# Een brief van,

Woonstichting
Lieven de Key

Hoogte Kadijk 179
1018 BK Amsterdam

Postbus 2643
1000 CP Amsterdam

020 621 43 33

info@lievendekey.nl
lievendekey.nl

Huurderskoepel Arcade
T.a.v. het Bestuur
Berkenplein 100
1112 CM Diemen

Datum: 30 maart 2026
Ons kenmerk:
Voor informatie: Kirsten Forte
Onderwerp: Visie op VvE's

Beste bestuursleden, beste Helmie,

Graag informeren wij jullie over de notitie visie op VvE's, welke in gaat op de dienstverlening aan en samenwerking met onze bewoners die in Verenigingen van Eigenaars (VvE) complex wonen.

**Aanleiding**
Lieven de Key heeft circa een derde van haar bezit ondergebracht in ongeveer 400 VvE's. Binnen deze complexen zijn wij niet zelfstandig eigenaar van het casco, maar één van de eigenaren binnen een VvE-structuur. Hierdoor verlopen processen zoals onderhoud, reparaties en verduurzaming vaak anders en trager dan in niet-VvE-complexen. Over het algemeen leidt dit tot ongelijkheid in dienstverlening voor een deel van onze bewoners. Het is onze ambitie om deze ongelijkheid te verminderen en onze dienstverlening aan bewoners in VvE's structureel te verbeteren.

**Wat staat er in deze visie?**
In verschillende beleidsdocumenten zijn kaders opgesteld voor onze woningen in VvE's. Deze kaders waren niet altijd even duidelijk beschreven en soms niet als compleet gezien. In bijgaand visiedocument hebben we de bestaande kaders en verantwoordelijkheden in één overzichtelijk document helder opgeschreven. Daar waar informatie ontbrak hebben we deze toegevoegd. Daarnaast hebben we doelstellingen opgenomen die we voor 2029 als Lieven de Key willen bereiken.

De visie is op al onze woningen in VvE's van Lieven de Key en Lieven de Stad van toepassing.

**Vier uitgangspunten gericht op dienstverlening en samenwerking met bewoners**
In de visie beschrijven we zes uitgangspunten. Hiervan hebben er vier betrekking hebben op onze dienstverlening en samenwerking met bewoners. Het doel van het uitdragen van deze vier uitgangspunten in een visie is dat onze processen voorspelbaarder verlopen voor onze collega's én dat bewoners hierdoor beter dan nu geïnformeerd worden over onderhoud, reparaties, verduurzaming en besluitvorming binnen een VvE.

De vier uitgangspunten behorende bij dienstverlening en samenwerking met bewoners:
1. Al onze bewoners moeten zich thuis voelen in hun huurwoning. Het maakt dus niet uit of je als bewoner in een VvE of een niet-VvE woont;
2. We streven naar dezelfde uitvoering van dienstverlening in VvE's als in niet-VvE's waar dat haalbaar is. In processen waarin dit niet haalbaar is gebleken, zorgen we voor een gelijkwaardige beleving van onze dienstverlening door het toepassen van onze klantbeloften;
3. We blijven faciliteren dat bewonerscommissies in VvE's kunnen participeren in VvE-zaken die de bewonerscommissie aangaat;



Lieven de Key

4. VvE-beheerders dragen bij aan onze wensen in het bieden van de juiste dienstverlening aan onze bewoners in onze VvE's.

**Twee uitgangspunten gericht op de interne organisatie**
Naast de uitgangspunten die zijn gericht op het verbeteren van de dienstverlening aan bewoners, bevat de visie ook twee uitgangspunten die zich specifiek richten op de interne organisatie van Lieven de Key. Deze onderdelen zijn staand beleid.

1. We streven naar een zo klein mogelijke VvE-portefeuille: Dit uitgangspunt gaat over de langetermijnstrategie van Lieven de Key en staat opgenomen in de portefeuillestrategie 2024: het terugbrengen van het aantal VvE's waarin wij eigenaar zijn. Een kleinere portefeuille zorgt voor meer overzicht, minder complexiteit en maakt het mogelijk om processen efficiënter en effectiever in te richten.
2. Al onze VvE's zijn op termijn duurzaam en financiële risico's zijn afgedekt: Dit uitgangspunt richt zich op de interne sturing van onze vastgoedportefeuille. Het betekent dat we werken aan het verbeteren van de duurzame staat en de financiële weerbaarheid van VvE's, zodat de organisatie toekomstbestendig is en risico's beheersbaar blijven.

**Jullie kijk op de visie**
In het voortraject hebben wij met jullie gesproken over jullie kijk op de dienstverlening aan huurders woonachtig een VvE. Jullie input was waardevol en is meegenomen in de uitgangspunten.

We hebben in de regulier overleggen met elkaar steeds gesproken over het doorlopen van een adviestraject. Volgens ons is er geen sprake van wijzigend inhoudelijk VvE beleid, maar staand beleid (zowel gericht op dienstverlening als interne organisatie) dat is samengebracht in een visie. Zoals eerder gezegd in deze brief heeft de visie als doel houvast te bieden en zo de dienstverlening en samenwerking met huurders in VvE complexen te verbeteren en tot een interne verbetering van processen en samenwerking onderling.
In plaats van dit stuk als wijzigend beleid voor te leggen, willen we jullie vragen om:

- Jullie visie op de uitgangspunten over dienstverlening en samenwerking met bewoners te geven.
- Aandachtspunten die jullie vanuit huurdersperspectief missen en ons nog mee willen geven.
- Suggesties vanuit jullie kant op de dienstverlening binnen VvE-complexen.

Jullie hebben aangegeven dat jullie voor de zomer geen mogelijkheid zien om inhoudelijk te reageren op de visie. Jullie starten na de zomer de gesprekken met jullie werkgroep op en werken naar een inhoudelijke reactie toe rond 12 oktober 2026.

Mochten jullie behoefte hebben aan een nadere toelichting of een aanvullend gesprek met de werkgroep en onze medewerkers, dan plannen we dat natuurlijk graag met elkaar in.

**Tot slot**
Met deze visie willen wij werken aan VvE's die op de lange termijn gezond, duurzaam en prettig bewoonbaar zijn voor onze bewoners. Wij waarderen jullie geduld, inzet en betrokkenheid op dit thema en zien jullie reactie medio oktober 2026 tegemoet. De aankomende periode zullen wij intern procesverbeteringen in gang zetten en werken aan de doelstellingen zoals opgenomen in de visie.

Met vriendelijke groet,
Woonstichting Lieven de Key



Karin Verdooren
*Algemeen Directeur-Bestuurder*