



Retour: Thorbeckelaan 80, 3201 WK Spijkenisse

Via e-mail

Huurdersorganisaties:
De Koepel – Hellevoetsluis
Stichting Huurdersraad Spijkenisse
Vereniging Bewoners Belangen Maassluis - Maassluis

Ons kenmerk : Directie
Contactpersoon : Frank van Velzen
Onderwerp : Antwoordbrief instemmingsaanvraag Servicediensten
Datum : 27 oktober 2021

Beste leden van de Huurdersorganisaties,

Op 5 oktober ontvingen wij uw reactie op ons Instemmingsverzoek voor het servicepakket aan huurders. Wij vinden het goed om te lezen dat u met veel zaken instemt. Echter, wij lezen ook dat u bij een aantal zaken nieuwe voorwaarden stelt. Hieronder gaan wij per onderdeel in op uw reactie.

A. Huismeesterkosten

Dat huismeestertaken niet meer naar alle huurders die het betreft worden doorbelast, vindt u een goede zaak. U vreest echter een versoering van taken en vraagt daarom om een takenlijst voor de wijkmeester. Ook vraagt u om de evaluatie al na 1,5 jaar te laten plaatsvinden.

Antwoord:

- Uitgangspunt is dat wij wijkbeheerders en -meesters inzetten daar waar het nodig en gewenst is. Bijvoorbeeld omdat een gemeente dat van ons vraagt (voorbeeld Maassluis: WijkopMaat), of omdat een huurder een (lichte) overlastmelding indient. Of als wij zelf een onveilige of sociaal ongewenste situatie tegen komen in en rond een complex of in een buurt/wijk. Er is naar onze mening geen sprake van versoering van de taken, juist een verrijking. Enige versoering zit in de standaard aanwezigheid in een complex. Maar dat betekent niet dat huurders ons niet meer kunnen bereiken als er een probleem is in een complex. Er zijn meerdere manieren om onze afdeling Omgevingsbeheer te bereiken – zoals direct het Klant Contact Centrum bellen met een melding, via het klantportaal een melding doen of uw vraag opzoeken in datzelfde klantportaal.
- In de bijlage vindt u een nadere invulling van de **takenlijst** die hoort bij de wijkmeester uit de instemmingsaanvraag. Wij gaan deze taken vanaf 2022 toepassen en deels passen wij die al toe. Het zal per complex verschillen welke taken meer of minder aandacht behoeven. Logischerwijs naar de situatie in een complex. Deze takenlijst kan wat ons betreft bij de evaluatie gebruikt worden.



- Een **tussenevaluatie na anderhalf jaar** vinden wij prima. Wij kunnen dan met input van de bewonerscommissies de inzet van de wijkmeester evalueren. Welke zaken gaan goed, welke zaken hebben meer aandacht nodig. Wat wij niet doen, is na 1,5 jaar al het besluit terugdraaien. Daarvoor vinden wij 1,5 jaar te kort.

Een **eindevaluatie** kan dan in **2025** plaatsvinden met dan ook de vraag of de gratis wijkmeester voortgezet wordt. Maasdelta behoudt zich het recht voor de doorbelasting van huis- en wijkmeesterkosten weer in te voeren als de evaluatie daar aanleiding toe geeft. (Bij mutatie (nieuwe huurders) als er veel verschil zit tussen vraag en aanbod).

Evaluatiepunten (genoemd in de instemmingsaanvraag):

- De Koepel, SHS en VBBM geven in het overleg met Maasdelta aan wat de ervaringen zijn van de bewonerscommissies; weegt het afschaffen van de post op tegen het huidige serviceniveau of willen ze liever weer betalen voor een huismeester?
- Maasdelta analyseert uit haar systeem de klachten/ vragen/verzoeken aan de huismeester per complex (die een huismeester hadden) en deelt dit met de huurdersorganisaties; geeft dit een beeld van tevredenheid over het serviceniveau?
- Ervaringen oud-huismeesters: hoe hebben ze de overgang ervaren?
- Als vanuit de huurdersorganisaties en Maasdelta tevredenheid is over de nieuwe service dan handhaven wij de gratis wijkmeester. Als er ontevredenheid is, gaan wij na welke extra inzet nodig is en wat de servicekosten voor de huurders worden.

B. Serviceabbonement

U stemt in met het voorstel van Maasdelta dat het serviceabbonement gratis wordt voor de doelgroep senioren vanaf de AOW-leeftijd van 67 jaar en de huidige bewoners van de bestaande 55+-en verzorgd wonen-complexen. De overige huurders betalen hiervoor € 4,50 (prijspeil 2021, jaarlijks te indexeren vanaf 2022 – gekoppeld aan CBS-index bouwkostenstijging).

