

# Nieuwsbrief /

Februari 2016

Woonbron VvE Beheer

## Inhoud

- Hart voor VvE-beheer
- Uw vraag, ons antwoord
- Inspelen op nieuwe regelgeving
- Efficiënt werken
- Belastingopgave in aantocht
- Doe mee aan Tevreden.nl
- Nieuwsbrieven in 2016
- Inspraak via CPRW

## Hart voor VvE-beheer

Met plezier bied ik u de eerste nieuwsbrief van Woonbron VvE Beheer aan. Wij gaan u voortaan enkele keren per jaar op deze wijze informeren over belangrijke zaken die in het VvE-beheer spelen.

Woonbron VvE beheer maakt graag werk van tevreden klanten. Voor de manier waarop we onze diensten verlenen, staan de klantenwaarden deskundig, betrouwbaar, adequaat, zichtbaar en persoonlijk centraal. Om te horen hoe u onze dienstverlening waardeert, zijn we vorig jaar gestart met een online klantonderzoek, Tevreden.nl. We sturen onze klanten - waarvan het e-mailadres bij ons bekend is - na elke vergadering van eigenaars een uitnodiging om een vragenlijst in te vullen. Meedoen loont. Door uw reactie kunnen wij onze dienstverlening nog beter laten aansluiten op uw wensen.

VvE's verwachten van ons kwalitatief goede en transparante dienstverlening tegen zo laag mogelijke kosten. Uit het klantonderzoek blijkt dat nog niet iedereen goed weet hoe wij zijn georganiseerd en hoe u zaken met ons kunt regelen. Welnu, wij hebben een team van elf VvE beheerders en twee teamassistenten. De VvE beheerders vervullen een centrale rol in het gehele VvE proces. Zij werken voor de VvE's en zijn voor de eigenaars hét aanspreekpunt voor alle kwesties. Daarin wordt de beheerder ondersteund door de teamassistent voor de bureauorganisatie, een opzichter voor het technische beheer en een boekhouder voor het financiële beheer.

In deze nieuwsbrief leest u onder andere over hoe u ons beter kan bereiken. Naast telefonisch bereikbaar zijn, willen we onze online dienstverlening nog meer onder de aandacht brengen. We bieden dat aan via de website en de eigenaren-site.

Ik wens u veel leesplezier.

Linda Apers  
Manager Woonbron VvE Beheer



Jaargang 1  
Nummer 1  
Februari 2016

### Contact

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



## Uw vraag, ons antwoord

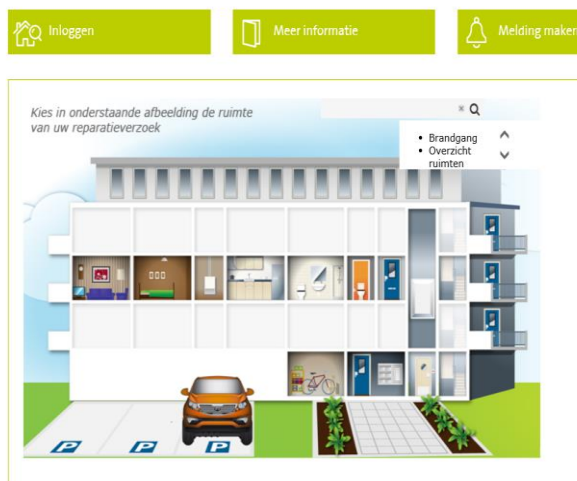
In 2015 hebben wij onze dienstverlening aangepast om u nog beter van dienst te kunnen zijn. Zo werken we nu met een algemeen telefoonnummer waar u met vrijwel al uw vragen terecht kunt. Ook kunt u een flink aantal zaken online met ons regelen op een moment dat het u schikt. Helaas weet nog niet iedereen goed de weg, blijkt uit ons tevredenheidsonderzoek. In deze rubriek helpen wij u graag verder.

