



Handreiking VvE

en huurdersparticipatie

PORTAAL

Inhoudsopgave



Inleiding

4

1 Wat is een Vereniging van Eigenaren?

6

2 Vormgeven van zeggenschap en betrokkenheid

8

3 Rollen en taken van betrokken personen en commissies

19

4 VvE en de klacht van de huurders en eigenaren

23

Inleiding

Voor wie is deze handreiking

Deze tekst is bedoeld voor iedereen die te maken krijgt met participatie van huurders binnen VvE's (Vereniging van Eigenaren), waar Portaal (gedeeltelijk) eigenaar is. Primair is de handreiking bedoeld voor huurders, (particuliere) eigenaren, medewerkers van Portaal, Huurders Belangen Verenigingen (HBV's) en VvE beheerders. De handreiking is een uitwerking van het onderdeel huurdersparticipatie in het model Huishoudelijk Reglement.

Het doel van deze handreiking

Deze handreiking heeft tot doel alle betrokken partijen te voorzien van informatie en tips om te komen tot een goede samenwerking van eigenaren en huurders binnen een VvE. Deze notitie moet inzicht en inzage geven in de mogelijkheden, rechten en plichten van huurders, eigenaren en andere betrokken partijen.

Daarnaast heeft deze handreiking het volgende doel:

Het stimuleren en vergroten van betrokkenheid, zeggenschap en verantwoordelijkheid bij eigenaren en huurders in het gebouw. Meer betrokkenheid leidt vaak tot plezieriger samenwonen, zoals verder omschreven in de paragraaf 'aanleiding en visie'.

In de handreiking reiken we een model aan met tips en werkwijzen die bovengenoemde betrokkenheid en zeggenschap gestalte geven.

Aanleiding en visie

In de woningvoorraad van Portaal zijn veel gemengde huur-koopgebouwen ontstaan. In deze gebouwen worden alle gemeenschappelijke zaken en onderhoud aan gemeenschappelijke gedeelten van het gebouw door de Vereniging van Eigenaren (VvE) uitgevoerd en is de Algemene Ledenvergadering beslissingsbevoegd. Portaal is als (groot) eigenaar lid van de VvE en stemt in die hoedanigheid, met de particuliere eigenaren in de ALV, mee over besluiten.

Huurders hebben – volgens het appartementsrecht – formeel gezien géén directe stem in de VvE. Terwijl volgens het huurrecht en de Overlegwet huurders wél zeggenschap hebben over zaken als onderhoud, servicekosten en leefbaarheid. Om huurders actief te betrekken bij hun woongebouw en de VvE, en hen mee te laten praten en (deels) mee te laten beslissen over hun woning en woonomgeving, hebben Portaal en de huurdersbelangenverenigingen een participatiemodel voor ogen dat eerder zijn successen heeft bewezen bij woningcorporatie Woonbron.

Betrokkenheid van huurders én eigenaren in een VvE door middel van zeggenschap, leidt tot een woonomgeving waar mensen prettig samenwonen. In de dagelijkse praktijk doet het er dan niet meer toe of iemand een eigenaar-bewoner is of een huurder. Het gekozen model met bijbehorende tips en tools kan hiervoor als basis dienen. Omdat VvE's sterk kunnen verschillen is per VvE maatwerk of een andere werkwijze mogelijk.

Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk leest u wat een VvE formeel gesproken is en hoe een VvE werkt. In het tweede hoofdstuk wordt het model uiteen gezet en staan tips en tools voor het stimuleren van betrokkenheid. In het derde hoofdstuk staan de rollen en taken van betrokken personen en mogelijke commissies. Hoofdstuk 4 gaat in op de wijze waarop huurders en eigenaren hun klachten kunnen uiten. Door het document heen vindt u in oranje tips en voorbeelden.

Dank

Portaal bedankt de huurders, eigenaren, professionele ondersteuners en medewerkers voor het meedenken en meewerken aan het tot stand komen van deze handreiking. Allen die hieraan werkten, hopen dat het anderen van dienst zal zijn.



1 Wat is een Vereniging van Eigenaren?

Wat is een Vereniging van Eigenaren (VvE)?

Een VvE is een vereniging van de eigenaren van de appartementsrechten van de woningen die tot een appartementengebouw behoren. De VvE zorgt voor het regelen van het onderhoud van het appartementsgebouw en alle andere gemeenschappelijke belangen van de eigenaren. Een VvE wordt wettelijk opgericht bij de notaris en wordt actief wanneer er één woning in een appartementengebouw wordt verkocht. Op deze wijze ontstaat een gemengd gebouw en zijn de eigenaren, waaronder Portaal als (groot) eigenaar van de huurwoningen, lid van de VvE.

