Afspraken over servicekosten **maken we samen**

Waarom dit boekje?

We vinden het belangrijk dat onze servicekosten overzichtelijk, transparant en makkelijk te begrijpen zijn. Servicekosten zijn de verrekening van leveringen en diensten die door Woonzorg Nederland worden georganiseerd voor huurders en betaald worden door de huurders.

Belangrijkste primaire doelstellingen

- Een nadere duiding van de bestaande afspraken.
- Actualisatie van bestaande afspraken.
- Nieuwe afspraken maken.
- Betrokkenheid huurders en huurcommissies vergroten.

Thema's

De thema's die momenteel op tafel liggen ten aanzien van de optimalisatie van servicekosten zijn:

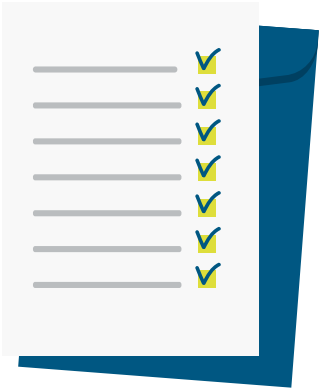
- Glasbewassing
- Schoonmaak
- Tuinonderhoud
- Bewonersconsulenten en declarabiliteit

Goede en heldere zaken

Een goede basis is belangrijk en biedt houvast. Welke uitgangspunten zijn hiervoor opgesteld?

Voor de optimalisatie van servicekosten worden de volgende zaken benoemd:

1. Het wettelijk kader voor servicekosten.
2. Eenvoudig, transparant en eerlijk: Bestaande afspraken worden gerespecteerd en daar waar mogelijk herzien teneinde het eenvoudiger, transparanter maken van de te verrekenen kosten en een eerlijke kostenverdeling borgen.
3. Huurderscommissies worden actief in de servicekosten betrokken.
4. Landelijk (Woonzorg) uniforme afspraken, tenzij…
5. Woonzorg Nederland contracteert leveranciers en is kaderstellend (pve, criteria).
6. Escalatiemodel gebruiken bij onduidelijkheden.



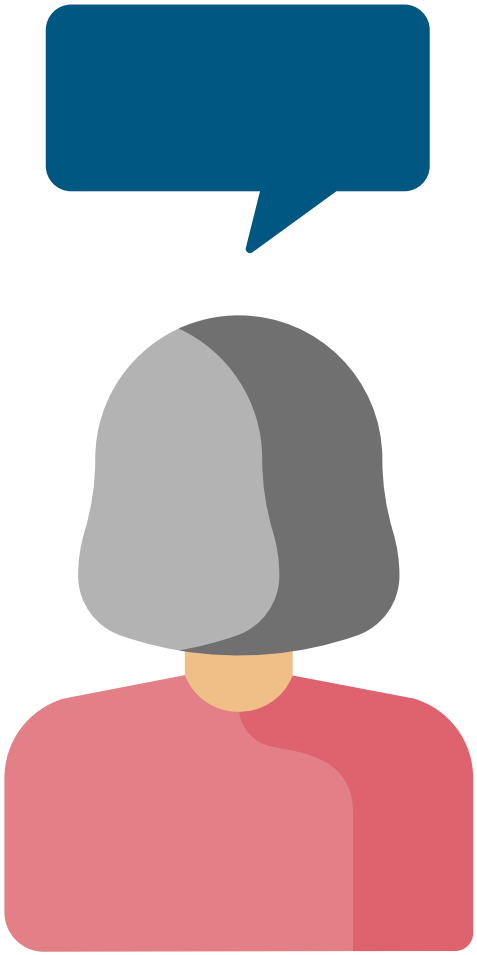
1 De basis voor onze afspraken

De verrekening van kosten die kunnen worden aangemerkt als servicekosten zijn vastgelegd in een wettelijk kader. Dat kader dient als minimale basis voor de afspraken.

