



**Gemeente  
Amsterdam**

Versie 18 april 2016

## **Programma Woningkwaliteit 2016**

**Veilig, gezond en comfortabel wonen in Amsterdam**

**Wonen, april 2016**

# Inhoud

|  |    |
|--|----|
| Samenvatting .....   | 3  |
| Inleiding .....  | 6  |
| 1. Normen voor en aspecten van woningkwaliteit.....        | 8  |
| 2. De kwaliteit van Amsterdamse woningen .....             | 11 |
| Actielijn I Handhaven en aanschrijven .....                | 14 |
| Actielijn II Voorkomen is beter dan genezen.....           | 17 |
| Actielijn III Comfortabel Wonen, een kwaliteitsimpuls..... | 23 |
| 3. Programmaorganisatie.....                               | 25 |
| 4. Financiën en planning .....                             | 27 |
| Schema acties programma woningkwaliteit .....              | 30 |
| <br>   |    |
| Bijlage 1.Toezeggingen en programma woningkwaliteit.....   | 33 |
| Bijlage 2.Aspecten van woningkwaliteit .....               | 35 |
| Bijlage 3. Verkenning kwaliteit woningen.....              | 41 |
| Bijlage 4. Instrumenten verbetering kwaliteit .....        | 50 |
| Bijlage 5. Stedelijk handhavingsprogramma 2016.....        | 52 |

# Samenvatting

De kwaliteit van woningen is van grote invloed op de beleving van de stad. Een kwalitatief goede woning draagt bij aan het welbevinden en de gezondheid van de Amsterdammer. Het College wil voor alle bewoners een kwalitatief voldoende woning waar mensen nu, maar ook in de toekomst, kunnen en willen wonen.

Voor het in stand houden en het gebruik van individuele woningen is een voldoende bouwtechnische kwaliteit een vereiste. Het is de verantwoordelijkheid van een woningeigenaar ervoor te zorgen dat zijn woning voldoet aan de wettelijke vereisten. Het is een taak van de gemeente hier toezicht op te houden. De kwalitatieve eisen waaraan woningen op grond van de wet moeten voldoen zijn in de eerste plaats gericht op constructief behoud van het pand en veiligheid.

In dit programma woningkwaliteit worden drie aspecten voor woningkwaliteit behandeld.

- Veiligheid: brand, inbraak en verouderde materialen.
- Ventilatie: vocht, schimmel en koolmonoxide.
- Toekomstwaarde en comfort: energie, geluid en levensloopbestendigheid.

## Doelstelling

Dit programma wil een positieve bijdrage leveren aan de woningkwaliteit in de stad door:

- I. *Handhaven en aanschrijven*; Alle woningen voldoen aan de minimale kwaliteitseisen (handhaven en indien nodig aanschrijven).
- II. *Voorkomen is beter dan genezen*; Voorkomen dat de kwaliteit van woningen verslechtert (preventie, informeren over onderhoud).
- III. *Wooncomfort*; stimuleren dat woningen een prettig binnenklimaat hebben en gezond zijn om in te wonen (stimuleren wooncomfort en informeren over woongedrag)

## Actielijn I Handhaven en aanschrijven

Woningen in Amsterdam voldoen aan de wettelijke minimale woningkwaliteit. Handhaven hierop is een taak van de gemeente die in Amsterdam bij de stadsdelen is belegd. Om uit te dragen dat de gemeente woningkwaliteit belangrijk vindt en verloedering niet tolereert, is woningkwaliteit voor 2016 benoemd als stedelijke handhavingsprioriteit. In overleg met de stadsdelen is tot een gemeenschappelijk uitwerkingsvoorstel voor 2016-2017 gekomen:

- De externe kwaliteit van panden wordt uniform beoordeeld en in beeld gebracht.
- In vergelijkbare gevallen wordt vergelijkbaar opgetreden.

- Kennis over handhaving en moeilijke gevallen wordt samengebracht, gedeeld, indien nodig uitgebreid en uitgewerkt in werkwijzen of ondersteuning.
- Er is de mogelijkheid specialistisch ondersteunend onderzoek te doen om de kennis over de kwaliteit van de voorraad die op grond van een eerste inspectie verder onderzocht wordt te vergroten.
- Er wordt stadsbreed gecommuniceerd dat eigenaren een verantwoordelijkheid hebben voor woningonderhoud en achterstallig onderhoud niet getolereerd wordt.

## **Actielijn II Voorkomen is beter dan genezen**

Handhaving is niet nodig als eigenaren hun verantwoordelijkheden kennen en nakomen. Dit programma wil daaraan bijdragen door:

- Ondersteuning te bieden aan professionalisering van kopers, eigenaar-bewoners en VvE's: Veel (nieuwe) kopers en/of eigenaar-bewoners zijn zich niet of beperkt bewust van hun taken en verantwoordelijkheden en de problemen waar ze voor kunnen komen te staan als ze niet of niet voldoende georganiseerd zijn en sparen. Daarom wordt een campagne gestart om hen actief te informeren. In 2016 wordt de bewonersondersteuning door Wijksteunpunten wonen uitgebreid naar kopers en VvE's. Ook wordt op basis van onderzoek naar aantal en samenstelling van VvE's gekeken of en waar er nog extra inzet voor VvE's gewenst is.
- Afspraken te maken die meer inzicht bieden in de feitelijke woningkwaliteit van corporatiewoningen en de afwegingen die corporaties maken ten aanzien van onderhoud. Om het inzicht in de (toekomstige) kwaliteit van de (voormalige) corporatievoorraad te vergroten wordt samenwerkingsuitspraak 24 uitgewerkt. In aanvulling daarop willen we inzetten op meer duidelijkheid over de toekomst en kwaliteit van complexen waar sprake is van uit- of afgestelde sloop of stedelijke vernieuwing, meer inzicht in onderhoudsplanningen voor bewoners, leden van de VvE en gemeente en meer controle op nakomen kwaliteitsafspraken bij splitsen.
- Door huurders bewust te maken van hun rechten en te steunen in hun onderhandelingen en processen met verhuurders, kan ook bijgedragen worden aan kwaliteitsverbetering van de woningvoorraad (reguliere taak Wijksteunpunten wonen).

## **Actielijn III Comfortabel Wonen, een kwaliteitsimpuls**

Om bij te dragen aan woningen waar mensen met plezier wonen zijn niet alleen de wettelijk afdwingbaar basiskwaliteitseisen van belang, maar ook de veiligheid en het comfort dat de woning biedt

Om mensen hierover te informeren en te stimuleren hier iets mee te doen, zetten we in op:

- een website waar ten aanzien van thema's als ventilatie, comfort en veiligheid praktische informatie te vinden is over te nemen bouwtechnische en gedragsmaatregelen die bijdragen aan een gezonde en prettige woning.
- verbetercoaches die bewoners en eigenaren kunnen adviseren op waar ze op moeten letten als ze aanpassingen in hun woning willen doen

- onderzoek naar bepaalde veel voorkomende klachten waarop nu niet gehandhaafd wordt wellicht toch voor handhaving in aanmerking komen
- het benaderen van de verschillende professionals die met eigenaren en bewoners contact hebben om hen te wijzen op aanvullende kwaliteitsmogelijkheden en de informatie die daarover beschikbaar wordt gesteld.

### **Het programma: organisatie, middelen en planning**

De realisatie van de doelstelling en de uitvoering van de acties uit dit programma kan niet zonder de inzet van woningeigenaren, bewoners, bewonersondersteuners, andere professionals en verschillende gemeenteonderdelen. Voorgesteld wordt een programmateam op te zetten dat zich richt op het uitwerken en coördineren van deze drie actielijnen en daarnaast een projectteam in het leven te roepen dat zich in de eerste plaats richt op de handhavingsaanpak.

# Inleiding

## Doel

De gemeente wil voor alle Amsterdammers een veilige, gezonde en comfortabele woning waar mensen nu en in de toekomst prettig wonen, ongeacht de eigendomssituatie..

De mate waarin bewoners invloed hebben op de woningkwaliteit, het wooncomfort en het onderhoud van de eigen woning verschilt. De koper van een eengezinswoning beslist zelf, de koper van een appartement beslist samen met de vereniging van eigenaren en de huurder is afhankelijk van keuzen van en overleg met de verhuurder.

Ondanks deze verschillen is er een kwalitatieve ondergrens waar iedere woning ongeacht het type, bewoner of eigenaar aan moet voldoen. Dit zijn de minimale kwaliteitseisen uit het landelijke bouwbesluit. Deze eisen zijn vooral gericht op de veiligheid en het behoud van het pand en minder op aanvullende kwaliteit die bijdraagt aan het wooncomfort of de toekomstwaarde van de woning.

De gemeente heeft als taak om ervoor te zorgen dat alle Amsterdammers in een woning wonen die voldoet aan de minimale kwaliteitseisen. En heeft daarnaast de ambitie om het wooncomfort voor alle bewoners, ook die minder invloed hebben, op een aangenaam niveau te krijgen. De eigenaar van de woning heeft daarin een belangrijke rol.

De gemeente is zich daarbij bewust van het spanningsveld dat optreedt tussen het gewenste kwaliteits- en comfortniveau en anderzijds de betaalbaarheid voor huurders en de investeringscapaciteit van eigenaren. Hierin moet een goede balans worden gevonden.

Bewoners kunnen zelf ook een bijdrage leveren aan een gezond en prettig leefklimaat in de woning. Niet elke bewoner is zich bewust van de gevolgen van zijn woongedrag, door voldoende te ventileren kan bijvoorbeeld schimmelvorming worden voorkomen. De gemeente ziet daarom graag dat alle bewoners goed geïnformeerd zijn over woongedrag.

## Aanleiding

Wie in Amsterdam over straat loopt ziet een stad die er overwegend goed bij staat. De afgelopen decennia is er door middel van stedelijke vernieuwing en aanschrijfprogramma's dan ook de nodige aandacht besteed aan en door partners geïnvesteerd in de kwaliteit van de Amsterdamse woningvoorraad.

De combinatie van toenemend eigen woningbezit, beperkte financiële mogelijkheden van eigenaren, goede verhuurbaarheid van kwalitatief mindere woningen én teruglopende subsidies

en stedelijke vernieuwingsmiddelen leiden tot zorgen over de (toekomstige) kwaliteit van de woningvoorraad.

Door de crisis van de afgelopen jaren zijn grootschalige vernieuwingsplannen van woningcorporaties in vooral de naoorlogse woningvoorraad uitgesteld. In afwachting van slooppnieuwbouw leidde dit vaak tot minimaal onderhoud van deze woningen, waarvan de kwaliteit toch al minder was. Met klachten van bewoners over schimmel en vocht tot gevolg. In de media en politiek zijn deze klachten met regelmaat aan de orde gesteld en is specifiek aandacht gevraagd voor woningklachten van kopers van voormalige woningcorporatie huurwoningen.

Deze zorgen over de ontwikkeling van de woningkwaliteit hebben geleid tot dit programma woningkwaliteit, waarin eerdere politieke toezeggingen die vooral betrekking hebben op achterstallig onderhoud (zie bijlage 1) integraal een plek krijgen.

## Programma Woningkwaliteit

Het programma woningkwaliteit wil een positieve en integrale bijdrage leveren aan het verbeteren van de woningkwaliteit voor alle Amsterdammers langs de actielijnen:

- I. *Handhaven en aanschrijven*; Alle woningen voldoen aan de minimale kwaliteitseisen (aanschrijven en indien nodig handhaven).
- II. *Voorkomen is beter dan genezen*; Voorkomen dat de kwaliteit van woningen verslechtert (preventie, informeren over onderhoud).
- III. *Wooncomfort*; stimuleren dat woningen een prettig binnenklimaat hebben en gezond zijn om in te wonen (stimuleren wooncomfort en informeren over woongedrag)

Dit klinkt eenvoudiger dan het is; omdat veroudering een continu proces is en de opvattingen ten aanzien van comfortabel wonen meebewegen in de tijd. Wat in 1920 als kwalitatief hoogwaardig en comfortabel werd beschouwd, is dat naar de huidige maatstaven al lang niet meer. Om dezelfde reden varieert het minimale kwaliteitsniveau uit het Bouwbesluit naar bouwperiode en zijn er (nog) geen eenduidige kwaliteits- of comfortnormen boven dit minimale niveau voor woningen in Amsterdam.

Voordat in dit programma acties benoemd worden is daarom eerst een beeld gevormd van de normen voor en aspecten van woningkwaliteit (hoofdstuk 1) en de huidige staat van de woningen in Amsterdam (hoofdstuk 2). In de daarop volgende hoofdstukken worden de actielijnen uitgewerkt, om af te sluiten met de proceshoofdstukken voor het programma (organisatie, financiën en planning).

Het op peil houden en verbeteren van de woningkwaliteit is in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van woningeigenaren. Om alle actielijnen succesvol uit te voeren heeft de gemeente de samenwerking met en inzet van eigenaren, bewoners en andere betrokken partijen hard nodig.

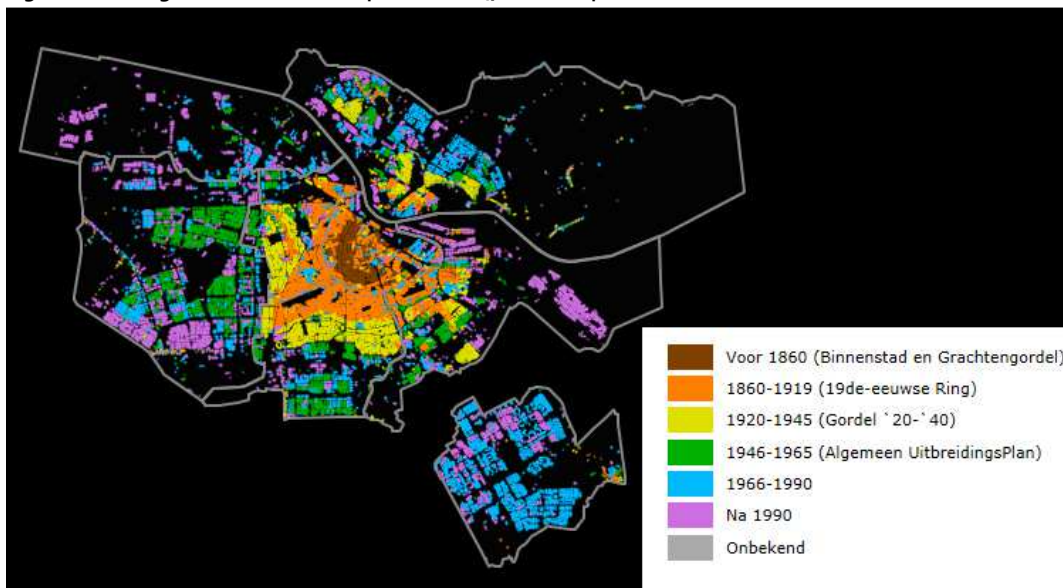
## 1.

# Normen voor en aspecten van woningkwaliteit

## Aspecten woningkwaliteit

De kwalitatieve ondergrens waaraan woningen in Nederland moeten voldoen is het Bouwbesluit op basis van o.a. de Woningwet. De kwalitatieve eisen voor bestaande bouw uit het Bouwbesluit zijn in de eerste plaats gericht op constructief behoud van het pand en de veiligheid. Door de jaren heen is de vereiste nieuwbouwkwaliteit in het Bouwbesluit steeds opgehoogd met de toegenomen eisen ten aanzien van wonen. Voor bestaande gebouwen gelden meestal nog de eisen uit de tijd waarin ze zijn gebouwd of vernieuwd, "het rechtens verkregen niveau". De woningvoorraad in Amsterdam is relatief oud en daarmee is het minimale kwaliteitsniveau op basis van het Bouwbesluit beperkt.

Figuur 1. Woningvoorraad naar bouwperiode 2014, [www.maps.amsterdam.nl](http://www.maps.amsterdam.nl)



Voor het in stand houden en het gebruik van woningen is een voldoende bouwtechnische kwaliteit een eerste vereiste. Dit vraagt om regelmatige investeringen. Het onderhoud en beheer van gebouwen is de verantwoordelijkheid van de eigenaar(verhuurder). De eigenaar moet er zorg voor dragen dat een woning voldoet aan de minimale vereisten uit het Bouwbesluit. De gemeente, in Amsterdam de stadsdelen, houden toezicht op de naleving van de minimale eisen uit het Bouwbesluit.



Een andere in regelgeving vastgelegde normering voor kwaliteit is de gebrekenlijst van de Huurcommissie. Dit zijn gebreken aan een woning die tot korting leiden op de huurprijs. De inzet zou moeten zijn om deze gebreken op te lossen en de kwaliteit van de woning te waarborgen, niet het verlagen van de huurprijs. Deze gebrekenlijst geeft een indicatie voor het achterstallig onderhoud. Maar zijn vaak niet zo ernstig dat de gemeente kan handhaven.