Wat is een appartementsrecht?

Er zijn verschillen tussen het kopen van een grondgebonden woning en een appartement. Eigenaren van een appartement kopen bij de aanschaf van hun woning namelijk een appartementsrecht. Het appartementsrecht betekent dat de bewoner het recht heeft op het exclusief gebruik van een specifiek afgebakende (woon)ruimte. De bewoner deelt mee in de lusten én de lasten van de gemeenschappelijke delen van het hele gebouw, zoals het trappenhuis, het dak, de eventuele lift, tuin en gemeenschappelijke cv-ketel en installaties.

Een appartementseigenaar is automatisch lid van de Vereniging van Eigenaren. Dit is wettelijk bepaald. Het percentage van de huurwoningen en de bijbehorende appartementsrechten bepaalt het aantal appartementsrechten van Portaal. Appartementsrechten kunnen in zwaarte variëren, al naar gelang de grootte van een appartement en/of de hoeveelheid appartementen die een eigenaar bezit.

Hoe werkt een VvE?

De werkwijze van de VvE is vastgelegd in drie documenten: de Statuten, de Splitsingsakte en het Huishoudelijk Reglement. Een VvE heeft in ieder geval een algemeen bestuur en een kascommissie en soms ook een dagelijks bestuur en overige commissies zoals een groen/tuin commissie, technische commissie of een leefbaarheidscommissie. De Algemene Leden Vergadering (ALV) is het hoogste, besluitvormend orgaan en wordt ten minste een keer per jaar uitgeschreven. De commissies adviseren het bestuur. In het geval van een gemengd gebouw kunnen in de commissies behalve eigenaren ook huurders deelnemen. Ook in het VvE bestuur of in de kascommissie mag een huurder zitting nemen, of gekozen worden



Wat doet een VvE?

De vereniging behartigt de gemeenschappelijke belangen van de gezamenlijke eigenaren. De vereniging regelt het onderhoud van de gemeenschappelijke zaken en beheert de financiën. Het beheer van de VvE kan worden uitbesteed aan een beheerder, die in opdracht van de ALV de taken van de VvE uitvoert. De VvE heeft het recht zelf een beheerder te kiezen.

Hoe verhoudt de VvE zich tot de huurders?

Huurders zijn géén lid van de VvE en hebben wettelijk gezien géén stem in de VvE. Portaal is als eigenaar van de huurwoningen wél lid van de VvE en vertegenwoordigt in die hoedanigheid de huurders. Als de huurders invloed willen uitoefenen op het beleid en het beheer van de VvE, moeten ze dat normaal gesproken dus doen via Portaal.

Verschillende VvE typen

In de inleiding schreven we al over het bieden van maatwerk. Dit doen we, omdat geen enkele VvE hetzelfde is. De ene VvE kent veel actieve huurders en eigenaren, terwijl bij de andere VvE weinig mensen actief zijn. Een VvE kan heel groot zijn in aantal, of juist heel klein. Het aantal eigenaren of huurders kan relatief groot zijn, of juist klein (bij één eigenaar ontstaat er al een VvE). Er kan bedrijfsonroerendgoed in de VvE zitten. Ook kunnen in een VvE wel of geen bijzondere doelgroepen wonen. Een VvE kan veel mutaties kennen van huurders of eigenaren. Al deze punten geven input voor het vormgeven van een goede samenwerking tussen eigenaren en huurders en dus maatwerk.

2 Vormgeven van zeggenschap & betrokkenheid binnen VvE

Uitgangspunten

In dit hoofdstuk zetten we uiteen hoe de betrokkenheid en zeggenschap van huurders in de VvE kan worden vergroot. We leggen het model voor agenderingsrecht, spreekrecht en stemrecht uit en we geven tips en tools voor het activeren van huurders én eigenaren en hun onderlinge samenwerking.

De volgende uitgangspunten worden hierbij gehanteerd:

- Alle bewoners worden tijdig, zo veel mogelijk gelijktijdig, geïnformeerd;
- Huurders krijgen stemrecht over de zaken waaraan ze meebetalen en over leefbaarheid;
- Maatwerk is mogelijk. Als er VvE's zijn die al samenwerken met huurders uit het gebouw en dit verloopt naar ieders tevredenheid, is aanpassing van deze werkwijze niet nodig. Als VvE's de visie van Portaal delen, maar een ander model voor samenwerking kiezen is dit geen probleem.

Uitwerking

1. In de aanloop naar een nieuwe werkwijze.

De aanleiding om participatie op te pakken kan verschillend zijn. Portaal kan het initiatief nemen. Maar het kan ook een verzoek zijn vanuit de huurders en/of eigenaren.

