



Handleiding samenwerking met VvE Metea; een introductie voor nieuwe bestuursleden

Als (nieuwe) bestuurder komt er veel op u af. We hebben deze handleiding speciaal opgesteld voor bestuursleden, als eerste introductie en hulpmiddel in de wereld van VvE's en samenwerking tussen u als bestuur en ons als beheerder.

Inhoudsopgave

- 1) Voorwoord
- 2) Een VvE: wat is dat eigenlijk?
- 3) Uw beheerder VvE Metea
- 4) Uw VvE-manager
- 5) Het ondersteuningsteam: secretariaat en administratie
- 6) Team verzekeringen (assurantiën)
- 7) Het bouwkundeteam
- 8) Endura: dienstverlening rondom verduurzaming
- 9) Tot slot

Versie: 04-11-2025



1. Voorwoord

Beste VvE-bestuurder,

U heeft deze handleiding ontvangen omdat u door de ledenvergadering benoemd bent als bestuurder van uw Vereniging van Eigenaars (VvE), gefeliciteerd en veel succes!

Als (nieuwe) bestuurder komt er veel op u af. Vragen van leden, problemen en/of storingen binnen het complex of tussen bewoners, lastige juridische issues, voorbereidingen op de vergadering van eigenaars en bijvoorbeeld allerlei correspondentie vanuit uw collega bestuursleden en VvE Metea. Zeker als u onlangs benoemd bent en weinig tot geen ervaring heeft op het gebied van VvE's kunt u hierbij alle ondersteuning en tips goed gebruiken. Natuurlijk van uw collega bestuursleden, maar ook van ons als uw beheerder.

We hebben deze handleiding vooral opgesteld voor nieuwe bestuursleden, als eerste introductie en hulpmiddel in de wereld van VvE's en samenwerking tussen u als bestuur en ons als beheerder. We starten met een kort theoretisch gedeelte over de VvE zoals uitleg over de belangrijkste notariële en juridische documenten (akte, modelreglement, huishoudelijk reglement) en belangrijkste organen van de VvE (zoals u als bestuur maar bijvoorbeeld ook de jaarlijkse ledenvergadering). We houden het bewust kort, voor velen is dit al bekend en we willen ons juist richten op de samenwerking met VvE Metea. We lopen de verschillende afdelingen van ons bedrijf met u door waarbij we u na elk hoofdstuk voorzien van 'wist u datjes' die gebaseerd zijn op veelgestelde vragen die dagelijks voorbij komen.

Om uw kennis nog verder bij te spijkeren verwijzen we hier en daar naar andere relevante literatuur en bronnen van informatie zoals de Lexicon, andere handige handleidingen (deze documenten zijn allemaal te vinden via onze website www.vvemetea.nl) maar daarnaast ook andere partijen zoals VvE Belang.

We vinden het ontzettend belangrijk dat u precies weet wat u van ons en onze samenwerking kunt verwachten. Overigens; geen VvE is hetzelfde! De meeste kennis en vaardigheden doen bestuurders op binnen het complex en aan de bestuurstafel zelf. Daarnaast is het goed mogelijk dat er binnen uw VvE specifieke en wellicht afwijkende afspraken zijn gemaakt rondom de samenwerking met ons als beheerder. Uw collega bestuursleden en VvE-manager zullen u hier uiteraard meer over vertellen.

We wensen u veel succes en plezier met het besturen van uw VvE en kijken uit naar de samenwerking!



2. Een VvE: wat is dat eigenlijk?

Vaak weten nieuwe bestuursleden goed wat een VvE is en hoe zaken binnen een VvE geregeld worden, maar niet altijd! Voor diegenen leggen we het in hoofdlijnen kort aan u uit.

Appartementsrecht, akte van splitsing, het modelreglement en het huishoudelijk reglement

Een appartementsrecht ontstaat wanneer een eigenaar zijn eigendomsrecht op een gebouw (met daarbij behorende grond) splitst in meerdere appartementsrechten. Een appartementsrecht is dus een aandeel in de eigendom van het gebouw of grond met het exclusieve gebruiksrecht van een bepaald afzonderlijk gedeelte (het privé-gedeelte). Naast het genoemde aandeel in de zaken die in de splitsing zijn betrokken en het gebruiksrecht op een privé-gedeelte, wordt een derde component van een appartementsrecht gevormd door het verplichte lidmaatschap van een VvE.

Het doel van een VvE is het beheer en onderhouden van het gebouw c.q. gemeenschappelijke delen. Iedere VvE heeft een Akte van Splitsing (AvS), die is opgesteld door een notaris. Dit is een juridisch document waarmee een gebouw (of andersoortige complexen met verschillende eigenaars, denk bijvoorbeeld ook aan een parkeergarage) wordt gesplitst in afzonderlijke appartementsrechten. Daarmee ontstaat een Vereniging van Eigenaars (VvE).

