

Inhoud

- Aangenaam kennis met u te maken
- VvE's en duurzaamheid.....
- Participatie in de VvE.....
- U vraagt, wij verbeteren
- Even voorstellen
- Bedankwoord.....

Jaargang 2 nummer 5
september 2017

Aangenaam kennis met u te maken

Opeens ziet u onderaan dit voorwoord een nieuw gezicht en vraagt u zich af of u iets gemist hebt. Dat kan kloppen. Deze zomer heeft Linda Apers een switch gemaakt van het VvE beheer naar Woonbron Makelaars en ben ik aangesteld als manager van Woonbron VvE Beheer. Verderop in deze nieuwsbrief bedankt Linda u en stel ik mij in dit voorwoord nader aan u voor.

Ruim veertien jaar werk ik met veel plezier aan prettig wonen. In die jaren heb ik in verschillende functies nieuwe ervaringen mogen opdoen in het boeiende werkveld van de volkshuisvesting; van verhuur en verkoop tot gebiedscoördinatie en diverse projecten op het gebied van duurzaamheid. In alle functies stond een hechte samenwerking, goed beheer en kwaliteit van dienst verlenen centraal. Alle ervaring met deze aspecten komen goed tot hun recht bij alle opgaven waar Woonbron VvE Beheer voor staat op zowel technisch, financieel als administratief gebied. Alles in het belang van een leefbare en financieel gezonde VvE.

Onze dienstverlening aan VvE's is continu aan verandering onderhevig. Uw reactie op onze vragenlijsten helpt ons verbeteringen door te voeren, die u belangrijk vindt. In deze nieuwsbrief leest u welke stappen recent hierin zijn gezet. Blijf ons vooral voeden met tips en suggesties. Alleen samen kunnen wij het verschil maken. Dat brengt mij op het volgende. In mijn eerste VvE-weken mocht ik een aantal vergaderingen bijwonen. Het viel mij op dat deze niet altijd goed worden bezocht waardoor de besluitvorming stagneert. Graag wil ik de komende tijd samen met u verkennen hoe de betrokkenheid van eigenaars bij VvE's vergroot kan worden.

Ik verheug me op een fijne samenwerking met alle VvE's en hoop u allen eens persoonlijk te mogen ontmoeten.



Mariska van Haren
manager Woonbron VvE Beheer

Contact

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

VvE's en duurzaamheid

Regelmatig stellen eigenaars ons de vraag of het mogelijk is om zonnepanelen binnen de VvE toe te passen. Begrijpelijk, want vaak is er sprake van een groot dakoppervlak en een evenzo behoorlijke energierekening voor de vereniging.

Het plaatsen van zonnepanelen brengt - net zoals andere duurzaamheidsmaatregelen - veel vragen met zich mee. Vragen die vaak voorkomen zijn: Is het technisch te realiseren? Wat is de investering? Wat is de terugverdientijd? Wat betekent de maatregel voor toekomstig onderhoud? Wie deelt er in de investering en wie deelt er in de opbrengst? Hoe krijg je voldoende enthousiasme onder de eigenaars (en dus een vergaderbesluit) los voor het project? Zijn er mogelijkheden tot subsidie en / of goedkope leningen?

Net zoals bij het aanbrengen van isolatie(glas), verbeteringen in ventilatie of bijvoorbeeld een groen dak is vooraf een onderzoek naar de mogelijkheden gewenst. Woonbron VvE beheer voorziet uw vereniging niet standaard van advies over deze zaken. Wij kunnen uw vereniging op verzoek van dienst zijn bij het vinden van een geschikte partij die uw vereniging daarbij kan helpen.



Mocht u zich nu alvast verder willen oriënteren op het gebied van duurzaamheid en VvE's, dan kunt u onder meer terecht bij de volgende organisaties /websites:

- VvE 010 heeft de kennis in huis en biedt Rotterdamse VvE's cursussen en advies aan over duurzaamheidsmaatregelen en subsidies voor VvE's, <http://www.vve010.nl/thema/wij-willen-investeren/>
- De woonwijzerwinkel, ook wel innovatiecentrum duurzaam bouwen, te vinden in Rotterdam Heijplaat. Hier kunt u zich laten inspireren door innovatieve producten en oplossingen <https://www.icdubo.nl/>
- Informatie over subsidies vanuit de rijksoverheid vindt u op <http://www.rvo.nl/subsidies-regelingen/subsidie-energiebesparing-eigen-huis/eigenaar-bewoners>

Participatie in de VvE

Wilt u invloed uitoefenen op het reilen en zeilen in uw VvE? Meldt u dan aan voor één van de VvE-commissies: kascommissie, technische commissie en leefbaarheidscommissie. In deze commissies ontstaan ideeën, vindt de uitwerking plaats en worden voorstellen met advies aan de vergadering voorbereid. Participatie draagt bij aan een sterke VvE. In deze nieuwsbrief neemt Guldane Altun u mee in het werkveld van de kascommissie.

