

# VvE Netwerk Rotterdam

Onderzoeksrapport

*Wensen en behoefteonderzoek*



## Inhoudsopgave

<i>Inleiding</i> .....	2
1. <i>De doelgroep</i> .....	3
1.1. De Verenigingen .....	3
1.2. De bestuursleden .....	5
2. <i>Kennis en kunde</i> .....	7
2.1. Thema's .....	7
3. <i>Samenwerkingen</i> .....	8
3.1. VvE-besturen .....	8
3.2. Gemeente Rotterdam .....	8
3.3. Relaties.....	9
4. <i>Inrichting netwerk</i> .....	11
4.1. ONLINE – Platform .....	11
4.2. Offline – Informatiebijeenkomst .....	18
5. <i>Tips en Tricks</i> .....	20

## Inleiding

Het volgende document is opgebouwd vanuit gesprekken die gevoerd zijn met 11 bestuursleden van VvE's door Rotterdam en de enquêteresultaten van Johan van Boven. Het doel van de gesprekken was te achterhalen hoe de doelgroep van VvE Netwerk Rotterdam in elkaar steekt. Wat beweegt hen? Waar lopen ze warm voor? En, waar zijn ze te vinden? Naast het begrijpen van de doelgroep was het doel ook om te achterhalen wat de meerwaarde van het netwerk was voor de VvE's. Wat willen ze halen uit het netwerk en hoe zien ze het bij behorende online platform het liefst ingericht? Met wie willen ze graag samenwerken? En hoe willen ze dit dan graag doen?

De antwoorden op al deze vragen worden beantwoord middels vier hoofdstukken. De doelgroep, Kennis en Kunde, Samenwerkingen en Inrichting Netwerk. Het laatste hoofdstuk bevat een enkel tips en tricks. Gratis en voor niets van de VvE bestuursleden, naar u!

## 1. De doelgroep

### ***Hoe ziet de wereld van VvE's en de bestuursleden eruit?***

Het afbakenen en vooral begrijpen van de doelgroep is een belangrijk proces dat de afgelopen tijd is gestart. De resultaten van dit eerste proces zijn opgedeeld in twee componenten. De Bestuursleden! Welke eigenschappen hebben deze? Wat motiveert hun? En, hoe gaan zij graag te werk? En, De VvE! Hoe ziet deze eruit? Hoe wordt er gecommuniceerd? En, waar is deze te vinden? Er is gekozen voor deze twee componenten omdat het belangrijk is om deze los van elkaar te kunnen vatten en begrijpen. Los van elkaar zien deze er namelijk heel anders uit en zijn er belangrijke aspecten te destilleren zoals persoonlijke eigenschappen of organisatorische overeenkomsten. Twee niveaus zullen uiteindelijk gedefinieerd en gebruikt worden. Dit om de juiste toon te vinden tijdens de verdere ontwikkeling van het netwerk en de communicatie hiervan.

Spoiler alert! De doelgroep is ontzettend complex en gevarieerd. Gepoogd is het vinden van de overeenkomsten en verschillen van de componenten. Wat maakt hen hetzelfde en waar zit de trigger om ze te laten toetreden tot VvE Netwerk Rotterdam?

#### 1.1. De Verenigingen

VvE's in Rotterdam en eigenlijk door heel Nederland zijn ontzettend complex en divers. Niet alleen de bestuursleden zijn allemaal anders, ook de werkwijzen van de VvE's zijn verschillend. Toch wordt er gezocht naar overeenkomsten. Dit zodat de het netwerk ingericht kan worden op basis van de wensen en behoefte van de verenigingen.

##### 1.1.1. Algemeen

Vele van de ondervraagde bestuursleden hebben een pand dat staat aan de Noorkant van de rivier. De grootte van het panden waar de VvE's actief zijn, zijn uiteenlopend. Sommige panden bestaan uit verschillende VvE's met blokken van 6 woningen terwijl andere in een torenflat wonen met meer dan 150 adressen.

*De problematiek waar de VvE's mee te maken hebben staan omschreven in hoofdstuk twee.*

##### 1.1.2. Werkwijze

De werkwijze van de verschillende VvE's verschilt ontzettend. Sommige zijn klein, gezellig en gemoedelijk terwijl andere bestaan uit wel meer dan 100 leden. De werkwijze van de VvE's is hier duidelijk op aangepast en een stuk verder geprofessionaliseerd. Het aantal bestuursleden van de verschillende VvE's varieert tussen de twee en vijf bestuursleden. Hierbij wordt benoemd dat wanneer een bestuur twee leden hebben dit niet gek is. De meeste VvE's hebben 3 of meer leden, dit is dan ook bij wet verplicht. Vaak zijn de taken van deze 3 bestuursleden onderverdeeld in penningmeester, voorzitter en administrateur. Vrijwel alle VvE's hebben commissies die verschillende zaken oppakken. Denk hierbij aan de kascommissie, de commissie zich inzet voor verduurzaming en de technische commissie. Wanneer de actuele thematiek hierom vraagt wordt er vaak een nieuwe commissie in het leven geroepen die zich buigt over de betreffende thematiek.

Het dagelijks beheer van de VvE's is nogal uiteenlopend. De ene VvE pakt werkelijk alles zelf op door de taken te verdelen over de bewoners. Hier zijn verschillende commissies actief die dingen uitzoeken en aanpakken. Er zijn VvE's die een task force van bewoners hebben en hier zaken uitbesteden. Andere VvE's hebben ervoor gekozen om het administratief beheer uit handen te geven aan een beheerder. Deze leidt de vergaderingen, regelt administratieve zaken communiceert met het bestuur. Andere VvE's kiezen ervoor om vrijwel niets zelf te doen. Zowel dagelijks als administratief beheer is

uitbesteed aan een beheerder. Binnen de VvE's is er naast de VvE voor woningen soms sprake van een koepel VvE met verschillende kleine VvE's voor de winkels, de woningen en de garage. De meeste VvE's hebben een MJOP die voorziet in het inzicht in de komende renovaties en bijbehorende kosten. Ook is er vaak een huishoudelijk regelement die bestaat uit gedragsrichtlijnen om de leefbaarheid binnen het pand te waarborgen.

De besluitvorming van verschillende VvE's is op verschillende manieren geregeld. De ene VvE heeft een model regelement waarin alleen de beheerder beslissingen mag nemen en financiële verplichtingen mag aangaan. Terwijl de ander besluiten neemt tijdens de ALV. Uiteraard dienen alle VvE's zich te houden aan de wettelijke richtlijnen die gegeven zijn in zake de besluitvorming.

Afhankelijk van de complexiteit van de VvE en de fase waarin de VvE verkeerd bedraagt de last gemiddeld ongeveer een halve dag per week. Dit kan dus meer of minder zijn wanneer nieuwe projecten worden gestart of net zijn afgerond.

De verdeling van leden binnen VvE's ook verdeeld. Sommige VvE's hebben te maken met veel buitenlandse bewoning. Andere VvE's bestaan uit veel verhuurders, particulier of vanuit een woningcorporatie. Vergaderingen en besluitvorming gaat in dit geval anders dan bij een VvE die hier niet mee te maken heeft.

