

Handleiding overleg wijkbeheerder met huismeestertaken voor bewonerscommissies

Ymere heeft met SHY de afspraak gemaakt om de inzet van de huismeestertaken van de wijkbeheerder twee keer per jaar af te stemmen met de bewonerscommissie. Dit betekent dat partijen met elkaar bespreken in hoeverre de inzet van de wijkbeheerder nuttig en noodzakelijk is. Bewonerscommissie en Ymere overleggen ieder vanuit hun eigen invalshoek over wat nut en noodzaak is.

Uit dit overleg kan voortvloeien dat de intensiteit van bepaalde taken meer of minder kan of dat een bepaalde taak niet meer noodzakelijk is. Het resultaat kan ook zijn dat de inzet van een wijkbeheerder niet meer nodig is. Het is belangrijk om als bewonerscommissie goed naar de inzet van de wijkbeheerder te kijken omdat dit gevolgen kan hebben voor het complex en voor de servicekosten. Met deze handleiding willen wij handvaten leveren aan de bewonerscommissie voor het overleg.

In bijlage 1 is de algemene takenlijst bijgevoegd. Deze takenlijst bestaat uit verrekenbare taken en niet verrekenbare taken. Verrekenbare taken mogen via de servicekosten bij de huurders in rekening worden gebracht mits dit is overeengekomen. Dit is overeengekomen als het servicecomponent wijkbeheerder in het huurcontract staat of als er een voorstel is gedaan door Ymere waarmee 70% van de huurders akkoord is gegaan. De niet verrekenbare taken mogen niet in rekening worden gebracht bij de huurders.

Per taak dient te worden vastgesteld of het nuttig/noodzakelijk is of deze door de wijkbeheerder wordt uitgevoerd en hoeveel tijd er aan besteed dient te worden. Volg hiervoor de in de handleiding aangegeven stappen.

In bijlage 2 staat informatie over welke taken de wijkbeheerder kan uitvoeren, hoe de kosten bepaald en verdeeld worden, het overleg tussen Ymere en de bewonerscommissie en wat te doen als Ymere en de bewonerscommissie er niet uitkomen.

In bijlage drie staat in de vorm van 14 vragen en antwoorden wat SHY en Ymere hebben afgesproken over de huismeestertaken.

Er worden huismeestertaken uitgevoerd

Stap 1a: vraag een overzicht van de taken/uren/kosten

Het kan zijn dat Ymere dit al met de agenda van het overleg heeft meegestuurd. Als dat niet het geval is, vraag Ymere een overzicht te sturen. Op het overzicht staat de taken die de wijkbeheerder verricht heeft, hoeveel uren hiervoor gewerkt is, de kosten die hieraan verbonden zijn en welke voor rekening van de huurders en welke voor Ymere zijn. Controleer met behulp van bijlage 1 of dit klopt. Bespreek onderling wat voor eerste conclusies er getrokken kunnen worden uit het overzicht.

Er worden nog geen huismeestertaken uitgevoerd

Een voorstel om de wijkbeheerder bepaalde huismeestertaken voor het complex te laten verrichten kan van Ymere komen, de bewonerscommissie of dat Ymere en de bewonerscommissie gezamenlijk de conclusie trekken dat inzet van de wijkbeheerder nuttig is om bepaalde problemen aan te pakken.

Stap 1b: bekijk de algemene takenlijst in bijlage 1

Er zijn drie mogelijkheden:

- Ymere komt met een voorstel om bepaalde taken te laten uitvoeren. Beoordeel per taak of inzet hierop nuttig is en/of noodzakelijk. Nuttig is als het een betekenis heeft wat de dienstverlening en/of de leefbaarheid betreft, maar de wereld stort niet in als het niet gebeurt. Noodzakelijk als het echt nodig is om bepaalde situaties op te lossen of onder controle te houden;
- Een bewonerscommissie kan zelf tot de conclusie komen aan de hand van het takenpakket dat inzet van bepaalde taken de dienstverlening en/of de leefbaarheid verbetert;
- Ymere en de bewonerscommissie trekken met behulp van de takenlijst gezamenlijk de conclusie dat inzet van de wijkbeheerder behulpzaam kan zijn om bepaalde problemen die gezamenlijk geconstateerd worden op te lossen.

