

BIJ AANVANG BEHEEROVEREENKOMST

- a. Alle bestuursleden ontvangen de "Intrema vraagbaak" waarin is vastgelegd hoe Intrema en de VvE (bestuur en eigenaars) met elkaar communiceren en werken.
- b. Het doornemen van lopende dossiers van de VvE waaronder verzekeringskwesties, bouwkundige zaken of lopende gerechtelijke dossiers. Na inventarisatie kunnen wij de VvE informeren voor welk tarief wij een en ander aan extra werk in behandeling nemen.
- c. Het controleren van de VvE structuur ten opzichte van de splitsingsakte.
- d. Het controleren van de kostenverdeling van de voorschotbijdragen, horende bij de lopende begroting, ten opzichte van de splitsingsakte.
- e. Het controleren van de eigenaargegevens ten opzichte van het kadaster.
- f. Het inrichten van de administratie in het door Intrema bv ontwikkeld software programma, speciaal geënt op specifieke VvE-zaken.
- g. Het inrichten van het secretariële digitale archief dat als volgt is ingedeeld:
- notariële zaken,
 - overeenkomsten,
 - actuele schadedossiers,
 - verzekeringen,
 - notulen van vergaderingen,
 - financiële stukken, begrotingen en jaarrekeningen,
 - MeerJarenOnderhoudsPlan (MJOP),
 - bouwkundige gegevens/tekeningen van het complex,
 - correspondentie.
- h. Originele documenten onder andere de verzekeringspolissen en overeenkomsten worden, nadat deze digitaal gescand zijn, teruggestuurd naar het bestuur. Alle overige stukken worden, nadat deze digitaal zijn gearchiveerd, vernietigd.
- i. Het inrichten van het financiële digitale archief dat als volgt is ingedeeld:
- debiteuren,
 - crediteuren,
 - herinnering/foutieve betaling/aanmaning,
 - lopende incassodossiers,
 - kas,
 - rekening-courant bankrekening(en),
 - spaarrekening(en).
- j. Originele facturen worden, nadat deze digitaal zijn gearchiveerd, conform de onze vaststellingsovereenkomst met de Belastingdienst, 18 maanden bewaard en daarna vernietigd.
- k. Het maken van gestandaardiseerd briefpapier voor de vereniging.
- l. Het controleren van de eindbalans van de vorige beheerder ten opzichte van de bankafschriften en (eventueel) jaarrekening.
- m. Het inrichten van de Accountview administratie (boekhoudpakket).
- n. Het versturen van adreswijzigingen aan de crediteuren,
- o. Het versturen van een introductiebrief met algemene VvE informatie en onder andere de bereikbaarheid van Intrema bv aan de eigenaars.
- p. Het in Intrema bv lay-out omzetten van de (exploitatie) begroting en de daarbij behorende berekening van de voorschotbijdrage per (index) eigenaar.
- q. Het inschrijven/wijzigen van het correspondentieadres van de VvE in het register van de Kamer van Koophandel.
- r. Het via internet (op basis van IP-nummer beveiliging) gratis toegang geven in de (ZyLAB) webportal aan maximaal 3 bestuursleden om gedurende 24 uur per dag volledige inzage te hebben in alle gegevens van de eigen VvE
- s. Het ter beschikking stellen van een eigen website voor de VvE ten behoeve van de informatievoorziening aan de eigenaars. Hiervoor bieden wij de "Mijn-Intrema" webpagina aan.
- t. Het wekelijks doorgeven van gegevens aan de meldkamer. Intrema bv geeft een gratis 24/7 aansluiting bij een professionele meldkamer.
- u. Op verzoek van het bestuur of bij beëindiging van de beheerovereenkomst worden alle gegevens van de vereniging uitsluitend digitaal ter beschikking gesteld. Adreswijzigingen aan de crediteuren worden door het bestuur in opdracht gegeven bij de nieuwe beheerder.

ADMINISTRATIEF / ORGANISATORISCH BEHEER

- a. Het verzorgen van alle inkomende en uitgaande post.

