

KLANKBORD OVERLEG huurders SKAR 17/06/2021

Aanwezigen

Arianne van der Graag - Ruilstraat

Efrat Zehavi - Drievriendenstraat

Klaas van gorkum - Ackersdijkstraat

Michiel Molenaar - Borgerstraat

Kim Bouvy - Duivenstraat / Hildegardisstraat

Karin Stroo – Koraalstraat

Ingrid van der Hoeven - Drievriendenstraat

Olof van de Wal - SKAR

Frederik Teixeira - SKAR

Vooraf aan het gesprek was het mogelijk voor de vertegenwoordigers van elk pand om een aantal agendapunten en vragen aan te dragen. Op deze tweede bijeenkomst van de Klankbordgroep wordt er aan de hand van de aangedragen agendapunten met name gesproken over het verrekenen van de servicekosten en de communicatie van SKAR richting huurders. Olof heeft een document gestuurd – dat is nadrukkelijk een gespreksdocument. Het document is bijgevoegd.

Na een korte voorstelronde en introductie, begon Olof met het toelichten van een aantal zaken met betrekking tot bereikbaarheid en communicatie van SKAR.

Communicatie

SKAR was begin dit jaar voor veel huurders niet goed bereikbaar – Olof noemde het een communicatie-infarct. De plotselinge, grote toestroom van vragen over de servicekosten kon SKAR niet goed aan; de groei van SKAR droeg er ook niet aan bij. Het uitgangspunt moet zijn, zegt Olof, dat je geholpen wordt waar we dat kunnen, dat je helder te horen krijgt wat we wel en niet kunnen betekenen en dat je daar niet lang op moet wachten. Daarom hebben wij een aantal veranderingen ingevoerd voor verschillende vormen van bereikbaarheid zoals;

- telefonische bereikbaarheid
- On-line telefooncentrale, waarbij doorgeschakeld kan worden naar medewerkers van SKAR
- Maandelijkse spreekuren voor algemene zaken
- Spreekuren op locatie en update mails over ontwikkelingen per pand
- opvolging van e-mails binnen SKAR
- Vernieuwd online onderhoudsysteem waarbij aannemers en SKAR scherper gevolgd kunnen worden

De details staan in de bijlage.

Meer specifiek gaat het ook over de communicatie met betrekking tot de servicekosten; die was op zijn zachtst uitgedrukt niet optimaal. SKAR heeft een aantal stappen genomen om dit voor in de toekomst te verbeteren. Elk jaar worden de overzichten servicekosten gemaakt en wordt dit opgesteld als informatie die je nodig hebt. De overzichten bestaan uit twee delen; een algemeen en een individueel deel.

Eerst wordt het algemene deel gestuurd, met een korte analyse van wat SKAR ziet gebeuren in de prijsontwikkeling. Dan weet de huurder of er een stijging komt in de kosten. Vervolgens komt het individuele overzicht en tot slot de factuur. Olof vraagt hierbij aan de rest van de Klankbord welke stappen hiervoor nodig zijn.

Klaas van Gorkum deelt dat hij positief is over een communicatie over servicekosten waarbij van te voren de verwachte kosten helder gemaakt worden. Hij vraagt zich af of het werkelijk in drie stappen moet, of dat twee voldoende zijn. Tot slot geeft hij aan dat het goed is om transparant te blijven en de overzichten te laten zien van vorige jaren.

Karin Stro stelt voor dat SKAR extra tijd neemt om bereikbaar te blijven voor eventuele vragen met betrekking tot de servicekosten. Kim Bouvy haakt daarbij aan door te melden dat het goed kan zijn de vragen per pand te verzamelen om zo efficiënter aan de slag te gaan.

Olof geeft aan dat er nu veel behoefte en aandacht is voor mensen die op gesprek willen komen. Er zijn momenteel gesprekken per pand en gesprekken individueel waar de wens is.

Het valt Efrat Zehavi op dat het nieuwe systeem voor afrekenen servicekosten niet voor iedereen helder is, dit moet eerst worden opgelost.