Stap 2: de schouw

Om optimaal te kunnen beoordelen welke taken nuttig/noodzakelijk zijn om verricht te worden door de wijkbeheerder, is het essentieel om dit op een praktische manier te beoordelen middels een schouw. Op deze manier wordt voor beide partijen inzichtelijk wat er in het complex speelt en hoe de staat is.

De bewonerscommissie zal hierbij met de gesprekspartner vanuit Ymere een ronde lopen in het complex. Houdt hierbij de algemene takenlijst bij de hand en maak desgewenst aantekeningen. Bij complexen waar reeds een wijkbeheerder actief is, is het zaak om ook de takenlijst uit stap 2b bij de hand te hebben zodat ter plaatste beoordeeld kan worden hoe de taken tot dusver worden verricht. Tijdens de schouw zal vanuit Ymere aangegeven worden welke taak de wijkbeheerder momenteel verricht of welke taak hij zou kunnen verrichten. Zo kunnen beide partijen zien of bijvoorbeeld de algemene ruimtes netjes worden gebruikt of dat er sprake zijn van afvalbakken die de wijkbeheerder zou kunnen legen. Misschien doet de wijkbeheerder dit al en kan Ymere dit aangeven.

Stap 3: ga de takenlijst af aan de hand van nut en noodzaak

Hoewel de inzet van een wijkbeheer veelal kosten met zich meebrengt, heeft de inzet ook voordelen. Het zal erg afhangen van het complex/de wijk. Als er bijvoorbeeld sprake is van veel overlast, hinderlijk gebruik van de algemene ruimtes, en/of vervuiling dan kan een wijkbeheerder er aan bijdragen dat de overlast wordt teruggebracht, het complex netter wordt en bewoners geïnstrueerd worden de algemene ruimtes naar behoren te gebruiken.

Bekijk per taak of het wenselijk is of deze taak verricht wordt. Beargumenteer aan de hand van nut en noodzakelijkheid.

Ter voorbeeld: in de trappenhallen (algemene ruimte) staan regelmatig fietsen. Naast het gegeven dat dit niet de bedoeling is, is het ook nog hinderlijk. In dit geval kan het nuttig en noodzakelijk zijn dat de wijkbeheerder de volgende taken uit de verrekenbare takenlijst uitvoert:

Taak 6: Inspectieronde algemene ruimtes, tuinen en achterpaden

Taak 7: Bewoners aanspreken op verkeerd gebruik algemene ruimtes, tuinen en achterpaden.

Misschien deed de wijkbeheerder dit al maar in mindere mate, bijvoorbeeld 1 keer in de maand. Het kan dan wenselijk zijn dat de huismeester/wijkbeheerder intensiever ingezet wordt en deze taken wekelijks verricht. Dit zal met zich meebrengen dat er meer uren worden gemaakt en de servicekosten omhoog gaan. Bespreek dit met de achterban (de rest van de bewoners in het complex).

Misschien zijn er bepaalde taken die teruggeschroefd kunnen worden of niet uitgevoerd hoeven te worden. Geef aan waarom deze taak niet nuttig en noodzakelijk is voor het complex.

Ter voorbeeld: eerder genoemde taken 6 en 7 zijn nuttig noch noodzakelijk als er geen algemene ruimtes, tuinen en achterpaden zijn. Ook zijn deze taken niet heel nuttig en niet noodzakelijk als er nooit problemen zijn met de algemene ruimte, tuinen en achterpaden.

Stap 4: Verandert er iets? Breng dan in kaart wat er veranderd.

Als de inzet van de taken verandert, vraag dan na welke (financiële) gevolgen dit heeft. Met andere woorden, breng in kaart:

1. welke taken er verricht zullen worden ten opzichte van het voorgaande jaar;
2. hoeveel uren er per taak besteed zullen worden;
3. hoeveel dit zal kosten voor de huurders die het servicecomponent huismeester/wijkbeheerder overeengekomen zijn. Als de kosten substantieel hoger zullen zijn, dan kan dit flinke weerstand veroorzaken bij de rest van de bewoners.

Stap 5: Afstemmen/overeenstemming

Het doel van het overleg is dat er overeenstemming wordt bereikt over de taken van de huismeester. Als er overeenstemming is dan worden de taken vastgelegd. In het volgende voorjaarsoverleg worden de taken van de huismeester/wijkbeheerder weer op dezelfde wijze besproken.

