



VOORLICHTINGSBIJEENKOMSTEN 2024

John Liewes
Technisch Voorzitter

Sven van Meeteren
Communicatieadviseur



Programma

- Opening
- Wat is 'Communicatie'?
- Communicatie binnen de VvE
 - Doel
 - Middelen / Kanalen
 - Plan, uitvoering en evaluatie
- De vergadering
- Weerstand, spanning en conflict
- Privacy



Wat is 'Communicatie'?



De 'Communicatiemuur'

Bedoeld | Gezegd

Gezegd | Gehoord

Gehoord | Begrepen

Begrepen | Akkoord

Akkoord | Gedaan



Waar kan het mis gaan?

Gedoe rond vloer en balkon

Conflict over verbouwing in appartementencomplex Hilversum; bewoner en VvE tegenover elkaar

15 mrt 2024, 08:00 • leestijd 1 minuut [Politie & Justitie](#)



Onbeschrijflijk. Zo omschrijft de voorzieningenrechter de geëscaleerde communicatie tussen een nieuwe bewoner van een appartementencomplex in Hilversum en de vereniging van eigenaren. Beide partijen zeggen bereid te zijn het onderliggende conflict op te willen lossen en toch zitten ze donderdag tegenover elkaar in de rechtszaal.



Het hoofd koel houden

Afl. 8 • Sep 2019 • 29m • [HL](#) [27](#)

Familie Roosenburg woont in een appartementencomplex in Poortugaal. De woning ligt op het zuiden en heeft een plat dak. Hierdoor wordt het in de zomer erg warm en daalde vorig jaar de temperatuur in de nacht niet onder de 32 graden. Dat is mevrouw Roosenburg niet in de koude kleren gaat zitten. Ze heeft zelfs met oververhittingsverschijnselen in het ziekenhuis gelegen. Tijd voor een airco. Maar de VvE heeft met een...

[Lees meer](#)

RTV
Utrecht

Slecht onderhoud en een onbereikbare beheerder: veel appartementseigenaren zijn ontevreden met hun VvE

5 november 2023, 10:00 • 4 minuten leestijd



plash

ersfoort - Veel appartementskopers hebben een rooskleuriger beeld van Vereniging van Eigenaars (VvE) dan de praktijk laat zien. Bijna de helft de ondervraagden geeft aan dat hun verwachtingen grotendeels zijn gekomen. Onder meer slecht beheer, moeizaam bestuur en onderling conflict zijn problemen die vaak worden genoemd, blijkt uit onderzoek



Sociaal beheer van de VvE



$$\mathbf{R} = \mathbf{M} \times \mathbf{K}^3$$

ennis
unde
unst

e
s
u
l
t
a
a
t

o
t
i
v
a
t
i
e

Waarom een Communicatieplan?



Het hoofddoel van een **communicatieplan voor een VvE** is om een **open, transparante en effectieve communicatiecultuur** te bevorderen die bijdraagt aan het **succesvol bestuur en functioneren** van de Vereniging van Eigenaars – en deze afspraken in een centraal plan met elkaar vast te leggen.

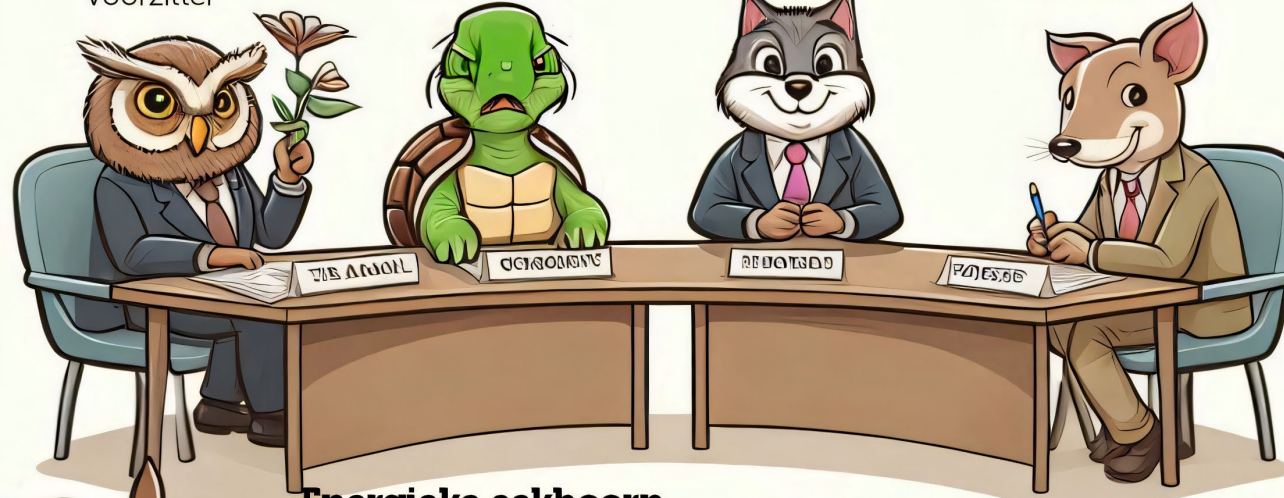
Maar wie – is – de VvE?

