

# Nieuwsbrief

Jaargang 3, nummer 2

September 2018

## Woonbron VvE Beheer

### *Met trots vooruit*

We zijn halverwege het jaar. Dat betekent dat er inmiddels al weer veel VvE-vergaderingen gevoerd zijn, mogelijk ook die van u. In de afgelopen periode heeft onze dienstverlening wederom centraal gestaan. Ons team van VvE Beheer bekommert zich dagelijks om de technische zaken, financiën en leefbaarheid van uw VvE. Met ons team kijken we met trots terug op de afgelopen maanden; veel vaker dan voorheen waardeert u onze dienstverlening, en daar worden we blij van! Daarnaast voorziet u ons ook steeds vaker van waardevolle feedback, die we gebruiken om onze dienstverlening verder te ontwikkelen en verbeteren.

De VvE is voor sommige eigenaren iets dat er nu eenmaal bij hoort. Andere eigenaren zetten zich juist in om mooie verbeteringen in hun VvE door te voeren. Wij stemmen dagelijks onze dienstverlening af op de wensen die u daarin heeft. Die wensen verschillen per VvE, maar ook per eigenaar. Heeft u er vertrouwen in dat alles goed beheerd wordt en laat u de regie bij ons? Dan doen we dat uiteraard graag voor u. Of bent u een eigenaar die zich met passie inzet voor uw VvE? Dan vinden we het fijn om samen met u op te trekken in commissies. Op die manier proberen we onze dienstverlening af te stemmen op de wensen van al onze klanten. Verderop in de nieuwsbrief leest u meer over de manier waarop wij met uw tips en opmerkingen omgaan en wat we de komende maanden in onze dienstverlening gaan aanpassen om u nog beter van dienst te zijn.

Mariska van Haren  
Manager Woonbron VvE Beheer

***"Veel vaker dan voorheen waardeert u onze dienstverlening, en daar worden we blij van!"***



## INHOUD

- Meer dan tevreden
- VvE 055 staat er weer veilig, fris en strak bij
- VvE en de AVG
- De kascommissie iets voor u?
- Onze zeven zekerheden
- Communicatie opgefrist
- Voorzitter in het zonnetje: Gijs van Elswijk
- Even voorstellen: Peter Futselaar

Woonbron VvE Beheer

### Contact

Telefoon: 088 966 04 00

E-mail: [vvebeheer@woonbron.nl](mailto:vvebeheer@woonbron.nl)

## Meer dan tevreden

Als Woonbron VvE beheer streven we niet alleen naar tevreden klanten, maar ook naar enthousiaste klanten. Na iedere vergadering ontvangt u een enquête waarin we vragen naar uw mening over de vergadering en onze dienstverlening. Of we daar iets mee doen? Reken maar! Elke enquête wordt gelezen. Alle reacties worden besproken en alle cijfers genoteerd. We hopen natuurlijk dat u ons beoordeelt met het rapportcijfer 8 of hoger, want zeg nu zelf: als je ergens goed in bent, dan wil je toch geen 7?!

Gelukkig zien we dat u ons steeds vaker een hoger cijfer geeft. U bent ons de afgelopen maanden meer en meer gaan waarderen. We zijn trots op het feit dat, van de 239 eigenaren die een enquête hebben ingevuld, 98 eigenaren ons een 8, 9 of zelf een 10 hebben gegeven! En dat zijn veel meer enthousiaste eigenaren dan vorig jaar!

Een kleine greep uit de positieve reacties:

- Deskundig, betrokken, oprecht en positieve invloed op vergadering.
- Vergadering VvE zeer goed gedaan.
- Duidelijke informatie over het indienen van agendapunten.
- Vergadering was op een mooie locatie.
- Helder, vriendelijk, ruimte voor opmerkingen en inbreng.
- Goed georganiseerd. Goed inzicht in alle zaken, belangen worden goed in kaart gebracht.