### *1.1.3. Communicatie*

#### *Bestuursvergaderingen*

De bestuursvergaderingen die worden gehouden onderling zijn erg uiteenlopend wat betreft de kwantiteit. De hoeveelheid aan vergaderingen is vaak sterk afhankelijk van de problematiek en de tijd die dit vraagt. Wanneer er bijvoorbeeld gerenoveerd of verduurzaamt moet worden kan het zijn dat er wekelijks een vergadering is. Afspraken worden in dit geval vaak gemaakt via de e-mail en via WhatsApp.

#### *Algemene ledenvergadering*

Als bestuur wordt er een keer per jaar vergaderd. Hier worden alle lopende en komende zaken besproken en worden er besluiten genomen op basis van stemmingen. De algemene ledenvergadering is daarnaast een manier vanuit het bestuur om te communiceren. Wanneer een ledenvergadering wordt georganiseerd wordt deze vaak op verschillende manieren aangekondigd. Een maand van tevoren wordt deze aangevraagd en een aantal weken van tevoren worden alle stukken verstuurd via de e-mail. Een paar dagen van tevoren wordt er vaak nog een herinnering gestuurd, onder andere in de nieuwsbrief, via de e-mail en via WhatsApp. Ook wordt er vaak een briefje in de hal gehangen en dit werkt vaak prima.

#### *Social mediakanalen*

Veelvuldig wordt er gebruik gemaakt van de social mediakanalen door het bestuur om onderling en richting de leden te communiceren. Vrijwel alle VvE's communiceren onderling via de e-mail. Daarnaast wordt er veelvuldig gecommuniceerd via WhatsApp of een eigen nieuwsbrief. Ook de beheerder communiceert via de e-mail.

De toon van communicatie die wordt gebruikt is uiteenlopend maar vaak correct, soms zakelijk maar niet te formeel. De communicatie gaat volgens vrijwel alle respondenten onderling uitstekend. Enkel het contact met de commerciële partijen laat vaak veel te wensen over.

Cijfers laten tot slot zien van welke kanalen de bestuursleden persoonlijk gebruikmaken. WhatsApp → 70%, Facebook → 40%, LinkedIn → 40%, YouTube → 30%, Twitter → 17%, Instagram → 14%

## 1.2. De bestuursleden

Waar de verenigingen ontzettend divers en complex zijn, zijn de bestuursleden misschien nog wel ingewikkelder. Het gaat hier namelijk om de mensen achter het bestuur. Deze mensen hebben allemaal persoonlijke eigenschappen en een eigen manier van werken. Toch is het belangrijk om deze groep te vatten. Wat is hun achtergrond? Wat beweegt hun? En wat zijn de gemene delers waardoor deze groep gedefinieerd en aangesproken kan worden door VvE Netwerk Rotterdam.

### 1.2.1. Profiel

*Onderstaande resultaten komen voort uit een enquête die verstuurd is onder de leden van VVE-010. Deze resultaten zijn samengevoegd met de verzamelde interviewresultaten.*

Het grootste gedeelte (80%) van de respondenten is man. De vrouwen (20%) zijn dus sterk ondervertegenwoordigd. Opvallende resultaten vanuit de interviews zijn, dat de mannelijke respondenten veelal gepensioneerd of bijna gepensioneerd zijn terwijl de vrouwelijke respondenten naast hun taak als bestuurslid nog werken en relatief jong zijn. De leeftijden van de meewerkende bestuursleden zijn als volgt verdeeld

- 65+ → 50%
- 55 t/m 64 jaar → 20%
- 45 t/m 54 jaar → 18%
- 34 t/m 44 jaar → 8%
- Jonger dan 34 jaar → 4%

De geografische kenmerken die zijn bepaald laten een verschil zien tussen de enquête en interview resultaten. De respondenten van de interviews wonen allemaal aan de Noordkant van de rivier. Dit terwijl de enquêteresultaten laten zien dat de respondenten netjes verdeeld zijn over de stad. Dit nog steeds wel met de grootste vertegenwoordiging (60%) aan de Noorkant van de rivier. Wijken als Charlois, IJsselmonde en Feijenoord vertegenwoordigen 25%, Prins Alexander vertegenwoordigt 15%.

Het grootste gedeelte van de respondenten (75%) heeft een opleiding genoten aan een Hogeschool (HBO) of een Universitair instituut. Het overige gedeelte van de respondenten heeft een MBO of havodiploma. Slechts 5% heeft ook deze diploma's niet op zak. Velen hebben een ook een carrière (achter de rug) die past bij dit opleidingsniveau. Deze expertise nemen zij mee en wordt gebruikt in de bestuurlijke taak binnen de VvE.

Vanuit de interviewresultaten kan geconcludeerd worden dat de respondenten geen kinderen in huis hebben wonen. Deze zijn veelal het huis al uit of er zijn geen kinderen in beeld. Ook uit de enquêteresultaten kwam naar voren dat het overgrote merendeel geen kinderen in huis heeft.

### 1.2.2. Kenmerken

Veel van de bestuursleden wonen al een hele tijd in Rotterdam in een appartement. Niet altijd in hetzelfde appartement maar wel altijd in een appartement met een VvE. De bestuursleden kennen de wereld van VvE's dan ook goed. Of ze dit nu wilde of niet, door schade en schande zijn ze steeds wijzer en wijzer geworden. Steeds beter weten zij zich te redden als bestuurslid. De bestuursleden weten dat niet iedereen bestuurslid zou moeten worden, ook al kan dit wel.

Alle bestuursleden zijn tevens bewoner van de plek waar zij zitting hebben in de VvE. Zij werken dus samen met hun burens die in hetzelfde complex wonen. Het belang bij het goed draaien van de VvE is door de bewoning van het pand groot. Wanneer de VvE goed draait zien de bestuursleden dit direct terug in woongenot en hun portemonnee.

Een tweede belangrijke overeenkomst die al deze bestuursleden hebben is dat zij op vrijwillige basis zitting hebben in het bestuur van de VvE. Velen van de bestuursleden werken naast de

vrijwilligersfunctie of zijn gepensioneerd maar nog steeds druk. De tijd die zij in dit werk kunnen en willen steken is dan ook gelimiteerd en moet zorgvuldig besteed worden. Desondanks hebben velen er ook nog eens voor gekozen om voorzitter of commissielid te zijn. Een extra taak dus. Bijkomstig is ook nog dat bestuursleden vaak maar weinig waardering krijgen voor de vrijwillige en eenzame taak die zij uitvoeren.

De bestuursleden zijn veelal in het bestuur gegaan omdat zij zich betrokken voelen bij hun woning en hun buurt. Zij willen hier iets moois van maken en het mooi houden. Hiervoor hebben zij veel tijd en energie over om dit in goede banen te leiden. Veel van de bestuursleden hadden innovatieve ideeën over verduurzaming, bewonersinitiatieven en het hervormen van de bestuurlijke taken van de VvE.

