

## Procesbeschrijving reparaties VvE Puur

### **Vooraf**

In dit document hebben we, op basis van praktijkervaringen, een handleiding gemaakt voor toekomstige besturen en commissieleden.

Eerst zullen we kort de routing toelichten.

Vervolgens beschrijven we hoe het opdrachtgeven, facturen betalen etc. verloopt.

Dat doen we aan de hand van welke risico's zich kunnen voordoen in dit proces en welke maatregelen er (mogelijk) zijn om dat af te dekken.

Ons algemene streven: tegen redelijke kosten, degelijke kwaliteit. We moeten verantwoording daarover af kunnen leggen aan alle bewoners die meebetalen.

### **Waarom dit document en wat een hoop gedoe!**

We wilden gewoon alle praktijkervaring vastleggen, ook voor toekomstige besturen en commissieleden. Voor ons was het nogal zoeken toen we begonnen.

Daarnaast willen we inzichtelijk maken hoe e.e.a. werkt of kan werken.

We denken, hopen en streven ernaar dat één keer doorlezen voldoende is.

## Routing opdrachten, facturen, etc..

### Algemeen

1. Het bestuur is formeel aansprakelijk voor het geven van opdrachten, aangaan van verplichtingen en het betalen van leveranciers. Dat betekent dat concept opdrachten en facturen door Munnik altijd worden voorgelegd aan het bestuur.
2. We moeten ons houden aan de procedures die Munnik hanteert voor haar administratie.
3. Alle reparatieverzoeken, rekeningen, etc. lopen via Munnik. Hiermee voorkomen we ook dat er ongewenste 1 op 1 relaties ontstaan tussen bestuur en (voorkeur)leveranciers. Dat is namelijk een reëel risico in de gebouwenbeheer-branchen.
4. Alles komt binnen op de site van de VvE. Het bestuur zal alle relevante mails van en naar Munnik distribueren.

### Routing van opdrachten

1. Reparatieverzoeken kunnen van bewoners, commissieleden, of bestuur komen. Via de site, of door een telefoontje of mail naar Munnik.
2. Als het een reparatieverzoek voor rekening van de VvE is, zal Munnik het aan de VvE voorleggen ter goedkeuring.
3. Bestuur stuurt verzoek door naar commissielid ter beoordeling.
4. Commissielid geeft akkoord, of aanvullende info naar bestuur. Bestuur stuurt door naar Munnik.
5. Als blijkt dat de reparatie meer dan € 750 zal kosten, dan moet de leverancier eerst een offerte uitbrengen. Deze sturen we dan door ter beoordeling.

### Routing van facturen

1. De factuur met bijlage wordt door een bestuurslid gedownload en naar het betreffende commissielid gemaïld ter beoordeling.
2. Als er door de leverancier eerder een offerte is uitgebracht, dan wordt deze door Munnik aan de factuur toegevoegd. Als dat niet het geval is, zal het bestuur de factuur afkeuren met de mededeling dat de offerte ontbreekt.
3. Bestuur zal bij positief advies de factuur accorderen voor betaling. Bij negatief advies of aanvullende vragen kunnen we de factuur afkeuren, waarbij we het commentaar als toelichting opnemen.

### Hoe beoordeel je opdrachten en facturen?

1. Op basis van praktijkervaringen hebben we de voor je op een rijtje gezet. We hebben een algemene beschrijving gemaakt die voor alle onderdelen geldt en, indien van toepassing, nog specifieke tips voor jouw gebouwonderdeel in de factsheet.

### Zelf kleine kosten maken

1. Als je zelf kleine kosten moet maken, omdat je zelf, of de technische commissie iets moet aanschaffen voor een reparatie, vraag dan svp vooraf akkoord aan het bestuur als het bedrag > € 50.
2. Een gescande bon met toelichting en jouw bankrekeningnummer kun je mailen naar het bestuur. Via Munnik zal dan het bedrag worden overgemaakt.

## Praktijkervaringen bij het beoordelen van reparatieverzoeken, offertes en facturen

Deze hebben we op een rijtje gezet. We beschrijven de risico's die we lopen, met daarachter de manier waarop we dat kunnen voorkomen.

