

# Nieuwsbrief

## Woonbron VvE Beheer

Jaargang 4, editie 1

Maart 2019

### *Volop werk aan de winkel*

Het is alweer maart, de lente doet zijn intrede. In VvE-land staat deze derde maand van het jaar in het teken van vergaderen. Dit jaar zijn we gestart met een andere manier van presenteren van de jaarstukken. Veel eigenaars vonden de traditionele manier namelijk saai en onduidelijk, zo lieten zij via de vragenlijst aan ons weten. We zijn ermee aan de slag gegaan en ik hoop dat de eigentijdse manier van presenteren u aanspreekt. Laat dit vooral aan ons weten via de vragenlijst over uw waardering van onze dienstverlening. U krijgt deze na afloop van de vergadering.

Ook dit jaar staat de uitbreiding van dienstverlening aan eigenaars centraal bij Woonbron VvE Beheer. Ik licht alvast een tipje van de sluier op. Op dit moment werken we aan de verbetering van het proces Afhandeling reparatieverzoeken. We streven ernaar in de loop van het jaar de afhandeling van reparatieverzoeken gestroomlijnder te laten verlopen. Of we daarin geslaagd zijn, horen we dan ook graag weer van u via de vragenlijst. Ook gaan we binnenkort in Twinq de mogelijkheid testen om de uitnodiging voor de vergadering met een sms te sturen. Verder gaan we nieuwe eigenaars op een eigentijdse, digitale manier verwelkomen en 'warm' maken om naar de vergadering te komen. Niet alleen om hun stem te laten meetellen ook om mee te doen in een van de commissies van de VvE.

Dankzij uw reactie op onze vragenlijsten weten wij wat u belangrijk vindt. Het stelt ons in staat om de juiste verbeteringen door te voeren. Sinds vorig jaar bieden wij deze vragenlijst na afloop van de vergaderingen aan. Deze aanpak leidde tot veel meer reacties dan voorheen. Daar zijn wij natuurlijk ontzettend blij mee. Bent u benieuwd naar de mening van andere eigenaars en welk gemiddeld rapportcijfer wij krijgen? Kijk dan eens op [www.woonbron.nl/vvebeheer](http://www.woonbron.nl/vvebeheer) onder het kopje VvE Beheer. Zoals u ziet, is er nog volop werk aan de winkel. Mijn team pakt deze handschoen graag op. Het liefst samen met u.

Hartelijke groet,



Mariska van Haren  
Manager Woonbron VvE Beheer



## INHOUD

- Volop werk aan de winkel
- 2018 in vogelvlucht
- Tot uw dienst
- Laat uw stem gelden in de vergadering
- Er kan gevraagd worden aan de Koedoodstraat
- Even Voorstellen
- De koolmonoxide-melder redt levens
- Handleiding Twinq aangepast
- Belastingopgave in aantocht
- Nieuwsbrieven in 2019

Woonbron VvE Beheer

### Contact

Telefoon: 088 966 04 00

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

# 2018 in vogelvlucht

**Het team van Woonbron VvE Beheer zet zich met veel enthousiasme en overtuiging in voor een optimale dienstverlening aan uw en 305 andere VvE's. Graag geven we u hierna inzage in onze activiteiten in het afgelopen jaar.**



## Technische dienstverlening

Het goed onderhouden van de collectieve delen van woongebouwen staat bij ons hoog in het vaandel. De waarde van het vastgoed is immers uw belang. In dat verband is in 2018 ruim 16 miljoen euro besteed aan het onderhouden van de gemeenschappelijke delen van de VvE's. Hiervan ging ongeveer 11,5 miljoen euro naar planmatig onderhoud en 4,5 miljoen euro naar dagelijks onderhoud (reparatieverzoeken) en contractonderhoud. Daarnaast wordt er in de reservefondsen gespaard voor toekomstig onderhoud. Dit is bij elke VvE gebaseerd op de meerjaren onderhoudsbegroting met een horizon van 25 jaar.

