

Ons kenmerk: 14.62585/ds/ET
Uw kenmerk:
Behandeld door: N. Pouw
Bijlage(n): -



Aan de besturen van BRES,
VBU, Duwoners en WijWonen

BEZOEKADRES

Kanaalweg 4
2628 EB Delft

CORRESPONDENTIEADRES

Postbus 54
2600 AB Delft

T 088 - BelDuwo

088 - 2353896

I DUWO.nl

Datum: 21 augustus 2014
Onderwerp: Servicekostencomponent Huismeester

Geacht bestuur,

DUWO heeft in haar servicekostenbeleid opgenomen dat de werkzaamheden die onder de noemer 'huismeester' door DUWO-medewerkers worden verricht, in rekening te willen brengen via de servicekosten. Daarbij wordt uitgegaan van het servicekostenbeleid van de Huurcommissie. In een eerder stadium is dit reeds besproken tussen DUWO en de huurdersorganisaties en DUWO heeft daarop aangegeven met een uitgewerkt voorstel te komen. Dat ontvangt u bijgaand.

1. Het DUWO-beleid ten aanzien van de huismeestertaken

Het doel is om op complexniveau te bepalen wat de huismeestertaken zijn die door de DUWO-medewerkers uitgevoerd worden. Die medewerkers zijn dus niet per definitie (ambulant) huismeesters, maar het gaat ook om sociaal beheerders, technisch beheerders en sociaal-technisch beheerders.

NB. In deze notitie worden de servicekosten van de component Huismeester in de studenteneenheden besproken. In een later stadium wordt een voorstel voor de niet-studenteneenheden gemaakt.

In het servicekostenbeleid van DUWO (juli 2011) is het volgende opgenomen:

1. Het beleid van de Huurcommissie wordt gevolgd ten aanzien van de taakomschrijving en de kostenverdeling.
2. Uitgangspunt is dat werkzaamheden die in dienst van een huurder worden uitgevoerd, worden toegerekend via de servicekostencomponent Huismeester.
3. De huismeestertaken zijn DUWO-breed vergelijkbaar, maar er kan naar beheerklasse worden gevarieerd. DUWO onderscheidt drie beheerclassen al naar gelang de zwaarte van het beheer. Daarnaast is het beheer bij de Accommodate-eenheden anders.
4. De huurdersorganisaties BRES, Duwoners, VBU en WijWonen hebben instemrecht over de werkwijze rond het begroten, opvoeren en afrekenen van de servicekosten. DUWO volgt hierbij het servicekostenbeleid van de Huurcommissie. In het geval DUWO daarvan afwijkt, hebben de huurdersorganisaties instemrecht. De bewonerscommissies (BC's) hebben adviesrecht bij complexgewijze dienstverlening, zoals het opvoeren dan wel aanpassen van de servicekostencomponent Huismeester. Huurders hebben instemrecht bij een verandering van het pakket dienstverlening. In principe zoekt DUWO de 70% instemming, maar als die niet haalbaar is, wordt de nieuwe servicecomponent Huismeester bij mutatie ingevoerd.
5. Taken van een huismeester die een huismeester, sociaal beheerder, technisch beheerder en een technisch-sociaal beheerder uitvoert, worden in principe per functieprofiel met een maximum percentage toegerekend aan de servicekosten. Het is mogelijk om dit op complexniveau te variëren, maar dat geldt voornamelijk voor de complexen in de zwaarste beheerklasse (klasse 3).
6. Maximaal 70% van de kosten van een functionaris die huismeestertaken uitvoert, worden in de servicekosten opgenomen. Per functie variëren de maximale percentages: (ambulant) huismeester 70%, technisch beheerder 70% en sociaal beheerder 50%.

7. Accommodate/SSH hanteert al een vast bedrag aan kosten huismeester (caretaker) van €2,60 per maand. In het geval van een combinatie van SSH en reguliere eenheden wordt rekening gehouden met deze doorrekening.

