêtes binnen. Dit verschil komt grotendeels voor rekening van het feit dat in De Baarsjes een veel groter aantal splitsingsaanvragen is ingediend dan in Bos en Lommer. Van vijf enquêtes weten wij niet uit welk stadsdeel de invuller komt.

## Vervuild bestand

Het bestand met adressen dat de HVDBBL heeft gebruikt bleek bij nader inzien - nadat de enquêtes verstuurd waren - een te grof bestand te zijn. Er bleken ook adressen in te staan waarvan de huiseigenaren weliswaar door de gemeente benaderd waren met de suggestie om hun pand te splitsen zonder dat daarvan gebruik gemaakt is. Het betreft hier met name woningen in het winkelgebied van de Jan Evertsenstraat tussen het Mercatorplein en de Admiraal de Ruijterweg. Hier wilde het voormalige stadsdeel het winkelgebied vernieuwen. Binnen het splitsingsbeleid van het stadsdeel De Baarsjes heet dit het 'splitsingscontingent complexgewijs'. Omdat veel eigenaren niet op de splits-suggestie zijn ingegaan zijn er een flink aantal enquêtes verstuurd naar adressen waarvoor geen splitsingsvergunning is aangevraagd.

In aanmerking nemend dat een groot aantal enquêtes in feite ten onrechte zijn verstuurd, levert de vangst van 127 ingevulde enquêtes een representatieve steekproef op. En dus een voldoende basis om algemene uitspraken te doen over de ervaringen van bewoners met de splitsingsprocedure.

## Actoren in de procedure

Op grond van de antwoorden op de hoofdvraag van dit onderzoek zien we duidelijk bevestigd dat het stadsdeel, de verhuurder en het Wijksteunpunt Wonen voor de bewoners die het splitsen overkomt de belangrijkste actoren zijn in de splitsingsprocedure.

Elk speelt in de procedure en het bijbehorende proces een specifieke rol of rollen. Zo is het stadsdeel enerzijds de informatieverstrekker en de instantie, die het splitsen mogelijk maakt of zelfs bevordert, en anderzijds de controleur (door inspecteurs van de afdeling Bouw- en Woningtoezicht) aan het eind van de splitsingsprocedure. De verhuurder is de aanvrager van de splitsvergunning en bovendien degene die een derde actor, de aannemer, inhurt om de noodzakelijke aanpassingen aan te brengen. Het Wijksteunpunt Wonen, tenslotte, ondersteunt en adviseert mensen wanneer zij informatie willen of vragen, dan wel klachten hebben over wat hen als bewoners overkomt.

Uit de gegevens die via de enquêtes zijn binnengekomen hebben we proberen af te leiden of elke partij hun taak of taken goed uitvoerde en waar zich knelpunten en problemen voordeden.

Aan de hand van bovenstaande rolverdeling bespreken we de gegevens. Eerst de gegevens uit De Baarsjes, daarna die uit Bos en Lommer.



# De Baarsjes

## Het stadsdeel

- ◆ *Het stadsdeel moet bewoners informeren als voor hun woning een splitsingsvergunning kan worden afgegeven, d.w.z. uitleggen wat dit splitsen precies inhoudt en wat de gevolgen voor de bewoners kunnen zijn.*

Een groot gedeelte van de bewoners heeft van het stadsdeel een brief ontvangen waarin staat dat er voor hun woning een splitsingsvergunning door de woningeigenaar is aangevraagd. Die brief bereikte hen voordat zij daadwerkelijk met de gevolgen van die aanvraag geconfronteerd werden. Driekwart geeft aan dat men tijdig door het stadsdeel geïnformeerd is. Toch zegt zo'n 10% van de respondenten dat zij vooraf onvoldoende geïnformeerd zijn. Wanneer zij zelf die ontbrekende informatie wilden aanvullen, bleek het voor ongeveer een kwart onduidelijk waar of bij wie van de gemeente men hiervoor terecht kon.

## Gegevens

- 85 van de 104 respondenten zijn tijdige geïnformeerd over de aanvraag van een splitsingsvergunning voor hun woning.
- 29 van de 100 mensen weten niet waar zij terecht kunnen voor informatie (51 van de 100 wel).
- 14 van de 94 kregen voldoende info van het stadsdeel; 22 vonden het onvoldoende (58 hadden geen mening).