In gezamenlijkheid worden werkbare afspraken gemaakt voor het participatie proces. Hiervoor is enige vorm van organisatie bij de huurders wenselijk. Als deze er niet is, is het wenselijk deze eerst te (laten) organiseren. Dit kan door bijvoorbeeld een of meerdere huurders te vinden die als contactpersoon willen fungeren. Als er een bewonerscommissie is, heeft deze een belangrijke rol. Vaak hebben zij al goede contacten met de huurders (en soms ook eigenaren). Hierdoor kunnen zij actief meehelpen met het zoeken van enthousiaste huurders.

Als een VvE de visie van Portaal in eerste instantie niet deelt, zal Portaal inspanningen verrichten om de visie en werkwijze helder uiteen te zetten en te onderbouwen. Portaal gaat in gesprek met de VvE over de mogelijke bezwaren vanuit het VvE bestuur. Met andere woorden: Portaal zal op een zorgvuldige manier inspanningen verrichten om alle bewoners voor een dergelijk systeem te enthousiasmeren. Afdwingen is niet wenselijk (en ook niet mogelijk). Als er te veel 'moeten' in het proces komt, levert het geen positieve impuls voor een prettiger leefklimaat.



2. Stemrecht deels aan huurders geven.

Formeel heeft Portaal stemrecht in de VvE. In de nieuwe werkwijze draagt Portaal het stemrecht over bepaalde zaken over aan de huurders. Dit gebeurt tijdens de ALV. De aanwezige huurders mogen dus in de ALV stemmen over (vooraf bepaalde) onderwerpen. Dit heeft als logisch gevolg, dat hoe meer huurders aanwezig zijn, hoe meer invloed zij hebben. Dit geldt overigens ook voor de eigenaren. De invloed van huurders en eigenaren valt of staat dus met de betrokkenheid bij en aanwezigheid van beide groepen bewoners op de ALV. Portaal vervult een activerende rol richting de huurders ten aanzien van hun betrokkenheid bij de VvE.

Deze vorm van zeggenschap werkt dus twee kanten op. Huurders krijgen de kans om meer te zeggen, mits zij zich daadwerkelijk laten horen. Doen ze dat niet, dan kan het zijn dat er besluiten worden doorgevoerd waar zij het niet mee eens zijn. Datzelfde geldt in situaties wanneer eigenaren niet naar de ALV gaan.

Eigenaren niet actief, huurders wel.

Pilot: Savornin Lohmanlaan in Arnhem
De Rendant voerde het VvE beheer bij de Savornin Lohmanlaan (ruim 30 woningen waarvan er 6 verkocht zijn). Bij de ALV's komen geen eigenaren. De huurders zijn wel betrokken.

Huurders hebben nu een rol in de VvE. Bij de laatste ALV waren geen eigenaren en maar liefst vijf huurders.

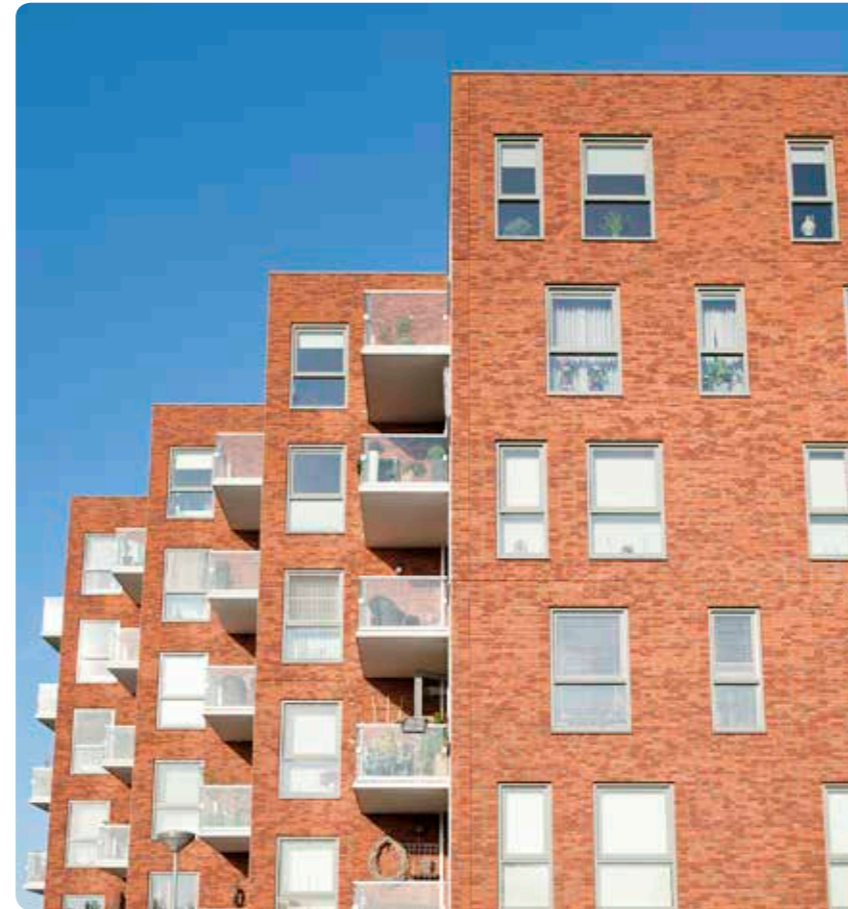
Huurders niet actief, eigenaren wel.