De werkzaamheden die ten behoeve van de huurders worden verricht, worden per 1 januari 2013 op basis van een maximaal uurtarief van €35 (conform het beleid van de Huurcommissie) in rekening gebracht.

2. Uitwerking van het beleid

Het servicekostenbeleid is in januari 2012 voorgelegd aan de huurdersorganisaties. In het algemeen geldt dat er voor het servicekostenbeleid instemrecht is (zie hiervoor, punt 4). Er is enkele malen overleg geweest. De huurdersorganisaties hebben in maart 2012 een reactie gegeven. Ze stemden niet in, maar een negatief oordeel werd er ook niet gegeven. De huurdersorganisaties wilden eerst met DUWO overleggen over de manier waarop de kosten vastgesteld zouden worden. In het onderstaande wordt dat verder uitgewerkt.

3. Juridische randvoorwaarden

Het beleid van de Huurcommissie is het uitgangspunt voor het beleid van DUWO. In het rapport Servicekostenbeleid van de Huurcommissie staat het volgende: *"Van groot belang bij de beoordeling van de betalingsverplichting voor de huismeester is de functiebeschrijving behorende bij deze functie en het feit dat partijen deze betalingsverplichting uitdrukkelijk zijn overeengekomen. Het verdient aanbeveling om de verdeling van de totale kosten van de huismeester over de verhuurder en huurders expliciet overeen te komen en de huurders een functiebeschrijving ter beschikking te stellen."*

De conclusie is dat DUWO moet aangeven welke dienstverlening in het kader van de servicekostenpost Huismeester overeengekomen is en ook moet aantonen welke diensten er verleend zijn.

Van belang zijn dus:

- Opvoeren van de servicekostencomponent conform het beleid van de Huurcommissie
- Taakomschrijving van DUWO-medewerkers die huismeestertaken uitvoeren
- Tarief differentiëren op basis van de taken waarbij een standaardisering op het niveau van beheerklasse mogelijk is. In de zwaarste beheerklasse kan het tarief veelal op complexniveau gedifferentieerd worden omdat het beheer per complex in deze beheerklasse varieert en daarmee dus ook het tarief
- De huurder op de hoogte houden van de uitgevoerde taken

4. Het voorstel

Op complexniveau is een differentiatie in de kosten van de inzet huismeester mogelijk. DUWO werkt daarbij met de beheerklassen met een oplopende inzet van huismeestertaken en oplopend standaardbedrag. Dit is ook in lijn met het uitgangspunt dat de Huurcommissie het maximum uurtarief op €35 heeft gesteld (prijsspeil 2013); blijkbaar kan er worden gestandaardiseerd. In de zwaarste beheerklasse is echter meer maatwerk nodig. Per complex is dus een omschrijving nodig van de taken die de huismeester ten behoeve van de huurders uitvoert (een soort dienstverleningsovereenkomst, DVO). Bij de invoering ervan is overleg met de BC nodig, de BC heeft daarbij adviesrecht. Het instemrecht ligt bij de individuele huurder. De huurder stemt met deze post in door het ondertekenen van het huurcontract.

De omschrijving van de taken wordt op het huurdersportaal getoond, zodat een huurder kan zien welke huismeestertaken DUWO in het complex uitvoert.

De uitgevoerde werkzaamheden die de beheerder in Xpand opvoert, worden ook in het huurdersportaal getoond (dit wordt momenteel ontwikkeld).

5. De huismeestertaken

In het onderstaande overzicht zijn de huismeestertaken die worden uitgevoerd door de DUWO-medewerkers onderverdeeld in een aantal taaksoorten:

- Uitvoerend
- Controlerend
- Rapportierend
- Coördinerend
- Adviserend

De taken worden vervolgens verdeeld naar:

1. Uitvoerende DUWO-functionaris
2. Kosten al dan niet voor rekening van de huurder
3. De huurderskosten zijn vervolgens onderscheiden naar de manier waarop ze in rekening worden gebracht: via de servicekosten of opgenomen in het service-abonnement.