## Geen Nederlands

*De Baarsjes is een stadsdeel dat meer dan 120 verschillende nationaliteiten herbergt. De volgende situatie hoeft dan ook geen verbazing te wekken. Een bewoner van De Baarsjes kon de informatie over het voornemen om zijn woning te splitsen niet lezen omdat hij geen Nederlands beheerste. Hij voelde zich erg overvallen toen er plotseling een delegatie voor zijn deur stond om zijn woning op te nemen. Het verdient aanbeveling om een Engelse en/of Arabische versie - al dan niet verkort - op de achterkant van deze brief te drukken.*

## De verhuurder

- ◆ ***De verhuurder vraagt de splitsingsvergunning aan en laat een aannemer de noodzakelijke werkzaamheden aan de woning verrichten. De verhuurder moet tijdig aan de bewoners kenbaar maken wat er gaat gebeuren en daarover duidelijke afspraken met ze maken.***

In de helft van de gevallen zijn de bewoners ontevreden over de wijze waarop de verhuurder te werk gaat. Het gaat dan bijvoorbeeld om de communicatie en het maken van afspraken. In bijna de helft van de gevallen konden geen duidelijke en/of schriftelijke afspraken gemaakt worden over wat ging gebeuren en wanneer en hoe dat zou gaan. Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan dat afspraken niet zijn nagekomen.

Bijna een derde van de bewoners geeft aan zich niet serieus genomen te voelen en vindt geen begrip voor de problemen die de werkzaamheden voor de bewoners met zich meebrengen. Integendeel, vaak wordt een bewoner als een vervelende lastpak of zeurkous bejegend. Wat meer aandacht voor de impact van een dergelijke renovatie en minder drammerigheid zouden veel bewoners op prijs stellen.

Goede bereikbaarheid voor vragen en snelle reacties zijn ook zeer gewenst. Op het gebied van het maken van duidelijke afspraken en communicatie tussen huurder en verhuurder valt voor beide partijen nog een heleboel winst te boeken.

## Gegevens

- In 44 van de 90 gevallen heeft men klachten over de werkwijze van de verhuurder.
- In 25 van de 86 gevallen voelt men zich niet serieus genomen wanneer men een klacht meldt.
- 36 van de 104 respondenten zijn niet tijdig ingelicht door de verhuurder over het voornemen de woning te splitsen.
- 38 van de 99 respondenten weten niet waar ze bij hun verhuurder terecht kunnen voor informatie.
- 45 van de 97 respondenten geven aan dat zij geen duidelijke afspraken konden maken met de verhuurder (24 van de 97 hebben wel duidelijke afspraken kunnen maken).
- 22 van de 95 respondenten geven aan zich gedwongen te hebben gevoeld afspraken te maken die men niet wilde. Voor 43 van de 95 respondenten gold dat niet.
- Bij 29 van de 97 respondenten zijn afspraken niet nagekomen; 31 van hen hebben daar geen klachten over was.
- 40 van de 97 respondenten zijn ontevreden over de communicatie met de verhuurder.
- Bij 29 van de 85 respondenten werd een klacht niet in behandeling genomen.
- 12 van de 81 respondenten geven aan dat er tijdens de werkzaamheden schade is ontstaan die (nog) niet is hersteld.

## Beter je mond houden

*Eén huurder werd door zijn verhuurder wel heel vreemd bejegend. Op het moment dat het proces van de renovatie zou aanvangen wilde de huurder uiteraard dat zijn mening werd meegewogen in de besluiten die zouden worden genomen. Dit werd door de verhuurder niet gewaardeerd. Hij vond de bemoeienis van de huurder maar vervelend en eigenlijk kon de huurder wat hem betrof maar beter zijn mond houden en luisteren. Hij zou blij moeten zijn met zo'n verhuurder omdat die zoveel voor zijn woning deed.*

## Geen goede afspraken

*Sinds het inwerking treden van de gedragscode in april 2009, is het verplicht om een werkovereenkomst af te sluiten tussen huurder en verhuurder waarin onder andere huurafspraken en werkzaamheden worden vastgelegd. Wat er kan gebeuren wanneer je dit niet doet, blijkt uit het volgende geval.*