En een aantal tips die u ons heeft gegeven:

- Minder papier en meer digitaal.
- Toegankelijkheid Twinq promoten.
- Lage opkomst is structureel, graag initiatieven om dit te verhogen. De ideeën van Woonbron VvE Beheer zoals het versturen van een sms zijn goed bruikbaar.
- Betere communicatie proberen.
- Werkt helaas niet snel, reparatieverzoeken raken wel eens zoek.
- Nogal ambtelijk, weinig persoonlijk.
- Vergaderlocatie dichterbij de wijk.

Met deze en andere tips zijn we aan de slag gegaan. In het volgende vergaderseizoen kunt u van ons een aantal verbeteringen verwachten. Zo gaan we meer middelen inzetten om de opkomst tijdens de vergadering te vergroten, zoals sms'jes, posters in de gemeenschappelijke ruimte of kaartjes door de brievenbus. Tijdens vergaderingen zullen we een nieuwe presentatievorm gaan gebruiken, die meer overzicht geeft en beter leesbaar is. Meer informatie hierover leest u verderop in deze nieuwsbrief. Ook zullen we in de vergadering aandacht vragen voor Twinq en u daar mogelijk wegwijs in maken.

Bovendien vragen we u voortaan in iedere vergadering naar uw mening over onze dienstverlening. We onderzoeken continue waar de volgende verbetering gewenst is. In uw notulen leest

u dan ook voortaan hoe de vergadering gewaardeerd is en welke reacties wij hebben ontvangen. Uiteraard anoniem. Alles met het doel u nog beter van dienst te kunnen zijn.

## VvE 055 staat er weer veilig, fris en strak bij



**Kozijnen, deuren, ramen, verlichting, cv-ketels, tuinhekken en terrastegels. Er is heel wat vernieuwd bij het groot onderhoudsproject VvE 055 in Rotterdam Beverwaard. 21 portieken staan er weer veilig, fris en strak bij. De uitstraling van de gebouwen is moderner en ook in de woningen zelf zijn de voorzieningen aangepast.**

VvE055 bestaat uit 103 gestapelde woningen, deels op de begane grond, deels in een portiek, en vier bedrijfsruimten. Het project betrof een aanpak van de 'schil' van de gebouwen en de terrassen. Aan de schil (buitengevels) zijn alle kozijnen, goten en hemelwaterafvoeren vervangen, is het voegwerk vernieuwd en zijn de portieken opgeknapt. In het complex zijn de meterkasten voor verbruik in de algemene ruimten vernieuwd en is de gemeenschappelijke mechanische ventilatie individueel gemaakt. Tot slot kregen alle woningen een HR-ketel.

### Verborgene gebreken

Tijdens het werk kwam een aantal verborgen gebreken aan het licht. Zo bleek de rioolbeluchting niet in de buitenlucht uit te komen, maar in de schoorsteen. De rioollucht hoopte zich onderin de schoorsteen op en vond zijn weg de woningen in. Bewoners bleken al jaren last te hebben van stankoverlast, maar de oorzaak was steeds niet te ontdekken. Door alle rioolbeluchtingen aan te passen, is het probleem nu verholpen. Bij werkzaamheden aan het metselwerk kwam aan het licht dat niet alleen de voegen slecht waren, maar ook de hechting van het metselwerk. Bovendien bleken er te weinig spouwankers te zijn en de aanwezige spouwankers waren in slechte staat. Dit heeft geleid tot grotere ingrepen in het metselwerk.

Gedurende het project is ook de samenwerking gezocht met Woonbron-keurmeesters voor installatiekeuringen in alle woningen. Dit heeft geresulteerd in diverse herstelwerkzaamheden en vervanging van veel meterkasten. Geen overbodige luxe dus.

### Optimaal resultaat

Al met al is het voorgenomen werk een uitgebreidere ingreep geworden, waarmee de technische staat en veiligheid van het complex sterk zijn verbeterd en de uitstraling een flinke update kreeg.

*"Mijn energierekening is veertig procent lager geworden!"*

Wendy Wendersteyt woont sinds 2013 met haar drie kinderen aan de Neercanneplaats.