### *1.2.3. Eigenschappen*

*Vanuit de interviews zijn verschillende eigenschappen naar voren gekomen die veel van de respondenten bezitten. Door deze eigenschappen te documenteren kan er een uiteindelijk gedetailleerd persona gedefinieerd worden. Uiteraard zal niet ieder bestuurslid alle eigenschappen bezitten. En ook niet alle eigenschappen zullen genoemd zijn. Het doel is ook niet om eenieder perfect te omschrijven (dit is wel gedaan in ieder afzonderlijke documentatie van de interviews) maar om tot een algemeen en globaal beeld te komen van wie deze bestuursleden nu eigenlijk zijn.*

De bestuursleden van VvE's zijn een apart volk. Niet iedereen gaat zomaar onbaatzuchtig in een VvE maar de bestuursleden wel, dit is wat ze gemeen hebben. Ze zijn maatschappelijk erg actief en betrokken en zijn in staat breder te kijken dan het eigen belang. Deze maatschappelijke betrokkenheid is voor veel van de bestuursleden de grootste reden geweest om onderdeel uit te maken van de VvE. Nu vele van hen voorzitter of commissielid zijn willen zij er ook iets moois van maken, dit is waar de energie uit wordt gehaald. En hoewel dit niet altijd leuk is en de functie ook niet per se heel leuk is, hebben de bestuursleden er ook geen hekel aan. Die paar uurtjes per week zetten zij graag in om ervoor te zorgen dat hun huis een mooi en veilig thuisblijft. Daarnaast houden ze best een beetje van een uitdaging. De meeste zijn hartelijk, humoristisch, sociaal en gaan met een Rotterdamse nuchterheid om met moeilijke situaties. Ze kunnen lachen om alles dat misgaat, alle zeurders en alles dat ze door schade en schande geleerd hebben.

De meeste bestuursleden hebben een gigantische rugzak aan ervaring op meerdere vlakken. Velen hebben hun sporen al verdiend in hun eigen vakgebied en hebben ontzettend veel capaciteiten die worden ingezet. Denk hierbij aan bestuurlijk maar ook juridisch of commercieel vlak. Deze expertise zetten zij graag in om een steentje bij te dragen. De bestuursleden hebben een duidelijke visie, zijn idealistisch en denken over allerlei projecten na. Het zijn de visionairs, de denkers en de doeners.

Om hun doelen te bereiken zijn ze praktisch en strategisch ingesteld, ze zijn kritisch, vastbesloten en soms een beetje streng. Zaken die doorgevoerd worden binnen de VvE moeten effectief zijn en efficiënt uitgerold kunnen worden. Alle zaken moeten op orde zijn en zaken moeten goed uitgezocht worden om een weloverwogen besluit te kunnen nemen. Dit met als doel iets terug te zien van de investering in hun woongenot.

Soms zijn ze een klein beetje ouderwets en stug en innoveren ze niet genoeg. Misschien komt dit door hun bakken aan ervaring en het feit dat ze het al jaren zo doen. Maar dit wil niet zeggen dat ze niet willen innoveren, dit willen ze namelijk wel. Maar dit is niet altijd even gemakkelijk. Om ervoor te zorgen dat ze blijven innoveren willen ze jongeren betrekken. Ze willen open staan voor nieuwe ideeën om hun stad en hun thuis een klein beetje mooier te maken. En ondanks dat vele met pensioen zijn zitten ze niet graag stil, ze willen blijven leren en hun bijdrage leveren. Dit maakt van hen harde werkers die bereid zijn veel van hun tijd en energie te schenken aan de VvE.

## 2. Kennis en kunde

### ***Waar is op dit moment behoefte aan wat betreft kennis en kunde?***

#### 2.1. Thema's

- Bestuurlijke taken
  - Belastinguren van bestuurslid
  - Bestuur vormen → laagdrempelig en leuk houden & een nieuw bestuur wat nu?
  - Communicatie met bewoners → Nieuwsbrief, e-mail enz.
  - Ledenvergadering organiseren en begeleiden
  - Professionaliseren financieel jaarverslag
  - VvE bijdrage bepalen en/of verhogen
- Betrekken en motiveren van bewoners
  - Bewoners en/of eigenaren verleiden mee te praten en te beslissen
  - Nakomen afspraken
  - Opkomst ledenvergadering
- Bouwkundige vraagstukken en onderhoud
  - Begeleiden bouwkundige projecten
  - MJOP
  - Onderhoud (achterstallig)
  - Verduurzaming, Verzakkingen, Vloerconstructie, Wettelijk verplichte onderzoeken
- Commerciële partijen
  - Aannemers & Beheerders
  - Onafhankelijk en vrijblijvend advies
  - Welke partij is betrouwbaar, lokaal en goedkoop
- Juridische vraagstukken
  - Juridische structuur, Model reglement, Splitsingsakte
  - Nieuwe wetgevingen en beleid op verschillende vlakken → wat wordt er nu verwacht van de VvE's?
  - Verantwoordelijkheid VvE versus de verantwoordelijkheid eigenaar
- Ondernijning, criminaliteit en vandalisme
  - Criminaliteit in en rondom het complex
  - Samenwerking met de gemeente (communicatie, informatie en hulp)
  - Zwervers in en rondom het complex
- Samenwerking gemeente Rotterdam
  - Beleid beïnvloeden
  - Wet en regelgeving
- Verduurzaming
  - Beleid gemeente is niet toereikend
  - Daktuin, Energietransitie, Isolaties, Laadpalen elektrische auto's, Stadsverwarming
  - Er is veel mogelijk maar wat is passend?
  - Vergroening van het pand → Iemand die helpt om de volgende stap te zetten
  - Zeer complexe entiteit waar veel kennis voor nodig is
- Verhoudingen tussen kopers, huurders en woningcorporaties
  - Andere belangen (woongenot versus rendement)
  - Buitenlandse eigenaren, spreken de taal niet of zijn niet betrokken
  - Communicatie loopt stroef
  - Onduidelijke bewoning (Air BnB, expats, studenten)
  - Particuliere (ver)huurders van Jan en alleman
  - Winkel en garage-eigenaren
  - Woningcorporaties

### 3. Samenwerkingen

#### **Op welke manier ziet de doelgroep de samenwerking met andere partijen het liefst?**

##### 3.1. VvE-besturen

Op dit moment is er bij de meeste VvE's geen structureel contact met andere VvE's maar dit is wel gewenst. Dit voor het laten ontstaan van nieuwe en creatieve ideeën. Andere weten nu eenmaal weer andere dingen en samen kunnen we woonomgevingen beter maken. De samenwerking met andere VvE's moet ook maken dat er meer slagkracht is richting commerciële partijen en beleidsschrijvers. Er kan als het ware een vuist gemaakt worden richting energieleveranciers, administrateurs aannemers en de gemeente Rotterdam. Via is er weleens contact met VvE's maar dit is eerder sporadisch dan structureel. Wanneer er wel contact is met VvE's komt dit vaak door de dienstdoende beheerder. Ook individuele bestuursleden hebben af en toe contact met burens die ook zitting blijken te hebben binnen een VvE. Het contact is echter nog te dun, dit mag dus best wat uitgebreider.