*Een bewoner maakt geen schriftelijke afspraken over de huurprijs van de woning ná de renovatie. Na de renovatie verhoogt de verhuurder de huur met als reden dat de kwaliteit van de woning verbeterd is. De huurder is daardoor gedwongen om een huisgenoot te nemen.*

*Een voorbeeld van de gevolgen van het niet nakomen van afspraken was het geval van een huurder die meerdere malen een vrije dag van zijn werk opnam en tevergeefs wachtte op de aannemer die werkzaamheden zou komen uitvoeren maar de gehele dag niet kwam opdagen.*

## De aannemer

◆ *De aannemer voert in opdracht van de verhuurder de werkzaamheden uit die nodig zijn. Hij dient dit te doen in goed overleg met de bewoner van het pand waar het werk plaats vindt.*

Het overleg tussen huurder en aannemer is op een aantal punten te verbeteren. Ongeveer een kwart van de respondenten heeft geen goed contact met de aannemer. In de helft van de gevallen zijn er geen duidelijke werkafspraken gemaakt tussen de huurder en de aannemer, en als er wel afspraken zijn gemaakt dan houdt de aannemer zich er niet aan.

Een andere veelvuldig terugkerende klacht gaat over de inzet van buitenlandse arbeidskrachten die geen Nederlands spreken. Wanneer er dan ook geen aanspreekpunt is en het werk bovendien door veel verschillende onderaannemers gedaan wordt, is er van een goede communicatie nauwelijks nog sprake.

De problemen ontstaan al in de onderzoeksfase: er worden maar weinig afspraken daadwerkelijk op papier gezet met als gevolg dat er makkelijk misverstanden ontstaan. Wanneer er wel afspraken op papier werden gezet, werden die in de helft van de gevallen niet nagekomen.

De klachten over de werkwijze van de aannemer variëren van het niet opruimen van rommel, brutale werklui en het achterlaten van onveilige situaties tot het niet terugkoppelen van informatie naar de huurder. Dit heeft bij de huurders tot veel ongenoegen geleid. Gelukkig waren maar in enkele gevallen de noodzakelijke renovaties zo ingrijpend dat de bewoners hun huis moesten verlaten. En wanneer dit het geval was, waren bijna allen tevreden over de kwaliteit van de wisselwoning.

## Gegevens

- Het contact met de aannemer is in 21 van de 86 gevallen niet goed.
- 41 van 84 respondenten hebben geen goede afspraken met de aannemer kunnen maken.
- In 49 van de 95 gevallen is het onduidelijk wanneer de werklui langskomen.
- In 44 van de 82 gevallen worden wijzigingen niet tijdig doorgegeven waardoor men dus voor niets thuisblijft.
- 30 van 84 zijn ontevreden over de communicatie met de aannemer.
- Bij slechts 29 van de 91 respondenten worden de afspraken schriftelijk vastgelegd.
- 8 van de 9 respondenten waren tevreden over de kwaliteit van de wisselwoning.
- 33 van de 79 respondenten hebben klachten over de werkwijze van de aannemer.
- 14 van de 75 respondenten voelden zich niet serieus genomen bij het melden van een klacht.
- 17 van de 74 klachten werden niet afgehandeld.

## Het stadsdeel

- ◆ ***Inspecteurs van Bouw- en Woningtoezicht doen de eindinspectie en beoordelen of het pand voldoet aan de eisen voor het verlenen van een splitsingsvergunning.***

Over het algemeen zijn de meeste respondenten in De Baarsjes tevreden over het verloop van de eindinspectie. Maar zij zijn minder te spreken over de eindoplevering van hun woning.

Een belangrijk aandachtspunt bij de eindinspectie is dat deze vaak plaatsvindt voordat het werk van de aannemer klaar is. Hierdoor laat de uiteindelijke afwerking vaak te wensen over en blijven huurders met onaffe klussen achter.

### Gegevens

- 21 van de 75 respondenten zijn tevreden, 8 zijn ontevreden over hoe de eindinspectie is verlopen.
- 27 van de 72 respondenten zijn tevreden, 19 zijn ontevreden over de oplevering.