Is er geen overeenstemming? Dan is het van belang om de geschilpunten aan te kaarten bij de lokale huurdersorganisatie. Het is namelijk belangrijk voor de lokale huurdersorganisaties dit van de bewonerscommissies te vernemen voor haar overleg met Ymere.

Bijlage 1

Huismeestertaken (uitgevoerd door wijkbeheerder)	Nut en noodzakelijkheid
1. Laten verwijderen van afval /laten legen afvalcontainers in complexen die daarvoor specifiek zijn aangewezen	
2. Neemt meterstanden op voor afrekening servicekosten algemene ruimten	
3. Biedt incidenteel ondersteuning aan andere afdelingen binnen Ymere (bijvoorbeeld bedrijven binnen laten in het complex, reageren op meldingen en vragen van andere afdelingen, overlast)	
4. Steekproefsgewijs controleren schoonmaakwerkzaamheden	
5. Aanspreken schoonmakers	
6. Inspectieronde algemene ruimtes, tuinen en achterpaden	
7. Bewoners aanspreken op verkeerd gebruik algemene ruimtes, tuinen en achterpaden	
8. Stickers van verkeerd geplaatst afval/goederen	
9. Brieven versturen naar bewoners	
10. Aanspreken en bemiddelen bewoners bij kleine overlast	
11. Bewoners doorverwijzen naar bemiddeling	
12. Melden en terugkoppelen van deze activiteiten bij collega's van betreffende afdeling.	
13. Signaleren, melden en monitoren van woonfraude, overlast en hennep	
14. Verwelkomen nieuwe huurders	
15. Toezicht op de technische staat van complexen en de aanwezige algemene installaties en indien nodig tijdig YS aanhaken (medewerker A).	
16. Lampen vervangen in complexen die daarvoor specifiek zijn aangewezen	
17. Zorgdragen voor een snelle afhandeling van kleine technische gebreken	
18. Zorgdragen voor adequate afhandeling van overige technische reparaties in de	

algemene ruimten via klacht meld formulier	
19. Informatie verstrekken over woon- en leefregels	
20. Spreekuur voor huurders indien gewenst en nuttig	
21. Informeert over werkzaamheden van Ymere in de buurt en het complex	
22. Signaleren en handhaven van verkeerd en/of zonder toestemming geplaatste schotels	
23. Signaleren en handhaven van het onderhoud van de tuinen.	
24. Signaleert en meldt maatregelen treffen voor de veiligheid, zoals gladheidsbestrijding bij complexen die daarvoor specifiek zijn aangewezen.	
25. Is zelf verantwoordelijk voor tijdelijke en correcte afhandeling van TBA's (terugbel afspraak) .	
26. Weet wat er leeft in het gebied en kan dit overbrengen naar de gebiedsconsulent of de gebiedsregisseur	
27. In complexen met camera's: beheer van de camera en indien nodig het uitlezen van deze gegevens conform het cameraprotocol	

Niet verrekenbare taken	Nut en noodzakelijkheid
1. Signaleren van lang leegstaande woningen.	
2. Kleine technische reparaties in algemene ruimten, zoals smeren van sloten, controleren en afstellen van drangers (geen vervanging)	
3. Heeft overleg met wijkagent, toezichthouders, gemeentelijke instanties en andere wijkbeheerders over situaties in de wijk	
4. heeft een pro-actieve rol in het wijkteam en in de samenwerking met de gebiedsregisseur of de gebiedsconsulent.	
5. Stimuleert proactief leefbaarheidsinitiatieven van huurders	
6. Stimuleert onderlinge	

bewonerscontacten, en bouwt zo mee aan een informeel netwerk	
7. Leidt zelfstandig kleine leefbaarheidsinitiatieven in het gebied	
8. Stelt zelfstandig eenvoudige brieven en flyers op in overleg met consulent/regisseur	

Bijlage 2

Vragen en antwoorden over de wijkbeheerder

Inleiding

In veel buurten waar Ymere woningen heeft, lopen wijkbeheerders rond. Voor wie werken zij? Wie betaalt ze en hoe komt hun takenpakket tot stand? Welke afspraken zijn er gemaakt over deze wijkbeheerders? Wat als een bewonerscommissie geen wijkbeheerder wil en Ymere wel, hoe gaat dat dan?

