

Ons kenmerk: 12.55351/ds/ET  
Uw kenmerk:  
Behandeld door: N. Pouw  
Bijlage(n): -

«Huurderskoepel»  
«Naam\_huurdersorganisatie»  
«Adres»  
«Postcode\_en\_woonplaats»

Datum: 1 maart 2012  
Onderwerp: reactie op advies meerjarenbegroting 2012-2016

Geachte koepelbestuurder,

Hierbij geef ik mijn reactie op uw advies inzake de meerjarenbegroting 2012-2016 van DUWO, die ik op 26 januari jl. van u ontving. Hoewel uw advies positief noch negatief gekleurd is, heb ik uw advies als zeer positief ervaren. U denkt in uw advies constructief mee over de manier waarop DUWO de bezuinigingen en modernisering ter hand zou moeten nemen. Wij zullen de door u meegegeven 'aandachtspunten' ter harte nemen en over veel punten zullen wij in de komende periode zeker nog verder komen te spreken met elkaar. Voor nu volsta ik met een eerste reactie op de door u genoemde aandachtspunten.

### **1. Blijf een kwaliteitsprestatie hanteren**

DUWO is de oudste KWH-labelhouder van Nederland. Wij hebben echter geconstateerd dat in afgelopen jaren de systematiek van KWH ons, als gespecialiseerd studentenhuysvester, steeds minder past. KWH beweegt bijvoorbeeld minder mee met digitalisering van klantcontacten en scherpere keuzes in dienstverlening. KWH heeft dit zelf ook geconstateerd en in 2011 haar meesystematiek voor studentenhuysvesting iets aangepast. In 2012 wordt DUWO op basis van deze nieuwe systematiek gemeten op alle negen labelonderdelen. In aansluiting hierop zal DUWO haar deelname aan het KWH in 2012 heroverwegen. Wij houden u hierover geïnformeerd.

Wat de uitkomst ook moge zijn, DUWO zal -conform uw advies- altijd een vorm van kwaliteitsmeting blijven hanteren. Zeker in een periode van bezuinigingen en modernisering achten ook wij het van belang om te weten - en dus te meten - hoe de klant onze dienstverlening waardeert. Zoals u ook aangeeft, maakt het zichtbaar wat de eventuele aandachtspunten zijn, waarop verbetering mogelijk, gewenst en/of noodzakelijk is.

### **2. Stel een energiebesparingsprogramma op**

Energiebesparing en duurzaamheid hebben binnen DUWO zeker de aandacht, maar er is een aantal redenen waarom de uitwerking van een energiebesparingsprogramma (voor de bestaande voorraad) bij DUWO op dit moment minder prioriteit én opportuniteit heeft.

- De inspanning van DUWO gaat, vanuit het grote tekort aan studentenwoningen, vooral uit naar uitbreiding van de voorraad en minder naar verbetering van de bestaande voorraad. Dit heeft echter als voordelig neveneffect dat met de nieuwbouw ook de gemiddelde energieprestatie van onze voorraad een enorme verbetering laat zien. Wij hebben een investeringsprogramma voor minimaal 4.500 woningen. Dit betekent concreet dat een kwart van onze voorraad wordt ververst met nieuwbouw, die voldoet aan de hoogste energie-eisen.
- Er is nog geen eenduidige, werkbare systematiek van energielabeling voor onzelfstandige eenheden en op

de systematiek voor zelfstandige studentenwoningen is nog veel aan te merken. Hierdoor hebben we voor het overgrote deel van onze voorraad nog geen (goed) inzicht in de energetische kwaliteit en kunnen we een verbetering niet meetbaar maken. Ook is er voor dit deel van de voorraad nog geen koppeling gelegd tussen energieprestatie en (maximale) huurprijs.

Als gevolg van tweede punt ontbreekt voor DUWO dus ook een integraal afwegingskader voor verbeteringen van de gehele bestaande voorraad. DUWO is hierover actief in gesprek met BZK, zoals u heeft kunnen opmaken uit het Landelijke Actieplan Studentenhuisvesting.

Overigens deel ik uw mening niet dat voor alle woningen met een label lager dan B met spoed een plan van aanpak nodig is. Investerings zijn integrale afwegingen gebaseerd op de energetische kwaliteit (het label), de energielasten en totale woonlasten voor de huurder, de investering die nodig is voor verbetering, de huuraanpassing die hiertegenover staat en de energie- en kostenbesparing die te realiseren valt. Via de woonlasten speelt ook het effect op de huurtoeslag een rol.

Over duurzaamheid en energiebesparing, ook gericht op beïnvloeden van gedrag van onze huurders, komen we in de komende periode zeker verder te spreken. Eerste prioriteit bij DUWO heeft echter de ontwikkeling van een (meet)systematiek -samen met Kences en in overleg met BZK- die passend is voor studentenhuisvesting. Als die systematiek er is, kunnen wij ons bezit voorzien van een label en met u in gesprek over het beleid.