### Onafgemaakt

*Een regelmatig terugkerende klacht bij het opleveren van de woning na renovatie is dat klussen niet of slechts oppervlakkig zijn afgemaakt. Zo zaten bij een bewoner van De Baarsjes de stopcontacten scheef en waren er vóór oplevering al weer scheuren zichtbaar in het pas gestuukte plafond.*

*Een andere bewoner hoorde van de Inspecteur van Bouw- en Woningtoezicht dat de aannemer de onafgemaakte klussen nog zou afmaken, maar hij heeft nooit meer iets van de aannemer ver-*

## Baas in eigen huis

*Een van de bewoners uit De Baarsjes heeft dankzij de informatie en de steun van het Wijksteunpunt Wonen meer zeggenschap gekregen over de gang van zaken bij de renovatie van zijn woning. Doordat hij er op werd gewezen dat hij recht had op schriftelijke afspraken met de verhuurder en niet verplicht was zomaar de aannemer binnen te laten of een sleutel achter te laten, werd hij weer baas in eigen huis.*

*Naar eigen zeggen was de renovatie, zonder de steun en informatie van het Wijksteunpunt Wonen, op een fiasco uitgelopen.*

## Het Wijksteunpunt Wonen

◆ *Het Wijksteunpunt Wonen ondersteunt en adviseert mensen wanneer zij informatie willen of vragen en klachten hebben over wonen en alles wat daarmee te maken heeft. Ze zijn een aanspreekpunt voor bewoners die informatie willen over de rechten en de plichten van een huurder en verhuurder bij een splitsingsprocedure.*

In De Baarsjes geeft ongeveer een derde van de respondenten aan contact te hebben gehad met het Wijksteunpunt Wonen. Dit contact ontstond door langs te gaan tijdens het spreekuur of door het bijwonen van één van de door het Wijksteunpunt Wonen georganiseerde informatieavonden. Ongeveer 20% heeft daar niet de informatie kunnen krijgen over de splitsingsprocedure die men wenste. Wat opvalt zijn positieve reacties over de actieve houding van het Wijksteunpunt Wonen bij het verstrekken van hulp, advies en informatie. In sommige gevallen was de splitsingsvergunning al afgegeven waardoor de informatie voor de huurder niet meer relevant was. Dit heeft met name te maken met het feit dat het Wijksteunpunt Wonen pas half 2007 actief werd met het informeren van mensen over de splitsingsprocedure. Aandachtspunt is de zichtbaarheid van slechts één Wijksteunpunt Wonen voor twee stadsdelen.

## Gegevens

- 35 van de 94 respondenten is bij het WSW geweest.
- 13 van de 75 respondenten heeft daar niet de juiste info kunnen krijgen (35 van de 75 wel).



# Bos en Lommer

## Het stadsdeel

- ◆ *Het stadsdeel moet bewoners informeren als voor hun woning een splitsingsvergunning kan worden afgegeven, d.w.z. uitleggen wat dit splitsen precies inhoudt en wat de gevolgen voor de bewoners kunnen zijn.*

De helft van de respondenten weet waar men terecht kan voor informatie maar is niet tevreden over de communicatie en de informatieverstrekking door het stadsdeel. De overigen vinden dat de informatieverstrekking door het stadsdeel op tijd op gang is gekomen.

## Gegevens

- 9 van de 12 respondenten zijn ingelicht over het voornemen om voor hun huis een splitsingsvergunning aan te vragen.
- 5 van de 11 respondenten weten niet waar zij terecht kunnen voor informatie.
- 6 van de 11 respondenten vinden dat er onvoldoende informatie wordt verstrekt.
- 5 van de 11 respondenten zijn ontevreden over de communicatie.

## De verhuurder

- ◆ *De verhuurder vraagt de splitsingsvergunning aan en laat een aannemer de noodzakelijke werkzaamheden aan de woning verrichten. De verhuurder moet tijdig aan de bewoners kenbaar maken wat er gaat gebeuren en daarover duidelijke afspraken met ze maken.*

We zien in Bos en Lommer dezelfde klachten als in De Baarsjes. Ook hier willen de respondenten meer duidelijkheid over wat voor werkzaamheden hen te wachten staan en waar en wanneer die gaan plaatsvinden.