Pilot: Cronjéstraat/Joubertstraat in Nijmegen
De eigenaren wilden graag dat ook de huurders zouden participeren. Op de agenda stond het aanpassen van het schoonmaakprogramma. Ondanks diverse pogingen (brieven, bijeenkomsten, huis aan huis bezoeken) bleef de respons laag. Uiteindelijk gaven 4 van de 28 huurders hun mening, waarvan 3 blanco.

3. Waarover stemrecht?

Huurders krijgen tenminste stemrecht over de volgende onderwerpen:

- Beheeractiviteiten die als (collectieve) servicekosten door te belasten zijn.
- (Aanpassingen van) woonregels en aanpassingen op het huishoudelijk reglement. Toelichting: een huurder tekent bij het tekenen van het huurcontract ook de huurvoorwaarden. Een eigenaar tekent bij de koopovereenkomst het huishoudelijk reglement. In een ALV kan het huishoudelijk reglement worden aangepast. Een aandachtspunt is dat aanpassingen op het huishoudelijk reglement niet gelden voor huurders die dit



niet hebben ondertekend. De huurvoorwaarden en het huishoudelijk reglement hoeven niet overeen te komen. Woonregels zijn afspraken die op complex niveau gezamenlijk worden gemaakt.

- Verbeteringen aan het gebouw die van invloed zijn op de hoogte van de huur of die de huurder eenmalig zelf betaalt.
- Het benoemen en ontslaan van leden van een VvE commissie

Stemmen over de nieuwe kleur

Pilot: Savornin Lohmanlaan in Arnhem

Huurders en eigenaren zitten samen in de technische commissie. Er is tijdens portiekgesprekken door huurders en eigenaren over de nieuwe kleur gestemd.

De VvE en Portaal zijn vrij om méér onderwerpen voor stemrecht van huurders vast te stellen.

4. Agenderingsrecht en spreekrecht.

Naast stemrecht op bepaalde onderwerpen, hebben huurders ook spreekrecht en agenderingsrecht. Agenderingsrecht betekent dat huurders vooraf via de adviseur leefomgeving agendapunten mogen aandragen.

Spreekrecht houdt in dat huurders tijdens de gehele ALV aanwezig mogen zijn en over alle onderwerpen mogen spreken.

5. Voorbereiding van ALV waar huurders mogen stemmen. Huurders hebben ook spreekrecht.

Grote(re) onderwerpen waarover gestemd zal worden, zijn meestal al maanden van te voren bekend. Vaak betreft het contracten die aflopen en vernieuwd moeten worden of andere onderwerpen die al maanden spelen. Het streven van alle betrokkenen zou moeten zijn om gedragen voorstellen (voorstellen waarvoor het draagvlak reeds aanwezig is) te behandelen tijdens de ALV. Op deze wijze hoeven deze agendapunten alleen nog te worden 'afgetikt'.

Om te komen tot deze gedragen voorstellen is het handig om in de periode voorafgaande aan de ALV overleg te voeren tussen huurders en eigenaren. Dat kan bijvoorbeeld in de vorm van een gemengde (advies)commissie bestaande uit eigenaren en huurders (zie verder hoofdstuk 3).

Het proces ziet er puntsgewijs als volgt uit:

- Uiterlijk zes weken voor de ALV stuurt de VvE beheerder de concept agenda naar de leden van de VvE, het VvE bestuur en de vastgoed specialist van Portaal.
- De vastgoedspecialist stuurt de agenda zo snel mogelijk door naar de adviseur leefomgeving en andere betrokken collega's.



De adviseur leefomgeving heeft al contact gehad, of zoekt contact met actieve huurders of de aanwezige bewonerscommissie en vraagt hen actief mee te denken over de concept agenda en aanvullende agenda-onderwerpen.