Ad 1:

De uitvoerder van die taken kan een (ambulant) huismeester, een technisch beheerder of een sociaal beheerder zijn. DUWO kent ook de functie van sociaal-technisch beheerder, maar die is bij de taakverdeling niet relevant. Deze functionaris voert of taken van een technisch beheerder uit of de (basis)taken van een sociaal beheerder. DUWO kent ook nog studentbeheerders.¹ Dit zijn huurders die taken voor DUWO uitvoeren en min of meer de ogen en oren van DUWO vormen op de complexen. Zij zijn niet in dienst van DUWO maar krijgen een

¹ Studentbeheerder is een ingeburgerd begrip bij DUWO-Leiden. In Amsterdam, Delft en Den Haag worden ze nestoren genoemd. Deze hebben echter momenteel een minder breed takenpakket.

vergoeding. Studentbeheerders kunnen in alle complexen worden aangesteld en voeren de basistaken uit die onder het kopje huismeestertaken zijn te vinden.

Ad 2:

De kosten van de werkzaamheden die onder de noemer huismeester zijn te brengen, zijn te onderscheiden naar de kosten die betaald worden door de huurder (op basis van het beleid van de Huurcommissie) of die voor rekening zijn voor DUWO.

Ad 3:

DUWO brengt de kosten van de huismeestertaken die voor de huurder worden uitgevoerd in rekening via de servicekosten of via het serviceabonnement. Het serviceabonnement is als een kostenpost in de servicekosten opgenomen; huurders van een zelfstandige en onzelfstandige studenteneenheid betalen € 3,60 (prijspeil 2014).

In het volgende overzicht zijn de huismeestertaken gecombineerd met de uitvoerende functionaris, kostenverdeling en betaalwijze.

Taak	Kosten			Uitvoerder taken		
	Voor huurder	Voor DUWO	Betaald via	Sociaal beheerder	Technisch beheerder	Huismeester
Uitvoerend						
• Aanspreekpunt voor huurders met vragen of problemen	X		SK		X	X
• Het houden van welkomstgesprekken: afronden verhuurproces, identificatie		X	-		X	
• Huurders informeren over de leefregels/gebruik complex/installaties etc.	X		SK		X	
• Assistentie verlenen aan aannemers, onderhouds-, schoonmaak-, glasbewassingsbedrijven en hoveniers	X		SK		X	X
• In goede staat houden van gemeenschappelijke ruimten van een gebouw door het uitvoeren van kleine reparaties	X		SA		X	X
• Verhelpen van kleine storingen algemene installaties en het uitvoeren van kleine reparaties	X		SA		X	X
• Liftten resetten en ingesloten personen bevrijden	X		SK		X	X
• Huurders aanspreken op onrechtmatigheden in de gemeenschappelijke delen van een complex	X		SK	X	X	X
• Beheer van sleutels van algemene ruimten		X	-		X	X
• Ondersteunen bij sleuteloverdracht in mutatieproces	X	X	50% SK		X	X
• Uitvoeren van inspecties in kader van leefbaarheid en garanderen 'rustig woongenot'	X		SK		X	
• Ondersteunen bewoners bij schoonmaakacties/fietswrakkenacties	X		SK		X	X
• Opruimen/ verwijderen grof vuil / auto's laten wegslepen	X		SK		X	X
• Opnemen van meterstanden	X		SK		X	X
• Het signaleren van leegstand en onderhuur		X	-	X	X	X
• Het signaleren en melden van uiteenlopende sociaal beheerproblemen	X	X	50% SK		X	X
• Bemiddelen tussen partijen	X		SK	X	X	
• Onderhouden van contacten met partijen voor leefbaarheid in complex/buurt		X	-	X		
• Onderhoud inventaris, vervangen, beheer	X		SK caretaker		X	
Controlerend						
• Toezicht op werkzaamheden van bedrijven voor schoonmaak, tuinonderhoud, onderhoud e.d.	X		SK		X	X
• Toezicht houden op hygiëne, orde en netheid in en om de complexen	X		SK	X	X	X
• Toezicht houden ter voorkoming onbevoegden in gebouw en vandalisme	X		SK	X	X	X
• Controle op goede werking van de gemeenschappelijke technische installaties		X			X	
• Toezicht houden op brandveiligheid	X		SK		X	X
Rapporterend						
• Bijhouden van digitaal logboek met uitgevoerde taken		X	-		X	X
• Maken van inspectieronde op complex en bevindingen doorgeven aan bedrijfsbureau	X		SA		X	X
• Opstellen rapportages voor overleg met BC, organisaties in buurt of wijk		X	-	X	X ¹⁾	
• Logboek brandveiligheid		X	-		X	
Coördinerend						
• Aansturen/overleggen met studentbeheerder/nestor		X	-	X		
• Gesprekken met BC		X	-	X		
Adviserend						
• Technische schouw met de bewonerscommissie		X	-	X	X	
• Communicatie via e-mail of (digitaal) prikbord		X	-	X		
• Bijdragen leveren aan PvE nieuwbouwproject		X	-	X	X	