Ondanks het minimale contact zouden vrijwel alle bestuursleden wel graag in contact komen met de buur VvE's. De bestuursleden staan hier veelal voor open en zien hier ook de voordelen van een nauwere samenwerking. Zo heeft een ander misschien al kennis of ervaring met onderwerpen waar zijn VvE mee te maken krijgt en andersom. Het vinden van 2 of 3 lotgenoten die al met hetzelfde bijtje gehakt hebben zou ontzettend waardevol zijn. Hier hebben de VvE's dan ook best wat tijd voor over. Op dit moment komen bestuursleden elkaar voornamelijk tegen op bijeenkomsten van VVE-010, dit is ontzettend tijdrovend.

De reden voor de lage intensiteit van het huidige contact is op dit moment meerledig. Voor een bestuurslid is het lastig om de VvE te vinden die relevant kan zijn voor de eigen VvE. Daarnaast, hoe kom je aan de contactgegevens? Moet je letterlijk aanbellen bij de burens? Iemand toevallig tegenkomen? En wanneer en hoe stel je dan die hulpvraag? Een ontzettend tijdrovend proces. Voor iemand die vrijwillig bestuurslid is. Degene die deze gegevens wel bezitten zijn beheerders en andere commerciële partijen. Echter, beheerders en andere commerciële partijen zijn niet altijd even bereid om contactgegevens te delen. Contact tussen VvE's zou voor onnodige transparantie en concurrentie kunnen leiden die tegen de partijen zou kunnen keren.

Met wie zouden de bestuursleden dan graag contact hebben? De bestuursleden zouden graag samenwerken met VvE's die opereren in panden met ongeveer hetzelfde bouwjaar. Vaak zijn dit panden met dezelfde kenmerken en waar dezelfde problematiek wordt ervaren, aldus de respondenten.

*Een leuk idee voor het platform is al uitgevoerd door een bestuurslid: eenmalig is er een buur VvE uitgenodigd om te spreken en ervaringen te delen betreffende de VvE. Dit ging erg goed en er was veel input vanuit de andere VvE. Er kwamen veel leuke nieuwe ideeën los die geïmplementeerd konden worden in de eigen VvE. Dit zou de VvE graag ook in de toekomst willen bewerkstelligen door middel van het netwerk.*

##### 3.2. Gemeente Rotterdam

Uit de gesprekken die gevoerd zijn komt naar voren dat er op dit moment veel behoefte is aan een samenwerking met de gemeente Rotterdam. De gemeente is nu eenmaal nodig om iets voor elkaar te krijgen in de stad. Op dit moment spelen er zaken die een samenwerking vereisen maar dit gaat lastig en heeft veel voors en tegens. VvE's hebben behoefte aan een gemeente die actief mee wil denken, makkelijk te spreken is, buiten de kaders durft te denken en wil kijken naar het belang van de VvE om



tot een gepast beleid te komen. Een beleid dat past bij de complexe structuur van alle verschillende VvE's. De onderwerpen waar de VvE op dit moment over wil sparren met de gemeente zijn de volgende; *verduurzaming, bouwkundige vraagstukken, achterstallig onderhoud, criminaliteit en ondermijning*. Het zou ontzettend waardevol zijn als de VvE's via het netwerk een gerichte vraag zouden kunnen stellen aan de juiste persoon binnen de gemeente.

Vanuit de bestuursleden zitten er een aantal criteria aan de samenwerking met de gemeente. Door veel VvE's wordt de neutraliteit van de gemeente Rotterdam aangestipt. Men vraagt zich af of de gemeente neutraal genoeg kan zijn om echt te luisteren naar de wensen en behoeften van de VvE's. De gemeente heeft in veel zaken al een beleid gekozen en zal dit er doorheen willen hebben, dit is de zorg. Zij zullen dan misschien wel luisteren en zeggen dat ze de wensen horen maar voeren het beleid toch op dezelfde manier door. Dit tot ergernis van de bestuursleden van de VvE's.

Bestuursleden willen niet te veel gestuurd worden richting een beleid dat niet altijd het meest gunstig is voor de VvE. De gemeente zou dus mee moeten denken met de VvE's en niet de eigen agenda, beleid en belangen moeten willen opdragen. Er moet geluisterd worden en beleid geschreven worden vanuit de belangen van de VvE's, niet andersom.

Daarnaast zouden bestuursleden graag zien dat er ruimte is voor het falen van de VvE's zonder dat hier al te negatieve consequenties aan verbonden zitten. Het netwerk moet in die zin geen slapende honden wakker maken bij de gemeente Rotterdam. De VvE's moeten kunnen experimenteren op allerlei vlakken en de gemeente moet dit steunen niet tegenwerken.

Ook communicatie met de gemeente kan een stuk simpeler en gerichtter volgens de respondenten. Doordat beide partijen gebruik maken van het netwerk kan dit hervormd worden. Het netwerk als weg om bij de gemeente binnen te komen zou ideaal zijn. Direct de juiste persoon te spreken krijgen is iets dat beide partijen ontzettend veel voordelen kan opleveren. De gemeente weet nu niet hoe VvE's werken en VvE's weten niet hoe de gemeente werkt.

Per thema (zie thema's) zou de groep VvE's direct kunnen spreken met de juiste persoon vanuit de gemeente. Het is fijn voor VvE's om op een aangename en doordachte manier op de juiste plek bij de gemeente terecht te komen. De gemeente kan via het netwerk heel doelgericht communiceren en belangen polsen dit mist nu nog, aldus de respondenten. Nu blijf je met 14010 bellen.

### 3.3. Relaties

Naast andere VvE's en de gemeente Rotterdam wordt er met samenwerkingen ook de samenwerking met ondersteunende partijen bedoeld. Voor het gemak noemen we die even relaties. Denk hierbij aan aannemers, woningcorporaties en beheerders. Vrijwel alle respondenten hebben te maken met deze partijen. Maar met welke partijen willen de VvE's ook samenwerken?

#### 3.3.1. Commerciële partijen

Het minst (positief) wordt er gereageerd op de vraag of de bestuursleden ook willen samenwerken met commerciële partijen binnen het netwerk. De voornaamste reden hiervoor is dat de belangen van de VvE's en die van de ondersteunende partijen vaak ver uit elkaar liggen. Eigenaren en bewoners zetten zich veelal in voor het woongenot dat ze willen hebben van hun thuis. Dit terwijl bijvoorbeeld beheerders en aannemers een commercieel belang hebben. Het vertrouwen bij deze partijen is er eigenlijk niet of nauwelijks vanuit de beheerders. Aanbieders maken onderlinge afspraken en houden de VvE's "dom". Dit tot grote ergernis van de respondenten. Samenwerken met deze partijen, die een eigen agenda hebben, lijkt voor nu dan ook nog een brug te ver.

### 3.3.2. Beheerders

Sommige bestuursleden hebben erg goed contact met beheerders of woningcorporaties. Bestuursleden halen bijvoorbeeld veel kennis bij deze partijen en voelen zich ondersteund door adviseurs. Een beheerder heeft vaak veel expertise wat kan leiden tot een gedegen advies. Deze adviezen zijn echter niet geheel onafhankelijk en belangeloos. De beheerder kan aannemers aandragen in ruil voor een geldelijke beloning. Zo komt het dus voor dat er onderliggende prijsafspraken zijn die niet in het voordeel zijn van de VvE. Daarnaast is de kwaliteit en expertise van deze aannemer misschien wel niet de juiste voor de betreffende VvE.