- b. Het dagelijks digitaal archiveren van alle inkomende en uitgaande post.
- c. Met “Mijn Intrema” is de mogelijkheid om alle correspondentie en facturen per e-mail te ontvangen zodat de porti- en kopieerkosten achterwege kunnen blijven.
- d. Het bijhouden van de (bestuurs)mutaties in het eigenaarregister.
- e. Het verstrekken van de nodige informatie aan de bij een eigendomsoverdracht betrokken notaris. Intrema bv rekent voor deze werkzaamheden € 70,- aan de verkopende partij zodat de kosten niet voor rekening van de VvE komen
- f. Het versturen van een welkomstbrief aan een nieuwe eigenaar bij eigendomsoverdracht met de volgende gegevens:
- bestuur en commissiesamenstelling,
 - meldingsprocedure bij storingen,
 - de laatst goedgekeurde jaarrekening,
 - de notulen van de laatste vergadering van eigenaars,
 - de laatst goedgekeurde begroting met de bijbehorende voorschotbijdragen,
 - huishoudelijk reglement,
 - controleformulier persoonlijke gegevens,
 - machtigingsformulier automatische incasso,
 - (eventueel) woningverbeteringformulier (meerwerk),
 - bestelformulier naamplaatje,
 - informatie flyer van het bestuur met allerlei wetenswaardigheden.
- g. Het schriftelijk informeren van het bestuur over iedere eigendomsoverdracht.
- h. Het indien nodig opvragen van eigenaar gegevens in het Kadaster. Kosten voor een uittreksel zijn voor rekening van de VvE.
- i. Het bijhouden van bestuursmutaties in het register van de Kamer van Koophandel. Kosten voor een nieuw uittreksel zijn voor rekening van de VvE.
- j. Het archiveren van de verzekeringsportefeuille en het afwikkelen van schademeldingen.
- k. Het verstrekken van gegevens aan de taxateur bij taxatie van het object.
- l. Indien nodig kan Intrema bv worden uitgenodigd op bij een bestuursvergadering. Intrema bv zal de vergadering op afstand bijwonen met Skype of met Teams.
- m. Intrema bv woont éénmaal per jaar, in de plaats zoals genoemd in de notariële akte, de statutaire vergadering van eigenaars bij op maandag, dinsdag, woensdag of donderdag welke aanvangt om 19.30 uur (tenzij anders overeengekomen) en voert voorafgaand de volgende werkzaamheden uit:
- het na overleg met het bestuur reserveren van een vergaderruimte,
 - het maken van de statutaire presentielijst,
 - het in samenspraak met het bestuur versturen van de uitnodigingen met de agenda, de volmachtformulieren, de stembriefjes en de onderliggende vergaderstukken.
 - het assisteren van het bestuur tijdens de vergadering,
 - het in overleg met het bestuur leiden van de vergadering,
 - het notuleren van de vergadering met de bijbehorende besluiten-, afspraken- en functielijst.
- n. Na de daarvoor in splitsingsakte gestelde termijn worden na de jaarlijkse vergadering:
- de notulen ter goedkeuring voorgelegd aan het bestuur,
 - de notulen opgestuurd naar de eigenaren,
 - opvolging gegeven aan acties uit notulen.
- o. Het behandelen van- en het eventueel bemiddelen bij schriftelijk gemelde klachten met betrekking tot overtredingen van de splitsingsakte, het modelreglement bij splitsing in appartementsrechten, het huishoudelijk reglement of besluiten van de vergadering van eigenaars.
- p. Het in behandeling nemen van storingen en klachtmeldingen met betrekking tot de gemeenschappelijke voorzieningen.
- q. Het jaarlijks online ter beschikking stellen van de opgave “aandeel reservefonds” ten behoeve van de belastingaangifte in box 3 aan alle eigenaars via “Mijn Intrema”.
- r. Porti- en kopieerkosten, kosten Kamer van Koophandel en Kadaster, worden doorbelast aan de VvE. Deze kosten worden per kwartaal middels een gespecificeerde nota opgenomen in de financiële administratie:

FINANCIËEL BEHEER

- a. Het uitvoeren van de volgende financiële handelingen:

- het dagelijks digitaal archiveren van alle inkomende en uitgaande documenten aangaande de financiële administratie,
 - het voeren van de boekhouding in de meest uitgebreide zin,
 - het incasseren van de verschuldigde voorschotbijdragen (debiteuren),
 - het uitvoeren van alle betalingen (crediteuren),
 - het op aanvraag verstrekken van de nodige specificaties en opgaven aan het bestuur.
- b. Omstreeks de 13e van de maand of de 1ste werkdag na de 13e van de maand worden de maand-, kwartaal- of jaarvoorschotten in rekening gebracht. Intrema bv incasseert namens de VvE voor diegenen die een automatische machtiging hebben afgegeven.
- c. Het tijdig manen bij betalingsachterstanden en het opstarten en begeleiden van (gerechtelijke) incassoprocedures tegen wanbetalers.
- d. De termijn waarop herinneringen en/of aanmaningen worden verstuurd en of een incassoprocedure al dan niet ter beoordeling aan het bestuur moet worden voorgelegd, kan met het bestuur afgesproken worden.
- e. Het openen, administreren en middels internetbankieren beheren van de op naam van de vereniging van eigenaars staande rekening-courant bij de Rabobank of ABN AMRO. Intrema bv zal op deze rekening gemachtigd worden voor het verrichten van de noodzakelijke transacties.
- f. Het uitsluitend administreren van een op naam van de vereniging van eigenaars staande spaarrekening(en) ten behoeve van het reservefonds. Intrema bv is op deze rekening niet gemachtigd. Het bestuur is er voor verantwoordelijk te zorgen dat Intrema bv afschriften van de spaarbankrekening(en) ontvangt c.q. een kijkfunctie krijgt. Tevens is het bestuur er voor verantwoordelijk de kasboeken tijdig door te sturen.
- g. Het bestuur geeft aan welke facturen ter accordering moeten worden voorgelegd.
- h. Het verrichten van betalingen voortvloeiende uit de exploitatie van de vereniging, zoals verzekeringen, periodieke onderhoudsnota's en energieleveringen.
- i. Het na afloop van elk boekjaar opstellen van de jaarrekening, bestaande uit de exploitatierekening en de balans per 31 december. De jaarrekening wordt vergezeld van een toelichting. Aangezien alle stukken digitaal gearchiveerd worden ontvangt de kascommissie en/of accountant een opslagmedium waarop alle administratieve bescheiden staan.
- j. Het desgevraagd per e-mail toelichten van de jaarrekening aan de kascommissie of accountant van de VvE. Indien de toelichting van de jaarrekening ten kantore van Intrema bv plaatsvindt, wordt het aantal werkuren aan de VvE in rekening gebracht.
- k. Vragen van eigenaars over de jaarrekening worden door de penningmeester afgehandeld.
- l. Het jaarlijks eventueel verrekenen van het voordelige of nadelige exploitatiesaldo met de eigenaren nadat de vergadering van eigenaars daarover een besluit heeft genomen conform de notariële akte.
- m. Het jaarlijks, in overleg met het bestuur, opstellen van de begroting met de daarbij behorende voorschotbijdragen.
- n. Het herberekenen van de voorschotbijdragen per appartementsrecht aan de hand van de goedgekeurde begroting.
- o. Tot de werkzaamheden behoren niet:
 - het doen van BTW aangiften en het terugvorderen van BTW, bijvoorbeeld bij het plaatsen van zonnepanelen,
 - het verrekenen van verwarmingskosten met de individuele eigenaren,
 - het verrekenen van waterverbruik met de individuele eigenaren.
- p. Bij beëindiging van de beheerovereenkomst dient het bestuur zorg te dragen voor het wijzigen van de rekening(en) naar de bankinstelling waar de VvE gevestigd is.