In deze AvS is vastgelegd hoe het complex is opgedeeld, hoe kosten verdeeld moeten worden en bijvoorbeeld wat onder gemeenschappelijk valt en wat onder privé. De Akte van Splitsing bestaat uit de volgende onderdelen:

Beschrijving van het gebouw en de grond: een nauwkeurige omschrijving van het fysieke gebouw en de bijbehorende grond, inclusief parkeerplaatsen en andere gemeenschappelijke delen.

- Appartementsrechten: een omschrijving van de individuele appartementen, inclusief nummering en welke ruimtes bij elk appartement horen (zoals een berging).
- Splitsingstekening: een grafisch document die de grenzen van de privé- en gemeenschappelijke gedeelten aangeeft. Privé-gedeelten worden met een dikke lijn aangeduid, gemeenschappelijke delen met een dunne lijn. Soms maken de tekeningen onderdeel uit van de akte (zelfde document), maar vaak ook niet.
- Splitsingsreglement: een document met de regels en plichten van de VvE en de eigenaren, zoals regels voor het gebruik, beheer en onderhoud van gemeenschappelijke ruimtes, de verdeling van kosten en de verzekering van het gebouw.
- Breukdelen: het aandeel dat elke eigenaar heeft in het totale gebouw. Dit percentage / getal wordt vaak gebruikt om de verdeling van de kosten voor gemeenschappelijke uitgaven te bepalen.
- Vereniging van Eigenaars (VvE): de akte regelt de oprichting van de VvE, waarbij alle appartementseigenaren automatisch lid worden. Dit lidmaatschap is een wettelijke verplichting en niet opzegbaar.
- Aantal stemmen: het totaal aantal stemmen in de VvE en hoe deze zijn verdeeld over de appartementen.
- Aanvullende regels: soms bevat de akte aanvullende regels, zoals een regeling over de vloerafwerking of het gebruik van privé-gedeelten.

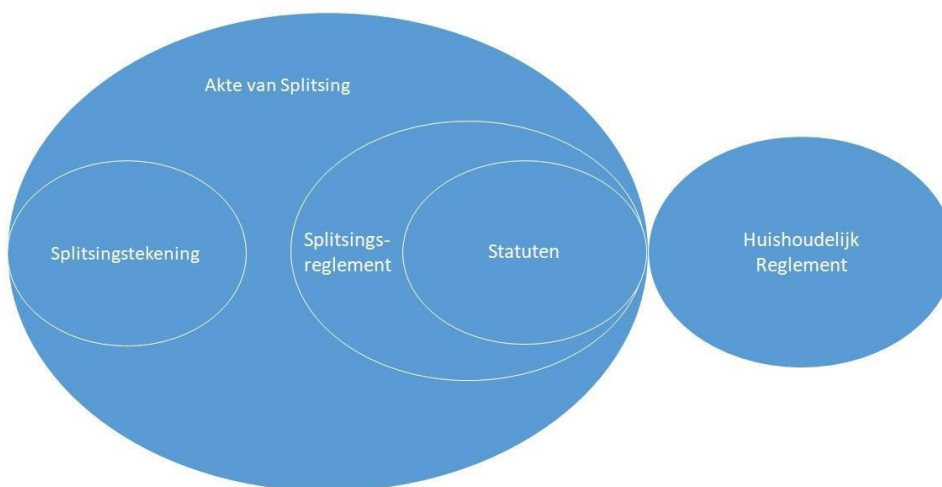
Om te voorkomen dat de notaris bij het oprichten van de VvE en het maken van de AvS iedere keer opnieuw alle regels moet bedenken, zijn door de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) een model splitsingsreglementen opgesteld.

In de praktijk noemen we dit het modelreglement (MR). Er zijn meerdere modellen in omloop. De meest gebruikte modellen zijn die uit 1973, 1983, 1992, 2006 en 2017.

De VvE kan er voor kiezen om naast de splitsingsakte aanvullende regels vast te stellen in een huishoudelijk reglement (HR of HHR genoemd). In dit HR kan een breed scala aan aanvullende (leef)regels worden opgenomen als de splitsingsakte dat mogelijk maakt. Onderwerpen die aan bod kunnen komen zijn het gebruik van de gemeenschappelijke ruimtes en de privégedeelten (de appartementen), werkwijze/bevoegdheid van het bestuur, de hoogte van boetes en dergelijke.

Het is belangrijk is te weten dat in de regelgeving een duidelijke hiërarchie is:

- De wet: gaat altijd boven alle andere regels.
- De Akte van Splitsing: gaat altijd boven het Modelreglement.
- Het Modelreglement: gaat altijd boven het Huishoudelijk Reglement.
- Huishoudelijk Reglement.



Hoe is een VvE georganiseerd?

De vergadering van eigenaars (ook wel ALV genoemd) is het hoogste orgaan van de VvE en vergadert minimaal één keer per jaar. De ALV neemt besluiten, het bestuur (zie verderop) voert deze besluiten uit (al dan niet met behulp van een beheerder zoals VvE Metea). De ALV stelt onder andere de jaarrekening en begroting vast, neemt besluiten over uit te voeren groot onderhoud en benoemt bestuursleden. Voorafgaand aan de ALV stelt de VvE Manager (bij een admira of genera overeenkomst) namens het bestuur alle conceptstukken op en bespreekt deze met het bestuur. Tijdens de vergadering kan het bestuur ervoor kiezen om zelf (meestal de voorzitter van het bestuur) de vergadering te leiden. De VvE Manager kan de vergadering op verzoek technisch leiden wegens gebrek aan een voorzitter. VvE Metea zorgt ook voor de notulen.