Allemaal vragen die we in dit stuk beantwoorden. Bedoeling is dat huurdersorganisaties, bewonerscommissies en de medewerkers van Ymere met deze vragen en antwoorden beter weten hoe het met de wijkbeheerder in de complexen met een bewonerscommissie zit.

1. De term wijkbeheerder en huismeester worden vaak door elkaar gebruikt. Wat is het verschil?

Ymere spreekt tegenwoordig alleen nog over de wijkbeheerder. Deze kan ook huismeestertaken uitvoeren. In (oude) huurcontracten komt nog vaak de term huismeester voor. Die moet nu gelezen worden als wijkbeheerder.

2. Wat doet de wijkbeheerder?

De wijkbeheerder is er om de leefbaarheid in het complex en of buurt te verbeteren. De wijkbeheerder kan bijvoorbeeld huurders aanspreken op overlast. Ook controleert de wijkbeheerder de algemene ruimte en de woon- en leefomgeving. De taken van de wijkbeheerder zijn vastgelegd in een takenlijst. Welke taken de wijkbeheerder per complex uitvoert, kan elk jaar wisselen. Dit is onderwerp van gesprek in het overleg met de bewonerscommissie van een complex.

3. Welke taken heeft de wijkbeheerder en voor wie zijn de kosten?

- Ymere heeft het standaard takenpakket voor de wijkbeheerder samen met de SHY (Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere) vastgesteld. Daarbij is gekeken wat volgens de (rijks)regels en Huurcommissie voor rekening van de huurder is en wat voor Ymere.

Dit zorgt voor een splitsing in de takenlijst:

- taken van de wijkbeheerder, waarvan de kosten *worden doorbelast aan* de huurders
- taken van de wijkbeheerder, waarvan de kosten *niet* worden doorbelast aan de huurder en door Ymere betaald worden;

In de bijlage zit de takenlijst.

4. Rekent Ymere alle kosten van de wijkbeheerder door aan de huurders van een complex?

Nee, de uren die een wijkbeheerder besteedt aan taken die voor Ymere zijn, betaalt Ymere. Die worden niet doorbelast. De uren die de wijkbeheerder besteedt aan taken, die voor de huurder zijn worden doorbelast aan de huurder. Daar zitten twee aanvullingen bij:

- Door te belasten taken worden voor 30% betaald door Ymere en 70% door de huurder.
- Alleen de huurders, die de wijkbeheerder in hun huurcontract hebben staan, betalen hun deel van die 70%. We illustreren dit met een voorbeeld:

Voorbeeld

Het complex Onderbos bestaat uit 100 woningen. De totale kosten voor de

door te belasten taken van de wijkbeheerder zijn voor dit complex € 17.143. De totale kosten voor de niet verrekenbare taken zijn € 2.500. Deze € 2.500 betaalt Ymere.

Ymere berekent 70% door aan de huurders. Dat is een bedrag van € 12.000 voor het betreffende jaar voor deze 100 woningen. Het verschil € 5.143 betaalt Ymere

5. Wat betaalt de huurder eigenlijk aan de wijkbeheerder?

Er zijn twee soorten huurders:

- Huurders die de post wijkbeheerder in hun huurcontract hebben staan. Zij betalen hun deel van de 70% van de kosten die Ymere mag door belasten.
- Huurders zonder de post wijkbeheerder in hun huurcontract. Dit zijn huurders die de woning al huurden toen er nog geen kosten voor wijkbeheer werden doorbelast. Zij betalen niets. Ymere betaalt dat gedeelte van de 70%. Bij leegkomst, gaat de nieuwe huurder wel voor wijkbeheerder betalen.