### **Aanvullende kwaliteitsaspecten**

Naast de minimale kwaliteitseisen uit het Bouwbesluit bestaande bouw, zijn er kwaliteitsaspecten die voor een toekomstbestendige, gezonde en veilige woonomgeving wel belangrijk zijn. Maar die in veel gevallen niet eenvoudig of eenduidig op grond van wetgeving afdwingbaar zijn. Zoals het verhelpen van vocht en schimmelklachten, het vervangen van open verbrandingstoestellen, regelmatig onderhoud aan installaties, goed- en degelijk hang- en sluitwerk, warmte en geluidsisolatie en aanpasbaarheid van woningen.

Voor wensen of klachten met betrekking tot deze aspecten is handhaving niet het geschikte middel, omdat bijvoorbeeld het Bouwbesluit daar geen aanknopingspunten voor biedt of de oorzaak onduidelijk is. Klachten kunnen ook het gevolg zijn van bewonersgedrag. Daarnaast bestaat er soms, bijvoorbeeld bij gaskachels of geisers, onduidelijkheid over verantwoordelijkheden voor onderhoud en eigenaarschap.

## **Woningkwaliteit in dit programma**

In dit programma is er voor gekozen om in te zetten op die kwaliteitsaspecten die veelal binnen of aan de bestaande woning of pand kunnen worden opgelost: de woningkwaliteit. Daarbij is de inzet dat iedere Amsterdammer in een veilige en gezonde woning moet kunnen wonen, waarbij het verbeteren van het wooncomfort wordt gestimuleerd.

Hoewel duurzaamheid niet de eerste insteek is van dit programma, is er een relatie met woningkwaliteit. Als de kwaliteit wordt verbeterd is dit een 'natuurlijk' moment om tegelijkertijd energiemaatregelen te treffen. Maatregelen als het plaatsen van dubbelglas of vochtwering dragen zowel bij aan de kwaliteit, het comfort als de verduurzaming van de woning. De inzet van de gemeente op verduurzaming kunt u vinden in de in maart 2015 vastgestelde "Agenda duurzaamheid, duurzaam Amsterdam".

In dit programma woningkwaliteit worden grofweg drie aspecten van woningkwaliteit onderscheiden die weer onderverdeeld kunnen worden in, zoals hiervoor beschreven, minimale en aanvullende woningkwaliteit. In bijlage 2 staat een uitgebreide toelichting op de onderstaande aspecten van woningkwaliteit. De relatie van deze aspecten met de Agenda duurzaamheid en het Project Sanering Verkeerslawaaï wordt gelegd en er komen elementen als omgevingsfactoren, eigenschappen van de woning en bewonersgedrag aan de orde.

- Veiligheid: brand, inbraak en verouderde materialen.
- Ventilatie: vocht, schimmel en koolmonoxide.
- Toekomstwaarde en comfort: energie, geluid en levensloopbestendigheid

### **Veiligheid**

Bewoners moeten veilig kunnen wonen en zich veilig voelen in hun woning. Gevaren als brand, inbraak en materialen als asbest of lood hebben daar invloed op. Deze gevaren kunnen verregaande gevolgen hebben voor de gezondheid.

### **Ventilatie**

Onvoldoende ventilatie en vocht kunnen leiden tot een slecht binnenklimaat door bijvoorbeeld schimmelvorming. Bewoners kunnen in levensgevaar komen door koolmonoxidevergiftiging. Vocht problemen komen overal voor in de stad maar trekken op dit moment vooral de aandacht in de naoorlogse woningvoorraad.

### **Comfort en toekomstwaarde**

Woningen zijn bij voorkeur toekomstbestendig. Levensloopbestendigheid wordt belangrijker vanwege de groter wordende groep ouderen, die vaker in hun eigen buurt willen blijven wonen. Geluids- en warmte-isolatie is van belang in het kader van een aangenaam leefklimaat in de woning. Er wordt meer gevraagd op het gebied van duurzaamheid en een beperkt energiegebruik. Daar wordt elders binnen de gemeente al hard aan gewerkt.

## 2.

# De kwaliteit van Amsterdamse woningen

Om een beeld te krijgen van de huidige kwaliteit van de Amsterdamse woningvoorraad is onderzoek gedaan op basis van beschikbare gegevens. Het algemene beeld uit dit onderzoek is ter controle voorgelegd aan professionals in de stad. In bijlage 3 wordt uitgebreider gerapporteerd over de onderzoeksresultaten, hieronder staat een samenvatting met de belangrijkste conclusies.

### Stand van zaken

De Amsterdamse woningvoorraad boet, zonder tussentijdse investeringen, aan kwaliteit in door veroudering. Het aantal slechte woningen is de afgelopen jaren kleiner geworden maar de categorie matig neemt toe en dat leidt zonder aanpak uiteindelijk tot nieuwe slechte panden. Appartementen in gestapelde bouw, een woningtype dat in Amsterdam veel voorkomt, is een kwetsbare categorie.

### Vooroorlogse woningen

De wettelijke kwaliteit lijkt in de vooroorlogse gebieden meer onder druk te staan dan in de naoorlogse gebieden. Dit is niet altijd zichtbaar. In het Centrum staan bijvoorbeeld weinig woningen die zichtbaar slecht zijn, maar die bijvoorbeeld wel een slechte fundering hebben. Funderingen zonder palen geven problemen in sommige vooroorlogse tuindorpen in Noord.

Subsidiering in de jaren '90 en sinds 2000 de kwaliteitseisen bij het splitsen in appartementsrechten hebben een positieve invloed gehad op de kwaliteit van de vooroorlogse woningvoorraad. Buurten die toen buiten het subsidieregime vielen, staan er nu minder goed voor. Dat geldt met name voor sommige buurten langs de ringweg A10 in de stadsdelen West en Zuid. In het Centrum en bepaalde buurten van Zuid is beperkt dubbelglas aanwezig. Dit kan verband hebben met het relatief hoge aandeel monumenten en/of particuliere eigenaren.

### Naoorlogse woningen

Uit de naoorlogse wijken komen weinig geluiden over bouwtechnisch kwalitatief onvoldoende complexen. Wel zijn er de laatste jaren vaker klachten over achterstallig onderhoud uit de uitgestelde stedelijke vernieuwing complexen. Inmiddels lijken de woningcorporaties in de meeste complexen met reguliere huurders het onderhoud weer te hebben opgepakt, soms met een meer definitieve ingreep. Voor een klein aantal complexen geldt dat er te weinig aan onderhoud is gedaan en/of over de toekomst van het complex nog geen duidelijkheid bestaat.

Een terugkerend probleem in de naoorlogse gebieden is vocht. Dat komt voor een deel door bewonersgedrag en of overbewoning, maar ook door het ontwerp en uitvoering van de woningen. Vocht kan voorkomen in complexen uit de jaren 70 en 80 ten gevolge van bouwfouten en of koudebruggen.

De GGD krijgt overigens klachten over vocht en schimmelvorming uit de hele stad, ongeacht de bouwperiode. Ook door dubbelglas en andere na-isolatie, zonder extra ventilatie, kan het vocht nergens heen en blijft in de woning.

### **VvE's**

Apart aandacht verdienen complexen van Verenigingen van Eigenaren (VvE's). In Amsterdam is de afgelopen jaren actief ingezet op het vergroten van het eigen woningbezit door het splitsen en verkopen van panden met huurwoningen mogelijk te maken en bij nieuwbouw in te zetten op koopwoningen. Het eigen woningbezit (grondgebonden woningen maar vooral appartementen) is sinds 1998 gegroeid van 11% tot 32% (= meer dan 127.050 woningen). Met deze toename van het eigen woningbezit is de noodzaak en wenselijkheid om aandacht te besteden aan VvE's in het kader van de bouwkundige kwaliteit toegenomen.

De aandacht voor VvE's zal gericht zijn op het activeren en actief houden van VvE's. Een VvE is actief als ze ingeschreven is bij de Kamer van Koophandel, een MJOP heeft en er voldoende geld voor onderhoud wordt gereserveerd. Sommige VvE's weten niet wat hun taken zijn of weten niet hoe ze hun taken moeten uitvoeren.

### **Ervaren kwaliteit**

In het onderzoek Wonen in Amsterdam (WiA) worden Amsterdammers gevraagd naar hun mening over het onderhoud van hun woning. Huurders zijn in het algemeen negatiever over een woning dan eigenaar-bewoners. Of huurwoningen ook echt slechter zijn is uit het WiA onderzoek niet af te leiden. In 2013 vindt circa 15% van de huurders het onderhoud van zijn of haar woning onvoldoende (0-4). Nog eens ruim een kwart van de huurders vindt het onderhoud matig (5-6).

### **Zorgen voor de toekomst**

De geïnterviewde professionals geven aan zich naast de nu reeds bekende klachten zorgen te maken om de toekomstige kwaliteit van delen van de woningvoorraad. Als toekomstig kwaliteitsproblemen worden genoemd:

- De kwaliteit van het woningbezit van verenigingen van eigenaren
- Een deel van de (voormalig) corporatiecomplexen die in het verleden opgeknapt zijn. Hiervan loopt de termijn waarvoor gerenoveerd is ten einde.
- De kwaliteit van de woonblokken en buurten uit de jaren '70 en '80 (vroeg stadsvernieuwing) en begin jaren '90.
- De kwaliteit van het bezit van oudere eigenaren (bewoners en verhuurders) die al lang in dezelfde woning wonen.

## Conclusies en vervolg

Voor de inzet van dit programma woningkwaliteit wordt gekeken naar de kwaliteit van de huidige woningvoorraad

- Actielijn I Handhaven: Een deel van de woningvoorraad voldoet niet aan het Bouwbesluit. Dat moet zo snel mogelijk op orde komen.
- Actielijn II Voorkomen: Er zijn zorgen over de woningkwaliteit in de toekomst. Met name kleine VvE's doen weinig aan onderhoud en sparen soms niet voor toekomstig onderhoud. Voorkomen is beter dan genezen.
- Actielijn III Kwaliteitsimpuls: In het geval woningen wel voldoen aan de kwaliteit volgens het Bouwbesluit is het niet altijd vanzelfsprekend dat de woningkwaliteit optimaal is. Bewoners kunnen last hebben van vocht en schimmel en er zijn woningen die geen behaaglijk binnenklimaat hebben. Het comfort binnen de woningen kan beter.

# Actielijn I

## Handhaven en aanschrijven

### Handhaven: hoe werkt het?

Een deel van de Amsterdamse woningvoorraad voldoet niet aan het Bouwbesluit bestaande bouw. In alle stadsdelen komen, in meer of mindere mate, panden voor die niet voldoen aan de minimale kwaliteitseisen.

Handhaving op deze kwaliteitseisen door de stadsdelen vindt plaats op twee manieren:

- Passief; op basis van meldingen of klachten over een pand.
- Actief; het stadsdeel inspecteert op eigen initiatief panden (dit gebeurt in enkele stadsdelen).

De werkwijze voor handhaving op woningkwaliteit kent nuanceverschillen per stadsdeel, maar is voor beide manieren van handhaven vergelijkbaar en bestaat grofweg uit de volgende stappen:

1. Eigenaren en bewoners worden benaderd voor een woningopname (intern en extern).
2. Als bij de woningopname gebreken worden geconstateerd, wordt de eigenaar geïnformeerd.
3. De eigenaar wordt in de gelegenheid gesteld om binnen een redelijke termijn de gebreken te verhelpen. Die redelijke termijn is ingegeven door de urgentie en/of de oplossing.
4. Indien de eigenaar hier geen gehoor aan geeft volgt een vooraanschrijving (voornemen tot handhavingsbesluit). De eigenaar wordt formeel in kennis gesteld van de gebreken en nogmaals de gelegenheid geboden om te reageren.
5. Indien dit niet leidt tot een bevredigende reactie volgt het handhavingsbesluit, in Amsterdam veelal met last onder dwangsom. Indien de gebreken niet binnen de in het besluit genoemde periode verholpen worden, wordt de dwangsom verbeurd verklaard.

Handhaving is arbeidsintensief en vraagt om een goede bewaking van de juridische procedure gedurende de looptijd. Het ene stadsdeel kiest er voor om veel aandacht te besteden aan stap 1 tot en met 3, omdat de voorkeur uitgaat naar het in overleg komen tot verbetering van de woningvoorraad. Andere stadsdelen geven de voorkeur om het traject direct stevig (stap 4 en 5) in te zetten.

### Woningkwaliteit als handhavingsprioriteit

De gemeente Amsterdam heeft ruim tweehonderdvijftig toezicht- en handhavingstaken. Bij de uitvoering daarvan zijn veel diensten en stadsdelen betrokken. Omdat niet alle handhavingstaken vanwege capaciteit gelijktijdig en met dezelfde intensiteit uitgevoerd kunnen worden, maakt het stadsbestuur keuzes in de uitvoering en stelt het prioriteiten. Deze worden vastgelegd in het stedelijk handhavingsprogramma. Het stedelijk handhavingsprogramma (SHP) beperkt zich tot de hoofdlijnen. Op basis van dit programma maken de gemeenteonderdelen uitvoeringsplannen.

Om stadsbreed aandacht te vragen voor woningkwaliteit én om uit te dragen dat de gemeente woningkwaliteit belangrijk vindt en verloedering niet tolereert, is continuïteit en enige uniformiteit in de toezicht- en handhavingstaak van de gemeente op dit thema gewenst. Mede daarom is woningkwaliteit “achterstallig onderhoud” voor 2016 benoemd als handhavingsprioriteit, zie bijlage 5. In overleg met de stadsdelen is een stadsbrede werkgroep opgericht met het doel tot gemeenschappelijke uitwerkingsvoorstellen te komen voor deze prioriteit. Deze werkwijze wijkt af van de reguliere werkwijze bij stedelijke handhavingsprioriteiten waar stadsdelen elk hun eigen invulling bepalen.

## **Werkgroep handhaven op woningkwaliteit bouwbesluit**

De werkgroep gaat uit van een groeimodel en zoekt naar gedeelde uitgangspunten, meer uniformiteit bij de stadsdeelinzet en stedelijke ondersteuning. Met het oog op de lokale situatie blijft maatwerk mogelijk. Dat heeft geleid tot de onderstaande afspraken met de stadsdelen.

### **Uitgangspunten**

1. Elk stadsdeel handhaaft op woningkwaliteit bij handhavingsverzoeken.
2. Elk stadsdeel heeft/ontwikkelt een plan voor een actieve handhavingsaanpak.

### **Kennis over kwaliteit**

Om de kennis over de woningvoorraad te documenteren en de uniformiteit en continuïteit van de aanpak te bewerkstelligen:

- worden uniforme criteria opgesteld die leiden tot een verzoek voor woningopname;
- wordt een nulmeting uitgevoerd van de woningvoorraad op basis van deze criteria;
- wordt onderzocht hoe deze kwaliteitsgegevens meerjarig en op regelmatige basis bij te houden.

Gelijk oplopend met de inventarisatie, wordt de handhavingsinzet voor een breder publiek in beeld gebracht op een aanschrijvingskaart. Dit biedt beter inzicht in de spreiding van slechte panden en de handhavingsinzet over de stad.

### **Kennis over handhaving delen**

Sommige stadsdelen hebben meer ervaring met aanschrijven dan andere. Bij de handhaving lopen de stadsdelen tegen verschillende problemen aan waar specifieke oplossingen voor gevonden worden. Hierbij kan gedacht worden aan bewoners die inspecteurs niet binnen laten, eigenaren die handhavingsbesluiten aanvechten of wat te doen als een handhavingstraject niet leidt tot verbeteringen. Daarnaast is er behoefte om onduidelijkheden over de handhaafbaarheid juridisch te laten onderzoeken, zoals bijvoorbeeld schimmelklachten.

Er bestaat behoefte om kennis en ervaringen te delen en in lastige gevallen gezamenlijk op te trekken. De stedelijke inzet is dit actief vorm te geven en te ondersteunen.

### **Aanvullende kennis en onderzoek**

De bouwtechnische kennis van handhavingsafdelingen is algemeen. Om juridisch houdbaar te handhaven op specifieke gebreken zoals onveilige installaties of funderingen is vaak een (gecertificeerd) specialist nodig. Daarnaast kan het wenselijk zijn om deze specialistische kennis gezamenlijk in te kopen. Hierbij kan gedacht worden aan funderingsonderzoeken en/of gas- en elektrakeuringen.

Ook wordt in overleg met de stadsdelen bekeken of er meer gegevens nodig zijn voor de kwaliteitsbeoordeling, bijvoorbeeld het plaatsen en uitlezen van meetbouten om het zettingsgedrag van de funderingen beter in beeld te brengen.