Michiel heeft nog een aantal opmerkingen met betrekking tot een driestappenplan van servicekosten, namelijk dat hier niet te strak mee moet worden omgegaan en het soepel moet blijven. De timing van de gemaakte kosten en de communicatie hierin is essentieel. De afrekening na de gemaakte kosten kan eventueel minder kort achter elkaar. Olof geeft hierbij als antwoord dat dit niet mogelijk was omdat er zo veel verschillende systemen zijn per pandniveau, vandaar de wens om te werken met een systeem.

Tot slot heeft Karin een vraag voordat het onderwerp communicatie wordt afgesloten, namelijk wat de verwachting is van de klankbord richting de rest van de huurders. Is het mogelijk voor hen om dit gesprek door te sluisen naar de rest van de huurders. Olof geeft als antwoord dat er niks wordt verwacht, maar het wel prettig zou zijn als het verder wordt gecommuniceerd. De notulen zijn openbaar en iedereen kan deze opvragen via SKAR of andere aanwezigen.

Servicekosten

Olof heeft geconstateerd dat er per pand verschillen zijn in hoe algemene en individuele kosten worden verrekend naar huurders en binnen sommige panden ook per huurder verschillen zijn.

Er zijn een aantal controleslagen: Eerste is krijgen we wel de juiste facturen? Moeten goed letten of dit wel allemaal klopt, vervolgens worden de berekeningen handmatig gedaan maar er blijft wel veel kans voor fouten. En het is kostbaar.

Dat heeft Olof ertoe gebracht tot het willen toewerken naar gebruik van dezelfde werkwijze in alle panden, om de algemene kosten door te berekenen. Waar het SKAR om gaat is dat de kosten laag blijven en de wijze waarop wordt verrekend zo helder mogelijk blijft en niet per pand verschillend is.

Michiel heeft als opmerking dat het goed is dat kunstenaars daar een stem in hebben. Nu op zoek gaan naar een middenweg zou een goede vervolgstap zijn. Grote ateliers worden wel duurder, maar hebben daar ter compensatie wel meer plezier door hun grote ateliers. Belangrijk hierin is dat je wel moet kunnen anticiperen. Tot slot uit hij zijn zorgen over de groei van de servicekosten voor de komende jaren.

Olof geeft als reactie dat is geconstateerd dat het aandeel servicekosten in de totale huurlasten alleen meer groter worden per jaar. Alle kosten zoals OZB, water en gas groeien sneller dan de inflatie. Gas groeit daarin het meest, belastingcomponent op gas wordt steeds groter per jaar. Hij constateert dat waar de inflatie de afgelopen vijf jaar zo'n 6% was, de servicekosten soms met meer dan 20% zijn gestegen.

Klaas geeft aan dat als de huurders aan de Ackersdijkstraat zouden overstappen op een systeem waarbij ze tot vierkante meters worden aangesproken, de zorg is dat mensen minder goed letten op de stookkosten.

Ariane is voorstander van ateliers per individu en algemene ruimtes per gebruiker af te rekenen, dus niet per vierkante meter. Efrat geeft aan dat de meeste mensen met wie zei sprak graag individuele meters willen.

Olof geeft hierop als antwoord dat SKAR een aantal rekenvoorbeelden kan maken Er zijn echter wel grote verschillen tussen ateliers, bij een proefberekening zou dit dan ook zorgen voor grote verschillen. Daarom zou het eigenlijk op verschillende ateliergebouwen een berekening worden gedaan, waarbij telkens een groot, middelgroot en klein atelier wordt gepakt.

Het klankbord is erover eens en er wordt afgesproken dat er grofweg 3 verschillende verdelingsystematieken over drie panden met drie verschillende types ruimtes komen. Hierop kunnen de huurders zien wat er ongeveer wordt verrekend betreft servicekosten en worden gefinetuned wat wel en niet werkt. De eerste berekening staat gepland voor de volgende klankbord bijeenkomst.

Olof geeft aan het frustrerend te vinden dat de servicekosten sneller stijgen dan de inflatie. De vraag is wat daar aan gedaan kan worden, maar eerlijk gezegd heeft hij daar nog geen

antwoord op. Daarom wil hij graag sparren met huurders over wat er wel en niet kan worden gedaan. Duurzaamheid kan volgens hem een onderdeel zijn van de oplossing .