Dit is ook het kader waarop kan worden teruggevallen bij onduidelijkheden of problemen in de uitvoering. Een nadere toelichting op het wettelijk kader is bijgevoerd als bijlage 1.

Samengevat bestaat het wettelijk kader uit de volgende onderdelen:

- Artikel 7:237 lid 3 BW bepaalt wat onder ‘servicekosten’ verstaan moet worden.

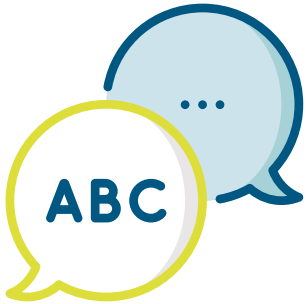


- Er is door de Rijksoverheid een niet uitputtende lijst opgesteld van een aantal zaken die in ieder geval onder de servicekosten vallen. Dit is opgenomen in het Besluit Servicekosten. De vergoeding voor de in de bij dit besluit behorende bijlage genoemde zaken en diensten wordt in ieder geval aangemerkt als servicekosten als bedoeld in artikel 237 lid 3 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

- De huurcommissie heeft in haar beleidsboeken een verdere uitwerking gegeven aan de verschillende zaken en diensten die de verhuurder mogelijk kan leveren en heeft in het beleidsboek opgenomen hoe de huurcommissie met deze kosten omgaat in haar beoordelingen.

2 We spreken in heldere taal

Servicekosten worden te vaak als ingewikkeld en ondoorzichtig gezien. Ons doel van nieuwe afspraken is om deze altijd helder en eenvoudig te maken. We willen een gelijkwaardig gesprek voeren over servicekosten met huurders of huurderscommissies.



Voorwaarden nieuwe afspraken

- Verdeling van kosten is eerlijk, eenvoudig en inzichtelijk.
- Contracten zijn inzichtelijk.
- Kosten zijn voorspelbaar, geen verrassingen.
- Huidige lopende afspraken worden gerespecteerd totdat nieuwe betere afspraken zijn gemaakt.
- Het maken van substantiële wijzigingen in de servicekosten op een complex kan pas plaatsvinden met goedkeuring van 70% van de huurders (!) van een complex. De instemming wordt altijd door Woonzorg Nederland uitgevoerd.
- Het maken van landelijke aanpassingen in de servicekosten-methodiek kan pas plaatsvinden met instemming van het LHP. Indien nodig doet het LHP navraag bij de aangesloten huurderscommissies.

3 Beslissingen maken we samen

We betrekken de huurderscommissie actief in de besluitvorming rondom servicekosten. Een huurders-commissie is de lokale vertegenwoordiging van een groep huurders op een complex. In de betrokkenheid zijn verschillende gradaties te onderscheiden.

Een huurderscommissie is de lokale vertegenwoordiging van een groep huurders op een complex. Om de huurders-commissie in haar kracht te zetten moet deze actief betrokken worden in de besluitvorming rondom servicekosten. In de betrokkenheid zijn verschillende gradaties te onderscheiden. Deze zijn in het participatie-model op de volgende pagina uitgewerkt.

Participatiemodel gradaties betrokkenheid

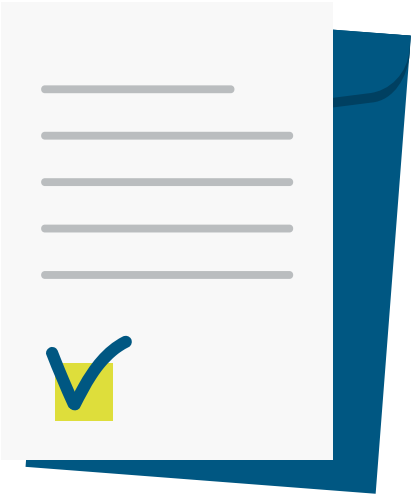
Kosten voor	Regelen door: Woonzorg Nederland	Samen	Huurder
Huurder	1	2	3
Samen	4	5	6
Woonzorg Nederland	7	8	9

De meest gewenste situatie

Samen regelen van servicekosten (2 en 5). Woonzorg Nederland stemt af met de huurderscommissie over contractvorming en verdeling van kosten. De administratie wordt uitgevoerd door Woonzorg. De kosten worden betaald door de huurders en afhankelijk van kaders deels vergoed door Woonzorg Nederland.