### Telefonisch

Onze klantenservice is van 08.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken op 088 966 04 00. Onze medewerkers kunnen de meeste vragen meteen beantwoorden. Als specialisme nodig is, zorgen zij ervoor dat u snel wordt teruggebeld. Bij noodgevallen na kantooruren zijn wij ook op dit nummer bereikbaar.

### Online

U hoeft ons niet per se te bellen voor bepaalde dienstverlening. Op de website [www.woonbron.nl](http://www.woonbron.nl) staat in de bovenbalk een tab 'VvE'. Hier vindt u - naast de algemene informatie over Woonbron VvE Beheer - de toegang tot de eigenarensite, Twinq, en tot de online mogelijkheden voor meldingen van schade, overlast, klachten of het stellen van een vraag. Ook kunt u hier onder het betreffende tabblad een reparatieverzoek direct online regelen. U logt in met uw postcode en huisnummer, als eigenaar hoeft u geen account aan te maken voor reparatieverzoeken. Daarna volgt u de stappen van de beslisboom, zie hieronder.



### Twinq

#### Zoekt u informatie en bijzonderheden over uw VvE?

U heeft van ons persoonlijke inloggegevens ontvangen, hiermee logt u in op <https://woonbron.twinq.nl>. Dan heeft u toegang tot uw persoonlijke VvE pagina (eigenarensite) waar u onder andere de volgende informatie vindt:

- Gegevens contactpersonen en telefoonnummers van uw VvE;
- Vastgestelde documenten zoals het huishoudelijk reglement en de incassoprocedure;
- Lopende technische en service contracten en verzekeringen;
- Notulen, belangrijke vergaderbesluiten en lopende actiepunten;
- Financiële gegevens zoals jaarrekening, begroting en betalingsoverzicht VvE bijdrage;
- Een overzicht van de diensten en tarieven van Woonbron VvE Beheer;
- Voorgestelde datum komende vergadering van eigenaars.
- Persoonlijke informatie zoals uw huidige saldo VvE-bijdragen en de aan u gerichte correspondentie.

#### Waar kunt u terecht met een financiële vraag zoals een betaalregeling of verrekening bij de notaris?

De VvE-bijdrage dient maandelijks voorafgaand aan de betreffende maand te zijn voldaan. De automatische incassering van uw VvE-bijdrage vindt in principe plaats in de eerste week van de maand.

Als u deze betaling niet op tijd kunt voldoen, kunt u bellen met onze klantenservice op telefoonnummer 088 966 04 00 om de mogelijkheden van een betalingsregeling te bespreken.

Stel al uw financiële vragen direct via de e-mail [vveadministratie@woonbron.nl](mailto:vveadministratie@woonbron.nl)

## Inspelen op nieuwe regelgeving

Door nieuwe wet- en regelgeving hebben wij in de afgelopen periode diverse maatregelen genomen om onze dienstverlening aan VvE's binnen de wettelijke kaders te kunnen uitvoeren. Hierna leest u welke dat zijn.

### Voldoen aan de Warmtewet

De Warmtewet stelt dat het eenheidsverbruik in gigajoules moet zijn uitgedrukt en dat bewoners uitsluitend betalen voor de eigen afgenomen warmte. Daarom plaatsen we dit jaar in woongebouwen met collectieve installaties nieuwe meters. Afhankelijk van de situatie in een woongebouw, worden er nieuwe ketelrendementsmeters, warmtekostenverdelers (warmtemeters) en warmtapwatermeters geplaatst. Daarmee wordt bedoeld dat er niet wordt vervangen als er bijvoorbeeld al meters in de woning aanwezig zijn die aan deze eisen voldoen. Zodra deze werkzaamheden in uw woongebouw starten, ontvangt u een brief met alle praktische informatie.

Uitzondering is VVE064 De Kreek die in 2015 in haar vergadering van eigenaars al goedkeuring had gegeven voor deze werkzaamheden. Omdat de voorschotbetaling voor de nieuwe stookperiode al loopt, zal de eerste afrekening volgens de Warmtewet pas over de periode juli 2016-juli 2017 plaatsvinden.