DAGELIJKS BOUWKUNDIG BEHEER

- a. Het in samenwerking met het bestuur en/of de technische commissie coördineren van:
- het schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten,
 - het onderhoud van de technische installaties, zoals liften, hydrofoor en automatische deuren,
 - het groenonderhoud (indien van toepassing).
- b. Het adviseren van het bestuur en/of de technische commissie bij het aanvragen van offertes voor de (onderhouds)contracten en

- reparatieopdrachten.
- c. Indien van toepassing het assisteren van het bestuur en/of de technische commissie bij:
- het verzorgen van offerteaanvragen,
 - het becommentariëren van offertes,
 - het voorbereiden en het in opdracht geven van werkzaamheden.
- d. Om belangenverstremgeling te voorkomen heeft Intrema bv geen commerciële binding met bedrijven en/of instanties. Het bestuur bepaalt bij welke leveranciers offertes aangevraagd moeten worden.
- e. Het, na goedkeuring, afsluiten van onderhoudscontracten. Om problemen met de technische installaties te voorkomen, of snel te verhelpen, worden afspraken met bedrijven gemaakt, zodat een snelle probleemoplossing bij storingen is gewaarborgd.
- f. Het coördineren van onderhoudswerkzaamheden aan de gemeenschappelijke gedeelten, zaken of voorzieningen voortkomend uit het MJOP. Alle overige bouwkundige en-of advieswerkzaamheden vallen hier niet onder. Hiervoor ontvangt de VvE een schriftelijke aanbieding.
- g. Wanneer de VvE een MJOP van Intrema heeft, het jaarlijks beschikbaar stellen van een jaarplan van grootonderhoudswerkzaamheden ten behoeve van de jaarvergadering.
- h. Wanneer de VvE een MJOP van Intrema heeft, het tweejaarlijks inspecteren van het complex, waarna het wettelijk verplichte MeerJarenOnderhoudsPlan (MJOP) wordt geüpdatet. De kosten van deze update worden verwerkt in het MJOP.
- i. De VvE zorgt (of laat zorgen) voor de nodige voorzieningen zodat personen die op hoogte moeten werken dit kunnen doen conform de ARBO wetgeving.
- c. BRL 9500/01/02: te weten het NL-EPBD Procescertificaat op het gebied van Energieprestatieadviesing en het KOMO Procescertificaat inzake het opstellen van EPA-maatwerkrapporten.
- d. BRL PCVB (persoonlijk gecertificeerd VvE beheerder): onze medewerkers die een VvE beheren (Accountmanager) zijn vaktechnisch persoonlijk gecertificeerd.
- e. Jaarlijks wordt er een externe audit gehouden waarbij een aantal VvE's administratief maar ook bouwkundig op locatie worden doorgelicht. Deze audits worden uitgevoerd door het SKW Certificatie.
- f. Door deze leveringsomvang te aanvaarden geeft de VvE toestemming aan het SKW om de VvE te mogen beoordelen.

ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING (AVG)

- a. Intrema en de VvE stellen samen het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vast, zodat zij gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken zijn.
- b. Intrema en de VvE zullen middels een separate overeenkomst op transparante wijze hun respectieve verantwoordelijkheden voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de AVG vaststellen, met name met betrekking tot de uitoefening van de rechten van de betrokkenen en hun respectieve verplichtingen om de informatie te verstrekken zoals bedoeld in artikel 13 en 14 AVG.
- c. De separate overeenkomst zal tevens regelen welke rol Intrema en de VvE vervullen ten aanzien van hun gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheden.
- d. Intrema en de VvE zijn ieder afzonderlijk van elkaar gehouden de AVG, de Uitvoeringswet AVG en overige wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens na te leven en overeenkomstig te handelen.

ALGEMENE VOORWAARDE

Bij een mogelijke aansprakelijkheidsstelling van Intrema bv door de VvE of een eigenaar, geldt dat de hoogte maximaal één (1) jaar van de geldende beheervergoeding kan bedragen.

-oOo-

CERTIFICERING

- a. ISO 9001:2015: voor het ontwikkelen, het doen uitvoeren en begeleiden van onderhoudsplannen voor woongebouwen en het ondersteunen daarin van - besturen van - Verenigingen van Eigenaren.
- b. BRL5016 (VvE beheerder): vaktechnische beoordeling op het gehele gebied met betrekking tot VvE beheer.