VvE's vinden het lastig om hiermee om te gaan. Welke beheerder is nu te vertrouwen en welke niet? Bestuursleden staan dan ook niet te springen om nu al samen te werken met beheerders. Op termijn lijkt dit echter wel interessant. Helemaal wanneer een van de bestuursleden een geschikte partij kan aandragen.

### 3.3.3. Woningcorporaties

Eerder werden thema's genoemd die veel spelen bij VvE's. Zo ook de verhouding tussen particuliere kopers en woningcorporaties. Waar de een slechte ervaringen heeft met deze partijen, is een ander juist ontzettend positief. VvE's vallen, bij een groot aandeel van woningcorporaties, bijvoorbeeld veel terug op de kennis die deze partij heeft. Soms wordt deze partij zelfs uitgenodigd op de bestuursvergadering om zaken door te spreken en te toetsen of de VvE op de juiste weg is. Hier wordt ook neutrale kennis vandaan gehaald. Voor het netwerk zou het ook nuttig zijn om samen te werken met zo'n partij. Dit echter alleen als deze partij niet tegenwerkt maar meewerkt. Een juiste samenwerkingsstructuur zal belangrijk zijn en de corporatie zal vooral gezien worden als kennispartner. Of deze kennispartner nu al benaderd dient te worden is de vraag.

### 3.3.4. VVE Belang

VVE Belang is een partij waar mogelijk ook mee samengewerkt kan worden. Mocht dit niet wenselijk zijn, zorg dan dat je onderscheidend bent, aldus de respondenten. VVE Belang voorziet al in relevante onderwerpen en geven een tijdschrift uit. De VvE heeft veel aan deze informatie en VVE Belang is een expertisecentrum dat nogal belangrijk kan zijn. VVE-belang weet gewoon heel veel. Dezelfde vraagstukken kunnen eventueel uitgewisseld worden. Het onderscheidend vermogen van VvE Netwerk Rotterdam is in deze dat het lokaal is en volledig georganiseerd en gevoed wordt door de VvE's zelf.

*Notitie: De kracht van het netwerk zou de onafhankelijkheid van het netwerk moeten zijn. Iets toevoegen in de vorm van een samenwerking kan altijd mits de onafhankelijkheid en betrouwbaarheid van het netwerk gewaarborgd blijft, aldus de respondenten.*

## 4. Inrichting netwerk

### ***Hoe ziet de doelgroep het online en offline gedeelte het liefst ingericht?***

Het netwerk lijkt een schot in de roos te zijn als de gesprekken van de respondenten nageluisterd en gedocumenteerd worden. De 11 respondenten die zijn onderworpen aan een gesprek met de studentonderzoeker, staan allemaal zeer positief tegenover de oprichting van het netwerk. Het idee van een netwerk en een bijbehorend platform wordt interessant en zeer welkom genoemd. Verrassend genoeg hebben vrijwel alle respondenten ook duidelijke verwachtingen van hoe zij het netwerk het liefst ingericht zien.

Er wordt in dit hoofdstuk onderscheid gemaakt tussen het online gedeelte en het offline gedeelte dat ontwikkeld wordt. Dit omdat beide een eigen doel dienen in dienst van het netwerk.

#### 4.1. ONLINE – Platform

Het belangrijkste gedeelte van het netwerk is het online platform, aldus de respondenten. Dit dient een belangrijk doel. Namelijk, relevante kennis voor en door VvE's beschikbaar stellen voor ieder lid wanneer dit nodig is. De respondenten zien de voornaamste functie van het online gedeelte als een plek waar je informatie kunt delen. Het gaat hier vooral om informatie die je zelf hebt en kunt delen met andere VvE's. Maar ook als een plek waar je een vraag kunt stellen. Het netwerk zou de gegevens van de VvE's kunnen overleggen wanneer deze met dezelfde onderwerpen kampen. Dit uiteraard alleen wanneer dit met wederzijdse instemming gebeurt.

##### *Hoe moet het online platform worden ingericht?*

VvE Netwerk Rotterdam moet iets neerzetten waar je aan de ene kant met elkaar kunt communiceren en aan de andere kant moet je er je vragen kwijt kunnen. Uiteraard is het afhankelijk van de partijen waarmee je samenwerkt maar het moet niet te ingewikkeld worden voor de VvE's. Zorg dat je het laagdrempelig en gemakkelijk houdt voor jezelf maar ook voor andere, aldus een respondent. Houdt het klein, probeer dingetjes uit en kijk of het werkt. Als het niet werkt kun je er gemakkelijk weer vanaf.

Het netwerk moet een mix zijn van een online en gemakkelijk platform waarop mensen kunnen discussiëren en meer verdiepende offline momenten waarop relevante problematiek verder uitdiept.

*De woorden die genoemd werden om het netwerk en de voornaamste functie te omschrijven kwamen redelijk overeen. Voor de respondenten draait het online gedeelte voornamelijk over de volgende punten.*

- Delen van actuele kennis en kunde
  - Gericht kennis kunnen uitvragen en delen
  - Gemakkelijk en gebruiksvriendelijk
- Verbinden van VvE's
  - Elkaar ondersteunen en verder brengen

#### 4.1.1. De 6 voordelen

*De voordelen die kleven aan het oprichten van het netwerk werden veelvuldig genoemd door de respondenten. Geen enkele keer hoefde er gehint te worden op bepaalde voordelen van het netwerk. Volledig op eigen beweging werden de volgende punten genoemd. Hier en daar is er niet voorkomend overlap te zien in de genoemde punten, de punten hangen nu eenmaal samen met elkaar.*

##### 1. Kennis en kunde delen

- Actief delen van kennis, goede tips of best practices
- Kennis en kunde gaat niet verloren maar wordt opnieuw ingezet
- Lokale eilandjes en lotgenoten aan elkaar verbinden
- Snel toegang tot nieuwe informatie

##### 2. Vrijblijvend, onafhankelijk en betrouwbaar

- Betrouwbaar advies van lotgenoten
- Onafhankelijke adviezen en ervaringen zonder belangenverstrengeling
- Transparante communicatie over actuele onderwerpen
- Vrijblijvende deelname zonder direct ergens aan vast te zitten

##### 3. Contact leggen

- Doelgericht kunnen communiceren met de gemeente
- Gemakkelijk en snel in contact met de juiste VvE
- Gezelligheid → Uitwisselen van anekdotes en smakelijke verhalen
- Lokaal contact

##### 4. Snel, gericht en efficiënt

- Gericht en snel te werk kunnen gaan
- Inhaken op een onderwerp wanneer je kunt
- Tijd en middelenbesparing door al beschikbare kennis en ervaringen
- Toegankelijk wanneer je dit nodig hebt – ook in de avonden

