

# MEMO



NUMMER 77677-232023

heeft opmaak toegepast: Tekstkleur: Auto

DATUM 27-11-2023

heeft opmaak toegepast: Tekstkleur: Auto

AAN -Duwoners, Bres, WijWonen, VBU, De Eerste Kamer

heeft opmaak toegepast: Tekstkleur: Paars

VAN DUWO

heeft opmaak toegepast: Tekstkleur: Auto

AFSCHRIFT Jos Sneek

heeft opmaak toegepast: Lettertype: (Standaard) Arial

ONDERWERP aanvraag aanpassing serviceabonnement

heeft opmaak toegepast: Tekstkleur: Auto

## Aanleiding

Vanaf 2014 was in de servicekosten het serviceabonnement (SA) niet meer verhoogd (ook geen jaarlijkse inflatiecorrectie toegepast). Er was toen al het vermoeden dat de opbrengsten SA (die via de servicekosten worden geïncasseerd) lager zijn dan de kosten van het SA. Voor de volledigheid, de kosten SA zijn de door huurders ingediende reparaties, die afgekocht zijn met het serviceabonnement. In 2017 is met de huurdersorganisaties hierover overleg gehouden, maar DUWO kon dit onvoldoende onderbouwen omdat er op verschillende vestigingen met verschillende reparatiediensten gewerkt werd en er geen eenduidige administratie was. Er is toen besloten om het te laten zoals het was.

Vanaf 2020 is Vastgoed Service (VGS) voor heel DUWO de onderhoudspartner geworden, waardoor er o.a. uniform geboekt wordt m.b.t. het serviceabonnement. In april en juni van 2021 heeft DUWO (opnieuw) tweemaal met de huurdersorganisaties gezeten, omdat duidelijk werd dat het tekort groot was. In 2020 was de opbrengst SA 1,4 miljoen en lasten op het SA 2,9 miljoen, het tekort was 1,5 miljoen (dat bleek ook het tekort voor 2021 te zijn).

Op die bijeenkomsten hebben we met elkaar besproken hoe, en op welke wijze, dat tekort ingelopen zou kunnen worden, ook heeft VGS een presentatie gegeven hoe het toerekenen van kosten aan het serviceabonnement (intake reparatieverzoeken via de beslisboom) werkt, waardoor wij zeker kunnen zijn dat de toerekening van de kosten ook correct is.

DUWO heeft aangegeven dat het serviceabonnement kostendekkend moet worden. Omdat er nog maar één jaar terug gekeken kon worden en het een corona jaar was, kwamen we overeen dat een forse verhoging om het SA kostendekkend te maken nog voorbarig was, daarvoor zouden we over een langere termijn moeten terugkijken om een beter beeld te krijgen of dit verschil tussen inkomsten en uitgaven structureel is. Wel werd het logisch gevonden om het SA jaarlijks met inflatie te corrigeren.

DUWO heeft hierover advies gevraagd aan de HO's om met terugwerkende kracht (vanaf 2017) inflatiecorrectie toe te passen en daarvoor akkoord gekregen. De aanpassing zou in 2022 verwerkt worden. Door verplaatsing aanpassen voorschotten servicekosten is dit in 2022 niet aangepast, waardoor de huurders in dat jaar ook nog het oude tarief betaalden. Per 1 januari 2023 is de inflatiecorrectie toegepast.

Type	Tarief 2014-2022	Tarief 2023
Student zelfstandig	€ 3,63	€ 3,99
Student onzelfstandig	€ 3,60	€ 3,96
University Housing	€ 4,65	€ 5,11
Niet student zelfstandig	€ 5,08	€ 5,59
Niet student onzelfstandig	€ 3,60	€ 3,96

Verdere gesprekken om het serviceabonnement kostendekkend te maken zijn vanwege de enorme stijging energiekosten doorgeschoven,

#### Stand van zaken

Wat uit de onderstaande tabel opvalt is dat de lasten op SA gedaald zijn ten opzichte van de "corona jaren". Dat lijkt ook logisch, de bewoners waren vanwege de corona-maatregelen vaker thuis in 2020 en 2021 ten opzichte van 2022 (in 2022 waren er geen beperkende maatregelen meer). Het totale bedrag aan reparaties die ten laste vallen aan het serviceabonnement is gedaald van 2,9 miljoen naar 2,5 miljoen. Desondanks is er nog steeds een tekort van ruim 1 miljoen euro. Voor 2023 heeft DUWO (uiteraard) nog geen volledig beeld maar verwacht wordt dat de kosten van het serviceabonnement ook rond de 2,5 miljoen uitkomen. Wat wel duidelijk wordt is dat aan de inkomstenkant de inflatiecorrectie heeft gezorgd dat het tekort afneemt. De inkomsten over heel 2023 worden geraamd op 1,65 miljoen, dat maakt het te verwachten verlies op het serviceabonnement in 2023 850 duizend euro.