In Spijkenisse krijgen de zittende bewoners in 55+-complexen die nog geen gratis abonnement hadden (bijlage 1), ongeacht hun leeftijd, dit alsnog met terugwerkende kracht per 1 januari 2021. De huurders die al een serviceabbonement hadden, krijgen de kosten hiervan terugbetaald vanaf 1 januari 2021.

C. Recreatieruimten

U stemt in met het voorstel van Maasdelta over de recreatieruimten. Alleen de kosten van de nutsvoorzieningen in algemene ruimten worden doorbelast. Vanaf 1-1-2022 worden er geen kosten meer in rekening gebracht voor de inventaris en het gebruik van de recreatieruimten.

D. Schoonmaakkosten

U geeft aan dat u instemt met het voorstel van Maasdelta voor 100% doorbelasting van de schoonmaakkosten in alle complexen. Echter, u stelt daar nieuwe voorwaarden aan.

- U noemt dat in alle complexen een maximum van € 160,- per jaar per huurder doorbelast mag worden (prijspeil 2020) en dat het aantal uren voor de schoonmaak in 2021 en verder gelijk blijft. Ook mag het niet ten koste gaan van de schoonmaakprestatie.



Antwoord: Een maximumbedrag van € 160 in alle complexen is niet reëel. In het overleg met de bewonerscommissies wordt de schoonmaak afgesproken. Dit kan leiden tot een bedrag hoger dan € 160.

U stelt daarbij de nieuwe extra voorwaarde (in een eerdere advies van uw zijde is dit niet aangegeven), dat het aantal uren voor de schoonmaak niet mag wijzigen. Dit betekent dat daarmee het schoonmaakrooster ook niet kan wijzigen en de prijs dus ook niet. Bij 100% doorbelasting is het dan niet mogelijk om op € 160,- te komen.

Maasdelta wijst u daarbij nadrukkelijk op het feit dat het bij deze instemmingsaanvraag gaat/ging om een zogenaamde 'packagedeal'. Daarbij moet overeenstemming bereikt worden over het totale pakket aan servicediensten.

- U geeft aan dat de VBBM, SHS en De Koepel adviseren over het schoonmaakprogramma (roosters) samen met de huurders over de complexen.

Antwoord: Bij het bespreken van de schoonmaakkosten, staat het de bewonerscommissies vrij om advies te vragen bij de lokale huurdersorganisatie.

- De VBBM adviseert over het schoonmaakprogramma (roosters) samen met de huurders met de bijbehorende prijs voor de complexen aan de Burg. Zaneveldstraat, de Van Beethovenlaan en het Sparrendal.

Antwoord: In de maand oktober heeft Maasdelta inmiddels met de diverse schoonmaakbedrijven overeenstemming bereikt om een goed schoonmaakprogramma te kunnen uitvoeren voor € 160 (prijspeil 2020), waarbij gedurende drie dagen in de week zal worden schoongemaakt in de complexen. Desgewenst kan op verzoek van u en de bewonerscommissies het schoonmaakrooster uitgebreid worden. Echter, de prijs zal dan ook uiteraard toenemen. Overigens betreft het inmiddels nog 5 complexen. De VvE-blokken werken inmiddels met een ander schoonmaakbedrijf.

- Evaluatie schoonmaak complexen Maassluis: U stelt voor niet na 2 jaar te evalueren, maar na één jaar of zoveel eerder bij geïntegreerde klachten van huurders van de desbetreffende wooncomplexen.

Antwoord: Bij het maken van de contractafspraken met het schoonmaakbedrijf wordt ook het evaluatiemoment opgenomen. De contractduur (3 jaar in het voorgestelde contract) is uiteindelijk bepalend om wijzigingen door te voeren.

E. Flatcoach

U stemt in met de flatcoach. Deze wordt niet doorbelast bij de betreffende huurders. Echter, u stelt dat Maasdelta de flatcoach ter instemming voorgelegd aan de bewonerscommissies.

Antwoord: De flatcoach valt buiten het servicekostenpakket en heeft daarom geen wettelijke instemmingsverplichting. In Maassluis bereiden wij het project Flatcoach voor in samenwerking met gemeente en zorg- en welzijnspartijen en wordt waarschijnlijk ook vanuit die partijen gefinancierd.



De Huurdersorganisaties en betreffende bewonerscommissie blijven wij uiteraard informeren, zoals tot nu toe gebeurd is (in Maassluis).

