

## Overzicht vragen en antwoorden uit de subgroepen

### Algemeen

#### **Wat houden servicekosten in?**

Servicekosten zijn kosten die je betaalt boven op de huur. Het gaat om kosten voor algemene ruimtes en soms voor gas, stroom en water.

#### **Wat gebeurt er met de kosten van algemene ruimtes die niet worden gebruikt?**

We nemen aan dat er in deze vraag ontmoetingsruimtes worden bedoeld waar elke bewoner van het complex gebruik van kan maken. De kosten van bijvoorbeeld energie- en waterverbruik worden verdeeld over alle huurders. Als een ruimte weinig wordt gebruikt, zijn de kosten lager. Je betaalt alleen de echte kosten.

#### **Waarom betalen wij voor de wijkbeheerder?**

Je betaalt geen servicekosten voor de wijkbeheerder.

#### **Waarom delen de bewoners van de begane grond mee in de servicekosten voor het wassen van de ramen?**

Alle bewoners hebben baat bij een net complex. Bewoners betalen daarom ook samen voor de schoonmaak, glasbewassing en tuinonderhoud. Voor glasbewassing geldt aan het wassen van alle 'algemene' en onbereikbare ramen alle huurders meebetalen. Je betaalt dus niet voor het wassen van individuele ramen van bewoners.

#### **Waarom zijn de servicekosten niet gespecificeerd?**

De kosten op de afrekening zijn per onderdeel gespecificeerd. Je kunt dit zien op de afrekening die je in juni ontvangt. In de presentatie (op de website) staat een voorbeeld van de specificatie van een afrekening van de servicekosten.

### **Afspraken, kwaliteit & kosten**

#### **Hoe wordt bepaald wat er moet gebeuren?**

Op basis van de grootte van ruimtes in het complex, de hoeveelheid ramen en het gebruik wordt een inschatting gemaakt van wat er moet gebeuren en hoe vaak. Dit wordt voorgelegd aan schoonmaakpartijen waarna er afspraken worden gemaakt. Daarna gebruiken we de ervaringen van wijkbeheerders, schoonmakers en bewoners of er dingen zijn die meer of minder moeten worden gedaan.

#### **Hoe staan de kosten in verhouding tot het geleverde werk.**

We kijken naar verschillende dingen; prijs, kwaliteit, maar ook of het bedrijf de werkzaamheden ook uit kan voeren als er medewerkers uitvallen. Om te zorgen voor

marktconforme prijzen, vergelijken we de prijzen regelmatig met de prijzen van andere bedrijven.

**Hoe gedetailleerd zijn de afspraken over bijv. het wassen van kozijnen en plinten, of slechts het wassen van glas?**

In de presentatie staat een voorbeeld van hoe gedetailleerd de afspraken over de hoeveelheid en soort werkzaamheden zijn.

**Wat is de standaard; hoe netjes moet het dan zijn, met andere woorden wat is de verhouding tussen prijs en kwaliteit/wat kan ik verwachten van de schoonmaak/wat zijn de normen voor het schoonmaken en glasbewassing?**

De schoonmaak en glasbewassing wordt gedaan op basis van een afgesproken programma. Daarin staat hoe vaak welke werkzaamheden worden gedaan. Op het gebied van kwaliteit is het uitgangspunt dat het grootste oppervlak redelijkerwijs schoon moet zijn.

**Is er een verschil tussen schoonmaakbedrijven of de begane grond wel of niet meegenomen wordt en waarom is dat?**

Er worden afspraken gemaakt over het schoonmaken van alle voor iedere huurder toegankelijke ruimtes, zoals galerijen en trappenhallen, plus aanwezige ramen die door huurders niet zelf kunnen worden gewassen. Daarin wordt geen verschil tussen verdiepingen gemaakt.

**VvE<sup>1</sup>**

**Wat is de situatie binnen een VvE en de rol van VB&T<sup>2</sup> in het beheer van een complex?**

De VvE zorgt voor het beheer en onderhoud van de gemeenschappelijke delen van een gebouw. Denk aan de lift, tuin en hal. Ook de buitenkant, zoals de buitenmuren, kozijnen en het dak, is de verantwoordelijkheid van de VvE. Het beheer wordt geregeld door een partij voor vastgoedbeheer, bijvoorbeeld VB&T.