Wijze uil
Voorzitter

Norse schildpad
De criticus

Scherpzinnige vos
De oplossende strateeg

Stille muis
De stille volger



Energieke eekhoorn
Actief VvE-lid



Vredelievend hert
De kalmerende invloed

Springende kangaroo
Het ambitieuze bestuurslid

Jonge hond
De vrolijke nieuwkomer

Norse schildpad

De criticus





Doelen



Middelen



**Uitvoering
& Evaluatie**

- Verstrekken relevante info aan bewoners
- Vergroten van de betrokkenheid
- Verbeteren van informatiedeling
- Efficiënte communicatiestromen
- Conflictoplossing vergemakkelijken



Doelen



- Maximaal 1 'hoofd'-communicatiekanaal
- Niet ieder kanaal is geschikt voor elk type boodschap

Middelen



Nieuwsberichten

- Website of nieuwsbrief

Storingen en bijzonderheden

- Prikbord, Whatsapp of E-mail

Informeren / Draagvlak / Besluiten

- Vergadering of informatiebijeenkomst

Ophalen individuele mening of voorkeur

- Persoonlijke gesprekken of enquête

Middelen



Uitvoering & Evaluatie



Duidelijk



Transparant



Regelmaat



Interactie



Verantwoordelijke

Uitvoering & Evaluatie



Doelen



Middelen



**Uitvoering
& Evaluatie**

De Vergadering

VvE-vergadering – Hoe gaat dat?

- Goede voorbereiding
- Gastvrouw/heer van de vergadering
- Een zekere gelijkwaardigheid van de deelnemers
- Hoor en wederhoor
- Een heldere agenda



Spelregels tijdens de vergadering



Spelregels tijdens de vergadering

1. Communicatiemiddelen uit
2. Naam of appartement nummer en dan het woord
3. Wees kort en bondig
4. Speel op de bal, niet op de man
5. Laten elkaar uitspreken
6. Respecteer elkaar
7. Positieve grondhouding om samen te werken

*(Externe) voorzitter?



Besluiten en uitvoering

- Wat? Waarom? Hoe?
- Notulen & Besluitenlijst
- Actiepuntenlijst
- Terugkoppeling



Weerstand, spanning en conflict

Weerstand, spanning en conflict

- Herkennen van bezwaren
- Ombuigen van bezwaren



Luisteren
Samenvatten
Doorvragen



De-escalerend gedrag in conflicten

- Verzacht scherpe uitspraken.
- Deel hoe u de kwestie ervaart.
- Breng de ander rustig terug naar de feiten en het 'hier en nu'.
- Geef duidelijk aan welke gedragsverandering u verwacht.
- Toon bereidheid tot onderhandelen over gedragsverandering.
- Gaat het mis? Pauzeer, grijp terug naar de spelregels en bespreek de communicatie, schors desnoods de vergadering.
- Schakel een derde in als je er samen niet uitkomt.

