

Op 18 juli 2023 publiceerde Vereniging Eigen Huis (VEH) de resultaten van het door haar ingestelde VvE-meldpunt "beheren van de VvE". "Negatief: Driekwart van onze respondenten geeft aan niet tevreden te zijn over de beheerder. Het gaat hier vooral om slechte bereikbaarheid en minimale communicatie. Positief: Het gaat wel goed bij de VvE's met proactieve beheerders. Daar waar bestuur en beheer goed samenwerkt is men zeer tevreden." Hoe vertaalt VGM NL deze uitkomst?

René Brinkhuijsen (bestuurslid VGM NL en vicevoorzitter): 'Het is goed om niet alleen (grondig) onderzoek te doen naar de dienstverlening van beheerders aan VvE's, maar zeker ook naar het functioneren van de VvE's zelf. VvE's (er bestaan er zo'n 125.000 van in Nederland, van groot tot klein), zijn een mooie woonvorm waar onder meer zaken als het gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor onderhoud van het gebouw, verduurzaming, juridische aangelegenheden en de (financiële) administratie hand in hand gaan met de persoonlijke woon- en leefomstandigheden van de leden (en vaak ook van huurders). VvE's dienen zich daarbij ook nog eens te houden aan -soms verouderde- wet- en regelgeving waardoor het niet altijd direct mogelijk is voor een VvE om te voldoen aan de wensen van de leden. Dat alles levert een bijzonder spanningsveld op dat vraagt om bestuur en beheer met kennis dat daarop is afgestemd.'

'Het maakt mij enerzijds trots dat uit het onderzoek van VEH naar voren lijkt te komen dat "24% van de respondenten positief is over de dienstverlening van proactieve beheerders", zeker in een tijd waarin maatschappelijke ontwikkelingen steeds vaker een negatieve invloed hebben op het beheren en besturen van VvE's. Denk hierbij aan onder meer:

- Er zijn steeds minder vrijwilligers onder de leden van VvE's die het bestuur en/of beheer willen of kunnen oppakken,
- een afnemende betrokkenheid van leden bij 'hun VvE' en het feit dat persoonlijke wensen van individuele leden niet altijd kunnen worden ingewilligd op basis van wet- en regelgeving en/of een akte van splitsing zoals die voor iedere VvE van toepassing is,
- polarisatie, lontjes die korter worden hetgeen in en rond VvE-vergaderingen steeds vaker tot escalaties leidt,
- het feit dat veel VvE's zelf niet altijd goed functioneren waardoor het beheer en bestuur onder druk komen te staan,
- de (on-)mogelijkheden om goede besluiten te kunnen nemen als gevolg van soms verouderde- wet- en regelgeving,
- krapte op de arbeidsmarkt hetgeen ook in effect sorteert bij de professionele beheerders en
- het feit dat steeds vaker 24/7 vragen worden gesteld waarbij er vanuit wordt gegaan dat inhoudelijke beantwoording eveneens 24/7 plaats zal vinden.'

'Tegelijkertijd voelt 24% laag wanneer ik kijk naar de positieve en gemotiveerde wijze waarop de medewerkers van de bij VGM NL aangesloten bedrijven zich inspinnen om de VvE's van dienst te kunnen zijn. Dat sterkt mij in de door VGM NL ingezette route tot het verder blijven verbeteren van de dienstverlening door de vastgoed- en VvE-manager in het algemeen. Ik ben inhoudelijk dan ook benieuwd naar de positieve response uit het onderzoek. Er bestaat op dit moment onvoldoende inzicht over de mate waarin dit onderzoek representatief is; wie zijn de respondenten en vertegenwoordigen zij de standpunten van "hun VvE's" of reageren zij op persoonlijke titel zijn vragen die opkomen?'

'Het feit dat uit het onderzoek naar voren komt dat 74% van de respondenten lijkt te hebben aangegeven "niet te spreken te zijn" over de beheerder, vraagt om verdieping daar het nu vooral lijkt voort te komen uit een slechte bereikbaarheid. Vervolgens kan worden bepaald welke onderdelen in het bijzonder aandacht nodig hebben.