### **Communicatie**

Bij een uniforme aanpak is het belangrijk dat we stadsbreed op dezelfde wijze over handhaving op woningkwaliteit communiceren. Deze communicatie wordt stedelijk verzorgd. Vanuit handhaving gezien is het belangrijk te communiceren:

- dat eigenaren de verantwoordelijkheid hebben voor onderhoud;
- dat de gemeente achterstallig onderhoud niet tolereert;
- wat eigenaren kunnen doen om de kwaliteit te verbeteren.

Voor de VvE's zal een aparte pagina op de gemeentelijke site worden opgesteld met een verwijzing naar de site van de Wijksteunpunten Wonen.



## Actielijn II

# Voorkomen is beter dan genezen

Handhaving op panden die onder het minimale kwaliteitsniveau van het Bouwbesluit zakken is een arbeidsintensief en kostbaar proces dat leidt tot een situatie waarbij eigenaren en gemeente tegenover elkaar komen te staan. Bij voorkeur wordt handhaving dan ook voorkomen en ingezet als laatste redmiddel. Handhaving is niet nodig als eigenaren regulier planmatig onderhoud plegen. In de meeste situaties komt dit er op neer dat er een meerjarenplanning ligt voor onderhoud en er geld voor onderhoud wordt gereserveerd. Het is de vraag of alle typen eigenaren zich daar wel van bewust zijn en er voor zorg dragen. De motieven verschillen per eigenaar en worden in dit hoofdstuk beschreven.

### Onderhoud naar woningmarktsegmenten

Amsterdam heeft van oudsher een grote betaalbare huurwoningvoorraad met vooral etagewoningen (gestapelde bouw). Sinds 1998 kunnen een beperkt aantal van deze woningen onder voorwaarden in appartementsrechten gesplitst en los verkocht worden. Hierdoor is het aandeel eigenaar-bewoners in de bestaande bouw toegenomen. In de periode 2001-2013 is het totale aandeel koop (ook door nieuwbouw) toegenomen van 19 naar 32%.

Figuur 2. Woningvoorraad naar eigendom, WiA 2013

|                      | 2001 | 2013 |
|----------------------|------|------|
| Koopwoningen         | 19%  | 32%  |
| Corporatie verhuur   | 56%  | 46%  |
| Particuliere verhuur | 25%  | 23%  |
| Totaal               | 100% | 100% |

Figuur 3. Woningvoorraad naar eigendom en type, WiA 2013

|              | Koop | Corporatie verhuur | Particuliere verhuur | Totaal |
|--------------|------|--------------------|----------------------|--------|
| Gestapeld    | 72%  | 79%                | 85%                  | 78%    |
| Grondgeboden | 27%  | 19%                | 13%                  | 20%    |
| Onbekend     | 1%   | 2%                 | 2%                   | 2%     |
| Totaal       | 100% | 100%               | 100%                 | 100%   |

De grootste zorg en opgave voor woningkwaliteit ligt bij eigenaar-bewoners en particuliere verhuurders. Dit heeft verschillende redenen:

- het aantal koopwoningen neemt toe, daarmee ook de onderkant van deze markt;
- de absolute ouderdom van de woningvoorraad;
- het aantal noodkopers neemt toe (kopen is bij een lage rentestand soms voordeliger dan huren in de marktsector);

- de hoge woningprijzen laten eigenaren weinig financiële armslag;
- de schaarste zorgt ervoor dat ook kwalitatief matige woonruimte goed verhuurbaar is;
- de relatief korte gemiddelde woonduur beïnvloedt de investeringsbeslissing.

In onderzoek worden vaak de volgende belemmeringen genoemd voor (particuliere) woninginvesteringen door woningeigenaren<sup>11</sup>:

- Gebrek aan bewustzijn en actiebereidheid ten aanzien van hun taken;
- Gebrek aan toegankelijke informatie over woningkwaliteit;
- Schaarste natuurlijke momenten, als verbouwingen, om woningen een kwaliteitsimpuls te geven;
- Gebrek aan financieringsmogelijkheden.

### **Financiering van onderhoud**

Onderhoud is belangrijk voor het (waarde)behoud van de woning. Vooral eigenaar-bewoners kunnen in de problemen komen als niet gespaard wordt voor onderhoud. Geldverstrekkers staan niet te popelen om leningen te verstrekken voor onderhoud. De aangescherpte hypotheekregels maken dit ook lastiger, nieuwe kopers kunnen onderhoud niet meer meefinancieren in de hypotheek. Voorkomen moet worden dat een neerwaartse onderhoudsspiraal ontstaat: geen geld voor onderhoud - woningwaarde daalt - eigenaar kan niet verkopen zonder verlies. Daarom is het belangrijk dat er geld voor onderhoud wordt gereserveerd door een eigenaar of Vereniging van Eigenaren (VvE).

Funderingsherstel behoort tot de zwaarste categorie kwaliteitsachterstanden; herstel kan voor hoge en soms onvoorziene kosten zorgen. Ondanks de veengrond komt dit probleem op dit moment in Amsterdam relatief weinig voor in vergelijking met andere steden in Nederland. Zoals eerder in dit hoofdstuk aangegeven is groot onderhoud zoals funderingsherstel vaak moeilijk financieerbaar voor eigenaren.

## **Situatie per type eigenaar(-verhuurder)**

### **Particuliere verhuurders**

Op dit moment lijken de kwalitatief slechtste woningen in Amsterdam van particuliere verhuurders te zijn. Zij zijn minder snel bereid grote kwaliteitsinvesteringen te doen als deze niet via de huur terugverdiend kunnen worden. De verwachting is bovendien dat veel particuliere verhuurders hun woningen bij mutatie zullen verkopen of indien het een gereguleerde huurwoning betreft proberen te verhuren in de vrije sector. Dit kan leiden tot een kwaliteitsimpuls. Waar geen kwaliteitsinvestering nodig is om de woning te liberaliseren kan de schaarste aan (middel) dure huurwoningen leiden tot een hoge huur voor een kwalitatief matige woning.

---

<sup>11</sup> Kenniskring particuliere woningverbetering

### **Woningcorporaties**

Over het algemeen kan worden gesteld dat er de afgelopen decennia door de woningcorporaties veel is geïnvesteerd in kwaliteit en het goed gaat met de kwaliteit van corporatiewoningen in Amsterdam. Toch zijn er enkele aandachtspunten; er is weinig feitelijk inzicht in de woningkwaliteit en de afwegingen die woningcorporaties maken voor onderhoud. Bij enkele specifieke complexen in de naoorlogse woningvoorraad is wel een inhaalslag nodig.

### **Appartementen met verenigingen van eigenaren**

Kopers van een appartement worden automatisch lid van een VvE en zijn mede verantwoordelijk voor het onderhoud van het hele pand. VvE's functioneren lang niet altijd even goed. Uit landelijk onderzoek is gebleken dat vooral kleine VvE's (met maximaal 10 woningen) niet voldoende actief zijn en onvoldoende sparen voor onderhoud. De financiële positie of onwil van één eigenaar binnen een kleine VvE kan het onderhoud frustreren. Daarnaast lijken sommige eigenaren zich niet of nauwelijks bewust van hun verantwoordelijkheid ten aanzien van de gehele VvE. Het goed functioneren van VvE's en daarmee het voorkomen van achterstallig onderhoud draagt bij aan een kwalitatief goede woningvoorraad.

Onder het splitsingsbeleid was een voorwaarde dat aan een minimale startkwaliteit voldaan werd. Inmiddels zijn de eerste VvE's die in Amsterdam onder het splitsingsbeleid zijn ontstaan meer dan 15 jaar oud. Als sindsdien geen of weinig onderhoud is gepleegd of niet gespaard is worden de eerste kwaliteitsproblemen nu merkbaar. Op dit moment is dit niet op grote schaal aan de hand en kan Amsterdam voorkomen dat de kwaliteit van VvE-panden afglijdt en toekomstige handhaving voorkomen worden. Andere grote steden hebben al langer een groot aandeel VvE's en daardoor ook langer te maken met kwaliteitsachterstanden in die eigendoms categorie. Zij hebben dan ook al gerichte inzet op de professionalisering van VvE's, waar Amsterdam van kan leren. Er is contact met die steden.

### **Grondgebonden woningen**

Eigenaar-bewoners van grondgebonden woningen kunnen de verantwoordelijkheid en kosten van onderhoud met niemand delen, maar zijn ook niet afhankelijk van de welwillendheid van anderen om te investeren.

Amsterdam telt 20% grondgebonden woningen, waarvan de meeste buiten de ringweg A10 of in stadsdeel Noord liggen. Er staan bijvoorbeeld veel grondgebonden woningen in ooit geannexeerde historische dorpskernen en bijvoorbeeld stadsdeel Noord heeft hele buurten met grondgebonden noodwoningen die er inmiddels al bijna 100 jaar staan. Deze historische, en niet altijd kwalitatief goede woningen vragen soms grote investeringen om te behouden. Daarbij komt ook funderingsproblematiek regelmatig voor.

Ook in gebieden die vanaf de jaren '80 gebouwd zijn staan relatief veel grondgebonden woningen. Hoewel deze woningen relatief jong zijn, bestaan er zorgen over de toekomstige kwaliteit van deze woningen. Deze woningen staan met regelmaat in buurten waar de leefbaarheid en/of

woningwaarde onder druk staat en de verkoopbaarheid van de woningen beperkt is. Dit drukt de investeringsmogelijkheden en -bereidheid van woningeigenaren.

### **Eigenaren op leeftijd**

Een bijzondere groep eigenaren is de oudere particuliere eigenaar. Veel ouderen zullen niet snel uit hun koopwoning verhuizen, zeker nu het beleid er op gericht is zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Oudere eigenaren stellen onderhoud soms uit omdat zij opzien tegen de rompslomp en/of geen financiering krijgen voor aanpassingen aan hun woning. Hierdoor zijn de woningen vaak matig van kwaliteit en niet aangepast aan de huidige woonbehoeften. Ook is er een groep oudere kleine particuliere verhuurders. De huuropbrengsten die zij uit het pand ontvangen zijn vaak laag.

## **Acties om achterstallig onderhoud te voorkomen**

### **Bewustwording en het voorkomen van achterstallig onderhoud**

Indien een woning niet voldoet aan de minimale woningkwaliteit kan de gemeente een handhavingprocedure starten. Beter is het te zorgen dat het niet zo ver komt, daartoe worden de volgende acties ondernomen:

- Onderzoek naar aantal en samenstelling Amsterdamse VvE's.
- Een campagne om eigenaren, VvE's en toekomstige huiseigenaren te informeren over hun verantwoordelijkheden ten aanzien van woningkwaliteit.
- De taken van de Wijksteunpunten Wonen uit te breiden (afpraak uit het Coalitieakkoord) met;
  - het informeren van potentiële kopers.
  - het informeren van eigenaren over hun verantwoordelijkheden
- Een website/portaal aan te bieden voor eigenaren met informatie over kwaliteit en onderhoud.
- In de context van nieuwe wetgeving op het gebied van VvE's en de eerste ervaringen met VvE-ondersteuning door wijksteunpunten wonen wordt in 2016 geïnventariseerd waar specifiek behoefte aan is.
- Verduurzaming van panden met een VvE wordt gestimuleerd.

### **Inzicht in onderhouds- en investeringsplannen**

Er is behoefte aan inzicht in de plannen van verhuurders ten aanzien van onderhoud en investeringen in woningkwaliteit. Dit geldt ook voor woningcorporaties. De behoefte aan informatie heeft diverse achtergronden die hieronder kort worden toegelicht:

- De laatste jaren is sloop-nieuwbouw van complexen vaak uitgesteld. Dit brengt onzekerheid voor huurders met zich mee. Tegelijkertijd wordt in afwachting van sloop-nieuwbouw onderhoud vaak uitgesteld. Dat geeft woningklachten.
- Stadsdelen vragen verhuurders regelmatig om plannen, bijvoorbeeld omdat ze zich zorgen maken over de kwaliteit. Maar ook om af te stemmen dat investeringen in de openbare ruimte plannen van woningcorporaties en andere verhuurders niet doorkruizen en om een logische

bouwstroom aan te brengen. Omgekeerd vragen verhuurders ook meer inzicht van de gemeente.

### **Afspraken met woningcorporaties**

- Om het inzicht in de kwaliteit van de corporatievoorraad te vergroten is in de Samenwerkingsafspraken tussen woningcorporaties, huurders en gemeente (juli 2015) het volgende afgesproken: "We spreken voor de woningen een basiskwaliteit af. Daarbij wordt gezocht naar een objectieve meetlat waarlangs elke woning wordt gelegd. Mede op basis van een dergelijke meetlat stellen woningcorporaties prioriteiten in het kader van hun onderhoudsbeleid." Door het instellen van een objectieve meetlat en het beoordelen van elke woning op basis van deze meetlat komt er inzicht in de kwaliteit van de woningvoorraad van de woningcorporaties en kunnen uitspraken over achterstallig onderhoud van corporatiewoningen geverifieerd worden.

In aanvulling daarop wil de gemeente:

- Meer duidelijkheid over complexen waar in het verleden sprake is geweest van sloop of stedelijke vernieuwing en deze is uitgesteld. Wat zijn de huidige plannen voldoet het complex op dit moment aan de wettelijke minimum kwaliteitseisen.
- Er zijn niet alleen vragen over de kwaliteit van de huurvoorraad, maar ook over de kwaliteit van recent verkocht corporatiebezit. Corporatiewoningen moeten binnen 5 tot 10 jaar nadat het complex gesplitst is en begonnen is met verkoop, aan de met de gemeente afgesproken kwaliteit voldoen. Kopers kunnen zich niet beroepen op de afspraken tussen gemeente en woningcorporaties, tenzij de gemaakte afspraken ook in hun koopovereenkomst staan. In de praktijk leidt het bestaan van deze afspraken tot onduidelijkheid bij kopers van corporatiewoningen over de daadwerkelijke kwaliteit, de verantwoordelijkheid van de VvE en de door de corporatie uit te voeren werkzaamheden.
- In 2013 zijn over woningkwaliteit tijdens een bestuurlijk overleg met woningcorporaties en de Wijksteunpunten Wonen al een aantal conclusies getrokken en afspraken gemaakt. Samengevat is er consensus dat met betrekking tot de staat van onderhoud van corporatiewoningen geen grote knelpunten voorkomen, maar alle partijen alert blijven op de kwaliteit van het onderhoud van sociale huurwoningen. Corporaties zien het als hun plicht zelf hun huurders te informeren over onderhoudsplanningen, de aanpak van complexen en uitstel of wijziging van plannen. Om de samenwerking tussen de woningcorporaties, de wijksteunpunten wonen en de huurderskoepels te intensiveren overleggen woningcorporaties minimaal eens per jaar met de Wijksteunpunten Wonen en de huurderskoepels over de signalen die de Wijksteunpunten Wonen krijgen.

### **Huurders en bewonersondersteuning kunnen bijdragen aan woningkwaliteit**

Huurders zijn soms terughoudend over de tekortkomingen van hun woning. Hiervoor worden verschillende redenen genoemd; huurders kennen hun rechten niet, zijn bang voor huurverhoging, willen geen "gedoe" met werkluï, zijn ervan overtuigd dat de verhuurder toch niets doet etc.

Wijksteunpunten wonen komen bij bewoners thuis en zijn in staat hen op hun rechten te wijzen. Sommige kwaliteitsachterstanden zijn niet ernstig genoeg voor de gemeente om te kunnen

handhaven, maar kunnen wel tot huurverlaging leiden. Huurcommissiezaken, waarbij de wijksteunpunten de huurder kunnen ondersteunen, zijn dan een middel om achterstallig onderhoud aan te pakken.

Met de wijksteunpunten wonen kunnen stadsbreed afspraken worden gemaakt over het overdragen en of/gezamenlijk optrekken bij constatering van gebreken en achterstallig onderhoud.

# Actielijn III

## Comfortabel Wonen, een kwaliteitsimpuls

Er zijn kwaliteiten die niet wettelijk verplicht of afdwingbaar zijn maar wel bijdragen aan een prettig, veilig en gezond leefklimaat of een toekomstbestendige woning en leefomgeving. In deze actielijn worden deze aanvullende kwaliteitsaspecten besproken.

### Stimuleren van aanvullende kwaliteit

Om bij te dragen aan woningen waar mensen met plezier wonen zijn niet alleen de wettelijk afdwingbaar basiskwaliteitseisen van belang, maar ook het comfort “de aanvullende kwaliteit” die de woning biedt. De prijs kwaliteit balans of de betaalbaarheid is belangrijk om het gewenste kwaliteitsniveau te bepalen. Voor het toekomstig behoud van woningen is bovendien van belang dat woningen worden aangepast aan de huidige verwachtingen ten aanzien van wonen. In de praktijk letten eigenaren en bewoners daarbij in eerste instantie vaak op direct zichtbare zaken zoals een moderne badkamer of keuken. Er zijn echter ook minder zichtbare maatregelen die het leefmilieu, woongenot en comfort vergroten en daarmee ook bijdragen aan de toekomstbestendigheid van de betreffende woning. Om mensen hierover te informeren en te stimuleren hier iets mee te doen, zeker op natuurlijke momenten als een verbouwing waarin het toevoegen van extra kwaliteiten relatief weinig kost, zetten we op het volgende in.