### **3. Onderzoek de ontwikkeling van studenteninkomsten (met Nibud)**

DUWO is de voorbereiding voor een dergelijk onderzoek al gestart. Met de aankondiging van de invoering van een sociaal leenstel in de verkiezingsprogramma's in 2010 heeft DUWO een onderzoeksopzet gemaakt en besproken met onderzoeksbureau OTB. Door de onzekerheid destijds over invoering van sociaal leenstelsel is dat on hold gezet. Nadat het leenstelsel voor masterstudenten werd aangekondigd, hebben we dit onderzoek -na de Adviesraadvergadering van 2011- echter opnieuw opgepakt en hebben we het onderzoek begin dit jaar als stage- of onderzoeksopdracht uitgezet bij de UvA (economiefaculteit). Wij hopen in 2012 een onderzoek te starten en tot resultaten te komen, en zullen in dit kader zeer waarschijnlijk ook met NIBUD in gesprek gaan. Ik houd u op de hoogte van de ontwikkelingen in het koepeloverleg.

### **4+6. Onderzoek de bestedingen van het leefbaarheidsbudget**

Alle vestigingen van DUWO hebben een eigen leefbaarheidsbudget, toegespitst op de omvang en aard van de lokale voorraad en problematiek. Besluiten over begroting en besteding worden genomen door de individuele vestigingen, vaak in overleg met bewoners. Uw voorstel om (onder)besteding van budgetten centraal, op basis van een advies van de Huurderskoepel, te bestemmen, past niet in deze lijn.

Wij verzoeken u dit punt daarom te agenderen in de lokale overleggen en met de vestiging uw behoefte aan plannen van aanpak te bespreken. Ook de vraag over eventuele intensivering van beheer op complexen en het verwachte of aangetoonde effect hiervan (in Hoofddorp) wordt door u bij voorkeur lokaal geagendeerd.

### **5. Stel een onderhoudsnormering in**

U adviseert om een onderhoudsnormering in te stellen met betrekking tot kwaliteit en reactietijd op klachten. Voor dat laatste geldt dat ook onze onderhoudsservices worden gemeten middels het KWH. Hiervoor is dus een normering en kwaliteitsprestatielabel: woning repareren en woning onderhouden moeten minimaal voldoende (een 7) scoren om in aanmerking te komen voor het KWH label. Deze score komt tot stand op basis van een veelheid van meetpunten, waaronder reactietijd.

Met KWH wordt tevens het oordeel van de klant over de woning gemeten, maar een technische conditiemeting als zodanig kent DUWO niet. Dit is een bewust keuze: conditiemetingen zijn vaak uitgebreide systemen en goed onderhoud en beheer ervan is kostbaar in termen van tijd en geld. DUWO realiseert haar kwaliteitsborging traditioneel door een goede meerjarenonderhoudsbegroting, ondersteund door meldingen van de afdeling Beheer, opnames door opzichters en schouwen met huurders.

Vooralsnog zijn er geen voornemens om deze systematiek los te laten en hebben wij ook niet het idee dat dit vanuit de onderhoudskwaliteit of (toename van) klachten van huurders noodzakelijk is. Met onze onderhoudsbedrijven zijn we permanent in gesprek over verdere verbetering van de dienstverlening. Wij constateren in ieder geval dat door voortschrijdende ICT-techniek de rapportages van onze onderhoudsbedrijven steeds beter worden, waardoor ook binnen de huidige werkwijze verbetering optreedt in de kwaliteitsbewaking. Voor meer informatie hierover kunt u terecht bij uw vestiging in de lokale overleggen.

### **7. Overleg met huurdersorganisaties over verhuur van parkeerplekken en collectieve ruimtes**

Hiervoor geldt hetzelfde als voor punt 4 en 6. De verhuur van parkeerplekken en collectieve ruimtes is een

verantwoordelijkheid van de vestigingen en ik verzoek u dit desgewenst actief te agenderen in de lokale overleggen.

## 8. Minimaliseer de leegstand in SSH

Het beperken van de leegstand in de gehele voorraad is van oudsher één van de kerndoelen van DUWO, immers de huren zijn onze enige bron van inkomsten. Op leegstand, ook bij SSH, wordt strak gemonitord middels uitgebreide maandelijkse rapportages. Met onderwijsinstellingen is veelvuldig contact over de verwachte instroom op korte en langere termijn. Zo nodig wordt (aanvullend) onderzoek gestart en actie ondernomen. Dit neemt niet weg dat de markt van internationale studenten ten opzichte van de reguliere studentenwoningmarkt relatief onzeker is en dat er een verhuurrisico bestaat. Dit risico is echter beperkt, omdat we;

- hierover meerjaren contractsafspraken hebben gemaakt met de onderwijsinstellingen, waarvan afspraken over leegstand onderdeel uitmaken;
- in de huidige markt SSH-woningen in ieder geval altijd nog kunnen worden aangewend voor Nederlandse studenten. De groei van studentenaantallen houdt zeker de komende tien jaar aan;
- en tot slot flexibel en aanpasbaar bouwen bij DUWO praktijk is (onderdeel van ons programma van eisen). De alternatieve aanwendbaarheid van onze voorraad is groot.

