



Beste lezer,

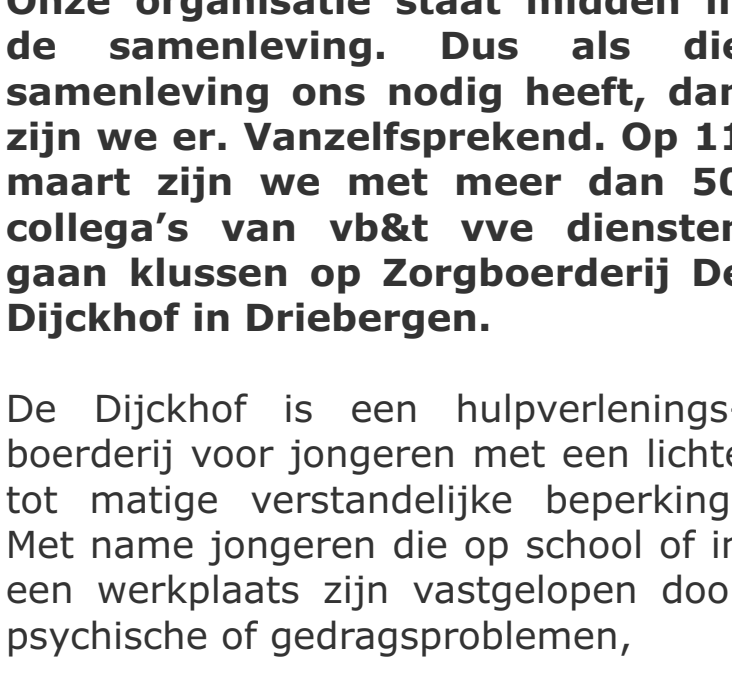
Op dit moment zitten wij midden in het vergaderseizoen. Een drukke tijd voor zowel de medewerkers op de financiële administratie, die in deze periode zo'n 900 jaarstukken moeten maken, als voor de VvE managers die in de avonduren druk zijn om samen met besturen de jaarlijkse vergadering voor te bereiden en deze vervolgens te organiseren en bij te wonen. Gelukkig kunnen we ons ook nog richten op andere belangrijke zaken.



Binnenkort ontvangt u weer de uitnodiging voor onze jaarlijkse enquête met betrekking tot de klant tevredenheid. Wij hopen dat u deze invult. Met de resultaten kunnen wij onze dienstverlening verbeteren. Daarnaast zijn wij bezig om onze website te vernieuwen en heeft SLIM beheer een mooie start gemaakt als nieuwe dienst binnen onze organisatie. Ten slotte hebben wij, dit jaar, met veel plezier deelgenomen aan de landelijke actie dag van NL Doet. Verderop in deze nieuwsbrief leest u meer over de diverse onderwerpen. Ik wens u veel leesplezier.

Hans van de Ven, directeur vb&t vve diensten

Deelname NL Doet



NL DOET EN WIJ DOEN MEE!

Onze organisatie staat midden in de samenleving. Dus als die samenleving ons nodig heeft, dan zijn we er. Vanzelfsprekend. Op 11 maart zijn we met meer dan 50 collega's van vb&t vve diensten gaan klussen op Zorgboerderij De Dijkhof in Driebergen.

De Dijkhof is een hulpverleningsboerderij voor jongeren met een lichte tot matige verstandelijke beperking. Met name jongeren die op school of in een werkplaats zijn vastgelopen door psychische of gedragsproblemen,



vinden hier een woon- en/of leerplek. Helaas ontkomt ook deze belangrijke en sympathieke instelling niet aan de bezuinigingen in de zorg.

Dit heeft gevolgen voor het onderhoud aan de tuin en de erfafscheidingen. Wie knot bijvoorbeeld de vele wilgen in het weiland? En wie bouwt het noodzakelijke opslaghek voor hout? Als vb&t'ers zijn we samen met de begeleiders en jongeren aan de slag gegaan!



Was het zinvol en bevredigend? Absoluut! Leuk? Zeker weten! Wat is er nu heerlijker dan lekker klussen op een mooie zonnige dag in de frisse buitenlucht? Bovendien is het goed voor de teamgeest. Een erg leuke manier van samenwerken, waarbij je collega's van andere vestigingen beter leert kennen. Met andere woorden: NL Doet is een aanrader voor iedereen. En vb&t doet volgend jaar zeker weer mee!

