



Rapport kwalitatief onderzoek

Geschillen binnen de VvE: "Je moet er toch samen uit kunnen komen!"

UITGEVOERD DOOR
DHW Research

IN OPDRACHT VAN
Vereniging Eigen Huis

DATUM
Juni 2024



vereniging
eigen huis



sta
sterker

Voorwoord

Bij Vereniging Eigen Huis (VEH) weten we dat conflicten een grote bron van frustratie zijn voor VvE's. Regelmatig ontvangen wij hierover vragen van onze leden. Om de omvang van het probleem in kaart te brengen, deden wij een verkennend ledenonderzoek. Hieruit blijkt dat meer dan 40 procent van de VvE's te maken heeft met conflicten.

Conflicten hebben grote gevolgen voor het woonplezier en het functioneren van de VvE: vaak treedt het bestuur af en worden de verhoudingen binnen de VvE verstoord. Toch moet je met elkaar verder, want je woont letterlijk met elkaar onder één dak en moet gezamenlijk het onderhoud en andere zaken regelen. Vereniging Eigen Huis onderzocht daarom hoe effectieve geschillenoplossing eruit kan zien, om te zorgen dat de verstandhouding goed blijft en iedereen snel weer verder kan. In dit rapport gaan we hier uitgebreid op in.

Alleen al in 2023 waren er 125 rechtszaken over conflicten binnen VvE's, maar zover moet het wat ons betreft niet meer komen. Vereniging Eigen Huis bepleit dat de overheid een landelijk dekkende voorziening faciliteert, om VvE-geschillen snel en laagdrempelig op te lossen. We gaan hierover in gesprek met betrokken partijen.



Drs. ing. Cindy Kremer MSRE
Algemeen directeur

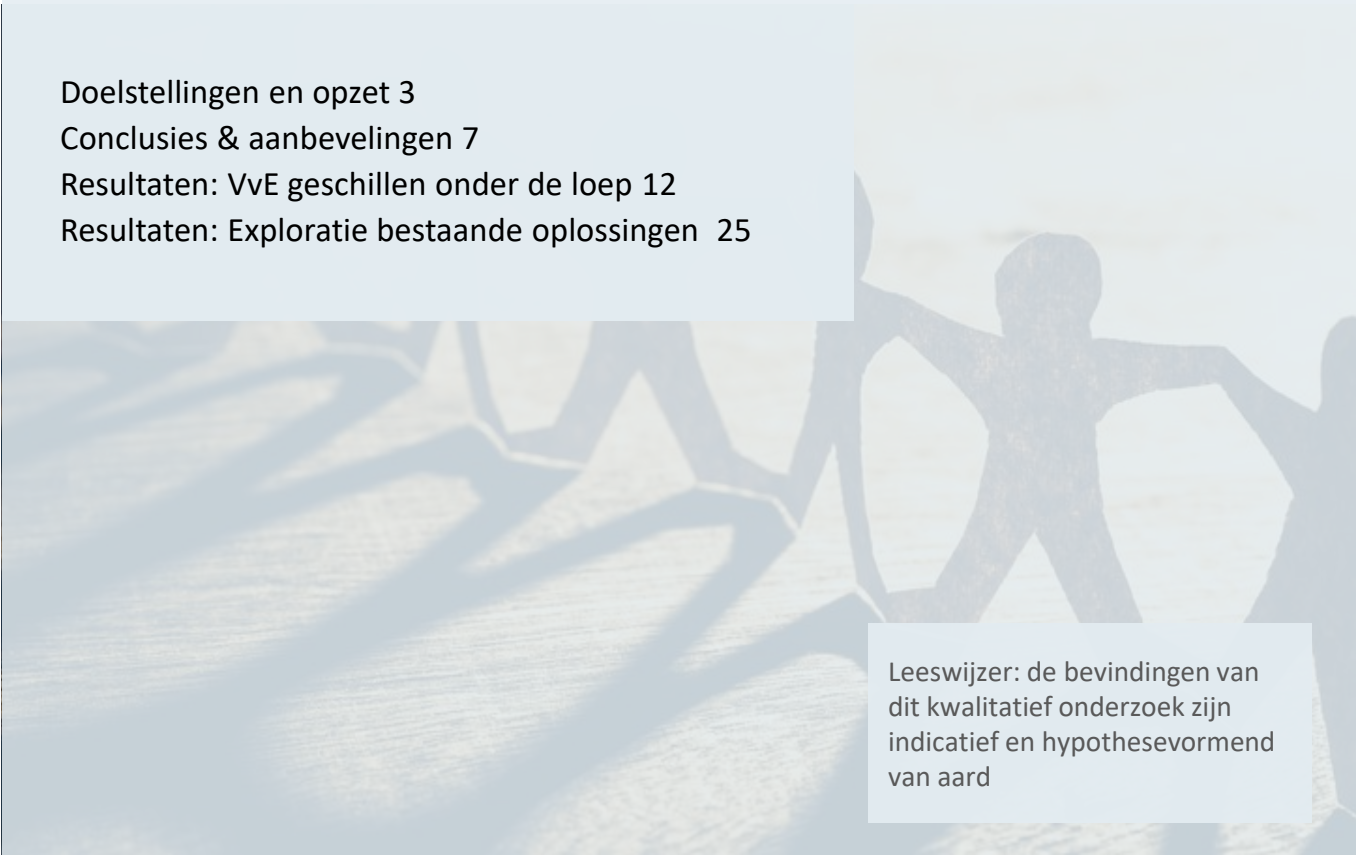
Rapport Kwalitatief onderzoek

**Geschillen binnen de VvE:
“Je moet er toch samen uit
kunnen komen”!**

Juni 2024

VEH: Angelo Vedder, Steven Wayenberg, Wike Wilbrink, Jop Dekker

DHW Research: Maartje Lauw en Monica Post



Doelstellingen en opzet 3
Conclusies & aanbevelingen 7
Resultaten: VvE geschillen onder de loep 12
Resultaten: Exploratie bestaande oplossingen 25