#### Informatieportaal

Er komt een website met

- handelingsgerichte en praktische informatie die eigenaren én bewoners bouwtechnische, preventieve én gedragsmaatregelen biedt die zij kunnen nemen om hun woonomstandigheden veiliger te maken en te verbeteren. Denk daarbij ook aan informatie over goed en veilig gebruik van installaties en de woning
- Informatie over ondersteunings- en stimuleringsmaatregelen vanuit de overheid voor het onderzoeken en uitvoeren van verschillende maatregelen te ondersteunen, denk daarbij aan VvE-adviezen, geluidssanering, financieringsregelingen, subsidies etc.

#### Advisering op maat

Eigenaren en bewoners geven vaak aan niet goed te weten hoe tot verbeteringen te komen, wat daar bij komt kijken en waar ze op moeten letten. Dit is een belangrijke reden waarom eigenaren niet tot verbeteringen over gaan. Hoewel de verantwoordelijkheid voor de keuzes die gemaakt worden ten aanzien van verbeteringen bij de eigenaar ligt, kunnen tips en adviezen van mensen met bouwtechnische kennis bijdragen aan het wegnemen van drempels.

### **Kennis vergroten/onderzoeken handhavingsmaatregelen**

In de praktijk wordt veelal niet gehandhaafd op kwaliteiten uit dit hoofdstuk, zoals vochtoverlast. De complexiteit in oorzakelijkheid en verantwoordelijkheid dragen hieraan bij. Het vergroten van kennis over handhaafbaarheid op deze thema's kan in beeld brengen of we hier meer mee kunnen dan alleen stimuleren en informeren. Er kan ook worden gekeken of afspraken gemaakt kunnen worden over de toepassing van bepaalde ventilatiesystemen.

### **Handhavers en andere professionals wijzen op aanvullende kwaliteiten**

Er zijn veel gemeentelijke dienstonderdelen, instanties en samenwerkingspartners die om uiteenlopende redenen bij bewoners thuishouden of hen aan een loket treffen en daarbij:

1. in de positie zijn een integraal beeld te krijgen van de situatie waarin mensen leven en in de positie zijn in te schatten of die situatie gezond en veilig is, of;
2. mensen ontmoeten op natuurlijke momenten om extra verbeteringen aan hun woningen aan te brengen

Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan toezichthouders, vergunningverleners, ouderencoaches, de brandweer, politie, GGD, sociale loketten en WSWonen, maar ook makelaars. Hoewel het in veel gevallen niet hun kerntaak is kunnen zij er aan bijdragen dat de woningvoorraad op natuurlijke momenten een extra kwaliteitsimpuls krijgt en goed onderhouden wordt, door eigenaren te attenderen op de mogelijkheden direct aanvullende verbeteringen mee te nemen of gedrag te veranderen. Om niet teveel aandacht weg te halen van de kerntaak van de betrokken professional en bewoners en eigenaren een handelingsperspectief te bieden is een goede website met aanvullende informatie waar naar verwezen kan worden een belangrijk ondersteunend instrument. Ook een standaardtekst dat daarover kan worden opgenomen in schriftelijke communicatie kan een belangrijk ondersteunend instrument zijn.



## 3. Programmaorganisatie

Het op peil houden en verbeteren van de woningkwaliteit is in eerste instantie een verantwoordelijkheid van de eigenaar. De realisatie van alle doelstellingen, de uitvoering van de acties uit dit programma, kan echter niet zonder de inzet woningeigenaren, bewoners, bewonersondersteuners, verschillende gemeenteonderdelen en andere bij aankoop, beheer en onderhoud betrokken organisaties.

Hieronder wordt de inzet beschreven van de belangrijkste gemeenteonderdelen die nodig zijn om de gewenste resultaten te behalen. Dit resulteert in een organisatievoorstel.

### **Vergunningen, toezicht en handhaving**

De stadsdelen hebben door hun toezichts-, handhavings- en vergunningentaak veel kennis als het aankomt op woningkwaliteit. Zij hebben niet alleen zicht op de woningen die niet voldoen aan de minimale kwaliteit, maar ook op de woningen waarvan de kwaliteit onder druk staat of waarvoor eigenaren een verbetering voorbereiden.

Stadsdelen kunnen op de volgende manier bijdragen aan de woningkwaliteit in de stad:

- Het in kaart brengen en bijhouden van de woningkwaliteit voor die panden waarvan de kwaliteit als onvoldoende of twijfelachtig is. En vervolgens te werken aan een meer uniforme beoordeling en gezamenlijke handhavingsaanpak.
- Het voorkomen van achterstallig onderhoud of het geven van een kwaliteitsimpuls. Door eigenaren en bewoners op natuurlijke momenten die voorafgaan aan verbetering te wijzen op achterstallig onderhoud en verbetermogelijkheden voor de kwaliteit.

### **Projectteam ondersteuning en uitvoering handhaving**

Om een gezamenlijke uniforme handhavingsaanpak te ondersteunen, coördineren en te faciliteren is er behoefte aan een stedelijke projectgroep handhaving. Deze projectgroep ondersteunt bijvoorbeeld de kwaliteitsinventarisatie en -registratie, onderzoeken, een gedeelde handhavingsaanpak en het vormgeven van stedelijke campagnes en regelingen.

### **Programmatistische en beleidsmatige inzet**

Om de losse acties uit de actielijnen te coördineren, te verbinden en uit te werken is capaciteit nodig. Daarnaast is inzet nodig voor de uitrol, het monitoren en de evaluatie van het programma. Momenteel wordt nagedacht over de continuïteit; het opzetten van een stadsbreed registratiesysteem voor woningkwaliteit en het meer diepgaand en structureel in beeld brengen van kwaliteitsaspecten.

## Communicatie

Gelet op de beperkte bevoegdheden, middelen én belemmeringen die eigenaren ervaren is het vergroten van de bewustwording van woonkwaliteit en het bieden van informatie met een handelingsperspectief belangrijk.

De kernboodschap voor de bewustwordingscampagne zou moeten zijn:

1. eigenaren hebben een verantwoordelijkheid voor woningonderhoud
2. achterstallig onderhoud wordt niet getolereerd
3. wat kunt u hieraan doen en daar kunt u informatie vinden/ advies krijgen.

Communicatie over de handhavinginzet en resultaten daarvan draagt bij aan bekendheid en bewustwording en versterkt de boodschap. De campagneboodschap en reguliere communicatie van betrokkene kan daarnaast versterkt worden door ondersteunende communicatie in de vorm van interne, folders en actieve benadering van doelgroepen met deze informatie

Voor het handelingsperspectief van eigenaren en bewoners is praktische informatie nodig over:

- De taken en bevoegdheden van eigenaren en VvE's.
- Waar een VvE aan moet voldoen en hoe dit te realiseren.
- Waar je als (potentiele) koper op moet letten.
- Waar de woningkwaliteit tenminste aan moet voldoen.
- Verbeteropties op het gebied van veiligheid, duurzaamheid, levensloopbestendigheid.
- Praktische tips over kwaliteit en leefmilieu:
  - Wat gezond woongedrag is, zoals ventilatie, onderhoud installaties etc.
  - Beschikbare stimuleringsmaatregelen en ondersteuning.

## Organisatievoorstel

1. een programmateam in te richten dat verantwoordelijk is voor het programma als geheel en de afstemming tussen de verschillende onderdelen.
2. voor handhaving een apart projectteam dat onderdeel is van het programmateam, maar specifiek gericht is op de gezamenlijke stadsbrede handhaving.

**Figuur 4. Programmateam woningkwaliteit**

|                             |
|-----------------------------|
| programmamanager            |
| Projectleider handhaving    |
| Advies beleid en stadsdelen |
| Communicatieadviseur        |
| Juridisch adviseur          |

**Figuur 5. Projectteam handhaving woningkwaliteit**

|                                    |
|------------------------------------|
| Projectleider handhaving           |
| Projectondersteuner                |
| Advies beleid en stadsdelen        |
| Handhavingjuristen                 |
| Inspecteurs Bouw en Woningtoezicht |

## 4. Financiën en planning

In de afgelopen jaren zijn er vanuit het Investeringsfonds Stedelijke Vernieuwing (ISV) veel gemeentelijke middelen ingezet om de kwaliteit van de woningvoorraad te verbeteren. Vanaf 1 januari 2015 is de voeding van het ISV beëindigd, de beperkte resterende middelen die vrijvallen kunnen nog worden ingezet voor andere projecten.

Om toekomstige noodzakelijke grote investeringen voor stedelijke vernieuwing te voorkomen, (toekomstig) achterstallig onderhoud tegen te gaan en de kwaliteit van de woningvoorraad een impuls te geven is voorgesteld om voor dit programma woningkwaliteit €1,5 miljoen van de vrijgevallen ISV middelen te reserveren (voorjaarsnota 2015). Om op de lange termijn het hele programma uit te voeren zijn aanvullende middelen nodig (zie figuur 6 voor een grove raming).

### Handhavingsaanpak 2016-2017

Handhaven en aanschrijven is zeer arbeidsintensief en vereist een lange adem. Het succes is afhankelijk van de beschikbare capaciteit, het tijds opvolgen van de (juridische) acties. Het is daarom belangrijk om voor de handhaving op kwaliteit capaciteit echt vrij te maken. Een stadsbrede aanpak kan aan de andere kant leiden tot schaalvoordelen.

Er is een grove inschatting gemaakt van de benodigde gemeentecapaciteit (inclusief stadsdelen) en de daarbij te verwachten kosten om de gemeente brede handhaving succesvol te kunnen uitvoeren.

**Figuur 6. Grove inschatting benodigde capaciteit en middelen handhaven en aanschrijven 2016-2017**

|                              | 2016               | 2017               | totaal             |
|------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| projectleider                | € 90.000           | € 90.000           | € 180.000          |
| projectondersteuner          | € 80.000           | € 80.000           | € 160.000          |
| 4 handhavers bouw en gebruik | € 340.000          | € 340.000          | € 680.000          |
| 4 handhavingsjuristen        | € 340.000          | € 340.000          | € 680.000          |
| overhead 30%                 | € 255.000          | € 255.000          | € 510.000          |
| <b>totaal middelen</b>       | <b>€ 1.105.000</b> | <b>€ 1.105.000</b> | <b>€ 2.210.000</b> |

Op basis van eerder opgedane ervaringen met flexprojecten voor handhaving is uitgegaan van een groeimodel. Eerst moet een start worden gemaakt met de aanpak en de ervaringen geëvalueerd, alvorens een meer definitieve invulling aan de uitvoering te geven.

- 2016: Inventarisatie woningkwaliteit en oppakken wat daaruit naar voren komt.
  - Projectleider en projectondersteuning om gezamenlijke reguliere aanpak op te zetten.

- Juridische ondersteuning voor het uitwerken van een gedeelde aanpak, kansrijke benadering van "moeilijke gevallen", ondersteuning van de stadsdelen
- Onderzoeksbudget voor bijvoorbeeld controle installaties en funderingen, toevoegen meetbouts etc.

De verwachting is dat binnen een half jaar na de start van dit programma preciezer geraamd kan worden welke (extra) middelen nodig zijn voor bijvoorbeeld capaciteit, onderzoeken, financiële regelingen of het op grotere schaal achter de voordeur inventariseren. Om dit te bereiken is een evaluatie van de inzet in het eerste half jaar en een eerste externe kwaliteitsscan van alle woningen binnen de stadsdeelgrenzen een vereiste.

### Preventie en ondersteuning

Eind 2016/begin 2017, als gestart is met de handhavingsaanpak en de communicatie, ten laste van het regulier budget WSWonen:

- invulling geven aan bewonersondersteuning in brede zin (VvE voorlichting, informatie aan kopers etc).
- verbetercoaches inzetten waar eigenaren advies kunnen vragen

### Programma breed: communicatie en onderzoek

Communicatie over handhaving, preventie en verbetermogelijkheden:

- €100.000 communicatie campagne in 2016: website, folders en actieve benadering (brief, spotje etc).
- €10.000 euro per jaar na 2016 voor continuïteit communicatie: informatie actueel en kwaliteit onder de aandacht houden.
- €25.000 in 2016 en 2017 voor onderzoek: aanschrijvingskaart, VvE onderzoek etc.

Figuur 7. Raming middelen uitvoering programma woningkwaliteit 2016-2017

|                          | 2016        | 2017        | totaal      |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Handhaving, aanschrijven | € 1.105.000 | € 1.105.000 | € 2.210.000 |
| Communicatie             | € 100.000   | € 10.000    | € 110.000   |
| Onderzoek                | € 75.000    | € 75.000    | € 150.000   |
| totaal                   | € 1.280.000 | € 1.190.000 | € 2.470.000 |

Een mogelijke samenwerking met het Focusteam van de gemeente Amsterdam kan nog een kleine verschuiving van middelen binnen de programmabegroting tot gevolg hebben.

## Te verwachten resultaten

De volgende resultaten zijn te verwachten in de komende twee jaar:

### Resultaten 2016

- Gezamenlijke kwaliteitstoets bestaande woningvoorraad
- Eerste inventarisatie kwaliteit bestaande woningvoorraad aan de hand van de kwaliteitstoets
- Start handhaving na eerste inventarisatie kwaliteit bestaande woningvoorraad

- Kwaliteit in beeld voor de hele stad volgens gezamenlijke methode
- Gezamenlijke aanschrijvingsaanpak
- Aanschrijvingskaart
- Expertise ontwikkelen aanpak vocht- en ventilatieproblematiek
- Analyse van het aantal en samenstelling van de VvE's en de kwaliteit van hun woningen
- Analyse van de problematiek bij gemengde VvE-complexen
- Werkafspraken met bewonersondersteuners voor VvE's
- Uitgewerkte samenwerkingsafpraak 24 "meetlat onderhoud corporatiewoningen" en afspraken over uitvoering
- Onderhoudskwaliteit van corporaties in beeld volgens meetlat
- Afspraken over termijn ingreep en of tijdelijk onderhoud voor complexen van de "slooplijst" (motie "Buurten met toekomst")
- Afspraak over controle splitsingsvergunningen
- Webpagina's woningkwaliteit (in samenwerking met Wijksteunpunten Wonen en afdeling Ruimte en Duurzaamheid)
- Rapportages per kwartaal over de voortgang

**Resultaten 2017**

- Voorstel aanvullende onderzoeken
- Campagne woningkwaliteit (waaronder voor VvE's)
- Informatiefolders voor huurders, kopers, VvE's
- Reguliere kwaliteitsmonitor
- Kennisbank moeilijke gevallen
- Start verbetercoaches
- Rapportages per kwartaal over de voortgang

**Doorlopend**

- Informeren van woningeigenaren over onderhoud en woningverbeteringen (door gemeente en Wijksteunpunten Wonen)
- Signaalfunctie professionals die op huisbezoeken gaan