Een besluit van de ALV is alleen geldig als:

- De vergadering rechtsgeldig is opgeroepen (volgens de termijnen en wijze in de akte of het modelreglement).
- Er voldoende stemmen vertegenwoordigd zijn (het quorum). Vaak geldt minimaal de helft van het aantal stemmen, maar dit verschilt per reglement.
- De meerderheid van de stemmen vóór het voorstel stemt. De standaard is een gewone meerderheid (meer dan 50%), maar voor bepaalde besluiten – zoals onderhoudsreserves, aanpassing of vaststelling huishoudelijk reglement – is een gekwalificeerde meerderheid vereist (bijvoorbeeld 2/3 of 3/4). Ook hiervoor geldt; dit verschilt per reglement.
- Het besluit niet strijdig is met de wet, akte of redelijkheid en billijkheid.

Wanneer er te weinig stemmen aanwezig zijn en er eigenlijk geen rechtsgeldige besluiten genomen kunnen worden organiseert VvE Metea vervolgens een tweede vergadering waarvoor in de meeste gevallen de aanwezigen het bestuur en/of de beheerder kunnen machtigen. Hierdoor hoeven de aanwezigen niet nogmaals te komen en kan de vergadering gewoon door gaan.

Het bestuur bestaat idealiter uit minimaal drie personen en wordt gekozen door de leden van de vergadering. Functies binnen het bestuur zijn meestal:

- Een voorzitter
- Een secretaris
- Een penningmeester
- Een bestuurslid technische zaken
- Algemeen bestuurslid

Bestuursleden zijn ook “gewoon” eigenaar en hebben ook recht op een stukje woongenot. Het is daarom belangrijk om met alle eigenaren een prettige sfeer te creëren. Daarnaast kunnen er ook, naast het bestuur, diverse commissies worden opgericht om het bestuur en VvE te ondersteunen. Denk aan bijvoorbeeld:

- Groencommissie: begeleiden de werkzaamheden aan bijvoorbeeld de tuin. Kunnen ondersteunen bij het opvragen van offertes en meedenken met het bestuur.
- Technische commissie: pakken kleine klusjes in en om het complex aan en geven door wanneer er zaken beschadigd of kapot zijn binnen het complex.
- Duurzaamheidscommissie: ondersteunt het bestuur bij (onderzoek naar) verduurzaming van het complex.

Naast het bestuur wordt ook een kascommissie jaarlijks benoemd door de ALV. Het hebben van een kascommissie is verplicht. De kascommissie controleert de jaarstukken die door de VvE-beheerder in opdracht van het bestuur zijn opgemaakt. Daarna brengt de kascommissie advies uit aan de ALV en adviseert zij om al dan niet de jaarstukken vast te stellen en het bestuur decharge te verlenen. Decharge betekent eigenlijk dat men instemt met de inspanningen van het bestuur over het afgelopen jaar. De controle door de kascommissie is een belangrijke taak en door het uitvoeren van een goede controle kunnen de leden vertrouwen op goed financieel bestuur en beheer. Dat wekt vertrouwen!

Wat is eigenlijk nog de rol en taak van een bestuur als er ook een VvE-beheerder is aangesteld?

Dit is een begrijpelijke vraag die we vaak krijgen. Als er een beheerder is aangesteld, wordt het dagelijkse beheer van de VvE uit handen genomen van het VvE-bestuur. De taak van het bestuur verandert dan, maar blijft nog steeds belangrijk. De taken van het bestuur in zo'n situatie zijn en blijven:

- **Toezicht houden op de beheerder:** het bestuur blijft verantwoordelijk voor het controleren of beheerder zijn of haar werk goed doet. Ze moeten zorgen dat de beheerder de taken goed uitvoert en volgens de afspraken handelt.
- **Beleidsbepaling:** het bestuur adviseert de vergadering van eigenaars over grote beleidsbeslissingen, zoals het goedkeuren van onderhoudsplannen, budgetten of eventuele renovaties. De beheerder voert deze uit, maar de besluiten worden door de vergadering danwel het bestuur genomen.
- **Communicatie met de eigenaren:** het bestuur blijft de schakel tussen de beheerder en de andere eigenaren. Ze zorgen er samen met de beheerder voor dat de eigenaren op de hoogte blijven van belangrijke zaken, zoals vergaderingen of besluiten (denk ook aan nieuwsbrieven!).
- **Vergaderingen organiseren:** het bestuur organiseert en leidt de algemene VvE-vergaderingen, waar eigenaren samenkomen om belangrijke beslissingen te nemen. De beheerder ondersteunt hierbij en kan vrijwel alles uit handen nemen, maar het bestuur blijft in beginsel verantwoordelijk voor de organisatie.
- **Controle van de financiën:** het bestuur blijft eindverantwoordelijk voor de financiële situatie van de VvE, zoals het goedkeuren van de conceptbegroting en het controleren van de jaarrekening, die door de beheerder wordt opgesteld.
- **Oren en ogen ter plaatse:** het bestuur is zelf dagelijks fysiek aanwezig binnen de VvE, de beheerder niet. Dit is een belangrijk gegeven, en hiermee een belangrijke schakel bij bijvoorbeeld storingen of meldingen waarbij een contactpersoon van de VvE polshoogte moet gaan nemen of een leverancier moet ontvangen.