Belangrijkste tip; gewoon boerenverstand gebruiken en doen alsof het voor jezelf is.

	Maatregel, of hoe af te dekken
Opdracht	
Relatief kleine klus kost ons veel geld	1. Kijk of onze technische commissie het eventueel zelf kan verhelpen.
Met onbekende, risicovolle leveranciers in zee gaan	1. Alle opdrachten, registratie en financiële afwikkeling gaan via Munnik.
Ten onrechte rekening krijgen terwijl het onder garantie valt/vorige keer slecht is gerepareerd.	1. Als je weet dat dit het geval is, dan dit bij de opdracht doorgeven. 2. Iemand in het bestuur kan eventueel de oude rekening uit de boekhouding erbij zoeken. 3. Op onze site bij Munnik, kun je onder het kopje reparatieverzoeken (kolom rechts) alle oude reparatieverzoeken zien. Als je erop klikt zie je ook de oude meldingen, voortgang, etc..
Open opdracht met hoge rekening	1. Check of de opdracht duidelijk is en is voorzien van duidelijke foto's, etc. Denk daarbij aan wat er eventueel mis kan gaan met de huidige omschrijving. Wij kunnen kijken op de site onder reparatieverzoeken. Daar zie je de oorspronkelijk vraag, vaak ook voorzien van foto's. Doel is dat het direct 100% duidelijk is voor Munnik en de leverancier wat er moet gebeuren. Met aanscherpen van de opdracht valt de grootste winst te halen. 2. Bij onduidelijke, of risicovolle opdracht, contact (laten) opnemen met indiener en aanvullende vragen stellen. 3. Er staat standaard in de opdrachtbrief dat indien de rekening naar verwachting boven de € 750 komt, de leverancier eerst toestemming moet vragen en een offerte moet indienen.
Er wordt een verkeerde, of te dure leverancier op een klus gezet.	1. Geef aan welke leverancier de opdracht moet krijgen. Ter illustratie: onze schoonmaakboiler was stuk. Vd Burg (wko leverancier) kreeg de opdracht. Gevolg: offerte van € 702. Op basis van offerte werd besloten zelf aan te schaffen en plaatsen door technische commissie: € 250. Vervolgens rekening van vd Burg: voorrijkosten, signaleren defect en offerte maken: € 371. 2. Zelf een lijstje bijhouden met welke leveranciers we waar voor in willen zetten. Dit doorgeven aan Munnik.

	<p>3. Gaan zoeken naar een kleine aannemer die zelf simpele klussen uitvoert i.p.v. onderaannemers in te schakelen. En die niet eerst een nitwit stuurt die kijkt wat er aan de hand is en via procedure materiaal moet bestellen. Een kleine aannemer heeft het, of haalt het gewoon bij de Gamma zonder bestelprocedure. Munnik kunnen we dan opdracht geven deze aannemer in te schakelen.</p>
<p>Kleine klus, hoge voorrijkosten of rekening. Bijvoorbeeld vd Burg die rekening stuurt van €350 voor constateren dat simpele schoonmaakboiler stuk is, niet kan worden gerepareerd en vervangen moet worden, met vervolgens hoge offerte.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Van enkele van onze vaste leveranciers weten we dat ze hoge voorrijkosten hebben en/of duur zijn. Zelf vooraf inschatting maken van of wij het zelf niet goedkoper kunnen vervangen of repareren, voordat we de opdracht uitsturen.</li> <li>2. Als er meerdere klachten zijn, bijvoorbeeld bij verwarming, dan kun je opdrachten combineren tot 1 afspraak voor meerdere adressen. Dus maar 1 keer voorrijkosten.</li> </ol>
<p>Munnik brengt ten onrechte kosten bij VvE in rekening , terwijl het kosten voor de bewoner zelf zijn.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zie document rekening bewoner op onze site. Als het goed is checkt Munnik dit zelf en informeert de bewoner daarover. Dat staat dan ook in de opdrachtbrief.</li> <li>2. Kern: binnen de woning zijn alle kosten voor de bewoner. Uitzondering: reparatie van draai kiepramen en buitendeur, tenzij schade verwijtbaar is.</li> <li>3. Wko: als voorbij de bemetering is voor rekening van de bewoner.</li> <li>4. Liftstoring als gevolg van zoals dat heet 'vandalisme' is voor rekening van de bewoner die dit veroorzaakt heeft. (Wil nog weleens gebeuren bij verhuizingen".</li> </ol>
<p>Er is een opdracht gegeven door een bewoner voor eigen rekening. Standaard is dat VvE rekening betaalt en rekening doorbelast. VvE loopt dus risico van niet betalen door bewoner omdat bewoner het niet eens is met de rekening.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Met Munnik afgesproken dat we dan de factuur afkeuren, met bij opmerkingen dat we eerst wachten tot bewoner heeft betaald. Vanwege het interne proces bij Munnik kan het zijn dat we dat diverse malen moeten doen.</li> </ol>
<p>Leverancier schiet niet op met reparatie</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De voortgang kun je bewaken door naar de site van Munnik te gaan, naar rechterkolom reparatieopdrachten en op betreffende opdracht te klikken. Daar zie je alle gezette stappen en verzonden brieven/opdrachten.</li> <li>2. <u>LET OP:</u> Munnik stelt geautomatiseerd een vraag over de voortgang als een reparatie al lang open staat. Ook als de reparatie in overleg met de melder is uitgesteld, bijvoorbeeld vanwege weersomstandigheden. De leverancier neemt altijd zonder tussenkomst van Munnik contact op met de melder.</li> <li>3. Stuur een mailtje naar Munnik met het verzoek om te rappelleren.</li> </ol>

