HUURDERSVERENIGING

DUWoners

Jaarverslag 2012

Duwoners jaarverslag 2012

Inhoudsopgave

1. **Geschiedenis Duwoners** 4
   - 1.1 Oprichting 4
   - 1.2 Doelstelling 4
   - 1.3 Aantal leden 4
   - 1.4 Complexen 4
   - 1.5 Jubileum Duwoners 4

2. **Bestuur van de vereniging** 6
   - 2.1 Huidig bestuur en taken 6
   - 2.2 Overleg met DUWO – holdingniveau (Oprichting Huurderskoepel) 8
   - 2.3 Overleg met DUWO – vestiging Amsterdam 7
   - 2.4 Algemene Ledenvergadering (ALV) 8
   - 2.5 Kennis en educatie 8

3. **Bewonerscommissies** 10
   - 3.1 Poeldijkstraat 11
   - 3.2 Ruysdaelstraat 11
   - 3.3 Overtoom 12
   - 3.4. Vosmaerstraat 14
   - 3.5 Zuiderzeeweg 14
   - 3.6 Willem Beukelstraat 14
   - 3.7 Dennenrodepad 14
   - 3.8 Bos en Lommerplein 15
   - 3.9 Carolina MacGillavrylaan 16
   - 3.10 NDSM-werf 17
   - 3.11 Schoonzichtlaan 17
   - 3.12 Opaallaan 17

4. **Adviezen aan DUWO** 20
   - 4.1 Wijzigingen en instemrecht Servicekostenbeleid 20
   - 4.2 Meerjarenbegroting en werkplan 2012-2016 20
   - 4.3 Jaarlijkse huurverhoging 21
   - 4.4 Klantvisie 22
   - 4.5 Zienswijze fusie 22
   - 4.6 Afschaffing mutatieinspecties zelfstandig 22
   - 4.7 Benoeming huurderscommissaris 23
   - 4.8 Meerjarenbegroting 2013-2017 23

5. **Huurderszaken** 24
   - 5.1 Parkeerplaatsen Rottumeroog 24
   - 5.2 Enquête internet 24
   - 5.3 Huismeester 26
   - 5.4 Leefbaarheid 26
   - 5.5 Campuscontracten 27
   - 5.6 Brandveiligheid 27

6. **Communicatie** 28
6.1 Public Relations 28
6.2 Communicatie met de leden 28
6.3 Website 28
6.4 Facebook 29
6.5 Contact met andere (huurders)verenigingen 29
6.6 Communicatie met Duwo 30
6.7 Contact met de bewonerscommissies 30
6.8 Landelijk Overleg Studentenhuisvesting (LOSh) 31

7. **Financiën** 32
7.1 Resultatenrekening 32
7.2 Jaarbalans 37
7.3 Begroting 2013 39

8. **Fusie** 40
8.1 Zienswijse fusie 40
8.2 Convenant 41
8.3 Voordracht lid Raad van Commissarissen 42

1. Geschiedenis Duwoners

Dit is het vijfde jaarverslag van de huurdersbelangenvereniging Duwoners. Allereerst volgt hier een korte toelichting over wie wij zijn, onze doelstellingen zijn en het ledenaantal.

1.1 Oprichting

Duwoners is opgericht op 31 mei 2007. Op 11 oktober 2007 werd formeel de akte van oprichting ondertekend bij de notaris. Huurders van DUWO vallend onder de vestiging Amsterdam (met uitzondering van de campus op Uilenstede in Amstelveen) vormen onze doelgroep.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van Duwoners is het behartigen van belangen van bewoners door het oprichten, stimuleren en faciliteren van bewonerscommissies en bovendien overleg met DUWO over het te voeren beleid door middel van instemming en/of advies. Wij proberen dit advies zoveel mogelijk gezamenlijk te geven met de zusterverenigingen (WijWonen, VBU en Vulcanusweg), wanneer het om zaken op regionaal of holdingniveau gaat.

1.3 Aantal leden

In 2012 vertegenwoordigde Duwoners huurders van in totaal 4131 verhuureenheden (peildatum 1 juli): 3597 reguliere woningen en 534 zogenaamde short stay-woningen. In vergelijking met 2010 is het aantal woningen gestegen met 1.3%. Dit kwam doordat er 124 reguliere woningen bijkwamen, maar er verdwenen ook 73 short stay-woningen.

1.4 Complexen

In 2012 had/beheerde DUWO de volgende complexen in Amsterdam: Akerpolderstraat ; Bos en Lommerplein; Daalwijk; De Boelelaan; Dennenrodepad; De Eenhoorn; Echtenstein; Galgenstraat; Haarlemmer Houttuinen 45; Haarlemmer Houttuinen 257-301; Hasebroekstraat; Kattenburgergracht; Kinkerstraat; Kolenkitbuurt; NDSM-terrein; Nicolaas Berchemstraat; Nierkerkestraat; Overtoom 95-95A en 99; Overtoom 447; Ruysdaelstraat; Science Park; Stavangerweg/Gevleweg; Van Hogendorpstraat (bedrijfsruimte); Van Woustraat; Voorburgstraat; Poeldijkstraat; Vosmaerstraat; Willem Beukelsstraat; Wittenburgergracht; Zeeburgerpad; Zuiderzeeweg 28-40 en Zuiderzeeweg 42-44.

Daarnaast heeft DUWO in vestigingsgebied Amsterdam nog 2 complexen in Hoofddorp: Opaalcampus en Stadspoort (=Rottumeroog) en twee in Haarlem: Schoonzichtlaan en Zijlsingel (Leger des Heils).

1.5 Jubileum Duwoners

Afgelopen oktober vierden we het 5-jarig jubileum van de huurdersvereniging Duwoners . Op 13 oktober 2007 werden de statuten bij de notaris getekend. Reden voor een feestje dus. Op vrijdag 12 oktober kwamen oude en nieuwe bestuursleden bij elkaar om met plezier over de afgelopen 5 jaar te praten. Het was een leuke maar ook een interessante avond; eerst bij Canvas en later in het restaurant van de Trouw. Zeker voor de bestuurders van het eerste uur was het leuk om te zien hoe Duwoners zich verder ontwikkeld heeft tot een serieuze gesprekspartner van DUWO, en een echte pleitbezorger voor de huurders is geworden.

2. Bestuur van de vereniging

2.1 Huidig bestuur en taken

Eind 2012 had het bestuur de volgende samenstelling:

Femke Bakker	Voorzitter
Sanne Balvert	Secretaris en portefeuille bewonerszaken
Dax Boot	Penningmeester
Jeroen Creuwels	Algemeen bestuurslid
Fred van der Vlist	Algemeen bestuurslid (portefeuille Huurderskoepel)
Joep de Geus	Aspirant-bestuurslid

Er zijn afgelopen jaar de nodige verschuivingen geweest in het bestuur van Duwoners. Femke Bakker en Isabelle Klerkx kwamen begin maart het bestuur versterken. Helaas moesten we al snel afscheid nemen van Isabelle, maar Femke bleek een waardige kandidaat te zijn voor de positie van voorzitter. Vanwege een verhuizing naar België trad Raymond Harder namelijk in september af als voorzitter van Duwoners en kon toen de voorzittershamer overdragen aan Femke. Ook kwamen Joep de Geus en Dico van Dissel er eind oktober bij, maar tegen het einde van het jaar werd duidelijk dat Dico niet door zou gaan.

Het blijft lastig om regelmaat aan te brengen in de frequentie van de bestuursvergaderingen. Het streven om twee keer in de maand bijeen te komen wordt ook in 2012 niet gehaald, mede door de vele andere extra vergaderingen waar bestuursleden (koepel, fusiebesprekingen, vestigingsoverleg, etc) naar toe moeten. Met name in de zomervakantie blijkt regelmatig bij elkaar komen niet haalbaar.

2.2 Overleg met DUWO – holdingniveau (Oprichting Huurderskoepel)

Elke zichzelf respecterende huurdersorganisatie van een regionaal werkende verhuurder streeft er naar om met collega huurdersorganisaties samen te werken. Immers, alleen door een integere en solide vorm van samenwerking kan er een degelijke overlegpartner ontstaan met betrekking tot tot het overleg op holdingniveau.
Vanaf haar oprichting in 2007 heeft Duwoners zich ingespannen in om te komen tot een samenwerking met de andere huurdersorganisaties van DUWO door het oprichten van een huurderskoepel. Helaas bleek in 2012 de samenwerking dermate structureel moeizaam, dat er (tijdelijk) geen koepel gevormd kon worden.

In december 2011 wordt tijdens een opfriscursus over de Overlegwet met alle partijen afgesproken dat we het proefjaar met een half jaar verlengen. Voor deze periode wordt een definitieve ondersteuningsorganisatie gekozen, een mét verstand van volkshuisvesting – Team Wonen uit Leiden. Per 1 januari 2012 is Team Wonen werkzaam voor de Koepel in oprichting.

Ondanks moeizame besprekingen wordt nog steeds gestreefd naar de definitieve oprichting van een Koepel. Daarom zal op de tweede studiedag in juni 2012 voor bestuurders van de deelnemende huurdersorganisaties worden genomen om al dan niet door te gaan met de Koepel. Duwoners is van mening dat voor goed en professioneel overleg met de verhuurder, ook professionele ondersteuning noodzakelijk is. Gezien het verloop in besturen die voornamelijk uit studenten bestaan verdwijnt kennis gemakkelijk bij vertrekkende bestuursleden. Niet alle huurdersorganisaties zijn het hier helemaal mee eens en vinden dat studenten wél zelf de adviezen kunnen schrijven. Duwoners meent dat het belang en de betekenis van de adviezen ernstig onderschat worden en kan hier niet mee akkoord

gaan. Ook na discussie blijven de standpunten onverenigbaar en daarom komt er op dit moment géén koepel. De drie huurdersverenigingen gaan met instemming van DUWO verder in de geest van de conceptsamenwerkingsovereenkomst. Niet onbelangrijk in dit verband is dat DUWO in juni laat weten te willen gaan fuseren met SLS Wonen. Naast de huurdersvereniging Vulcanusweg komt er dus mogelijk per ingang van 2013 een vijfde overlegpartner bij.

Na veelvuldig overleg met DUWO en SLS met betrekking tot de fusie is in december 2012 is afgesproken dat de HO's opnieuw een poging gaan doen om tot een huurderskoepel te komen. Daar wordt maximaal een half jaar voor uitgetrokken. Duwoners zal blijven kiezen voor professionele hulp bij het schrijven van de adviezen om tot afgewogen adviezen te komen van hoge kwaliteit.