# Schema acties programma woningkwaliteit

| Situatie   | Uitgangspunt  | Inzet                         | Beoogd resultaat  | Acties 2016  | Betrokkenen binnen gemeente  | Betrokkenen buiten gemeente       |                     |
|--|---|-------------------------------|---|--|--|-----------------------------------|---------------------|
| Eigenaren of bewoners hebben vragen over woningkwaliteit   | Duidelijke informatie met een handelingsperspectief | Actieve communicatie          | Bewoners zijn zich bewust van hun rechten en plichten ten aanzien van woningkwaliteit   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Campagne</li> <li>Informatiefolders voor huurders, kopers, VvE's</li> <li>Eenduidige informatie bij handhaving</li> <li>Website met informatie over minimale wettelijke woningkwaliteit, een duidelijk handelingsperspectief voor bewoners die verbeteringen willen aanbrengen en informatie over veilig gebruik van de woning</li> </ul> | Wonen, communicatie  |                                   |                     |
| Voldoet niet aan bouwbesluit<br><i>constructief onveilig, niet wind &amp; waterdicht, gaslek</i> | mag niet voor komen                                 | Kwaliteit in beeld (opsporen) | Inzicht in (toekomstige) opgave   | Gezamenlijk uitgangspunten voor een kwaliteitstoets formuleren (slecht/matig op basis van uiterlijke kenmerken van de woning)  | Stadsdelen, Wonen  |                                   |                     |
|  |   |                               |   | Kwaliteit in kaart brengen op grond van deze criteria  | Stadsdelen   |                                   |                     |
|  |   |                               |   | Reguliere kwaliteitsmonitoring opzetten en voeren  | Wonen, stadsdelen  |                                   |                     |
|  |   |                               |   | Aanschrijvingskaart  | Wonen, stadsdelen, DBI   |                                   |                     |
|  |   | Handhaving                    | Pandenvoldoende aan wettelijke kwaliteit  | Effectiever handhaven  | Bij woningklachten/meldingen door derden   | Stadsdelen                        |                     |
|  |   |                               |   |  | Bij panden die volgen uit "kwaliteit in beeld"   | Stadsdelen                        |                     |
|  |   |                               |   |  | Invulling en uitvoering geven aan stedelijke prioriteit  | Stadsdelen, Wonen, OOV            |                     |
|  |   |                               |   |  | Uniformeren aanschrijvingsaanpak   | Wonen, stadsdelen                 |                     |
|  |   |                               |   |  | Ondersteuning uitwerken: kennisnetwerk opzetten, onderzoeken aanschrijvingsmogelijkheden moeilijke gevallen, juridische ondersteuning                                    | Wonen, stadsdelen                 |                     |
|  |   |                               |   |  | Vormgeven onderzoek (gas- en elektrakeuringen, funderingsonderzoek, meetbournet)   | Wonen, stadsdelen                 |                     |
| Ondersteuning  | Effectiever handhaven                               | Effectiever handhaven         | Werkafspraken maken met bewonersondersteuners   | Wonen, stadsdelen  | WSW/ASW  |                                   |                     |
|  |   |                               | Inventariseren aanvullende ondersteuningsbehoefte   | Wonen, stadsdelen  | WSW/ASW  |                                   |                     |
|  |   |                               | Onderzoek naar of bepaalde veel voorkomende klachten waarop nu niet gehandhaafd wordt wellicht toch voor handhaving in aanmerking komt. | Wonen, stadsdelen, OD  |  |                                   |                     |
|  |   |                               |   |  |  |                                   |                     |
| Voorkomen dat er een handhavingssituatie ontstaat  | voorkomen is beter dan genezen                      | Bewustwording                 | Eigenaren en bewoners zijn zich bewust van de kwaliteit van hun woning en hun rechten en plichten                                       | Campagne om (potentiele) woningeigenaren bewust te maken van hun verantwoordelijkheden   | Wonen, communicatie  |                                   |                     |
|  |   |                               |   | Informereren (potentiele) eigenaren over hun taken als eigenaar en waar ze op moeten letten bij aankoop  | Wonen, communicatie  | WSW/ASW, MVA, notarissen, VvE-beh |                     |
|  |   |                               |   | Informereren bewoners over hun rechten   | Wonen, communicatie  | WSW/ASW                           |                     |
|  |   |                               |   | Afspraak over aanvaardbaar basisoniveau corporatiewoningen (samenwerkingsafspraken 24)   | Wonen  | AFWC/ corporaties/ HA             |                     |
|  |   |                               |   | In beeld brengen kwaliteit corporatiebezit   | Wonen  | AFWC/ corporaties/ HA             |                     |
|  |   |                               |   | Afspraak maken over inzicht onderhoudsplannen  | Wonen  | AFWC/ corporaties/ HA             |                     |
|  |   | Preventie                     | Eigenaren en bewoners worden actief ondersteund   | Eigenaren en bewoners worden actief ondersteund  | Meer controle op (splittings)vergunningen, zowel van particulieren als bij (voormalige) corporatiewoningen   | Stadsdelen                        |                     |
|  |   |                               |   |  | VvE professionalisering: activeren, informeren, ondersteunen, meerjaren onderhoudsplannen  | Wonen                             | WSW/ASW, Eigen huis |
|  |   |                               |   |  | Bewoners ondersteunen bij het verhogen van de kwaliteit van hun woning   | Wonen                             | WSW/ASW             |
|  |   |                               |   |  | tijdens gesprekken/huisbezoeken in de context van vergunningen, toezicht en handhaving bewoners en eigenaren actief informeren over (potentieel) achterstallig onderhoud | Stadsdelen, wonen                 | WSW/ASW             |

| Situatie  | Uitgangspunt   | Inzet      | Beoogd resultaat  | Acties 2016  | Betrokkenen binnen gemeente                      | Betrokkenen buiten gemeente                   |
|---|--|------------|---|--|--|---|
| Bijdragen aan een hogere woningkwaliteit/ wooncomfort<br><br><i>Veiligheid, gezondheid, comfort, toekomstwaarde</i> | woningkwaliteit een impuls geven, gelet op de betaalbaarheid | Informeren | Zorgen dat bewoners en eigenaren meer weten over woningkwaliteit en comfort                             | Informatie over een goed en gezond binnenklimaat (ventilatie, veilige installaties, vocht en schimmel) en mogelijke verbeteringen op het gebied van gedrag, aanpassingen van apparatuur en/of de woning                                | Wonen, communicatie, GGD, waternet, OD           | WSW/ASW, AFWC/corporaties                     |
|   |  |            |   | Informatie over comfort en toekomstwaarde (energiebesparing, geluidsisolatie en levensloopbestendigheid) en mogelijke verbeteringen op het gebied van gedrag, aanpassingen van apparatuur en/of de woning                              | Wonen, communicatie, GGD, R&D, WMO,              | WSW/ASW, AFWC/corporaties                     |
|   |  |            |   | Informatie over een veilige woonomgeving (brand, inbraak en verouderde materialen) en mogelijke verbeteringen op het gebied van gedrag, aanpassingen van apparatuur en/of de woning  | Wonen, communicatie, GGD, OOV                    | brandweer, politie, WSW/ASW, AFWC/corporaties |
|   |  | Stimuleren | Stimuleren dat bewoners en eigenaren stappen ondernemen om hun woningkwaliteit en comfort te verbeteren | Inzet verbetercoaches op mogelijke verbeteringen van gedrag, aanpassingen van apparatuur en/of de woning en met kennis van bouwprocessen   | Wonen  | WSW   |
|   |  |            |   | Inzicht stimuleringsmaatregelen voor mogelijke verbeteringen op het gebied van gedrag, aanpassingen van apparatuur en/of de woning   | Wonen, communicatie, R&D, GGD, waternet, OD, OOV | brandweer, politie, WSW/ASW, AFWC/corporaties |
|   |  |            |   | In de context van vergunningen, toezicht en handhaving bewoners en eigenaren actief informeren over mogelijke verbeteringen op het gebied van gedrag, aanpassingen van apparatuur en/of de woning                                      | Stadsdelen, wonen                                | WSW/ASW                                       |
|   |  |            |   | tijdens gesprekken/huisbezoeken in sociaal/maatschappelijke context van bewoners en eigenaren signaleren en/of verwijzen naar informatie mogelijke verbeteringen op het gebied van gedrag, aanpassingen van apparatuur en/of de woning | WMO, sociaal loket                               | WSW/ASW                                       |
|   |  |            |   | Netwerk en kennis over kwaliteit versterken van professionals die om uiteenlopende redenen met mensen in gesprek komen over hun woning   | Wonen, stadsdelen. WMO, sociaal loket            | WSW, brandweer, politie                       |
|   |  |            |   | Uitwerken nieuwe regeling verminderen geluidsoverlast wegverkeer   | Wonen  |   |
|   |  |            |   |  |  |   |



**Gemeente  
Amsterdam**

Versie 18 april 2016

## **BIJLAGEN**



## Bijlage 1

# Toezeggingen en programma woningkwaliteit

### **Coalitieakkoord 2014–2018, Amsterdam is van iedereen**

“Langdurig achterstallig onderhoud door woningcorporaties gaan we actief bestrijden. Sloop voor nieuwbouw is in de afgelopen periode vaak voor langere tijd uitgesteld, waardoor onderhoud uitblijft, de kwaliteit van woningen achteruitgaat en de onzekerheid bij bewoners toeneemt. Daarom gaan we een deadline koppelen aan toestemming voor sloop”.

*Dit programma woningkwaliteit draagt bij aan het actief bestrijden van langdurig achterstallig onderhoud door woningcorporaties.*

### **Motie 997 begroting 2015, Buurten met een toekomst (slooplat)**

De toezegging van het college in het coalitieakkoord om een deadline te koppelen aan sloop heeft een directe link met de motie 997 “Buurten met een toekomst” (SP). In dat kader is onderzocht wat de mogelijkheden zijn om een deadline aan de toestemming voor sloop te koppelen. Daarnaast is gevraagd om een leidraad om de afweging sloop of renovatie goed te kunnen maken.

*Doel is bewoners minder lang in onzekerheid te laten zitten over de toekomst van hun woning. De periode dat woningen minder onderhoud krijgen, moet zoveel mogelijk worden beperkt. In dit kader wordt ook gekeken naar situatie in complexen met een sloopbestemming of die langdurig een sloopbestemming hebben gehad. Dit is als actie in het programma woningkwaliteit opgenomen.*

### **Reactie op initiatiefvoorstel “Lijst Krot 100 voor slecht onderhoud” januari 2015**

Het college komt met een actieplan achterstallig onderhoud. Doel is in het algemeen het achterstallig onderhoud in de stad te verminderen. [...] Het college gaat bekijken hoe (ernstige vormen van) achterstallig onderhoud structureel kan worden voorkomen. Het college zal daarover in overleg gaan met de betrokken partijen (woningcorporaties en particuliere verhuurders). Hierbij zal de kennis en ervaring van de stadsdelen worden meegenomen. [...] Het college is daarnaast voornemens:

- in kaart te brengen welke bronnen er zijn met gegevens over woningkwaliteit om zo een zo goed mogelijk inzicht te verkrijgen in de woningkwaliteit van de Amsterdamse woningvoorraad
- inzicht te verkrijgen in de plannen van grote woningeigenaren voor de komende tien jaar zodat die ook voor andere belanghebbenden duidelijk zijn
- achterstallig onderhoud als vast bespreekpunt mee te nemen in overleggen en indien nodig afspraken maken met onze stakeholders (onder andere in de opvolger van Bouwen aan de Stad 2)
- een publiektoegankelijke kaart met alle aanschrijvingen op basis van woningkwaliteit te ontwikkelen.

**Raadscommissie Bouwen en Wonen 2 september 2015, verschillen tussen particulieren en woningcorporaties inzake splitsingseisen.**

Raadslid vraagt hoe kopers van sociale huurwoningen van woningcorporaties meer zekerheid geboden kan worden over de onderhoudssituatie en de constructie van door hun gekocht vastgoed.

**Motie 1004 begroting 2016 "samen in de strijd tegen achterstallig onderhoud"**

Verzoekt het college samen met de stadsdelen te komen tot een eenduidig aanschrijvingsbeleid met als doel eigenaren die verantwoordelijk zijn voor achterstallig woningonderhoud te verplichten tot het aanpakken van dit onderhoud.

## Bijlage 2

# Aspecten van woningkwaliteit

Aspecten van kwaliteit die achtereenvolgens in deze bijlage worden toegelicht zijn:

- Veiligheid: brand, inbraak en verouderde materialen;
- Ventilatie: vocht, schimmeloverlast en koolmonoxide;
- Comfort en toekomstwaarde: energie, geluidsisolatie en levensloopbestendigheid.

In de toelichting bij de verschillende onderwerpen komen omgevingsfactoren, eigenschappen van de woning en bewonersgedrag aan de orde.

### Veiligheid: brand, inbraak en verouderde materialen

#### Brand

De impact van brand in de eigen woning is enorm. Hoewel brandveiligheid een stedelijk handhavingsprioriteit is, richt die prioriteit zich niet op woningen. Brand brengt levens in gevaar en kan de woning voor langere tijd onbewoonbaar maken of onherstelbaar beschadigen. Door het hoge aandeel gestapelde bouw in Amsterdam beperkt de schade door brand en bluswerk zich vaak niet tot één woning. In de naoorlogse voorraad vormen daken vaak een zwak punt ten aanzien van brandoverslag. Gezien de impact van brand is het belangrijk dat bewoners zich bewust zijn van de risico's en weten hoe brandgevaarlijke situaties te voorkomen. Brandpreventie en voorlichting is daarbij belangrijk, zoals goed onderhoud van elektra- en gasinstallaties, het ophangen van rookmelders en het oefenen van vluchtroutes.

#### Inbraak

Woninginbraak is een hardnekkige vorm van criminaliteit, waarvan de gevolgen soms worden onderschat. Voor veel mensen is woninginbraak een traumatische ervaring. De meeste inbraken (ongeveer 80 procent) worden gepleegd door een gelegenheidsinbreker. Een woning is beter tegen inbraak te beveiligen door:

- goede verlichting;
- stevig hang- en sluitwerk;
- degelijke ramen en deuren.

Om brand- en inbraakpreventie goed aan te kunnen pakken zijn natuurlijke partners als corporaties, brandweer en politie belangrijk. Deze partners werken al met ons en elkaar samen. Het is belangrijk deze samenwerking te continueren en te kijken of en waar intensivering zinvol is.

### **Asbest**

Asbest is een verzamelnaam voor een aantal mineralen die zijn opgebouwd uit microscopisch kleine, naaldachtige vezels. Asbest is tot de jaren 90 vaak toegepast om zijn gunstige eigenschappen; het is bestand tegen hoge temperaturen en zuren, sterk en flexibel, isolerend, slijtvast en relatief goedkoop. Sinds 1993 is de toepassing van asbest in Nederland verboden. In veel voor 1993 gebouwde woningen is asbesthoudend materiaal toegepast, zoals in brandwerende platen, vensterbanken of vloerbedekking. Langdurige, intensieve blootstelling aan asbest kan levensbedreigende ziektes veroorzaken.

Er is hechtgebonden asbest en niet-hechtgebonden asbest. Bij hechtgebonden asbest zitten de vezels vast in het materiaal en kunnen niet zomaar in de lucht komen. Alleen bij beschadiging kunnen zij vrijkomen. Het vrijkomen van losse asbestvezels in de lucht moet worden voorkomen. Maatregelen zijn nodig als het losgebonden asbest niet is afgeschermd of zich op een plaats bevindt waar mensen kunnen komen.

### **Lood**

Drinkwater komt de woning binnen via buizen van het waterleidingbedrijf met een aansluitleiding tot de watermeter van de woning. Vroeger werden aansluitleidingen en binnenleidingen vaak van lood gemaakt. In loden waterleidingen kunnen minuscule looddeeltjes loslaten en zo in het drinkwater terecht komen. Sinds 1960 is het aanbrengen van loden waterleidingen verboden. Vooral woningen van voor 1945 kunnen nog loden binnenleidingen bevatten. De beste manier om de loodconcentratie in drinkwater te verlagen is het vervangen van loden leidingen.

In Amsterdam zijn er geen loden aansluitleidingen meer. Er zijn wel relatief veel woningen met loden binnenleidingen. De leidingen in de woning vanaf de watermeter vallen onder de verantwoordelijkheid van de huiseigenaar. Het vervangen van deze leidingen is niet verplicht.

## **Ventilatie: vocht, schimmel en koolmonoxide**

Het is belangrijk dat in woningen de lucht ververst wordt om de 'oude' lucht te vervangen. In woningen waar onvoldoende geventileerd wordt, blijft alles wat zich in de binnenlucht bevindt langer in de woning aanwezig. Een ventilatieprobleem kan leiden tot een vocht- of schimmelprobleem, maar ook tot gezondheidsklachten.

### **Vocht en Schimmeloverlast**

Waterlekkages staan in de top 10 van gebreken in woningen. Ook andere soorten van vochtoverlast leiden tot vocht- en schimmelklachten die vaak worden genoemd in de publiciteit rondom achterstallig onderhoud. Vocht in de woning kan tot schimmel en rotting leiden. Schimmel vormt op den duur een bedreiging voor de gezondheid van bewoners. Om deze reden geeft het Bouwbesluit verschillende voorschriften om vocht te weren. In veel gevallen zal een combinatie van bouwkundige eigenschappen en bewonersgedrag bijdragen aan vocht- en schimmeloverlast.

Iedere woning, moet zodanig waterdicht zijn dat vocht van buiten, niet de woning kan binnendringen.<sup>2</sup> Grondwateroverlast komt in Amsterdam in veel wijken voor. Deze kan bestaan uit te hoog grondwater, waardoor de woning vochtig wordt en er bijvoorbeeld schimmelklachten ontstaan en/of te lage grondwaterstanden hetgeen kan leiden tot funderingsproblemen. Binnen de eigen perceelgrenzen zijn particulieren zelf verantwoordelijk voor een oplossing. Waternet heeft een zorgplicht voor het grondwater in openbaar gebied. Bij grondwaterklachten kunnen eigenaren Waternet benaderen voor advies. Mocht in een buurt op grotere schaal grondwateroverlast voorkomen dan kan dit, op initiatief van Waternet, tot een projectmatige aanpak leiden.

Vocht en schimmelproblemen kunnen ook inherent zijn aan de indeling van de woning. Bijvoorbeeld als de woning een badkamer of keuken heeft die niet aan de gevel ligt en onvoldoende geventileerd wordt. Daarnaast kunnen bouwtechnische oorzaken ten grondslag liggen aan de problemen. Koudebruggen en na-isolatie kunnen bijdragen aan vochtplekken en schimmelvorming in de woning.

