

Inhoud

- **Zeven zekerheden**
- **VvE beheer 2017 in vogelvlucht**.....
- **Waarom Woonbron VvE Beheer?**
- **Waar voor uw geld**.....
- **Wij zien u graag**.....
- **Meten is weten**
- **Even voorstellen**
- **Uw belastingopgave**
- **Heeft uw VvE een kascommissie?**
- **Up-to-date**

Zeven zekerheden

Ik weet niet of u dit ook zo heeft ervaren, voor mijn gevoel zijn de eerste maanden van het nieuwe jaar voorbij gevlogen. Onze dienstverlening aan VvE's draait op volle toeren, de eerste vergaderingen met belangrijke besluitvorming zijn alweer achter de rug. Helaas zie ik dat nog niet overal de belangstelling voor de vergadering groot is. Dat vind ik bijzonder. De vergadering is immers van u en alle andere eigenaars; samen bepaalt u de agenda en de koers voor uw VvE. En, om dit alles voor u te organiseren en de gemaakte afspraken in goede banen te leiden, biedt Woonbron VvE Beheer aan alle VvE's de vertrouwde dienstverlening.

Laatst heb ik met mijn team een sessie gewijd aan de vragen: Waar zijn wij van? Waar zijn de eigenaars van? Dat leverde boeiende gesprekken op. Als team hebben we de zeven zekerheden van Woonbron VvE Beheer benoemd. Zo weet u waar u bij ons op kunt rekenen. U leest ze verderop in deze nieuwsbrief.

Uw tevredenheid met onze dienstverlening is onze missie. Met vragenlijsten horen we graag uw mening en suggesties. Vanaf dit jaar gaan we de vragenlijsten zowel na de vergadering als na de tweede nieuwsbrief uitzetten. Dit, omdat we de stem van zoveel mogelijk eigenaars willen horen. Ook gaan we extra inspanning leveren om eigenaars enthousiast te maken voor de vergadering én een van de commissies. In deze nieuwsbrief leest u over enkele voorbeelden. Ik zie met belangstelling uit naar de effecten hiervan.

Actieve eigenaars maken de VvE sterk. En dat komt de financiën, het woonplezier en het waarde behoud van uw eigendom ten goede.

Tot uw dienst,

Mariska van Haren
manager Woonbron VvE Beheer



Jaargang 3 nummer 1
maart 2018

Contact

Telefoon 088 966 04 00
E-mail vvebeheer@woonbron.nl

VvE beheer 2017 in vogelvlucht

Met enthousiasme en vol overtuiging zet Woonbron VvE Beheer zich in om de overeengekomen diensten met uw en de 307 andere VvE's zo volledig en goed mogelijk te leveren. Wat is er in 2017 zoal gebeurd? We zijn daar transparant in. Kijkt u mee? Technische dienstverlening

Het goed onderhouden van de collectieve delen van een woongebouw staat bij ons hoog in het vaandel, de waarde van het vastgoed is immers uw belang. In dat verband is in 2017 ruim 16 miljoen euro besteed aan het onderhouden van de gemeenschappelijke delen van de VvE's. Hiervan ging ongeveer 12 miljoen euro naar planmatig onderhoud en 4 miljoen euro naar dagelijks onderhoud (reparatieverzoeken) en contract onderhoud. Daarnaast staat er in de reservefondsen voldoende gereserveerd voor onderhoud in de toekomst. Dit is gebaseerd op de opgestelde meerjarenonderhoudsbegroting per VvE met een horizon van 25 jaar. Kortom wij staan voor technisch beheer dat toekomstbestendig is.

Financieel

In 2017 hebben onze boekhouders 314 jaarrekeningen over het boekjaar 2016 opgesteld en deze digitaal beschikbaar gesteld aan de kascontrolecommissie van de betreffende VvE. Ook is 25,3 miljoen euro aan VvE-bijdragen geïnd. Helaas betalen niet alle eigenaars op tijd. Om ook deze bedragen te innen, voeren wij regelmatig de door de vergadering vastgestelde incassoprocedure uit. Meestal wordt er dan alsnog betaald.

In 2017 startte de deurwaarder 459 incassodossiers voor een totaalbedrag van € 189.587, welk bedrag uiteindelijk is ontvangen. Daarnaast zijn er zo'n 24.000 facturen van leveranciers verwerkt voor een totaalbedrag van ruim 26 miljoen euro. We beheren de gelden van de VvE's op maar liefst 1.316 bank- en spaarrekeningen voor een gezamenlijk bedrag van 84,2 miljoen euro per 31 december 2017.

