

NUMMER 77485 - 23
DATUM 26 september 2023
AAN Huurdersorganisaties
VAN Jelle Aalbers
AFSCHRIFT Bastiaan Roestenberg
ONDERWERP Voorstel Pakketwanden MyPuP

Gevraagd:

- Kennisname van de evaluatie van de pilot pakketwanden (bijlage 1)
- Instemming voor wijziging servicekostenpakket van huurdersorganisaties om installatie van pakketwanden op de voorgestelde locaties mogelijk te maken

Inleiding

Pakketjes worden veel besteld door bewoners van complexen. Helaas gebeurt het veel dat deze pakketjes niet correct worden afgeleverd wat schade en/of diefstal tot gevolg kan hebben. Daarnaast zijn er veel verschillende bezorgdiensten, wat maakt dat de bewoners de diensten moeilijk kunnen aanspreken op de handelswijze van pakketbezorging. Verder leidt het ook tot frustratie bij andere bewoners omdat zij vaak gevraagd worden pakketjes van de burens aan te nemen. Dit alles zorgt ook voor een hoop klachten van bewoners bij DUWO.

Pilot pakketwand MyPuP

Daarom is er in 2022 een pilot opgezet om te toetsen of de oplossing van een pakketwand het gewenste effect zou hebben, én om te bepalen welke partij DUWO zou kunnen selecteren als voorkeursleverancier. De pilot in Leiden is inmiddels stopgezet gezien de wanden moesten worden vervangen, die in Amsterdam draait nog. De samenvatting van deze pilot en keuze voor preferred partner MyPuP is toegevoegd als bijlage 1.

Samenvattend was MyPuP de enige overgebleven leverancier nadat de leverancier in Leiden was overgenomen. Als laatst dient nog een concurrent van MyPuP genoemd te worden, BringMe. Deze leverancier is niet geselecteerd voor de pilot, omdat ze zelf geen zorg dragen voor de pakketjes. BringMe stelt de pakketwanden ter beschikking en de verschillende bezorgdiensten kunnen hiervan gebruik maken. Deze aanpak brengt verschillende risico's met zich mee. Zo weten niet alle pakketbezorgers hoe de wanden werken, is vooraf niet bekend of er plek is in de wand en wordt het aantal verschillende bezorgers niet kleiner. De praktijk leert dat er nog steeds losse pakketten worden geplaatst op of rond de pakketwanden in de centrale hal. DUWO kan in dat geval niemand aanspreken op het moment dat de wanden niet goed gebruikt worden door bezorgers.

Pakketwand in servicekosten

Om de pakketwanden in de complexen mogelijk te maken is een bijdrage van de gebruikers nodig, een kostenpost opnemen in de servicekosten zou de meest logische route zijn. Of de pakketwanden kunnen worden opgenomen in de servicekosten is voorgelegd aan de huisjurist.

Samenvattend:

- In de bijlage bij het "Besluit Servicekosten" komt pakketwand niet voor, maar de huurcommissie heeft ruimte (gegeven) om in de toekomst de opsomming aan te vullen met andere kostenposten, mits deze kostenposten voldoen aan de wettelijke omschrijving van servicekosten."
- Het standpunt dat een pakketwand verband houdt met de bewoning, en dus voldoet aan de wettelijke omschrijving, lijkt goed verdedigbaar. De dienst is exclusief voor huurders bestemd en maakt het voor hen makkelijker om pakketjes naar en van hun woning te kunnen doen vervoeren
- Het voorstel van MyPuP gaat uit van een directe implementatie waarbij de servicekosten alleen na mutatie in de (nieuwe) huurovereenkomsten worden opgenomen..
- Ik wijs erop dat DUWO ook aan zittende huurders kan voorstellen de pakketwand en bijbehorende diensten aan het servicekostenpakket toe te voegen. Als tenminste 70% van de huurders in een complex daarmee instemt
- Op grond van artikel 5a Wet Overleg Huurders verhuurder vergt een beleidswijziging ten aanzien van de servicekostenpakketten instemming van de huurdersorganisaties
- Zolang de Huurcommissie en/of de kantonrechter niet hebben geoordeeld over de vraag of de betreffende zaak/dienst verband houdt met de bewoning is niet zeker of de kosten bij huurders in rekening gebracht kunnen worden

Voorstel MyPuP:

Ondanks dat het er nog een onzekerheid zit omdat er (nog) geen toetsing is van de huurcommissie/kantonrechter, zou DUWO toch graag doorgaan met de plaatsing van de pakketwanden. Met MyPuP zijn meerdere scenario's doorlopen om de pakketwanden in te voeren waarvan de hieronder beschreven insteek de enige haalbare optie is

- Pakketwanden worden geïnstalleerd in de complexen genoemd in de complexen lijst (mits de brandveiligheidseisen dit toelaten, per complex te bekijken bij uitrol).
- De wanden zijn en blijven eigendom van MyPuP en MyPuP draagt daarvan de kosten.
- Niet direct starten met maximaal aantal kluizen per complex, in plaats daarvan wordt er opgeschaald naar behoefte.
- Zittende huurder kunnen bij DUWO aangeven wanneer ze de dienst willen afnemen waarna de dienst wordt opgenomen in de servicekosten.
- Voor zittende huurders die geen gebruik willen maken van de pakketwand wordt het niet opgenomen in de servicekosten
- Bij nieuwe huurders wordt de dienst direct opgenomen in de servicekosten
- Huurders kunnen via het huurcontractnummer een account aanmaken bij MyPuP en de dienst gaan gebruiken.
- Het bedrag dat per huurder in rekening wordt gebracht is €2,79 ex BTW.
- DUWO incasseert dit bedrag en na maandelijkse reconciliatie stuurt MyPuP een factuur.