Onderstaand ga ik in op de vragen uit uw advies.

- *Als er geen onrendabel meer is, is dan wel verkoop nodig?*

Ook als een nieuwbouwwontwikkeling rendabel is, over de totale exploitatieduur (van veelal 50 jaar) dan nog steeds is er een cashflowprobleem in de eerste periode. Dit wordt veroorzaakt doordat de huren niet gelijk zijn aan de lasten en de afschrijvingscomponent. Doordat de huren jaarlijks stijgen met het inflatiecijfer, maar de afschrijving niet, wordt dit verschil op termijn ingelopen maar voor deze voorfinanciering moet kapitaal worden aangetrokken en hieraan zijn kosten verbonden waarvoor verkoopopbrengsten kunnen worden ingezet. Daar komt bij dat DUWO op korte termijn zeker niet alle projecten rendabel kan realiseren. Soms is de exploitatieduur daarvoor tekort, soms stelt een locatie of gemeente voorwaarden aan een ontwikkeling die extra kosten met zich meebrengen, etc.

- *Hoe tevreden zijn vertrekkende huurders over hun woon- en leefomgeving (obv exitenquêtes)? Komt dit overeen met beeld dat ze hebben bij aankomst?*

De exitenquêtes volgen grotendeels de vragenlijsten van KWH. Het relevante labelonderdeel van KWH voor uw vraag is 'woning verlaten', waar DUWO voldoende op scoort. De exitenquêtes laten geen ander beeld zien hierop. Van alle vertrekkende huurders is gemiddeld ruim driekwart tevreden met de woonomgeving en geeft 70% van de huurders de woning een 7 of hoger.

Van alle nieuwe huurders is 95% tevreden met de woonomgeving (oordeel neutraal, tevreden of zeer tevreden) en geeft circa 85% de woning een 7 of hoger. De cijfers bij vertrek liggen dus lager dan bij aankomst, maar dit is goed te verklaren: de studentenwoning is veelal de eerste stap in de wooncarrière en na afstuderen hebben onze klanten doorgaans behoefte aan een grotere, luxere woning met meer zelfstandigheid en privacy. Een grote meerderheid is ook bij vertrek tevreden over de woning.

- *In de scenarioberekeningen is bv. extra leegstand of hogere rente maar voor vijf jaar ingerekend. Wat zijn de risico's voor DUWO als dit langer aanhoudt?*

Er wordt gerekend met een periode van vijf jaar, omdat verwacht mag worden dat binnen deze periode tegenmaatregelen genomen worden door de corporatie.

- *De situatie waarin VvE-beheer door externe wordt uitgevoerd en DUWO in vergaderingen functioneert als lid van de VvE, geldt dat voor Delft of is dat DUWO-breed de werkwijze? Is overwogen om bewoners te mandateren voor de vergaderingen?*

Dit geldt DUWO-breed. Het mandateren van bewoners is niet overwogen.

Tot slot wil ik corrigeren dat DUWO niets doet voor of geen woningen beschikbaar zou hebben voor huurders/ studenten met een fysieke beperking. De meeste van onze complexen zijn voorzien van liften en alle nieuwbouw is doorgaans goed toegankelijk. Deze woningen zijn dus niet specifiek gelabeld, maar wel geschikt. In Delft is er een specifieke urgentiecommissie voor studenten met een beperking. Via die commissie kan de TU kandidaten bij DUWO aandragen voor huisvesting. Zo nodig worden door DUWO aanpassingen uitgevoerd ten behoeve van de toegankelijkheid. Kun we studenten niet binnen onze voorraad plaatsen dan wordt in overleg getreden met andere verhuurders om te kijken of er binnen hun voorraad mogelijkheden zijn. Tevens heeft DUWO een aantal woningen

specifiek gereserveerd voor studenten met autisme. Deze woningen worden verhuurd via de stichting Stumass.

Tot slot wil ik u vragen om voor een formele afronding van deze adviesaanvraag alsnog een positief advies toe te kennen aan de meerjarenbegroting. Zoals bekend moet ik bij een negatief advies de Raad van Commissarissen van DUWO hiervan op de hoogte stellen. Ik verneem graag van u.

Met vriendelijke groet,  
Stichting DUWO

mr. J.J. Benschop,  
Algemeen Directeur

*cc. aan Duwoners, VBU*