Kortom, als er een beheerder is, neemt deze de praktische taken grotendeels over, maar het bestuur blijft verantwoordelijk voor toezicht, besluitvorming en communicatie met de eigenaren. Daarnaast is het bestuur (mogelijk samen met bepaalde commissies) contactpersoon ter plaatse.





“Wist u datjes” over uw VvE

- ✓ Wist u dat bijvoorbeeld VvE Belang en Rijssenbeek Advocaten cursussen organiseren voor nieuwe bestuursleden? Ook het ‘het handboek voor de VvE’ van VvE Belang is zeer interessant als u meer te weten wilt komen over de structuur en gang van zaken binnen VvE’s. Zie www.vvebelang.nl of bijvoorbeeld www.rijssenbeek.nl voor meer informatie.
- ✓ Wist u dat uw bevoegdheden als bestuurslid “beperkt” zijn? Hier worden regelmatig vragen over gesteld. U bent aangesteld als bestuur, maar de belangrijkste besluiten worden door de ALV genomen. Als bestuur heeft u toestemming gekregen voor de uitvoering van besluiten zoals bijvoorbeeld werkzaamheden. Als het meer kost dan met de vergadering besproken (‘mandaat’), dan moet u als bestuur aan de leden kunnen uitleggen waarom u het mandaat heeft overschreden. Let wel; dit geldt alleen bij spoedeisende kwesties waarbij er direct gehandeld moet worden en er redenen zijn waarom het organiseren van een extra vergadering niet mogelijk was.
- ✓ Wist u dat de Akte van Splitsing, modelreglement en bijvoorbeeld een huishoudelijk reglement en andere belangrijke documenten te vinden zijn op het VvE Portaal van Twinq? Op onze website kunt u handleidingen vinden over het VvE Portaal!
- ✓ Wist u dat het bestuur altijd akkoord dient te gaan met de stukken voor wij deze naar de leden verzenden. Dit geldt ook voor de jaarrekening voor controle van de kascommissie, die wij verder ook faciliteren.
- ✓ Wist u dat de VvE de kascontrole extern moet uitbesteden als er geen vrijwillige kascommissieleden gevonden kunnen worden? Dit brengt natuurlijk extra kosten met zich mee.
- ✓ Wist u dat leden via hun persoonlijke VvE Portaal op Twinq precies kunnen zien wie er in het bestuur en bepaalde commissies zitten? De contactgegevens van bestuursleden zijn zichtbaar voor alle eigenaren van de VvE. Als u dit liever niet heeft, kan uw VvE manager dit uitschakelen. Bestuursleden “zien” en “kunnen meer” via dit portaal dan reguliere eigenaren. Zie de handleidingen via www.vvemetee.nl.



3. Uw beheerder VvE Metea

Een VvE kan een VvE-beheerder in de arm nemen om niet alles zelf te regelen. Dat is heel fijn, want het onderhoud van de gemeenschappelijke ruimten en delen van een complex kost vaak veel tijd en vergt veel (specifieke) kennis. En dat heeft een VvE niet altijd.

Een beheerder neemt dus werk uit handen, maar is niet bevoegd om belangrijke besluiten te nemen. Dit is te allen tijde aan de ALV. Vanzelfsprekend zijn binnen deze uitvoering door besturen ook keuzes te maken en beslissingen te nemen binnen de kaders en besluitvorming vanuit de ALV. Ook hieromtrent heeft een beheerder een adviserende rol.

VvE Metea helpt sinds 1995 Verenigingen van Eigenaars met VvE-beheerpakketten en aanvullende VvE-diensten bij het onderhoud en het administratief, bouwkundig en financieel beheer van hun complex. Als fullservice VvE-beheerder zijn we thuis in alle facetten van de VvE-markt en kunnen we snel schakelen. We ondersteunen en adviseren VvE-besturen en hebben up-to-date kennis van wet- en regelgeving.

VvE Metea is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor het melden van dringende storingen of problemen. VvE Metea heeft een AFM-Vergunning, het SKG-IKOB-certificaat Beheerder van Vereniging van Eigenaars en het SKG-IKOB-certificaat Algemene Woning Keuring.