Leeswijzer: de bevindingen van dit kwalitatief onderzoek zijn indicatief en hypothesevormend van aard



Aanleiding

Het aandeel appartementseigenaren, en daarmee leden van VvE's, onder VEH leden groeit. Uit eerder onderzoek weet VEH dat meer dan 40% van de VvE's te maken heeft met geschillen binnen de VvE. Zulke geschillen kunnen het functioneren van een VvE negatief beïnvloeden

VEH is van mening dat bij geschillen binnen een VvE zoveel mogelijk voorkomen moet worden dat partijen naar de kantonrechter gaan. Dit komt de verstandhoudingen niet ten goede en is een langdurige en kostbare zaak. VEH bepleit meer laagdrempelige, snelle en effectieve wijzen en wil met dit onderzoek een eerste inventarisatie doen naar de behoeften en mogelijkheden op dit vlak

Onderzoeksdoelstellingen

- Inzicht verkrijgen in
 - Het type geschillen binnen VvE's
 - De ervaringen met geschillen binnen VvE's
 - Wensen en behoeften t.a.v. de praktische invulling van het 'in der minne' oplossen van VvE-geschillen

- Kwalitatief (kleinschalig, hypothesevormend) marktonderzoek
- 16 online interviews (N=18): 14 single interviews, 2 duo interviews
- Interviewduur: singles 60 minuten, duo's 75 minuten
- Selectie door een professioneel selectiebureau, merendeels uit VEH Ledenpanel
- Veldwerk op 21, 22 en 27 mei 2024
- Live meekijkers via streaming: direct betrokkenen van, en via, VEH
- Moderatie, analyse en rapportage: Monica Post & Maartje Lauw
- Stimuli (ter oriëntatie/inspiratie/discussie): 5 manieren van hulp bij om geschillen binnen VvE's:

De rechtbank

- Als iemand het niet eens is met een besluit van de VvE, kan er een verzoekschrift ingediend worden bij de rechtbank
 - Het instellen van een verzoekschriftprocedure bij de rechtbank moet binnen 30 dagen na de VvE vergadering waarin het besluit genomen is
 - Deze verzoekschriftprocedure mag zonder advocaat. Maar in de praktijk is het best ingewikkeld, dus er komen meestal wel advocaten aan te pas
- Geschillen tussen appartementseigenaren onderling en bijvoorbeeld geschillen over betalingen gaan via een dagvaarding, welke moet worden uitgebracht door een gerechtsdeurwaarder - in veel gevallen is een advocaat dan toch verplicht
- De rechter geeft een bindend vonnis. Beroep instellen bij een hogere rechtbank is uiteraard mogelijk
- Kenmerken:
 - Hoge kosten vanwege advocaten en griffierecht
 - Lange looptijd vanwege lange procedures
 - Wachtijd vanwege tekort aan rechters

Regelrechter/wijkrechter/nabijheidsrechter

- De overheid experimenteert met verschillende eenvoudige civiele procedures, met de nadruk op snelle, toegankelijke en betaalbare rechtspraak bij conflicten
- De rechter maakt gebruik van eenvoudige invulformulieren en onderzoekt samen met beide partijen of ze er onderling uit kunnen komen. Indien nodig wordt hiervoor een gesprek op locatie georganiseerd
- Als de partijen er niet samen uitkomen, doet de rechter alsnog een bindende uitspraak. Beroep instellen bij een hogere rechtbank is uiteraard mogelijk
- Voorbeelden hiervan zijn de Rotterdamse Regelrechter, de Wijkrechter en de Nabijheidsrechter
- Kenmerken:
 - Goedkoper, omdat advocaten niet nodig zijn
 - Relatief snel

Geschillencommissie

- Conflicten tussen een VvE en een beheerder of tussen consumenten en ondernemers (Bijv. DHZ-zaken, tegelzetters, parketleggers etc.) kunnen worden voorgelegd aan een geschillencommissie
- Zo'n commissie kan snel, goedkoop en onafhankelijk een bindend oordeel geven, zonder advocaten
 - Voorwaarde is dat de betrokken ondernemers lid zijn van de geschillencommissie
- Arbiters van de geschillencommissie kunnen een deskundige in de arm nemen, bijv. een bouwkundig rapport, een geluidshindingspecialist etc. Deze kosten zijn vaak al in het tarief verrekend
- Voor conflicten binnen een VvE is het (nog) niet mogelijk om een geschillencommissie in te schakelen

Voorrecht-rechtspraak.nl

- Dit betreft een experiment vanuit de overheid (de Rechtspraak), specifiek gericht op VvE's, met als insteek dat VvE- (bestuurs)leden zoveel mogelijk zelf een oplossing voor hun geschil kunnen vinden door informatie, vergelijkbare zaken en tips in te zien:
 - Een online platform met informatie over rechten en plichten van de appartementseigenaren en de VvE
 - Samenvattingen van eerder gedane uitspraken in vergelijkbare zaken, in makkelijk leesbare taal
 - Tips om er zelf uit te komen
- Indien gewenst, wordt een zaakbegeleider aangedragen om iedereen aan tafel te krijgen en te onderzoeken hoe partijen onderling tot een oplossing kunnen komen, met behoud van goede verstandhouding (bijv. met behulp van mediation of door het inschakelen van een deskundige voor bijv. een bouwkundig rapport)
 - De oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en partijen verplichten zich de afspraken na te komen
- Lukt het niet om een oplossing te vinden, dan kan de rechter alsnog een bindende uitspraak doen. Beroep instellen bij een hogere rechtbank is uiteraard mogelijk
- Kenmerken:
 - Relatief snel & goedkoop
 - Geen kosten voor het online platform en zaakbegeleiding
 - Wel kosten voor mediation en inschakelen rechter indien nodig