Tip: het vereenvoudigen van het proces
Het beschreven proces kan uit kortere lijnen bestaan wanneer daar in onderling overleg voor wordt gekozen. Bijvoorbeeld: de VvE beheerder stuurt de concept agenda gelijktijdig naar zowel de vastgoedspecialist, de adviseur leefomgeving als de eventueel aanwezige bewonerscommissie. En de VvE beheerder stuurt de definitieve agenda en stukken naar alle eigenaren en huurders.

Tip: de agenda

Geef per agendapunt, waarover de huurder mag stemmen, een toelichting. Stel dat er een agendapunt is over uitbreiding van de servicekosten, omschrijf dan welke consequenties dit heeft voor de huurders. Bijvoorbeeld een verdere uitleg over de kosten en de wijze waarop dit doorwerkt in de huur en/of de huurtoeslag.

- De adviseur leefomgeving bedenkt, samen met actieve bewoners en eventuele aanwezige klankbordgroepen, of bewonerscommissies hoe hij/zij de huurders in de 'ik voel me betrokken stand' en 'ik ga stemmen stand' krijgt en voert dit (in gezamenlijkheid) uit. Dit is het laatste moment om 'eenvoudig' onderwerpen op de agenda te krijgen. Ook zorgt de adviseur leefomgeving dat huurders zich realiseren dat ze aanwezig mogen zijn, of Portaal kunnen machtigen om hun stem uit te brengen.

Tips: activeren huurders

- Brief sturen;
- Informatie bijeenkomst (laten) organiseren door (het bestuur van) de VvE, of andere partijen;
- Betrokken huurders mobiliseren om uitleg te geven;
- Langs de deuren (laten gaan);
- Flyer;
- Poster in portiek;
- Inzichtelijk maken of een voorstel leidt tot huur-, of servicekostenverhoging.

- Uiterlijk tien werkdagen van te voren hebben de eigenaren de concept agenda en documenten beschikbaar. Dit gebeurt door de VvE beheerder. De vastgoed specialist stuurt de concept agenda en documenten zo snel mogelijk naar de adviseur leefomgeving. De adviseur leefomgeving stuurt de agenda en de documenten waarover huurders mogen stemmen direct door naar de huurders. Documenten waarover alleen spreekrecht bestaat, kunnen door de huurders worden opgevraagd bij de adviseur leefomgeving.

Tip: ken je huurders en handel daar naar

De adviseur weet meestal al welke huurders de stukken willen lezen en kan ze direct doorsturen. Voor overige huurders geldt dat de stukken op verzoek worden toegezonden. Hier kan dus maatwerk geleverd worden. Het uitgangspunt is: als huurders vragen hebben over de VvE, kunnen ze bellen of mailen met de adviseur leefomgeving of bij het beheerderskantoor langs gaan.

Ook hangt de adviseur de agenda goed zichtbaar op in bijvoorbeeld de portieken, de centrale hal en andere gemeenschappelijke ruimten. Tot 7 dagen voor de ALV kunnen

eigenaren en huurders agendapunten en stukken toevoegen via de VvE beheerder (eigenaren) of de adviseur leefomgeving (huurders). Waarschijnlijk worden deze punten dan bij aanvang van de vergadering toegevoegd.

Tip: het verzenden van de agenda, agendastukken of notulen

De verzending naar de huurders kan het beste via de mail of op papier. Twinq of andere systemen zijn nog lastig, omdat de huurder niet alles van de eigenaren vanwege de privacywetgeving 'mag' zien. Vanaf 2017 kan Mijn Portaal een oplossing bieden voor de huurders. In Mijn Portaal kan de huurder in de toekomst alles lezen wat hem/haar aangaat. Natuurlijk is het uitgangspunt om zo weinig mogelijk dubbele handelingen te verrichten. Dat is per VvE zoeken naar de juiste vorm.

Tip: het opstellen van de agenda

Zet agendapunten voor huurders vooraan (vóór de pauze). En leg altijd opnieuw uit wie welke rol heeft bij de ALV. Dit is belangrijk voor nieuwe eigenaren of nieuwe huurders.

6. Voorbereiding van ALV als huurders NIET mogen stemmen. Huurders hebben WEL spreekrecht.

Hoe verloopt het proces als er geen agendapunten zijn waarover huurders temrecht hebben? Het proces verloopt bijna hetzelfde als wanneer er wel gestemd mag worden. Het verschil is dat tien dagen voor de ALV de concept agenda wordt verzonden. De huurders krijgen alleen de agenda, aangezien er geen agendapunten zijn waarover zij mogen stemmen. Wel geldt dat ook nu huurders de stukken kunnen opvragen bij de adviseur leefomgeving. En dat zij het verslag zonder bijlagen krijgen toegezonden.

