

Contractmanagement één van belangrijkste taken Vervane Beheer bv

PRO-ACTIEVE SAMENWERKING MET LEVERANCIERS ÉN AANGESLOTEN VVE'S

Beheerorganisaties komen regelmatig in dit blad aan bod. Deze keer is dit Vervane Beheer bv uit Den Haag.

Vervane Beheer beheert Verenigingen van Eigenaren (VvE's). Directeur Patrick Schoenmakers en accountmanagers Alan Christon en Patrick Ivens vertellen wat bij dit beheer van belang is en hoe zij aankijken tegen de samenwerking met de aangesloten VvE's, liftenbedrijven en het Liftinstituut.

Vervane Beheer-directeur Patrick Schoenmakers: "We kopen – als de VvE's hiermee akkoord gaan – zoveel mogelijk centraal in."



Uit het gesprek blijkt al snel dat contractmanagement één van de belangrijkste taken van Vervane Beheer is. Schoenmakers: "We kijken daarbij kritisch naar de kwaliteit en prijzen van leveranciers. Zo vragen we altijd meer offertes op en kopen we – als de VvE's hiermee akkoord gaan – zaken zoveel mogelijk

centraal in. Op die manier kunnen we bijvoorbeeld aantrekkelijke contracten afsluiten, voor diverse onderhoudswerken, verzekeringen, maar ook centrale inkoop van elektra en gas. Ook toetsen we regelmatig lopende contracten met leveranciers en vragen een aanpassing als dat nodig is."



Accountmanager Alan Christon: "We wachten niet af waar een VvE mee komt, maar geven zelf ook – gevraagd en ongevraagd- advies."

Reserve

Een punt van discussie tijdens VvE-vergaderingen is vaak de reservering voor groot onderhoud. Ivens heeft hiervoor een duidelijk advies: "Stel dit onderhoud niet te lang uit en houd met de kosten hiervan rekening in de meerjarenplanning en -begroting. Zorg er dus tijdig voor dat hiervoor een reservering aanwezig is. Want als je onderhoud te lang uitstelt, leidt dit alleen maar tot hogere kosten."

Steeds zakelijker

Op de vraag of de aangesloten VvE's alleen bestaan uit eigenaren/bewoners, antwoorden beide accountmanagers dat dit meestal wel zo is, maar dat hier ook grote beleggers als groot-eigenaar deel van kunnen uitmaken. Ivens geeft aan dat de omgang met beleggers op zich niet heel anders is dan met bewoners. "Maar het is wel zo dat we met een professionele partij vaak sneller en gemakkelijker zaken

"VvE's, ook als die alleen uit particulieren bestaan, stellen zich steeds zakelijker op."

Een voorbeeld van een recent contract dat werd afgesloten, is dat met het Liftinstituut. Schoenmakers: "We werkten al jaren naar tevredenheid met het Liftinstituut samen en hebben die samenwerking nu vastgelegd in een 'paraplu-contract' met hen. Daar profiteren alle bij ons aangesloten VvE's met liften van."

Afwisselend werk

Andere belangrijke taken zijn het verzorgen van de diverse VvE-administraties, het bijwonen en faciliteren van algemene ledenvergaderingen, het laten opstellen van meerjarenonderhoudsplanningen en het maken van financiële begrotingen. Daarbij heeft elke VvE steeds één aanspreekpunt: de accountmanager. Christon geeft desgevraagd aan dat het contact per VvE verschilt. "Hier is geen blauwdruk voor. Bij de ene VvE kan ik alles met de voorzitter afhandelen en bij de andere VvE is overleg met verschillende commissies nodig. Het is elke keer anders en dat maakt ons werk heel afwisselend."

Pro-actieve aanpak

Kenmerkend voor Vervane Beheer is een pro-actieve aanpak. Christon: "We wachten niet af waar een VvE mee komt, maar geven zelf ook – gevraagd en ongevraagd – advies. Daarbij is een goede communicatie wel een vereiste. Je kunt nog zo'n goed advies hebben, maar moet ook kunnen omgaan met weerstand hiertegen en dus zorgen voor een goede onderbouwing. De VvE's waar we voor werken, stellen zich namelijk behoorlijk kritisch op. En terecht, want het gaat om hún geld en zij beslissen uiteindelijk wat er wel of niet gebeurt. Omgekeerd kunnen we ook niet zonder een pro-actieve input van de besturen en commissies van de VvE's. Zij zijn immers onze 'ogen en oren' binnen de vereniging."