Offerte ontvangen	
Hoog bedrag, maar klopt het wel?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Je kunt contact opnemen met de indiener en offerte en aarzeling aan diegene voorleggen. Misschien moet we dat wel standaard doen. Kunnen dan informeren of ze daadwerkelijk zijn geweest, wat ze toen hebben verteld en of de indiener er een beetje goed gevoel bij heeft.</li> <li>2. Het is goed als de indiener weet wat het kost. We kunnen misschien voorstellen om te kijken of deze het zelf, of de technische commissie te verhelpen is, met vergoeding van materiaal en andere kosten.</li> <li>3. Kritische/aanvullende vragen stellen aan leverancier via mail aan Munnik.</li> </ol>
Indien akkoord, offerte opslaan voor later vergelijken met rekening.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Voor de zekerheid zelf offerte tijdelijk bewaren. Nb: we hebben Munnik gevraagd om bij een factuur de eerder uitgebrachte offerte toe te voegen.</li> </ol>
Factuur ontvangen	
Er wordt geld in rekening gebracht, terwijl het onder ons onderhoudscontract met die leverancier valt	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Check of dit het geval is. Bedrijven waarmee we een onderhoudscontract hebben staan met een * in het overzicht wie doet wat.</li> <li>2. De contracten met voorwaarden vindt je in de factsheet (of bijlage).</li> </ol>
Er wordt een bedrag > € 750 in rekening gebracht, maar dat is zonder offerte, of hoger dan de offerte	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vergelijk de factuur met de rekening. De offerte is door Munnik aan de factuur toegevoegd.</li> </ol>
Is de factuur terecht?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Check of de reparatie naar tevredenheid is uitgevoerd.</li> <li>2. Als je het gevoel hebt dat een te groot bedrag in rekening wordt gebracht is het goed om na te vragen bij degene die bij de reparatie aanwezig of betrokken was of dit wel kan kloppen.</li> <li>3. Als je meer informatie wil, of het er niet mee eens bent, maak dan een concept mail met de vragen die wil dat er aan de leverancier gesteld worden en stuur dit naar onze accountn bij Munnik: <a href="mailto:c.boele@munnik-vve.nl">c.boele@munnik-vve.nl</a></li> </ol>
Kwaliteitsbewaking	
Leverancier levert structureel slechte service, of slechte kwaliteit, of brengt te hoge kosten in rekening	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Als dat naar jouw gevoel het geval is, meldt dit s.v.p. bij het bestuur. Dan kunnen we samen kijken wat we daar aan kunnen doen en/of we over stappen naar een andere leverancier.</li> </ol>