Mediation

- Beide partijen kunnen in onderling overleg besluiten een mediator in te schakelen
 - Als iemand niet wil is het dus niet verplicht om mee te werken
- Dit is een neutraal persoon (niet noodzakelijk een jurist), die in een aantal overleggen probeert tot een oplossing te komen
- Er wordt daarbij ook gekeken naar het "geschil achter het geschil", de zachte factoren
- Een mediation traject eindigt in een overeenkomst, waarin de gemaakte afspraken worden vastgelegd en partijen verplichten zich de afspraken na te komen
- Sommige gemeentes bieden buurtbemiddeling aan, waarbij getrainde vrijwilligers partijen begeleiden om zelf tot een oplossing te komen
- Kenmerken:
 - Alleen de kosten van de mediator voor een aantal sessies en het opstellen van de overeenkomst, deze worden gedeeld door de partijen

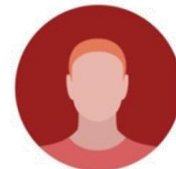
Het merendeel (n=11) van de deelnemers heeft zich aangemeld n.a.v. een oproep in het VEH Ledenpanel. De overige respondenten komen uit de database van het selectiebureau.

Voor alle 18 respondenten geldt:

- Eigenaar van, en woonachtig in, een appartement/woning behorend bij een VvE
- Lid of (ex)bestuurslid van een VvE
- Ervaring met een geschil binnen de VvE: onderling tussen leden, als lid met bestuur of als bestuur met leden
- Spreiding naar:
 - Type conflict
 - Impact van het conflict
 - VvE grootte (5-700)
 - Leeftijd (30 - 72 jaar)
 - Woonplaats

NB : de respondenten uit het Ledenpanel bleken:

- Relatief wat ouder (n=11 55+)
- Bovenmatig betrokken bij de VvE





VvE geschillen ontrafeld

De uitgangssituatie

Binnen het algemene reilen en zeilen van een VvE blijkt tal van factoren te bestaan die een geschil kunnen veroorzaken, verharden en escaleren:



- VvE-leden zijn niet (volledig) op de hoogte met rechten en plichten – vooral (jonge) starters lijken een afstand tot de VvE te ervaren
- De cohesie binnen een VvE is vaak wankel. Binnen de specifieke dynamieken van een VvE (grootte, samenstelling, functioneren, betrokkenheid) ligt het risico op een geschil op de loer
- De houding van, en het draagvlak voor, bestuur en beheerder zijn cruciaal – zijn ze bestuursleden in staat onenigheid in de kiem te smoren, of zijn ze zelf partij in een geschil?



Het ontstaan van een geschil

- Zoveel VvE's, zoveel geschillen! En elk geschil is, in de beleving van de betrokkenen, uniek
- Bij het ontstaan van een geschil blijkt het onderwerp zelf vaak ondergeschikt. De houding en het gedrag van de betrokken partijen vanaf het begin is wél cruciaal om een geschil in de kiem te kunnen smoren
- Alertheid van het bestuur en informele bemiddeling kan vaak erger voorkomen



Verloop en afwikkeling

- Als er eenmaal een geschil is, kan dit al snel verharden en verhevigen: ontstaan van 'kampen', dreigen met juridische stappen, etc.
- Ondanks de wens om 'in der minne' en binnen de eigen gelederen te schikken, is escalatie niet altijd te voorkomen
- Wanneer een geschil eenmaal geëscaleerd is, heeft dit blijvende gevolgen voor de woonsfeer, het woonplezier én het functioneren van de VvE



Advies, hulp en oplossingen

Het inschakelen van externe hulp bij een geschil binnen de VvE is momenteel nauwelijks een optie:

- Men staat er niet bij stil dat dit überhaupt mogelijk is
- Men weet niet wat voor hulp er mogelijk is, los van de juridische weg: RB-verzekering, jurist inschakelen, rechtszaak aanspannen
 - De gang naar de rechter, in welke vorm dan ook, is in perceptie alleen aan de orde wanneer een uitspraak moet worden gedaan over reeds genomen besluiten, en daarom voor de meeste conflicten niet relevant (plannen, acties van individuele bewoners, onderlinge conflicten, etc.)
- Er is zorg dat het inschakelen van ‘derden’ het geschil verder op de spits drijft. De drempel om extern te gaan, in welke mate dan ook, is hoog vanwege de blijvende verandering (lees: verslechtering) van de verstandhoudingen
 - Ook opties die gericht zijn op het ‘in der minne schikken’ zoals mediation en de Nabijheidsrechter hebben hiermee een onbedoeld escalerend effect. Men blijkt overigens wel bekend met het bestaan van mediation, maar niet met hoe dit in zijn werk gaat

Bij navraag blijkt dat er vooral behoefte is aan snelle beslechting bij een opkomend geschil:

- Preventie – zowel (nieuwe) bewoners als bestuursleden beter informeren en ‘opleiden’
- Externe, ‘stille’ opties (zonder medewerking of wetenschap van de andere partij), bijvoorbeeld online info-platforms met algemene informatie, voorbeeldzaken, advies kunnen krijgen van jouw case van een expert
- Advies en begeleiding om er onderling uit te komen, bijvoorbeeld door informele bemiddeling van een mede VvE lid, bestuurslid of beheerder

Eenmaal geëscaleerd kan alleen rechtsprekende interventie nog soelaas bieden:

- Geen instemming van beide partijen nodig
- Bindende uitspraken

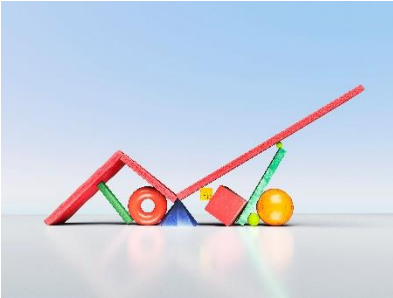
Aanbevelingen Preventie is essentieel

Een stabiele, gezonde, goed functionerende VvE is van groot belang. Immers, wanneer er zaken al niet goed lopen binnen een VvE, ligt onenigheid al snel op de loer. Het is dus zaak de uitgangssituatie te optimaliseren:

- Een bestuur dat zich inzet voor het algemene belang van de VvE (en mogelijk ook een beheerder)
- Een bestuur dat voldoende kennis heeft van reglementen en wetgeving
- Aanwezigheid van alle benodigde reglementen, aktes, administratie
- Betrokken leden die de werking en de reglementen van de VvE kennen, begrijpen en naleven



Houd rekening met de ontwikkeling van een geschil



Hulp aan VvE's met een geschil moet idealiter ingericht worden op basis van de fase waarin een geschil zich bevindt

Opkomend geschil: in de beginfase is het doel onenigheid of irritatie niet uit te laten monden in een geschil. Als dit toch niet lukt, is het zaak het geschil direct de kop in te drukken en zo escalatie te voorkomen, zodat de verstandhoudingen binnen en het functioneren van de VvE aangetast worden.