¹⁾ Toekomstige taak

SK = servicekosten, SA = serviceabonnement

6. Tarief van servicekostencomponent Huismeester

Om de kosten te bepalen die DUWO voor de huismeestertaken in rekening brengt, is uitgegaan van:

- Een technisch beheerder of huismeester voert geen extra taken uit bij de complexen in beheerklasse 1, de kosten die in rekening gebracht worden zijn kosten voor de basistaken.
- De sociaal beheerder voert in het algemeen alleen taken uit die door te rekenen zijn in de complexen in beheerklasse 3. Beheerklasse 3 vormt immers de zwaarste beheerklasse waar de inzet van de huismeester en technisch beheerder niet meer afdoende is en de inzet van de sociaal beheerder gewenst is. Veelal betreft het dus beheerproblemen die na een eerste behandeling door de huismeester of technisch beheerder worden doorgegeven aan de sociaal beheerder.
- Een deel van de huismeestertaken kunnen ook uitgevoerd worden door een studentbeheerder. Tot nu toe wordt alleen in Leiden de studentbeheerder ingezet. De kosten worden voor 50% in rekening gebracht en bedragen €1,25 per maand.

De kostenverdeling voor de servicekostencomponent Huismeester is dan als volgt:

- complexen in beheerklasse 1: basiskosten voor (geringe) inzet technisch beheerder en huismeester;
- complexen in beheerklasse 2: kosten voor de inzet technisch beheerder (70% van werkgeverslasten) en huismeester (70% van de werkgeverslasten);
- complexen in beheerklasse 3: kosten voor de inzet technisch beheerder (70% van de werkgeverslasten), huismeester (70% van de werkgeverslasten) en sociaal beheerder (maximaal 50%, maar percentage is variabel al naar gelang de specifieke situatie op het complex).

De kosten voor de inzet van de beheerder die huismeestertaken uitvoert namens de huurders worden berekend op basis van de werkgeverslasten van de technisch beheerders en huismeesters die in de vestiging actief zijn. Hiervan wordt 70% bepaald. Dit wordt vervolgens gedeeld door het aantal vhe's in alle complexen met studenteneenheden. Vervolgens wordt van dit bedrag per vhe bij huurders het volgende in rekening gebracht onder de servicekostencomponent Huismeester.

- o Beheerklasse 1: 2,- euro
- o Beheerklasse 2: 70% van werkgeverslasten technisch beheerders en huismeester, in het geval een studentbeheerder is aangesteld wordt daarvoor € 1,25 in rekening gebracht;
- o Beheerklasse 3: idem als bij 2 en met toevoeging van een deel van de werkgeverslasten van de sociaal beheerder, dit al naar gelang de daadwerkelijke inzet van de sociaal beheerder, in het geval een studentbeheerder is aangesteld wordt daarvoor € 1,25 in rekening gebracht.