De Archipel kiest voor vb&t vve diensten



Wij de zorg, vb&t de stenen

Sinds 2009 verzorgt vb&t al de verhuur en het beheer van een aantal appartementencomplexen van Archipel Zorggroep uit Eindhoven. Inmiddels zijn ook ERA vb&t makelaars en vb&t vve diensten betrokken bij diverse projecten die binnen Archipel zijn ingezet om zorg en wonen meer te gaan scheiden.

Archipel Zorggroep levert zorg aan met name ouderen op 14 locaties in Eindhoven en omstreken. Het beschikt over twee kenniscentra op het gebied van demantie en geriatrische revalidatie. Met 2.100 medewerkers en 1.450 vrijwilligers wordt zorg geboden aan 1.175 intramurale cliënten en 750 extramurale cliënten (door Archipel Thuis). Daarnaast heeft Archipel 567 woonappartementen op haar locaties.

Woningen in verkoop

"We werken al acht jaar met vb&t samen op het gebied van verhuur en beheer", legt Bart Smits namens Archipel uit. "Ook zijn we met hen in gesprek geraakt als bemiddelende partij bij het terugbrengen van het aantal woonappartementen in eigendom. De gebouwen die nodig zijn voor intramurale zorg houden we in principe in eigen beheer, maar de gebouwen waar

het puur om wonen gaat komen in aanmerking voor verkoop."

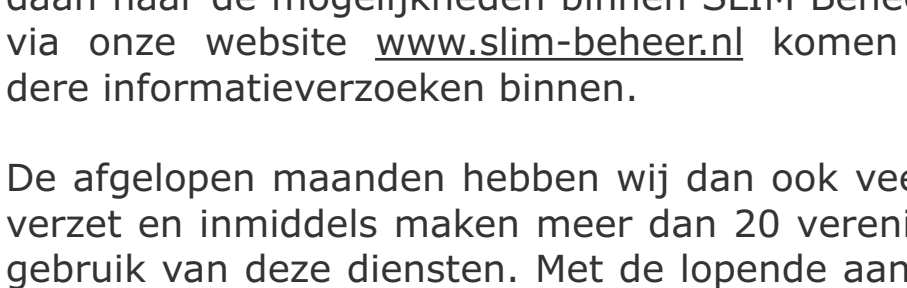
Brede expertise

Eén van die gebouwen staat in het Eindhovense stadsdeel Strijp. Op de begane grond bevinden zich algemene voorzieningen, dagbesteding en kantoren, op de eerste etage liggen zorgappartementen en de drie verdiepingen daarboven bevatten reguliere woonappartementen die vb&t al jaren voor Archipel in de verhuur heeft.



Smits: "Die woonappartementen gaan mee in de verkoop van een groter geheel. Daarin spelen de makelaars van vb&t een rol, maar ook vb&t vve diensten en de Vereniging van Eigenaren voor het gebouw gaat opzetten en begeleiden. Die veelzijdigheid is ook de reden dat wij zo tevreden zijn over de samenwerking met vb&t: binnen een breed terrein van vastgoed is expertise aanwezig. Bovendien zijn de lijnen erg kort, zowel intern als met opdrachtgevers. Zo kunnen wij ons steeds meer richten op het verlenen van zorg, terwijl vb&t de 'stenen' verzorgt."