##### 5. Innovatief en vernieuwend

- Betrekken van jongeren in VvE land/verjongen van de VvE's
- Updates van kennis en kunde zijn gemakkelijk online te delen
- Verschillende innovaties kunnen doorvoeren
  - Onlinecursussen aanbieden
  - Online besluitvorming, brainstormen en vergaderen
  - Online omgeving per VvE

##### 6. Samen staan we sterker

- Gemeentelijk beleid kunnen beïnvloeden
- Lotgenoten kunnen elkaar aanvullen met kennis, kunde en ervaringen
  - Advies van lotgenoten wordt beschouwd als betrouwbaar
- Sterkere (financiële onderhandeling) positie richting commerciële partijen

##### 7. Lokaal initiatief

- Lokale kennis en ervaring
  - Veel raakvlak binnen de problematiek en de mogelijke oplossing
- Samenwerkingen met lokale beleidsschrijvers en commerciële partijen
- Versterken van de betrokkenheid bij de woonstad Rotterdam en eigen bureaus

#### 4.1.2. 6 voordelen toegelicht

*Uit de gevoerde gesprekken met de respondenten kwamen 6 specifieke eigenschappen naar voren waarop het online gedeelte van het netwerk gebouwd zou kunnen worden.*

##### **1. Kennis en kunde delen en verbinden**

Als er aan de respondenten wordt gevraagd wat de belangrijkste taak van het netwerk zou moeten zijn, noemen zij veelal verbinden. Het gaat hier om het verbinden van kennis en kunde maar ook om het verbinden van belangrijke partijen met elkaar.

De manier waarop de respondenten dit het liefst uitgevoerd zien is redelijk gelijk. Veelal willen zij de kennis en kunde online delen en zich hier ook verbinden. De kennis en kunde die zij willen vergaren is uiteenlopen en vaak gebaseerd op de actualiteit waarin de VvE verkeerd. Thema's zijn uitgevraagd worden in het eerste hoofdstuk van dit onderzoek opgesomd. Lees hier bijvoorbeeld thema's als onderhoud, bestuurlijke en juridische vraagstukken of verduurzaming van het complex.

Op het moment dat er nieuwe wetgevingen zijn of nieuwe zaken waar andere al mee te maken hebben gehad, zou de kennis gedeeld kunnen worden via het netwerk. Er zijn veel VvE's die de taak oppakken naast een reguliere baan en dus minder (professionele) ervaring hebben maar wel veel kennis hebben. Het kost bestuursleden soms ontzettend veel tijd en energie om deze kennis te vergaren in eigen beleid. Deze kennis zou dus altijd gedeeld moeten worden. Het netwerk/platform zou hier een goed middel voor zijn. Er worden uiteenlopende goede ideeën geopperd voor de online toepassing van dit delen. Denk aan een forum, een bulletin bord of een wekelijkse thema dat op een interactieve manier gedeeld kan worden. Een voorwaarde of aandachtspunt hierbij is dat de een dan veel bijdraagt en de ander alleen maar dingen haalt en niets bijdraagt. Er moet gekeken worden naar een juiste balans hiervan, aldus de respondenten.

Voorwaarde van het aanmelden bij het netwerk, is dat deelnemers in contact komt met vergelijkbare VvE's. VvE's die met dezelfde problematiek kampen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan VvE's die in dezelfde eeuw gebouwd zijn, uit dezelfde generatie komen of een bepaalde grootte hebben. VvE's hebben er geen belang bij om met andere VvE's te maken te krijgen. Als je lotgenoten bent dan heb je vaak te maken met gebouwen uit dezelfde generatie. Je deelt in dit geval veel gemeenschappelijke vraagstukken.

Naast het verbinden van kennis en kunde willen sommige VvE bestuursleden zich ook verbonden voelen met elkaar en andere partijen. Zij willen zich begrepen voelen en uitvragen of wat zij doen wel juist is. Dit zijn echter niet alle respondenten. Sommige willen zich juist niet verbonden voelen en willen enkel gerichte kennis uitvraag afhandelen.

##### **2. Vrijblijvend, onafhankelijk en betrouwbaar**

Een belangrijk voordeel en tevens voorwaarde om deel te nemen aan het netwerk is de vrijblijvendheid, onafhankelijkheid en betrouwbaarheid die respondenten zoeken.

Respondenten zouden geen gebruik maken van het netwerk wanneer dit niet vrijblijvend genoeg is. Het gevaar dat het vrijwilligers vanuit een grote bevlogenheid iets opzetten maakt dat de kans bestaat dat potentiële leden in het keurslijf van de vrijwilligers gedrukt worden. De vrijwilligers zijn nu eenmaal zelf ook nauw betrokken bij het belang en er bestaat een gevaar dat er vanuit dit belang gehandeld wordt. Hiervoor moet gewaakt worden door onderzoek te doen naar de wensen en behoefte van de doelgroep.

Onafhankelijk advies is iets dat VvE's graag willen, een advies zonder onderliggend belang. De reden hiervoor is omdat zij zich tot op heden nog vaak (gedwongen) laten adviseren door commerciële partijen. Dit advies is echter niet altijd in het voordeel van de VvE maar van de commerciële partij.

Door een onafhankelijk en vrijblijvend advies kunnen de prestaties van de commerciële partijen beter op waarde geschat worden. Ze worden in dit geval op waarde geschat op basis van ervaringen, iets dat een betrouwbare manier blijkt om een partij op waarde te kunnen schatten. Dit zou een waardevolle en positieve toevoeging zijn voor het netwerk, aldus de respondenten. Daarnaast zou niet iedereen (waaronder de commerciële partij) altijd mee moeten kunnen lezen. De belang van deze partijen zouden ene bedreiging kunnen vormen voor het netwerk en het veilige gevoel dat hier gewaarborgd moet zijn.

Het netwerk moet echt voor de VvE's zijn en voor niemand anders. VVE-010 en de gemeente moeten alleen mee willen werken als zij willen helpen vanuit een intrinsieke motivatie om het netwerk verder te brengen.

### **3. Snel, gericht en efficiënt**

Duidelijk is dat het online gedeelte voornamelijk gaat over het verbinden van kennis en kunde van de VvE's. Afhankelijk van welke onderwerpen er passeren willen de VvE's hiervoor gebruikmaken van het online platform. Er zitten echter wel een aantal voorwaarde verbonden aan deze bereidheid tot deelname. Thema's moeten relevant zijn en het netwerk moet actief zijn.

Online willen respondenten graag sparren met VvE's die tegen dezelfde problematiek aanlopen. Zij noemen het stellen van gerichte vragen en het kunnen brainstormen dan ook als belangrijkste zaken die ze wil kunnen halen uit het online gedeelte van het netwerk. Ze denken dat ze dit vooral online willen doen omdat offlinebijeenkomsten vaak toch veel tijd kosten en hier ook niet geschikt voor zijn.

Hoe moet dit dan ingericht worden? Veelal de meeste respondenten zien het online platform het liefst ingericht op basis van problematiek of thema. Het maakt in dit geval niet uit in welk stadsdeel dit plaatsvindt om elkaar te kunnen helpen. Hetgeen dat wel relevant kan zijn is de grootte van de VvE. Samengevat, op de eerste plaats ben je op zoek naar iemand met dezelfde problematiek. Of er dan andere criteria van belang zijn om elkaar te kunnen helpen volgt pas later.