Administratief

Voor al de 308 VvE's hebben we in 2017 een algemene ledenvergadering georganiseerd. Bij acht VvE's (2,6%) was er onvoldoende opkomst (quorum), waardoor we een tweede vergadering moesten uitschrijven. Overigens zien we op dit vlak een prachtige verbetering ten opzichte van 2016. Toen moesten we nog bij 59 VvE's (19%) een tweede vergadering uitschrijven wegens te weinig opkomst. Ook zijn er tweede vergaderingen uitgeschreven in geval van bijzondere besluiten zoals het ophangen van vleermuizenkastjes, extra onderhoudswerkzaamheden en het aankopen van grond.

Van belang voor de VvE is het vaststellen van de jaarrekening 2016 met bijbehorend exploitatieresultaat, het planmatig onderhoud voor 2018 en de VvE-bijdragen voor 2018. De VvE beheerder van uw VvE zorgt na de vergadering voor tijdige afhandeling van actiepunten en besluiten. We treden gedurende het gehele jaar handhavend op ten aanzien van de regels in de splitsingsakte en het huishoudelijk reglement, zodat iedereen met plezier kan wonen.

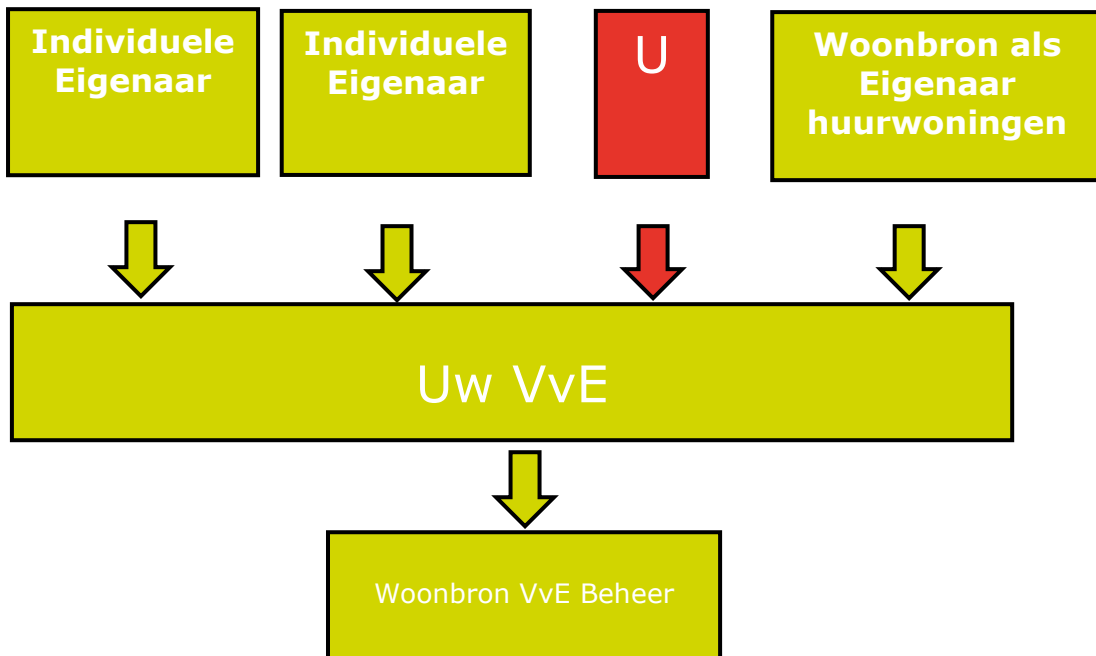
Waarom Woonbron VvE Beheer?

De zeven zekerheden

Bereikbaar	24/7 op 088 966 04 00
Actueel	uw jaarvergadering altijd volgens wettelijke eisen
Technisch	onderhoud van uw VvE op orde; nu en in de toekomst
Deskundig	wij kennen uw woongebouw
Financieel	uw administratie in betrouwbare handen tiptop geregeld
Persoonlijk	beheerder, opzichter en boekhouder uw vaste contactpersonen
Klant	uw wens is onze missie

