



Aan

**Huurdersvereniging De Koepel Hellevoetsluis  
Stichting Huurdersraad Spijkenisse  
Vereniging Bewoners Belangen Maassluis**

Maasdelta Groep  
t.a.v.  
Frank van Velzen  
Ron de Wit

Datum 10 juni 2021  
Uw kenmerk  
Ons kenmerk

Behandeld door  
Telefoonnummer:  
Bijlage(n)

Advies aanvraag service abonnement voor huurders van de Maasdelta organisatie.

### Inleiding.

Enkele jaren terug, nog in de tijd dat Frank van de Plas manager was in Hellevoetsluis, is het onderwerp "Servicekosten" ter sprake gebracht tijdens een regulier stuurgroep overleg. De reden hiervan was dat bij de huurdersvertegenwoordigers een gevoel aanwezig was dat de inkomsten van het serviceabonnement gebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor het was bedoeld. Dit na een slechte ervaring met het Glasfonds. Vanuit Maasdelta werd steeds aangegeven dat de uitgaven groter waren dan de inkomsten. Het heeft lang geduurd voordat er financiële gegevens werden aangeleverd, waarna pas gecontroleerd kon worden of hetgeen door medewerkers van Maasdelta werd beweerd juist was. Op de overzichten bleken grote bedragen te staan met een summiere omschrijving die volgens ons eerder thuis hoorde onder de post onderhoud dan dat ze behoorden onder de post serviceabonnement. Naar aanleiding hiervan heeft Maasdelta toegezegd een onderzoek te doen en vervolgens te komen met een nieuw voorstel serviceabonnement.

Op woensdag 28 april heeft er een presentatie plaats gevonden met als onderwerp "service voor huurders van de Maasdelta groep". Bij deze bijeenkomst werd specifiek ingegaan op het totaal aan servicediensten dat door Maasdelta op dit moment aan de (senior) huurders wordt aangeboden en waar een groot gedeelte doorberekend en afgerekend wordt onder het onderdeel van het huurcontract "servicekosten".

Dit waren de punten:

- A. Servicekosten huismeestertaken,
- B. B Kosten serviceabonnement in 55 + complexen (niet voor iedereen gratis),
- C. C. Kosten beheer van recreatieruimte in (senioren) complexen,
- D. D. Schoonmaakkosten in (senioren) complexen,
- E. Flatcoach beleid en kosten (dit is nieuw voor de organisatie van Maasdelta).

Omdat veel van bovenstaande punten niet allemaal gratis te maken zijn, hebben de huurders de mogelijkheid om middels het aangeboden comfort prettig, zelfstandig en met plezier te kunnen blijven wonen, maar omdat het niet duidelijk en zichtbaar is waaraan de inkomende servicekosten worden besteed, zijn wij blij dat Maasdelta onze opmerkingen uit het verleden ter harte heeft genomen. Reeds tijdens de presentatie kwamen vanuit verschillende huurdersvertegenwoordigers kritische opmerkingen op diverse onderdelen. Deze opmerkingen zullen we per onderdeel verwoorden.

A. Servicekosten huismeestertaken.

Het was niet altijd duidelijk en zichtbaar wat de huismeestertaken waren en op welke wijze de minimale bijdrage per maand verantwoord werd. Wij kunnen ons dan ook geheel vinden in het niet meer doorbelasten van de kosten huismeester aan zowel de huidige als nieuwe huurders in alle complexen waarbij een huismeester werd ingezet. Er is geen bezwaar, maar mogelijk wel noodzakelijk, om na 3 jaar een evaluatie te houden. Dit moet dan gedaan worden in samenspraak met de huurdersvertegenwoordiging SHS, VBBM en de Koepel. Maasdelta zal dan tijdig t.b.v. de evaluatie de eventuele en noodzakelijke zichtbare declarabele huismeesterkosten naar voren brengen. Alleen indien echt noodzakelijk, zouden dan bij mutatie (dus aan nieuwe huurders) deze kosten weer op een acceptabele wijze worden ingevoerd. Het geeft natuurlijk wel ongelijkheid in behandeling binnen het complex.