2.3 Overleg met DUWO – vestiging Amsterdam

Net als in 2011 zag Duwoners in 2012 het overleg met DUWO op vestigingsniveau als een belangrijke taak. Er is elk kwartaal een vestigingsoverleg op het hoofdkantoor in van DUWO Amsterdam op Uilenstede. Tijdens dit overleg worden de zaken besproken, die DUWO-complexen in Amsterdam en omstreken aangaan. Doordat de onderwerpen ook Uilenstede betreffen is de huurdersvereniging VBU ook bij deze overleggen aanwezig. Tijdens deze overleggen wordt met de vestigingsdirecteur Amsterdam en de hoofden Sociaal Beheer en Verhuur & informatie gesproken over onderwerpen als de jaarbegroting van DUWO, onderhgoudsplanning, mutaties in het personeel en bouwplannen. Het is tevens een goede kans om op huurdersproblemen aan te kaarten.

Uilenstede, Amstelveen

Naast deze overleggen vindt er onregelmatig ook overleg plaats tussen Duwoners en Sociaal Beheer van DUWO. Tijdens deze overleggen bespreken we bijvoorbeeld benodigde reparaties, brandveiligheid, problemen van specifieke complexen en het functioneren van DUWO Onderhoud.

2.4 Algemene ledenvergadering (ALV)

Dit jaar hebben er twee algemene ledenvergaderingen plaats gevonden.
De eerste ALV van dit jaar vond plaats op donderdag 10 maart in een gemeenschappelijke ruimte van Science Park. Tijdens deze algemene ledenvergadering werd verantwoording afgelegd over zowel de activiteiten als de financiën van het afgelopen jaar. Het jaarverslag werd goedgekeurd en de aspirant-bestuursleden werden officieel benoemd.

De tweede ALV vond plaats op 1 oktober wederom te Science Park. Deze algemene ledenvergadering stond geheel in het teken van de aankomende fusie tussen DUWO en SLS Wonen. Duwoners heeft het afgelopen jaar een advies uitgebracht over deze fusie. De vereniging trachtte door middel van deze ALV haar leden extra inspraak te geven in dit advies. Meer over dit advies is terug te vinden in paragraaf 4.5.

2.5 Kennis & educatie

Om het kennisniveau van de bestuursleden op peil te brengen en te houden, zijn ook dit jaar de nodige cursussen gevolgd.

Begin 2012 (26 januari) volgde één van de bestuursleden de cursus PR voor Huurdersorganisaties bij de Woonbond in Utrecht. Doel was om nieuwe inzichten te krijgen voor het ontwikkelen van een nieuwe communicatiestrategie. Helaas was deze scholing voor ons van weinig nut. Dit was te wijten aan het lage niveau en de weinig creatieve oplossingen die tijdens deze middag werden aangedragen. Wel gaven de contacten met andere cursisten een inkijkje in de manier waarop niet-studentenhuurdersorganisaties te werk gaan.

Met twee nieuwe bestuursleden in de gelederen volgde het bestuur op 22 april een cursus over de Overlegwet. Onder leiding van bestuurslid Fred van der Vlist, zelf als professional werkzaam in de volkshuisvesting, werd de wettekst in detail bestudeerd. Er werd besproken welke rechten deze wet geeft aan een huurdersvereniging als Duwoners, en op welke manier wij deze kunnen benutten in ons overleg met DUWO. In koepelverband werd op 9 juni een korte cursus gegeven door adviseur Henri Zegers van ASW Team Wonen. Hierin werd een historisch perspectief geschetst op de volkshuisvesting vanaf 1900, en hoe het overleg tussen huurders en verhuurders zich heeft ontwikkeld. Een van de meer recente ontwikkelingen is de nieuwe Overlegwet (2009), die uitvoerig werd besproken. Daarnaast werd er ingegaan op de mogelijkheden van samenwerking tussen huurdersorganisaties.

Naast deze cursussen werd de meest recente vakliteratuur aangeschaft.

De ALV vond dit jaar plaats op Science Park

studentenhuisvesting

3. Bewoners-commissies

Er is niets zo belangrijk voor onze huurdersverenigingalsbewonerscommissies! Met hulp van deze commissies blijven wij namelijk het beste geinformeerd over de wensen en klachten van onze leden. Een bewonerscommissie is een groep huurders, vaak 2-5 mensen, die de bewoners van hun complex vertegenwoordigt door op de hoogte te blijven van de belangen en de problemen die er spelen onder de huurders. Zij vormen het eerste contactpunt voor DUWO voor complex-specifieke zaken en een belangrijke taak die een bewonerscommissie op zich kan nemen is het bespreken van de jaarlijkse servicekostenafrekening met DUWO. Bewonerscommissies zijn erg belangrijk voor zowel DUWO als Duwoners. De klachten die wij binnen krijgen over DUWO zijn namelijk niet alleen erg uiteenlopend, maar vaak ook juist complex-specifiek. Hierbij kan je denken aan de huidige verbouwing van de Poeldijkstraat, het parkeerbeleid van Rotummeroog, of de servicekosten op de Zuiderzeeweg. Als overleg hierover door de meest direct betrokkenen wordt gevoerd kunnen deze problemen het beste en het snelste worden opgelost. De overlegwet geeft de bewonerscommissies namelijk de mogelijkheid om direct met DUWO in overleg te treden. Daarom is het voor Duwoners één van haar hoogste prioriteiten om op het grootste deel van de complexen een actieve bewonerscommissie te hebben. Bewoners worden dan opgevangen en geholpen wanneer nodig, maar ook omdat Duwoners samen met de bewonerscommissie met deze huurders een stevigere positie tegenover DUWO heeft.

Qua bewonerscommissies hebben wij dit jaar erg veel vooruitgang geboekt! Aan het eind van 2012 waren maar liefst elf bewonerscommissies actief, een record voor onze huurdersvereniging! Wij hebben dit verslagjaar samengewerkt met de volgende commissies: Poeldijkstraat, Ruysdaelstraat, Overtoom, Vosmaerstraat, Zuiderzeeweg, Willem Beukelsstraat, Dennenrodepad, Bos en Lommerplein, Carolina MacGillavrylaan, NDSM-werf, en de Schoonzichtlaan.
Zoals elk jaar is het ook in 2012 moeilijk geweest om de bewonerscommissies in stand te houden door de snel fluctuerende huurderspopulatie op de complexen en de geringe bereidheid van de bewoners om actief te worden binnen de eigen woonomgeving. Actieve participaties van huurders vindt Duwoners erg belangrijk, daarom hebben wij dit jaar een nieuwe aanpak bedacht. Duwoners heeft namelijk in het voorjaar een reeks inloopavonden georganiseerd op verschillende complexen. Per complex zochten wij een week van tevoren contact met de bewoners om mensen voor deze avonden uit te nodigen. Er werden flyers in de bus gedaan, posters opgehangen, en contact gezocht per email en Facebook met oude bekenden evenals nieuwe gezichten. Op deze manier konden wij namelijk niet alleen enthousiaste bewoners opzoeken, maar ook zelf in aanraking komen met deze complexen om een nog duidelijker beeld te hebben van onze huurders. Deze avonden hadden succes, want hierdoor heeft Duwoners een nieuwe bewonerscommissie mogen begroeten op de NDSMwerf en is Duwoners opnieuw in contact gekomen met de bewonerscommissie van de Zuiderzeeweg. Op de Eenhoorn hebben wij een soortgelijke actie uitgevoerd, maar helaas bleek op dit complex opnieuw niet genoeg belangstelling om te komen tot een bewonerscommissie.
Qua bewonersactiviteiten was dit een prachtig jaar: van picknicks tot borrels, en van feesten tot heuse dagfestivals, er was voor de huurder van DUWO veel te beleven! Duwoners heeft zich ingezet om dit soort informele activiteiten te stimuleren onder de huurders en maakten het ook regel dat elke nieuwe bewonerscommissie zichzelf kon presenteren tijdens een borrel onder de huurders.

3.1 Poeldijkstraat

De bewonerscommissie van de Poeldijkstraat is het afgelopen jaar erg actief geweest. Ze hebben daar maar liefst twee feesten georganiseerd. De eerste vond plaats op 30 maart. De bewonerscommissie had de hal van de derde verdieping en een deel van hun eigen woningen omgebouwd tot feestlocatie. Voorafgaand aan het eerste feest hadden de organisatoren bij alle bewoners van de Poeldijkstraat aangebeld om kennis te maken en hen persoonlijk uit te nodigen voor het feest. Dit zorgde voor een geweldige opkomst en dat er ook flink wat bewoners aanwezig waren die elkaar niet eerder hadden ontmoet.

Deze studentenflat heeft dit jaar, naast de twee feesten, ook veel ellende gekend. DUWO heeft het pand voor Keij & Stefels in beheer en verhuurt het aan studenten. Keij & Stefels wil echter vrijkomende appartementen weer in eigen beheer nemen en zelf verhuren. Ze hebben hiervoor eerst de hal en ingang van de flat laten opknappen. Ook kreeg elk leeggekomen appartement dat Keij & Stefels zelf ging verhuren een opknapbeurt. Deze opknapbeurt ging echter gepaard met een hoop geboor, gehamer en gehak: kortom, lawaai! De bewoners werden vaak al om 7 uur uit hun bed geboord. Dit zorgde uiteraard voor veel irritatie. Duwoners is samen met de bewonerscommissie en DUWO op het kantoor van Keij & Stefels geweest om de problemen te bespreken. Het probleem zat er vooral in dat DUWO Keij & Stefels verantwoordelijk hield voor de overlast terwijl natuurlijk DUWO zelf de verhuurder is en daarmee het aanspreekpunt voor de studenten. Tijdens dit overleg is afgesproken dat DUWO de werkzaamheden met de studenten communiceert. Daarnaast mochten de bouwvakkers niet eerder dan 8 uur beginnen. Ook werden de postvakjes in het kader van het opknappen van de hal verplaatst. Iedere bewoner kreeg een nieuw postvakje met een nieuwe sleutel. Deze nieuwe sleutels werden echter in de brievenbus van de oude postvakjes gedaan en dan ook nog de sleutels van brievenbussen van andere woningen. Eén bewoonster moest zelfs 4 weken op haar sleuteltje wachten omdat haar sleutel in het verkeerde postvak zat.

De mooie kant van de Poeldijkstraat

Na het doorstaan van ellende was er dus alle reden om voor de de bewonerscommissie opnieuw een nieuw feest te houden. In de zomer organiseerden zij een zeer geslaagde BBQ. In totaal kwamen zo'n 30-40 bewoners opdagen om een vorkje mee te prikken, wat te drinken, te chillen en een balletje te trappen. Op de spiksplinternieuwe barbecues werden flink wat worstjes, hamburgers en sateetjes gegrild. Er bleek voldoende Griekse salade, Sangria en andere drank was aanwezig om het tot een uiterst geslaagd feest te maken.