Hulp in deze fase moet daarom voldoen aan de volgende criteria:

- Privé: zonder ruchtbaarheid te geven, noch aan de tegenpartij, noch aan andere VvE (bestuurs)leden
- Gratis: zonder kosten te maken voor de VvE
- Snel: zonder tijd te verliezen

Verhard of geëscaleerd geschil: wanneer zich toch een geschil ontwikkelt, en de verstandhoudingen meer en meer verslechteren, is het van belang dat externe hulp het volgende biedt:

- Proces kunnen starten vanuit één partij, zonder wederzijdse instemming
- Voorkomen van gedeelde proceskosten: de kans dat de tegenpartij hiermee akkoord gaat is nu nihil
- Bindende uitspraak: zodat er in ieder geval duidelijkheid komt over de oorzaak van het geschil



De 3 fasen van VvE-geschillen





VvE-leden zijn vaak niet (volledig) op de hoogte van rechten en plichten

Het lidmaatschap van een VvE, bij aankoop van een appartement, wordt niet zonder meer omarmd:

- Bij aanschaf van een (eerste) appartement weten kopers vaak weinig tot niets van de bijbehorende VvE. Zij worden hier minimaal over geïnformeerd (noch door makelaar, noch door de VvE zelf)
- Met name starters zijn verbaasd als zij zich gaandeweg bewust worden van deze 'verplichting'. Ze weten niet goed hoe ze hun invloed kunnen laten gelden of kiezen ervoor (enige) afstand te houden van de VvE-perikelen
- Doorstromers weten vaak al iets meer van VvE's (uit hun directe omgeving) en voelen zich vanzelfsprekender betrokken, en soms zelfs geroepen vrij snel een bestuurdersrol te pakken

Risicofactoren voor ontstaan van een geschil

- Nieuwe bewoners die afstand voelen tot de VvE
- Onbekendheid met gang van zaken binnen de VvE en rechten en plichten als lid

- *Ik wist niet wat er qua VvE boven mijn hoofd hing.... Je reageert op een woning die te koop staat, de makelaar vertelt over de woning, niet over de VvE. Wel dat er servicekosten zijn, maar hoe dat echt gaat en in zijn werk steekt qua VvE, daar geeft niemand info over. Ik was daar veel te lichtzinnig over dus*
- *Wij hebben een huishoudelijke reglement van 64 pagina's; denk je dat iemand dat ooit gelezen heeft?*
- *Ik heb ook nog werk en een sociaal leven, dus mijn tijd en energie is echt beperkt. Dan ga ik niet de hele tijd overal achteraan lopen om dingen geregeld te krijgen*
- *Als het bestuur beslist of er een nieuw dak komt dan doen ze dat gewoon. Als eigenaar van één appartement heb ik daar helemaal niets over te zeggen hoor*
- *Als iedereen de regels van de VvE zou kennen, zou dat een hele hoop vragen, discussies en conflicten voorkomen*
- *Ik noem het 'het recht van de langzittende': al die lui die er al zo lang wonen denken de dienst te mogen uitmaken*



Ik ben Romy, 30 jaar, en ik werk als tandartsassistente. Dit is mijn eerste koopwoning, hiervoor huurde ik. Het huis mag wel wat groter, maar ik ben blij met de tuin en ik heb lieve burens. Ik woon hier nu 3 jaar en in die korte tijd zijn de servicekosten verdubbeld, dat is toch niet normaal! En wie weet hoe veel verder dat nog gaat, en of ik dat wel kan betalen, daar maak ik me echt zorgen over.

De VvE, dat vind ik een schimmige, vage toestand. Zij bepalen van alles voor je, terwijl ik toch de eigenaar ben. Ik woon elk jaar de online vergadering van de VvE bij, maar alles wat daar voorbij komt is al besloten, dus daar kun je eigenlijk niets meer aan doen.

Mijn voordeur tochtte en er liepen pissebedden onderdoor dus ik wilde een nieuwe, en eentje die niet helemaal van glas is want ik woon dus beneden en dan loop je nogal in de kijker snap je. Nou, ik bleek daar dus niets over te zeggen te hebben zelf! En zelf eentje kopen bleek ook niet te mogen. Die beheerder wimpelde me telkens af, ik werd van het kastje naar de muur gestuurd.. Het kan hem niets schelen allemaal, hij heeft geen enkele empathie voor de bewoners. Je moet op je handen en knieën gaan liggen om iets voor elkaar te krijgen.

Gelukkig had ik een rechtsbijstandsverzekering, en toen kon het ineens wel, die deur. Dit soort dingen vreten echt tijd en energie, die wil je er niet insteken. Je wilt gewoon lekker wonen en chillen, je huis moet je veilig thuis zijn. Een gevoel van onrechtvaardigheid, daar ga ik heel slecht op

Als ik dit allemaal had geweten had ik nooit een huis met een VvE gekocht, echt waar.



