HUURDERS VERENIGING ARCADE

aan:

Woonstichting Lieven de Key
T.a.v. Karin Verdooren
Postbus 2643
1000 CP Amsterdam

onderwerp:

Betreft:
Visie op basis van de documenten:
260330 Begeleidende brief Arcade inzake Visie op VvE's | Visie op VvE t.b.v. Arcade maart 2026

datum:

13 oktober 2026

Bijlage 1 | dv2017-06A bijl. Memo huurdersparticipatie in VvE's
Bijlage 2 | dv2017-06A Huurdersparticipatie in VvE's
Bijlage 3 | Meteen aan de slag

Geachte mevrouw Verdooren, beste Karin,

Arcade heeft het document met uw concept-Visie op VvE's. ontvangen.
U heeft de bestaande beleidsdocumenten die over dit onderwerp bestaan samengevoegd in één visiedocument. En vervolgens aangevuld met de uitwerking van zes uitgangspunten.
Uw ambitie is om ongelijkheid in dienstverlening van huurders in VvE-complexen (ten opzichte van huurders in niet-VvE-complexen) te verminderen. Ook wilt u de dienstverlening aan bewoners in VvE's structureel verbeteren.

In de begeleidende brief geeft u aan behoefte te hebben aan:

- De visie van Arcade op de uitgangspunten over dienstverlening en samenwerking met bewoners.
- Het ontvangen van aandachtspunten vanuit het huurdersperspectief.
- Suggesties voor de (verbetering van) dienstverlening binnen VvE-complexen.

Aan uw vraag komt Arcade met dit document tegemoet.

Proces, een tussenstap

U geeft aan dat u uw vraag niet beschouwt als een adviesaanvraag.
Ook voor Arcade is dit nu nog niet het geval. Arcade ziet uw document als een tussenstap in het proces naar het maken van een beleidsstuk en wil daarbij gebruik maken van het recht op advies.
In het document ziet Arcade aspecten terug die eerder met u besproken zijn. Vooral de intentie om duidelijke afspraken te maken met de Beheer Organisaties (BO's) is van groot belang.

In de geest van het traject dat gezamenlijk is doorlopen, waarin uitwisseling van ideeën plaatsvindt, stelt Arcade voor de volgende stap in de vorm van een gesprek plaats te laten vinden. Dit geeft zowel corporatie als huurdersvereniging de ruimte om inzichten te delen, te verwerken en toe te voegen. De verwachting is dat u daarna een finaal document ter advies formeel voorlegt aan Arcade.



Huurdersvereniging Arcade
Berkenplein 100
1112 CM Diemen
020 623 3628
info@hvarcade.nl
www.hvarcade.nl
KvK | 40539203

HUURDERS VERENIGING ARCADE

Kaders van visie, aandachtspunten en reacties

Uw visiedocument is met inachtneming van de volgende kaders doorlopen:

1. Uw klantbeloften
   - Ik luister met aandacht en vraag door
   - Ik maak duidelijke afspraken en houd je op de hoogte
   - Ik los het op of denk mee over alternatieven
2. De klantwaarden van Arcade
   - Woonzekerheid
   - Thuis Zijn
   - Zeggenschap van huurders
   - Kwaliteit van Wonen
3. Juridische en wettelijke kaders van de Overlegwet, appartementsrecht en huurrecht.

Samenvatting

Arcade onderschrijft de ambitie van Woonstichting Lieven de Key om de ongelijkheid in dienstverlening tussen huurders in VvE-complexen en huurders in reguliere complexen te verminderen. De conceptvisie van Lieven de Key wordt beschouwd als een waardevolle tussenstap naar een beleidsstuk, maar nog niet als een formele adviesaanvraag. Arcade stelt voor de visie eerst gezamenlijk te bespreken, waarna een definitief document formeel ter advies kan worden voorgelegd.

Bij de verdere uitwerking moeten eerdere beleidsdocumenten en besluiten over adviesrecht van bewonerscommissies en participatie van huurders in VvE's worden meegenomen. Ook biedt Arcade aan de juridische en wettelijke kaders gezamenlijk te toetsen. Als inhoudelijke basis adviseert Arcade uit te gaan van duidelijke waarden en toetsbare uitgangspunten, waaronder woonzekerheid, thuis zijn, zeggenschap en kwaliteit van wonen.

De belangrijkste verbeterpunten zijn:

- snellere besluitvorming over dienstverlening,
- kortere lijnen bij reparatieonderhoud,
- regelmatige monitoring,
- duidelijke afspraken met beheerorganisaties en VvE-beheerders,
- actieve vertegenwoordiging van huurders in VvE-vergaderingen
- betere informatievoorziening, ook waar geen bewonerscommissie bestaat.

Bij onduidelijkheid over verantwoordelijkheden dient het belang van de huurder voorop te staan: eerst repareren en daarna de verantwoordelijkheidsverdeling oplossen.