Mijn naam is Guldane Altun, Sinds 2007 werk ik met veel plezier als medewerker financiën bij Woonbron VvE Beheer. Eén van mijn taken is het opmaken van de concept jaarrekening zodat een besluit hierover genomen kan worden in de algemene ledenvergadering (ALV). Daarover onderhoud ik contact met de kascommissie. Hierna leest u over de belangrijke rol van deze commissie in uw VvE.

Neemt de ALV genoeg met een concept-jaarrekening zonder enige inzage in de ontvangsten en uitgaven van de VvE? Welke ontvangsten en uitgaven staan tegenover de vastgestelde begroting? Waarom heeft de VvE een positief /negatief resultaat?

Dit is een greep uit de vragen die een kascommissielid bij de controle kan stellen. De antwoorden op deze vragen vormen voor hem/haar de basis om de ALV te kunnen adviseren om de jaarrekening vast te stellen en decharge te verlenen.

Enige tijd geleden zijn wij gestart met het digitaal controleren. Hoe de digitale controle uitgevoerd kan worden, staat zeer uitgebreid beschreven in de handleidingen die het kascommissielid toegestuurd krijgt bij de uitnodiging om de controle uit te voeren. Dat is ongeveer zes weken voor de vergadering. Natuurlijk kunnen wij het kascommissielid begeleiden als hij/zij niet uit de handleiding komt. Ook de controle bij ons op kantoor uitvoeren, behoort tot de mogelijkheden.



Actieve commissieleden in VvE's zijn betrokken bij hun VvE. Zij hebben meer zicht en kennis van de ins en outs van de VvE. Leden worden steeds kritischer en dat ervaar ik als zeer positief. Daarom proberen we zoveel mogelijk commissieleden in de VvE vergaderingen te benoemen; voor de technische commissie tot de leefbaarheidscommissie en de kascommissie. Heeft u affiniteit met financiën en bent u secuur? Dan nodig ik u van harte uit u tijdens de vergadering aan te melden voor de kascommissie!

Tot snel!

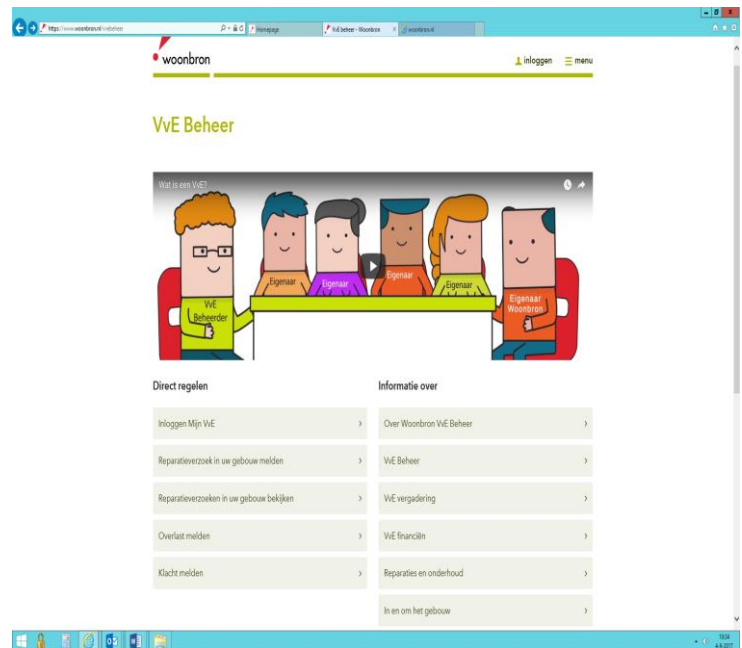
Guldane

U vraagt, wij verbeteren

Dankzij alle opmerkingen en suggesties van eigenaars kunnen wij onze dienstverlening nog beter laten aansluiten op uw wensen. Kijkt u mee welke stappen de afgelopen tijd zijn gezet?

Animatie 'Wat is een VvE' online

In de dagelijkse praktijk merken we dat veel eigenaars niet goed weten wat een VvE precies is en welke zaken daarbinnen worden geregeld. We hebben een animatiefilmpje gemaakt met een impressie op hoofdlijnen om duidelijkheid te scheppen. Kijk snel op <https://www.woonbron.nl/vvebeheer>. We horen graag wat u ervan vindt.



Website geactualiseerd en online mogelijkheden

En als u de animatie bezoekt, ziet u meteen dat de website is ververs met een nieuwe indeling, actuele informatie en online functies zoals het melden van overlast, klachten of een reparatieverzoek aan de gemeenschappelijke delen van uw woongebouw. Om dubbele meldingen over een bepaald defect te voorkomen, kunt u hier meteen zien of een van uw burens al een melding heeft gedaan. Verder kunt u via deze website inloggen op Twinq en verschillende toelichtingen en publicaties raadplegen en/of downloaden.

