



## VvE-beleid Mitros



Versie	Verantwoordelijk directeur	"Eigenaar" notitie	Auteur	Directiebesluit
1.0	Liesbeth Marchesini-Franso	Lucas de Boer, manager wonen en proceseigenaar VvE-beheer	Tim Cools, adviseur afdeling S&A	CONCEPT Beluit in maart na advies HNM



# VvE-beleid Mitros

Als we een huurwoning in een gebouw verkopen, dan moet er een Vereniging van Eigenaren (VvE) komen. Huurders en kopers wonen vanaf dat moment als burens in één gebouw. Mitros neemt vanaf het moment van oprichten van de VvE samen met de andere particuliere eigenaren beslissingen over het toekomstige onderhoud en beheer van het gebouw.

Wij verkopen woningen met als doel om te kunnen investeren in de kwaliteit van ons woningbezit. Dit draagt in algemene zin bij aan de tevredenheid van alle huidige en toekomstige Mitros-huurders. Het ontstaan van VvE's is daarvan het gevolg en dat is een bewuste keuze. Voor een individuele huurder in een VvE kan dit soms wennen zijn omdat onze dienstverlening op onderdelen wijzigt. Om toch te komen tot een hoge huurderstevredenheid in onze VvE's streven we niet naar een gelijke maar naar een gelijkwaardige dienstverlening. Een dienstverlening die eenvoudig, duidelijk en verassend is.

Doordat er een VvE ontstaat verlopen sommige processen net wat anders dan wanneer we een gebouw nog geheel in de verhuur hebben. Om de juiste beslissingen te nemen kiezen we er in dit VvE-beleid voor om een aantal basisprincipes te formuleren. Door te werken volgens deze principes zorgen we dat we nu en in de toekomst goed onderhouden en beheerde woningen hebben. Ook zorgen we voor een gelijkwaardige dienstverlening zodat huurders tevreden zijn en binnen de VvE voldoende ruimte en zeggenschap hebben.

**Basisprincipe 1 – Verstandig verkopen met een gezonde VvE-exploitatie**

**Basisprincipe 2 – Werken met een klantgerichte extern beheerder**

**Basisprincipe 3 – Professioneel vervullen van de eigenaarsrol**

**Basisprincipe 4 – Gelijkwaardige dienstverlening en ruimte om te participeren voor huurders**

**Basisprincipe 5 – Leveren van eigen diensten in transparantie en met toegevoegde waarde**

We houden het VvE-beleid kort en bondig met deze basisprincipes. Op andere beleidsterreinen (zoals de mitroskwaliteit of bijvoorbeeld de samenwerkingsafspraken met de huurdersorganisatie) is het beleid verder uitgewerkt.

Daarnaast zorgen we ervoor dat het beleid een vertaling krijgt in werkafspraken en prestatie-eisen. We zorgen dat de basisprincipes geborgd worden in:

- De standaard splitsingsakte bij oprichting;
- De beheerovereenkomst met de extern beheerder;
- De ALV-besluiten;
- De MJOP en begroting;
- Het Huishoudelijk Reglement;
- Processen, werkinstructies en voorbeelddocumenten.

## Basisprincipes

### **Basisprincipe 1 – Verstandig verkopen met een gezonde VvE-exploitatie**

- Verkoopgelabelde complexen met appartementen worden volledig verkocht. Dit houdt in dat Mitros uiteindelijk geen appartementen meer in het betreffende complex in eigendom heeft.
- Mitros streeft naar een mitroskwaliteit voor verkoopgelabeld bezit in VvE's. De uitgangspunten zijn benoemd in het *beleid mitroskwaliteit woning*. Voor de woonomgeving is dit benoemd in het *beleid mitroskwaliteit woonomgeving*.
- In het proces om de mitroskwaliteit in VvE's te realiseren hanteren we de volgende uitgangspunten:
  - Vanaf het moment van splitsen en bij de oprichting van de VvE starten we met een doordachte, gezonde en zelfstandige exploitatie. De VvE kan zo zelfstandig verder. Dat zorgt voor duidelijkheid en zorgt voor een zuivere start.