Indien er een bouwtechnische oorzaak is moet onderzocht worden of deze verholpen kan worden, denk bijvoorbeeld aan het verbeteren van ventilatievoorzieningen, het aanbrengen van drainage, isolatiemaatregelen of het waterdicht maken (impregneren) van bouwonderdelen. De complexiteit van vochtoverlast maakt handhaving moeilijk. Kennisoverdracht kan er aan bijdragen dat er anders en integraal naar oplossingen wordt gezocht. Een vervolgstap is het onderzoeken of op het zorgdragen voor een gezond binnenklimaat (drogere woning) structureel kan worden gehandhaafd.

### **Vervangen open verbrandingsketels**

Koolmonoxide, CO of kolendamp is een kleur-, geur- en smaakloos gas. Het wordt vooral gevormd bij onvolledige verbranding. Onvolledige verbranding vindt plaats wanneer er te weinig zuurstof voor de verbranding beschikbaar is. Dat is een van de redenen waarom CO-vergiftiging vooral in de wintermaanden voorkomt bij onvoldoende ventilatie. Teveel CO in de woning is schadelijk voor de gezondheid, hoge concentraties zijn dodelijk. Het is daarom belangrijk open verbrandingstoestellen te vervangen, met name open afvoerloze geisers die de binnenlucht benutten voor aan-en afvoer.

Zowel bij open en gesloten verbrandingstoestellen is goede installatie en onderhoud van de gehele installatie (toestellen en af- en aanvoerkanalen) en veilig gebruik van levensbelang. Alleen bij een goed geïnstalleerde en onderhouden verbrandingstoestel kunnen koolmonoxidemelders het sluitstuk zijn om de bewoner te alarmeren als er toch iets mis mocht gaan.

De verantwoordelijkheid voor gebruik en onderhoud van de verschillende bronnen van CO kan bij verschillende betrokkenen liggen.

- Met de woningcorporaties is afgesproken dat zij in hun woningen alle open verbrandingstoestellen (geisers) vervangen door gesloten verbrandingstoestellen (bijvoorbeeld CV ketels). In de gevallen waar de huurder zelf eigenaar is van de gaskachel of geiser lukt dat wellicht niet altijd.

---

<sup>2</sup> Handreiking Bouwbesluiten woning, hoofdstuk bestaande bouw, december 2014

- Huurders zijn zelf verantwoordelijk voor verstandig gebruik en regulier onderhoud van geisers en kachels in eigen bezit. Daar zijn zij zich niet altijd van bewust. Om het bewustzijn te vergroten organiseert de gemeente elk jaar met diverse betrokkenen in het najaar een CO campagne om bewoners te wijzen op de risico's.
- In Nederland zijn hiaten in het stelsel dat waarborgen moet bieden voor de levering van veilige verbrandingsinstallaties en koolmonoxidemelders en de dienstverlening door deskundige installateurs. Nederland loopt daarmee achter ten opzichte van omliggende landen. Zie aanbevelingen rapport "Koolmonoxide, onderschat en onbegrepen gevaar", Onderzoeksraad voor de Veiligheid, november 2015.

## **Toekomstwaarde en comfort: energie, geluid en levensloop**

Veel Amsterdammers vinden dat er op het gebied van isolatie, warmte- én geluidsisolatie, het een en ander aan de woning kan verbeteren. Deze vormen van isolatie dragen bij aan de toekomstbestendigheid van een woning (voldoet de woning nog aan onze hedendaagse verwachtingen), het wooncomfort (tegengaan tocht en overlast) en het reduceren van het energiegebruik.

### **Energiebesparing**

Bijna een kwart van de bewoners geeft warmte-isolatie aan als verbeteraspect aan de woning (WIA 2013). Woningisolatie (plaatsing dubbelglas, aanbrengen vloer- dak- en/of gevelisolatie) en kierdichting zijn erg effectieve manieren om energie te besparen. Bovendien draagt het bij aan het wooncomfort door afname van bijvoorbeeld tocht. Goede en energiezuinige installaties, zoals hoogrendementsketels, vraaggestuurde ventilatie en laagtemperatuur verwarming dragen bij aan energiereductie én aan wooncomfort.

Ondanks het belang en comfort van kwalitatief goede en energiezuinige woningen nemen eigenaren in veel gevallen niet de stap om tot energetische maatregelen te komen. Vaak is een combinatie van maatregelen aan te bevelen (isolatie en ventilatie) en is er een ruime keuze in mogelijkheden die enige bouw- of installatietechnische kennis vraagt. Bovendien zijn de maatregelen niet direct zichtbaar en is in de gestapelde Amsterdamse voorraad vaak samenwerking met de burens nodig. Dat, gecombineerd met een wooncarrière waarin regelmatig verhuisd wordt, maakt dat investeringen in energiebesparende maatregelen in veel gevallen voor eigenaar-bewoners minder aantrekkelijk lijken. Onzeker is of de investering terugverdiend of verdisconteerd kan worden in de verkoopprijs.

Begin 2015 is de agenda duurzaamheid vastgesteld. Deze agenda zet ondermeer in op het verduurzamen van de bestaande voorraad. De gemeente heeft als ambitie dat per inwoner in 2020 20% minder energie wordt gebruikt en wil eigenaren stimuleren tot het doen van investeringen in de energieprestaties van hun bezit. Om tegemoet te komen aan de doelstellingen uit de agenda duurzaamheid worden verschillende sporen ingezet, waaronder:

- In de uitwerking van samenwerkingsafpraak 26 met woningcorporaties worden ook afspraken gemaakt voor de verduurzaming (onder andere labelstappen) van corporatiewoningen en VvE's waarin de corporatie de meerderheid heeft.
- Om particuliere eigenaren goed te informeren en te stimuleren wordt een energieloket ingericht waar inwoners informatie kunnen vinden over het treffen van duurzaamheidsmaatregelen. Hierbij werken we samen met de regiogemeenten. Daarnaast zijn voor particulieren verschillende ondersteuningsinstrumenten beschikbaar en worden nieuwe instrumenten onderzocht.
- Huurders kunnen zich in Amsterdam via de bewonersondersteuning (Wijksteunpunten Wonen) laten informeren over de energetische kwaliteit van hun woning, fysieke maatregelen en woongedrag om tot energiebesparing te komen.

### **Geluidsisolatie**

Veel Amsterdammers ondervinden geluidshinder. De meeste overlast wordt veroorzaakt door lawaai van verkeer en het lawaai van burens (*Geluidshinder in Amsterdam*, Dienst Onderzoek en Statistiek, 2005). Ook in WIA 2013 is geluidsoverlast tussen woningen en van buiten een van de meest genoemde verbeteraspecten. Overlast van verkeerslawaai kan het woonplezier bederven en de gezondheid negatief beïnvloeden.

Een groot deel van deze geluidshinder door verkeerslawaai is te voorkomen door gevelsanering. Gevelsanering houdt in dat bouwkundige aanpassingen aan de gevel worden verricht, zoals geluidwerend dubbel glas, kierdichting, specifieke typen ventilatievoorzieningen en dakisolatie. Het rijk levert een financiële bijdrage voor gevelsanering bij panden die op 1 maart 1986 een geluidsbelasting hadden van tenminste 65dB(A) vanwege verkeerslawaai. Het initiatief voor gevelsanering kan uitgaan van de eigenaar van de woning of van de gemeente Amsterdam. Het Projectbureau Sanering Verkeerslawaai van de gemeente Amsterdam begeleidt de uitvoering van de gevelsanering in Amsterdam. Van de 24.000 adressen is inmiddels 89% gesaneerd. In de periode 2015 – 2018 moeten nog zo'n 2.700 adressen worden gesaneerd. Doordat de normen naar verwachting in 2017 worden aangepast komen er nieuw te saneren woningen bij. Voor de periode na 2018 is een saneringsplan in voorbereiding.

Of men overlast ervaart van burens wordt sterk bepaald door de kwaliteit van de woning. De meeste geluidsoverlast van burens wordt ervaren in woningen van voor 1963. Er is weinig verschil tussen woningen die voor de oorlog of vlak na de oorlog gebouwd zijn. Opvallend is dat van de bewoners van woningen die na 2000 gebouwd zijn nog steeds 15% vindt dat de geluidsisolatie tussen de woningen verbeterd zou moeten worden. Voor een deel kan dit betekenen dat de woningen niet goed genoeg (volgens de geldende standaarden) gebouwd zijn, of dat sommige bewoners zoveel lawaai maken dat ook met de huidige isolatienormen dit hoorbaar is. Het eerste vergt een betere controle van de nieuwbouw, het tweede vraagt om maatregelen gericht op gedrag.

Sociale oplossingen zijn goedkoop en kunnen direct effect hebben. Fysieke maatregelen daarentegen zijn vaak ingrijpend, duur en vergen een lange adem. Eigenaar-bewoners en verhuurders kunnen zelf aanpassingen doen aan hun woningen.

Bouwkundige maatregelen om burenlawaai en lawaai van buiten te beperken kunnen het beste in combinatie met andere renovatiewerkzaamheden zoals het verbeteren van de energetische kwaliteit van de woning worden genomen. Het is verstandig beide tegelijkertijd te doen, omdat gevelisolatie de hoorbaarheid van geluiden tussen woningen juist kan versterken.

### **Levensloopbestendig**

De inzet van overheidsbeleid en de wens van veel ouderen zelf, is dat zij langer thuis kunnen blijven wonen. Het is belangrijk dat bewoner zich daar bewust van zijn en hier zo mogelijk al in een vroeg stadium rekening mee houden. Niet alle woningen die in de toekomst nodig zijn voor ouderen kunnen gerealiseerd worden in de nieuwbouw, daarom wordt vaker gekeken naar het aanpassen van woningen in de bestaande voorraad. Renovatie is een natuurlijk moment om woningen aan te passen, zodat deze te gebruiken is voor elke fase in de levensloop van bewoners.



## Bijlage 3

# Verkenning kwaliteit woningen

In deze bijlage staan de resultaten van de verkenning van de kwaliteit van de Amsterdamse woningvoorraad. De verkenning is als volgt opgezet:

- Landelijk onderzoek;
- Wat is er op basis van bestaande bestanden te zeggen over woningkwaliteit;
- Wat zeggen de professionals over woningkwaliteit.

### Landelijk onderzoek

Amsterdam doet zelf geen grootschalig onderzoek naar de kwaliteit van de woningvoorraad. Landelijk zijn er wel gegevens beschikbaar, afkomstig van de onderzoeken Kwalitatieve Woningregistratie (KWR) en Woononderzoek Nederland (WoON).<sup>3</sup> Van 1975 tot 2000 werd in de KWR uitgebreid onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de woningvoorraad.

#### Kwalitatieve woningregistratie 1975-2000

Vrijwel alle woningen hebben lichte technische gebreken, hetgeen verband houdt met de ouderdom van de woningvoorraad. Voor woningen in matige tot slechte kwaliteit zijn de herstellkosten hoog (meer dan tienduizend euro). In het jaar 2000 wees de KWR uit dat in het hele land 8% van de woningen tot de categorie matig tot slecht behoort. Op bouwtechnische kwaliteit scoorde de gemiddelde woning redelijk tot ruim voldoende, ook in de grote steden. De investeringen die gedaan waren in de jaren 80 en 90 betaalden zich uit. Met name in de sociale huursector zijn grote sprongen gemaakt.

In 2000 werd geconstateerd dat het goed ging met de kwaliteit van de woningvoorraad en is besloten te stoppen met de KWR en de kostbare uitgebreide woninginspecties. WoON vervangt het KWR, het onderdeel van WoON dat gaat over de kwaliteit is beperkt van omvang.

#### WoON 2000-2012

In 2012 heeft het laatste WoON onderzoek plaatsgevonden. Daaruit bleek dat de kwaliteit van de Nederlandse woningvoorraad sinds 2000 niet drastisch veranderd was, maar dat er voornamelijk verschuivingen in eigendomssituatie hebben plaatsgevonden. In de periode 2000 tot 2010 zijn relatief veel oude woningen gesloopt of grondig gerenoveerd, dit geldt vooral voor de sociale huur, niet voor de koopsector. Het aantal nieuwe woningen dat wordt toegevoegd loopt al

---

<sup>3</sup> Het Woononderzoek Nederland (WoON) is het grootste landelijk onderzoek in Nederland op het gebied van wonen en woonomgeving. Het doel van dit onderzoek is het verzamelen van statistische informatie over de huidige, vorige en gewenste huisvestings situatie (woning en woonomgeving) van huishoudens en personen, inclusief de woonuitgaven.

geruime tijd terug. Hiermee veroudert de voorraad als totaal en ouderdom hangt samen met technische gebreken.

Uit WoOn 2006 en 2009 kan worden opgemaakt dat ondanks voortgaande herstructurering, de lijn van de ingrijpende kwaliteitsverbetering niet is doorgezet. Over het algemeen namen kwaliteitsachterstanden nog licht af maar in de grote steden liep de staat van onderhoud juist terug. Dit wordt mede verklaard door stijging van het eigen woningbezit. Waar woningcorporaties volop investeerden lag dit onder particuliere eigenaren anders. Ze verrichten vooral noodzakelijk onderhoud en vinden dat er verder weinig mis is met het huis. Dit is mede een reden dat het oordeel van bewoners over de staat van hun woning al ruim tien jaar vrijwel gelijk is. Ten opzichte van de laatste KWR is de categorie "slecht" wel gedaald terwijl de categorie "matig" juist iets is toegenomen. Tezamen vormen ze ruim 7 procent van de totale woningvoorraad, waarmee duidelijk is dat woningkwaliteit in Nederland nog steeds aandacht behoeft. De particuliere sector heeft het stokje van de sociale sector overgenomen als het gaat om verontrustende bouwtechnische kwaliteit. Binnen de woningcorporatiesector heeft nog een paar procent een matige kwaliteit maar zijn slechte woningen een zeldzaamheid.

## Resultaten onderzoek woningkwaliteit Amsterdam

In het kader van dit programma is bekeken wat bekend is over de kwaliteit van de woningen in Amsterdam. Daarbij is onder andere gezocht naar gegevens over woningkwaliteit in buurten. Het meetboutennet<sup>4</sup> zou daarvoor een bruikbaar middel kunnen zijn, maar is op dit moment onvolledig gevuld. Bestaande stadsbrede databestanden leverden weinig gegevens over woningkwaliteit. Het meeste inzicht biedt het bewonersoordeel in Wonen in Amsterdam (WiA) over het onderhoud van de eigen woning en het onderhoud van de woningen in de buurt. Dit betreft gegevens gebaseerd op de beleving van bewoners en niet op objectieve bouwtechnische opnames.

Naast segmenten is er ook een duidelijk verschil te zien in woningkwaliteit naar woningtype. Appartementen domineren al sinds de eerste KWR in de categorie woningen met een slechte tot matige kwaliteit, in het bijzonder binnen de vooroorlogse particuliere voorraad.

In de beantwoording van het initiatiefvoorstel is toegezegd (zie bijlage 1) in kaart te brengen welke bronnen er zijn met gegevens over woningkwaliteit. Doel is om zo (relatief snel) inzicht te krijgen in de woningkwaliteit van de Amsterdamse woningvoorraad. Vanwege de verschillende percepties van kwaliteit is op voorhand geen definitie opgesteld van achterstallig onderhoud of woningkwaliteit. De verzamelde gegevens gaan over kenmerken van de woning die we met kwaliteit associëren en/of hoe mensen hun woning ervaren.

---

<sup>4</sup> In Centrum, West, Zuid en Oost zijn in grote delen van het stadsdeel meetbouten zijn aangebracht. Meetbouten worden gebruikt om de zakking van panden in kaart te brengen en daarmee signalen over funderingskwaliteit op te pikken.

Beschikbare cijfers en gegevens over woningkwaliteit zijn verzameld vanuit WIA, meetbouden, de GGD en DBI. Hieronder volgt een samenvatting van de gevonden gegevens.<sup>5</sup>

### Funderingskwaliteit: meetboutennet

Een belangrijk constructief onderdeel van een pand is de fundering. In Centrum, West, Zuid en Oost zijn in grote delen van het stadsdeel meetbouden aangebracht. Meetbouden worden gebruikt om de zakking van panden in kaart te brengen en daarmee signalen over funderingskwaliteit op te pikken. Meetbouden worden op verzoek, en daarmee incidenteel, uitgelezen. De bekende uitlezingen suggereren dat er in de genoemde stadsdelen incidenteel en niet structureel sprake is van verzakkingen.