**Waarom is er een verschil bij servicekosten in de VvE die huurders in het 'kopersgedeelte' betalen?**

Er is een verschil tussen de VvE-bijdrage (voor eigenaren) en de servicekosten (voor huurders). Woonmeij betaalt de VvE-bijdrage en sommige kosten belasten we door aan onze huurders. Denk aan verbruikerskosten, elektra, tuinonderhoud en schoonmaak in de algemene ruimte. Als huurder betaal je alleen de servicekosten die huurders van reguliere appartementen (die geen onderdeel uitmaken van een VvE) ook betalen. De hoogte van de servicekosten voor het VvE deel worden bepaald met de begroting van de VvE. De VvE sluit zelf contracten af voor de diverse servicekosten. Hierdoor kan een verschil ontstaan.

---

<sup>1</sup> Vereniging van Eigenaren

<sup>2</sup> Vastgoedbeheerder

### **Inzicht & controle**

#### **De afvinklijst is weg. De schoonmaak komt soms niet, maar hoe weet ik dat?**

De afvinklijsten waarop de schoonmakers aftekenen dat ze geweest zijn, hebben we verwijderd. De reden daarvoor is dat mensen bleven melden wanneer er niet afgetekend was, ook al waren de werkzaamheden wel uitgevoerd. Er hangt in de informatiekast een schoonmaakprogramma met de frequentie en de werkzaamheden. Er zijn redelijk vaste dagen waarop er wordt schoongemaakt, maar deze kunnen onder invloed van omstandigheden wisselen.

#### **Het werk is soms ondermaats. Krijg ik mijn geld terug?**

De wijkbeheerder controleert zelf en op basis van meldingen van bewoners. Als de werkzaamheden onvoldoende zijn uitgevoerd, maakt de wijkbeheerder afspraken met de schoonmaak om alsnog (beter) te poetsen.

Als er niet is gepoetst bijvoorbeeld vanwege de feestdagen dan worden alleen de daadwerkelijk gemaakte kosten bij huurders in rekening gebracht

#### **Kunnen we inzicht krijgen in het onderhoud van het groen (hoe vaak, wat en ongeveer wanneer)?**

In de diverse complexen hangt een schema van werkzaamheden en de periodes waarin deze ongeveer plaatsvinden. Uitvoering is afhankelijk van het weer en bijvoorbeeld de groei van onkruid. Een precies moment, of precieze week wordt daarom niet aangegeven. De wijkbeheerder ontvangt via een app een bericht met foto's als de werkzaamheden zijn gedaan en controleert op locatie.

#### **Kunnen we meer inzicht in kwaliteitsafspraken met partners krijgen en meer controle door Woonmeij hierop?**

Controle wordt gedaan door de wijkbeheerders. We gebruiken ook meer slimme manieren van controle, bijvoorbeeld door via een app aan- en afmelden van tuinwerkzaamheden met foto's. We maken afspraken over de uit te voeren werkzaamheden en frequentie. De kwaliteit op een bepaald moment kan verschillen door bijvoorbeeld weersomstandigheden en gebruik.

#### **Wat is voor de huurder en wat is voor Woonmeij is niet altijd duidelijk?**

Over het algemeen betaal je servicekosten voor diensten zoals:

- Schoonmaken van algemene ruimtes
- Onderhouden van gemeenschappelijke tuinen
- Schoonmaken van onbereikbaar glas
- Stookkosten, elektra en water

Deze dingen verschillen per complex, bijvoorbeeld omdat niet elk complex een ontmoetingsruimte heeft, of omdat er sprake is van minder oppervlakte om schoon te maken.

**Schema van schoonmaken niet duidelijk?**

In de presentatie (bijlage 1) staat een voorbeeld van een werkprogramma. Deze hangen in de communicatiekast in elk complex.

**Hoe vaak worden de ramen gewassen en wanneer?**

Op het schoonmaakschema/werkprogramma in de communicatiekast staat hoe vaak de glazenwasser komt, maar niet precies wanneer. Als de glazenwasser komt wordt dit op tijd bekend gemaakt in het complex.

**Bewonersbetrokkenheid**

**Kunnen bewoners ook zelf iets aan de tuin/schoonmaak doen?**

We staan open voor initiatieven van bewoners om bij te dragen aan een schone, hele en veilige woonomgeving. Mocht je een initiatief willen ondernemen, neem dan contact op met de wijkbeheerder van jouw complex.

**Wat voor invloed kan de huurder hebben op servicekosten. En de servicekosten dragen bij aan het woongenot van de huurder?**

We gaan er van uit dat iedereen in een schoon, heel en veilig complex wil wonen. De servicekosten dragen daaraan bij. Woonmeij is verantwoordelijk om een basiskwaliteit te bieden.

Bewoners kunnen hieraan bijdragen door zelf vervuiling van het complex te helpen voorkomen en door vervuiling, maar ook gebrekkig onderhoud op tijd te melden.

Daarnaast kunnen bewoners de kwaliteit zelf verhogen door bijvoorbeeld mee actief te zijn in het tuinonderhoud.