SLIM Beheer

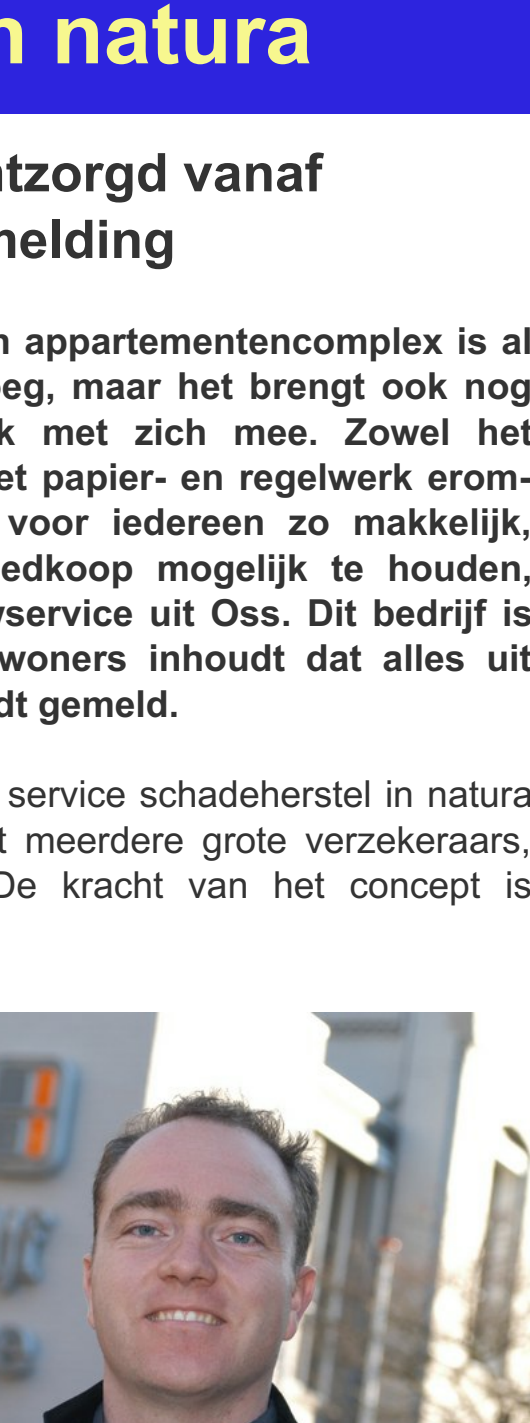


uiteenlopende media. Ook schonken verschillende vakbladen aandacht aan dit nieuwe concept.

Vanuit verschillende marktpartijen (leveranciers, belangenorganisaties en zakelijke contacten) hebben wij veel positieve reacties mogen ontvangen, hetgeen natuurlijk erg goed is om te horen. Belangrijker echter is de vraag of potentiële klanten geïnteresseerd zijn in deze dienstverlening.

Tijdens de beurzen hebben wij veel goede gesprekken gevoerd met nieuwsgierige verenigingen en hebben ook onze zakelijke contacten veelvuldig navraag gedaan naar de mogelijkheden binnen SLIM Beheer. Ook via onze website www.slim-beheer.nl komen meerdere informatieverzoeken binnen.

De afgelopen maanden hebben wij dan ook veel werk verzet en inmiddels maken meer dan 20 verenigingen gebruik van deze diensten. Met de lopende aanvragen in ogenschouw, hebben we er alle vertrouwen in dat we dat aantal aan het eind van 2016 uitgebreid zullen hebben naar 30-40 verenigingen.



Schadeafwikkeling in natura

Volledig ontzorgd vanaf de eerste melding

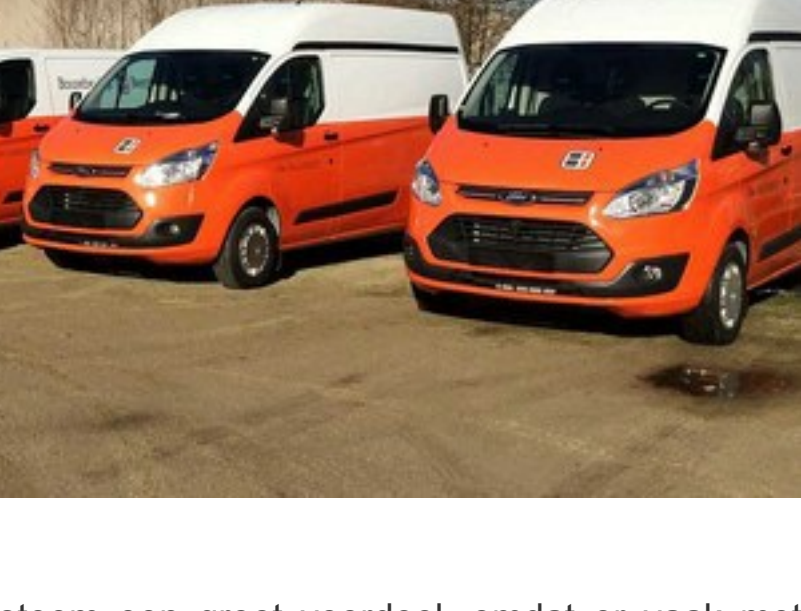


werken wij als VvE-beheerder samen met Berghege Bouwservice uit Oss. Dit bedrijf is gespecialiseerd in schadeherstel in natura, wat voor bewoners inhoudt dat alles uit handen wordt genomen zodra een verzekeringschade wordt gemeld.