Ondanks de leuke feesten en de gezelligheid tussen de bewoners zijn er helaas nog veel studenten die overwegen te verhuizen vanwege de voortdurende geluidsoverlast van de verbouwingen.

3.2 Ruysdaelstraat

Deze bewonerscommissie leidde in het verslagjaar vooral een slapend bestaan, maar heeft aan het eind van het jaar kort contact gehad met Duwoners. Het complex schijnt tevreden te zijn met de woonomstandigheden en voor zover de bewonerscommissie wist, speelden er geen problemen in het verslagjaar. Ook in 2013 zal Duwoners weer langs gaan bij deze bewonerscommissie om het contact tussen bewonerscommissies en de huurdersvereniging te onderhouden en te verbeteren.

3.3 Overtoom

Aan de Overtoom liggen twee kleine complexen. Op de nummers no. 95-99 is de huurdersvereniging HURO actief. In dit verslagjaar was er op dit complex een forse daklekkage in één van de panden. Het bleek dat dit probleem werd veroorzaakt door de aansluiting met het tussenliggende dak van een particuliere eigenaar. Ook was er op een aantal plaatsen in deze panden sprake van achterstallig onderhoud, zoals doorgerotte onderdorpels, forse roestvorming en wellicht verdergaande aantasting van dragende delen van achterbalkons en scheurvorming in de achtergevel. Voor 2013 staat daarom op het programma dat DUWO samen met deze bewonerscommissie een schouw van het complex zal doen met betrekking tot het meerjarenonderhoud (MJO). Behalve deze onderhoudsproblemen was er ook een probleem tussen DUWO en het stadsdeelbestuur over dit zelfde stukje Overtoom. DUWO wil deze woningen namelijk bij mutatie labelen als studentenwoningen, maar dit is tegen de wil van het stadsdeel. Dit is een bijzondere situatie, omdat na de renovatie in 2008 vier leegstaande woningen verhuurd zijn op basis van een zogenaamd campuscontract. Eén huurder heeft zich met behulp van advocaat, met succes verweerd tegen het opzeggen van deze huurovereenkomst (zie ook paragraaf 5.5).

Wat betreft het tweede complex van de Overtoom (een voormalig politiebureau) viel op bij een bezoek van Duwoners aan dit pand dat de brandalarmering ontoereikend was. In overleg met de bewonerscommissie én Duwoners heeft de verhuurder op korte termijn aanpassingen gedaan op dit gebied. Ook in dit complex is er sprake van achterstallig onderhoud aan met name de achtergevel. Ook hier heeft DUWO aangegeven dit aan te gaan pakken en op te nemen in de eerdergenoemde MJO begroting.

3.4 Vosmaerstraat

In 2012 gebeurde er veel op de Vosmaerstraat. De jaarlijkse tuinactie werd gehouden en veel troep in en rond de tuin werd verwijderd. Ook de kelder werd met behulp van DUWO opgeruimd en lekkages in de keldervloer aangepakt. Via Duwoners werd een lang gekoesterde wens vervuld: een picknicktafel in de tuin. In de zomer zorgde een uiterst goed bezochte bewonersvergadering voor nieuwe initiatieven en nieuwe bestuursleden voor de bewonersvereniging Vosmaerstraat. De aanpak van de bomen in de tuin werd besproken en een nieuw rapport zou worden opgesteld door een tuinbedrijf. Een belangrijk onderwerp tijdens de vergadering was de herstart van werkzaamheden om de rampzalig verlopen renovatie van de badkamers in 2009 te herstellen. Tegen het eind van het jaar begon DUWO met deze activiteiten en ditmaal besteedde DUWO veel tijd en aandacht aan het inventariseren van de klachten en het informeren van de bewoners. Er was veel persoonlijk contact en er waren meerdere vergaderingen met de bewoners. De in december begonnen werkzaamheden verliepen tot nu toe goed, ook door het zorgvuldig werken van de werklieden en dagelijkse toezicht van DUWO. De bewonersvereniging had al gewaarschuwd voor de slechte staat van de douches. Immers tijdens de pilot van vorig jaar bleek er veel vocht te zijn in de muren achter de tegels. Ook bleek er gips ipv cement gebruikt te zijn bij de egalisatie van muren en een aantal leidingen bleken niet goed aangesloten zijn en te lekken. De muren van de douches moesten volledig gestript worden en oude tegellagen moesten worden verwijderd. Een bouwdroger moest wekenlang loeien om de muren droog te krijgen. Voor de werkzaamheden begonnen, werden er tijdelijke tussendeuren geplaatst tussen de douches en de kamers om bouwstof

De bewoners van de Vosmaerstraat onderhouden hun eigen tuin

963

te weren en de privacy van de bewoners te waarborgen. Met DUWO werd een werkschema afgesproken om de overlast zoveel mogelijk te beperken. Dit hield in dat maar aan één kant van het complex werd gewerkt, en dat bewoners van die kant dienden te douchen bij de buren. Tijdens de werkzaamheden zou hun eigen doucheruimte immers voor enkele weken niet toegankelijk zijn. Bewoners gingen redelijk soepel om met dit ongemak, omdat duidelijk was dat DUWO moeite deed om het hinder te beperken en zoveel mogelijk rekening probeerde te houden met de bewoners.

3.5 Zuiderzeeweg

Omdat bleek dat deze bewonerscommissie aan het eind van 2011 niet meer functioneerde heeft Duwoners in maart 2012 een inloopavond georganiseerd in de Duwoonkamer op het complex. Dit is een prachtige en grote gemeenschappelijke ruimte inclusief bar die af en toe gebruikt wordt door de bewoners. Er kwamen ondanks veelvuldig geflyer niet veel mensen op deze avond af. Maar de aanwezigen bleken bereid te zijn om samen met Duwoners de handen ineen te slaan om het complex te verbeteren. Een actieve bewoner had namelijk net een paar weken daarvoor met andere bewoners besloten om een nieuwe bewonerscommissie te starten. Deze bewoners zagen deze inloopavond als de ideale gelegenheid om erachter te komen wat er met de steun van Duwoners aan het complex verbeterd kon worden. Zo werd de mogelijkheid besproken van het afschermen van dakterras besproken, het opknappen van de gemeenschappelijke woonkamers en het controleren van de servicekostenafrekening. Samen met Duwoners is hier naar gekeken en heeft de bewonerscommissie de servicekostenrekening besproke met DUWO. Vervolgens verwaterde de communicatie tussen deze bewonerscommissie en Duwoners. Het bleef na de zomer stil aan kant van de ZZW. Duwoners gaat zeker proberen om in 2013 dit contact weer op te pakken en kijkt uit naar weer een bewonersbijeenkomst in de aangename Duwoonkamer.

3.6 Willem Beukelsstraat

Duwoners kondigt met trots aan dat ook hier (sinds april) weer een actieve bewonerscommissie te vinden is. Twee enthousiaste bewoners zijn met de hulp van DUWO bij Duwoners terecht gekomen. Zij wilden graag een borrel op het complex organiseren om het contact tussen de bewoners te vergroten. In de zomer organiseerde deze bewonerscommissie een picknick en borrel die zeer in de smaak viel bij de bewoners. Tijdens deze picknick kwam zij erachter dat onder de bewoners vooral de kwestie van brandveiligheid speelt omdat er in het verleden een kleine brand heeft gewoed. Toen bleek dat er geen brandblussers of blusdekens in het pand te vinden waren, heeft de bewonerscommissie contact opgenomen met zowel DUWO als Duwoners om te kijken of hier verandering in aangebracht kon worden. Na een vergadering tussen de bewonerscommissie en de sociaal en de technisch beheerder van dit complex, bleek dat DUWO geen verdere maatregelen wil treffen. Duwoners heeft een onderzoek ingesteld naar de regels en wetgeving betreffende brandveiligheid op complexen. Begin 2013 wordt hier een nieuwe borrel georganiseerd en zal Duwoners opnieuw met de bewoners de staat van de brandveiligheid van het complex onderzoeken.

3.7 Dennenrodepad

In de herfst van dit verslagjaar werd de bouw van een nieuw complex door DUWO aangekondigd. Gelegen tussen Daalwijk en Echtenstein kreeg dit mooie complex

de naam Spinozacampus en zal uiteindelijk 700 woningen tellen. DUWO heeft hier voor het eerst een nieuwe strategie toegepast wanneer het op bewonerscommissies aan komt: namelijk meteen vragen of de nieuwe bewoners interesse hebben om zich voor een bewonerscommissie in te zetten. En daar kwam een mooie commissie uitrollen van vijf enthousiaste mensen die aan het einde van de oplevering van het gehele complex graag een borrel wilde geven voor alle bewoners. Duwoners heeft daarom nauw contact gehouden met deze bewonerscommissie. Vanwege de oplevering van het complex in de lente van 2013 is Duwoners op dit moment druk aan de slag om deze borrel te kunnen bewerkstelligen. Misschien door eerst een informatieve avond in de buurt te organiseren die ook voor de andere complexen in de buurt (Daalwijk en Echtenstein) toegankelijk is. Op deze wijze hopen we eventuele wensen of problemen van de bewoners te kunnen inventariseren. Helaas duurt het nog even voordat de gemeenschappelijke ruimte van deze campus, de tuin, uit de modder is. Zodra die bruikbaar is, is het plan om met lekker weer een groot tuinfeest te geven, zoals eerder op Sciencepark. Dit zou eventueel in samenwerking met DUWO of de stadsdeelraad kunnen om het groots aan te pakken voor dit nieuwe complex.

3.8 Bos en Lommerplein

Ook op het complex Bos & Lommer is in dit verslagjaar een nieuwe bewonerscommissie ontstaan. Twee bewoners hebben contact gezocht met Duwoners om een borrel te organiseren en vonden het meer dan leuk om samen een bewonerscommissie op te richten toen bleek dat hun complex die nog niet had. Er is in oktober dan ook een erg succesvol Halloweenfeest gegeven, waarbij aan kostuums geen schaarste was! Voor

Het nieuwe complex Dennenrodepad wordt naar verwachting in 2013 opgeleverd

het nieuwe jaar is men van plan om de gemeenschappelijke ruimtes per verdieping op te knappen met een likje verf en in te richten met tweedehands meubels. Er verdwijnt best veel uit deze ruimtes en deze worden ook niet goed schoongehouden, waardoor een goed gebruik vaak nu niet mogelijk is. Duwoners is erg blij dat er nu ook aan het Bos en Lommerplein vertegenwoordiging van de bewoners is!