“Wist u datjes” over VvE Metea

- ✓ *Wist u dat de beheerovereenkomst met VvE Metea terug te vinden is op uw VvE Portaal? Dit geldt ook voor overige overeenkomsten en contracten die de VvE met partijen gesloten heeft. Zie de handleidingen via www.vvemetea.nl.*
- ✓ *Wist u dat in de beheerovereenkomst terug te vinden is hoeveel ledenvergaderingen wij voor u organiseren?*
- ✓ *Wist u dat we tegenwoordig de notulen opstellen via een audio-opname? Hierdoor is het erg belangrijk dat de vergadering gestructureerd verloopt, zie hiervoor de handleiding op onze website.*
- ✓ *Wist u dat VvE Metea de inschrijving bij de KvK regelt? Ook uitschrijvingen worden door ons geregeld.*
- ✓ *Wist u VvE Metea periodiek een digitale nieuwsbrief uitbrengt waarin altijd interessante artikelen en bijvoorbeeld handige tips en weetjes staan? Als eigenaar en bestuurder ontvangt u deze automatisch, tenzij u zich hiervoor afmeldt.*



4. Uw VvE-manager

Elke VvE heeft bij VvE Metea een vast aanspreekpunt, uw VvE-manager. Een fulltime VvE-manager bij VvE Metea heeft ongeveer 35 VvE's in zijn of haar portefeuille, afhankelijk van grootte, complexiteit en soort contract met VvE Metea.

Wat mag u als bestuur verwachten van uw VvE manager, een greep uit de taken zijn:

- De VvE-manager is het eerste aanspreekpunt voor u als bestuur en in sommige gevallen ook voor leden indien vragen niet door het ondersteuningsteam beantwoord kunnen worden (zie verderop in deze handleiding).
- De VvE-manager stelt vergaderstukken op (waaronder de jaarrekening en begroting), bereidt de vergadering samen met u voor en kan indien gewenst ook de vergadering technisch leiden. Dit is formeel iets anders dan voorzitten, omdat de vergadering alleen vanuit de leden een voorzitter kan benoemen. Dikwijls is dit de voorzitter van het VvE-bestuur of ander bestuurslid.
- De VvE-manager brengt gevraagd en ongevraagd adviezen uit rondom alle onderwerpen en situaties die mogelijk spelen en kan VvE's ook goed doorverwijzen naar andere specialisten.
- De VvE- manager kan namens de VvE en na akkoord van het bestuur onderhoudscontracten afsluiten en hieromtrent ook de juiste partijen benaderen.
- De VvE- manager zet storingen of reparaties uit bij externe partijen zodra het ondersteuningsteam de melding heeft aangenomen en verwerkt in ons systeem.
- De VvE-manager beoordeelt facturen zodra het ondersteuningsteam deze verwerkt heeft en controleert bijvoorbeeld of er een geldig contract is afgesloten of facturen zijn ontvangen op basis van een verstrekte opdracht.

Enkele tips van onze VvE-managers aan besturen:

- Maak een algemeen mailadres aan voor het bestuur. Op deze manier worden alle e-mails centraal bewaard. Als u communiceert namens het bestuur doet u dit ook automatisch namens uw medebestuurleden. Zorg dus dat zij op de hoogte zijn. Het is bijvoorbeeld handig als VvE-managers één contactpersoon hebben.
- Lees op een rustig moment de Akte van Splitsing en het Modelreglement (en indien van toepassing het Huishoudelijk Reglement van uw VvE) eens goed door. Wellicht taaie kost, maar op deze manier weet u precies wat de regels zijn binnen uw VvE. Neem daarna echt een keer de Lexicon van VvE Metea door. Zo begrijpt u beter wat onder de beheerovereenkomst valt en waarvoor extra betaald moet worden. Dit om onaangename verrassingen te voorkomen.
- Stuur periodiek een nieuwsbrief vanuit het bestuur naar alle leden. We merken dat eigenaren binnen VvE's het prettig vinden om op de hoogte gehouden te worden van het reilen en zeilen binnen de VvE, daarnaast verhoogd het de betrokkenheid en wordt de ALV in vele gevallen hierdoor een stuk makkelijker. VvE Metea kan de nieuwsbrief namens het bestuur doorsturen, maar stelt deze niet op.
- Bij incidentele storingsmeldingen is het altijd handig om vanuit het bestuur of bijvoorbeeld een technische commissie een contactpersoon ter plaatse te hebben. Soms denken besturen namelijk dat wij werkzaamheden ter plaatse begeleiden en controleren, dit is niet het geval.



“Wist u datjes” over uw VvE-manager

- ✓ *Wist u dat de VvE-manager tijdens kantooruren bereikbaar is via het vaste nummer (030-6003930) van VvE Metea? U wordt doorverbonden naar zijn of haar mobiele nummer. Het opvragen van zijn of haar eigen nummer is dus niet nodig! Let wel; het is handiger om de VvE-manager te mailen en te vragen of hij/zij contact kan opnemen. Onze VvE-managers zitten namelijk veel in overleg en zijn niet altijd direct bereikbaar. En probeer ook vooral uw vraag eerst aan ons ondersteuningsteam te stellen, dikwijls kunnen zij u verder helpen.*
- ✓ *Wist u dat de VvE-manager veelal in staat is om al uw vragen te beantwoorden? Waar dit niet het geval is, zal de VvE-manager doorverwijzen naar een andere afdeling c.q. collega of wellicht een externe partij. Dit kan natuurlijk extra kosten met zich meebrengen.*
- ✓ *Wist u dat we werken met een buddy-systeem? Dit betekent dat een collega VvE-manager urgente en spoedeisende zaken tijdens bijvoorbeeld een vakantie op kan pakken.*



5. Het ondersteuningsteam: secretariaat en administratie

Het ondersteuningsteam van VvE Metea ondersteunt onze VvE-managers bij het dagelijks werk en is voor alle leden (lees: eigenaren) van een VvE het eerste aanspreekpunt. Het ondersteuningsteam bestaat uit het secretariaat en de administratie.

