



Ministerie van Volkshuisvesting
en Ruimtelijke Ordening

Nieuwe standaard voor VvE Beheer

Beheerders CV/ Profiel beheerder



Inleiding en opdracht

In opdracht van het ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening (VRO) heeft een werkgroep nagedacht over hoe het beheer en (indien van toepassing) bestuur van Verenigingen van Eigenaars (VvE's) door beheerkantoren beter kan.

De werkgroep stelde de aandachtspunten in deze brochure op. De werkgroep bestond uit de beheerdersorganisaties VGM NL en BVVB, enkele beheerkantoren, de consumentenorganisaties VvE Belang en Vereniging Eigen Huis (VEH) en het ministerie van VRO. De aandachtspunten zijn een eerste stap naar een professionele standaard voor VvE-beheerders. Deze standaard moet zorgen voor meer openheid en kwaliteit bij professioneel VvE-beheer. Deze brochure beschrijft de standaard en licht toe wat er van professionele VvE-beheerders wordt verwacht.

Afgesproken is dat de beheerdersorganisaties hun leden stimuleren om volgens deze standaard te werken. Daarnaast adviseren de consumentenorganisaties hun leden om bij de keuze van een beheerder op deze punten te letten.

Uitwerking

Dit document beschrijft de onderdelen van de standaard voor VvE-beheerders en werkt die verder uit. De standaard geldt voor professionele beheerders, ook waar zij de rol van bestuurder vervullen. De standaard geldt niet voor VvE-leden die vrijwillig VvE-bestuurslid zijn.

Onderdelen

1. Lidmaatschap brancheorganisatie
2. Kennis en educatie
3. Ervaring
4. Klachten en geschillen
5. Contract en voorwaarden
6. Verzekeringen
7. Integriteit en verantwoordelijkheid
8. Communicatie

Definities:

Met beheerder bedoelen we de organisatie die verantwoordelijk is voor het professionele beheer van VvE's (het beheerkantoor). Een beheerkantoor kent onder andere de volgende rollen:

- Leidinggevend: zij zijn verantwoordelijk voor beleid, kwaliteitsbewaking en aansturing van het beheerkantoor;
- VvE-managers: zij voeren het VvE-beheer in de praktijk uit.

Onderdeel 1 - Lidmaatschap brancheorganisatie en kwaliteitsborging

Een beheerder kan lid zijn van een brancheorganisatie. Dit lidmaatschap draagt bij aan openheid en kwaliteit in het VvE-beheer.

De beheerder:

1. geeft aan of hij lid is van een brancheorganisatie voor VvE-beheer, en van welke organisatie;
2. legt uit wat het lidmaatschap van deze brancheorganisatie in de praktijk betekent voor het VvE-beheer;
3. beschrijft hoe de kwaliteit wordt bewaakt en welke kwaliteitseisen het daarvoor opvolgt.

Is het beheerkantoor geen lid van een brancheorganisatie, dan legt de beheerder uit op welke andere manier het zorgt voor kwaliteit en openheid.

Onderdeel 2 - Kennis en educatie

Een beheerder zorgt ervoor dat zijn leidinggevend en medewerkers goed opgeleid zijn en op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen in het vakgebied.

Daarvoor bewaakt de beheerder dat:

1. leidinggevend een opleiding op minimaal hbo-niveau hebben, of werk- en denkniveau dat daaraan gelijk is;
2. VvE-managers een vakgerichte opleiding op minimaal mbo-niveau hebben, of werk- en denkniveau dat daaraan gelijk is;
3. VvE-managers regelmatig vakgerichte bijscholing volgen;
4. VvE-managers op de hoogte blijven van actuele ontwikkelingen op het gebied van onder andere wet- en regelgeving, financiën, verduurzaming, technisch beheer en communicatie.

Onderdeel 3 - Ervaring

Een beheerder laat zien dat het beheerkantoor en de VvE-managers de juiste kennis en praktijkervaring hebben om VvE's te beheren.