3.9 Carolina MacGillavrylaan

Op de C. MacGillavrylaan is er het afgelopen verslagjaar veel gebeurd. Studenten van het Amsterdam University College moeten hier verplicht wonen, waardoor dit complex een bijzondere situatie vormt. De verdeling AUC/SSH was in het verslagjaar al 85/15, terwijl er vanaf het najaar van 2013 louter AUC-studenten zullen wonen. De SSH wordt dan opgeschoven naar het nieuwe complex Science Park II dat op dit moment gebouwd wordt. Ook in 2012 is veel contact geweest tussen DUWO, Duwoners, en de AUC-studenten wat betreft vuil, inbraak, verwarming, en wasmachines. Doordat dit complex meer als een soort grote gemeenschappelijke ruimte gezien wordt, staan de deuren tussen de verschillende gangen vaak open. Hierdoor vindt regelmatig insluiping plaats in de kamers en ook diefstal. DUWO vindt echter dat dit de verantwoordelijkheid van de studenten is, omdat zelfs voordeuren vaak niet overdag op slot zijn. Wat betreft de verwarming bleek er in de koude dagen van 2012 onvoldoende capaciteit te zijn. Maar door lang durende werkzaamheden van DUWO is dit probleem nu eindelijk opgelost. Op het complex zijn ook veel leuke activiteiten geweest in het afgelopen jaar! Zo was er in juni een drukbezocht dagfestival in samenwerking met de studievereniging van het Amsterdam University College en

Studenten van Science Park hadden het naar hun zin op het tweede Duwonersfeest

was er in november een tweede Duwonersfeest. Beide feesten waren een groot succes en Duwoners is qua naamsbekendheid niet meer weg te denken op dit complex. Ook zijn er in de grote gemeenschappelijke tuin vijf, door Duwoners gefinancierde, picknicktafels met groot plezier ontvangen.

Nog beter nieuws is dat er aan het einde van 2012 een bewonerscommissie is opgericht in samenwerking met de Studentenraad van AUC. Deze bewonerscommissie bestaat uit vijf mensen die regelmatig met DUWO overleg voeren. Hopelijk kan deze bewonerscommissie in de toekomst ook een rol spelen in het stimuleren van participatie van de bewoners van het naastgelegen Science Park II.

3.10 NDSM-werf

In de ronde van inloopavonden, georganiseerd in mei 2012, hoopte Duwoners ook in het 'verre noorden' een bewonerscommissie op te kunnen richten. Ook hier is door ons veelvuldig geflyerd, én met succes. Op de inloopavond in een container die als gemeenschappelijke ruimte dient kwam een groot aantal enthousiaste bewoners af. Het werd duidelijk op prijs gesteld dat er eindelijk mensen waren die de problemen op de NDSM-werf wilden aanpakken. Er bleek namelijk veel te spelen op het complex – o.a. grofvuiloverlast, geluidsoverlast vanwege bedrijven in de buurt, defecte wasmachines, en een foute puntentelling. Ondersteuning van Duwoners was dus zeker welkom. Er werd ter plekke een bewonerscommissie van 5 mensen opgericht. Deze bewonerscommissie heeft na de inloopavond veel contact met DUWO en de bewoners gehad om samen met Duwoners bovenstaande problemen aan te pakken. Met zo'n actieve bewonerscommissie zijn hier natuurlijk veel bewonersactiviteiten geweest. Zo was er een heel geslaagd feest in april en in november werd er zelfs een heus muziekfestival georganiseerd, dat zeer druk werd bezocht. Hierbij werd de bewonerscommissie zelfs gesponsord door de HEMA met gratis worst, en brood van De Broodzaak om de hoek. Tezamen met bandjes, acts, en een geweldige sfeer was dit één van de meest geslaagde feesten in de Duwonersgeschiedenis.

3.11 Schoonzichtlaan

Helaas is deze bewonerscommisie in 2012 opgeheven vanwege een verhuizing van een actieve bewoner. In het vorige jaarverslag vermelde we dat er 2011 een zaak liep bij de Huurcommissie in verband met onterecht opgevoerde servicekosten aan de bewoners van Schoonzichtlaan. Ondanks dat de rapporteur van de Huurcommissie in zijn rapportage aangaf dat de bewoners inderdaad te veel servicekosten betalen, negeerde de Huurcommissie dit rapport en oordeelde alsnog negatief. Door vormfouten aan de kant van de huurders bleek het niet meer mogelijk te zijn om beroep aan te tekenen bij de rechtbank. In de zomer van 2012 hebben andere bewoners bij DUWO om opheldering gevraagd over zeer hoge individuele energierekeningen en zijn hier uiteindelijk ook mee naar de Huurcommissie gestapt. Net als in de andere zaak oordeelde de Huurcommissie ook hier in het nadeel van de bewoners.

3.12 Opaallaan

Het complex Opaallaan in Hoofddorp heeft geen bewonerscommissie. In plaats daarvan heeft het Duwoners-bestuur met DUWO overlegd over zaken die specifiek op dit complex spelen. In september 2011 is DUWO begonnen met een

intensievere inzet om iets te doen aan de veel voorkomende criminaliteit en de sociale problemen. Duwoners heeft met name in het begin van 2012 veelvuldig overleg gevoerd over deze aanpak en getracht een vinger aan de pols te houden. Of de door DUWO genomen maatregelen effect hebben is echter moeilijk te beoordelen. Dit komt doordat het lastig is hieraan precieze criteria (met bijhorende cijfers) te stellen.

Ook over de grofvuilproblematiek is een aantal maal gesproken met DUWO. Op het complex ligt een grofvuilstortplaats waar de afgelopen jaren door niet-bewoners (dikwijls klusbedrijven) erg veel afval illegaal werd gestort. Bewoners draaiden vervolgens op voor de kosten. Tot aan de zomer heeft Duwoners zich hiermee bezig gehouden, maar het probleem werd in die tijd niet opgelost door DUWO. Een bewoner van de Opaallaan (tevens een bestuurslid van Duwoners) heeft het doorberekenen van de grofvuilkosten inmiddels betwist bij de Huurcommissie. De uitspraak van de huurcommissie was in eerste instantie negatief voor de huurders. In 2013 zal met steun van Duwoners tegen deze uitspraak beroep worden aangetekend bij de kantonrechter.

Mede op aandringen van Duwoners is wel bereikt dat de linoleumvloeren, weliswaar gefaseerd, door DUWO worden vervangen. Een aantal van deze gang- en keukenvloeren verkeerde in uitzonderlijk slechte staat.

De picknicktafels op Sciencepark worden goed benut

4. Adviezen aan DUWO

Wanneer DUWO haar beleid en/of beheer wil wijzigen is zij wettelijk verplicht een adviesaanvraag bij Duwoners in te dienen. Hierin staat uitgebreid beschreven welke veranderingen DUWO wil toepassen en waarom zij dit nodig vindt.

Na het indienen van een adviesaanvraag door DUWO heeft Duwoners wettelijk zes weken de tijd om te reageren. Wij kijken dan of we het advies zelf kunnen schrijven of dat wij de hulp moeten inschakelen van een adviseur. Duwoners prefereert dat DUWO ons vooraf informeert over haar voornemen tot wijziging in beleid of beheer. We zijn dan in staat om, voordat de formele adviesaanvraag ons bereikt, over deze materie te overleggen met DUWO en om nadere toelichting te vragen. Tijdens dergelijk overleg wordt dan duidelijk wat onze ideeën zijn, waar de eventuele knelpunten liggen met het nieuwe beleid en hoe globaal ons advies er uit gaat zien. Een formele adviesaanvraag wordt dan een samenvatting van wat eerder besproken is. In het algemeen geven wij in ons advies een positief of negatief oordeel over de voorgestelde wijzigingen en hoe wij tot dit oordeel zijn gekomen.

Wanneer Duwoners een negatief advies uitbrengt, hoeft DUWO niet haar plannen stop te zetten. Na het indienen van een negatief advies is DUWO echter wel verplicht om schriftelijk te reageren op ons oordeel. Vervolgens hebben de huurders een paar dagen de tijd om eventueel naar de rechter te gaan. Al deze bevoegdheden zijn geregeld in, en gebaseerd op, de Overlegwet Huurders en Verhuurders. Alleen in het geval dat er wijzigingen worden voorgesteld in het servicekostenpakket hebben de huurders volledig instemmingsrecht (hierover meer in paragraaf 4.1). De volgende adviezen zijn in 2012 gegeven:

4.1 Wijzigingen en instemrecht Servicekostenbeleid

Over algemene wijzigingen in het servicekostenbeleid zal in principe Duwoners namens de huurders een advies uitbrengen. Als DUWO wijzigingen in servicekosten op een bepaald complex voorstelt, dan mag dat alleen als huurders van dit complex hier in ruime meerderheid (minimaal 70%) van de huurders mee instemt. Eind januari kwam DUWO met een adviesaanvraag over de servicekosten. De koepel heeft onder begeleiding van Team Wonen (Leiden) half maart een advies uitgebracht. Deze adviesaanvraag met betrekking tot de servicekosten is extra belangrijk omdat dit het enige onderwerp is waar huurders een wettelijk instemrecht over hebben. Wanneer de huurders iets uit deze aanvraag goed- of afkeuren dient DUWO zich hier aan houden.

De adviesaanvraag bestond uit twee delen. Het eerste deel betrof wijzigingen van het instemrecht op het servicekostenbeleid. DUWO wilde instemrechten van servicekosten op complexniveau geven aan de bewonerscommissie van het betreffende complex. Hierdoor zou er geen 70% toestemming van de bewoners meer nodig zijn, omdat in de plannen van DUWO enkel de instemming van de bewonerscommissie voldoende zou zijn. Duwoners was fel tegen het op deze wijze ontnemen van de rechten van de individuele huurders en dit standpunt is ook overgenomen door de koepel (i.o.). Wettelijk vallen deze rechten toe aan de bewoners en daar wil de koepel niet van afwijken. Bewonerscommissies zijn een belangrijk instrument in het overleg van huurders met hun verhuurder maar zij kunnen en mogen daarbij vanzelfsprekend niet voorbijgaan aan de rechten van de individuele huurders.

Het tweede deel betrof verschillende servicekosten. DUWO had ontdekt dat zij meer kosten onder de noemer servicekosten mogen scharen en deed daartoe een voorstel. Ook hiermee ging de koepel (i.o.) niet akkoord. DUWO zal als zij wijziging van het servicekostenbeleid wil doorvoeren telkenmale de instemming van minimaal 70% van de betreffende huurders dienen te verkrijgen. Daarnaast ging de koepel (i.o.) niet akkoord met het opvoeren van werkzaamheden van allerlei functionarissen. Alleen de kosten van een echte huismeester mogen volgens de richtlijnen van de huurcommissie doorberekend worden in de servicekosten. Een standpunt dat Duwoners van harte onderschrijft.