## Financieel

In 2018 hebben onze boekhouders 310 jaarrekeningen over het boekjaar 2017 opgesteld en digitaal beschikbaar gesteld aan de kascontrolecommissie van de betreffende VvE. Wij hebben ongeveer 24.800 leveranciersfacturen verwerkt. Hiervan zijn er ruim 1.300 afgekeurd omdat ze niet aan voorwaarden en/of afspraken voldeden. Per saldo is er aan facturen ruim € 30,7 miljoen betaald. We beheren de gelden van de VvE's op maar liefst 1.302 bank- en spaarrekeningen voor een gezamenlijk bedrag van € 83 miljoen euro per 31 december 2018.

Er is in 2018 voor € 25,8 miljoen 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, maar uiteindelijk komen er helaas ook eigenaren bij de deurwaarder terecht. In 2018 startte de deurwaarder 452 nieuwe incassodossiers en zijn er in totaal 575 behandeld. In 2018 is er over die behandelde zaken een bedrag van € 363.406 ontvangen en lukte dat voor € 10.751 jammer genoeg niet (2,9%).

## Administratief

Voor alle VvE's hebben we in 2018 in totaal 404 keer een algemene ledenvergadering gehouden. Bij 72 VvE's moesten we een tweede vergadering uitschrijven, onder andere omdat er onvoldoende opkomst (quorum) was. Ook zijn er tweede vergaderingen uitgeschreven in geval van bijzondere besluiten zoals het uitvoeren van groot onderhoud. Van belang voor de VvE is het vaststellen van de jaarrekening 2017 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.

## Tot uw dienst

**Een goede dienstverlening aan VvE's dragen wij hoog in het vaandel. Een goede bereikbaarheid is essentieel. Daarom werken we 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. 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. Ook zijn wij bij noodgevallen buiten kantooruren op dit nummer bereikbaar.

## Online

U hoeft ons niet per se te bellen voor bepaalde dienstverlening.

Op de website [www.woonbron.nl/vve\\_beheer](http://www.woonbron.nl/vve_beheer) vindt u - naast de algemene informatie over Woonbron VvE Beheer - de toegang tot de eigenarsite, 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. Uiteraard uitsluitend waar het de gemeenschappelijke delen van het woongebouw betreft. U logt in met uw postcode en huisnummer, als eigenaar hoeft u geen account aan te maken voor reparatieverzoeken.

woonbron inloggen menu

### Reparatieverzoek melden

Wat is uw adres?

postcode huisnummer toevoeging

verzenden

De kosten voor het reparatieverzoek zijn voor ons, tenzij wij niet verantwoordelijk zijn op basis van uw huurovereenkomst en de Algemene Huurvoorwaarden en/of er sprake is van onzorgvuldig gebruik. Meer info vindt u ook in de brochure [Onderhoud en reparaties - Wie betaalt wat?](#)

Wij zijn ook per e-mail bereikbaar; [vvebeheer@woonbron.nl](mailto:vvebeheer@woonbron.nl). Heeft u suggesties om onze bereikbaarheid verder uit te breiden? We horen het graag.

## Laat uw stem gelden in de vergadering

Voor u en alle andere eigenaars in uw VvE is de vergadering een zeer belangrijk moment. U kunt daar namelijk 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 uit te brengen. Hierdoor kan in sommige gevallen de besluitvorming (nog) niet plaatsvinden en is een tweede vergadering nodig. Laat het uw VvE beheerder weten als u tips heeft om de komst naar de vergadering te vergroten. De VvE is immers ook van u.



Ook de VvE beheerders zien graag zoveel mogelijk eigenaars in de vergadering. In dat verband dragen zij graag hun steentje bij om eigenaars enthousiast voor deelname aan de vergadering te maken. Hierna geven wij u twee voorbeelden hoe zij hiermee aan de slag zijn gegaan.

### Presentatie

In een aantal VvE's is vorig jaar geoefend met een andere manier van presenteren van de vergaderstukken. Alle reacties hierop zijn zover mogelijk verwerkt in de presentatie die vanaf dit jaar in alle VvE zal worden gegeven.

Wat kunt u verwachten? Wij visualiseren in een frisse, aantrekkelijke PowerPoint 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-bijdrage is opgebouwd.