De studenteneenheden onderverdeeld naar beheerklassen. In de bijlage is in tabel b1 het aantal eenheden te zien. Alleen Amsterdam kent studenteneenheden in beheerklasse 3 en daar is het dus mogelijk om de kosten van een sociaal beheerder in rekening te brengen.

In tabel b2 zijn het aantal relevante fte's vermeld. Tabel b3 laat de werkgeverslasten van de FTE's uit tabel b2 zien. Bron hiervan is de salarisadministratie, peildatum april 2014. In tabel b4 staan de kosten per vhe per maand voor de servicekostencomponent Huismeester.

Het voorgaande leidt tot de volgende kosten van de servicekostencomponent Huismeester per vestiging.

Servicekosten Huismeester per maand per vestiging onderscheiden naar beheerklasse

	sk-component huismeester klasse 1	sk-component huismeester klasse 2	sk-component huismeester klasse 3
Amsterdam	€ 2,00	€ 3,42	€ 8,60
Delft	€ 2,00	€ 4,37	Nvt
Den Haag	€ 2,00	€ 4,23	N.v.t.
Leiden	€ 2,00	€ 3,51	N.v.t.

De kosten in beheerklasse 3 in Amsterdam zijn een gemiddelde, maar moeten nog per complex worden bepaald door de daadwerkelijk inzet in elk complex en dat kan dus per complex variëren.

In Leiden is met BRES de afspraak gemaakt dat er een onderscheid wordt gemaakt naar het tarief voor een zelfstandige en een onzelfstandige eenheid. Voor de fusie werd één bedrag servicebeheer in rekening gebracht (€ 5,-). Hiervan wordt vanaf 1 juli 2014 € 1,- via het serviceabonnement in rekening gebracht. Resterend dus € 4,- dat nader onderscheiden is naar € 3,- voor een zelfstandige eenheid en € 4,50 voor een onzelfstandige eenheid (gemiddeld is dat € 4,-). Op basis van het voorgaande komt het bedrag van € 3,51 onder het gemiddelde van € 4,- en voldoet dus aan de afspraak.

7. Financiële gevolgen van het voorstel

De opbrengsten van de voorgestelde werkwijze zijn in de volgende tabel opgenomen.

Jaaropbrengst van de servicekostencomponent Huismeester op basis van voorstel per vestiging en onderscheiden naar beheerklasse

jaaropbrengsten	sk-component huismeester klasse 1	sk-component huismeester klasse 2	sk-component huismeester klasse 3	totale jaaropbrengsten	% van lasten
Amsterdam	€ 13.536	€ 235.255	€ 213.951	€ 462.743	62%
Delft	-	€ 396.271	-	€ 396.271	70%
Den Haag	€ 1.752	€ 152.918	-	€ 154.670	69%
Leiden	-	€ 254.024	-	€ 254.024	70%
DUWO-totaal				€ 1.267.710	67%

De totale jaaropbrengsten zijn ca. € 1,27 mln. en dat dekt 67% van de werkgeverlasten. Per vestiging is er een geringe differentiatie. Amsterdam heeft een lager percentage, maar de verklaring is dat daar ook de werkgeverlasten van de sociaal beheerders zijn meegenomen en die kunnen tot maximaal 50% in rekening worden gebracht.

Opbrengst intensief beheer bij Accommodate

De huurders van Accommodate-eenheden betalen per maand € 2,60 voor intensief beheer. Dit is een vergoeding voor de extra dienstverlening die DUWO levert aan huurders die tijdelijk in Nederland verblijven en een gemeubileerde woning huren. Op basis van inventarisatie onder technisch beheerders is berekend dat 35% van de tijd hieraan wordt besteed. Op basis hiervan is het tarief van € 2,60 bepaald. Dit overlapt voor een deel de taken die in het eerder getoonde overzicht zijn opgenomen.