Cohesie binnen de VvE is vaak wankel

Ook uit dit onderzoek is (net als bij eerdere onderzoeken rond VvE's) gebleken dat de diversiteit aan VvE's enorm is. Elke VvE is uniek en heeft eigen dynamieken, die samenhangen met:

- De grootte en samenstelling: kleine informele VvE's versus grote formele VvE's, verschillen en overeenkomsten in levensfase en sociale status binnen de bewoners
- Het algemene functioneren van de VvE: aanwezigheid en kwaliteit van de benodigde statuten en reglementen, eensgezindheid over financiële bijdragen & uitgaven, aanwezigheid van commissies, rol van beheer, etc.
- Betrokkenheid van de leden: eigen rol binnen de VvE, bereidheid vergaderingen bij te wonen en stukken door te nemen, etc.

Risicofactoren voor ontstaan van een geschil

- Onevenwichtige stemverhouding binnen de ALV (bijv. een commerciële partij met meerderheidsbelang)
- Mix van huurders en eigenaren (andere betrokkenheid)
- Net opgerichte VvE (gebrek aan kennis, ervaring, reglementen...)
- Grote verscheidenheid aan type bewoners (vaak leeftijd, sociale klasse) waardoor zowel verschil in waarden en normen als beschikbare financiën
- Zeer grote ALV (minder cohesie en betrokkenheid)
- Eenzijdige leeftijdsopbouw (bijv. voornamelijk senioren)
- Groot verloop

- *Onze VvE heeft 24 appartementen, en dus 48 meningen, ga daar maar eens aan staan!*
- *Al die bejaarden in ons complex begrijpen gewoon niet dat ik fulltime werk en geen tijd en zin heb om elke zondag gezamenlijk plantjes te gaan onderhouden*
- *Wij wonen in een gebouw met 700 flats. Daar loop je anoniem rond, we kennen elkaar niet, we hebben ook niets met elkaar*
- *De helft van het gebouw is koop, helft is huur. En een gedeelte van koopbergingen zit onder het huurgedeelte, da's weer een aparte VvE, daar zit mijn berging ook. Snap je het nog?*
- *Elke VvE heeft wel een rotte appel die de boel blokkeert*



Houding en draagvlak van bestuur zijn cruciaal

Het animo voor een bestuursfunctie is over het algemeen laag (en lijkt zelfs lager onder jongere generaties). Bestuursleden motiveren hun eigen rol als volgt:

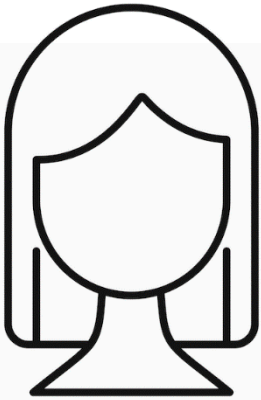
- ‘Vinger in de pap’ – niet alleen over het gehele pand maar ook over de eigen woonsituatie – enkelen schromen niet dit onomwonden te melden
- ‘Aard van het beestje’ – leuk en/of belangrijk vinden om dit te doen, al vaker in een bestuur gezeten
- Er zijn letterlijk geen andere mogelijkheden (verhuizingen, leeftijd, gezondheid)
- In veel gevallen wordt het bestuur bijgestaan door een externe beheerder. Afhankelijk van zijn rol en positie kan deze ook t.a.v. de sfeer binnen de VvE een rol vervullen:
 - Neutrale positie (immers geen VvE lid of bestuurslid)
 - Kennis van de VvE, en ervaring met gerelateerde onderwerpen

Risicofactoren voor ontstaan van een geschil

- Afstandelijke houding en communicatie van het bestuur
- Bestuursleden die (openlijk) opereren vanuit eigen belang
- Twijfel bij leden over de intenties van het bestuur
- Weinig VvE kennis binnen het bestuur (onervaren bestuurders, learning by doing)
- Klein en/of lang zittend bestuur met onvoldoende toezicht
- Bestuursleden die niet (meer) intrinsiek gemotiveerd zijn – niet kunnen stoppen want geen opvolging
- Beheerder en bestuur die financieel beter worden van elkaar en elkaar hand boven het hoofd houden
- Teveel ‘macht’ bij beheerder door niet-functionerend bestuur

- *Er zijn altijd bestuursleden met een verborgen agenda, in hun eigen belang. En dan heb je stront aan de knikker*
- *Als je in het bestuur zit heb je een stukje inzicht en invloed: wat speelt er en welke kant wil je het opsturen?*
- *Ik ben nu eenmaal het type die zich graag overal mee bemoeit*
- *Er zijn bestuursleden die er zelf beter van worden: “kom eerst maar hier schilderen, dan kan ik zien hoe het wordt”*
- *Onze beheerder is een pion van het bestuur; hij doet alles zoals zij het willen. Hij krijgt dan ook allerlei extra klussen en wordt daar héél ruim voor uitbetaald*

Storytelling: ik ben het hele bestuur in mijn eentje



Ik ben Margriet, 39 jaar en ik woon in een jaren 30 woning. We hebben een VvE met z'n 5-en: de begane grond, en dan 1, 2, 3 en 4-hoog, daar woon ik. Ik heb mazzel want ik heb een groot dakterras. Sinds een paar maanden ben ik het bestuur, helemaal in mijn eentje, tegen wil en dank. De begane grond is net verkocht, en 1 en 3 hoog gaan verkopen. Er was dus niet veel keuze... Tot nu toe valt het wel mee, ik moet alleen de maandelijkse bijdragen innen, maar als er echt iets moet gebeuren heb ik wel een probleem. We gaan wel goed met elkaar om, het is weliswaar een drama om een datum te regelen om bij elkaar te komen maar dan worden er wel zelfgebakken koekjes meegenomen zeg maar

Ons probleem was dat de begane grond ging uitbreiden en daardoor ontstond de kans voor de verdiepingen erboven om een balkon aan te leggen op die uitbouw. Daarvoor zou de constructie wel verstevigd moeten worden, en daar moeten we allemaal aan meebetalen. Toen bleek de eigenaar van 3 hoog tegen, en dus kon het niet doorgaan. Dat was super balen voor de anderen, vooral omdat ze helemaal geen buiten hebben.