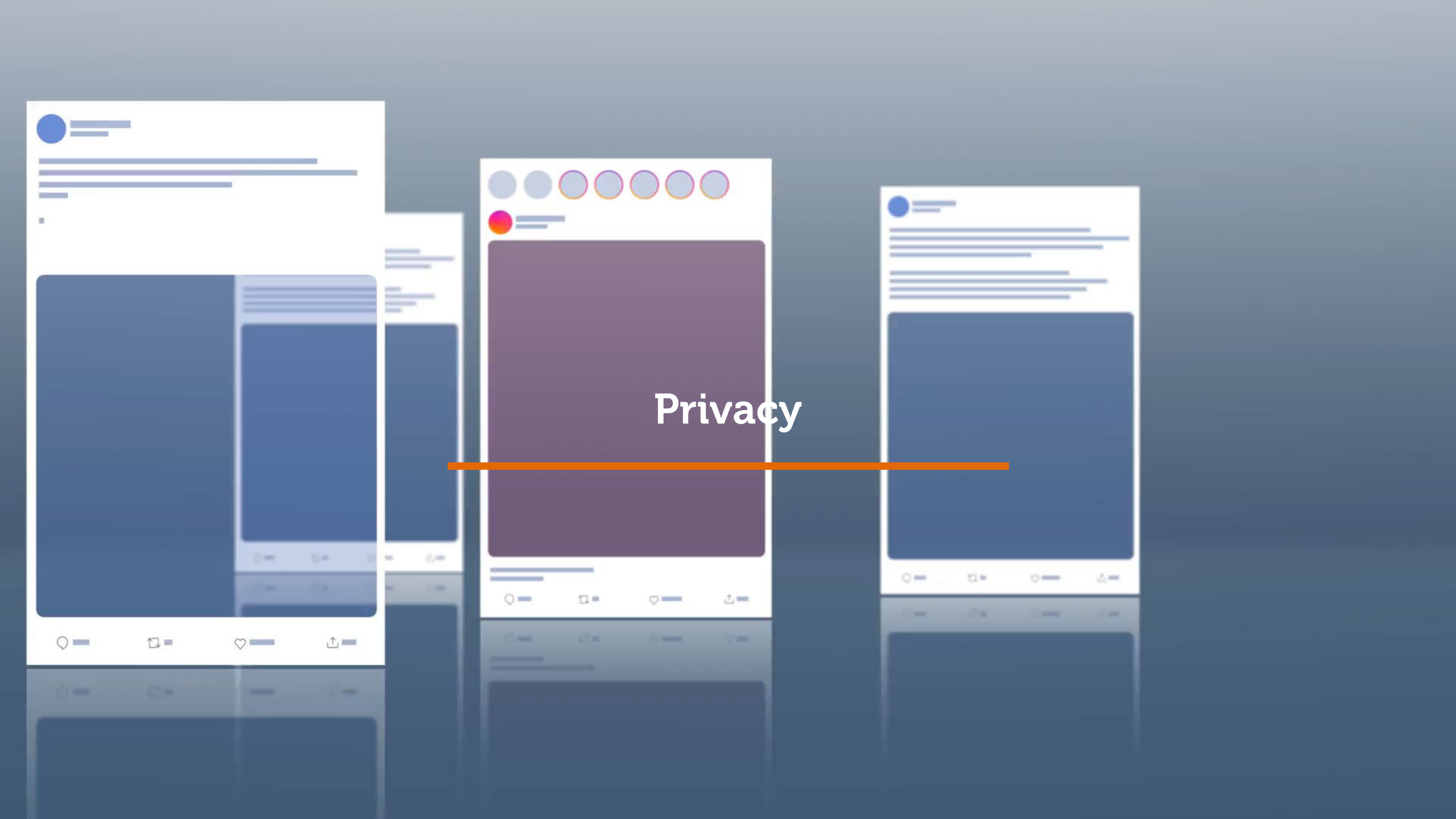


Hulpmiddelen bij geschillenbeslechting

Voorkomen is beter dan genezen, maar anders:

1. VoorRecht,
Mediation,
Commissie van wijzen,
Bindend adviseur,
Gezamenlijk verzoekschrift
2. De Rechter

The screenshot displays the homepage of the voorRecht website. At the top, the logo 'voorRecht' is visible, along with navigation links for 'Blog', 'Verkenner', 'Zaakvergelijker', 'Over voorRecht', and 'Inloggen'. The main content area features a large purple box with the heading 'Samen oplossen als het kan, met hulp van de rechter als het nodig is'. Below this, a paragraph explains the service: 'Als u binnen uw VvE een probleem heeft, wijst voorRecht u met een Verkenner de weg naar een oplossing. Als u er samen toch niet uitkomt, bieden wij begeleiding.' Two buttons are present: 'Naar Zaakbegeleiding' and 'Start Verkenner'. To the right of the text is a photo of a smiling man and woman, with a quote: 'Heel fijn dat we met de hulp van voorRecht ons probleem zonder rechtszaak konden oplossen.' and the text 'VvE-bestuurslid'. Below the main section, there are two columns. The left column, titled 'Wat wij voor u doen?', lists three bullet points: '✓ Een praktische aanpak van uw probleem als het kan en een juridische oplossing als het echt nodig is', '✓ Snel en betaalbaar naar een doeltreffende oplossing', and '✓ Eenvoudig toegang tot inzichten en informatie om er samen uit te komen'. The right column, titled 'Begeleiding', includes a map of the Netherlands and the text 'Doe de postcode-check en ontdek of voorRecht u kan begeleiden.' Below this is a 'Postcode' input field with the value '1234 AB' and a 'Check' button. In the bottom right corner, there is a blue diamond-shaped logo with the letters 'V', 'V', 'E' and the word 'BELANG'.

The image features three overlapping mobile application screens against a dark blue gradient background. The screens are white with blue and purple UI elements. The central screen is the most prominent, showing a large purple rectangular area. Overlaid on this central screen is the word "Privacy" in a white, sans-serif font. A thick, solid orange horizontal line passes behind the text, extending across the width of the central screen. The screens also display various icons and text placeholders, suggesting a social media or messaging app interface.

Privacy

'de AVG'

- Wat is AVG en waar moet u als VvE op letten?
- De **AVG-richtlijn voor VvE's**
Onderwerpen in de richtlijn o.a.
 - Eigenaars- en gebruikersregister
 - Vergaderingen;
 - Informatie uitwisseling met derden
 - Camera's



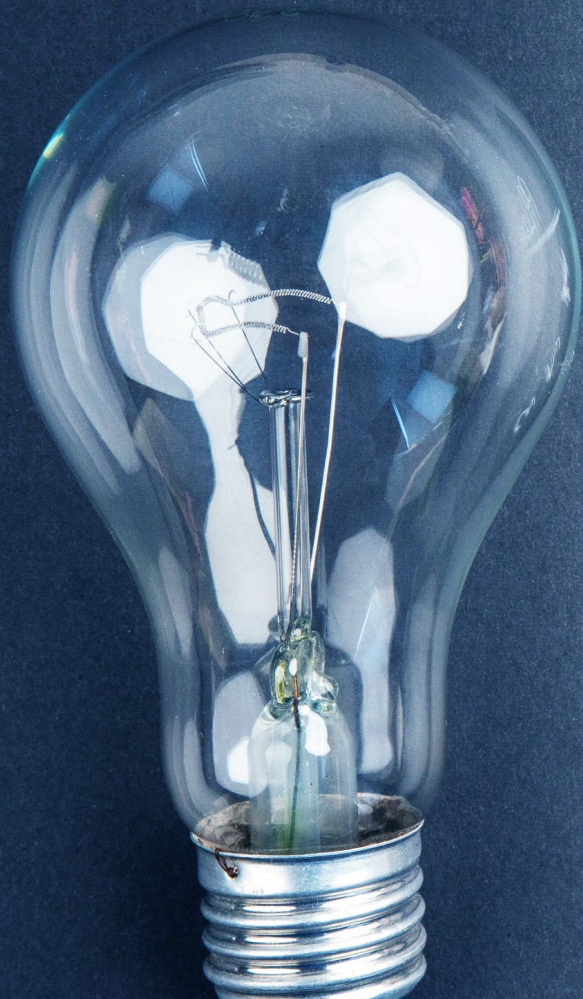
Inzagerecht

Wat mag ik wanneer inzien?



Het Communicatieplan

Leg het vast!



Plan

1. Leg het vast!
2. Borgen afspraken
3. Toegankelijk voor heel de VvE





Vragen?