Tenslotte

U heeft inmiddels met uw brief van 5 oktober met het totale pakket servicediensten ingestemd. Wij hebben als Maasdelta naar onze mening een evenwichtig en goed pakket aan servicediensten voorgelegd, waarbij Maasdelta vanuit betaalbaarheid veel kosten voor haar rekening neemt (circa een half miljoen Euro per jaar). Ten aanzien van de nieuw ingebrachte voorwaarden hebben wij onze visie en onze grenzen aangegeven. Verder onderhandelen en discussiëren met Maasdelta hierover is dan ook niet meer mogelijk.

Dit betekent dat wij er vanuit gaan dat wij -middels dit schrijven- met u overeenstemming hebben bereikt over het totale pakket aan servicediensten. Ook voor de schoonmaak in de complexen in Maassluis (zie antwoorden onder punt D.).

Met vriendelijke groet,

Frank van Velzen
directeur Wonen

(21-034)



Bijlage 1: Takenpakket Wijkmeester

Laten verwijderen van afval/laten legen afvalcontainers in complexen/buurtten. Obstakelvrij (laten) maken van galerijen en portieken, achterpaden etc.
Steekproefsgewijs controleren schoonmaakwerkzaamheden en aanspreken schoonmakers.
Inspectieronde algemene ruimtes, tuinen en achterpaden. Ook controle onderhoud tuinen.
Bewoners aanspreken op verkeerd gebruik algemene ruimtes, tuinen en achterpaden.
“Stickers” van verkeerd geplaatst afval/goederen en brieven versturen naar bewoners.
Klein overlast: Aanspreken en bemiddelen bewoners bij kleine overlast, bewoners doorverwijzen naar bemiddeling als nodig. Melden en terugkoppelen van deze activiteiten bij collega’s van betreffende afdeling.
Signaleren, melden en monitoren van woonfraude, overlast en hennep.
Informatie verstrekken over woon- en leefregels.
Signaleren en handhaven van verkeerd en/of zonder toestemming geplaatste schotels.
In complexen met camera’s: beheer van de camera en indien nodig het uitlezen van deze gegevens volgens AVG-wetgeving.
Heeft overleg met wijkagent, toezichthouders, gemeentelijke instanties en andere wijkbeheerders over situaties in de wijk.
Heeft een proactieve rol in het wijkteam en in de samenwerking met de senior woonconsulent en medewerkers van gemeente e.d.
Stimuleert proactief leefbaarheidsinitiatieven van huurders.
Stimuleert onderlinge bewonerscontacten, en bouwt zo mee aan een informeel netwerk.
Leidt zelfstandig kleine leefbaarheidsinitiatieven in het gebied.
Stelt zelfstandig eenvoudige brieven en flyers op.
Het op adequate wijze functioneren als aanspreekpunt voor bewoners en het op actieve wijze benaderen van bewoners en bewonersgroepen m.b.t. sociale en technische problemen.
Het onderhouden van sociale contacten en het vervullen van een intermediaire functie richting de gemeente en derden.
Zorgt voor een goede uitstraling entrees complexen. Plaatst en zorgt voor goede uitstraling naamplaatjes.
Zorgt voor goede opvolging vanuit de activiteiten jaarplan, zoals achterpadverlichting, fietsenrekken, etc.
Regelmatige omgevings- en gebouwcontroles. Aanpak vervuiling, vandalisme etc. Meldingen woon- en leefomgeving.
Veiligheidsondersteuning bijv. bij achter de voordeur gesprekken senior woonconsulenten, en brandweerszaken.
Is zelf verantwoordelijk voor tijdelijke en correcte afhandeling van terugbelafspraken en andere huurdersmeldingen.
Biedt incidenteel ondersteuning aan andere afdelingen binnen Maasdelta.



Bijlage 2: Instemmingsbrief Huurdersorganisaties d.d. 5 oktober 2021



Aan

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

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

Datum 5 oktober 2021
Uw kenmerk
Ons kenmerk

Behandeld door
Telefoonnummer:
Bijlage(n)

Instemmingsaanvraag Servicediensten Maasdelta

Geachte bestuurder,

Naar aanleiding van uw verzoek dd. 25 augustus 2021 om tot instemming over te gaan met uw instemmingsaanvraag Servicediensten Maasdelta zijn wij met de huurdersorganisaties SHS, VBBM en de Koepel tot de volgende conclusies gekomen.

Algemeen

Wij vinden de instemmingsaanvraag een goed vervolg op ons advies van 10 juni 2021.



De rechtsongelijkheid tussen de verschillende complexen in Hellevoetsluis, Spijkenisse en Maassluis wordt zo opgeheven.
Van de zijde van Maasdelta heeft de VBBM een uitgebreide toelichting gekregen op deze instemmingsaanvraag.
Echter van de huurdersorganisaties zijn er nog een aantal zorgpunten die niet of onvoldoende zijn weggenomen.