Drievriendenstraat is een voorbeeld waarbij zonnepanelen de elektriciteitskosten besparen en er minder fluctuaties zijn. Verder is er gekeken om bij meerdere plekken zonnepanelen te plaatsen, tot nu toe is echter gebleken dat alleen twee andere panden en die kunnen alleen elektriciteit leveren voor de panden zelf. Qua zonnepanelen kan het vooralsnog niet worden uitgesmeerd naar de andere panden.

Karin stelt voor om wellicht met Eneco te praten om te kijken naar subsidies voor zonnepanelen en meer duurzaamheid.

Tot slot nog een aantal vragen van de huurders:

Kim geeft aan het fijn te vinden om te weten welke huurders er allemaal in het pand zitten. SKAR zal daarom kijken hoe het zit met betrekking tot AVG en het verschaffen van deze gegevens en of wellicht nieuwe huurders al bij het ondertekenen van een contract toestemming kunnen geven voor het delen van gegevens. Uit praktische redenen en uit veiligheid heeft Ingrid en de rest van het klankbord hier ook graag inzicht in.

Volgende klankbordoverleg staat gepland voor donderdag 15 juli om 16.00 aan de Akcersdijkstraat

Klankbordgroep Huurders SKAR/17 juni 2021

Communicatie SKAR

Veel mensen zijn er tegenaan gelopen dat SKAR voor hen onvoldoende bereikbaar was of dat antwoorden lang op zich kunnen laten wachten. Dat is een onplezierige constatering en past niet in hoe ik wil dat SKAR opereert.

Het uitgangspunt moet zijn, dat je geholpen wordt waar we dat kunnen, dat je helder te horen krijgt wat we wel en niet kunnen betekenen en dat je daar niet lang op moet wachten.

In perioden van crisis en druk, zoals we dit voorjaar meemaakten, hebben we niet aan dit uitgangspunt kunnen voldoen; hoeveel mensen we ook geholpen hebben, te veel mensen voelden zich niet gehoord.

Daarom hebben we een aantal veranderingen doorgevoerd.

Telefonische bereikbaarheid

- SKAR is bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 10 tot 14 uur (na de vakantie de hele werkweek). Dat was al langer bekend, maar we zullen dat in onze berichtgeving standaard meenemen.
- Tijdens corona kon maar één van de telefoonlijnen doorgeschakeld worden naar een telefoon die medewerkers thuis konden gebruiken, en van daaruit kon niet doorgeschakeld worden. Ook was voor bellers niet duidelijk of we in gesprek waren of niet opnamen. We stappen nu over naar een on-line telefooncentrale, waarbij doorgeschakeld kan worden naar de medewerkers en voice-mailberichten informatie geven over bereikbaarheid (en of we in gesprek zijn of niet).
- SKAR zal eens per maand een spreekuur houden voor algemene zaken en voorlopig iedere week voor servicekosten (donderdag van 10 tot 12).

Algemeen:

- De medewerkers van Verhuren (Yvonne en Frederik) proberen per pand een spreekuur ter plekke uit. Dat gebeurt nu eens per maand in een paar panden, als dat werkt, breiden we dat uit.
- Ik heb ze gevraagd drie maal per jaar aan de huurders binnen een pand een bericht te sturen, waarin ze op de hoogte gebracht worden van ontwikkelingen algemeen en voor hun pand.
- E-mails en opvolging van e-mails worden binnen SKAR opgepakt; daarbij wordt als het echt druk is een onderscheid gemaakt tussen wat urgent is en wat niet en wordt degene die de mail stuurt gemeld wat hij/zij kan verwachten
- Onderhoudsvragen worden grotendeels online opgepakt, waarbij aannemers scherper gevolgd kunnen worden

Financieel:

- De overzichten van servicekosten zijn samen met huurders opgesteld en bestaan uit twee delen: een overzicht van de kosten die op pandniveau gemaakt zijn, met daarin een vergelijking van de kosten over meerdere jaren en een individueel overzicht, waarin het eigen verbruik naast de algemene lasten zijn opgenomen, en het totaal aan in rekening gebrachte kosten over een jaar.
- De overzichten op pandniveau sturen we als eerste. Daar schrijf ik een kleine analyse bij van de kostenontwikkeling (bijvoorbeeld de constatering dat de servicekosten veel sneller stijgen dan de huren).
- Daarna sturen we de individuele overzichten, zodat bij een stijging van de kosten huurders zich er al op kunnen instellen.
- Indien nodig komt hierbij de aanpassing van de maandelijkse voorschotten.
- Pas nadat het individuele overzicht is gestuurd, volgt een factuur. Hier zitten drie weken tussen.
- Huurders mogen bij SKAR alle facturen inzien die aan de afrekeningen ten grondslag liggen.

Servicekosten

Er bestaan binnen de panden van SKAR veel manieren om de verdeling van de servicekosten over de huurders uit te voeren. In die panden waar een onderscheid gemaakt wordt tussen het eigen verbruik en de algemene lasten is met name de verdeling van de algemene lasten iets wat per pand en soms binnen panden per huurder verschilt.

In een situatie met enkele panden is dat goed bij te houden, nu SKAR groeit, en de vraag naar ateliers nog steeds heel hoog is, wordt dit steeds lastiger. Het lukt niet om de afrekeningen op tijd te leveren, het moet handmatig en meermalen gecheckt worden en het is erg foutgevoelig. Zonder te willen tornen aan de afrekening van het eigen verbruik, zouden we graag toe willen naar een eenduidige verrekening van de algemene kosten. Dan kunnen

Daar speelt behalve efficiëntie ook mee dat we daarmee de door te berekenen kosten lager kunnen houden. En, meer fundamenteel, SKAR zorgt ervoor dat iedereen dezelfde basishuur heeft, het is dan opmerkelijk dat servicekosten die steeds belangrijker worden, op zoveel verschillende manieren doorberekend worden.

Over de samenstelling:

Het eigen verbruik (de individuele kosten) worden berekend op basis van de meterstanden voor warmte en elektriciteit zoals ze zijn doorgegeven per atelier. Daarbij wordt het tarief per eenheid gehanteerd zoals die al langer staat. De algemene kosten zijn de kosten die overblijven nadat de individuele kosten zijn afgetrokken van de totale kosten.

Als discussiestuk zijn vier verdeelprincipes te bespreken. Deze kunnen we altijd aanpassen, uiteraard.

1. Je betaalt voor *hoeveel* je huurt
 - Algemene kosten worden verrekend naar rato van de omvang van alles wat je huurt
2. Je betaalt *als* je iets huurt
 - Algemene kosten worden verdeeld over het aantal huurders
3. Je betaalt als je *een atelier* huurt
 - Algemene kosten worden verrekend naar rato van de omvang van je atelier
 - Of
 - Algemene kosten worden verdeeld over het aantal huurders van een atelier
4. *Een combinatie*: Heffingen worden verdeeld over het aantal huurders, verbruikerskosten (gas, water, licht) worden verdeeld naar rato van de omvang van wat je huurt.

Wat zouden overwegingen kunnen zijn?

1: wie een kleiner atelier huurt hoeft niet relatief meer te betalen dan wie een groot atelier heeft; het zijn immers kosten om het gebouw mede werkend te houden.

2: wie een groter atelier huurt is ook maar een gebruiker van het gebouw. De algemene ruimte wordt immers door iedereen gebruikt.

3: huurders van bergingen hoeven niet te betalen, ze werken er toch niet.

4: de middenweg; heffingen worden gelijkmatig verdeeld per persoon die huurt, maar als je een kleiner aandeel in het gebouw hebt, heb je ook een kleiner aandeel in het verbruik.

Ter overweging:

Algemeen: ateliers worden soms tijden niet gebruikt. Hoe dragen die bij aan de kosten

Algemeen: panden moeten verwarmd blijven, anders gaan ze snel achteruit. Overal de kachel uitzetten is geen optie