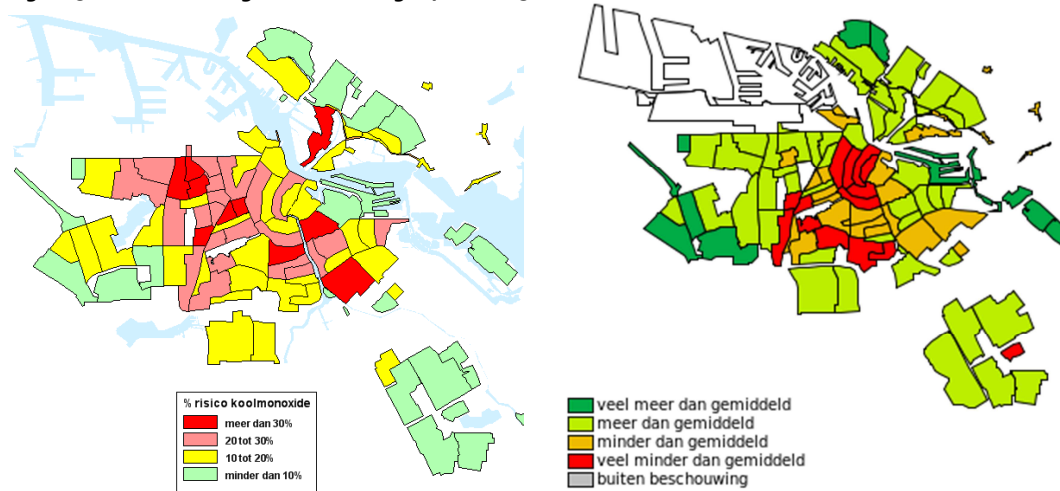
### Kenmerken van de woning: energiezuinigheid en open verbrandingstoestellen

Open verbrandingstoestellen vergroten het risico op koolmonoxide vergiftiging. Jaarlijks overlijden mensen aan koolmonoxidevergiftiging. In grote delen van de stad heeft meer dan 20% van de woningen nog open verbrandingstoestellen. Het betreft vooral de particuliere huurwoningvoorraad. De open verbrandingstoestellen in de corporatievoorraad worden op dit moment grotendeels vervangen.

Het in november 2015 door de Onderzoeksraad voor de Veiligheid uitgebrachte rapport "Koolmonoxide, Onderschat en onbegrepen gevaar" laat zien dat alleen het vervangen van open verbrandingstoestellen niet gelijk de oplossing is. Tegenwoordig vinden de meeste ongevallen plaats met cv-ketels. Het gaat dan meestal om slecht functionerende of verkeerd afgestelde toestellen en problemen met de luchttoevoer of rookgasafvoer. Het is daarbij belangrijk dat de installateur/onderhoudsmonteur niet alleen naar het verbrandingstoestel kijkt, maar naar de installatie als geheel in samenhang met het gebouw.

Figuur 8. aandeel woningen met open verbrandingstoestellen, WiA 2013

Figuur 9. aandeel woningen met dubbelglas, WiA2013



<sup>5</sup> De gevonden cijfers en gegevens zijn heel uiteenlopend van aard en ze meten ook hele verschillende dingen. De cijfers zijn vaak samengebracht op buurtniveau. Harde conclusies over de kwaliteit op een adres of straat kunnen uit de gegevens dan ook niet getrokken worden. Wel kunnen tendensen worden afgeleid voor de kwaliteit door de stad heen.

Het aandeel dubbelglas stijgt gestaag in de woningvoorraad van Amsterdam. In 2001 had 59% van alle woningen volledig dubbelglas, nu is dat 70%. Met name in corporatiewoningen (77%) en in koopwoningen (72%) is dubbelglas aanwezig. De particuliere huurwoningvoorraad blijft met 47% achter. Het bouwjaar van woningen is ook bepalend voor de aanwezigheid van dubbelglas; 25% van de woningen van vóór 1945 heeft geen dubbelglas, 22% heeft gedeeltelijk dubbelglas. In Centrum en Zuid is er een aantal buurten waar het aandeel woningen met dubbelglas erg laag is (tussen de 20 en 40%).

### Bewonersoordeel onderhoud

De meeste bewoners die om een oordeel over hun eigen woning is gevraagd vinden hun woning van voldoende kwaliteit. Huurders zijn vaak negatiever over een woning dan eigenaar-bewoners. Of huurwoningen echt slechter zijn dan die van een eigenaar bewoner is uit de WIA cijfers niet af te leiden.

**Figuur 10. Tevredenheid over de staat van onderhoud van de woning (WIA)**

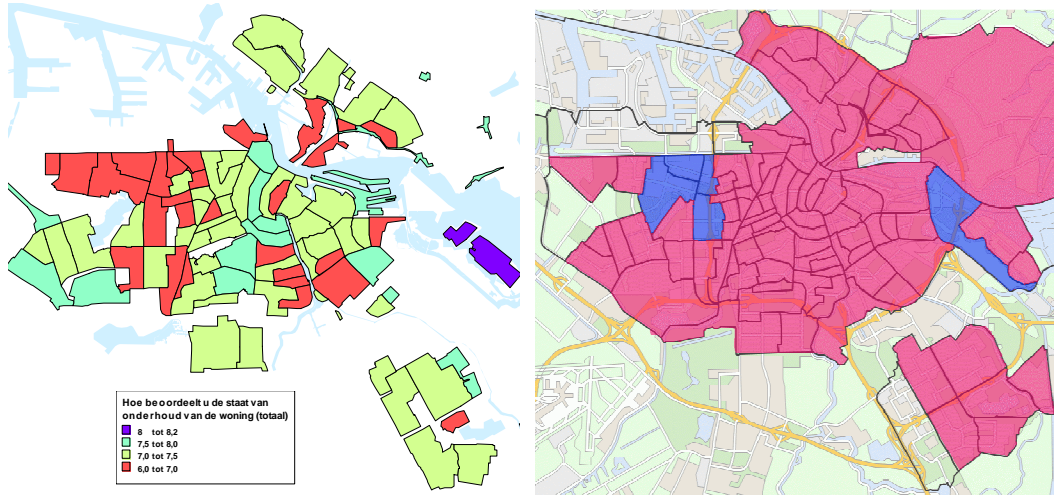
|      | Corporatie | Particuliere huur | Koop | Amsterdam |
|------|------------|-------------------|------|-----------|
| 2001 | 6,4        | 5,8               | 8,0  | 6,7       |
| 2003 | 6,5        | 6,0               | 8,0  | 6,8       |
| 2005 | 6,5        | 6,0               | 8,0  | 6,8       |
| 2007 | 6,6        | 6,1               | 8,0  | 7,0       |
| 2009 | 6,6        | 6,3               | 8,0  | 7,1       |
| 2011 | 6,6        | 6,5               | 8,0  | 7,1       |
| 2013 | 6,6        | 6,6               | 8,0  | 7,2       |

In 2013 gaven bewoners het onderhoud van hun woning in Amsterdam gemiddeld een 7,2. Huurwoningen scoorde een 6,6 (ongeacht corporatie of particulier) en koopwoningen een 8,0. Toch vindt circa 15% van de huurders het onderhoud van zijn of haar woning onvoldoende (0-4). Nog eens ruim een kwart van de huurders vindt het onderhoud matig (5-6).

Er zijn 5 buurtcombinaties, hoofdzakelijk langs de ringweg A10 West en Volewijck (Noord), waar het onderhoud van het corporatiebezit onvoldoende scoort. Er zijn 9 buurtcombinaties waar het onderhoud van het particuliere bezit onvoldoende scoort (in Oost, West en Zuid). In Zuidoost en Centrum zijn geen buurtcombinaties waar de bewoners van corporatie of particuliere huurwoningen het onderhoud van de woningen met een onvoldoende beoordelen (gemiddeld).

Bewoners zijn ook gevraagd een oordeel te geven over de staat van onderhoud van de woningen in hun buurt (dus niet zozeer hun eigen woning). In 2003 scoorde nog 13 buurten een onvoldoende. In 2013 scoorde nog 5 buurten in West, Nieuw West en Oost een onvoldoende.

**Figuur 11. Rapportcijfer eigen woning (WiA2013)**  
**Figuur 12. Rapportcijfer woningen in de buurt (WiA2013)**



Op de vraag op welk punt hun woning verbeterd moet worden geeft 11% van de particuliere huurders, 16% van de corporatiehuurders en 27% van de eigenaar bewoners aan geen verbeteraspecten te hebben. Ruim 30% van de particuliere huurders geeft geluidsisolatie tussen woningen, warmte-isolatie en de badkamer/douche/toilet als verbeterpunt mee. Ruim 30% van de corporatiehuurders geeft geluidsisolatie tussen woningen aan als verbeteraspect.

**Figuur 13. Genoemde verbeteraspecten (WiA2013)**

|   | koop        | huur<br>corporatie | huur<br>particulier | totaal      |
|---|-------------|--------------------|---------------------|-------------|
| buitenschilderwerk, buitenkozijnen.                                 | 21%         | 16%                | 27%                 | 20%         |
| buitenkant: gevel, dak, dakgoot, fundering.                         | 12%         | 11%                | 14%                 | 12%         |
| geluidsisolatie tegen lawaai van buiten.                            | 10%         | 21%                | 26%                 | 18%         |
| geluidsisolatie tussen woningen.                                    | 19%         | 31%                | 36%                 | 28%         |
| warmte-isolatie, dubbel glas.                                       | 19%         | 19%                | 41%                 | 24%         |
| plafonds, binnenmuren, indeling van de woning, hang- en sluitwerk   | 10%         | 21%                | 27%                 | 18%         |
| keuken/keukenblok.  | 12%         | 23%                | 30%                 | 21%         |
| badkamer, douche, toilet.   | 16%         | 29%                | 33%                 | 26%         |
| balkon/dakterras.   | 7%          | 9%                 | 13%                 | 9%          |
| ventilatie, vochtwering, verwarming.                                | 11%         | 26%                | 28%                 | 21%         |
| trappenhuis/galerij, lift en andere gemeenschappelijke installaties | 11%         | 19%                | 23%                 | 17%         |
| beveiliging tegen inbraak.  | 14%         | 21%                | 23%                 | 19%         |
| brandveiligheid.  | 6%          | 11%                | 17%                 | 10%         |
| Overig  | 7%          | 14%                | 8%                  | 10%         |
| geen, woning is goed.   | 27%         | 16%                | 11%                 | 18%         |
| <b>Totaal</b>   | <b>100%</b> | <b>100%</b>        | <b>100%</b>         | <b>100%</b> |

## Woningklachten

60% van de huurders en 30%<sup>6</sup> van de eigenaar-bewoners geeft aan het laatste jaar een onderhoudsklacht te hebben gemeld (WiA). Onduidelijk is of deze klachten terecht waren en of de klachten verholpen zijn.

Bij de wijksteunpunten wonen komen jaarlijks voor circa 3.000 unieke adressen vragen over achterstallig onderhoud binnen (ca. 1% van de huurwoningvoorraad). Eigenaar-bewoners zijn in de gegevens van wijksteunpunten wonen niet terug te vinden. Een eigenaar-bewoner is zelf, of samen met de VvE, verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn woning. Als een eigenaar-bewoner er met een VvE niet uitkomt heeft de gemeente geen plek waar dat geregistreerd wordt. Indien eigenaar bewoners met de andere leden binnen de VvE van mening verschillen over (noodzakelijk) onderhoud van hun pand rest een civiele procedure.

De klachten over achterstallig onderhoud concentreren zich in West (corporatie en particulier), Oost (corporatie), Zuid (particulier) en Nieuw West (corporatie). In circa 1000 gevallen per jaar leidt een klacht, ondanks het voorwerk (klacht melden, tijd bieden om te reageren en te herstellen etc.) tot een zaak voor de huurcommissie. Ongeveer tweederde van de huurcommissiezaken van de wijksteunpunten wonen betreffen corporatiewoningen. Huurcommissiezaken komen verspreid door de hele stad voor, maar de laatste jaren zijn relatief veel huurcommissiezaken geregistreerd in de Jordaan, Slotermeer en Geuzenveld Zuid. In 75% van de huurcommissiezaken wordt de huurder in het gelijk gesteld.

**Figuur 14. Contacten (unieke adressen) met het wijksteunpunt wonen over onderhoud (okt 2011- okt 2014)**

| WSWonen             | totaal | over (achterstallig) onderhoud, aantal/aandeel |     |
|---------------------|--------|--|-----|
| Centrum             | 3545   | 1111   | 31% |
| Oost                | 3974   | 1574   | 40% |
| West                | 5448   | 2520   | 46% |
| Zuid                | 5362   | 2106   | 39% |
| Nieuw-West          | 3597   | 1059   | 29% |
| Noord               | 1442   | 402  | 28% |
| Zuidoost            | 1487   | 217  | 15% |
| Stedelijk spreekuur | 123    | 26   | 21% |
| Stad totaal         | 24978  | 9015   | 36% |

Bij de GGD komen jaarlijks zo'n 400 milieugezondheidsklachten binnen die te relateren zijn aan een stadsdeel. Binnen deze klachten zijn West en Zuid oververtegenwoordigd. Ten aanzien van geluidshinder scoren Zuid en West en daarnaast Noord slecht. Vochtoverlast is met 17 en 18% van de bewoners in Centrum en Nieuw West het grootst.

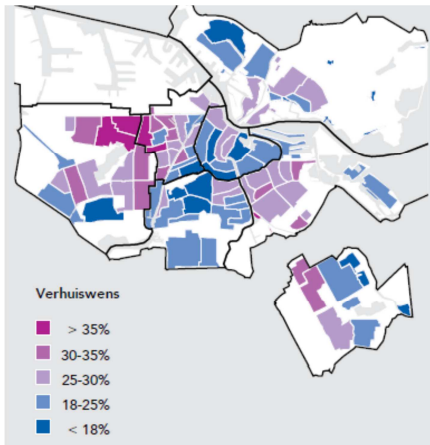
## Verhuiscriteria en oppervlakte als kwaliteitskenmerk

In 2013 gaf 25% van de ondervraagden aan beslist te willen verhuizen. Nog eens 30% wilde misschien verhuizen. De verhuisintentie is hoger in buurten waar een groter aandeel van de

<sup>6</sup> Waarschijnlijk betreft dit klachten die betrekking hebben op een gedeelde VvE verantwoordelijkheid (veelal casco).

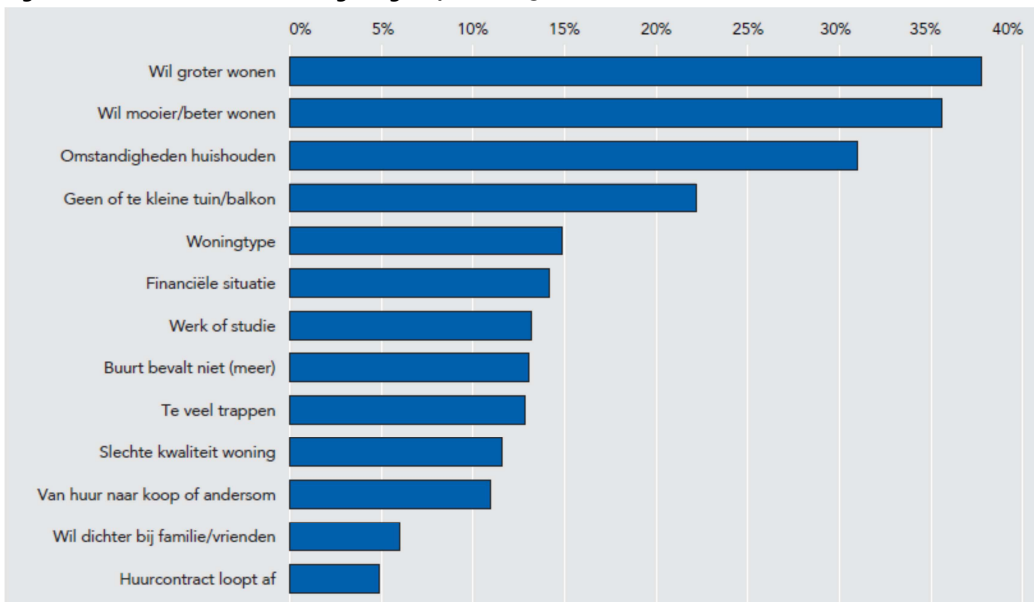
woningen een rapportcijfer onder de 7 scoort (WiA 2013, rapport verhuishwensen, 2014). 45% van de (misschien) verhuigeneigden wil graag groter wonen, 39% wil mooier of beter wonen en 16% noemt de slechte kwaliteit van de woning als verhuisreden. Slechte kwaliteit is oververtegenwoordigd (ca. 20%), bij de laagste inkomens en de te kleine woning (51%) bij de hoogste inkomens.

**Figuur 15. Beslist verhuigeneigden, WiA 2013**



In het verleden (2007, Ruimte voor Amsterdamse kwaliteit) is gebleken dat mensen meer tevreden zijn met hun woning als deze groter is. Het tevredenheidsverschil tussen koop- en huurwoningen wordt dan ook kleiner naarmate de oppervlakte van de woning toeneemt. Het aandeel grote huurwoningen is echter beperkt.