6. Wat betaalt Ymere eigenlijk aan de wijkbeheerder?

Ymere betaalt drie dingen:

- De kosten van niet door te belasten taken
- Standaard 30% van de kosten van de door te belasten taken
- Van de 70% kosten van de door te belasten taken: het deel van de huurders, die niet volgens hun huurcontract voor de wijkbeheerder betalen

Voorbeeld

Het complex Onderbos. Het complex bestaat uit 100 woningen. Er zijn 80 huurders, die via hun huurcontract voor de wijkbeheerder betalen. En 20 huurders nog niet. De totale kosten, die Ymere mag doorbelasten (70% van de kosten van de door te belasten taken) zijn € 12.000 euro per jaar (per maand € 1.000). Per woning per maand is dat $1.000/100$, geeft € 10 per woning per maand. De 80 bewoners die de post wijkbeheerder in hun huurcontract hebben staan betalen die € 10 per maand. In totaal is dat € 800 per maand, € 9.600 per jaar. De 20 huurders betalen niets en krijgen wel de diensten van de wijkbeheerder: Ymere betaalt de ontbrekende € 2.400 in dat jaar. Doordat er elk jaar wel een woning opnieuw verhuurd wordt, neemt het aantal betalende huurders toe.

Voorbeeld: wie betaalt nu wat?

In het voorbeeld Onderbos ziet dat er zo uit:

100 woningen Onderbos	te betalen door			
	totale kosten	80 huurders*	20 huurders	Ymere
niet door te belasten taken (tlv Ymere)	€ 2.500	€ -	€ -	€ 2.500
door te belasten taken, waarvan	€ 17.143			
* 70% voor huurder	€ 12.000	€ 9.600	€ **	€ 2.400
* 30% voor Ymere	€ 5.143			€ 5.143
Totaal	€ 19.643	€ 9.600	€ -	€ 10.043

* Deze 80 huurders hebben in hun huurcontract de post Wijkbeheerder/huismeester staan.

** Deze 20 huurders hebben niets in hun huurcontract staan over de Wijkbeheerder. Ymere betaalt hun 'aandeel' (€2.400) in de 70%

7. Het overleg tussen bewonerscommissie en Ymere over de wijkbeheerder. Wat houdt dat in?

Twee keer per jaar overleggen de bewonerscommissie en Ymere over de wijkbeheerder. Wat gaat goed, wat kan beter? En aan welke taken is meer behoefte, aan welke minder of helemaal niet meer? Welke speerpunten heeft Ymere voor het komende jaar en, ook belangrijk, heeft dat wel/geen financiële gevolgen voor de bijdrage van de huurders? En, misschien nog belangrijker: welke speerpunten heeft de bewonerscommissie op dit punt? Daarnaast bespreken we de kosten van de wijkbeheerder.

8. Wat nu als een bewonerscommissie een wijkbeheerder helemaal niet nodig vindt?

Jaarlijks staat de wijkbeheerder op de agenda van het overleg met de bewonerscommissie. Er zijn dan vier situaties mogelijk:

a. Bewonerscommissie en Ymere zijn het eens over de inzet van de wijkbeheerder

Dat is mooi, jaarlijks heb je het dan nog over (de invulling van) het takenpakket, plus speerpunten voor het komende jaar

b. Bewonerscommissie en Ymere vinden de wijkbeheerder niet nodig

Ook dit is prima: dan gewoon niet doen. Wel elk jaar kijken/bespreken of dit nog steeds zo is. Ymere stopt met opvoeren van de post wijkbeheerder bij leegkomst, bij de huurders die er al voor betaalden, gaat de post naar € 0. Als een huurder echter belt met een vraag die eigenlijk voor de wijkbeheerder is, dan gaat er wel een wijkbeheerder naartoe. Als dit veel voorkomt, bespreekt Ymere dit met de bewonerscommissie. Bekeken wordt of het toch wenselijk is om een wijkbeheerder in de buurt in te stellen en de kosten weer worden opgevoerd bij mutatie.

c. Bewonerscommissie wil graag een wijkbeheerder, Ymere vindt dit niet nodig

Dit verdient een goed gesprek tussen de bewonerscommissie en Ymere: beiden moeten onderbouwen waarom zij dit vinden. Ymere zal zeker haar mening op harde cijfers baseren. Ymere is op dit moment bezig om een complexmonitor te bouwen, waarin allerlei gegevens over complexen

en de buurt zitten. Zij geven een indruk hoe het complex ervoor staat (verwachting eind 2018). Op basis daarvan kan het gesprek plaatsvinden. Maar, uiteindelijk: als het goede gesprek is geweest en bewonerscommissie is nog steeds van mening dat een wijkbeheerder nodig is, dan houdt Ymere een enquête onder alle huurders van het complex. Als 50% of meer akkoord is met de inzet van de wijkbeheerders en het doorbelasten van de kosten, worden de kosten op elk nieuw contract toegevoegd. Wel worden er duidelijke afspraken gemaakt over de inzet en de taken.