"Onze woningen staan er weer fris en strak bij. Ik ben vooral blij met de zuinige HR-ketel en de betere isolatie door de nieuwe kozijnen en ramen. Mijn energierekening is maar liefst veertig procent lager geworden! Natuurlijk brengt zo'n groot onderhoudsproject rommel met zich mee. Ik ben één keer naar de uitvoerder gestapt toen er glas voor mijn deur was blijven liggen. Maar dat is toen meteen netjes opgeruimd, de service was prima. Vorige zomer was het werk in volle gang en kon ik niet veel aan mijn tuin doen. Woonbron heeft nieuwe tuinhekken geplaatst en de poort opgeknapt. Het ziet er nu weer mooi uit. Zo gauw ik tijd heb, ga ik in mijn tuin aan de slag. In de zomer kan mijn zoontje dan weer lekker buiten in zijn zwembadje spelen."

*"Die nieuwe kozijnen en ramen zijn heerlijk om schoon te maken"*

Wilma Kortram woont sinds 1981 aan de Nijenrodeweg.



"Ik ben 75 jaar en niet meer zo sterk als vroeger. Daarom vind ik het heerlijk dat de nieuwe kunststof kozijnen en ramen zo gemakkelijk zijn schoon te maken. Voordat de aannemer in mijn woning kon beginnen, moesten mijn meubels worden verplaatst en afgedekt. Ik kon dat niet alleen en heb Woonbron om hulp gevraagd. Dat was geen probleem, er kwam iemand langs en het was zo gepiept. Het is nu ook warmer en behaaglijker in huis. Dat vind ik heel fijn, want ik ben een echte koukleum. Ook werkt het nieuwe ventilatiesysteem veel beter. De spiegel in de badkamer beslaat niet meer tijdens het douchen. Al met al ben ik dik tevreden met het resultaat."

## VvE en de AVG

Zoals u ongetwijfeld heeft gemerkt is op 25 mei 2018 de nieuwe wet 'Algemene Verordening Gegevensbescherming' (AVG) ingegaan. De AVG is in het leven geroepen om uw persoonsgegevens beter te beschermen door onder andere meer verantwoordelijkheid voor de verwerking hiervan neer te leggen bij organisaties. Persoonsgegevens zijn gegevens waarmee een persoon geïdentificeerd kan worden. Deze gegevens bestaan uit 3 types:

1. Algemene persoonsgegevens  
Bijvoorbeeld: naam, adres en woonplaats
2. Bijzondere persoonsgegevens  
Bijvoorbeeld: medische gegevens
3. Gevoelige persoonsgegevens  
Bijvoorbeeld: inkomensgegevens

De AVG is ook van toepassing op uw VvE. In het geval van de AVG is uw VvE de verantwoordelijke, wat inhoudt dat deze verantwoordelijk is voor de persoonsgegevens en ook bepaalt waar welke persoonsgegevens voor nodig zijn. Woonbron VvE Beheer is volgens de AVG een verwerker en verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van de verantwoordelijke, de VvE dus. De AVG geeft aan dat er afspraken gemaakt moeten worden over hoe de datastromen tussen partijen lopen. De wet stelt geen eisen aan hoe de afspraken vastgelegd dienen te worden. Woonbron VvE Beheer heeft er voor gekozen om deze afspraken vast te leggen in een verwerkingsovereenkomst en deze toe te voegen aan de bestaande beheerovereenkomst. Dit punt staat dan ook op de agenda voor de eerstvolgende vergadering.

## De kascommissie iets voor u?

Ieder jaar moeten de boeken van de VvE van het voorgaande jaar worden gecontroleerd. Een controle van de boeken is verplicht, en wordt uitgevoerd door de kascontrolecommissie van de VvE. 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 de voorzitter dat ook niet.

Een kascommissie bestaat uit minstens twee personen, maar meer mag natuurlijk ook. Een kascommissielid hoeft niet per se eigenaar te zijn, ook 'derden' kunnen deze taak op zich nemen. Denk aan 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.

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.