4 Hoe worden de afspraken vastgelegd?

Afspraken die worden gemaakt tussen Woonzorg Nederland en de huurderscommissie met betrekking tot een onderdeel van de servicekosten, worden vormgegeven via een uniform; een door Woonzorg Nederland opgesteld en met LHP afgestemd landelijk format.

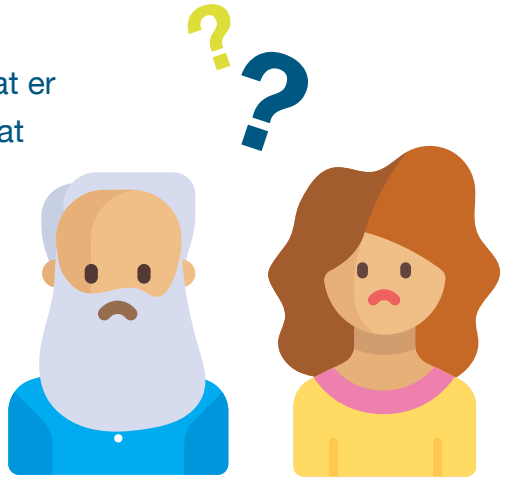


5 Samenwerkende partijen

Woonzorg Nederland contracteert leveranciers en is kaderstellend (pve, criteria). Contracten die Woonzorg Nederlandsluit met leveranciers maken gebruik van een vast contractmodel, opgesteld door Woonzorg Nederlanden afgestemd met LHP.

6 Wat te doen bij onduidelijkheden?

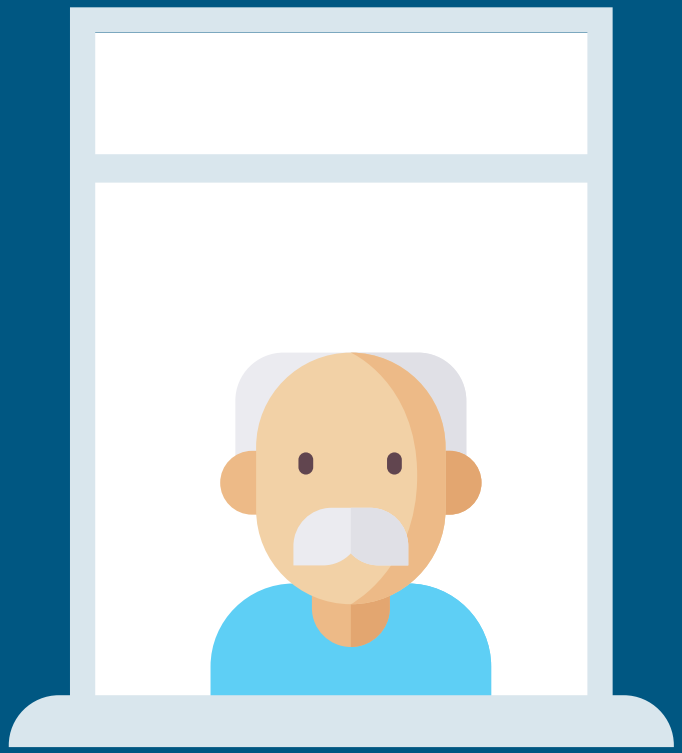
Het kan voorkomen dat er onduidelijkheid ontstaat op een complex over de afgesproken werkwijze met betrekking tot de servicekosten. Hoe kan dit worden opgelost?



De volgende stappen in het escalatiemodel worden dan gevolgd:

1. Er samen uitkomen.
2. Terugvallen op wettelijk kader of landelijk beleid.
3. Onafhankelijke adviseur of specialist inschakelen.
4. Geschillencommissie.