d. Bewonerscommissie vindt wijkbeheerder niet nodig, Ymere wel

Ook dit verdient een goed gesprek tussen de bewonerscommissie en Ymere: beiden moeten onderbouwen waarom zij dit vinden. De complexmonitor geeft hier onder andere informatie over de stand van zaken. Mocht het zo zijn dat Ymere en de bewonerscommissie er in het gesprek niet uitkomen, dan volgt er een enquête onder de huurders van het complex, zoals bij punt C. Bij een uitkomst van 50% of meer tegen de inzet van een wijkbeheerder, beperken we de inzet van de wijkbeheerder tot het minimaal acceptabele. Bij mutatie stopt Ymere ook met het voorschotbedrag opvoeren in nieuwe contracten. Ook moet het duidelijk zijn dat de bewoners dan de door te belasten taken, die voorheen de wijkbeheerder deed, voor de huurder zijn en deze zelf oppakt.

9. We zien de wijkbeheerder nooit en betalen er wel voor. Dat is toch niet de bedoeling?

Een wijkbeheerder bedient vaak meerdere complexen of een hele buurt. Dat kan betekenen dat u de wijkbeheerder niet elke dag in de straat of uw complex ziet. Of dat u hem mist als u thuis bent. Wel is het zo dat de bewoners van een complex alleen betalen voor de feitelijke gewerkte uren die de wijkbeheerder aan het complex besteedt (70% van de uren op basis van de door te belasten taken). Voor de zichtbaarheid van de wijkbeheerder hangt Ymere onder andere een poster met een foto met naam en mobielnummer in de gezamenlijk entree van een portiek. Bij eengezinswoningen belt de wijkbeheerder proactief aan om contact te maken met de bewoners. Via onze website en ons algemene nummer kunt u achterhalen wie er bij u in de wijk loopt.

[Kijk hier](https://www.ymere.nl/huurders-en-eigenaren/reparaties-en-onderhoud/wijkbeheerders.html)

<https://www.ymere.nl/huurders-en-eigenaren/reparaties-en-onderhoud/wijkbeheerders.html>

10. De Wijkbeheerder heeft afgelopen jaar heel weinig uren aan dit complex besteed, krijg ik dan mijn geld terug?

Ymere verrekent één keer per jaar het voorschotbedrag voor de wijkbeheerder. Ymere vergelijkt de kosten met het voorschot: minder uren dan begroot: dan krijgen de huurders geld terug. Of andersom als er meer uren worden besteed, dan worden die extra uren ook doorbelast. Ymere kijkt dan ook of het voorschot dat de huurder maandelijks betaalt, moet worden aangepast.

11. Betaalt iedereen hetzelfde bedrag?

Nee, het bedrag is niet in elk complex hetzelfde. Het hangt af van de afgesproken taken en de uren inzet van de wijkbeheerder. In het ene complex kan dit voorschotbedrag €3,50 zijn, terwijl dit in het andere €7,50 is. De huurders die in een complex betalen, betalen wel allemaal hetzelfde voorschotbedrag.

12. Doet een wijkbeheerder nu altijd alle taken die op de takenlijst staan?

Nee, wat een wijkbeheerder doet kan per complex en gedurende het jaar verschillen. Het hangt ook af van wat bijvoorbeeld de bewonerscommissie (extra) wil.

13. Ik betaal wel voor de wijkbeheerder en mijn buurman niet. Toch krijgt hij precies dezelfde service van de wijkbeheerder. Hoe kan dat?

Dat kan onrechtvaardig aanvoelen. Dit komt omdat de buurman een huurcontract heeft getekend in de tijd dat Ymere nog geen kosten voor wijkbeheer doorbelaste. Ymere kan de buurman nu niet

meer dwingen te betalen voor de diensten van een wijkbeheerder. Bij nieuwe huurders is de post wijkbeheerder standaard opgevoerd. Op den duur zal dus iedereen in het complex bijdragen aan de wijkbeheerder.