**Figuur 16. Verhuisredenen verhuigeneigden, WiA 2013**



## **Uitkomsten gesprekken professionals over woningkwaliteit**

Om lokaal en specifiek inzicht te krijgen in de woningkwaliteit is gesproken met medewerkers Bouw- en woningtoezicht van de stadsdelen en met medewerkers van de Wijksteunpunten Wonen in de stadsdelen. Dit geeft een beeld van hoe de professionals tegen de woningvoorraad aankijken.

### **Algemeen**

Volgens de kenners zijn er geen hele wijken en of straten meer die er kwalitatief slecht aan toe zijn en een woningkwaliteit hebben onder het niveau van het bouwbesluit. Wel zijn er, met name in de vooroorlogse voorraad en verspreid over de stad nog kwalitatief slechte panden.

### **De vooroorlogse woningvoorraad**

Binnen de ring stellen de stadsdelen lijsten met slechte panden op, gebaseerd op basis van waarnemingen vanaf de openbare weg en ernstige klachten. Er zijn geen lijsten gebaseerd op structurele waarnemingen vanaf privéterrein of de staat binnen de woning. Die gegevens zouden een ander beeld kunnen opleveren. Een (van oudsher) goede woningmarktpositie van een buurt lijkt tot een betere kwaliteit van de woningvoorraad te leiden. Dat lijkt zichtbaar in bepaalde delen van Zuid en in Centrum. Centrum geeft aan dat er weinig woningen zijn die van binnen en buiten slecht zijn, maar nog wel zorg te hebben over de fundering van circa 2.200 panden. Funderingen zonder palen geven problemen in sommige tuindorpen in Noord.

De subsidiestromen uit de jaren '90 en de inzet van splitsingsquotum sinds 2000 zijn in de vooroorlogse woningvoorraad in belangrijke mate bepalend geweest voor de huidige kwaliteit van de woningvoorraad. In die tijd zijn dan ook veel extra kwaliteiten, zoals dubbelglas en andere vormen van isolatie, meegenomen bij renovatieprojecten. Buurten die niet zijn opgeknapt onder het gunstige subsidieregime staan er nu minder goed voor. Dat geldt met name voor sommige wijken langs de ringweg in de stadsdelen West en Zuid. Ook in het centrum en bepaalde buurten van Zuid is beperkt dubbelglas aanwezig. Dit kan verband houden met de monumentenstatus.

### **De naoorlogse woningvoorraad**

De wettelijke kwaliteit lijkt in de vooroorlogse gebieden meer onder druk te staan dan in de naoorlogse gebieden. Uit de naoorlogse buurten komen weinig geluiden van bouwtechnisch echt onvoldoende complexen. Wel zijn er de laatste jaren vaak klachten over achterstallig onderhoud uit de complexen waar de stedelijke vernieuwing uitgesteld is. Inmiddels lijken de woningcorporaties in de meeste complexen met reguliere huurders het onderhoud weer te hebben opgepakt, soms met een meer definitieve ingreep maar soms ook nog met lapmiddelen zodat later alsnog een besluit over het niveau van de ingreep kan worden genomen. Nog voor een klein aantal complexen in Nieuw West geldt dat er te weinig aan onderhoud is gedaan en over de toekomst van het complex nog geen duidelijkheid is. Over deze complexen is het overleg met de woningcorporaties gaande. Er wordt nog nagegaan hoe dit speelt op andere plekken in de stad.

Een terugkerend probleem in de naoorlogse gebieden is vocht. Dat komt voor een deel door bewonersgedrag en overbewoning maar ook door het ontwerp en uitvoering van de woningen.



Ook door dubbelglas en andere na-isolatie, zonder aangepaste ventilatiemiddelen, kan het vocht nergens heen. En condenseert het niet meer op het raam (voorheen bij enkelglas), maar gaat het op de muren zitten. In Buitenveldert is de vochtklacht niet bekend. Wellicht dat deze flats, deels gebouwd door particulieren beter zijn van kwaliteit, maar misschien dat het ook komt doordat hier nog veel oudere kleine huishoudens wonen. Vocht kan ook voorkomen in complexen uit de jaren 70 en 80 ten gevolge van bouwfouten en of koudebruggen. De GGD krijgt overigens klachten over vocht en schimmelvorming uit de hele stad, ongeacht de bouwperiode.

### **Toekomstige kwaliteitsproblemen**

Als toekomstig kwaliteitsprobleem worden genoemd:

- De kwaliteit van het woningbezit van VvE's. Met name de VvE's, die in de afgelopen 10 jaar zijn opgericht, lopen risico.
  - De kwaliteit van de woningen is niet altijd even goed als bij aankoop verwacht werd.
  - Kopers hebben een tophypotheek, er wordt niet gespaard voor toekomstig onderhoud en/of er is geen meerjaren onderhoudsplanning, ondanks dat dat laatste wel bij wet verplicht is. Hierdoor kunnen problemen ontstaan als achterstallig onderhoud ontstaat.
- De kwaliteit van bezit van oudere eigenaar-bewoners die al lang op dezelfde plek wonen: vaak inactieve VvE's met leden op leeftijd, waarbij inkomensdaling kan voorkomen en/of een voorkeur bestaat alles bij het oude te houden en geen "gedoe" aan te gaan. In stadsdeel Centrum komen ze dat nu al tegen. Ouderen kunnen het benodigde funderingsherstel niet betalen. Soms neemt dan Stadsherstel de woning over en worden de ouderen huurder.
- De (vaak oudere) particuliere verhuurders die te weinig geld hebben om de woningen goed te onderhouden. Soms woont zo'n verhuurder zelf ook in het pand en verhuurt deze de andere woningen al heel lang voor een lage huur.
- De (voormalig) corporatiecomplexen die in het verleden met een kleine of grote beurt zijn opgeknapt. Hiervan lopen de termijn waarvoor gerenoveerd is op het einde.
- De kwaliteit van de woonblokken uit de jaren '70 en '80 (vroeg stadsvernieuwing). Deze woonblokken worden ouder en beginnen mankementen te vertonen. In het geval van eigenwoningbezit en geringe waardeontwikkeling heeft deze groep kopers weinig investeringsruimte.

## Bijlage 4

# Instrumenten verbetering kwaliteit

### Integrale aanpak: instrumenten uit het verleden

Voor de crisis maakte woningverbetering vaak onderdeel uit van een grote integrale aanpak die hele buurten bestreek. Deze integrale aanpakken werden vanuit de gemeente vaak gesubsidieerd uit ISV middelen. Daarbij gold een aanpak voor woningverbetering vaak voor hele blokken of buurten. In deze projecten investeerde de gemeente vaak zelf in de openbare ruimte en ondersteunde verbeteringen door woningeigenaren. Daartoe werden afspraken gemaakt met grote eigenaren zoals woningcorporaties en werd een divers instrumentarium ingezet om ook anderen mee te krijgen. Deze aanpakken zijn daar waar ze nog niet waren afgerond gestagneerd of versoberd door de teruglopende middelen bij alle betrokken partijen.

### Aanvullende instrumenten

Om in deze integrale aanpakken de gewenste kwaliteit te bereiken zijn door de jaren heen verschillende ondersteunende instrumenten ingezet zoals:

- *Onderzoeken*: funderingsonderzoeken, bouwtechnische onderzoeken en gas- en elektrakeuringen.
- *Capaciteit*: bouwbegeleiding etc. om (particuliere) eigenaren aan te sporen tot investeringen en te ondersteunen bij processen die arbeidsintensief en vaak complex zijn. Dit wordt (bijna) niet meer gedaan.
- *Splitsen*: door particuliere verhuurders in de gelegenheid te stellen (een deel van) hun investering terug te verdienen werd onder meer de ruimte geboden panden met betaalbare huurwoningen na verbetering te splitsen in appartementsrechten om de woningen zo bij mutatie los van elkaar te kunnen verkopen. Dit instrument heeft aan waarde ingeboet, omdat eigenaren door de veranderde huurprijsystematiek zonder of met een marginale kwaliteitsverbetering woningen eenvoudig naar de vrije sector kunnen brengen.
- *VvE activering en professionalisering*: goed werkende VvE's voorkomen achterstallig onderhoud, ook is het aantal VvE's de laatste jaren toegenomen. Verschillende stadsdelen hebben op verschillende manieren de laatste jaren VvE's ondersteund bij activatie en/of professionalisering. Gemeenten als Den Haag en Rotterdam hebben de laatste jaren ervaringen opgedaan met VvE balies en steunpunten. Ter voorkoming van toekomstig achterstallig onderhoud kan het voor Amsterdam interessant zijn hier lessen uit te trekken.
- *Subsidies*: tot 2000 vaak stedelijk en veelal gericht op het wegwerken van achterstallig onderhoud en het vergroten van de kwaliteit, tussen 2000 en 2012 vooral op stadsdeelniveau en gericht op de aanvullende kwaliteitseisen. Sindsdien ook stedelijk, maar vaak ingestoken vanuit andere beleidsthema's zoals duurzaamheid.

- *Leningen voor woningkwaliteit*: tussen 2000 en 2010 vooral op stadsdeelniveau. Meestal in de vorm van een laagrentende lening en soms renteloos. Sinds 2012 is er stedelijke energielening voor duurzaamheid.

#### Nadere toelichting

De kwaliteit van woningen heeft grote invloed op de beleving van de stad, zowel in de woning als op straat in de buurt. Een kwalitatief goede woning draagt bij aan het welbevinden en de gezondheid van de bewoner. De gemeente wil voor alle bewoners een kwalitatief voldoende woning waar mensen nu, maar ook over 10 of 20 jaar, kunnen en willen wonen. Het Programma Woningkwaliteit dat in het eerste kwartaal 2016 gereed is, heeft als doel:

- er voor zorgen dat woningen voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen;
- voorkomen dat de kwaliteit van woningen verslechtert;
- stimuleren dat woningen comfortabel en gezond zijn om in te wonen.

Er voor zorgen dat woningen voldoen aan wettelijke kwaliteitseisen is een reguliere handhavingstaak met een hoge prioriteit. De inzet is de taak gezamenlijk stadsbreed vorm te geven en extra intensivering te ondersteunen met bijvoorbeeld capaciteit, ondersteuning bij moeilijke gevallen, kennis bijeenbrengen en beschikbaar maken en/of communicatiemiddelen.

#### Omgevingsfactoren

Deze prioriteit is in 2016 voor het eerst opgenomen. Noodzakelijk instrumentarium is nog in ontwikkeling. De hier beschreven inzet is dan ook een eerste aanzet. De uiteindelijke invulling is deels afhankelijk van het Programma Woningkwaliteit.

#### Maatschappelijk effect

Stadsbreed prettig en veilig wonen in een woning en in de buurt van woningen van tenminste voldoende woningkwaliteit.

#### Omgevingsfactoren

- Het doel kan alleen bereikt worden door een keteninspanning en inspanningen van individuele stadsdelen.
- De ontwikkeling van indicatoren en een stadsbrede registratiewijze wordt bij voorkeur voltooid voor aanvang van 2016 met aansluiting op het stedelijk registratiesysteem.

#### Meten van indicatoren

- De indicatoren en de registratie daarvan moeten nog ontwikkeld worden.
- De verantwoordelijkheid voor registratie van de woningkwaliteit ligt bij de stadsdelen.

#### Hoofddoel

Het gestelde doel is het terugbrengen en voorkomen van woningen met een kwaliteit die niet voldoet aan de wettelijke minimumeisen en het stimuleren van een kwaliteitsimpuls.

#### Omgevingsfactoren

Het doel kan alleen bereikt worden door een keteninspanning en inspanningen van de individuele stadsdelen.

De ontwikkeling van indicatoren en een stadsbrede registratiewijze wordt bij voorkeur voltooid voor aanvang van 2016. Daarbij wordt bij voorkeur aangesloten op het stedelijk registratiesysteem.

#### Meten van indicatoren

- Indicatoren en registratie ervan moeten nog ontwikkeld worden.
- De verantwoordelijkheid voor registratie van de woningkwaliteit ligt bij de stadsdelen.

#### Beoogde resultaten van gemeentelijke activiteiten

##### 1 Er is inzicht in de (externe) woningkwaliteit

###### Indicatoren

- Aantal op (externe) kwaliteit beoordeelde panden/woningen.
- Aantal woningen dat op basis van deze (externe) beoordeling in aanmerking komt voor een nadere inspectie, vanwege het vermoeden van onvoldoende woningkwaliteit.

##### 2 Tegen panden van (mogelijk) onvoldoende kwaliteit wordt opgetreden

###### Indicatoren

- Aantal woningen dat is benaderd voor een nadere inspectie i.v.m. het vermoeden van onvoldoende woningkwaliteit (op basis van externe beoordeling of woningklacht).
- Aantal vooraanschrijvingen.
- Aantal handnavingsbesluiten.
- Aantallen opgeknapte woningen na inzet door handhaving.

#### < vervolg

3 Woningeigenaren zijn zich bewust van het feit dat aanpassingen in de woning een goed moment zijn om ook andere aanpassingen te overwegen.

###### Indicatoren

- Nog verder in te vullen op basis van het vast te stellen Programma Woningkwaliteit.

4 Eigenaren zijn zich bewust van hun verantwoordelijkheden ten aanzien van onderhoud

###### Indicatoren

- Er zijn gedeelde communicatiemiddelen.
- Nog verder in te vullen op basis van het vast te stellen Programma Woningkwaliteit.

#### Omgevingsfactoren

- Het doel kan alleen bereikt worden door een keteninspanning.
- Om een goede start te kunnen maken is het belangrijk dat er zo snel mogelijk (bij voorkeur voor de aanvang van 2016) een uniforme stadsbrede wijze van beoordelen van de (externe) kwaliteit van panden is.
- Ook de ontwikkeling van indicatoren en een stadsbrede registratiewijze wordt bij voorkeur voltooid voor aanvang van 2016. Daarbij wordt bij voorkeur aangesloten op het stedelijk registratiesysteem.
- De uiteindelijke invulling van de ondersteuning van de handnavingsinzet is mede afhankelijk van het nog vast te stellen programma woningkwaliteit.

#### Meten van indicatoren

- De indicatoren en de registratie daarvan zijn in ontwikkeling.
- De verantwoordelijkheid voor de registratie van doel 1 en 2 ligt bij de stadsdelen.

#### Gemeentelijke activiteiten

##### Ad 1 (zie Resultaten hiernaast)

Woningkwaliteit wordt uniform getoetst en in kaart gebracht

###### Indicatoren

- Er is een uniforme wijze van beoordelen van de (externe) kwaliteit van panden (voor aanvang 2016).
- Woningen worden (extern) beoordeeld conform een uniforme beoordelingswijze.
- De uitkomsten van deze beoordeling en ontwikkelingen in de kwaliteit van de voorraad worden uniform geregistreerd.

#### < vervolg

Ad 2 (zie Resultaten hiernaast)  
Tegen panden van (mogelijk) onvoldoende kwaliteit wordt opgetreden

###### Indicatoren

- Elk stadsdeel beschrijft in HUP hoe handhaving op woningkwaliteit op een actieve manier wordt opgepakt.
- Aantal opgenomen woningen i.v.m. het vermoeden van onvoldoende woningkwaliteit.
- Aantal woningklachten dat leidt tot handhaving.
- Aantal panden waarbij de actieve aanpak leidt tot handhaving.

##### Ad 3 (zie Resultaten hiernaast)

Handnavers verwijzen in contacten met eigenaren over vergunningaanvragen, huisbezoeken en dergelijke, naar aanvullende verbetermogelijkheden

###### Indicatoren

- Nog verder in te vullen op basis van het vast te stellen Programma Woningkwaliteit.

##### Ad 4 (zie Resultaten hiernaast)

Opstellen communicatieplan en middelen

###### Indicatoren

- Aanwezigheid communicatiemiddelen.
- Nog verder in te vullen op basis van het vast te stellen Programma Woningkwaliteit.

#### Omgevingsfactoren

- Het doel kan alleen bereikt worden door een keteninspanning.
- Om een goede start te kunnen maken is het belangrijk dat er zo snel mogelijk (bij voorkeur voor aanvang 2016) een uniforme stadsbrede wijze van beoordelen van de (externe) kwaliteit van panden is.
- Ook de ontwikkeling van indicatoren en een stadsbrede registratiewijze wordt bij voorkeur voltooid voor aanvang van 2016 en aangesloten op het stedelijk registratiesysteem.
- De uiteindelijke invulling van de ondersteuning van de handnavingsinzet is mede afhankelijk van het nog vast te stellen Programma Woningkwaliteit.

#### Meten van indicatoren

- De indicatoren en de registratie daarvan zijn in ontwikkeling.
- De verantwoordelijkheid voor de registratie van doel 1 en 2 ligt bij de stadsdelen.