Na(ast) het maken van een match wil de respondent gericht kunnen zoeken naar kennis en ervaringen. Op een gemakkelijke en gerichte manier moeten mensen kennis kunnen delen en halen. We zijn allemaal wel bereid om iets te geven maar niemand is bereid om daar te veel moeite voor te doen. Respondenten hopen dan ook op de laagdrempeligheid van het netwerk.

Een forum op internet waar je op in kunt haken, dit is wat de respondenten graag zouden zien. Het voordeel hiervan is, is dat je kunt aanhaken wanneer het uitkomt. Bestuurlijke taken worden door de VvE bestuursleden veelal in de avonduren uitgevoerd en ook dan zou het netwerk online bereikbaar moeten zijn voor het halen en delen van kennis. Daarnaast kun je ook gewoon mee lezen in een forum zonder dat je iets hoeft te zeggen. Zo kun je veel informatie ophalen wanneer dit nodig is.

Waar de ene VvE bestuurder zich graag verbonden wil voelen met buur VvE's heeft de ander hier geen behoefte aan. Sommige respondenten willen gewoon een vraag stellen wanneer zij hier behoefte aan hebben. Zij willen informatie krijgen en hoeven zich niet verbonden te voelen met de andere VvE's. Het richten op menselijke verbinding kost nu eenmaal meer tijd en gaat ten koste van de gerichte vraagstelling en hiermee de snelheid en efficiëntie van het online platform, aldus een aantal respondenten. Daarbij moet het netwerk vooral niet stroperig worden.

Dit alles moet ten goede komen aan het gemak, de snelheid en efficiëntie en daarmee de laagdrempeligheid van het netwerk.

#### **4. Innovatief en vernieuwend**

Gezien het feit dat er nog geen netwerk is voor VvE bestuursleden, is alleen het netwerk al erg vernieuwend. Daarnaast zien de respondenten ook de kans om innovatie en vernieuwing door te voeren binnen de ouderwets te noemen VvE's. Door de respondenten worden al veel innovatieve ideeën geopperd die kunnen worden ontwikkeld door het netwerk. En hoewel dat in deze fase misschien nog te vroeg is, is de vernieuwing iets waar de VvE's op de lange termijn toch stiekem op hopen. Er zijn meerdere zaken die vaker genoemd zijn door de respondenten die lieren aan de innovatie en vernieuwing binnen VvE land.

##### *Digitalisering bestuur*

Steeds meer taken worden online geregeld. Dit scheelt veel tijd en middelen. Denk hierbij aan het delen van offertes, het besluitvormingsproces vergemakkelijken enz. Er zou in deze veel meer gebruik gemaakt kunnen worden van de technologische ontwikkelingen. Een platform waar iedere VvE een plekje heeft zou bijvoorbeeld ideaal zijn.

##### *Online leeromgeving*

Het online gedeelte kan ook dienen als leeromgeving voor nieuwe VvE bestuursleden die nog weinig kennis hebben. Een bestuur van een VvE zou een mate van basiskennis moeten hebben voordat ze een bepaalde functie zouden mogen bekleden. Het netwerk zou hier een soort onlinecursus voor op kunnen zetten om VvE bestuursleden te helpen aan deze kennis.

##### *Verjonging bestuur*

De gemiddelde leeftijd van de VvE bestuurder is hoog, aldus de respondenten. Veel van de bestuursleden vinden dat de VvE's best iets kunnen verjongen en hier zou het online gedeelte een goede mogelijkheid toe zijn. Een frisse wind en weg uit de eigen tunnelvisie.

Al met al genoeg innovatieve ideeën dus om de Rotterdamse VvE's eens flink op te schudden!

#### **5. Samen staan we sterker**

Samen staan we sterker, iets dat veel genoemd wordt door de respondenten. Zij voelen zich alleen, alsof ze het wiel constant opnieuw aan het uitvinden zijn. Alsof zij niet op kunnen tegen grote partijen als de gemeente, aannemers en beheerderskantoren. Dit terwijl er in vele opzichten zaken structureel mogen veranderen van de respondenten. Respondenten hebben het idee dat andere hier ook mee kampen maar weten niet hoe zij andere kunnen bereiken.

##### *Tegenover commerciële partijen*

Commerciële partijen hebben veel macht. Er lopen onderlinge afspraken, en VvE's worden "dom" gehouden. Prijsonderhandelingen zijn moeilijk te voeren en de kwaliteit is niet altijd even bevredigend. VvE's willen hier iets aan doen. Kwaliteit en prijs moet transparant zijn. VvE's hebben samen een sterkere positie om dit te bewerkstelligen.

##### *Tegenover de gemeente*

Beleid is niet meer toereiken voor het huidige tijdperk. Veel VvE's lopen tegen een muur aan maar weten niet waar ze dit moeten melden. Daarnaast, al melden ze dit, ze voelen zich alleen en niet gehoord. Als groep VvE's kunnen de belangen gemakkelijker behartigd worden. Dit zou online moeten kunnen, dit op een laagdrempelige manier.

##### *Bestuursleden onder elkaar*

Een gevoel van samenzijn is ook iets dat gewenst is onder verschillende respondenten. Vrijwel alle respondenten zijn bestuurslid op vrijwillige basis en zijn soms onzeker of zij alles wel goed doen. Het zou fijn zijn als er iemand was die weet hoe jij je voelt, als amateur, bevlogen VvE bestuurder en betrokken burger. Iemand die jou begrijpt en jou steunt en helpt in de keuzes die gemaakt moeten worden.

## **6. Lokaal initiatief**

Een voordeel van het netwerk is dat het lokaal is geregeld. Hierdoor is de problematiek van degene met wie gesproken wordt vaak een stuk relevanter. De binding met mensen uit de buurt is groter en je kunt gemakkelijk over dezelfde zaken spreken en elkaar helpen.

Naast het delen van ervaringen met lotgenoten zou het netwerk ook een lokale en actuele nieuwspagina kunnen faciliteren. Het platform zou relevante informatie beschikbaar moeten stellen die is ingericht op de actuele lokale behoeften van de VvE's. Denk bijvoorbeeld aan lokaal gemeentelijk beleid, juridisch updates of andere zaken die lokaal geregeld worden.

Ook het delen van ervaringen wat betreft lokale partijen is iets dat de respondenten graag willen doen. Nu moeten aannemers soms uit Gelderland komen terwijl er misschien ook een geschikte partij om de hoek zit.



#### 4.1.3. 6 aandachtspunten

*Aan het online gedeelte van het netwerk zitten ook aandachtspunten die nadelig kunnen uitpakken voor de toekomstige leden.*

1. Online voelt minder vertrouwd
2. Mensen lezen enkel mee maar dragen niets bij
3. Gegevens moeten worden achtergelaten
4. Hoe waarborg je de betrouwbaarheid van degene achter de post?
5. Er zijn al veel partijen actief in VvE land
6. In het keurslijf van het bestuur gedrukt worden

#### 4.1.4. 3 criteria

Waar moet het netwerk aan voldoen volgens de doelgroep? Welke normen moeten gehanteerd worden om het netwerk succesvol te laten zijn? Iedere keer als de criteria niet worden gehandhaafd zullen leden getriggerd worden om het netwerk te verlaten. De volgende punten werden door de doelgroep benoemd als zijnde de belangrijkste criteria.