Het beleid van de Huurcommissie schrijft voor dat het gevraagde percentage niet hoger mag zijn dan 70% van de werkgeverlasten. In het geval van een Accommodate-eenheid € 2,60 wordt gevraagd, wordt een correctie op de werkgeverlasten aangebracht van 20%. Naast de genoemde € 2,60 wordt het tarief berekend op 80% van de werkgeverlasten voor de technisch beheerder/huismeester en daarvan wordt maximaal 70% gevraagd (bij elkaar wordt dus 56% via het tarief in rekening gebracht).

8. Effecten van voorstel

Het voorstel voor de servicekostencomponent Huismeester leidt ertoe, dat:

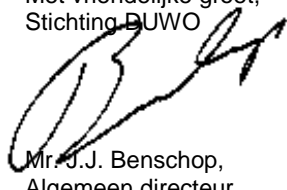
1. de uitgangspunten zijn DUWO-breed gelijk, maar door de reeds bestaande verschillen in werkwijze en door een wisselende beheerintensiteit zijn er verschillende tarieven per vestiging mogelijk;
2. huurders betalen op basis van het beleid van de Huurcommissie een bijdrage voor de inzet van DUWO-medewerkers die huismeestertaken voor de huurders uitvoeren. De differentiatie in de kosten tussen vestigingen zijn gebaseerd op de werkelijke werkgeverlasten en op de beheerklasse. Per vestiging zijn er dus verschillende tarieven;
3. de servicekosten Huismeester zijn subsidiabele kosten tot een maximum van € 12. In het geval een huurder recht heeft op huurtoeslag worden de kosten vergoed. Dit geldt echter niet als er geen ruimte meer is in de subsidiabele huur in het geval die afgetopt is op € 389,- (prijsspeil 2014).

Graag hoor ik of u instemt met het voorstel voor de servicekostencomponent Huismeester bij DUWO. U heeft hiervoor in principe tot zes weken na dagtekening van deze brief, dus tot uiterlijk 3 oktober 2014, maar ik stel voor, mede in verband met de vakantieperiode, deze deadline te zetten op **maandag 6 oktober 2014**, zodat ook het bestuurlijk overleg op 2 oktober als nog benut kan worden voor bespreking van dit onderwerp.

Indien u voor die tijd vragen heeft of behoefte aan overleg wil ik u vragen dat kenbaar te maken bij mijn collega Frans van der Zon (frans.vanderzon@duwo.nl of 088-2353896).

Bij voorbaat dank voor uw reactie.

Met vriendelijke groet,
Stichting DUWO



Mr. J.J. Benschop,
Algemeen directeur

Tabel b1 Aantal studenteenheden per vestiging onderscheiden naar beheerklasse

vestiging	beheerklasse			totaal
	1	2	3	
Amsterdam	564	5724	2072	8360
Delft	0	7549	0	7549
Den Haag	73	3012	0	3085
Leiden	0	6038	0	6038

Tabel b2 Aantal FTE per vestiging

aantal fte	technisch beheerders	huismeesters	sociaal beheerders
Amsterdam	5,89	2,67	4,00
Delft	8,00	1,00	
Den Haag	4,00		
Leiden	6,00		

Tabel b3 Werkgeverslasten per vestiging

werkgeverslasten op basis van werkelijke kosten 2014	technisch beheerders	huismeesters	sociaal beheerders	totaal
Amsterdam	€ 334.972	€ 155.878	€ 257.585	€ 748.435
Delft	€ 510.506	€ 55.596	€ -	€ 566.103
Den Haag	€ 223.750	€ -	€ -	€ 223.750
Leiden	€ 362.892	€ -	€ -	€ 362.892
DUWO-totaal				€ 1.901.179

Tabel b4 Kosten per vhe op basis van maximaal te hanteren percentage

	70% kosten technisch beheerders/vhe/maand	70% kosten huismeester/vhe/maand	50% kosten sociaal beheerders/vhe/maand
Amsterdam	€ 2,34	€ 1,09	€ 5,18
Delft	€ 3,94	€ 0,43	€ -
Den Haag	€ 4,23	€ -	€ -
Leiden	€ 3,51	€ -	€ -