*Noot.*

*Omdat de huismeester-taken gratis worden, hopen wij dat de huismeester niet gaat verdwijnen. Vooral in de verzorgd wonen complexen zal de verschijning van een huismeester, vooral op het sociale vlak, op prijs worden gesteld. Wel zal op duidelijke wijze aangegeven moeten worden wat de taken van de huismeester nieuwe stijl gaat worden. Ook voor nieuwe bewoners die nog geen 67 jaar zijn is het dan duidelijk waarvoor zij moeten gaan betalen totdat zij ook 67 jaar zijn.*

B. Kosten serviceabonnement.

Het serviceabonnement is op dit moment voor huurders in een verzorgd wonen complex (55+) gratis, voor deelname aan het service-abonnement overige huurders in o.a. grondgebonden woningen wordt een op zich redelijke bijdrage gevraagd. Het voorstel van Maasdelta om het service-abonnement voor de doelgroep senioren vanaf de AOW-leeftijd (67 jaar, peildata 01-01-2022) gratis te maken, spreekt ons wel aan. De voorwaarde is wel dat de huidige huurders met een gratis servicepakket in een 55+ complex die nog geen 67 jaar zijn, dit gratis servicepakket wel mogen behouden. Nieuwe huurders jonger dan 67 jaar zouden dan voor het service abonnement tot aan het bereiken van de AOW leeftijd een redelijk bedrag betalen ( € 4,50 prijspeil 2021).

*Noot.*

*In Spijkenisse zijn er 55+ complexen waar in het verleden, ondanks aandringen van het bestuur van SHS, niet mogelijk was om aan de bewoners een gratis serviceabonnement te geven. Dit is afwijkend met de 55+ complexen in de gemeenten Hellevoetsluis en Maassluis. Om dit onrecht weg te nemen verzoekt SHS om dit gratis serviceabonnement direct in te laten gaan en niet te wachten tot 01-01-2022.*

C. Kosten beheer recreatieruimte in (senioren) complexen.

Op dit moment worden t.b.v. het beheer en andere roerende zaken een vast bedrag verrekend middels de servicekosten. Maasdelta wil deze bijdrage voor het beheer en onderhoud van de recreatieruimte vanaf 2022 voor eigen rekening nemen. De kosten voor nutsvoorzieningen ( elektra, water en warmtelevering) worden wel op de oude wijze via de servicekosten verrekend. Omdat hier geen verandering in plaats vindt gaan we hiermee akkoord.

*Noot.*

*Op dit moment worden er in de verzorgd wonen complexen minimale kosten in rekening gebracht via de servicekosten voor activiteiten. Bewoners geven aan dat zij niet weten waaraan deze kosten besteed worden. Ons voorstel is dan ook dat Maasdelta deze kosten voor haar rekening neemt.*

D. Schoonmaakkosten (inclusief glasbewassing) in alle complexen.

De schoonmaakkosten worden op dit moment in bijna alle complexen in Hellevoetsluis, Spijkenisse en Maassluis voor 100 % doorberekend. In Maassluis wordt echter afgeweken van de 100% doorberekening in de complexen Van Beethovenlaan, Sparrendal en Burg. Zaneveldstraat. In deze complexen wordt op dit moment maar 70% van de schoonmaakkosten doorberekend.

*Noot.*

*Waarom in genoemde complexen maar 70% van de schoonmaakkosten wordt doorberekend (er zal best een reden voor geweest zijn), zal op een correcte wijze onderzocht moeten worden. De bevindingen zullen transparant aangeboden moeten worden aan de VBBM voordat men besluit gaat nemen om dit te veranderen.*

Opmerking VBBM.

*Om de huurders van deze complexen (meestal huurders met lagere inkomens) niet de dupe te laten worden van deze nieuwe maatregelen zullen er nieuwe schoonmaakcontracten voor het schoonmaken van de portieken afgesloten moeten worden, ingaande 1 januari 2022. Als we kijken naar de huidige tarieven (waar overigens per complex aanzienlijke verschillen in voorkomen) dan zal er gestuurd moeten worden op een prijs van maximaal 160 euro per jaar per verhuureenheid, en zal de kwaliteit van het werk goed bewaakt moeten worden. Dit om te zorgen dat de portieken schoon blijven en de bewoners niet geraakt worden in hun portemonnee.*

E. Flatcoach.

Maasdelta wil per 01-01-22 starten met een pilot in Maassluis, met het inzetten van een gratis flatcoach. Dit voorstel spreekt ons zeer aan. Mogelijk kan de flatcoach op het sociale vlak samen gaan werken met de dan nog werkende (gratis) huismeester. Ook voor de flatcoach zal voor de bewoners duidelijk aangegeven moeten worden wat haar/zijn taken zijn c.q. kunnen worden in de toekomst.

Eind conclusie.

Het bevreemde ons wel dat het gehele pakket werd aangeboden als een packagedeal. In principe zijn het op zichzelf staande onderdelen die aan de huurders belast worden middels de servicekosten. Hierdoor is het niet eenvoudig om tot een positief advies te komen. Gezien voorgaande opmerkingen, aanmerkingen en aanbevelingen kunnen wij dus stellen dat we onder voorbehoud van deze punten akkoord gaan met de invoer van totale pakket Service voor huurders van de Maasdelta Organisatie.

Opgemaakt in overleg met vertegenwoordigers van:

SHS Spijkenisse,

VBBM Maassluis,

De Koepel Hellevoetsluis.