Ze verwachten een open en heldere communicatie, dat duidelijk is wie de contactpersonen zijn en hoe en wanneer die zijn te bereiken.

Daarnaast willen zij meer begrip voor de situatie van de bewoners en willen ze niet worden afgescheept wanneer ze klachten hebben over de afwerking of de veiligheid. Van de mensen in Bos en Lommer lukte het in 6 van de 10 gevallen niet om afspraken op papier te krijgen.

### Gegevens

- 3 van 12 respondenten geven aan niet te zijn ingelicht over het voornemen van de verhuurder om de woning te splitsen.
- 6 van de 11 respondenten geven aan niet te weten waar ze bij hun verhuurder terecht kunnen voor informatie.
- 6 van de 10 respondenten geven aan geen duidelijke afspraken te hebben kunnen maken met de verhuurder.
- 6 van de 11 respondenten voelden zich gedwongen om afspraken te accepteren.
- 8 van de 11 respondenten geven aan dat de verhuurder de gemaakte afspraken niet na kwam.
- 9 van de 12 respondenten zijn ontevreden over de communicatie met de verhuurder.
- 10 van de 12 respondenten hebben klachten over de werkwijze van de verhuurder.
- 9 van de 11 respondenten voelden zich niet serieus genomen wanneer ze een klacht hadden.
- 7 van de 9 klachten werd niet afgehandeld.
- 3 van de 8 respondenten geven aan dat zij schade hebben geleden door de werkzaamheden die niet is hersteld.

### Verhuurder onbekend

*Bij een bewoner in Bos en Lommer verloopt ieder contact via een tussenpersoon die verantwoordelijk is voor het beheer. Deze tussenpersoon is ook degene die de huurder op de hoogte heeft gebracht van het voornemen om een splitsingsvergunning voor zijn woning aan te vragen. De verhuurder is bij de bewoner onbekend. Inmiddels is de aannemer, die de werkzaamheden zou uitvoeren, failliet gegaan en zijn er nog steeds werkzaamheden niet verricht. De huurder heeft al meerdere malen contact opgenomen met de tussenpersoon én de aannemer maar beiden leggen de verantwoordelijkheid bij de verhuurder. Helaas is deze partij voor de huurder niet benaderbaar en bovendien wordt de huurder door de tussenpersoon steeds weer afgescheept met 'we zullen het de verhuurder laten weten'. Intussen blijft de huurder zitten met de brokken.*

## Afspraken niet nakomen

*Een bewoner kreeg vooraf een keurige tijdsplanning aangereikt zodat hij precies wist wanneer welke werkzaamheden plaats zouden vinden. Al snel bleek echter dat de planning niet gehaald werd. Helaas werd de huurder hier niet van op de hoogte gesteld, zodat hij voor niets een vrije dag opnam om thuis te zijn. Excuses waren op zijn plaats geweest, maar bleven uit.*

## De aannemer

◆ *De aannemer voert in opdracht van de verhuurder de werkzaamheden uit die nodig zijn. Hij dient dit te doen in goed overleg met de bewoner van het pand waar het werk plaats vindt.*

Veel mensen geven aan ontevreden te zijn over de aannemer: het betreft zowel de communicatie als diens manier van werken. Die klachten zijn gebaseerd op verschillende ervaringen.

Zo heeft men last van werklui die onaangekondigd langskomen. Daarbij is dan vaak onduidelijk wie nu precies de hoofdaannemer is.

Veel aannemers huren verschillende bedrijven in: één voor het stucwerk aan de muren, één voor het loodgieterswerk en een derde legt de elektriciteit aan. Wanneer de aannemer hierover niet duidelijk met de bewoners communiceert, leidt dit tot irritaties.

Daarnaast zijn er klachten over het niet nakomen van afspraken, het niet afmaken van klussen en het over de vloer krijgen van werklui waarmee niet valt te communiceren omdat ze de Nederlandse taal niet machtig zijn.