Schone ramen, goed zicht

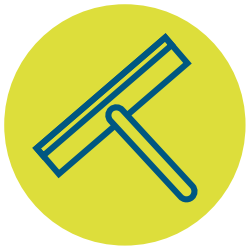


U wilt graag van uw uitzicht genieten. Er zijn voor glasbewassing heldere afspraken gemaakt.

Glasbewassing van een gebouw is onder te verdelen in 4 delen:

1. Het wassen van bereikbare delen aan de buitenzijde van het gebouw.
2. Het wassen van onbereikbare delen aan de buitenzijde van het gebouw.
3. Het wassen van bereikbare delen aan de binnenzijde van het gebouw.
4. Het wassen van onbereikbare delen aan de binnenzijde van het gebouw.

De privé vertrekken vallen buiten de servicekosten. Alle privé vertrekken zijn kosten huurder en moeten individueel door de huurder georganiseerd worden.



Voormalig beleid

Het beleid van Woonzorg Nederland dat van kracht is voordat deze nieuwe werkwijze in werking treedt, wordt weergegeven in de brief vanWoonzorg Nederland aan het LHP, welke als bijlage 2 is bijgevoegd. Kort samengevat is dit beleid sinds 1-1-2019:

- Arbeidskosten voor glasbewassing komen voor rekening van huurder.
- Het bereikbaar maken van onbereikbare delen komt voor rekening van Woonzorg Nederland.
- Daar waar in het verleden andere afspraken zijn gemaakt over vergoedingen of de verdeling van kosten tussen huurders en Woonzorg Nederland worden deze afspraken gerespecteerd.

Dit beleid volgt het wettelijke kader uit het Besluit Servicekosten, het Besluit Kleine Herstellingen en de passage over glasbewassing in het Beleidsboek van de Huurcommissie.

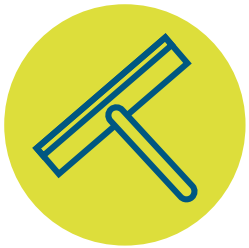
Concreet voorstel glasbewassing

Gezien de uitspraak van het gerechtshof Den Haag en het gegeven dat Woonzorg Nederland servicekosten zodanig wil inrichten dat wordt voldaan aan wettelijk kader, eenvoud in uitleg en een eerlijke verdeling van kosten, stelt Woonzorg Nederland het volgende voor:

Voorstel: De kosten voor het wassen van onbereikbare delen komen altijd voor rekening van Woonzorg, met een maximum van 4 beurten per jaar. Dit betreft zowel de arbeidskosten van het wassen van onbereikbare delen, als de kosten die gemaakt worden voor het bereikbaar maken van de onbereikbare delen (zoals de inzet van een hoogwerker). De kosten voor het wassen van bereikbare delen zijn voor rekening van de huurders, zowel binnen als buiten.

Bereikbaar en onbereikbaar glas

Uit dit concrete voorstel volgt de volgende praktische werkwijze: Bereikbare delen komen altijd voor rekening van de huurder. De huurder kan deze immers zelf wassen.
Onbereikbare delen komen voor rekening van Woonzorg. De kosten die gemaakt worden om de onbereikbare delen te bereiken worden tevens door Woonzorg Nederland betaald.
Een definitie van bereikbaar glas wordt afgeleid uit een door LHP aangeleverd document van **Aboma**. Hierin is Arbowetgeving, bouwbesluit en een risicoinventarisatie meegenomen (zie bijlage 3).