Uiteindelijk bleek dat 3 hoog van de gemeente had begrepen dat de kans heel klein was dat we daar een vergunning voor zouden krijgen.. Hij vond het zonde om te betalen voor die versteviging als er toch geen balkon zou komen. Maar toen is 2 hoog, dat is iemand die zich overal buiten houdt en die je nooit ziet, zich er opeens helemaal in gaan verdiepen. Het bleek dat de gemeente verkeerde informatie had gegeven, en dat het wel zou mogen. Dat is hij helemaal uit gaan leggen aan 3 hoog en daardoor ging 3 hoog toch akkoord.

Nee gelukkig is dit nooit een groot geschil geworden. Het lijkt me vreselijk om onmin te hebben in je huis. Je huis is een steunpilaar, dat is belangrijk!



Het ontstaan van een geschil Het liefst in de kiem smoren...

Zoveel VvE's, zoveel geschillen! En elk geschil is, in de beleving van de betrokkenen, uniek. Er is een breed spectrum aan aanleidingen en onderwerpen van onenigheid, tussen zowel bewoners onderling als tussen bestuur en bewoners, naar voren gekomen:

- Interpretatie van reglementen
- Voorgenomen besluiten, bijv. t.a.v. duurzaamheidsmaatregelen
- Navolging en handhaving van besluiten
- Besteding van de VvE pot
- Overlast of acties van een enkele bewoner
- Etc.

Bij het ontstaan van een geschil blijkt het onderwerp zelf vaak ondergeschikt. De houding en het gedrag van de betrokken partijen vanaf het begin is wél cruciaal om een geschil in de kiem te kunnen smoren:

- Mate van openheid en bereidwilligheid van bewoners om er samen uit te komen
- De alertheid en bekwaamheid van het bestuur en/of beheerder: in hoeverre wordt het geschil opgemerkt en opgepakt door bestuursleden, bijvoorbeeld door:
 - Beide partijen te horen
 - Zich te informeren over waar het 'gelijk' ligt
 - Direct actief op zoek te gaan naar een oplossing of compromis
 - Bereid te zijn de hand in eigen boezem te steken

- *Er kwam een brief van het bestuur waarin ze meteen met boetes gingen dreigen, heel intimiderend vond ik dat*
- *Mijn voordeur tochtte dus had ik een nieuwe besteld. Bleek ik niet eens eigenaar van mijn eigen voordeur te zijn!*
- *Eén iemand in de flat wil zonnepanelen maar het lijkt mij een zinloze besteding; het gebouw is al enorm geïsoleerd en tegen de tijd dat je de investering terugverdiend zijn we allemaal allang verhuisd joh*
- *Er kwam een bestuurslid langs om zich te verontschuldigen voor de eerste gang van zaken, dat vond ik zó prettig*

Storytelling: de buurman die eieren voor zijn geld koos



Ik ben Ton, 70 jaar en gepensioneerd. Ik zat in de zorg, tot ik afgekeurd werd. Onze VvE gaat prima, we hebben 40 leden. We hebben vier trappenhuisen. Die uit mijn trappenhuis en diegenen die er ook al vanaf het begin wonen ken ik. Mijn vrouw zit tegenwoordig in het bestuur. Ze worden geholpen door Kees, van Blauwenheuvel beheer. Die doet al sinds jaar en dag alles, hij is echt geniaal, onmisbaar. Hij kent iedereen, en iedereen's eigenaardigheden. Bij de ALV praat hij net zo lang tot iedereen het met elkaar eens is, en niemand zich benadeeld voelt.

Ons geschil gaat over de volière die onze benedenburen bouwden in hun tuin en die tegen ons balkon aan was gebouwd. Het was een hele rare hoge constructie, waardoor wij minder zon op het balkon hadden en het ook donkerder werd in de woonkamer. Dat mag natuurlijk helemaal niet van het regelement.

Ik was flink boos en wilde er met een gestrekt been in maar mijn vrouw is veel slimmer daarin. Die heeft een brief geschreven waarin ze uitlegt dat het niet mag en dat we als het moest dit in de vergadering in zouden brengen. Toen heeft de onderbuurman eigenlijk meteen eieren voor zijn geld gekozen en dat ding aanzienlijk verkleind en verplaatst. Hij maakte ook geen schijn van kans in de vergadering, dat snapte hij ook wel. Die omgebouwde volière is nog steeds heel lelijk maar ja, hij zit niet meer aan ons balkon vast en je moet ook leven en laten leven he.

Het contact is neutraal vandaag de dag, maar dat was het voorheen ook al. Hij is niet ons type maar dat hoeft ook niet. We hebben geen last van elkaar en zeggen elkaar gewoon gedag.



Verloop en afwikkeling ...maar een geschil verhardt snel...

In praktijk blijkt een geschil vaak al snel op te schalen en te verhevigen:

- Partijen gaan medestanders verzamelen – een twist tussen 2 bewoners groeit rap uit tot een dispuut binnen de VvE
 - Hoe groter een partij, hoe sterker men zich voelt, zeker wanneer ook bestuur en beheer tot hetzelfde ‘kamp’ behoren
 - Ook bewoners die geen partij (willen) kiezen, worden hierin meegesleept
- Partijen gooien meer gewicht in de strijd, door hun standpunten te onderbouwen in een ‘juridische’ brief
 - T.a.v. concrete VvE besluiten wordt dan zelfs bedreigd met juridische stappen

Over het algemeen zijn zowel bestuurders als bewoners van mening dat een (verhard) geschil ‘in der minne’ beslecht moet kunnen worden *binnen* de VvE. Sterker nog, het is voor sommigen een stellige overtuiging dat dit mogelijk moet kunnen zijn.