Binnen het totaalconcept van Berghege Bouwservice draait de service schadeherstel in natura al ruim tien jaar. Het bouwbedrijf werkt inmiddels samen met meerdere grote verzekeraars, maar ook met VvE-beheerders zoals vb&t vve diensten. De kracht van het concept is verregaande automatisering.

Vrijwel volledig digitaal

"Een verzekeringschade gaat gepaard met een grote stroom bonnen, handling en communicatie", vertelt Gilbert Ceelen namens Berghege Bouwservice. "Deze stroom hebben we bijna 100% geautomatiseerd via een webportal, al vanaf de eerste melding. Vanaf dat moment wordt de opdracht ingeschoten in ons systeem en nemen wij de regie over. Na contact met de locatiemanager beginnen we met een inventarisatie. Wat is de schadeoorzaak, is het wel of niet een gedekt evenement, valt alles onder de polisdekking of moet er nog worden bijbetaald door de vve of wellicht de eigenaar vanwege achterstallig onderhoud? Vervolgens doen we een digitale schadeopname met een tablet, zodat alle foto's, meldteksten en bevindingen direct in ons systeem worden vastgelegd. Samen met de planningen en afspraken. Inzichtelijk voor alle betrokkenen, waardoor er vrijwel geen communicatie meer nodig is en 'ruis' wordt voorkomen. Tot slot herstellen we vakkundig de schade en factureren we rechtstreeks aan de verzekeraars."



Kostenbesparend

Voor een VvE is de transparantie van het systeem een groot voordeel, omdat er vaak met meerdere belanghebbenden moet worden gecommuniceerd. Waterschade aan een appartement levert bijvoorbeeld meestal ook gevolgschade op voor ondergelegen woningen. Verder kunnen onderaannemers met wie Berghege samenwerkt meekijken in het webbased systeem, zodat zij heel concreet hun plannen kunnen maken en materialen kunnen bestellen zonder extra opmerkingen. Ook die kosten worden dus bespaard. "We hebben gemerkt dat onze manier van werken goed past bij die van vb&t en dat hun vraagbehoefte naadloos aansluit op hetgeen wij bieden. We hebben samen de schouders eronder gezet om een automatiseringskoppeling te maken voor verdere efficiencyverhoging en verlaging van de schadelast."

Vernieuwde website vb&t groep



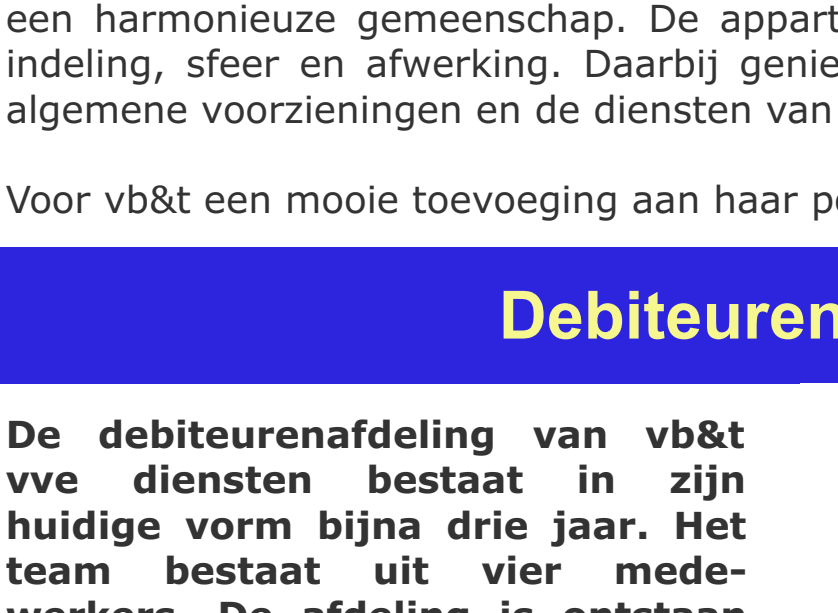
De digitale wereld is continu in beweging en social media nemen een steeds grotere plaats in onze leef- en werkomgeving in. Zeker op het gebied van de zakelijke dienstverlening worden deze zaken steeds sneller. Reden voor de vb&t groep om onze positie op de digitale snelweg onder de loep te nemen.