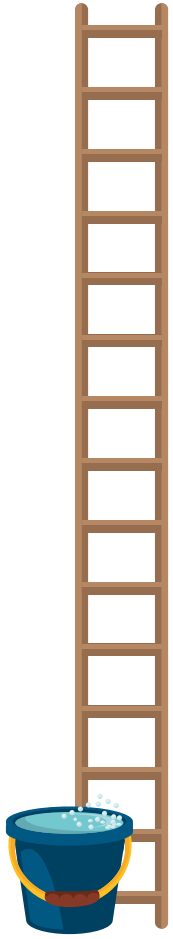


Bereikbare delen: Alle delen die vanuit de woning, of vanaf het maaiveld, bordes, balkon, galerij, glazenwasbalkon met hekwerk etc, bereikbaar zijn. De reikwijdte is: tot een volgende verdieping (ca 2,20 meter hoogte), 0,75 meter zijwaarts en 1 meter verticaal naar beneden (diepte van bouwkundige obstakels zoals balustrade of vensterbank worden hiervan afgetrokken). *NB. Naar binnen draaiende delen zijn altijd bereikbaar voor de huurder.*

Onbereikbare delen: Alle delen die niet bereikbaar zijn zoals aangegeven bij bereikbare delen. Het wassen van deze delen is uitsluitend mogelijk door gebruik te maken van een hoogwerker, ladder, gondel, telescopische stok, robot, hijswerktuig etc.

In de praktijk: Huurderscommissie actief in glasbewassing betrekken

Het eerder weergegeven participatiemodel kan worden gecombineerd met de bovenstaande gegevens met betrekking tot bereikbare delen en onbereikbare delen. Velden 2 en 5 in de matrix geven de voorkeurssituatie weer:



Participatiemodel bereikbare delen en onbereikbare delen

Kosten voor	Regelen door: Woonzorg Nederland	Regelen door: Samen	Regelen door: Huurder
Huurder	1 Bereikbaar glas Huurder vraagt WZN volledig te organiseren, kosten huurder	2 Bereikbaar glas Samen organiseren, kosten voor huurder	3 Bereikbaar glas Huurder organiseert zelf. Valt buiten bereik van servicekosten
Samen	4 Huurcommissie beleid Huurder vraagt WZN volledig te organiseren, kosten huurder	5 Combi bereikbaar/onbereikbaar glas Samen organiseren, kosten bereikbaar voor huurder, kosten onbereikbaar WZN	6 nvt
Woonzorg Nederland	7 Onbereikbaar glas Huurder vraagt WZN volledig te organiseren, kosten huurder	8 Onbereikbaar glas Samen organiseren, kosten voor Woonzorg	9 nvt

Stappenplan afsluiten nieuwe overeenkomst schoonmaak/glasbewassing

De bewonersconsulent en huurderscommissie bepalen samen welke werkzaamheden er worden uitgevoerd en welke leverancier dat gaat doen, aan de hand van de volgende stappen:

1. Samen het programma van eisen invullen.
2. Samen offertes opvragen.
3. Samen de offertes beoordelen en een keuze maken.
4. Woonzorg contracteert de leverancier.

Natuur dicht bij huis

Een prettige en verzorgde buitenomgeving draagt bij aan woonplezier. Welke werkzaamheden kunt u hiervoor zelf doen en welke behoren tot de diensten van Woonzorg Nederland?

I. Het onderhoud aan tuinen, erven, opritten en erf afscheidingen, zodanig dat deze onroerende aanhorigheden een verzorgde indruk maken.

Hier geldt dat het gaat om werkzaamheden die de huurders ook zelf zouden kunnen uitvoeren. Het moet hierbij gaan om tuinen die bij het gehuurde horen en waar de huurder het gebruiksrecht van heeft. De tuin mag geen openbaar karakter hebben, zoals een park. Of de tuin daadwerkelijk is afgesloten maakt niet uit. In de rechtspraak is bepaald dat de exclusiviteit van de tuin geen criterium is voor de vraag of de tuin bij het gehuurde hoort en of daar kosten voor in rekening mogen worden gebracht.[1]

Gesloten karakter versus openbaar karakter

Het feit of een gemeenschappelijke tuin een openbaar (zoals een park) of een gesloten karakter heeft, bepaalt of de tuin onderdeel is van het gehuurde, en dus of het onderhoud verrekend wordt via de servicekosten.