1. Inhoud
  - De vraagstukken en thema's moeten relevant zijn
  - De content moet voornamelijk kennis, feiten en ervaringen bevatten.
  - Mening en negatieve uitlatingen die niet constructief zijn dienen geweerd te worden
  - De toon van de inhoud is positief, inspirerend en constructief
2. Het netwerk
  - Het netwerk moet de VvE bestuursleden helpen met hedendaagse veranderingen
  - Er moet kennisgegeven worden over het onderwerp vanuit het netwerk. Dit met als doel een ondergrond te bieden voor de discussie
  - Onafhankelijkheid - Samenwerken kan altijd maar het netwerk moet onafhankelijk blijven
  - Voor de VvE's – Het netwerk is er voor de VvE's, vanuit hun belang wordt te allen tijde gehandeld
3. Interactief
  - Er moet open gediscussieerd kunnen worden
  - Het netwerk wordt gezien is moderator van de discussie
  - Er moeten ook ervaringen gedeeld kunnen worden over bijvoorbeeld commerciële partijen
  - Een reactie moet gegeven worden wanneer een vraag wordt gedeponereerd
  - De betrokkenheid van leden moet worden gestimuleerd door een interactief en actueel gedeelte

## 4.2. Offline – Informatiebijeenkomst

Volgens verschillende respondenten is het belangrijk om elkaar af en toe in real life te zien, dit kan middels offlinebijeenkomsten. Een stuk minder wordt gedeeld door de respondenten wanneer wordt gevraagd naar dit offline gedeelte. Hier is minder goed over nagedacht en dit geeft de respondent duidelijk minder energie wanneer erover gesproken wordt. Dit maakt niet dat de respondenten dit gedeelte niet zien zitten, enkel dat dit een minder primaire dienst zou moeten zijn.

Voorwaarde is dat deze bijeenkomsten niet te vaak worden georganiseerd of te lang duren. Het moet volgens sommige respondenten daarnaast dan voornamelijk gaan om verbinden en het opbouwen van een vertrouwensband met de persoon die je in eerste instantie online hebt gesproken.

Respondenten pakken gemakkelijker de telefoon als iemand in real life te zien en spreken is. Ook dit moet dan weer voldoen aan het idee dat het je op een gemakkelijke manier verder brengt in het proces waar je, je als VvE op dat moment in bevindt. Een aantekening: Praktisch gezien kost een offlinebijeenkomst vaak te veel moeite. De bijeenkomst moet dus echt iets toevoegen ten opzichte van bijeenkomsten die al worden georganiseerd door andere partijen en het online gedeelte van het netwerk.

### *VvE's verbinden*

Offline willen de respondenten graag deelnemen wanneer de materie die behandeld wordt relevant is. Het uitnodigen van andere VvE's is iets dat zij ook graag zien gebeuren tijdens de offlinebijeenkomsten. Er zit hier wel verschil in de redenen om VvE's in real life aan elkaar te verbinden. De een wil dit omdat live contact soms gemakkelijker en constructiever lijkt. Het voelt vertrouwd om iemand face to face te ontmoeten. De ander denkt dat het offline verbinden van VvE's maakt dat er een actieve en gerichte discussie kan worden geactiveerd met verdiepende kennis, uitleg en argumenten. Ook is de betrokkenheid hoger, aldus de respondenten.

De primaire verwachting bij de offlinebijeenkomst is dat iedereen wel ergens ervaring mee heeft, dit kan met elkaar gedeeld worden. Ook offline willen bestuursleden graag spreken met gelijkgestemde praten over dezelfde problematiek. Niet zeuren maar constructief delen van ervaringen.

### *Kennis delen*

Als een onderwerp online relevant blijkt te zijn zou er offline meer aandacht aan besteed kunnen worden. Het gaat hierbij dus om het verbinden van verdiepende kennis en kunde, niet om het verbinden van de VvE's. Wanneer er een bijeenkomst is die met grote stadsproblematiek te maken hebben dan schuiven de bestuursleden hier graag bij aan. Het onderwerp moet echter wel aansprekend zijn voor de problematiek die op dat moment actueel is in de stad of wijk.

#### 4.2.1. Voordelen

- Betrouwbaar
- Contacten leggen
- Discussiëren
- Gezellig
- Uitnodigen andere VvE's
- Verbinden
- Verdiepende kennis
- Verhogen betrokkenheid
- Vertrouwd gevoel bij live contact

#### 4.2.2. Nadelen

- Niet gericht

- Nog een extra taak voor de VvE bestuursleden
- Tijdrovend
- Veel concurrentie

#### 4.2.3. *Aandachtspunten*

- Niet geschikt voor iedere VvE
- Specifieke actuele informatie

#### 4.2.4. *Criteria*

- Actuele problematiek
- Lokaal
- Relevante onderwerpen
- Weinig belasting (uren)

## 5. Tips en Tricks

### ***Wat zijn de belangrijkste tips die de respondenten hebben meegegeven?***

*Alles staat en valt bij het “wanneer” en “hoe” van de informatie!*

*De notitie is geschreven vanuit het platform. Je zou hem moeten schrijven vanuit de behoeften van de VvE's. Wat is een voordeel voor een VvE van de beschreven zaken die in de notitie staan?*

*Er moet een samenwerking komen die iedereen verder helpt. Iedereen heeft een klein puzzelstukje en loopt vast omdat er een puzzelstukje mist. Verbindt al deze puzzelstukjes aan elkaar zodat iedereen verder kan.*

*Begin klein, probeer wat uit. Werkt het niet? Probeer gewoon weer iets anders. Slaat het aan? Laat het dan langzaam groeien!*

*Verkijk je niet op het onderhouden van het netwerk. Het eenmalig opzetten is nooit zo'n probleem, maar hoe houd je het in stand? Wie neemt de verantwoordelijkheid? Bij wie ligt de verantwoordelijkheid. Het is vaak zo dat dit soort initiatieven uiteindelijk doodbloeden. Je moet iemand hebben die thema's bepaald. Behoeft van de doelgroep filtert, offline bijeenkomsten organiseert etc. Maar daar gaat wel geld en tijd inzitten.*

*Zorg dat er een zoekfunctie komt met thema's of specifieke onderwerpen die nuttig zijn. Leden kunnen hier zoeken naar het juiste onderwerp en hier ervaringen en informatie delen.*

*Een task force is een groep van leden van de VvE die kleine zaken binnen de VvE oppakken. Het opzetten van een task force kan de VvE veel arbeidsuren en budget opleveren. Je hoeft niet alles uit te besteden om de waarde van het pand te behouden.*

*Plan een aantal weken voorafgaand aan de ALV een vergadering met de leden. Dit is een kans om op korte termijn nog zaken op te pakken die snel geregeld kunnen worden.*