## Gegevens

- 6 van de 11 respondenten geven aan geen goed contact te hebben met de aannemer.
- 6 van de 10 respondenten geven aan geen duidelijke afspraken te hebben kunnen maken met de aannemer.
- Voor 7 van de 11 respondenten is het onduidelijk wanneer de aannemer langskomt.
- In 9 van de 10 gevallen worden wijzigingen in de afspraken niet tijdig gemeld.
- 10 van de 11 respondenten zijn ontevreden over de communicatie met de aannemer.
- 7 van de 9 respondenten hebben klachten over de werkwijze van de aannemer.
- 6 van de 9 respondenten voelden zich bij een klacht niet serieus genomen.
- Op 7 van de 9 klachten werd niet afdoende gereageerd.
- 3 van de 4 respondenten werden niet tijdig geïnformeerd bij tussentijdse veranderingen.
- 6 de 11 respondenten geven aan dat zij geen afspraken gemaakt hadden met de verhuurder/aannemer over de werkzaamheden.
- Niemand heeft persoonlijke wensen kunnen inbrengen bij de werkzaamheden.

## Het stadsdeel als controleur

- ◆ *Inspecteurs van Bouw- en Woningtoezicht doen de eindinspectie en beoordelen of het pand voldoet aan de eisen voor het verlenen van een splitsingsvergunning.*

Over de eindinspectie door het stadsdeel kunnen we weinig zeggen omdat de vraag daarover slechts door twee huurders is beantwoord. Deze twee gaven wel aan er ontevreden over te zijn.

Ook gaven zes huurders aan ontevreden te zijn over de oplevering van de woning (2 van de 9 waren wel tevreden).

Van de bewoners van wie het huis ná de inspectie door Bouw- en Woningtoezicht is opgeleverd, is er niet één die tevreden is. De onvrede komt vooral voort uit het feit dat de inspectie wordt gedaan zonder dat de bewoner erbij is.

Daarbij komt dat er eindinspecties gedaan worden terwijl het werk nog niet af is. Het gevolg is dan dat de laatste klussen niet meer worden afgemaakt omdat de vergunning al is afgegeven - en de inspecteur niet nog een keer langskomt om te controleren.

### Gegevens

- 6 van de 9 respondenten zijn ontevreden over de oplevering.



## Te laat

*Voor sommige bewoners in Bos en Lommer kwam de informatieavond over de splitsingsprocedure te laat. De renovaties waren al uitgevoerd en daardoor ervaarde men de informatie als mosterd na de maaltijd.*

*Gelukkig hebben andere bewoners, bij wie de werkzaamheden nog niet hadden plaatsgevonden, wel profijt kunnen trekken van de informatie die op de avonden werd verstrekt.*

## Het Wijksteunpunt Wonen

◆ *Het Wijksteunpunt Wonen ondersteunt en adviseert mensen wanneer zij informatie willen of vragen en klachten hebben over wonen en alles wat daarmee te maken heeft. Ze zijn een aanspreekpunt voor bewoners die informatie willen over de rechten en de plichten van een huurder en verhuurder bij een splitsingsprocedure.*

In Bos en Lommer waarderen de respondenten de goede bedoelingen van het Wijksteunpunt Wonen, maar vinden zij de uitvoering in de praktijk matig. Reden: de werkzaamheden waren veelal al begonnen en vóór aanvang van de werkzaamheden was men niet goed geïnformeerd over rechten en plichten van huurder en verhuurder.

NB. Het Wijksteunpunt Wonen is pas actief geworden halverwege 2007 toen het splitsbeleid al uitgevoerd werd.

## Gegevens

- 5 van de 11 repondenten hebben bij het Wijksteunpunt Wonen aangeklopt om informatie of hulp.
- 2 van de 10 respondenten hebben van het Wijksteunpunt Wonen niet de informatie gekregen die ze wensten.



# Conclusies en aanbevelingen

## Conclusies

Uit dit onderzoek blijkt dat er rond de splitsingsprocedure vóór de invoering van de Gedragscode Splitsen veel niet goed ging en dat op een aantal punten verbeteringen noodzakelijk zijn.