Secretariaat

Het secretariaat verzorgt bijvoorbeeld het eerste contact (per telefoon, per e-mail of berichten via Twinq) met leden en andere betrokkenen en ondersteunt de VvE-managers op diverse vlakken waaronder het aannemen en verwerken van storingsmeldingen. Ook verzorgt het ondersteuningsteam de ledenadministratie en voorzien zij nieuwe eigenaren (of makelaars) van alle informatie die nodig is (of verwijst naar het portaal waar alles te vinden is!). Zij verzorgen ook de overdrachten van appartementsrechten.

Administratie

Ons administratieteam is dagelijks bezig met de financiële administraties van de VvE's zoals het verwerken van alle binnenkomende facturen, het voeren van de debiteurenadministratie, contact met crediteuren en bankrekeningmanagement zoals het verwerken van alle bankafschriften. Ook voor VvE's waar sprake is van een stookkostenafrekening verricht de administratie alle werkzaamheden.

Tip: wees uiterst voorzichtig met privacygevoelige informatie van leden

Bestuursleden en VvE Metea hebben toegang tot alle gegevens van leden, denk dus ook aan zaken als persoonlijke contactgegevens en betalingsgedrag. Dit is nodig om 'ons werk' op goede wijze te kunnen doen. Hou er echter rekening mee dat contactgegevens zonder toestemming niet zomaar aan derden gegeven mogen worden, of bijvoorbeeld openbaar gepubliceerd mogen worden (zoals op het VvE-portaal of bijvoorbeeld achter de notulen). Een bestuur of kascommissie mag ook niet zomaar uitlatingen doen over het betalingsgedrag van een individueel lid in een verklaring danwel tijdens de vergadering van eigenaars. Informatie over het betalingsgedrag van een individuele eigenaar wordt namelijk beschouwd als persoonsgegevens en mogelijk zelfs als gevoelige informatie.

"Wist u datjes" over het ondersteuningsteam

- ✓ Wist u dat (ook) bestuursleden storingen moeten melden via het VvE Portaal (dit werkt echt het beste en het snelste) of aan het ondersteuningsteam via storingen@vvemetea.nl of 030-6003930? Alleen dan worden storingen direct opgepakt en op juiste wijze in het systeem gezet, uw VvE-manager is immers dikwijls in vergadering of om andere redenen niet in staat de melding aan te nemen. Uw VvE-manager controleert de storingsmelding en klaargezette opdracht altijd, en geeft 'de laatste druk op de knop'. Is uw VvE-manager afwezig, dan zorgt zijn/haar "buddy" hier voor!
- ✓ Wist u dat vele vragen door ons ondersteuningsteam beantwoord kunnen worden? Via het algemene nummer en een keuzemenu komt u vanzelf bij de juiste afdeling en medewerker terecht. Denk aan informatie omtrent eigenaren, aannemen en status van storingsmeldingen, opvragen van bepaalde documentatie, enzovoorts. Collega's van het ondersteuningsteam zullen u altijd vragen waar u over belt. Zeker als uw VvE-manager niet bereikbaar is kan dit uitkomst bieden.
- ✓ Wist u dat bestuursleden via het VvE Portaal van Twinq ook volledig en up-to-date inzicht hebben in de status van storingsmeldingen en opdrachten, en bijvoorbeeld ook de financiën van de VvE? U kijkt letterlijk met ons mee!

- 
- ✓ Wist u dat facturen door de administratie worden ontvangen en verwerkt en dus niet door de VvE-manager (die keurt ze wel goed)? Het is dus belangrijk dat externe partijen de facturen naar hen stuurt, net als bestuursleden. Hiervoor kan men admin@vvefacturen.nl gebruiken. Overigens kunnen bestuursleden facturen en declaraties ook rechtsreeks uploaden in Twinq, zie de handleiding op onze website.
 - ✓ Wist u dat VvE Metea op dit moment alleen betaal- en spaarrekeningen kan faciliteren bij de ABN-Amro bank en Ten31 bank? Indien de VvE het wenselijk vindt om meer bankrekeningen te hebben dan dient het bestuur hier zelf voor te zorgen. Let wel, afschriften moeten (ook) door VvE Metea ontvangen worden om een goede administratie te kunnen voeren.
 - ✓ Wist u dat VvE Metea zich strikt dient te houden aan de wet kwaliteit incassodienstverlening (WKI), het besluit kwaliteit incassodienstverlening en de regeling kwaliteit incassodienstverlening? Meer informatie is te vinden in het informatieblad incassowerkzaamheden (zie onze website).