- De MJOP, begroting, VvE-bijdrage en verkoopprijs zijn op elkaar afgestemd. Daarmee zorgen we er voor dat in de toekomst woningen voldoen aan de gewenste mitroskwaliteit voor woning en woonomgeving.
- We communiceren duidelijk naar de kopers wat de voorwaarden van verkoop zijn. Waar nodig leggen we dit vast in de koopovereenkomst.

### **Basisprincipe 2 – Werken met een klantgerichte extern beheerder**

- Het beheer van een VvE (administratieve en uitvoerende taken voor het bestuur) besteedt Mitros bij de start van een VvE uit. Dit doen we aan één of enkele extern beheerder(s) (preferred suppliers).
- Elke VvE heeft een standaard beheerovereenkomst met de beheerder.
- Mitros heeft een aanvullende raamovereenkomst met de beheerder.

### **Basisprincipe 3 – Professioneel vervullen van de eigenaarsrol**

- Voorafgaand aan beslissingen wegen we belangen op een evenwichtige manier af. We kijken zowel naar de belangen van onze huurders (als verhuurder) als naar de belangen als vastgoedeigenaar (belegger).
- Andere eigenaren zijn gelijkwaardig en we voelen ons verbonden met de VvE. Onze meerderheidsstem gebruiken we alleen als een ALV-besluit onze basisprincipes schendt. We zijn aanspreekbaar op onze argumentatie en transparant over onze belangen.
- Mitros heeft tot doel het verkopen van de woningen en het verzelfstandigen van de VvE. Dit maakt dat Mitros terughoudend is met het innemen van formele posities binnen de vereniging (bestuur, voorzitter van de vergadering, commissies). We laten dit bij voorkeur over aan de andere eigenaren. Als zich geen eigenaar meldt voor het bestuur dan pakt de VvE-beheerder bij voorkeur de rol van bestuurder. We gebruiken gezond verstand als de situatie van ons vraagt om toch een formele positie te bekleden.

### **Basisprincipe 4 – Gelijkwaardige dienstverlening en ruimte om te participeren voor huurders**

- Huurders in een VvE kunnen rekenen op een gelijkwaardige – maar niet per definitie dezelfde – dienstverlening als huurders in een huurcomplex. De huurder merkt in de dienstverlening en kwaliteit van hun woning zo min mogelijk dat hij in een VvE woont. We zijn duidelijk wanneer huurders dit wel merken en we leggen dit eenvoudig uit.
- Huurders zijn de burens van de andere eigenaren. De medewerker van Mitros woont niet in de VvE en kan de kennis en ervaringen van huurders goed benutten.
- Huurders worden goed betrokken en geïnformeerd over besluiten van de ALV. Huurders krijgen de ruimte om in de vereniging van de VvE te participeren. We willen onze huurders positief verrassen, bij voorbeeld door hem of haar uit te nodigen om mee te gaan naar de ALV of om deel te nemen aan een commissie van de VvE.
- Het huishoudelijk reglement moet een bijdrage leveren aan het prettig samenwonen in de VvE. We stemmen in met het opstellen van het huishoudelijk reglement als de eigenaren en huurders daar expliciet om vragen. Het moet ook meerwaarde hebben ten opzichte van de regels die in de splitsingsakte staan. Ook moeten de regels in lijn zijn met onze algemene huurvoorwaarden.

### **Basisprincipe 5 – Leveren van eigen diensten in transparantie en met toegevoegde waarde**

- Mitros kan diensten leveren aan de VvE als:
  - Dit bijdraagt aan het vereenvoudigen van de dienstverlening aan onze huurder;
  - Dit zorgt voor een betere kwaliteit, efficiency en besparing van de kosten in de VvE;
  - Dit in transparantie gebeurt en de ALV hierover beslist.