## Onze zeven zekerheden

### Bereikbaar Actueel

24/7 op 088 966 04 00 uw jaarvergadering altijd volgens wettelijke eisen onderhoud van uw VvE op orde; nu en in de toekomst wij kennen uw woongebouw uw administratie in betrouwbare handen tiptop geregeld

### Technisch

### Deskundig Financieel

### Persoonlijk

beheerder, opzichter en boekhouder uw vaste contactpersonen uw wens is onze missie

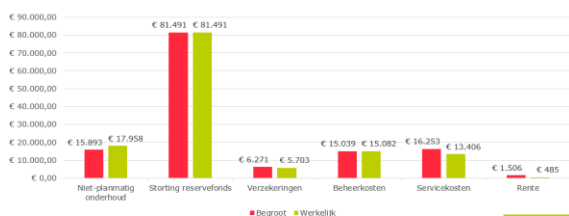
### Klant

## Communicatie opgefrist

De afgelopen tijd is Woonbron VvE Beheer druk bezig geweest met het verbeteren van de communicatie. Zo hebben we deze nieuwsbrief opnieuw vormgegeven, zijn we aan de slag gegaan met sms'jes, posters en ansichtkaarten én hebben we, naar aanleiding van uw feedback, de manier van presenteren in de VvE's aangepast.

Zo visualiseren we in een presentatie onder andere de uit te voeren werkzaamheden in het opvolgende jaar. De financiële stukken presenteren we aantrekkelijker met diagrammen en grafieken, zodat u in één oogopslag ziet hoe uw VvE ervoor staat. Na afloop van de vergadering horen we graag wat u van deze werkwijze vindt, zodat we ook op dit gebied verder kunnen verbeteren.

### Jaarrekening 2017



Klik hier voor de volledige jaarrekening.  
Woonbron VvE Beheer

## Voorzitter in het zonnetje: Gijs van Elswijk

De 80-jarige Rotterdammer Gijs van Elswijk is sinds 2006 voorzitter van VvE 012 (Belgische- en Finsestraat). Gijs is binnen 'zijn' straten alom bekend;

iedereen weet hem te vinden als het gaat om reparatieverzoeken of klachten over bijvoorbeeld schoonmaak. Hij steekt vele uren per maand in zijn VvE en biedt ook nog eens ondersteuning voor de technische commissie. Maar dat is nog niet alles.



Gijs weet en ziet alles. Bij overlast weet hij precies wie waar woont en wat er aan de hand is. Hij haalt trouw volmachten op voor iedere vergadering, en ook in het wijkcentrum waar de vergaderingen plaatsvinden is hij een bekend. Zo zet hij koffie en zet hij zelf de tafels vast klaar.

Kortom: Gijs is de 'vader' van de VvE en de eigenaars leunen op hem en zijn kennis. Niet voor niets dat wij hem dit keer in het zonnetje zetten. Bedankt Gijs!

## Even voorstellen: Peter Futselaar

Mijn naam is Peter Futselaar, geboren in Schiedam en vanaf mijn negende woonachtig in mijn stad Rotterdam. Ik ben in mijn werkzame leven altijd op het gebied van vastgoed bezig geweest. Na verschillende functies te hebben vervuld ben ik sinds 2009 werkzaam als VvE-beheerder. Een veel omvattende functie omdat ik actief ben op verschillende gebieden, zoals administratie, juridisch, financieel en techniek. Boeiend om met verschillende mensen te werken en bovenal met de eigenaren van de appartementsrechten in de VvE's samen te werken. Ik doe dat met veel passie, plezier en inzet.

In de stad Dordrecht ben ik als beheerder gestart met Woonbron als groot eigenaar en technisch beheerder in de VvE's. Na een jaar heb ik een overstap naar de 'markt' VvE's gemaakt. Dat is eigenlijk hetzelfde maar met een zelfstandige technische beheerder en een andere groot eigenaar is het toch anders. Vanaf 2015 mag ik de VvE's in Hoogvliet, Heijplaat, Pernis en Spijkenisse beheren. Erg leuk om te doen!

In mijn vrije tijd rijd ik graag motor, reis ik graag én ik houd van lekker eten en koken (mijn garnalenkroket is bij mijn collega's -maar ook daarbuiten- heel populair). Kortom: genieten van het leven!

## Nieuwsbrieven in 2018

Deze nieuwsbrief verschijnt 3 keer per jaar. De volgende editie verschijnt in december.

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).