De Gedragscode voorziet in een aantal van die verbeteringen. Ook is duidelijk dat alle betrokken actoren aan die verbetering hun steentje kunnen bijdragen. Zetten we de zaken op een rij, dan kunnen we vaststellen dat de aandacht bij de verbetering van het splitsproces moet liggen op het gebied van

- de communicatie
- de informatievoorziening,
- de eindinspectie,
- de wijze waarop en de mate waarin het noodzakelijke opknopwerk wordt uitgevoerd en
- het nakomen van afspraken.

Verder krijgt de huurdersvereniging dan nog regelmatig signalen binnen dat op een aantal punten de gewenste verbeteringen uitblijven. Daarom doen we de aanbeveling

- te onderzoeken hoe de gang van zaken rond splitsen op dit moment verloopt.

## Aanbevelingen

Concreet kunnen we uit de gegevens van ons onderzoek een aantal duidelijke aanbevelingen afleiden.

### ◆ *Aanbevelingen voor het stadsdeel als informatieverstrekker*

Uit de enquête blijkt dat een gedeelte van de geïnformeerde bewoners, toch nog meer behoefte heeft aan informatie van het stadsdeel. Wij vinden het belangrijk dat bewoners zich goed geïnformeerd weten over een gebeurtenis die zo ingrijpend is als een renovatie naar aanleiding van een splitsingsaanvraag.

We doen daarom de volgende aanbevelingen voor het verbeteren van de informatievoorziening door het stadsdeel:

- Een extra moment inbouwen voor huurders waarbij informatie wordt gegeven over de rechten en plichten van huurder en verhuurder.
- In een latere fase (bijv. wanneer Bouw- en Woningtoezicht gaat inspecteren) extra informatie verschaffen over waar een huurder terecht kan met klachten en problemen (zoals Bouw- en Woningtoezicht en het Wijksteunpunt Wonen).

◆ **Aanbevelingen voor het stadsdeel als controleur (BWT)**

Bijna de helft van de respondenten is ontevreden over de eindoplevering van hun woning. Ze zijn dus niet tevreden met de kwaliteit van de renovatie. We gaan er vanuit dat een huurder veel kennis heeft van de eigen woning en dat deze kennis ook gebruikt zou moeten worden bij de eindcontrole door de inspecteurs van Bouw- en Woningtoezicht. Om de tevredenheid van de huurders en daarmee de kwaliteit van de renovatie te vergroten moet er meer aandacht besteed worden aan het volgende:

- Eindinspectie en vergunningverlening pas laten plaatsvinden als werkelijk alle werkzaamheden zijn afgerond.
- Tijdens de eindinspectie aan de huurder vragen (door de inspecteur van Bouw- en Woningtoezicht) of alle afspraken zijn na gekomen en of alle klachten zijn verholpen.

NB. Wat wij hier aanbevelen is in feite verplicht volgens de Partiële Regionale Huisvestingsverordening van 2007. Wij dringen er dus op aan die plicht zeer serieus te nemen.

◆ **Aanbevelingen voor de verhuurder en aannemer**

De grootste klachten in het contact met de verhuurder zijn: niet ingelicht worden over het voornemen tot splitsing, de afhandeling van klachten en het ontbreken van mogelijkheden tot contact met de verhuurder. De problemen met aannemers zitten hem vooral in het maken en nakomen van afspraken en de communicatie. Hieruit hebben we onderstaande aanbevelingen afgeleid.

Houd strikter de hand aan:

- De plicht van de verhuurder om de huurder vóór de aanvang van een renovatie te informeren over het plan om te splitsen.
- De plicht de huurders te vertellen waar ze met klachten terecht kunnen.
- De plicht om een duidelijk aanspreekpunt voor vragen en afspraken aan te wijzen.

Bovenstaande punten zijn onderdeel van de gedragscode. Uit een evaluatie zou moeten blijken of deze problemen sinds de inwerking treding zijn opgelost of nog aandacht behoeven.

Verder bevelen we met klem aan:

- Maak duidelijke, bij voorkeur schriftelijke, afspraken over het langskomen van werklui en geef eventuele wijzigingen in die afspraken op tijd door.
- Zet een aannemer in die bereikbaar is, met wie gecommuniceerd kan worden en die respect toont voor de belangen van de huurders.
- Stel een eenvoudig en duidelijk systeem van vergoedingen in voor het geval van niet nagekomen afspraken en veroorzaakte schade.



