

Gekwalificeerd advies

Aan : Bestuur Vidomes
Betreft : Gekwalificeerd advies 'Afrekening servicekosten'
Datum : 28 juli 2020
Nummer : 20200729-53

Geachte mevrouw Braal, beste Daphne,

Dit advies is een ongevraagd advies over het proces en de procedure rondom de afrekening van servicekosten.

Aan dit advies is het volgende voorafgegaan:

De Huurdersraad Vidomes ontving dit jaar relatief veel berichten van huurders en bewonerscommissies over de afrekening van de servicekosten (en kosten voor het groenonderhoud). Relatief, omdat het er meer zijn dan voorgaande jaren.

Het onderwerp 'Afrekening van de servicekosten' behoort tot het werkdomein van de bewonerscommissies en de individuele bewoners. Zij kunnen zich met vragen of verzoeken direct wenden tot Vidomes. Als zij er niet uitkomen met Vidomes zijn er andere wegen die zij kunnen bewandelen, bijvoorbeeld de gang naar de Huurcommissie.

In dat werkdomein wil (en mag) de Huurdersraad zich niet mengen. Toch vindt de Huurdersraad het nuttig om berichten te ontvangen van bewoners en bewonerscommissies over de problemen die zij ervaren. Als de inhoud van de berichten veel op elkaar lijken, is er mogelijk sprake van een beleid dat niet goed is of (structureel) niet goed wordt uitgevoerd. En dan kan de Huurdersraad Vidomes adviseren op deze gebieden.

Ook vindt de Huurdersraad het belangrijk dat Vidomes de vragen die bewoners hebben goed en tijdig beantwoord. Als dat structureel niet gebeurt, is ook dat een onderwerp dat zij met Vidomes kan bespreken.

Omdat in 2020 de Huurdersraad meer berichten heeft ontvangen over de afrekening van de servicekosten dan dat zij gewend was, heeft een werkgroep van bestuursleden deze geanalyseerd en geprobeerd daar een rode draad uit te halen. Vragen waren: 'Lijken de berichten inhoudelijk veel op elkaar?', 'Gaaf er mogelijk structureel iets mis?'

De hoeveelheid berichten die de Huurdersraad heeft ontvangen, is een zeer klein deel van het aantal bewoners dat een woning van Vidomes huurt. En zij kunnen dan ook niet model staan voor alle bewoners. Daarom heeft de werkgroep een afspraak gemaakt met Vidomes. Aan hen werd gevraagd: 'Zijn de signalen en rode draden voor hen ook herkenbaar?', 'Hoeveel gelijksoortige berichten hebben zij ontvangen?', 'Is er sprake van incidenten?', 'Hoe ziet het verhaal eruit vanuit het perspectief van Vidomes?'

Om werkelijk verbeteringen te kunnen afspreken is het immers eerst nodig om alle kanten van het verhaal te horen.

Het verslag van dit gesprek vindt u als bijlage bij dit advies.

Waarom een ongevraagd advies

Het gesprek heeft geleid tot goede afspraken. Waarom dan toch nog een ongevraagd advies?

-1- De Huurdersraad vindt het belangrijk dat afspraken formeel worden vastgesteld. Zo doet de Huurdersraad recht aan de inspanning van de bewoners die zich met de problematiek hebben beziggehouden én aan bewoners die mogelijk in de toekomst nog problemen ervaren.

Door de formele vaststelling van afspraken kan de Huurdersraad die tweede groep adequaat informeren.

-2- In het gesprek zijn voornamelijk mogelijke lessen uitgewisseld. Door het ongevraagde advies wordt kenbaar wat de voorkeur van de Huurdersraad is bij het omzetten van de lessen in acties.

Het advies

Uitleggen

De Huurdersraad adviseert Vidomes extra te investeren in het uitleggen van de verrekening van de servicekosten. Deze extra inspanning wordt ruimschoots gecompenseerd door de besparing aan tijd en energie aan het achteraf uitleggen.

Concrete adviezen zijn:

- De uitleg van de afrekening van de servicekosten bij de voorjaarsoverleggen met de bewonerscommissies als vast agendapunt op te voeren, voor zover dat niet al gebeurt.
- Als de berekening pas later bekend is, een extra overleg met de bewonerscommissies te plannen.
- Voor gebiedsconsulenten ieder jaar een inhoudelijke opfrisbijeenkomst over dit onderwerp te houden. Zo kan de gebiedsconsulent al veel vragen zelf beantwoorden.

Niet serieus genomen voelen

De Huurdersraad ontvangt signalen van huurders en bewonerscommissies dat zij zich niet altijd serieus genomen voelen. Dit is zeker niet altijd het geval en is in tegenstelling met de kernwaarden die u onderschrijft. Toch is dit niet goed te keuren gedrag wat bij voortdurend bij uw medewerkers onder de aandacht zou moeten worden gebracht.

- De Huurdersraad adviseert om bij communicatie met huurders en bewonerscommissies meer empathisch te antwoorden en manier van beantwoording afhankelijk te laten zijn van de boodschap en de soort bewoner.

In afwachting van uw antwoord,

Met vriendelijke groet,
Sylvie Seubert, voorzitter



Van 't Hoffplein 1
2725 EA Zoetermeer
T 079-3318975
M 06-45090977

E info@huurdersraadvidomes.nl

W www.huurdersraadvidomes.nl