***Uiteraard horen wij na afloop van de vergadering graag wat u van deze nieuwe werkwijze vindt.***

### Posters

Ook is er vorig jaar getest of posters bijdragen aan een hogere opkomst in de vergadering. Bij een aantal VvE's hebben wij posters in de portieken opgehangen met een aankondiging van de datum van de VvE vergadering en welk groot onderwerp centraal staat. Deze inzet heeft inderdaad geleid tot een hogere opkomst tijdens de betreffende vergadering. We zijn natuurlijk erg benieuwd of deze positieve lijn ook dit jaar wordt voortzet.

# Er kan gevlagd worden aan de Koedoodstraat

In VvE Koedoodstraat (144) Heijplaat plaatsten de complexbeheerders vier vlaggenstokhouders. Dit was een felbegeerde wens van de leefbaarheidscommissie van deze VvE. Bewoners kunnen daarmee bij speciale gelegenheden zoals Koningsdag de vlag uithangen. Met het volgende bedankberichtje liet een blije bewoner ons weten hoe blij men met deze actie is.

*“Niet alleen e-mailen of mopperen als er iets niet gaat zoals je wenst of verwacht. Maar ook laten blijken dat je blij bent als bewoner en als Leefbaarheidscommissie met wat er gedaan is door de mensen van Woonbron. Dit is zo'n bedank e-mail. Top! Dat de door ons gewenste vlaggenmasthouders op de vier portiekingangen zijn aangebracht! Laten we vlaggen!”*



## Even Voorstellen

Mijn naam is Fonda Hamamioglu, ik ben 42 jaar en woon samen met mijn dochtertje in Rotterdam IJsselmonde. Op 1 november 2018 ben ik bij Woonbron VvE Beheer gestart als VvE beheerder. Mijn werkgebied is Dordrecht.

Van jongs af aan ben ik geïnteresseerd in recht. Pas op mijn 35ste, ben ik met veel enthousiasme een deeltijd rechtenstudie gaan volgen. Dat deed ik in combinatie met werk. Ik ben in 2009 mijn werkzame leven gestart als verkoper.

Tijdens mijn studie ben ik bij hetzelfde bedrijf klantbegeleider geworden. In deze functie was ik verantwoordelijk voor de juridische vraagstukken met betrekking tot consumentenrecht en algemene voorwaarden en de daarbij horende rechtsgevolgen. Als klantbegeleider en in mijn studie heb ik me vooral gericht op mijn passie, contractrecht.

Toen ik in 2017 was afgestudeerd, ben ik bij de Rechtbank Rotterdam gaan werken als juridisch administratief medewerker. Al heel snel kwam ik erachter dat ik mij hier niet op mijn plek voelde; ik miste de sociale contacten enorm. Om deze reden ging ik dus al vrij snel op zoek naar een andere dienstbetrekking met uiteindelijk een mooie match met Woonbron VvE Beheer. Ik heb zin in deze uitdagende baan met veel afwisseling en sociale contacten. Dat de werkomgeving van een VvE nieuw voor mij is, zie ik als een uitdaging. Ik ben leergierig en mijn collega's leren mij graag alle kneepjes van het vak. Daarnaast denk ik dat ik door mijn werkervaring ook iets meebreng als het gaat om juridische vraagstukken en klantbediening.

Mijn ontspanning vind ik in de kleine, fijne dingen in het leven; lekker uit eten met familie of vrienden, boek lezen en vooral tijd doorbrengen met mijn dochter geeft mij energie.

Als mensen mij vragen wat ik in een organisatie zoek dan is mijn antwoord altijd 'de kracht van samen iets bereiken'. Dat moet volgens mij in elke organisatie de basis zijn. Want als je krachten bundelt, is de kans van slagen en groeien het grootst. Ik zie uit naar een mooie, boeiende tijd als VvE beheerder en hoop alle eigenaars in Dordrecht graag binnenkort te ontmoeten in de vergadering of te spreken aan de telefoon.