Gebruikershandleiding Twinq

Een veelgehoorde opmerking van eigenaars is de vindbaarheid van documenten in Twinq. Daarom hebben we een gebruikershandleiding ontwikkeld die u bij uw zoektocht in Twinq gaat helpen. U vindt deze handleiding onder de rubriek 'downloads' op onze website. Laat het ons gerust weten als u nog tips en suggesties heeft om deze handleiding te verbeteren.

Schadeafwikkeling vanaf nu dichtbij geregeld

We hebben ons interne proces voor schadeafhandeling anders geregeld, zodat we zelf beter de regie kunnen houden. Dat moet ertoe leiden dat u sneller weet of een schade is gedekt of niet en dat schades sneller zijn afgehandeld; we zijn hiervoor niet meer afhankelijk van de snelheid van de verzekeraar.

De nieuwe werkwijze is als volgt. In geval van een schademelding aan een gemeenschappelijk deel van de VvE komt de opzichter deze schade opnemen en zet deze door naar Meijers. Deze opzichter blijft uw contactpersoon gedurende de afhandeling. Omdat hij in het systeem van Meijers precies kan zien wat de voortgang van de schadeafhandeling is, kan hij veel beter de regie houden.

Wij verwachten dat wij u door deze werkwijze veel beter, sneller en duidelijker van dienst kunnen zijn. Om te weten of dit klopt, gaan wij ook deze dienstverlening meten. Voordat dit zover is, zullen we eerst samen met de eigenaars - die met dit proces te maken hebben gehad - een vragenlijst samenstellen. We verwachten in januari met ons klantonderzoek op dit proces te kunnen starten. Dit houdt in dat u vanaf dan per mail een klantenonderzoek van ons krijgt als u een melding hebt gedaan.

Tevreden.nl

Wij maken graag werk van een goede dienstverlening aan u. U kunt ons daarbij helpen. Om te horen hoe onze klanten onze dienstverlening waarderen, werken we continu met een online klantenonderzoek, [Tevreden.nl](https://tevreden.nl). Dit houdt in dat wij klanten van wie we het mailadres hebben een uitnodiging sturen om de vragenlijst in te vullen als zij met onze dienstverlening te maken hebben gehad zoals na een Vergadering van Eigenaars of zoals hiervoor genoemd na een schademelding.

Uw reactie is belangrijk. Alleen dan kunnen wij blijvend verbeteren en inspelen op uw verwachtingen.



Tevreden.nl

Even voorstellen

Mijn naam is Marina Coric. Ik ben in 2008 als VvE-consulent bij Triant komen werken. Tegenwoordig bekend als Woonbron VvE beheer.



Hiervoor was ik werkzaam bij Politie Haaglanden. Dat is totaal anders dan het VvE beheer maar toch komen bepaalde vaardigheden ook goed van pas bij het beheren van VvE's ☺

Ik beheer al 9 jaar de VvE's in IJsselmonde en ik zou mijn eigenaars voor geen goud willen missen. Los van de zakelijke relatie die ik met mijn eigenaars heb, zijn veel eigenaars ook persoonlijk betrokken bij mij en ik bij hen. Als het privé wat minder gaat met een eigenaar dan doet mij dat als persoon ook heel veel. Andersom heb ik dat onlangs ook goed gevoeld.

Het beheren van VvE's is niet alleen het in stand houden van het gebouw. Er komt zoveel meer bij kijken. Geen dag is hetzelfde bij VvE beheer.

In het merendeel van mijn VvE's is bijvoorbeeld bewonersparticipatie ingevoerd. Dit houdt in dat huurders ook worden uitgenodigd voor een algemene ledenvergadering en dat zij ook over bepaalde punten mogen meepraten en meebeslissen. Huurders en eigenaars wonen immers samen in een flat en hebben hopelijk ook hetzelfde belang voor de flat en de leefbaarheid.

Ik doe mijn werk met veel plezier en hoop nog heel lang de VvE's in IJsselmonde te mogen beheren.

Bedankwoord

In plaats van het voorwoord schrijf ik in deze editie het dankwoord. Bijna 16 jaar heb ik met heel veel enthousiasme, betrokkenheid en plezier voor u klaar gestaan.

De afgelopen jaren hebben de VvE beheerders, opzichters, financiële medewerkers en actieve commissieleden samen met u het VvE beheer verder geprofessionaliseerd. Een transparante en marktconforme dienstverlening is waar Woonbron VvE Beheer voor staat. Wij hebben in deze optimalisatie veel te danken aan uw mening, die we onder andere via tevreden.nl hebben ontvangen. Een VvE beheren doe je namelijk samen!

Na 4.500 gehouden VvE-vergaderingen, opgestelde jaarrekeningen, begrotingen en meerjarenonderhoudsplanningen geef ik het stokje over aan Mariska van Haren. Zij staat ook voor excellente dienstverlening aan de klant en we hebben mooie initiatieven klaar staan om voor u verder te ontwikkelen. Mariska succes! U allen bedankt.

Linda Apers



Volgende editie in 2017

-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.