

## Ontevreden over VvE-Beheerder? Daar is wat aan te doen



In de praktijk kom ik het regelmatig tegen. Klachten over VvE-beheerders. De klachten zijn uiteenlopend maar kennen wel een aantal herkenbare elementen, zoals slechte communicatie, traag reageren op klachten en inefficiënt omgaan met de financiële middelen.

Hoewel er veel onvrede sluimert komt het (nog) weinig voor dat er echt actie wordt ondernomen. Daardoor blijft de VvE-beheerder zitten en doorgaan op de ingeslagen weg, terwijl de dienstverlening veel te wensen overlaat.

Daarom is het bijzonder dat ik onlangs een zaak heb mogen behandelen waarin een aantal VvE-bewoners wel met de vuist op tafel hebben geslagen, wat uiteindelijk tot een procedure heeft geleid. Het is interessant hoe de rechter het optreden van de beheerder heeft beoordeeld.

### **Procedure over kwaliteit VvE-Beheer**

Wat was er aan de hand? In een VvE in Amsterdam van ca. 280 appartementen heeft een woningcorporatie de meerderheid. Als beheerder is een partij aangesteld die gelieerd is aan die woningcorporatie.

In de praktijk zijn er echter veel klachten over het optreden van de beheerder. Een greep uit de klachten:

- Traag reageren op reparatieverzoeken van bewoners: Zo waren er gevallen bekend van bewoners die letterlijk jaren met schimmelproblemen zaten vanwege lekkages, waar maar niets mee gebeurde;
- Onvoldoende controle op facturen leveranciers: Typerend voorbeeld hiervan is dat er opdracht was gegeven voor het opdweilen van wat viezigheid op 1 trapje in het trappenhuis Daarvoor werd € 800,- gefactureerd, volgens de specificatie 10 manuren en 10 uur parkeren. Niet alleen was dit buiten proportie, het was ook gratis parkeren die dag dus dit klopte ook niet. De beheerder heeft dit niettemin zonder meer betaald. ;
- Geen scherpe inkoop: Er werd een nieuwe opstalverzekering afgesloten, waarbij de premie vijf keer over de kop ging, van ca € 10.000,- naar € 50.000,-. Na navraag bleek dat de beheerder niet meerdere offertes had gevraagd.

Ook speelde hier dat de beheerder niet onafhankelijk was van de woningcorporatie. Daarom werd er te weinig tegengas gegeven tegen plannen van de woningcorporatie die niet in het belang waren van andere leden. Zo werd er op kosten van de VvE een wijkbeheerder aangesteld voor € 18.000,- per jaar, die in loondienst was van de woningcorporatie, maar weinig toegevoegde waarde had voor de VvE.

Een aantal VvE-leden zag deze ontwikkelingen met lede ogen aan en hebben de verschillende klachten verzameld en ook met de beheerder besproken. Nadat er geen verbetering optrad is aan een VvE-vergadering voorgesteld om de beheerovereenkomst te beëindigen. Dit werd geblokkeerd door de meerderheidsstem van de woningcorporatie.

Vervolgens hebben de VvE-leden dit besluit voorgelegd aan de kantonrechter. Op initiatief van de kantonrechter is zelfs nog een commissie ingesteld om het handelen van de beheerder onder de loep te nemen. Deze commissie adviseerde in meerderheid negatief over het voorzetten van de beheer-relatie,

Uiteindelijk woog voor de kantonrechter zwaar dat er veel verschillende klachten waren over de beheerder, dit in combinatie met de niet onafhankelijke positie. De rechter vernietigde daarom het besluit dat de beheerder kon blijven en oordeelde dat het bestuur bevoegd was om de beheerovereenkomst op te zeggen.<sup>[1]</sup>Inmiddels is die beheerovereenkomst inderdaad beëindigd en staat een nieuwe beheerder in de coulissen klaar om het over te nemen.

### **5 stappen bij kwalitief ondermaats VvE-beheer**

De lessen die hieruit zijn te trekken zijn de volgende:

1. **Verzamel de klachten en onderbouw deze met documentatie**: Het is uiteraard belangrijk als er onvrede is over de beheerder dat de klachten concreet gemaakt worden. Het alleen niet tevreden zijn zonder duidelijkheid waarom gaat niets veranderen. Goed inzicht in wat er niet goed gaat is daarom essentieel.
2. **Ga eerst het gesprek met de beheerder aan**: Het is belangrijk dat de beheerder eerst de kans krijgt om zich te verbeteren. Laat aan de hand van de documentatie duidelijk weten welke klachten er zijn en leg meetbare afspraken vast om het beheer te verbeteren. Als dit goed loopt dan is het probleem opgelost. Anders is het tijd voor de

volgende stap

3. **Controleer de opzegmogelijkheden in de beheerovereenkomst en bereid een goed alternatief voor:** Als de VvE al een nieuwe beheerder wil aanstellen moet wel duidelijk zijn tegen welke termijn dat kan. Ook is het van belang om een goed alternatief te hebben uitgezocht, of liefst meerdere, zodat meteen snel geschakeld kan worden naar een nieuwe beheerder.
4. **Zorg voor draagvlak binnen de VvE:** Het eventueel overstappen naar een nieuwe beheerder is een majeure beslissing. Het is daarom van belang om zo veel als mogelijk de VvE-leden te informeren en op de hoogte te houden. In de praktijk zijn er altijd VvE-leden die zich nauwelijks bezighouden met VvE-zaken, maar tegelijkertijd ook goed beheer wensen. Het is nodig om hen ook goed voor te lichten zodat zij weten wat er speelt.
5. **Leg aan de VvE-vergadering voor om de beheerovereenkomst te beëindigen en een nieuwe beheerder aan te stellen:** Aan de hand van de documentatie en eventueel het (niet goed verlopen) verbetertraject kan aan de VvE-vergadering worden uitgelegd waarom wordt voorgesteld om over te gaan tot een nieuwe beheerder. Om snel door te kunnen pakken is het goed om ook in dezelfde vergadering, of in een vergadering kort daarna te stemmen over het alternatief.

-

Mocht het zo zijn dat er een VvE-lid vanwege banden met de beheerder of om een andere reden met een meerderheidsstem de besluitvorming blokkeert, dan is het mogelijk om binnen 1 maand na de VvE-vergadering dit voor te leggen aan de kantonrechter.

Meer weten?

Neem contact op met Ginio Beij ([beij@m2advocaten.nl](mailto:beij@m2advocaten.nl))

[1] Kantonrechter Amsterdam 28 juni 2017 zaaknr. 5453726 / EA-VERZ 16-1264  
(ongepubliceerd)