[1]Rechtbank 's-Gravenhage, 8 oktober 2003 (WR 2004, 4); Rechtbank Haarlem, 20 juni 2007, ECLI:NL:RBHAA:2007:-BA8558; Kantonrechter Maastricht, 31 juli 2002, ECLI:NL:RBMAA:2002:AK4741; Kantonrechter Groningen, 13 oktober 2005, ECLI:NL:RBGRO:2005:AV5132.

Of de tuin daadwerkelijk of fysiek is afgesloten van de openbare ruimte maakt niet uit. Van belang is dat het voor een gemiddelde buitenstaander duidelijk moet zijn dat het niet gaat om vrij toegankelijk openbaar groen, maar dat de tuin bij het complex behoort (Uitspraak Hoge Raad, juni 2005, zie bijlage 5).

Onduidelijkheden over de openbaarheid kunnen worden weggenomen door het aanleggen van bijvoorbeeld een beplantingstrook, heg of het plaatsen van een eenvoudig hekwerk. Soms schept het neerzetten van een ‘privé’-bord al voldoende duidelijkheid.

Daar waar Woonzorg Nederland en de huurderscommissie twijfels hebben over openbaar of niet, kan een derde (onafhankelijke) partij worden ingeschakeld om een deskundigenoordeel te geven. Het oordeel is in dit geval bindend.

In de praktijk: Huurderscommissie actief in tuinonderhoud betrekken

Het eerder weergegeven participatiemodel kan ook voor tuinonderhoud worden gecombineerd met de bovenstaande gegevens. Velden 2 en 5 in de matrix geven de voorkeurssituatie weer:

Participatiemodel tuinonderhoud

Kosten voor	Regelen door: Woonzorg Nederland	Regelen door: Samen	Regelen door: Huurder
Huurder	**1 Gemeenschappelijke tuin** Uitvoering door hovenier, kosten voor huurder	**2 Gemeenschappelijke tuin** Uitvoering door hovenier en huurder, samen organiseren, kosten v. huurder	**3 Privé tuin** Huurder organiseert zelf en betaalt zelf. Valt buiten het bereik van servicekosten
Samen	**4 Combinatie gemeenschappelijk/openbaar** Uitvoering door hovenier, kosten openbaar deel voor verhuurder, gemeenschappelijk v. Woonzorg	**5 Combinatie gemeenschappelijk/openbaar** Uitvoering door hovenier en huurder, samen organiseren, kosten voor huurder en verhuurder	**6 n.v.t.**
Woonzorg Nederland	**7 Openbare tuin/kijktuin** Uitvoering door hovenier, kosten Woonzorg	**8 Openbare tuin/kijktuin** Uitvoering door hovenier, kosten Woonzorg, overleg invulling met bewoners	**9 n.v.t.**

Stappenplan afsluiten nieuwe overeenkomst tuinonderhoud

De bewonersconsulent en huurderscommissie bepalen samen welke werkzaamheden er worden uitgevoerd en welke leverancier dat gaat doen, aan de hand van de volgende stappen:

1. Samen het programma van eisen invullen.
2. Samen offertes opvragen.
3. Samen de offertes beoordelen en een keuze maken.
4. Woonzorg Nederland contracteert de leverancier.

Alles goed geregeld

Bij vragen, klachten en kleine reparaties is voor huurders de bewonersconsulent het eerste aanspreekpunt.
De beheertaken op de complexen van Woonzorg Nederland worden uitgevoerd door de bewonersconsulent.

De taken van de bewonersconsulent bevinden zich in de volgende aandachtsgebieden:

- Huismeesterstaken t.b.v. de huurders.
- Verhuurderstaken t.b.v. de huurders.
- Sociale taken t.b.v. de huurders.

Huidig beleid

Woonzorg Nederland heeft een beheerder/huismeester in dienst met als functietitel ‘bewoners-consulent’. De bewonersconsulent verricht de taken van een beheerder en een huismeester, waaronder ook verhuurderstaken en taken die zich bevinden op het sociale- of welzijns- domein.