7. Het stemmen in de ALV?

- Hoe stemmen eigenaren en huurders? Bij kleinere groepen kent iedereen elkaar en is het stemmen tellen makkelijk. Bij grotere groepen wil je meer structuur aanbrengen. Meestal werkt Portaal met groen ('ja' stem) en rode papieren ('nee' stem). Hier kan dan een H van huurder of E van Eigenaar worden aangegeven. Huurder of eigenaar is voor de statistieken interessant. De vastgoedspecialist stemt voor de huurders die hun volmacht hebben teruggestuurd naar Portaal.



- In welke stemverdeling stemmen zij?

Antwoord: In de statuten staat beschreven in welke verhouding er gestemd wordt.

- Wie mogen stemmen? De hoofdhuurder of de medehuurder mag stemmen. Niemand anders. Per huishouden stemt er één persoon.
- Portaal geeft volmacht om te stemmen aan de individuele huurder. Een huurder kan deze gebruiken door zelf te gaan stemmen, of door de volmacht ingevuld (met steminstructie) terug te sturen naar Portaal. De vastgoedspecialist neemt de volmachten mee naar de ALV. Dus volmachten van huurders gaan nooit via de bewonerscommissie, maar altijd direct terug naar Portaal.

- Wie is er bij de ALV en wie heeft welke rol?

De vastgoedspecialist van Portaal is aanwezig als gedelegeerd eigenaar. Spelen er belangrijke (huurders)zaken of worden huurders voor het eerst actief uitgenodigd dan is het wenselijk dat de adviseur leefomgeving (of een vervanger) aanwezig is. Bij het optreden van onverwachte zaken tijdens een ALV moet de vastgoedspecialist zo nodig ook de rol van de (afwezige) adviseur leefomgeving op kunnen pakken.

- Wat als er geen huurders of geen eigenaren komen? Het is in beginsel voldoende als Portaal voldoende en duidelijke inspanningen verricht om huurders te informeren over de ALV, de agendapunten op de ALV en waar om dit voor de huurder mogelijk interessant is. Voor de eigenaren doet de VvE beheerder dit. Eigenaren krijgen dezelfde informatie als huurders. De aan- of afwezigheid van huurders en eigenaren, of volmachten, is in grote mate bepalend voor de stemuitslag. Mag een huurder bij alle agendapunten aanwezig zijn? Ja, dat mag. Een huurder heeft over alle onderwerpen spreekrecht, maar niet over alle onderwerpen stemrecht.

8. De notulen.

Hoe verloopt het proces na de ALV?

- Beheerder VvE maakt notulen en stuurt deze binnen twee weken naar de leden van de VvE (= inclusief de vastgoedspecialist).
- De vastgoedspecialist stuurt de notulen door aan de adviseur leefomgeving. Hij of zij zorgt voor verspreiding naar alle huurders.
- De adviseur leefomgeving start en bewaakt het proces van aanpassingen.

9. 70% instemming van de huurders niet nodig.

Portaal heeft op bepaalde onderwerpen - daar waar een wijziging gepaard gaat met een verhoging van de huur of van de servicekosten - 70 procent instemming van de huurders nodig. Portaal laat in het gekozen model deze 70 procent instemming los. We streven naar een redelijk en billijk voorstel. Dit betekent dat, wanneer huurders bij de betreffende onderwerpen mogen meestemmen, huurders en eigenaren gelijk zijn. Natuurlijk gelden hier een paar randvoorwaarden. De randvoorwaarden die wij hanteren om tot een redelijk en billijk voorstel te komen zijn:

- a. De statuten van de VvE zijn leidend.
- b. De agenda is goed opgesteld en het is helder waar de huurder over mag stemmen.
- c. Huurders zijn tijdig en zorgvuldig geïnformeerd. Met tijdig bedoelen we (ruim) binnen de afgesproken tijdslijn (zie de termijnen in hoofdstuk 2). Met zorgvuldig bedoelen we dat er proactief en op structurele basis contact is.
- d. Huurders zijn op passende wijze geïnformeerd. Met 'passend' bedoelen we:
 - de huurders weten over welke onderwerpen ze mogen stemmen;



3 Rollen & taken van betrokken personen en commissies

- de huurders hebben de volledige agenda en de bij deze agendapunten bijbehorende stukken ontvangen;
- daarnaast zijn er extra pogingen gedaan om de ALV bij de huurders onder de aandacht te brengen. Daarbij is expliciet aandacht besteed aan de mogelijke gevolgen van aan- en afwezigheid op de ALV;
- de huurders zijn ondersteund in het vormen van een standpunt en het creëren van draagvlak;
- het is duidelijk bij wie huurders terecht kunnen als ze vragen hebben.