4.2 Meerjarenbegroting en werkplan 2012-2016

Eind maart 2012 hebben de drie samenwerkende huurdersverenigingen van DUWO gezamenlijk een negatief advies gegeven over de MJB 2012-2016 van DUWO. Dit negatief advies was voornamelijk gebaseerd op het energiebeleid en huurprijsbeleid van DUWO.

Een belangrijk thema vormde voor de huurderskoepel energiebesparing en energiebesparingsprogramma's. Duwoners acht het van groot belang om DUWO aan te (blijven) spreken op dit punt. Woningen, zelfstandig en niet-zelfstandig, dienen aan bepaalde eisen te voldoen, waaronder energiezuinigheid. Een aantal verhuureenheden is in dusdanige mate niet-energiezuinig dat voor deze woningen volgens Duwoners een plan van aanpak vereist is. Zo bezit de vestiging Amsterdam van DUWO volgens haar eigen opgave 162 verhuureenheden met het energielabel E, 60 verhuureenheden met energielabel F en 8 verhuureenheden met energielabel G. We hebben gewezen op het in 2008 afgesloten Convenant Energiebesparing Corpora-

Het bestuur van Duwoners is aan het flyeren voor nieuwe bestuursleden

woners
IS OP ZOEK NAAR NIEUWE BESTUURD
woners
IS OP ZOEK NAAR NIEUWE BESTUURDERS

tiesector (energieconvenant), bekrachtigd door Aedes, de Woonbond en de (voormalige) ministeries van VROM en WWI. Eén van de ambities gesteld in dit convenant is een besparing van twintig procent op gasverbruik van de bestaande voorraad in 2018, ten opzicht van 2008. Een andere geformuleerde ambitie is de verbetering van woningen naar energielabel B of een verbetering van minimaal twee energielabels.

Daarnaast werd aandacht gevraagd voor de ontwikkeling van de studenteninkomsten met betrekking tot huurprijzen. We hebben gewezen op het feit dat het invoeren van de zogenoemde schaarstepunten (Donnerpunten) in regio Amsterdam in combinatie met het maximaliseren van de huurprijzen de komende jaren zal leiden tot grote huurstijgingen. Gezien de goede financiële resultaten van DUWO zijn we bovendien de discussie aangegaan in hoeverre het maatschappelijk verantwoord is om de huren zo op te trekken dat deze nog net binnen de subsidiabele grens vallen. Door de huren op 100% van maximaal redelijk te zetten (met uitzondering van de aftopping om zelfstandige woningen niet boven de huurtoeslaggrens te brengen), benut DUWO de belastingdienst ten volle om zoveel mogelijk huurinkomsten te realiseren.

Verder werd de hoogte van het leefbaarheidsbudget besproken. Het door DUWO besteedde leefbaarheidsbudget zal dalen naar minder dan €6 per verhuureenheid. Volgens het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) bedraagt het gemiddelde budget per verhuureenheid DUWO-breed €15. Het verschil wordt volgens DUWO veroorzaakt doordat zij kosten voor leefbaarheid elders boeken in haar administratie. Duwoners heeft van DUWO nog geen inzage gekregen in waar de kosten van leefbaarheidsbudget dan wel terug te vinden zijn in de boekhouding. Vergelijkbare woningcorporaties (die zich ook speciaal op studentenhuisvesting richten) besteden volgens CFW een bedrag van €81.

In ons advies vroegen we ook aandacht voor de onderhoudsnormering en klachtenafhandeling. We hebben aangegeven ons zorgen te maken over de kwaliteit van onderhoud en reparatiewerkzaamheden in Amsterdam. Het blijkt dat de service en kwaliteit ook na de afgelopen KWH-labelmeting niet echt verbeterd is en er ook geen tekenen zijn dat daar een kwaliteitsslag behaald zal worden. Wij vroegen DUWO om snel met een concreet plan te komen. We hebben er verder op gewezen dat, gezien de huidige lage uitgaven per verhuureenheid per jaar en het voornemen van DUWO om dit in de nabije toekomst verder te verlagen, kan leiden tot een verslechtering van het afhandelen van klachten en/of uitvoeren van planmatig onderhoud. We hebben onze bezorgdheid uitgesproken dat afschaffing van mutatie-inspecties dit effect mogelijkerwijze kan versterken. Meer over de afschaffing mutatie-inspectie onzelfstandige woningen in paragraaf 4.6. Duwoners benadrukte het belang voor DUWO om altijd een vorm van kwaliteitsmeting te hanteren. Als voorwaarde stelden we dat dit door een externe partij wordt moet worden uitgevoerd. Voor wat betreft de aard van de kwaliteitsmeting zijn voor de koepel (i.o.) de afhandeling van onderhoudsklachten, de telefonische bereikbaarheid en snelle en doeltreffende klantafhandeling door de baliemedewerkers belangrijke indicatoren.

4.3 Jaarlijkse huurverhoging

Duwoners heeft dit boekjaar geen adviesaanvraag omtrent de jaarlijkse huurverhoging gekregen. In plaats daarvan werd een adviesaanvraag naar de koepel (i.o.) gestuurd, waarin uitdrukkelijk werd gevraagd om geen advies te geven. De reden

was dat ook in huurjaar 2012-2013 de huren alleen maar verhoogd werden met het inflatiepercentage, en er dus volgens DUWO geen sprake was van een gewijzigd beleid. Hoewel het vanwege de politieke besluitvorming lange tijd onduidelijk was wat het landelijke huurbeleid zou worden, heeft DUWO inderdaad de huurprijzen verhoogd met alleen het inflatiepercentage. Er is daarom door Duwoners afgezien van haar recht om advies te geven.

4.4 Klantvisie

Door onduidelijke communicatie werd de adviesaanvraag betreffende het digitaliseren van klantencontacten lang niet beantwoord. Deze visie werd in juni in een koepelvergadering voorgelegd. Uiteindelijk gaf Duwoners eind september een kritisch advies. Vooral de uiterst slordige adviesprocedure en het feit dat er van alles al was besloten vóór de adviesaanvraag, vinden wij beneden de maat. Helaas is dit niet de eerste keer en hebben wij DUWO hier al vaker over moeten aanspreken. Zo waren de bedrijven en personen al geselecteerd toen DUWO de adviesaanvraag indiende. DUWO schreef in oktober een uitvoerig antwoord, maar desondanks bleef ons advies negatief. Duwoners wil eerder en beter betrokken worden bij dergelijke ingrijpende beleidswijzigingen. We spreken de wens uit dat DUWO zich spiegelt aan hoe de fusiepartner SLS met haar huurdersorganisatie opereert op dit vlak. Op zich ziet ook Duwoners veel voordelen in een betere, interactieve website en minder rompslomp bij de balie Het streven zou moeten zijn om alles zo goed te laten werken dat alles zoveel mogelijk digitaal kan gaan. Maar zoals eerder gesteld vinden wij het bijzonder jammer dat wij niet eerder en ook niet intensiever bij de ontwikkeling van deze beleidswijziging zijn betrokken. Het feit dat DUWO de gedachte niet uitsluit om niet digitale contacten (bijvoorbeeld telefoongesprekken) voor de huurders duurder te maken dan andere vormen van communicatie vinden wij overigens onacceptabel.

4.5 Zienswijze fusie

Halverwege 2012 heeft DUWO haar voornemen tot fusie met SLS Wonen aangekondigd. In het kader van deze fusie werden de huurdersverenigingen van zowel DUWO als SLS Wonen gevraagd hun zienswijze te geven. De huurdersverenigingen hebben in onderling overleg besloten deze zienswijze gezamenlijk uit te brengen. Meer over deze zienswijze is terug te vinden in paragraaf 8.1.

4.6 Afschaffing mutatie-inspecties zelfstandige woningen

In 2011 heeft DUWO de mutatie-inspectie voor onzelfstandige woonruimtes afgeschaft. Dit betekent dat de verhuurder de woning niet meer controleert wanneer een huurder vertrekt. De nieuwe huurder zal zelf door moeten geven of de woning gebreken vertoont bij het intrekken. Vorig jaar heeft Duwoners in het kader van de afschaffing mutatie-inspecties onzelfstandige woningen een adviesaanvraag ontvangen. Met betrekking tot de zelfstandige woningen hebben wij dit jaar geen adviesaanvraag ontvangen. Wel is het onderwerp veelvuldig besproken in het overleg met DUWO. Duwoners heeft hierbij laten weten dat de mogelijke kosten van reparatie niet op de nieuwe huurder mogen worden verhaald. Deze huurder dient ook te kunnen rekenen op direct herstel van de gebreken en het contact met DUWO over onvolkomenheden aan de woning bij mutaties gemakkelijk verlopen moet. Daarnaast dient de huismeester of beheerder binnen een maand op huisbezoek te gaan bij de nieuwe bewoner nadat deze in de woning is gaan wonen. Dit om te voorkomen dat nieuwe huurders de gebreken van hun nieuwe woning niet door-

geven. DUWO heeft eind december aangegeven dat deze kosten inderdaad voor rekening van DUWO zullen
zijn en dat de huurder onmiddellijk geholpen dient te worden. Bij enquêtes blijken huurders niet ontevreden te zijn over de verminderde rompslomp bij het verlaten of betrekken van de woning.

4.7 Benoeming huurderscommissaris

Om huurders invloed te geven op de samenstelling van de Raad van Commissarissen (RvC) hebben deze het wettelijke recht om een bindende voordracht te doen voor twee commissarissen. Deze huurderscommissarissen moeten aan dezelfde criteria en vereisten voldoen als de overige commissarissen. Net als de andere commissarissen in de raad dienen de commissarissen die door huurders worden voorgedragen onafhankelijk te zijn en hun taken zonder last of ruggespraak uit te voeren.

Nadat in 2011 al de termijn van de eerste huurderscommissaris van DUWO verstreek, liep in 2012 de termijn van de tweede huurderscommissaris (Alexandra den Heijer) af. Daarom dienden de huurdersorganisaties (Duwoners, WijWonen en VBU) een beslissing nemen over een eventuele nieuwe termijn.

Vooruitlopend hierop heeft het bestuur van Duwoners een informele ontmoeting gehad met mevrouw Den Heijer. Vervolgens heeft zij een gesprek gehad met de drie de huurdersorganisaties. De huurdersorganisaties hebben veel vertrouwen in de inzet en kwaliteit van mevrouw Den Heijer en beslisten unaniem positief over haar herbenoeming.

Met de huurderscommissarissen is afgesproken om elkaar per jaar in ieder geval twee keer te ontmoeten: eenmaal in bijzijn van WijWonen en VBU, en eenmaal met Duwoners alleen. Daarnaast zullen de huurdersorganisaties vanaf nu al hun adviezen ook sturen naar de huurderscommissarissen. Op die manier kunnen deze beter kennis nemen van onze standpunten.