Arcade steunt het terugbrengen van het aantal VvE's, mits de voorraad sociale huurwoningen niet afneemt en verkoop uitsluitend plaatsvindt binnen de stedelijke prestatieafspraken. In essentie blijft Arcade tegen de verkoop van sociale huurwoningen

HUURDERS VERENIGING ARCADE

Eerdere besluiten

In het directievoorstel van 6 december 2016 staan voorstellen over adviesrecht van bewonerscommissies en participatie in de VvE door geïnteresseerde huurders. De bijlagen die hier betrekking op hebben zijn bijgesloten.
Deze besluiten en de uitwerking daarvan zijn niet in uw visiedocument opgenomen. Mogelijk is daar een reden voor.
Vanwege de impact van de inhoud op de zeggingskracht van huurders meent Arcade dat dit in het vervolg meegenomen moet worden.

Samen dat 'wat ertoe doet' benoemen

We zijn blij met de erkenning dat huurders in een VvE-complex geen gelijkwaardige dienstverlening krijgen ten opzichte van huurders die niet in een VvE-complex wonen. Arcade merkt dat de gesprekken die u met Arcade en bewonerscommissies heeft gehad een luisterend oor hebben gevonden.
Ervaring en beleving doen er altijd toe. Het is echter niet alleen een 'ervaren' en het is vaak niet 'een deel' dat te maken heeft met een mindere kwaliteit aan dienstverlening. Beter is het daarom om uit te gaan van waarden en uitgangspunten. Deze kunnen dan getoetst worden aan de huurderswaarden van Arcade. Deze waarden weerspiegelen de ervaringen en belevingen van huurders. Arcade wil graag in gesprek over welke waarden leidend zijn in de aanpak van de ongelijkheid in dienstverlening binnen VvE-complexen.

Geen vertraging

De noodzaak is hoog. Huurders trekken al jaren en jaren aan de bel. Het met u nog te doorlopen proces mag geen vertraging opleveren. In de bijlage zijn daarom reacties opgenomen waarmee u mogelijk al direct mee aan de slag kunt gaan.

Verantwoordelijkheid nemen

Dienstverlening waarbij toestemming nodig is van de VvE
Huurders in een VvE-complex hebben vaker te maken met vertraagde uitvoering dan huurders in een complex zonder VvE. Dat is een ongelijkheid die mogelijk opgelost kan worden door met de VvE-vergadering een 'quick-fix'-lijst op te stellen. De onderwerpen op die lijst hoeven dan niet te wachten op de VvE-vergadering, maar kunnen direct (mogelijk via een mailpeiling) worden afgehandeld.

Reactie 1.
Stel een quick-fix'-lijst op van dienstverlening en spreek af dat de behandeling daarvan niet hoeft te wachten op de VvE-vergadering.

Reparatieonderhoud

Dit gaat over reparaties aan het casco. Het opheffen van de ongelijkheid tussen dienstverlening aan huurders in een VvE-complex en andere huurders kan op twee manieren:

Reactie 2
Zorg voor betere en kortere lijnen tussen melding en reparatie en maak heldere afspraken over hoe terugkoppeling plaatsvindt.

Casco-onderhoud

Arcade staat achter uw voorstellen om meer grip te houden op het casco-onderhoud. Resultaten worden behaald door goede afspraken te maken.

Reactie 3
Stel met alle betrokken partijen (en vergeet daarbij de huurder niet) een intentieverklaring over goed VvE-beheer op.

Tussen wal en schip-klachten

Er bestaat een discrepantie tussen het appartementsrecht en het huurrecht dat kan leiden tot een impasse bij het oplossen van reparaties. Een voorbeeld illustreert dit (opgenomen als eindnoot [i]). Lieven de Key blijft verantwoordelijk voor de goede staat van het wooncomplex, heeft immers een wettelijke resultaatverplichting. Daardoor is Lieven de Key volledig verantwoordelijk voor tijdig herstel van gebreken, ongeacht de VvE-structuur. De huurders kunnen Lieven de Key als eigenaar daarop aanspreken.
In gevallen waar formele of juridische verantwoordelijkheid onduidelijk wordt, zal daarom eerst gerepareerd moeten worden.

Reactie 4
Omdat een huurder nooit mag lijden onder de impasse, hanteer hier altijd '*eerst repareren, daarna bakkeleien'*.

Aanwezigheid

Is het zo dat u bij VvE-complexen waar u een minderheidsbelang heeft, minder aanwezig bent bij de VvE-vergaderingen? Dit heeft echter een nadelig effect voor huurders.
Als u niet aan een VvE deelneemt en u zich daardoor terughoudend opstelt, zet u zich niet volledig in als eigenaar van de huurwoningen en voor de belangen van de huurders.
De huurder heeft zelf geen rechten binnen de VvE-vergadering, daarom is het de verantwoordelijkheid van de corporatie om de huurder goed te vertegenwoordigen.

Reactie 5:
Wees bij VvE-vergaderingen altijd aanwezig of zorg voor een gemandateerde.

Behouden van sociale huurwoningen

Arcade staat achter uw ambitie om het aantal VvE's terug te brengen.
Als sprake is van een zeer laag aantal huurwoningen binnen een VvE-complex is het begrijpelijk en verdedigbaar dat u de resterende sociale huurwoningen wilt verkopen.
Arcade steunt het terugbrengen van het aantal VvE's, mits de voorraad sociale huurwoningen niet afneemt en verkoop plaatsvindt binnen de stedelijke prestatieafspraken. In essentie blijft Arcade tegen de verkoop van sociale huurwoningen.