Uitvoeren van een besluit van de ALV

Pilot: Cronjéstraat/Joubertstraat in Nijmegen

In de ALV is besloten het schoonmaakrooster aan te passen. Dit heeft Portaal schriftelijk aan de huurders laten weten. Huurders wisten waar ze met vragen terecht konden en kregen ook het aanbod om een persoonlijke financiële berekening te maken. Deze kan namelijk per huishouden verschillend uitvallen. Hier heeft één huurder gebruik van gemaakt. De huurders hebben daarna allemaal een huurspecificatie gekregen.

10. Zijn er risico's bij het geven van stemrecht aan huurders?

Er kunnen huurders of eigenaren zijn die niet tevreden zijn met het genomen besluit. Zo kan het gebeuren dat huurders of eigenaren zich onthouden van stemmen, maar dat met een meerderheid van stemmen wel een besluit wordt genomen.

De betrokken medewerkers moeten zo goed mogelijk de processtappen doorlopen. Portaal zorgt dat het met weinig inspanning een juridisch dossier kan maken. De ambitie is een zorgvuldig en duidelijk proces te doorlopen waarin huurders en eigenaren helder en voldoende zijn meegenomen.

Mocht een huurder of eigenaar toch via de rechter een verhoging of wijziging van de servicekosten aanvechten, dan kan dat betekenen dat de totale verhoging als oneigenlijk wordt bestempeld en niet doorgevoerd mag worden. Op dat moment moet Portaal een andere oplossing zoeken.

Hier volgt een overzicht van de verschillende partijen en personen die een rol spelen in de VvE, hun taken en verantwoordelijkheden.

Adviseur leefomgeving: hij/zij is de contactpersoon voor de huurders en de schakel tussen huurders, de vastgoedspecialist en de VvE beheerder. Zij zet zich in om bewoners te activeren om gebruik te maken van hun (mede) zeggenschap en stuurt de agenda en notulen door naar de huurders.

De adviseur leefomgeving bepaalt met de leidinggevende aan hoeveel en welke gebouwen met een VvE hij tijd besteedt. Hiervoor is richtinggevend:

- In welke VvE's geven huurders (en eigenaren) aan dat ze willen participeren
- In welke VvE's wil Portaal een participatie proces opstarten
- Capaciteit van medewerkers bij Portaal

Vastgoedspecialist: hij/zij neemt binnen de VvE (als gedelegeerde van de assetmanager) de rol van eigenaar namens Portaal op zich. Hij stemt ook in de ALV namens de huurders die hun volmacht hebben teruggestuurd naar Portaal. Hij verzorgt samen met de adviseur leefomgeving de verbinding tussen de huurders (adviseur leefomgeving) en eigenaren (vastgoedspecialist).

Zoals elders beschreven, natuurlijk mogen de lijnen ook korter. De kortst mogelijke lijn loopt via de VvE beheerder naar de adviseur leefomgeving of rechtstreeks naar de huurders.

Maatwerk mag (graag zelfs) op VvE niveau.

Beheerder VvE: Het beheer van de VvE kan worden uitbesteed aan een beheerder, die in opdracht van de VvE vergadering de taken van de VvE uitvoert. De beheerder stelt de agenda op, doet de verslaglegging, stuurt de documenten naar het bestuur van de VvE en de vastgoedspecialist. De beheerder voert meestal de besluiten uit.

VvE bestuur (DB): het bestuur behartigt namens de VvE de gemeenschappelijke belangen van de vereniging (de gezamenlijke eigenaren). De vereniging regelt het beheer en onderhoud van de gemeenschappelijke zaken en beheert de financiën. Daartoe stuurt het VvE bestuur de beheerder aan. De VvE heeft het recht zelf een beheerder aan te trekken.



Kascommissie: Elke VvE heeft verplicht een kascommissie. De kascommissie controleert de jaarstukken die door het VvE bestuur zijn opge maakt. Na de controle brengt de kascommissie advies uit aan de VvE vergadering. In de kascommissie mogen ook huurders plaatsnemen.

Tip: in de kascommissie kunnen bijvoorbeeld de huurders de servicekosten controleren. Dit gebeurt al bij verschillende VvE's binnen Portaal.