In het kader van de fusie tussen DUWO en SLS Wonen hebben de huurdersverenigingen binnen enkele maanden opnieuw moeten beslissen of mevrouw Den Heijer huurderscommissaris zou worden in de raad van commissarissen van de gefuseerde corporatie. Daarover hebben wij onze instemming gegeven. Ook in de gefuseerde partij zal mevrouw Den Heijer huurderscommissaris zijn. Meer over dit proces is te vinden in paragraaf 8.3

4.8 Meerjarenbegroting 2013 – 2017

Begin december kwam DUWO met haar adviesaanvraag op de beleidsplannen voor de periode 2013-2017. Ook dit jaar is voor dit advies de expertise ingeroepen van het Amsterdams Steunpunt Wonen. Het advies wordt in samenwerking met BRES, VBU en WijWonen gemaakt. Het uiteindelijke advies zal half januari 2013 worden gegeven. Vanwege de fusie per 1 januari 2013 tussen SLS Wonen en DUWO is de meerjarenbegroting niet meer up-to-date. De huurdersverenigingen hebben dan ook voorlopig afgezien van commentaar op de begroting en zullen enkel een oordeel geven over het werkplan. In overleg met DUWO zal een advies over de meerjarenbegroting worden gegeven wanneer deze in verband met de fusie is bijgewerkt.

Het mooie overzicht vanaf het complex Poeldijkstraat

5. Huurders-zaken

In dit hoofdstuk bespreken we zaken die direct of indirect betrekking hebben op de woonkwaliteit en woonomgeving van huurders. In 2012 was Duwoners betrokken bij verschillende zaken en hebben we verschillende kwesties aangepakt. Hier volgt een overzicht:

5.1 Parkeerplaatsen Rottumeroog

Eind 2011 kondigde DUWO aan dat per februari de parkeerplaatsen op het complex Rottumeroog (Hoofddorp) zouden worden afgesloten door middel van een elektrische paal. Tot dat moment waren deze plaatsen openbaar toegankelijk. Niet alleen bewoners van dit complex parkeerden hier, maar ook bezoekers van het nabijgelegen ziekenhuis hadden deze gratis parkeerplaats ontdekt, waardoor de bewoners rond de bezoekuren vaak niet meer zelf konden parkeren.

Aangezien DUWO van het Hoofddorpse complex af wil, verkoopt het woningen in dit complex. DUWO realiseerde zich kennelijk pas vrij laat dat zij ook nog eigenaar is van het terrein rond het complex, zoals het parkeerterrein. Als alleen de woningen verkocht zouden worden, betekent dit dat er nog wel een parkeerterrein over zou blijven. Het lukte DUWO niet om met eigenaren van koopwoningen in het complex tot een akkoord te komen over de verkoop van het parkeerterrein. Daarom werd het parkeerterrein door DUWO afgesloten en de parkeerplaatsen te koop aangeboden voor €9.500 per stuk.

Met deze beslissing bewees DUWO haar huurders bepaald geen dienst. Huurders konden sowieso geen parkeerplek kopen. Alleen woningkopers mochten dit, maar interesse in de (dure) parkeerplaatsen was gering. Ook een parkeerplek (tijdelijk) huren werd de huurders niet toegestaan. Gevolg was dat huurders die al jarenlang in het gebouw woonden en altijd hun auto hadden kunnen stallen op het parkeerterrein van het complex, letterlijk voor paal kwamen te staan. Ze moesten zelf maar uitzoeken waar ze voortaan hun auto zouden neerzetten. Ironisch genoeg staan er nu dagelijks zo'n 45 van de 70 parkeerplaatsen leeg.

Duwoners heeft geprotesteerd bij DUWO dat, in strijd met de Overlegwet, vooraf geen overleg met de huurders of met Duwoners is gevoerd. Hierdoor werden de huurders overdonderd door het besluit van DUWO en moesten wij als huurdersorganisatie in zeer korte tijd in deze niet alledaagse materie verdiepen en oplossingen bedenken. Veel meer dan een maand uitstel konden we niet realiseren. In samenspraak met de huurders heeft het bestuur van Duwoners in 2012 er alles aan gedaan om een regeling voor de huurders te treffen met DUWO. Ondanks deze pogingen bleek DUWO niet bereid om concessies te doen en moeten huurders hun auto nu parkeren op zo'n 10 minuten loopafstand.

5.2 Enquête internet

Aan het begin van dit verslagjaar heeft Duwoners de nodige klachten ontvangen over internetvoorzieningen en besloten we een enquête op te zetten. Om een zo groot mogelijk publiek te bereiken, is deze digitaal verspreid onder de huurders via de mail en bestaande "complex-groepen" op Facebook. Hiermee hebben we een response gehaald van 75 bewoners van verscheidene complexen, onder andere de NDSM-werf, Poeldijkstraat, Schoonzichtlaan, en Science Park. De resultaten waren, tegen onze verwachting in, redelijk positief! Bewoners waren vooral te spreken over de snelheid van de internetverbinding en hadden geen behoefte om van provider te wisselen. Er werd wel gemeld dat er regelmatig storingen waren, en hoewel die storingen snel werden opgelost, werd bij sommige complexen opgemerkt dat er soms elke vijf minuten sprake was van storing en uitval. De huurders gaven uiteindelijk een zesje (dus net voldoende) voor de kwaliteit van de internetverbinding.

De parkeerplaats van Rottumeroog is vaak nogal leeg

Bestuurslid Sanne Balvert met Adel El-Sabagh, Huismeester van Sciencepark

5.3 Huismeester

In 2012 heeft Duwoners enkele vragen gesteld over de huismeesterskosten. Deze vragen betroffen vooral de kosten die doorberekend worden aan de huurders. Huurders krijgen vaak de kosten van een huismeester doorberekend in hun huur, dit kan soms wel 12 euro per maand zijn. Daarnaast zijn twee huurders naar de Huurcommissie gestapt omdat ze het niet eens zijn met de doorberekening van hun huismeesterkosten. Huismeesterkosten mogen volgens de huurcommissie wat betreft de verrichtte taken voor huurder of verhuurder naar redelijkheid worden doorberekend. Duwoners is ook van mening dat sociaal en technisch beheerders geen huismeestertaken verrichten. De huurcommissie heeft namelijk vrij duidelijk beschreven wat de functieomschrijving van een huismeester is. Bewoners hoeven naar onze mening niet mee te betalen aan beheerskosten via de servicekosten. Daarnaast dienen de huurders een duidelijk overzicht te krijgen van de taken en de bezigheden van hun huismeester en DUWO dient dit bij aanvang van het contract aan te geven. Duwoners heeft zich in 2012 ingezet om inzicht te krijgen welke kosten in rekening worden gebracht en welke huismeestertaken volgens DUWO door sociaal en technisch beheerders worden verricht. Duwoners zal ook in 2013 dit punt op de agenda houden.

5.4 Leefbaarheid

Ook de leefbaarheid is een onderwerp dat in 2012 ter sprake kwam. DUWO heeft jaarlijks een leefbaarheidsbudget. Dit budget is bedoeld om zaken voor bewoners te betalen die bijdragen aan de leefbaarheid voor de bewoners en is dus meestal gerelateerd aan een specifiek complex. Wanneer DUWO iets uit het leefbaarheidsbudget wil bekostigen, vragen ze hiervoor goedkeuring aan de betrokken huurdersvereniging(en). In 2012 bleek dat een aantal dingen bekostigd waren uit dit budget zonder dat Duwoners hiervan op de hoogte was, laat staan om een mening was gevraagd. Wat echter wel of juist niet onder leefbaarheid verstaan moet worden, is nog onduidelijk. Eind 2012 kreeg Duwoners enkele verzoeken voor het leefbaarheidsbudget van DUWO. Wij waren hierbij echter van mening dat de opgegeven kosten structurele kosten waren, die niet in het leefbaarheidsbudget thuis hoorden. In 2013 zal er

een overleg plaatsvinden tussen Duwoners, VBU en DUWO, waarin er met DUWO besproken gaat worden wat er volgens ons onder het leefbaarheidsbudget dient te vallen en wat niet.Ook willen wij de positie van de bewonerscommissie met betrekking tot de bestemming van het leefbaarheidsbudget aan de orde stellen.

5.5 Campuscontracten

In 2012 kwam de ontknoping in de "kwestie campuscontracten". Hierbij worden huurders met een regulier contract verzocht om met terugwerkende kracht deze contracten om te zetten in een campuscontract, of de huurcontracten te beëindigen. Een campuscontract houdt in dat de huurder na zijn afstuderen binnen 6 maanden zijn huis uit moet. Voor de niet-studenten die dit contract aangeboden kregen, betekent dit dat ze hun woning moeten verlaten. Een aantal huurders werd in 2010 aangeschreven en enkelen daarvan gingen hier niet mee akkoord. Nadat de kantonrechter in 2011 in Delft een negatieve uitspraak deed tegen deze huurders en in Amstelveen opmerkelijk genoeg juist een positieve uitspraak werd gedaan, gingen beide verliezende partijen in hoger beroep. Het gerechtshof Amsterdam besliste op 17 juli 2012 dat DUWO de huur mag beëindigen van drie personen met een regulier contract die een kamer huren op Uilenstede. Het gerechtshof in Den Haag kwam op 16 oktober 2012 in hoger beroep tot dezelfde conclusie tegen de enige overgebleven huurder in Delft.

In september 2012 is DUWO gestart met het aanschrijven van een groep van 128 huurders op Uilenstede. In december werd duidelijk dat drie huurders ten onrechte waren aangeschreven en 45 huurders niet akkoord gingen met huurbeëindiging per 1 juni 2013. In Delft zijn iets minder dan 300 huurders aangeschreven in november. Eind december bleek dat er 123 huurders niet akkoord waren gegaan of niet hadden gereageerd. DUWO heeft de huur van al deze huurders opgezegd.

Zoals in eerdere jaarverslagen aangegeven, speelt deze kwestie niet in Amsterdam omdat Duwoners vanaf het begin zich sterk gemaakt heeft voor haar leden. In complexen die van oudsher niet voor studenten zijn bedoeld, zullen geen campuscontracten worden aangeboden. Echter in een Amsterdams complex dat volgens het stadsdeel niet voor studentenhuisvesting bedoeld is, heeft DUWO in 2007 leegkomende woningen toch verhuurd via campuscontracten. In 2012 rezen er problemen, omdat DUWO hier één van de campuscontracten wilde beëindigen. Vertrek van deze huurder zou niet tot doorstroming van studentenhuisvesting leiden, wat de gedachte is van de campuscontracten. Immers bij opzeggen van het contract zou de woning, op last van het stadsdeel, vrijkomen voor de reguliere woningmarkt. Na tussenkomst van een advocaat mocht deze huurder daarom blijven zitten.