'VGM NL is van mening dat zowel de VvE's als de beheerders samen het hoofd moeten bieden aan de uitdagingen die de eerdergenoemde maatschappelijke ontwikkelingen met zich meebrengen. Als het gaat over de problemen die ontstaan door soms verouderde wet- en regelgeving, dan neemt VGM NL samen met andere stakeholders als Vereniging Eigen Huis en Stichting VvE Belang veelvuldig deel aan overleggen met onder meer de overheid met als doel om tot oplossingen te komen. Duidelijk is dat goed bestuur en beheer vragen om heldere afspraken en kwaliteitsborging over en weer; de VvE dient de wil te hebben om de zaken op orde te hebben of te krijgen, de beheerder dient aan de hand van duidelijke afspraken met de VvE naar eer en geweten zijn taken uit te voeren waarbij er geen twijfel kan bestaan over kennis, betrokkenheid en transparantie.'

'Tenslotte: samenwerking tussen een VvE en een beheerder op basis van vertrouwen is cruciaal, waarbij de prestatie van de beheerder kan worden gemeten langs de lat van onder meer transparante overeenkomsten, kwaliteitsborging, het door de VvE voorleggen van een geschil aan de door VGM NL geïnitieerde geschillencommissie en (in een uiterst geval) de gang naar de rechter. Overigens onderzoekt VGM NL momenteel op welke wijze tuchtrechtspraak kan worden geïntegreerd en zal later een uitgewerkt bericht over dit onderwerp verschijnen. Het uiteindelijke doel: een vertrouwde, goede en prettige samenwerking tussen de VvE's en de mannen en vrouwen die dit mooie werk doen!'

Over VGM NL

VGM NL is de branchevereniging voor vastgoed- en VvE managers in Nederland. Sinds de oprichting in 2009 hebben ca. 100 vastgoedmanagementorganisaties (met in totaal meer dan 3.000 medewerkers) zich binnen VGM NL verenigd. Tot de leden van VGM NL behoren zowel grote (internationale) vastgoedmanagementorganisaties als middelgrote en kleine. Deze leden managen optimale exploitatie, huren en verhuren, in opdracht van (internationale) vastgoedeigenaren, zowel commercieel onroerend goed als woningen en VvE's. De leden van VGM NL voldoen aan belangrijke criteria op het gebied van deskundigheid, integriteit en professionaliteit. Zie ook www.vgm.nl.

VvE management

In Nederland zijn er ca. 125.000 VvE's die rond de 1,25 miljoen woningen vertegenwoordigen. In het segment VvE management is ca. 60% van de VGM NL leden actief.

VGM NL Portefeuillehouder (en vicevoorzitter): René Brinkhuijsen.

Huurwoningen

75% van de leden van VGM NL is in dit segment actief. Voor institutionele beleggers en de grotere private en particuliere beleggers verhuren en managen deze leden ca. 130.000 huurwoningen, grotendeels in de vrije huursector, de belangrijke sector tussen de sociale huur- en de koopsector in.

VGM NL Portefeuillehouder: Ronald de Nas.

Commercieel vastgoed (COG)

40% van de leden is in dit segment actief. De aangesloten vastgoedmanagers richten zich in opdracht van institutionele beleggers en de grotere private en particuliere beleggers op kantoren (ca. 5,4 miljoen m²), winkels (ca. 1,7 miljoen m²) en logistiek vastgoed (ca. 3,5 miljoen m²).

VGM NL Portefeuillehouder: Johan Spin.

Contact

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met René Brinkhuijsen, VGM NL, tel. 0653 125093.

E-mail: r.brinkhuijsen@vgm.nl.

VGM NL

Orteliuslaan 951 | 3528 BE Utrecht | T. 030 3035220 | info@vgm.nl | www.vgm.nl
BTW NL820394051B01 | KvK 30253683 | IBAN: NL72INGB0654474214