Mocht bij een eventuele huurcommissie zaak blijken dat deze kosten niet in de servicekosten mogen worden opgenomen wordt er een opt-in module ingevoerd. Dat wil zeggen dat elke huurder individueel kan bepalen of ze die service willen afnemen.

Voorstel

De pilot met pakketwanden in Leiden in Amsterdam was succesvol. De pilot had het gewenste resultaat en bewoners waren tevreden. Wel dient benoemd te worden dat een kleine meerderheid van de respondenten niet bereid was te betalen voor de dienst, maar gratis aanbieden is financieel niet haalbaar.

De pakketwanden kunnen onze bewoners een prettigere woonbeleving geven doormiddel van een verhoogd veiligheidsgevoel, de hoge mate van gemak en is het een goede oplossing om de problemen rondom pakketjes op de verschillende vestigingen aan te pakken.

DUWO zou daarom deze pakketwanden ook in andere complexen installeren maar zal daar wel de kosten voor in rekening moeten brengen, daarom wordt aan de huurdersorganisaties gevraagd om in te stemmen met wijziging servicekostenpakket.

Samenvatting Pilot

De pakketwand pilot heeft voor 6 maanden plaatsgevonden in geselecteerde complexen in Amsterdam, Delft en Leiden. Elk van de vestigingen had een andere leverancier. Geen van de leveranciers van pakketwanden op de huidige markt bied een model aan van betaling bij gebruik, De Buren rekent kosten door aan de leverancier en de overige leveranciers rekenen een maandbedrag.

Complex	Locatie	Leverancier
Pierre Lallementstraat	Amsterdam	MyPuP
ISH Schermerhornstraat	Delft	De Buren
Epsilonplantsoen 1-435	Leiden	Lockster
Omegaplantsoen 577-969	Leiden	Lockster

De doelen van de pilot waren als volgt:

- Onderzoeken hoeveel de pakketwanden gebruikt worden
- Onderzoeken wat de ervaringen met de pakketwanden zijn
- Bepalen welke prijs bewoners zijn om te betalen
- Bepalen welke partij het beste bij DUWO en haar huurders past.

Klanttevredenheidscijfer	Gemiddelde	Aantal Respondenten	Gemiddelde (UH)	Aantal Respondenten (UH)
Gebruiksvriendelijkheid	8.8	117	8.7	46
Betrouwbaarheid	8.9	117	8.7	43
Veiligheid	9.3	119	9.3	47
Efficiëntie	8.4	115	8.9	46
Duurzaamheid	8.6	99	8.3	42
Algemeen	8.6	127	8.9	48

Stelling	Resultaat Regulier	Resultaat UH
Ik ben bereid 1.50-3.00 te betalen voor de pakketwanden	55% Oneens	52% Oneens
Tevreden over plaatsing pakketwanden	96% Eens	96% Eens
De pakketwanden moeten voortgezet worden	96% Eens	95% Eens
Ik gebruik de pakketwand meer 1* p/m	73% Eens	69% Eens
Het gebruik is makkelijk	90% Eens	90% Eens
Er vindt minder diefstal plaats	95% Eens	94% Eens
De plaatsing geeft aan dat DUWO rekening houdt met de wensen/behoefte van haar huurders	96% Eens	92% Eens
Ik ben bereid de pakketwanden te delen met niet-bewoners	78% Oneens	73% Oneens

Keuze voor preferred partner

Uiteindelijk is voor MyPuP gekozen als de preferred partner voor de pakketwanden.

De aanbieder van pakketwanden in Leiden, Lockster, is overgenomen door myPuP waardoor deze optie weg viel. Verder liep er al een periode een pilot met pakketwanden van De Buren in Delft. Deze pilot blijft voorlopig ook draaien omdat deze DUWO geen geld kost. De Buren legt de kosten van hun bedrijfsvoering neer bij de pakketbezorgers in plaats van bij de bewoners. Het probleem is dat maar een beperkt aantal bezorgers gebruik maakt van deze dienst waardoor er nog steeds veel problemen ontstaan met pakketjes die bij partijen zijn besteld die niet samenwerken met de Buren.

Daarom is er na de pilot periode een verzoek gedaan aan MyPuP om met een voorstel te komen voor de invoering van pakketwanden. In dit voorstel is een onderscheid gemaakt tussen de manier van invoering in de servicekosten; bij mutatie of per goedkeuring.