### Vergunningsplicht VvE beheerders

Volgens de Autoriteit Financiële Markten (AFM) mogen VvE-beheerkantoren geen adviserende en bemiddelende activiteiten op het gebied van verzekeringen meer uitvoeren, tenzij zij hiervoor een vergunning hebben. Woonbron VvE Beheer wil ook op dit terrein optimale dienstverlening aan VvE's blijven leveren en is daarom een samenwerking aangegaan met assurantiemakelaar Meijers. We werken al met Meijers als makelaar voor uw verzekeringen. Deze samenwerking is nu geformaliseerd om te voldoen aan de vergunningsplicht volgens het nieuwe standpunt van de AFM.

U zult weinig merken van deze nieuwe werkwijze. Voor de dekking, voorwaarden, rechten en plichten van de huidige polissen van uw VvE verandert er niets. Ook de afhandeling van schades verloopt zoals u dat gewend bent.

Alleen bij het wijzigen van bestaande polissen of afsluiten van nieuwe producten gaat de nieuwe werkwijze in. Meijers zal dan gevraagd worden de wensen van de VvE in behandeling te nemen. Bijvoorbeeld het aanvragen van offertes bij diverse verzekeraars en advies uitbrengen. Maar ook dan zorgt de beheerder van Woonbron VvE Beheer voor de coördinatie en communicatie naar uw VvE.

### Onderzoeksplicht galerijen

Door nieuwe wet- en regelgeving geldt er per 1 januari 2016 een onderzoeksplicht voor galerijflats. Dit betekent dat onder meer VvE's vóór 1 juli 2017 een onderzoek hebben moeten laten verrichten naar de constructieve veiligheid van de galerij- en balkonvloeren van hun woongebouw. Specifiek gaat het om galerij- of balkonvloeren die uitsteken en zijn vastgestort aan de binnenvloeren van de woningen. Een direct zichtbaar kenmerk van dergelijke galerijvloeren is veelal het ontbreken van consoles onder de vloeren. Uiteraard zullen er maatregelen genomen moeten worden als blijkt dat de constructie niet voldoet. Woonbron VvE Beheer heeft in de meeste gebouwen al een dergelijk onderzoek laten uitvoeren en waar nodig, maatregelen voorgesteld. Indien van toepassing vindt u het onderzoeksresultaat op uw eigenarensite onder prikbord 'rapport'.

Voor dit jaar staan er nog een vijftal VvE's op de planning voor dit onderzoek. Wij zullen de eigenaren hierover apart informeren.

## Efficiënt werken

Wij willen onze bedrijfsvoering zo efficiënt en duurzaam mogelijk doen. Daar waar zich op dit terrein kansen voordoen, passen wij verbeteringen aan zoals slimme meters in algemene ruimten en het niet meer toesturen van een factuur voor de maandelijkse VvE-bijdrage.

### Slimme meters in algemene ruimten

In het tweede kwartaal van dit jaar starten wij in samenwerking met Stedin netbeheerder (als eigenaar van de meters) en onze huidige energieleverancier Nuon met het plaatsen van Slimme meters in algemene ruimtes van de VvE-woongebouwen die hierop zijn aangesloten. De Slimme meters registreren de elektra (van galerij- of portiekverlichting, hydrofoor, liften, automatische deuren, enz.) en gas. Daar waar dit eerst een handmatige klus was, is het straks voor de eindafrekening mogelijk om de meterstanden op elk gewenst moment op afstand af te lezen. Nadere informatie volgt zodra deze werkzaamheden starten.

### Automatische incasso VvE-bijdrage

We hebben u per brief laten weten dat wij voortaan geen factuur meer sturen voor de maandelijkse VvE-bijdrage. Deze vaste bijdrage wordt immers door de vergadering van eigenaars vastgesteld en is gedurende een jaar hetzelfde.