Lasten SA	2022	2023-oktober	Eindtotaal
Vestiging Amsterdam	€ 820.103,96	€ 644.958,77	
Vestiging Delft	€ 784.569,32	€ 492.826,68	
Vestiging Den Haag	€ 356.033,22	€ 273.151,48	
Vestiging Leiden	€ 483.705,92	€ 456.335,82	
Vestiging Midden-Nederland	€ 39.900,58	€ 37.071,80	
<b>Eindtotaal</b>	<b>€ 2.484.313,00</b>	<b>€ 1.904.344,55</b>	<b>€ 4.388.657,55</b>

Opbrengsten Serviceabonnement	2022	2023-oktober	
Vestiging Amsterdam	€ 466.576,92	€ 470.759,49	
Vestiging Delft	€ 450.320,02	€ 395.398,26	
Vestiging Den Haag	€ 163.362,55	€ 168.358,34	
Vestiging Leiden	€ 291.533,25	€ 314.289,14	
Vestiging Midden-Nederland	€ 43.134,92	€ 42.359,26	
<b>Eind totaal</b>	<b>€ 1.414.927,66</b>	<b>€ 1.391.164,49</b>	<b>€ 2.806.092,15</b>

<b>Saldo</b>	<b>€ -1.069.385,34</b>	<b>€ -513.180,06</b>	<b>€ 1.582.565,40</b>
--------------	------------------------	----------------------	-----------------------

## Bijeenkomst 15 november

Er mag inmiddels geconcludeerd worden dat de verliezen op het serviceabonnement structureel zijn. De verliezen worden tot op heden door DUWO gedragen, maar zoals eerder aangegeven wil DUWO dat het serviceabonnement in de toekomst kostendekkend wordt. Om het kostendekkend te maken, zouden de huidige tarieven moeten stijgen tot onderstaande bedragen. DUWO stelt voor om bij de komende huurverhoging en aanpassing voorschotten per 1 juli ook de tarieven voor het serviceabonnement aan te passen.

Type	Tarief 2014-2022	Tarief 2023	Tarief kostendekkend
Student zelfstandig	€ 3,63	€ 3,99	€ 6,05
Student onzelfstandig	€ 3,60	€ 3,96	€ 6,00
University Housing	€ 4,65	€ 5,11	€ 7,74
Niet student zelfstandig	€ 5,08	€ 5,59	€ 8,47
Niet student onzelfstandig	€ 3,60	€ 3,96	€ 6,00

In het overleg van 15 november kwamen ook de volgende punten aan de orde.

HO: Het werd logisch gevonden het serviceabonnement kostendekkend te maken (huidige opbrengsten t.o.v. huidige lasten), maar hoe zit het met de verliezen van de afgelopen jaren?

DUWO: Tekorten uit het verleden worden niet met terugwerkende kracht alsnog in rekening wordt gebracht. Deze verliezen zijn voor DUWO.

HO's: Verzoek aan DUWO om jaarlijks na te gaan of er niet teveel in rekening gehouden wordt.

DUWO: vindt het geen probleem om hier verantwoording over af te leggen, zorgt dat na het kalenderjaar 2024 weer een overzicht van lasten t.o.v. de opbrengsten wordt gedeeld met de huurdersorganisaties.

HO's: Bestaat het risico dat de kosten en baten van het serviceabonnement weer zover uit elkaar kunnen lopen als in het verleden.

DUWO: Met de huidige vorm van administreren zal dat niet meer voorkomen. Doordat de toerekening van de kosten (DUWO breed) goed verwerkt worden, kan er nu er nu jaarlijks gemonitord worden.

## Verzoek aan de huurdersorganisaties

Naar aanleiding van het gesprek van 15 november hierbij het verzoek advies te geven over de voorgestelde wijziging van het serviceabonnement.