5.6 Brandveiligheid

Het onderwerp brandveiligheid hebben wij met name aan de orde gesteld met betrekking tot de oudere complexen. Dit heeft geleid tot een schouw van de complexen. Naar aanleiding hiervan zijn op het complex Overtoom 447 aanpassingen getroffen: tien optische melders en één thermische melder zijn geplaatst. Hierdoor voldoet het pand aan de voorwaarden die de brandweer stelt. Het complex aan de Ringdijkstraat voldoet aan de voorwaarden, maar DUWO is van mening dat het voorkomen van branddoorslag door het dichtmaken van de invoer van de kabels van de meterkasten het gebouw nog veiliger kan maken. DUWO heeft aangegeven dit op korte termijn te zullen doen. Ook op de Opaallaan komen extra rookmelders.

6. Communicatie

Duwoners heeft zich op verschillende manieren gepresenteerd binnen de (Amsterdamse) huurderswereld. We zijn ons er goed van bewust dat onze naamsbekendheid nog vergroot kan worden. Ook beseffen we dat het van groot belang is dat onze leden goed op de hoogte zijn van wat wij doen. Hieronder volgt een overzicht hoe wij in 2012 ons best hebben gedaan om ons te profileren.

6.1 Public relations

Dit jaar was Duwoners niet veel in de media. Wel verschenen twee bestuursleden in de Huurderskrant: oud-bestuurslid Femke Boon werd geïnterviewd en huidig bestuurslid Sanne Balvert stond uitgelicht in het katern "Huurder". Duwoners was present bij de opening van de Spinozacampus in Amsterdam Zuidoost en bij de opening van het nieuwe gebouw van het Amsterdam University College in Science Park. Ook heeft het bestuur verschillende bijeenkomsten en lezingen bijgewoond en daar relevante contacten gelegd binnen de huurderswereld.

6.2 Communicatie met de leden

Een groot deel van de communicatie met de leden vindt plaats via onze website (www.duwoners.nl) en de Facebookpagina (facebook.com/duwoners). Daarnaast is er uiteraard veel directe communicatie met leden via de bewonerscommissies (zie hoofdstuk 3). Ook het welkomstpakket waar we vorig jaar mee zijn begonnen, hebben we verspreid onder nieuwe huurders. In dit welkomstpakket zit een ovenwant, een "ja-nee" of een "nee-nee" sticker voor op de brievenbus en een flyer met informatie over Duwoners, in zowel Nederlands als Engels. Eind 2012 zijn we begonnen met de vernieuwing van het welkomstpakket. Hierin zal een nieuwe flyer zitten met een korte introductie over onze huurdersvereniging en een overzicht van de belangrijkste telefoonnummers als bijvoorbeeld DUWO Onderhoud. Het vernieuwde welkomstpakket zal vanaf mei 2013 onder de nieuwe huurders verspreid worden.

Duwoners heeft een e-mailadres speciaal voor klachten (klachten@duwoners.nl) en een contactformulier op de site. Via deze kanalen komen regelmatig opmerkingen binnen waar we direct actie op ondernemen. Deze kwesties kaarten wij aan bij sociaal beheerders van DUWO, zowel bij incidentele contacten met medewerkers of tijdens officiële overleggen. Op ons e-mailadres komen nog veel vragen binnen over allerlei zaken, van verstopte dakgoten tot het zoeken naar een woning.

Naast deze 'informatieve' en enigszins formele manieren van communicatie, hebben we ook andere gelegenheden aangegrepen om onze naamsbekendheid te vergroten. Zo hebben wij op de diverse bewonersfeesten op de complexen acte de presence gegeven. Door aanwezig te zijn op dit soort sociale activiteiten, krijgen wij niet alleen de kans om onze doelstellingen goed over te brengen, maar ook om zelf een goede indrukte krijgen van onze achterban. De eerdergenoemde inloopavonden (hoofdstuk 3) waren ook voor de bestuursleden van Duwoners van grote waarde. Op deze manier leerden wij niet alleen de leden, maar ook de complexen en hun omgeving kennen. In 2013 gaan wij op deze weg door. Ondanks het feit dat onze naamsbekendheid flink is gegroeid het afgelopen jaar, zijn er nog te weinig bewoners die weten wat Duwoners doet en wat wij voor hen kunnen betekenen. Daarom blijft ook in 2013 het vergroten van onze naamsbekendheid een speerpunt in ons beleid.

6.3 Website

De website van Duwoners bevat steeds meer informatie: jaarverslagen, informatie over huurderszaken en berichten over bewonersinitiatieven en feesten. Door de website willen we de huurders een goed beeld geven van onze activiteiten. Omdat wij in 2012 zo intensief bezig zijn geweest met het verbeteren en vergroten van ons contact met de bewoners, hebben wij hierover veel korte verslagen en leuke foto's op de website kunnen zetten. Bewoners van andere complexen raakten hierdoor geïnspireerd en zochten contact met Duwoners om soortgelijk activiteiten te or-

ganiseren. Hoe meer wij dus op de website zetten, hoe groter de interactie met onze achterban. Doordat onze website meer bezocht wordt, komen ook zoekmachines nu sneller bij Duwoners terecht.

Uit bezoekersgegevens blijkt verder dat ook huurders van andere DUWO-vestigingen onze site regelmatig checken. Hoe actiever onze website met nieuwe informatie, hoe meer bezoekers de website genereert. Het bleek voor het bestuur moeilijk om naast de reguliere taken op een goede manier de website optimaal up-to-date te houden. Pogingen om een extra webredacteur te vinden in het verslagjaar leverden helaas niets op. In 2013 willen wij een bestuurslid aannemen die als hoofdtaak Communicatie en PR gaat doen, het bijhouden van de website is daarbij een belangrijke taak.

In het najaar van 2011 zijn wij begonnen met het vertalen van onze website. Omdat een groot deel van de leden internationaal is, is het zaak dat onze site ook voor Engelstaligen toegankelijk is. In 2012 zijn wij voortvarend doorgegaan met het vertalen, waardoor nu het grootste gedeelte van de website tweetalig is. Het kleine team van vertalers dat we hiervoor hebben aangenomen zijn allemaal huurders van DUWO. Verwacht wordt dat de site in de zomer van 2013 geheel tweetalig zal zijn.

6.4 Facebook

Duwoners heeft een Facebookpagina en inmiddels meer dan 100 'likes' verzameld. Een groot deel van onze leden gebruikt dagelijks Facebook en daarom moet deze ook goed bijgehouden worden. Op onze facebookpagina geven we wat meer informele informatie. Hier staan veelal oproepen voor activiteiten, maar ook plaatsen we studentikoze foto's van "Duwoners" borrels en feesten, of doen we verslag van ons bestuursweekend. Op deze wijze proberen we meer bewoners te bereiken.

Een nieuwe populaire trend op Facebook is het organiseren van zogenaamde "complexgroepen". Deze groep organiseert een groot deel van de bewoners van een bepaald complex op zo'n manier dat zij zonder digitale "vrienden" te hoeven te worden toch in contact kunnen blijven met elkaar. Deze groepen worden dan ook bij de meeste complexen gebruikt voor de meest uiteenlopende dagelijkse zaken: om te kunnen printen, een hamer te lenen, te vragen of de muziek misschien zachter kan op een eenheid of om te vragen of iemand misschien zin heeft om samen een drankje te doen of een filmpje te bekijken. Maar natuurlijk worden deze groepen ook gebruikt om bij elkaar informatie te winnen over bijvoorbeeld werkzaamheden of geluidsoverlast. Duwoners is van een groot deel van deze groepen lid, om ook op deze manier op de hoogte te blijven van de wensen en klachten van onze huurders.

6.5 Contact met andere (huurders)verenigingen

Veel contact verloopt via het samenwerkingsverband van de huurdersorganisaties: de huurderskoepel in oprichting. Ook treffen we de Vereniging Bewoners Uilenstede in het kwartaalvestigingsoverleg met DUWO. Buiten deze officiële vergaderingen is er weinig contact, maar er bestaan wel plannen om dit contact te intensiveren. Een handicap voor alle besturen van de huurdersverenigingen van DUWO is het grote verloop in het bestuur. Zodra men elkaar een beetje leert kennen, worden bestuursleden vervangen, wat bijdraagt aan de soms wat moeizame communicatie tussen de verschillende huurdersverenigingen.

De kerstpakketten van Duwoners die onder de verhuurders werden verspreid

6.6 Communicatie met DUWO

Het contact met DUWO is over het algemeen goed te noemen, en mensen van laag tot hoog in de hiërarchie zijn over het algemeen goed te benaderen. Het persoonlijke contact met medewerkers van DUWO bij diverse informele gelegenheden, zoals openingen van complexen of bij bewonersinitiatieven, ervaren we als positief. Uiteraard zijn er ook de nodige formele momenten waar we medewerkers van DUWO ontmoeten, zoals het Koepeloverleg (zie paragraaf 2.2), de vestigingsoverleggen, die elk kwartaal gevoerd worden en het overleg met de sociaal beheerders (paragraaf 2.3).

Van huurders vernemen we relatief veel klachten over hun communicatie met DUWO. Met name de onderhoudsklachten van huurders schijnen vaak niet aan te komen en/of worden onvoldoende serieus genomen. In 2012 heeft Duwoners een aantal keren een bemiddelende rol tussen DUWO en de huurders ingenomen en DUWO moeten aansporen om klachten aan te pakken. Wij zouden graag zien dat DUWO in 2013 bij onderhoudsklachten meer aandacht besteedt aan de kwaliteit van haar contact met de bewoners.

6.7 Contact met de bewonerscommissies

Zoals eerder genoemd was dit een druk jaar wat betreft bewonerscommissies. Omdat de elf commissies over Amsterdam verspreid liggen is contact voornamelijk per e-mail onderhouden. Voor volgend jaar willen we zorgen dat dit contact meer persoonlijk wordt. Zo staan er voor 2013 afspraken gepland om een paar keer een kopje koffie te doen op het complex om ons beter bekend te maken bij de complexen en de bewonerscommissies. Tot nu toe beperkte ons persoonlijk contact zich in hoofdzaak tot ontmoetingen op de vele feesten en borrels. Om de bewonerscommissies toch te kunnen belonen voor hun harde inzet hebben we hen beloond met een kerstpakket. Zo werd een heus studentenkerstpakket gemaakt met broodnodige boodschappen, een lekkere fles en Duwoners promotiemateriaal. Deze pakketten werden door ons persoonlijk afgeleverd. De reacties waren bijzonder positief en zo hebben we zelfs minder actieve commissies toch nog even gezien gekregen. Een groot succes!