Waar voor uw geld

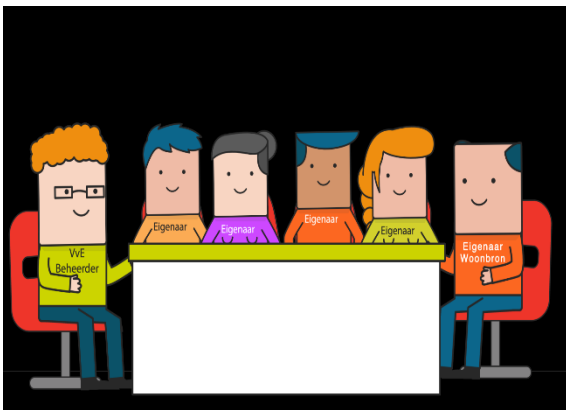
Om voor goed onderhoud van het woongebouw te zorgen en hiervoor geld te sparen, zijn eigenaars van een appartement wettelijk verplicht om lid te zijn van de VvE. Voor de uitvoering van de taken op het gebied van technisch, financieel en administratief beheer is Woonbron VvE Beheer aangesteld. Welke dienstverlening er precies is afgesproken, staat in de beheerovereenkomst van uw VvE. Vaak wordt ons de vraag gesteld, wat wij nu precies voor de beheervergoeding doen. In de tabel hierna ziet u op hoofdlijnen welke diensten wij per onderdeel leveren.



Klantenservice: Klantadviseur	Administratief beheer: VvE beheerder	Financieel beheer: Boekhouder	Technisch beheer: Opzichter
<ul style="list-style-type: none"> • Online dienstverlening Mijn VvE • Beantwoorden van vragen per mail/telefoon • Online dienstverlening via www.woonbron.nl • Verstrekken inloggegevens 	<ul style="list-style-type: none"> • Algemene Ledenvergadering (ALV) houden • Begroting opstellen (VvE-bijdragen) • Toezichthouden (handhaven splitsingsakte en huishoudelijk reglement) • Beheer Servicecontracten • Verzekeringen VvE's • Loopt mee met de schouw • Vooroverleg met voorzitter v/d vergadering 	<ul style="list-style-type: none"> • Afhandeling eigendoms-overdrachten • Innen VvE bijdrage • Betalen facturen • Beheer bankrekeningen • Opstellen jaarstukken • Warmte- of andere nutskosten-administratie (stookkosten) • Actualiseren van leden en leveranciers bestand • Jaarrekening ter controle voorleggen aan de kascontrole commissie 	<ul style="list-style-type: none"> • Klein dagelijks onderhoud uitvoeren • Opstellen meerjaren-onderhouds-planning • Uitvoering planmatig onderhoud • Beheer onderhouds-contracten • Afstemmen van technische werkzaamheden met technische commissie • Schouw samen met technische commissie en VvE beheerder

Wij zien u graag

Voor u en alle andere eigenaars in uw VvE is de vergadering een zeer belangrijk moment. U kunt namelijk daar invloed uitoefenen op de besluitvorming en op het woonplezier in uw VvE. Helaas loopt niet iedereen 'warm' om naar de vergadering toe te komen of om zijn stem op papier (machtiging) uit te brengen. Hierdoor kan de besluitvorming (nog) niet plaatsvinden en is een tweede vergadering nodig. Los van een vertraging kost dit de VvE extra geld. Laat het uw VvE beheerder weten als u tips heeft om de komst naar de vergadering te vergroten. De VvE is immers van u.



SMS

Als uw VvE beheerder dragen wij ook graag ons steentje bij om meer eigenaars in de vergadering te zien. In twee VvE's (Mayflowerstraat en Baloeranstraat in Rotterdam) gaan we een proef draaien waarin we de eigenaars van deze VvE's een dag voor de vergadering via Twinq een sms- herinnering sturen. Wij zijn benieuwd of er hierdoor meer eigenaars naar de vergadering komen.

Presentatie

Ook gaan wij in deze VvE's de stukken op een andere manier presenteren. Zo visualiseren we in een PowerPoint de uit te voeren werkzaamheden in het opvolgende jaar. De financiële stukken presenteren we aantrekkelijker met diagrammen en grafieken zodat u in een oogopslag ziet hoe uw VvE ervoor staat. Na afloop van de vergadering horen we graag wat u van deze werkwijze vindt. Bij een positief resultaat zullen we deze aanpak ook in andere VvE's toepassen. Wij zien u graag.

Metten is weten

U bent onze belangrijkste schakel in ons werk aan een nog betere dienstverlening aan VvE's. Om uw mening en die van andere eigenaars hierover te horen, stuurden we tot nu toe na elke vergadering digitaal via Tevreden.nl een vragenlijst. We hebben de reacties op deze vragenlijsten ter harte genomen en waar mogelijk verbeteringen doorgevoerd. Graag willen we de mening van zoveel mogelijk eigenaars horen. Vandaar dat we onze werkwijze als volgt hebben aangepast.



De vergadering

Tot nu toe ontvingen alle eigenaars – ongeacht of men hierbij aanwezig was - na afloop van de vergadering digitaal een vragenlijst. Aangezien de vragen vooral over de vergadering gaan, hebben we de werkwijze aangepast. Vanaf dit jaar krijgen alleen de aanwezigen de mogelijkheden om de vragenlijst na afloop van de vergadering in te vullen.