6. Team verzekeringen

Als uw beheerder regelen we ook graag al uw verzekeringszaken. Denk hierbij niet alleen aan het afsluiten van de juiste verzekeringen, maar ook aan het afwickelen van schadeclaims. Ons team verzekeringen (assurantiën) en adviseurs is dagelijks bereikbaar voor al uw vragen.

Wij bemiddelen en adviseren op het gebied van verzekeringen voor de bij ons in beheer zijnde VvE's. Wij kijken samen met de VvE naar de verzekeringen die zijn afgesloten en adviseren de VvE over de mogelijkheden voor het optimaliseren van de verzekeringsportefeuille. Daarnaast dienen wij schadeclaims in bij de verzekeraars van de VvE's in geval van opstalschade of aansprakelijkstelling. Ook zien wij toe op een snelle afhandeling daarvan en organiseren wij in overleg met de benadeelde de herstelwerkzaamheden na uitkering van de verzekeringspenningen. Deze werkzaamheden vinden plaats vanuit het kantoor van VvE Metea. Let op; in simpele bewoording valt het polisbeheer en algemene vragen omtrent verzekeringen onder de reguliere beheervergoeding. Voor het afhandelen van verzekeringsclaims rekenen we een percentage over het schadebedrag aan de VvE.

Zie onze website www.vvemetea.nl voor meer informatie over deze dienstverlening.

“Wist u datjes” over de afdeling verzekeringen

- ✓ *Wist u dat wij voldoen aan de eisen die de Wet Financieel Toezicht stelt. Onze medewerker assurantiën beschikt over de vereiste diploma's. Wij zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder vergunning nummer 12045038.*
- ✓ *Wist u dat wij bij grootschalige calamiteiten (zoals ernstige brand- of stormschade) met ons calamiteitenteam ter plaatse aanwezig zijn?*
- ✓ *Wist u dat het mogelijk is om bij ons een SchadeClaimAbonnement (SCA) af te sluiten? Hierbij betaalt u een vast bedrag per jaar en niet meer per afhandeling van een schade, u weet dus precies waar u aan toe bent. Meer informatie over onder andere de bijkomende kosten voor het afhandelen van schadeclaims kunt u vinden op onze website.*



7. Het bouwkundeteam & Endura

Regeren is vooruitzien. Dat geldt zeker voor het onderhoud van uw complex. Welk onderhoud is straks nodig? En wat gaat dat kosten? VvE Metea beschikt over een team bouwkundig consultants. Zij kunnen de VvE ondersteunen bij uitvoering van groot onderhoud, voeren jaarlijkse onderhoudsinspecties uit en zijn bijvoorbeeld verantwoordelijk voor het opstellen van een meerjarenonderhoudsplan (MJOP) indien de VvE hier opdracht voor verstrekt. Ook voor specifieke vraagstukken kan de expertise van dit team ingewonnen worden.

Het onderhoudsadvies

VvE Metea kijkt elk jaar welk groot onderhoud nodig is. Aan de hand van het MJOP (zie onder en indien aanwezig) krijgt u eenmaal per jaar een onderhoudsadvies waarin rekening wordt gehouden met de actuele bouwkundige staat van uw gebouw. Dit voorstel kan gebruikt worden als bespreekdocument tijdens de ledenvergadering.

Het meerjarenonderhoudsplan (MJOP)

Onze bouwkundigen kunnen voor onze VvE's meerjarenonderhoudsplannen maken voor 30 jaar. Daarin beoordelen we de huidige staat van de gemeenschappelijke voorzieningen en vertalen dat naar jaarlijkse onderhoudskosten. Tijdens de inspectie worden alle gemeenschappelijke elementen geïnterpreteerd en bekeken.

Begeleiding voor groot onderhoud

De bouwkundigen van VvE Metea kunnen werkzaamheden in het kader van groot (of specialistisch) onderhoud voor uw VvE begeleiden, van voorbereiding tot oplevering. Eerst stellen we een werkbeschrijving op en vragen daarmee offertes aan bij verschillende bedrijven. We vergelijken de offertes en leggen, na het offerteversgelijk, offertes die voldoen aan de gestelde eisen voor het VvE-bestuur. Na het besluit voor de opdrachtverstrekking maken we werkafspraken en houden we toezicht op de planning. We zijn het aanspreekpunt tijdens de bouw en controleren of de werkzaamheden en rekeningen volgens afspraak zijn. Ook doen we indien nodig een bewonersenquête en gebruiken de uitkomsten daarvan om de oplevering te controleren met een bouwkundige.

Via onze website en Lexicon komt u meer te weten over de werkwijze van onze bouwkundigen, zoals een stapsgewijze uitleg over het opstellen van een MJOP en taken tijdens het begeleiden van groot onderhoud.