Overige commissies: per VvE kunnen verschillende commissies worden benoemd die het bestuur adviseren en/of uitvoerende werkzaamheden verrichten. Denk hierbij aan een tuincommissie (groenonderhoud), een technische commissie of een leefbaarheidscommissie. In deze commissies kunnen ook huurders zitting hebben. Het verdient zelfs aanbeveling dat dit 'gemengde' commissies zijn, aangezien dit de samenwerking bevordert en het bijdraagt tot adviezen en voorstellen die op draagvlak van zowel eigenaren als huurders kunnen rekenen.

Klankbordgroep/bewonerscommissie: Veel VvE's kennen al actieve huurders. Zij hebben zich soms georganiseerd in een klankbordgroep of bewonerscommissie.

Een klankbordgroep bestaat uit een groep huurders die spreekt op persoonlijke titel, dus zonder achterban. De groep heeft een passieve rol en reageert als ze wordt benaderd. Een bewonerscommissie bestaat uit een groep huurders die spreekt namens de achterban. De commissie voert gesprekken met Portaal en koppelt uitkomsten terug naar de achterban. Haar rol kan passief en actief zijn. Ze kan zelf onderwerpen voor gesprek aandragen. Een bewonerscommissie kan een belangrijke rol hebben in het activeren van huurders in een VvE en vormt idealiter de schakel tussen de huurders en de adviseur leefomgeving en/of het VvE bestuur.

Portaal heeft VvE's zonder actieve huurders, VvE's waar klankbordgroepen actief zijn en VvE's waar bewonerscommissies actief zijn.

Wanneer een VvE ontstaat

- Een bewonerscommissie behoudt haar rechten en plichten naar Portaal als een VvE ontstaat.
- Een klankbordgroep of bewonerscommissie moet de samenwerking met een VvE bestuur opzoeken (en/of andersom).

4 VvE en de klacht van de huurders en eigenaren

- In de afgesproken lijnen overlegt de bewonerscommissie met de adviseur leefomgeving, die overlegt met de vastgoedspecialist en die overlegt weer met de beheerder of bestuur van de VvE. Als er een overlegstructuur ontstaat tussen de VvE en de bewonerscommissie is het voordeel vooral zichtbaar in de snelheid waarmee veranderingen doorgevoerd kunnen worden. En de snelheid en uniformiteit waarmee bewoners van het gebouw geïnformeerd worden. Ook kan het nuttig zijn om gezamenlijk commissies te hebben en op deze wijze tot gedragen afspraken te komen. De Bewonerscommissie stemt in de nieuwe structuur niet mee als orgaan. Leden stemmen voor zichzelf. Ze kunnen vaak wel meehelpen met mensen enthousiasmeren, flyers rondbrengen etc. en ervoor zorgen dat huurders gaan deelnemen aan commissies.

Een bewonerscommissie heeft bepaalde rechten (en plichten) die vastgelegd zijn in de Wet Overleg Huurders Verhuurders (en lokaal geldende samenwerkingsovereenkomsten). Dat zijn het recht op overleg, agendering, informatie en advies en het instemmingsrecht. In de praktijk worden deze rechten niet bij elke VvE even secuur nageleefd.

Juist bij de overgang naar 'het nieuwe model' is het belangrijk dat de adviseur leefomgeving voor zichzelf helder heeft in welk gemengd gebouw er een commissie actief is, en of de werkwijze conform de overlegwet en de bestaande samenwerkingsovereenkomst is. Daarvoor kan overleg met een eventuele Huurderbelangenvereniging ook van belang zijn. Op deze manier weet de adviseur leefomgeving zeker dat er geen bestaande afspraken over het hoofd worden gezien.



De huurder belt altijd naar Portaal met zijn of haar klacht. De klachten binnen de huurwoning worden door Portaal opgepakt.

Als er klachten of gebreken zijn buiten de woning, neemt de huurder eveneens contact op met de klantenservice van Portaal. Deze zet de vraag door naar de contractpartij die door de VvE is ingehuurd.

Met andere woorden: binnen de woning beslist Portaal, buiten de woning beslist de VvE wie er gemachtigd is om zaken te repareren of te behandelen. De huurder merkt echter niets van dit verschil.

En vragen over de VvE? Eigenaren gaan naar het bestuur of de VvE beheerder. Huurders naar Portaal en dat is meestal de adviseur leefomgeving.



Colofon

Woningcorporatie Portaal werkt aan goed en betaalbaar wonen. Samen met huurders, maatschappelijke organisaties en overheden bouwen we aaneen kansrijke toekomst van mensen en buurten. We investeren in een thuis voor iedereen.

Portaal is werkzaam in de regio's Amersfoort, Leiden, Arnhem, Utrecht en Nijmegen.

Uitgave: Portaal, september 2016



Brennerbaan 106
Utrecht
0800 - 767 82 25
info@portaal.nl