Nieuwsbrief

Driemaal per jaar brengt Woonbron VvE Beheer een nieuwsbrief uit. Eenmaal per jaar zullen wij dit contactmoment benutten om alle eigenaars een digitale vragenlijst toe te sturen over onze dienstverlening in het algemeen.

Schade

We zijn gestart met een nieuwe manier van schade afhandelen. Uw tevredenheid met deze werkwijze gaan wij meten. Zodra u te maken heeft gehad met schade en verzekering sturen wij u een vragenlijst om te horen hoe de afwikkeling is verlopen en of u onderdelen verbeterd wilt zien.

Even voorstellen

Ik ben Nathalie Douma, alweer acht jaar actief als VvE beheerder in Rotterdam Delfshaven. Daar beheer ik 38 VvE's. Delfshaven is een fantastisch werkgebied; de uitdaging van oudere complexen, de samenstelling van de bewoners, alle vragen ze om maatwerkoplossingen. In het beheren van VvE's kan dat soms lastig zijn. Vooral omdat wij geen invloed hebben op beleidszaken of regelgeving.

Het persoonlijk contact met de eigenaars in 'mijn' VvE's vind ik belangrijk en erg waardevol. Alleen samen komen we immers tot de beste oplossingen. Helaas is de opkomst van eigenaars tijdens de vergaderingen niet altijd groot. Graag zie ik dat anders. Nu hebben eigenaars het samen voor het zeggen, ook als het over de vergadering zelf gaat.

Komt een andere locatie beter uit? Of een ander tijdstip? Ik sta open voor tips en suggesties om zoveel mogelijk eigenaars aan te laten schuiven in de vergadering om mee te praten en te beslissen over alle zaken die de VvE aangaan. Alleen met betrokken eigenaars kunnen er in de VvE mooie resultaten worden geboekt. Als VvE beheerder juich ik dat toe en sta ik u graag terzijde.



Uw belastingopgave

De Belastingdienst ziet het reservefonds van de VvE als een spaar- en of belegbezit. Bij uw aangifte inkomstenbelasting moet u daarom altijd het aandeel in het reservefonds opgeven.

In uw aangifte over 2017 vermeldt u in box 3 de stand van uw aandeel in het reservefonds per 1 januari 2017. Dat is dezelfde stand als die van de jaarrekening per 31 december 2016. Het aandeel reservefonds in uw VvE vindt u op uw persoonlijke pagina op <https://woonbron.twinq.nl> onder het kopje prikbord. De bestandsnaam luidt Opgave inkomstenbelasting 2017.

Heeft uw VvE een kascommissie?

Ieder jaar moeten de boeken van de VvE van het voorgaande jaar worden gecontroleerd.

Een controle van de boeken is verplicht. Dit doet de kascontrolecommissie van de VvE.

Een kascommissie bestaat uit minstens twee personen. Meer mag natuurlijk ook. Een kascommissielid hoeft niet per se eigenaar te zijn, ook 'derden' kunnen deze taak op zich nemen. Bijvoorbeeld een familielid van een eigenaar, een bevriende deskundige of een huurder. In ieder geval moet de vergadering er vertrouwen in hebben dat het te benoemen lid de controle goed kan doen. Uiteraard moet het beoogde lid de taak op zich willen nemen.

Over het algemeen kost het controleren van de boeken niet zo heel veel tijd. De meeste kassen zijn in een dag wel gecontroleerd. Het is niet nodig om ieder jaar andere leden in de kascommissie te benoemen. Al is een wisseling af en toe natuurlijk wel aan te raden. Kascommissieleden mogen niet in het bestuur van de VvE zitten. En, afhankelijk van het reglement van de VvE, mag ook de voorzitter dat ook niet.

Als een VvE niet tot het benoemen van een kascommissie kan komen, kan het bestuur niet anders dan de controle uitbesteden aan een accountant. Het reglement moet immers worden nageleefd, mede om eventuele aansprakelijkheid te voorkomen. De kosten van de accountantscontrole komen voor rekening van de VvE. Iedere eigenaar betaalt er dus aan mee.

Up-to-date

Is uw e-mailadres pas gewijzigd of heeft u een nieuw telefoonnummer? Wij horen het graag. U kunt zelf deze informatie aanpassen via de eigenarenwebsite of ons een mail sturen onder vermelding van uw naam en adres: vvebeheer@woonbron.nl

Nieuwsbrieven in 2018

-maart
-september
-december

Inhoud volgende nieuwsbrief

Wilt u dat wij in een volgende nieuwsbrief een bepaald onderwerp of een vraag behandelen? laat het ons weten via vvebeheer@woonbron.nl.