Endura

In 2050 moeten alle bestaande gebouwen in Nederland klimaatneutraal / Co2-neutraal zijn. Naast het in de toekomst voldoen aan wet- en regelgeving hebben de VvE en individuele eigenaren belang bij het verduurzamen van het complex. Denk bijvoorbeeld aan lagere energiekosten, verbetering van energielabel en een positieve invloed op de woningwaarde en het wooncomfort. Juist door verduurzaming te combineren met grootschalig planmatig onderhoud wordt dit financieel aantrekkelijker en haalbaarder, bijvoorbeeld door een gunstige VvE-lening indien de eigen middelen van de VvE ontoereikend zijn. Om deze reden brengt VvE Metea het thema “duurzaamheid en de VvE” proactief onder de aandacht van VvE's en wordt samengewerkt met professionele externe duurzaamheidspartners om het proces in goede banen te leiden.

Waarom een externe duurzaamheidspartner?

Een duurzaamheidspartner begeleidt de VvE tijdens het complete verduurzamingsproces, brengt de mogelijkheden in kaart, creëert overzicht met concrete stappen en berekent het kostenplaatje en het terugverdienpotentieel. VvE Metea denkt tijdens dit proces vanuit de rol van beheerder continu mee.



Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan hulp bij het organiseren van vergaderingen, het aanleveren van informatie en stukken, het uitvoeren van administratieve handelingen en advisering van het bestuur en VvE in algemene zin. Daarnaast kan de bouwkundig consulent van VvE Metea ingezet worden voor begeleiding tijdens noodzakelijke technische onderzoeken en natuurlijk uiteindelijke uitvoering van de duurzaamheidsmaatregelen.

Meer informatie? Zie www.vvemetea.nl/endura.

“Wist u datjes” over het bouwkundeteam

- ✓ *Wist u dat alleen het opstellen van het onderhoudsadvies onderdeel uitmaakt van de beheerovereenkomst (bij een overeenkomst met technisch beheer). Voor alle overige activiteiten door onze bouwkundig consulenten gelden bijkomende tarieven. Zie hiervoor onze website.*
- ✓ *Wist u dat er een verschil zit tussen een onderhoudsadvies en een meerjarenplan (MJOP)? Een MJOP is een plan voor de komende jaren waarin al het groot onderhoud van de VvE per categorie wordt opgenomen. Aan de hand van het MJOP spaart de VvE voor grote uitgaven welke gedaan moeten worden. Het onderhoudsadvies wordt ieder jaar opgesteld door één van de bouwkundig consulenten voor de ledenvergadering. Hierin wordt gekeken naar het MJOP; wat staat er op de planning voor het aankomende jaar en wat moet hiervoor gedaan worden? Mede aan de hand van het onderhoudsadvies neemt de ledenvergadering vervolgens benodigde besluiten.*
- ✓ *Wist u dat een bouwkundig consulent een traject m.b.t tot groot onderhoud of specialistisch onderhoud begeleidt en dus niet zelf uitvoert? Dit houdt onder andere in dat zij het offerte traject kunnen opstarten en de werkzaamheden op locatie kunnen begeleiden en controleren. Een bouwkundig consulent is geen uitvoerder of specialist en werkt voor de VvE. De VvE is dan ook formeel de opdrachtverstrekker. Daarom zullen onze bouwkundig consulenten voor zaken zoals schilderwerkzaamheden, dakwerkzaamheden, standleidingen etc. altijd een uitvoerder en/of expert inschakelen om een advies uit te brengen c.q. de werkzaamheden uit te voeren. VvE Metea heeft geen eigen onderhoudsafdeling.*
- ✓ *Wist u dat het soms nodig kan zijn een bouwkundig consulent in te schakelen voor specialistische onderhoudskwesties en storingen? Met andere woorden, niet voorziene situaties waarvoor de VvE en VvE-manager behoefte hebben aan meer expertise en bezoek vanuit VvE Metea ter plaatse. Hiervoor rekenen we in de meeste gevallen ons uurtarief.*
- ✓ *Wist u dat VvE Metea beschikt over een “bouwkundig consulent verduurzaming” die zich via de opleiding procesbegeleider verduurzaming VvE heeft gespecialiseerd in dit thema?*
- ✓ *Wist u dat onze ondersteuning bij verduurzamingstrajecten niet valt onder de reguliere werkzaamheden vanuit de beheerovereenkomst? Dit betekent concreet dat alle extra werkzaamheden door een bouwkundig consulent of VvE-manager in rekening wordt gebracht.*



Tot slot

Het werk van u als bestuurder en ons als beheerder is enorm veelzijdig en zo nu en dan enorm complex. Soms is de vraag heel simpel, maar het antwoord juist niet. Het is dan ook onmogelijk een handleiding op te stellen die voorziet in alle denkbare situaties en antwoord geeft op alle vragen die u mogelijk heeft. Precies daarvoor heeft uw VvE een eigen VvE-manager waarmee u alle vragen en kwesties kunt bespreken.

Ten slotte verwijzen we u wel graag nogmaals naar onze website waar u veel meer relevante en handige informatie kunt vinden.

Iets niet duidelijk of heeft u tips voor deze handleiding? Laat het ons via uw VvE-manager weten!