Dat huismeester taken niet meer naar alle huurders die het betreft worden doorbelast vinden wij een goede zaak. Dat mogelijk de lijst van taken voor de huismeester verandert scheidt bij ons verontrusting omdat de huismeester mogelijk minder taken toebedeeld zou krijgen. Dit zou een versobering zijn van zijn taken (vooral gericht op de belangrijke sociale controlefunctie) en mogelijk in de toekomst helemaal beëindigd worden.
Wij verzoeken u dan ook om de lijst met taken van de huis/wijkmeester zo snel mogelijk naar de huurdersorganisaties te doen toekomen.

Verder stelt u in uw instemmingsaanvraag dat er een evaluatie na drie jaar plaatsvindt. Wij vinden dat onacceptabel. Wij vinden na anderhalf jaar een beter moment om de evaluatie te laten plaatsvinden.

Verder hebben wij er als huurdersorganisaties moeite mee dat wij beslissen over het schoonmaakprogramma. Beter is om te stellen "dat de huurdersorganisaties advies uitbrengen over het schoonmaakprogramma in de complexen samen met de aanwezige bewonerscommissies.

Wij gaan ervan uit dat de bedragen genoemd onder 4, prijspeil 2020, correct zijn weergegeven.

De navolgende punten van instemming onder voorwaarden gelden voor alle huurders van huurders van uw woningcorporatie:

1. Wij stemmen in, onder de volgende voorwaarden, dat de huismeester taken vanaf 1 januari 2022 niet meer worden doorbelast. Dit geldt zowel voor **alle** huidige als **alle** nieuwe huurders.

Wij gaan ervan uit dat de taken van de huismeester niet zodanig veranderen dat zij hun taken onvoldoende kunnen uitvoeren.

Ook gaan wij ervanuit dat de sociale controle die de huismeesters nu ook doen gehandhaafd blijft (leef-, en leefklimaat).

Ook vragen wij aan u, uitdrukkelijk, om een lijst van taken die de huismeester moet doen in de nieuwe situatie. Dit laatste is een uitdrukkelijk verzoek van alle drie de bewonersorganisaties.



2. Wij stemmen in, onder voorwaarde dat het service abonnement vanaf 01-01-2022 gratis wordt voor de doelgroep senioren vanaf de leeftijd 67 jaar, (AOW leeftijd) wonend in zowel de complexen als in grondgebonden woningen.
3. Wij stemmen in met uw voorstel over de recreatieruimten. Alleen de kosten van de nutsvoorzieningen in algemene ruimten worden doorbelast. Vanaf 1-1-2022 worden er geen kosten meer in rekening gebracht voor de inventaris en het gebruik van de recreatieruimten.
4. Wij stemmen in met het punt schoonmaakkosten. Deze worden voor alle complexen van Maasdelta 100% doorbelast met een maximum van € 160,00 per jaar per verhuureenheid (prijspeil 2020).

Wij gaan er ook vanuit dat het aantal uren voor de schoonmaak in 2021 en verder gelijk blijft. Ook mag het niet ten koste gaan van de schoonmaakprestatie.

De VBBM adviseert over het schoonmaakprogramma (roosters) samen met de huurders met de bijbehorende prijs voor de zeven complexen aan de Burg.

Zaneveldstraat, de Van Beethovenlaan en het Sparrendal.

SHS adviseert over het schoonmaakprogramma (roosters) samen met de huurders over de complexen in Spijkenisse.

Huurdersvereniging de Koepel Hellevoetsluis adviseert over het schoonmaakprogramma (roosters) samen met de huurders over de complexen in Hellevoetsluis.

Ook stellen wij er prijs op om de evaluatie niet na twee jaar te doen plaatsvinden maar na één jaar of zoveel eerder bij gegronde klachten van huurders van de desbetreffende wooncomplexen.

5. Wij stemmen in met de flatcoach. Deze flatcoach wordt 0% doorbelast voor alle betreffende huurders.

Wij gaan ervanuit dat de uitwerking van de taken van de flatcoach, als onderdeel van het servicepakket, ter instemming wordt voorgelegd aan de bewonerscommissies.

6. Wij stemmen in met het voorgenomen besluit van de Directie van Maasdelta (1 t/m 5), zodra deze definitief is vastgesteld door de Raad van Commissarissen.

7. Wij stemmen in met het evalueren van de inzet/werkzaamheden van de huismeester met dien verstande dat de evaluatie na anderhalf jaar plaatsvindt.

Wij stellen dit voor om te voorkomen dat er pas na drie jaar discussie ontstaat over de inzet van de huismeester tussen Maasdelta en de bewonerscommissies.

Met vriendelijke groet,

Namens de bewonersorganisaties,



SHS Spijkenisse,
VBBM Maassluis,
De Koepel Hellevoetsluis.