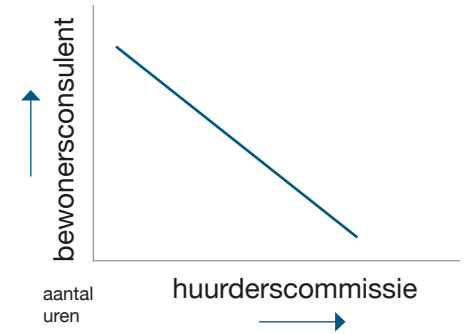
Categorieën werkzaamheden van de bewonersconculent:

1. Administratie en kleine kas ten laste van huurders.
2. Algemene klantvragen en communicatie.
3. Algemene ruimten: aanmaken bonnen/doorgeven klachten/ werkzaamheden.
4. Algemene ruimten: uitvoeren werkzaamheden.
5. Contractbeheer en controle leveringen en diensten.
6. Ondersteuning bewonerscommissie.
7. Overlast/burenhulp/veiligheid.
8. Spreekuren en lopend/telefonisch spreekuur.

In de praktijk: Huurderscommissie actief in beheertaken betrekken

Het eerder weergegeven participatie-model kan worden gecombineerd met de taken uitgevoerd door de bewonersconsulent. Daarbij is een verhouding te maken tussen de verdeling-van werkzaamheden tussen bewoners-consulent en huurderscommissie. Naarmate de huurderscommissie actiever is, kunnen de uren van de bewonersconsulent afnemen.

Verdeling werkzaamheden

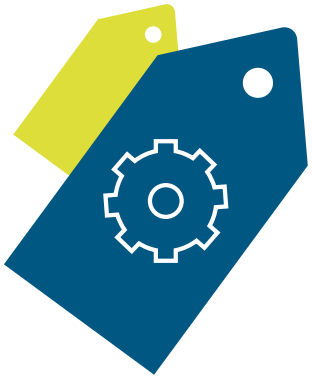


Menukaart

Een verdeling van de werkzaamheden wordt vormgegeven als een menukaart. De huurderscommisie kan kiezen voor een bepaald pakket, en bepaalt daarmee in hoeverre de huurders of huurderscommissie zelf verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van bepaalde beheer taken.

De contractueel overeen te komen werkzaamheden in combinatie met het participatiemodel leveren een menukaart van declarabele taken, onderverdeeld in:

- generieke taken die de bewonersconsulent op elk complex doet.
- individuele taken die de bewoners-consulent op een complex doet.
- individuele taken die worden uitbesteed en waarbij de bewonersconsulent fungeert als een ‘makelaar’.