Graag attenderen wij u op het gemak van een automatische incasso. Als u Woonbron VvE Beheer machtigt om uw maandelijkse VvE-bijdrage van uw rekening te mogen afschrijven, hoeft u daar niet meer naar om te kijken. Het juiste bedrag wordt steeds geïncasseerd. Een eventuele aanpassing van de bijdrage wordt automatisch verwerkt. Bent u het niet eens met deze afschrijving, dan is één telefoontje naar uw bank voldoende om het bedrag terug te laten storten. Uiteraard kunt u er ook voor kiezen om zelf uw bank opdracht te geven dit bedrag maandelijks te voldoen. Eventuele wijzigingen in de maandbijdrage moet u dan wel zelf laten aanpassen.

Als u een automatische incasso wilt, kunt u een verzoek sturen naar [vveadministratie@woonbron.nl](mailto:vveadministratie@woonbron.nl).

## Belastingopgave in aantocht

Vanaf 1 maart a.s. kunt u uw belastingopgave indienen bij de Belastingdienst. Bij de aangifte inkomstenbelasting moet u in Box 3 opgave doen van uw bezittingen. Daaronder vallen onder meer aandelen, spaartegoeden en ook uw aandeel in het reservefonds van de Vereniging van Eigenaars.

Als u inlogt op <https://woonbron.twinq.nl> vindt u op uw persoonlijke VvE pagina onder het kopje prikbord het aandeel reservefonds in uw VvE.

## Doe mee aan Tevreden.nl

### Uw mening telt

**Wij stellen ons hoge doelen als het gaat om een goede dienstverlening aan VvE's. En wie kan ons beter vertellen hoe wij op dit vlak presteren, dan u als onze klant. We werken daarom sinds 2015 met Tevreden.nl, een doorlopend online klantonderzoek.**

Het voordeel van een doorlopend klantonderzoek is dat wij direct met de beoordelingen aan de slag kunnen. Deze eerste nieuwsbrief is een reactie op de veel geplaatste opmerking dat men buiten de vergaderingen om meer geïnformeerd wil worden over ontwikkelingen. Wij hebben ook de toelichting op de meerjaren onderhoudsplanning en begroting (MJP) verbeterd, het resultaat ziet u in de eerst volgende vergadering van eigenaars. Het proces voor schade-afhandeling wordt momenteel herzien. Later informeren wij u over een verbetering op het gebied van informatie verstrekken over onze werkwijze aan nieuwe en bestaande eigenaars.

Wilt u ook dat uw mening telt? Zorg dan dat uw e-mailadres bekend is bij ons. U kunt uw e-mailadres doorgeven via [vvebeheer@woonbron.nl](mailto:vvebeheer@woonbron.nl) of zelf registreren op de eigenarensite. Heel graag overtreffen wij uw verwachtingen van ons!

## Nieuwsbrieven in 2016

Deze eerste nieuwsbrief hebben wij u per post gestuurd. Eenmalig per post om maximale aandacht te vragen voor de introductie van dit nieuwe middel om met u in contact te staan. De volgende nieuwsbrief zullen wij u per e-mail aanbieden. Deze nieuwsbrief en de opvolgende edities staan ook op onze website en op de eigenarensite.

### Waar?

Als u bent ingelogd op <https://woonbron.twing.nl>, heeft u toegang tot uw persoonlijke pagina. Hier ziet u de melding prikbord. Alle actuele berichten en de nieuwsberichten van Woonbron VvE Beheer worden hier voortaan geplaatst.

## Inspraak via CPRW

Mening van huurders én eigenaren telt!

Kopers van Woonbron-woningen hebben net als huurders recht op belangenbehartiging. De Concern Participatie Raad Woonbron (CPRW) vertegenwoordigt de belangen van huurders en eigenaren in het overleg met het bestuur van Woonbron. In de CPRW hebben huurders en kopers zitting. Woonbron vraagt de CPRW regelmatig om advies. Ook organiseren de CPRW en Woonbron themabijeenkomsten over actuele onderwerpen. Via [www.cprw.nl](http://www.cprw.nl) vindt u informatie over wat de CPRW voor u kan betekenen en hoe u in contact komt.

## Volgende edities in 2016

- 07 juli
- 15 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](mailto:vvebeheer@woonbron.nl).