◆ **Aanbevelingen voor het Wijksteunpunt Wonen**

Uit de enquête kwam naar voren dat het belangrijk is dat het Wijksteunpunt Wonen op tijd de huurders informeert over hun rechten. Ook de vind- en zichtbaarheid van het steunpunt/kantoor was een zwakte.

Aanbevelingen zijn:

- Zorg dat huurders op tijd informatie krijgen over hun rechten bij splitsen.
- Adviseer huurders om goed op te letten dat gemaakte afspraken worden nageleefd.
- Streef naar een locatie voor het Wijksteunpunt Wonen die alle bewoners kunnen vinden.

◆ **Aanbevelingen voor de huurder**

De huurder is zelf natuurlijk een belangrijke partij in het splitsingsproces. Een goed geïnformeerde en mondigde huurder staat sterker tijdens alles wat er tijdens het splitsen plaatsvindt.

Aanbevelingen voor huurders zijn daarom:

- Informeer je over je rechten en plichten.
- Maak goede afspraken met de verhuurder en de aannemer.
- Zet deze afspraken op papier.
- Als er onduidelijkheden zijn of wanneer men zich onheus bejegend voelt, schakel dan tijdig de hulp in van een niet belanghebbende deskundige, bijvoorbeeld het Wijksteunpunt Wonen.



# Tot slot en nawoord

## Tot slot

Of de invoering van de gedragscode heeft geleid tot voldoende verbetering van de gang van zaken rond splitsen, is nog allerm minst duidelijk. In het ideale geval houden alle betrokken actoren zich er aan, maar er is wel enige reden om te vermoeden dat de werkelijkheid weerbarstig is en afwijkt van de norm.

De huurdersvereniging krijgt dan ook regelmatig signalen binnen dat de gewenste verbeteringen op een aantal punten uitblijven. Daarom hebben we nog een laatste aanbeveling:

- **Onderzoek hoe de gang van zaken rond splitsen op dit moment verloopt.**

## Nawoord

Wij hebben geen zwart beeld willen oproepen van de praktijk van het splitsen, maar door feitelijk onderzoek willen vaststellen wat de werkelijkheid was vóór de gedragscode van kracht werd. Op grond van de resultaten van dat onderzoek hebben we benoemd wat beter kan en wat beter moet.

Laten we wel wezen, het is niet een en al kommer en kwel. Uit ons onderzoek is gebleken dat gelukkig heel wat splitsprocessen vrijwel zonder problemen zijn verlopen. Ook zijn veel huurders blij met hun opgeknaptte woning en hebben straten daardoor een beter aanzien gekregen.

Veel mensen hebben naar aanleiding van de door ons afgenomen enquête de weg naar het Wijksteunpunt Wonen weten te vinden. Hier hebben zij informatie gekregen over hun rechten en plichten als huurder en is hen – als daar behoefte aan was – hulp geboden bij het maken van afspraken met verhuurders en/of aannemers. Hierdoor zijn zij sterker in hun schoenen komen te staan en kunnen ze zelf opkomen voor hun rechten als huurder.

Wij hopen dat u na het lezen van dit rapport een duidelijker beeld hebt gekregen van de problemen, die huurders ervaren bij het splitsen. We hopen ook dat we door dit rapport een aanzet hebben gegeven tot een verdere verbetering van de gang van zaken rondom het splitsen. Het mooiste zou zijn als er door dit rapport tussen de betrokken actoren (en met name het stadsdeel en de verhuurders) een dialoog op gang zou komen waarin de problemen duidelijk worden benoemd, in goed overleg besproken en in eensgezindheid opgelost.

Of dat werkelijk zal gebeuren moet de tijd leren. En niet alleen de tijd, maar ook degelijk onderzoek naar de praktijk van het splitsen na de invoering van de gedragscode.

Mocht u nog vragen hebben naar aanleiding van dit rapport dan kunt u altijd contact opnemen met de HVDBBL via [info@hvdbbl.nl](mailto:info@hvdbbl.nl).