HUURDERS VERENIGING ARCADE

Arcade stelt voor een compensatieregel te gebruiken om de voorraad van sociale huurwoningen minimaal gelijk te houden. U koopt met de opbrengst van de verkoop van sociale huurwoningen in de ene VvE, koopwoningen terug in een ander VvE-complex (resultaat minder gespikkelde VvE-complexen bij een gelijkblijvend aantal sociale huurwoningen). Mogelijk dat u, omdat u daarmee volkshuisvestelijke doelen nastreeft, fiscaal ontzien kunt worden. Bedoeling is dat de voorraad sociale huurwoningen niet afneemt door het verminderen van de VvE's.

Reactie 6
Ontwerp een systematiek waarbij, van opbrengsten van verkoop van woningen in VvE-complexen, koopwoningen teruggekocht kunnen worden in andere VvE-complexen.

Kader Prestatieafspraken aanhouden

Op 14 maart 2024 hebben de drie partijen (corporaties, huurdersorganisaties en gemeente) prestatieafspraken ondertekend. In pagina 14 tot en met 18 staan onder het hoofdstuk 'Behoud menging in de gebieden en afwegingskader verkoop' de afspraken rondom verkoop van sociale huurwoningen.

Reactie 7.
Arcade gaat ervan uit dat u binnen het kader van stedelijke afspraken over verkoop van sociale huurwoningen handelt.

Communicatie beter organiseren

U geeft aan dat u de informatieverstrekking aan huurders en participatie van bewonerscommissies in een VvE-complex gaat verbeteren.
De kwaliteit van de informatierelatie met huurders in een VvE-complex als er geen bewonerscommissie bestaat, is niet optimaal. In uw document ontbreken concrete initiatieven om een betere informatiekwaliteit van huurders in een VvE-complex zonder bewonerscommissie te ontwikkelen.

Cruciaal voor verbetering van de dienstverlening is dat er goede afspraken gemaakt worden met de beheerorganisatie (BO). Terecht geeft u aan dat de communicatie met de BO en daardoor ook met de VvE-beheerders beter kan. Voor huurders is het van belang dat de BO zich inzet voor goede communicatie met huurders (in samenwerking met Lieven de Key, afdeling VvE), dat zij transparant opereert en zich sterk maakt voor het naleven en handhaven van het huishoudelijk reglement en het intentiereglement.

Punt van aandacht is of en hoe afspraken worden nageleefd en daar waar nodig worden bijgesteld.

HUURDERS VERENIGING ARCADE

Reactie 8:
Zorg voor goede afspraken met de BO en de VvE-beheerders over communicatie en transparant handelen. U heeft in een gesprek al aangegeven dat u dit gaat doen. Op pagina 8 ziet Arcade dit terug.

Stem van de huurder verder brengen

Huurders kunnen niet overleggen en afstemmen binnen de VvE, de corporatie is als eigenaar namens de huurders aan het woord. Mogelijk kunt u de stem van de huurder meer naar binnen brengen zoals in uw oorspronkelijke beleidsstukken (zie bijlages) beschreven staat.

Arcade kijkt uit naar het verdere verloop van dit proces.

Met vriendelijke groet,
Namens het bestuur,

Helmie Bijleveld

---

[i] Het gaat hier om een ernstige lekkage in de Van Helt Stocadestraat.
Het betreft het dak dus is de klacht doorgegeven aan VVE-beheer. Vervolgens schakelt VVE-beheer een loodgietersbedrijf in voor een offerte. Deze offerte is vrij duur omdat de loodgieter een steiger in de tuin nodig heeft om bij het dak te komen. Het VVE-beheer wijst de offerte af als te duur. Ondertussen blijft het lekken. Nadere informatie van de huurster over verzakte dakpannen blijft ergens hangen bij Lieven de Key en bereikt het VVE-beheer niet.
De huurster neemt ten einde raad contact op met de bewonerscommissie. De BC stuurt een mail inclusief foto's naar de vertegenwoordiger van Lieven de Key in de VVE en dringt aan op een snelle oplossing en ook hoe dit zou kunnen (de mobiele hoogwerker). De vertegenwoordiger handelt snel en de lekkage wordt snel verholpen. Het heeft wel een half jaar geduurd.
Volgens het appartementsrecht gaat de VVE over het casco, dus ook het dak. Echter volgens het huurrecht is Lieven de Key verantwoordelijk voor reparatie van het gehuurde. Daar valt ook het dak onder. Volgens ons gaat het voor de VVE om het onderhoud van het dak in het algemeen. Een lekkage is in principe geen onderhoud maar een reparatie. In geval dat het om een huurder gaat dient het huurrecht boven het appartementsrecht gesteld te worden en heeft Lieven de Key de plicht om voor de reparatie zorg te dragen. Een huurder mag nooit en te nimmer tussen de wal en het schip terechtkomen. Dus is duidelijkheid gewenst!