De beheerder:

1. legt uit hoe de eigen organisatie eruitziet;
2. geeft aan welke ervaring het beheerkantoor en de VvE-managers hebben;
3. geeft aan hoe lang de VvE-managers al actief zijn in het VvE-beheer;
4. laat zien welke soorten VvE's het kantoor beheert en hoe ze van elkaar verschillen.

Onderdeel 4 - Klachten en geschillen

Een beheerder gaat zorgvuldig om met klachten en geschillen binnen VvE's of tussen leden van een VvE.

De beheerder:

1. geeft aan welke (interne) procedure het beheerkantoor gebruikt om klachten af te handelen;
2. geeft aan of het beheerkantoor is aangesloten bij een onafhankelijke, externe geschillenregeling;
3. geeft aan of het beheerkantoor valt onder (intern) tuchtrecht, bijvoorbeeld via een brancheorganisatie.

Onderdeel 5 - Contract en voorwaarden

Een beheerder maakt heldere afspraken met de VvE over taken, kosten en verantwoordelijkheden.

De beheerder:

1. maakt duidelijke afspraken over het takenpakket, de prijs, meerwerk, de looptijd van het contract en de opzegtermijn;
2. geeft duidelijk aan of een modelovereenkomst wordt gebruikt, bijvoorbeeld van een branche-organisatie of de Raad voor Onroerende Zaken (ROZ);
3. maakt duidelijke werkafspraken met de VvE over de uitvoering van taken en verantwoordelijkheden;
4. levert maatwerk, afgestemd op de specifieke VvE en de documenten die voor de VvE gelden;
5. laat op verzoek zien welke vergunningen het beheerkantoor heeft, bijvoorbeeld voor incasso-dienstverlening of het aanbieden van verzekeringen.

Onderdeel 6 - Verzekeringen

Een beheerder zorgt ervoor dat de risico's die horen bij het werk goed verzekerd zijn.

Daarvoor:

1. heeft de beheerder een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, of een verzekering die hetzelfde dekt, met een verzekerd bedrag van minimaal € 1.000.000 per aanspraak en € 2.000.000 per verzekeringsjaar;
2. heeft de beheerder een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van ten minste € 500.000 per gebeurtenis per jaar;
3. heeft de beheerder, als hij optreedt als bestuurder, een bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering of een verzekering die hetzelfde dekt;
4. kan de beheerder op verzoek de polissen en een betalingsbewijs van de premie laten zien.

Onderdeel 7 - Integriteit en verantwoordelijkheid

Een beheerder handelt eerlijk en in het belang van de VvE.

Daarvoor:

1. beheert de beheerder de financiën van de VvE volgens de wet, de akte van splitsing en besluiten van de VvE-vergadering;
2. voert de beheerder alle afgesproken taken uit;
3. houdt de beheerder de VvE op de hoogte van belangrijke wijzigingen van regels en wetten;
4. handelt de beheerder in belang van de VvE;
5. is de beheerder open en eerlijk over vergoedingen die hij krijgt bij overeenkomsten die hij voor de VvE afsluit, zoals provisies en commissies;
6. ondersteunt de beheerder het VvE-bestuur en eventuele commissies met kennis en ervaring, volgens de afgesproken taken.

Onderdeel 8 - Communicatie

Een beheerder communiceert duidelijk en op afgesproken momenten met de VvE.

Daarvoor:

1. is de beheerder goed bereikbaar via e-mail en andere digitale middelen;
2. maakt de beheerder afspraken met de VvE over zijn bereikbaarheid en reactietermijn;
3. is de beheerder bij noodsituaties altijd bereikbaar, als dat zo is afgesproken met de VvE;
4. werkt de beheerder met vaste contactpersonen of afdelingen die bij de VvE bekend zijn;
5. communiceert de beheerder met de VvE en het bestuur volgens de gemaakte afspraken;
6. bespreekt de beheerder regelmatig met de VvE hoe de uitvoering en de samenwerking gaan.

Deze brochure is een uitgave van:

Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening
Postbus 20011 | 2500 EA Den Haag
www.volkshuisvestingnederland.nl

December 2025