Bij VvE's speelt de vaak lange terugverdientijd van investeringen in duurzaamheid een rol.

Duurzaamheid

Van alle door Vervane Beheer bv beheerde appartementen hebben ongeveer 1.800 een energielabel. Schoenmakers verwacht niet dat dit er op korte termijn veel meer gaan worden. "Dit hangt enerzijds samen met de VvE's die hier lang niet allemaal klaar voor zijn en anderzijds met de afname van subsidies voor energielabeling. Bij complexen waar je alles tegelijk aan kunt pakken, is investeren in duurzaamheid zeer interessant. Daarnaast speelt bij VvE's de vaak lange terugverdientijd van investeringen in duurzaamheid een rol." Liftenleveranciers spelen naar zijn mening nog weinig in op duurzaamheid. "Ze denken vaak nog vrij traditioneel en vervangen een onderdeel vaak door hetzelfde type en niet door een 'groenere' versie. Op zich is dit begrijpelijk, want 'groen' is vaak duurder en de concurrentie op prijs is groot."



Accountmanager
Patrick Ivens: "Als je
onderhoud te lang
uitstelt, leidt dit
alleen maar tot
hogere kosten."



kunnen doen, al stellen VvE's die alleen uit particulieren bestaan zich ook steeds zakelijker op." Ook in andere opzichten is het contact zakelijker dan in het verleden. Schoenmakers: "Tot nu toe worden onze klanten nog overdag bezocht, maar de contacten verschuiven steeds vaker naar buiten de kantooruren en verlopen ook voor een groot deel telefonisch of per e-mail. De door ons beheerde VvE's kunnen ook, indien gewenst, gebruik maken van onze vergaderfaciliteiten."

Liftbeheer

Voor de VvE's zijn liften erg belangrijk, zeker als het om hogere gebouwen gaat. Schoenmakers: "Van oudsher werden deze liften vooral geleverd en onderhouden door de grotere liftenbedrijven, maar we hebben de laatste jaren toch prettigere ervaringen met kleinere onderhoudsfirma's. Die zijn vaak toch een stuk flexibeler wat het onderhoud en te leveren onderdelen betreft. Al mogen ze zich wat mij betreft ook nog wel wat pro-actiever opstellen. Om hun offertes en facturen te beoordelen, werken we samen met verschillende lifttechnische adviesbureaus. Deze bureaus zijn ook betrokken bij aanbestedingstrajecten voor nieuwe liften of renovaties van bestaande liften." Dat dit meerwaarde heeft, illustreert Ivens met een voorbeeld. "Een liftenfirma adviseerde ons bij een liftinstallatie om een nieuwe motor te plaatsen, terwijl uit het advies van het bureau bleek dat er maar één klein en goedkoop onderdeel vervangen hoefde te worden. Dan verdien je de kosten voor een 'second opinion' snel terug."

Samenwerking met het Liftinstituut

Wat deze samenwerking betreft, waardeert Schoenmakers het dat het Liftinstituut duidelijk stelling neemt over de onafhankelijkheid van keuringsinstanties. "Daarnaast is het een stabiele en deskundige organisatie en dat past heel goed bij ons. Ook is het prettig dat het Liftinstituut met zijn tijd meegaat, bijvoorbeeld door digitale facturatie." Als meerwaarde van een keuring geeft hij aan dat dit tot een geruster gevoel leidt bij zowel de beheerder als de gebruikers bij de verschillende VvE's. "Daarnaast geven de keuringsrapporten een beeld van hoe de installatie ervoor staat." Wat hij verder een positief punt van het Liftinstituut vindt, is de onpartijdigheid. "Het Liftinstituut zal, als je vraagt om een goed liftenbedrijf, nooit een voorkeur uitspreken."

Vervane (een
afkorting van
Vereniging van
Eigenaren) Beheer bv
is al 36 jaar actief. In
totaal beheert
Vervane Beheer voor
120 VvE's in Groot
Den Haag zo'n 5.000
appartementenrechten. Hieronder vallen
appartementen in
serviceflats,
verzamelgebouwen
met woningen,
winkels en kantoren
en een aantal
gemeente- en
rijksmonumenten.
Het bedrijf heeft op
dit moment elf
personeelsleden.