Het inschakelen van welke externe hulp dan ook (voor zover bekend – zie volgende paragraaf) is echt een laatste strohalm en zal het geschil naar verwachting alleen maar (verder) escaleren:

- Langdurig negatieve invloed op de sfeer en onderlinge verhoudingen
- Minder tijd en aandacht voor lange termijn zaken als het MJOP en duurzaamheidsmaatregelen
- Algemene besluitvorming in het gedrang; de kans op unanimititeit of meerderheid van stemmen neemt af

- *Diegene die de geen zonnepanelen wilde bleek een enorme lobby te zijn gestart, zelfs met een FB groep*
- *We zagen helemaal niet aankomen dat deze bewoner ondertussen allemaal medestanders had gemobiliseerd. Dat was schrikken op de vergadering, wij als bestuur werden echt overvallen en wisten ook niet hoe we moesten reageren. Wij zijn als bestuur toch ook medebewoners en je zit als vrijwilliger in het bestuur, maar je bent niet een door-de-wol-geverfde bestuurder*
- *Als je zo ver gaat in een conflict, dan blijft dat bij je voor de rest van de tijd dat je er woont, die negatieve sfeer. Dan had de VvE ook advocaatkosten en rechtszaken en zo moeten betalen, vanwege mij, en dat zou echt blijven hangen*
- *Je moet er samen uit kunnen komen. Ik denk niet dat een rechtsgang de sfeer verbetert*



Verloop en afwikkeling ...en het risico op escalatie neemt toe

Maar ondanks de wens ‘in der minne’ te schikken, is escalatie niet altijd te voorkomen. De volgende factoren zijn hierop van invloed gebleken:

- Bestuur dat onvoldoende voeling heeft met wat er leeft onder de VvE leden, niet alert is op geschillen
- Kampvorming: leden die -openlijk dan wel onder de radar- gaan lobbyen op zoek naar medestanders
- Hoe meer mensen betrokken zijn, hoe kleiner de kans dat er –snel- gede-escaleerd kan worden.
- Kleine en middelgrote VvE’s waarbij de leden elkaar (goed) kennen en issues hoog opnemen
- Een stemming tijdens de ALV over het onderwerp van het geschil: 1) betreft de hele VvE en 2) creëert een definitief besluit (en kan er geen gulden middenweg komen)
- ‘Op de man spelen’, waardoor de ander de noodzaak voelt terug te slaan

Als gevolg hiervan zijn geschillen bij een deel van deelnemers heftig en vaak blijvend uit de hand gelopen: van langdurige vetes tussen 2 ‘kampen’ tot vertrouwensbreuken en rechtszaken

- *Ik heb toen extern juridisch advies ingewonnen, en daar zeiden ze dat inderdaad kosten voor de hele VvE zijn. Toen is het bestuur daar maar wel mee akkoord gegaan en was het voor mij financieel opgelost, maar wel met scheve gezichten. Ik voel achter mijn rug dat ze het me nog steeds kwalijk nemen*
- *De bewoners van de 6e verdieping hebben de boel tegengehouden en gesaboteerd, waardoor uiteindelijk alle bewoners álles van hun galerij moesten halen*
- *We hebben één hele onaangename bewoner en voor straf werd de lift in zijn portiek niet meer onderhouden, dat regelde het bestuur met de beheerder lijkt me. Daar hadden dus 8 appartementen dagelijks last van!*
- *We zijn met z’n allen naar de rechtbank gegaan, en dat kon ook niet anders, want de één wil het wel, en de ander wil het niet, er was geen grijs, geen tussenweg*



Ik ben Thomas, 63 jaar en gepensioneerd. Mijn vrouw en ik zijn hier in 2021 komen wonen, de andere twaalf appartementen worden bewoond door de eerste kopers. Die mensen zijn allemaal dik in de 80 ondertussen, dus wij zijn de jonkies. Ik voelde me daardoor wel verplicht om in het bestuur te gaan toen er een bestuurslid overleed. Die bestuursvergaderingen vragen veel geduld van me, de voorzitter – ook een tachtiger dus- woont in het grootste appartement op de bovenste etage. Hij is vanaf dag 1 voorzitter van het bestuur en heeft het idee dat hij de baas is, of in iedere geval meer heeft te zeggen dan anderen, óók binnen het bestuur...

Ons conflict gaat over fietsen in de lift. Vorig jaar, toen dit speelde, was er nog geen huishoudelijk regelement maar de afspraak is vanaf het begin dat fietsen uit de fietsenkelder niet in de lift mogen, omdat vloer dan vuil wordt. Die moeten over de hellingbaan van de garage. Toen was er een mevrouw die te slecht ter been was om de helling nog te nemen en die haar fiets dus per lift vervoerde. Zonder daarvoor toestemming te vragen. Een deel begreep het, anderen waren nogal halsstarrig, de hakken in het zand houding; ze was in overtreding. Er ontstonden twee kampen. En dan komen ze dus bij het bestuur klagen, alsof je een politieagent bent. Er ontstaat zo meteen een spanningsveld.

Dat heb ik aangegrepen om het eerste artikel van ons huishoudelijk reglement te gaan maken: in principe mag het niet maar je mag op fysieke gronden dispensatie aanvragen bij het bestuur. Opgelost. Maar werkelijk waar, ik heb heel hard moeten werken om iedereen mee te krijgen. Het lijkt ook wel of veel van die oudere mensen gewoon niet voor rede vatbaar zijn. Je moet in een VvE uiteindelijk toch op één golfleugte zien te komen, en dan kun je niet je eigen mening erdoorheen duwen.