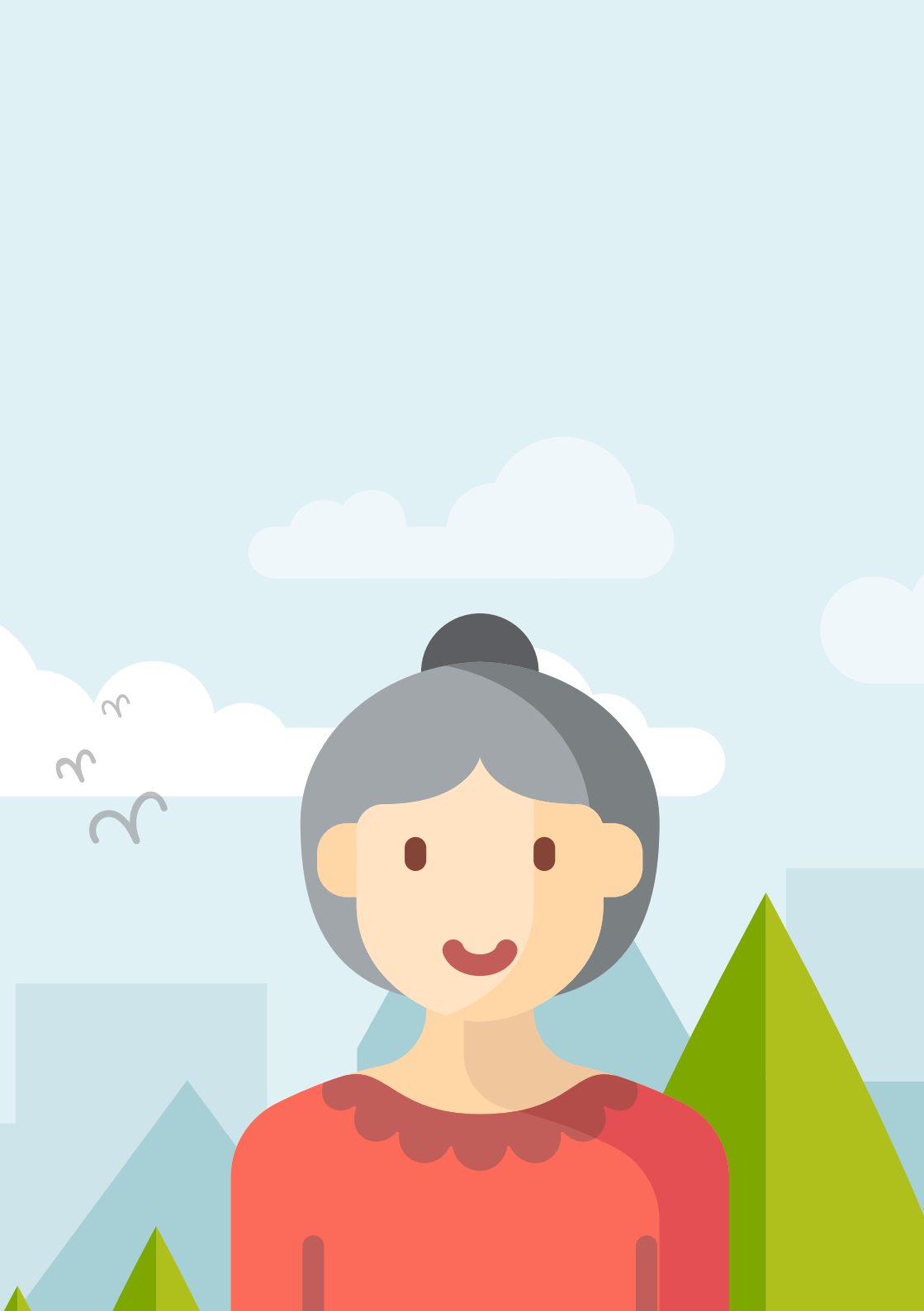


Voorbeeld menukaart

Taken	Gemiddeld 2018-2020	Menukaart 2022 taken Bewoners-consulent	Menukaart 2022 taken Huurders-commissie
Algemene klantvragen en communicatie	x	x	
Contractbeheer, administratie leveringen en diensten	x	x	
Controle leveringen en diensten	x		x
Ondersteuning bewonerscommissie	x	x	
Overlast, burenhulp, veiligheid	x	x	
Algemene ruimten administratie en opdracht verstrekken werkzaamheden	x	x	
Algemene ruimten begeleiden en controle werkzaamheden	x	Alleen telefonisch, zie algemene klantvragen	x
Spreekuur vast	x	x	
Administratie en kleine kas voor huurders	x		
Uitvoeren werkzaamheden Algemene ruimten	x		x
Sociale taken voor huurder generiek	x		x
Sociale taken voor huurder individueel	x	x	
Aantal uren per week	4 Uren	2 Uren	
Uurtarief huurcommissie	€ 38,-	€ 38,-	
Bedrag per jaar	**€ 6.992,-**	**€ 3.496,-**	

Wilt u meer weten?

Neem contact op met uw bewonersconulent
of kijk op www.woonzorg.nl



Heldere en overzichtelijke afspraken maken. Dat doen we samen met u.

www.woonzorg.nl

WOON
ZORG
NEDERLAND