

Servicekosten geactualiseerd

In de afgelopen 1,5 jaar hebben Woonzorg Nederland en het LHP gezamenlijk gewerkt aan de actualisatie van de servicekosten. Dit traject heeft geresulteerd tot nieuwe – meer eigentijdse - afspraken. Deze afspraken zijn gepubliceerd in het boekje “Afspraken over servicekosten maken we samen”.



De geactualiseerde afspraken zijn eind vorig jaar/begin dit jaar in de praktijk getest via vijf gezamenlijke pilots. De resultaten uit de evaluatie van de pilots van medio dit jaar waren overwegend positief met een aantal leerlessen en verbeterpunten. We hebben afgesproken om in de tweede helft van het jaar een brede implementatie voor te bereiden en uit te rollen.

Zorgvuldige implementatie

De implementatie van de nieuwe afspraken servicekosten heeft Woonzorg Nederland zorgvuldig aangepakt. Er zijn presentaties en workshops gegeven op alle niveaus van de organisatie. De clustermanagers hebben een eigen presentatie gehad tijdens het MT K&S. Daarna hebben alle clusters hun eigen (fysieke) workshop gehad in het clusterkantoor. Alle bewonersconsulenten hebben een fysieke of een online workshop gehad.

De inhoudelijke aandachtspunten

Tijdens de workshop is uitgebreid aandacht geweest voor de inhoudelijke wijzigingen in de servicekosten, zoals:

- De vergoeding van de kosten voor het bereikbaar maken van de onbereikbare delen bij glasbewassing alsook de arbeidskosten tot een maximum van 4 x jaar. Voor de definitie van onbereikbare delen worden de richtlijnen van Aboma gevolgd.
- Duidelijke demarcatie van de tuinen in gemeenschappelijke en openbare delen om op basis daarvan een overzichtelijke kostenverdeling te hebben.
- De “menukaart” voor de inzet van de bewonersconsulent op basis van gezamenlijke afspraken over wat nodig is voor een goede ondersteuning van het complex.

De boodschap

Naast de inhoudelijke zaken is er uitgebreid aandacht geweest ook voor de wijze waarop we met elkaar willen samenwerken. De boodschap van Woonzorg naar haar medewerkers was:

- Ga een constructief gesprek aan met de huurderscommissie en probeer samen werkbare afspraken te maken.
- Geef gezamenlijk invulling aan de nieuwe afspraken - ieder vanuit zijn eigen rol.
- Mocht je er toch niet uitkomen met elkaar laat een mediator uitspraak doen en laat die uitspraak bindend zijn. Daarmee houden we de inhoud gescheiden van de (constructieve) relatie.

Hoe nu verder?

De huurderscommissies die de bestaande afspraken over de servicekosten graag willen actualiseren kunnen het initiatief nemen om dit met hun bewonersconsulent te bespreken en met elkaar een plan van aanpak maken over de inhoud en de vervolgstappen. De bewonersconsulenten zijn geïnformeerd over het onderwerp en staan klaar om dit traject te helpen ondersteunen.