De lucht is redelijk geklaard na de invoering van die nieuwe regel, maar je merkt sommige mensen elkaar nog steeds met argusogen bekijken



Escalatie heeft direct impact op het dagelijks leven

Hoe meer een geschil oploopt en escaleert, hoe groter de impact op het dagelijks leven van alle VvE-leden:

- Omdat dit speelt in de eigen woonomgeving wordt men er dagelijks mee geconfronteerd ('je woont erin') – ook als men zelf geen partij is in het geschil
- Met name in kleinere VvE's zijn de onderlinge verhoudingen (sterk) verstoord: elkaar geen gedag meer zeggen of zelfs proberen te vermijden, etc.
- Sommigen voelen zich minder veilig door de intimiderende houding van de andere partij

Soms ontstaat ook (onbewust) een gevoel van cognitieve dissonantie: een dergelijke heftige ervaring in relatie tot 'de grootste aankoop van je leven' is heel lastig te verkroppen

- Uit verhalen blijkt dat het ook voorkomt dat VvE leden die een geschil niet in hun voordeel wisten te draaien uiteindelijk verhuisd zijn
- Maar even zo goed spreken we ook bewoners die zich, ondanks de verstoorde verhoudingen, nog bewonderenswaardig richten op hun eigen woonplezier

- *Ruzie is nooit leuk, maar ruzie over je huis, daar waar je woont en je je veilig waant, dat is echt verschrikkelijk*
- *De sfeer bleek al beneden peil toen we het kochten, en daarna is het steeds erger geworden. We worden nu gewoon besodemieterd door ons eigen bestuur. Een soort familieclan is dat, met aanhangers...*
- *Door dit alles hebben we nu geen trappenhuis borrel meer*
- *De bewoners van de begane grond hebben de airco inmiddels weggehaald dus het zou opgelost moeten zijn, maar die bovenbuurman is nog steeds niet voor rede vatbaar*
- *Ik laat me niet monddood maken en ik laat me niet wegpesten, maar dat proberen ze wel*
- *Ondanks alle ellende is dit een prachtig huis, volop in het groen, ze moeten mij hier tussen 6 plankjes wegdragen!*



Lage bekendheid met mogelijkheden voor hulp bij geschillen

Het inschakelen van externe hulp is voor zowel bestuurders als VvE-leden nauwelijks een optie, om verschillende redenen:

- Er niet bij stilstaan dat dit sowieso mogelijk is
- Niet weten wat voor hulp er mogelijk is
- Zorg dat het inschakelen van 'derden' het geschil verder op de spits drijft

Desgevraagd zijn vooral de juridische wegen bekend en door enkelen ook daadwerkelijk ingezet om hun 'gelijk' te halen:

- Bevriend jurist of een advocaat een brief laten opstellen (feitelijk juiste informatie, pressie zonder directe actie)
- Rechtsbijstandverzekering inschakelen – deze kan inzicht geven in de kans dat je het geschil kan 'winnen' en de te ondernemen stappen en inschatting van de bijbehorende kosten
- Rechtszaak beginnen – als allerlaatste optie, vaak is het geschil dan al lang geëscaleerd

- *Toen bleek dat de kas niet klopte hadden we echt wilde paniek, en geen idee wie of wat ons daarbij kon helpen. Straks zou ik nog hoofdelijk aansprakelijk zijn!*
- *Wie zou kunnen helpen van buiten de VvE? De gemeente misschien? Maar het is dat je dat nu vraagt, ik heb er weinig vertrouwen in*
- *Die rechtsbijstandverzekering heb ik toch, dus die kon ik gewoon even bellen*
- *Ik heb een vriend die advocaat is, die heeft een brief voor me gemaakt. Daarna hebben ze eieren voor hun geld gekozen, en daarmee was het probleem ook meteen opgelost*
- *Advocaten moet je vermijden. Dan escaleert de boel sowieso, en bovendien zijn ze onbetaalbaar*
- *Het is nu zo'n ellende bij ons op het park, we spreken helemaal niet meer met elkaar, zelf eruit komen, dat zit er niet meer in. Nu hebben we dus maar een advocaat ingeschakeld, het kan niet anders...*



Key learnings t.a.v. voorgelegde oplossingen

Het voorleggen en bespreken van verschillende oplossingsrichtingen (die nu al dan niet toegankelijk zijn voor VvE's), heeft tot de volgende inzichten geleid:



- A. Eerst zélf op zoek naar antwoorden en de mogelijkheden om een sluimerend geschil de kop in te drukken
- Er blijkt een sterke behoefte te zijn aan laagdrempelige, kosteloze opties, waarbij de andere 'partij' niet betrokken is, waardoor men beter beslagen ten ijs kan komen. Dit kan zowel online (informatie) als persoonlijk (advies) geboden worden
 - Het online platform dat Voorrecht biedt, speelt in op deze behoefte: een betrouwbare online bron met algemene VvE informatie, jurisprudentie en tips om er zelf uit te komen
 - Confrontatie tussen betrokken partijen wordt als niet helpend en juist escalierend beschouwd



- B. Externe hulp inschakelen -in welke vorm dan ook- is een grote stap; dan is er écht iets aan de hand
- Op het moment dat er externe hulp ingeschakeld wordt kan niemand er meer omheen: blijkbaar komt men er onderling niet uit. Dit wordt beschouwd als een blijk van onmacht en reden voor escalatie
 - Het huidig aanbod van bemiddeling en mediation is doorgaans (nog) onbekend en creëert vooral twijfel over het bemiddelen tussen 2 'kampen' (i.p.v. 2 personen), de medewerking van het andere kamp, en de rol van de mediator (scheidsrechter of facilitator?)
 - De gang naar de rechtbank is in perceptie alleen aan de orde als er iets formeels is aan te vechten (bijv. een ALV besluit of huishoudelijke reglementen). Maar bij de meeste geschillen zal een 'bindende uitspraak' niet helpen om de verstoorde verhoudingen te herstellen, integendeel!



- C. Snelheid is een must; kosten zijn een barrière:
- Een snelle oplossing is van groot belang; het betreft immers de dagelijkse woonsituatie van de betrokkenen en het functioneren van de VvE
 - Als er wederzijdse instemming en/of kosten zijn gemoeid met externe hulp is dit een directe barrière: wie moet daarvoor betalen? De bereidwilligheid om persoonlijk de kosten voor externe hulp te dragen is vrij laag. En de kans dat de ALV toestemming geeft om kosten te maken voor externe hulp wordt als uitermate klein (en bovendien vertragend) ingeschat



DHW Research
Rubensstraat 73
1077 ML Amsterdam
+31 6 2878 3961
maartje@dhwresearch.nl
www.dhwresearch.nl