Een eerste stap hierin is de vernieuwing van onze website. In plaats van één website waarop de verschillende onderdelen van vb&t hun eigen pagina hebben, is er in de nieuwe opzet voor gekozen om een aparte website per onderdeel te ontwikkelen waarbij wel eenvoudig van de ene site naar de andere site gesurfd kan worden.

De website heeft een frisse, overzichtelijke uitstraling waar de verschillende functies snel te vinden zijn. Tevens is de website 'responsive' gemaakt waardoor deze ook goed via een tablet of smartphone te bezoeken is.

Naast het ontwikkelen van nieuwe websites voor alle bedrijfsonderdelen van vb&t, wordt ook de nodige aandacht geschonken aan het inrichten van een aparte Facebook- en LinkedInpagina voor vb&t vve diensten.

Nieuw in beheer



VvE Residence de Karpen

Vanaf 1 april heeft vb&t vve diensten appartementencomplex Résidence de Karpen te Eindhoven in beheer gekregen.

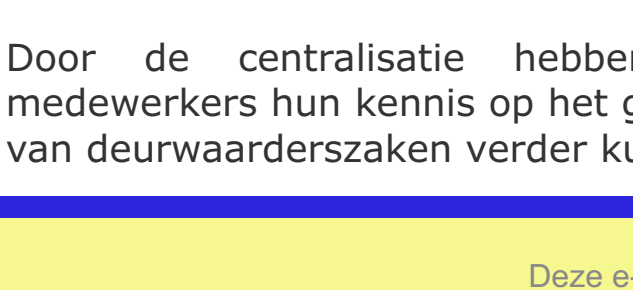
Résidence de Karpen is gelegen in een villawijk iets buiten het Eindhovense centrum, vlakbij de Karpendonkse Plas. Het karakteristieke gebouw ligt op een terrein van 2,5 hectare, waar het gemakkelijk wandelen is in de tuin die enkele 100 jaar oude beuken en een grote diversiteit aan bomen en struiken bevat.

Wonen in Résidence de Karpen biedt dan ook het beste van twee werelden: enerzijds privacy wanneer dat gewenst is, anderzijds de gezelligheid en support van een harmonieuze gemeenschap. De appartementen zijn verschillend van grootte, indeling, sfeer en afwerking. Daarbij genieten alle bewoners van de luxe van de algemene voorzieningen en de diensten van de huismeester.

Voor vb&t een mooie toevoeging aan haar portefeuille.

Debiteurenafdeling

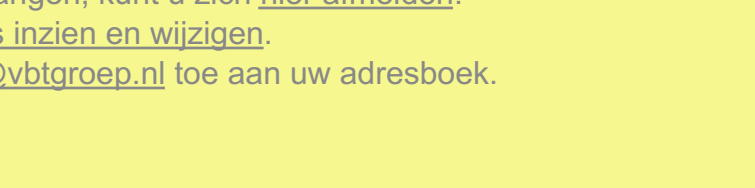
De debiteurenafdeling van vb&t vve diensten bestaat in zijn huidige vorm bijna drie jaar. Het team bestaat uit vier medewerkers. De afdeling is ontstaan vanuit de behoefte om door verdere specialisatie onze dienstverlening verder te verbeteren.



Koen Bergmans, Financieel manager bij vb&t vve diensten en verantwoordelijk voor onder andere de debiteurenafdeling, vertelt dat door het opzetten van aparte afdelingen duidelijkere doelstellingen geformuleerd kunnen worden, zoals:

verdiepen en zijn er door een eenduidige manier van werken duidelijkere kaders ontstaan waarbinnen geactueerd wordt richting de deurwaarderskantoren.

Daarnaast helpt een vast maandelijks stramien voor het versturen van herinneringen en aanmaningen en regelmatig telefonisch contact met de klanten, achterstanden te beperken. De VvE ontvangt haar gelden eerder en er wordt voorkomen dat de klant extra deurwaarderskosten in rekening gebracht krijgt.



Deze trend is ook duidelijk terug te zien in de cijfers. In drie jaar tijd is het percentage openstaande posten ten opzichte van de totale VvE-bijdrage gedaald van 5,4% naar 2,2% begin 2016.

Het aantal deurwaarderszaken is met ongeveer 20% teruggedrongen en de hoogte van de totale achterstand bij de deurwaarder is met 50% gedaald.

Kortom een mooi resultaat voor zowel de VvE als de debiteurenafdeling.