# De koolmonoxide-melder redt levens

Helaas komt het regelmatig in het nieuws, de fatale gevolgen van koolmonoxidevergiftiging. Koolmonoxide is een giftige stof die reukloos en kleurloos is. Niet voor niets wordt dit gas ook wel een sluipmoordenaar genoemd. Koolmonoxide komt vrij door onvolledige verbranding in open verbrandingstoestellen en door te weinig ventilatie. Wees dus op uw hoede. Een koolmonoxidemeter in uw woning helpt u daarbij. Dit apparaat slaat namelijk alarm als er koolmonoxide in uw woning vrijkomt.



## Wat is een open verbrandingstoestel?

Een open verbrandingstoestel is een cv-ketel, gaskachel of een geiser waarvan het vlammetje niet is afgesloten door een glazen plaatje. Deze open verbrandingstoestellen onttrekken zuurstof uit de ruimte waarin het toestel zich bevindt. Daarom is goed onderhoud van het toestel en continu ventileren belangrijk.

## Hoe ontstaat koolmonoxide?

Koolmonoxide (CO) is een levensgevaarlijk gas dat ontstaat bij onvolledige verbranding van bijvoorbeeld aardgas, hout of benzine. Het is vooral zo gevaarlijk omdat je het niet ruikt, ziet of proeft. Een grote hoeveelheid koolmonoxide in de lucht leidt al snel tot flauwvallen en zelfs tot de dood als er niet snel wordt ingegrepen.

## Hoe merk ik dat er koolmonoxide vrijkomt in mijn woning?

Er zijn signalen die bij u een alarmbelletje moeten laten afgaan. Bijvoorbeeld gasvlammen die oranje of geel in plaats van blauw branden. Ook ramen die beslaan. Of bij gezondheidsklachten zoals vermoeidheid, hoofdpijn, verwarring, misselijkheid en hartritme stoornissen. Vaak denken mensen bij deze klachten niet meteen aan koolmonoxidevergiftiging.

Ons advies: kies voor een koolmonoxidemeter en neem bij twijfel direct contact op met een installateur.

## Handleiding Twinq aangepast

Op onze website [www.woonbron/vvebeheer](http://www.woonbron/vvebeheer) vindt u onder Downloads de aangepaste handleiding van Twinq. Op Twinq kunt u alles over uw VvE vinden. Ook plaatsen wij daar regelmatig belangrijke informatie. Bent u uw inlogcode kwijt, stuur ons een e-mail of bel ons en wij verstrekken deze opnieuw.

## Belastingopgave in aantocht

**Vanaf 1 maart a.s. kunt u uw belastingopgave indienen bij de Belastingdienst. Houdt u er rekening mee dat de Belastingdienst het reservefonds van de VvE als een spaar- of belegbezit beschouwt. U moet daarom bij uw aangifte inkomstenbelasting altijd het aandeel in het reservefonds opgeven.**

### Aandeel reservefonds

U doet aangifte over het jaar 2018 en vermeldt in box 3 de stand van uw aandeel in het reservefonds per 1 januari 2018. Dat is dezelfde stand als die van de jaarrekening per 31 december 2017. 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. Het bestand heeft de naam 'Opgave inkomstenbelasting 2018'.

### Waarom reservefonds?

Uit het reservefonds van de VvE kunnen grotere, niet jaarlijks terugkerende uitgaven worden gedaan aan het onderhoud van de gemeenschappelijke bouwdelen zoals het dak, de gemeenschappelijke installaties en de fundering. De wettelijke verplichting voor iedere VvE om een reservefonds te hebben, verkleint de kans dat noodzakelijk onderhoud uit geldgebrek achterwege blijft.

## Nieuwsbrieven in 2019

Dit jaar brengen we ook in september en december onze nieuwsbrief uit. Als u een bepaald onderwerp in een van de nieuwsbrieven behandeld wilt zien, kunt u dit aan ons laten weten via [vvebeheer@woonbron.nl](mailto:vvebeheer@woonbron.nl). De reactie is ook op zoek naar verhalen van commissieleden of bijzondere activiteiten en wil daar graag in de nieuwsbrief over schrijven.