6.8 Landelijk Overleg Studentenhuisvesting (LOSh)

In het laatste kwartaal 2011 werd door huurdersorganisatie BoKS uit Utrecht het initiatief genomen voor een landelijke samenwerking van bewonersvertegenwoordigers van studentenhuisvesters. Dit werd LOSh, Landelijk Overleg Studentenhuisvesting, gedoopt. Voor dit initiatief organiseerde BoKS in 2012 een aantal bijeenkomsten met studenten-huurdersorganisaties uit het hele land. Twee maal was een afvaardiging van Duwoners aanwezig. Dit waren nuttige bijeenkomsten, waarin veel kennis en ervaringen konden worden uitgewisseld. Er zijn veel zaken waar elke student-huurdersorganisatie mee te maken krijgt en waar we onze kennis van zouden kunnen bundelen.

Naarmate de plannen concreter werden, werd duidelijk dat de focus minder op kennisuitwisseling zou komen te liggen dan waar wij op gehoopt hadden. Deelnemen aan dit initiatief zou daarnaast ook de nodige extra tijdsinvestering van onze bestuursleden vergen. Deze nadelen wogen naar oordeel van het bestuur niet op tegen de voordelen. Daarom heeft Duwoners besloten om niet verder aan dit samenwerkingsverband deel te nemen.

7. Financiën

Dit hoofdstuk bevat het financieel jaarverslag van Duwoners over 2012. Door het boekhoudprogramma dat Duwoners gebruikt zijn de inkomsten en uitgaven zeer inzichtelijk geworden.

7.1 Resultatenrekening

Samenvatting

In tegenstelling tot voorgaande jaren hebben we in 2012 een iets ambitieuzer financieel beleid gevoerd om onze financiële reserves terug te dringen. De uitgaven waren aanzienlijk hoger, voornamelijk door een toename in bewonersactiviteiten en koepelkosten. Doordat Duwoners voorgaande jaren telkens een flink overschot had, was voor 2012 een verlies begroot om onze reserves te laten slinken. De begroting bleek realistisch voor een aantal posten (Kantoor, Bewoners en Beheerskosten) en andere posten weken wat meer af (Bestuur en Communicatie). Het grootste verschil tussen de begroting en resultatenrekening van 2012 zit echter in Kennis en Educatie. De voornaamste reden hiervoor is dat de koepelkosten een stuk minder hoog uitvielen dan begroot, omdat de oprichting van de huurderskoepel in de zomer werd stopgezet. Verder viel de post Workshops en Cursussen flink hoger uit dan begroot doordat het bestuursweekend van 2013 onder 2012 is geboekt. Ten slotte valt op dat Duwoners haar doelstelling heeft behaald om €10.000 uit te geven aan Bewoners. Doordat het aantal bewonersinitiatieven aanzienlijk is toegenomen, is deze uitgavenpost gegroeid ten opzichte van 2011. De doelstelling voor 2013 is een voortzetting van dit beleid, waarbij de bewonersinitiatieven centraal blijven staan.

Op de volgende bladzijde is het schema van onze resultatenrekening weergegeven, hieronder volgt een toelichting op de specifieke lasten- en batenposten.

Toelichting specifieke lasten

Bestuur

- Vergoeding

De bestuursvergoeding is de maandelijkse vergoeding die de bestuursleden ontvangen. In de verslagperiode waren wederom een flink aantal wisselingen in het bestuur, en het aantal bestuursleden schommelde tussen de 5-7 personen per maand. Mede door de groei in het aantal bestuursleden is het resultaat iets hoger dan het begrote bedrag. De hoogte van de bestuursvergoedingen bij Duwoners is vergelijkbaar met de andere huurdersverenigingen van DUWO.

- Representatie

Hieronder vallen de kosten om onszelf te vertegenwoordigen, maar incidenteel ook voor kleine relatiegeschenken. Dit jaar heeft Duwoners bijvoorbeeld gedineerd met het lid voor huurderszaken van de Raad van Commissarissen van DUWO.

- Reiskosten

Niet alle bestuursleden zijn student en in het bezit van een OV-kaart. Vergaderingen vonden niet alleen plaats in Amsterdam, maar ook geregeld in Delft en Amstelveen.

- Consumpties

Aangezien het bestuur veelal in de avonduren vergaderde, en vaak op andere locaties dan Amsterdam werden er ook kosten voor consumpties en maaltijden gemaakt. Door de verhoogde activiteiten rondom het oprichten van de koepel, moest er vaker buitenshuis gegeten worden. Daarbij is het aantal bestuursleden gegroeid wat tot hogere kosten leidt. De belangrijkste reden dat deze post afweek van de begroting is ons 5-jarig jubileum dat gevierd werd met huidige bestuursleden en oudbestuursleden

TABEL 1. Begrotingen van 2012 en 2013 en de resultatenrekening van 2012.

	Begroting 2012		Resultaat 2012		Begroting 2013	
	lasten	*baten*	*lasten*	*baten*	*lasten*	*baten*
Bestuur	**16900,00**		**18647,65**		**16950,00**	
Vergoeding	15000,00		15750,00		15000,00	
Representatie	200,00		281,50		200,00	
Reiskosten	200,00		252,52		250,00	
Consumpties	1500,00		2363,65		1500,00	
Kantoor	**1865,00**		**1997,70**		**1865,00**	
Huur	0,00		0,00		0,00	
Telecomdiensten	550,00		551,60		550,00	
Kantoorartikelen	100,00		305,64		100,00	
Afschrijving inventaris	365,00		373,00		365,00	
Boodschappen	100,00		75,04		100,00	
Verzekeringen	750,00		732,42		750,00	
Communicatie	**8500,00**		**4612,72**		**8500,00**	
Repro	2000,00		2558,89		2000,00	
Promotie	5000,00		1309,00		5000,00	
Webbeheer	1500,00		744,83		1500,00	
Bewoners	**10000,00**		**9909,09**		**10000,00**	
Activiteiten	8000,00		7986,40		8000,00	
Onkosten	1500,00		1544,12		1500,00	
ALV	500,00		378,57		500,00	
Kennis en educatie	**5100,00**		**10778,53**		**10100,00**	
Advies	1000,00		5741,29		5000,00	
Juridisch	1000,00		307,31		2000,00	
Lidmaatschap	1000,00		971,00		1000,00	
Informatiemateriaal	100,00		81,43		100,00	
Workshops en cursussen	2000,00		3677,50		2000,00	
Beheerskosten	**180,00**		**197,66**		**180,00**	
KvK	30,00		27,06		30,00	
Bankkosten	150,00		170,60		150,00	
Koepel	**9000,00**		**0,00**		**0,00**	
Uitgaven	**51545,00**		**46143,35**		**47595,00**	
Inkomsten		**37600,00**		**38919,39**		**40500,00**
Ledencontributie		22000,00		22576,44		24000,00
DUWO jaarbijdrage		15000,00		14995,53		16000,00
Incidentele inkomsten				**833,40**		
Rentebaten		600,00		514,02		500,00
Exploitatieresultaat		**-13945,00**		**-7223,96**		**-7095,00**

Kantoor

- Huur

Duwoners is voor het kantoor op De Eenhoorn geen huur verschuldigd. Ook nestoren, beheerders van DUWO en het personeel van de fietsenwerkplaats maken geregeld gebruik van deze ruimte. Het archief van Duwoners staat ook in deze ruimte.

- Telecomdiensten

Er is een telefoon- en internetaansluiting via Lijbrandt op het kantoor van Duwoners. Verder maken bestuursleden kosten door mobiel bellen.

- Kantoorartikelen

Naast de gebruikelijke kantoorartikelen vallen hier ook minder waardevolle gebruiksmiddelen onder die in één keer afgeschreven worden. Dit jaar werd er bijvoorbeeld inkt voor de printer aangeschaft.

- Afschrijving inventaris

Onder Afschrijving inventaris verstaan we afschrijvingen van duurzame artikelen die aangeschaft worden voor het kantoor en die over meerdere jaren afgeschreven worden. De afschrijvingskosten bleven min of meer gelijk met vorig jaar.

- Boodschappen

Hieronder verstaan we (niet duurzame) boodschappen die nodig zijn voor de vergaderingen op het kantoor zoals huishoudelijke middelen, koffie, thee en versnaperingen.

- Verzekering

Ook in 2012 heeft Duwoners verzekeringen afgesloten voor inventaris, aansprakelijkheid en rechtsbijstand.

Communicatie

- Repro

Hieronder verstaan we alle drukkosten die Duwoners maakt, zoals posters en jaarverslag. Naast het jaarverslag van 2011 zijn er in 2012 ook relatief veel posters en flyers afgedrukt, die de kosten enigszins opvoeren.

- Promotie

Aan promotie is in 2012 minder uitgegeven dan in 2011 voornamelijk omdat er dit jaar geen welkomstpakketten zijn ingekocht wegens overschot uit 2011. Wel zijn er andere promotieartikelen besteld zoals Duwoners-pennen en flessenopeners.

- Webbeheer

Onder webbeheer vallen kosten die gemaakt worden voor zowel het ontwerpen en de realisatie van de website als voor de hosting en aanpassingen van de website. Er zijn aanpassingen aan de website gedaan en er zijn vertalerskosten vanwege de Engelstalige versie van de website.

Bewoners

- Activiteiten

Onder activiteiten vallen de onkosten voor activiteiten die door bewoners en bewonerscommissies worden georganiseerd. Nadat in 2011 al een stijging op viel te

De picknicktafels op het Science Park complex zijn een groot success!

merken in bewonersactiviteiten, is in 2012 die lijn goed doorgezet. Door borrels en feestjes op onder andere de complexen van de Willem Beukelsstraat, NDSM-werf, Poeldijkstraat en Science Park is voor het eerst het begrote bedrag van €8.000 vrijwel gehaald. In 2013 wil Duwoners deze lijn doortrekken.

- Onkosten
Onkosten voor bewoners zijn kosten die gemaakt worden in het belang van de bewoners van een complex en die niet direct gerelateerd zijn aan bewonersactiviteiten, maar wel aan de verbetering van de algemene woonomgeving in en rond het complex. Ook onkosten die bewonerscommissies maken voor algemene zaken vallen hier onder. Dit boekjaar heeft heeft Duwoners op een aantal complexen picknicktafels geplaatst, die een groot succes blijken te zijn.

- ALV
Kosten voor het aankondigen en organiseren van de ALV in het verslagjaar. De kosten betreffen posters voor de ALV en de borrel na afloop.

Kennis en educatie

- Advies
Duwoners heeft evenals vorige jaar extern advies ingewonnen over de meerjaren-

begroting van DUWO via Amsterdams Steunpunt Wonen. Dit bedrag wordt voor de helft door DUWO betaald en de andere helft wordt gedeeld door de drie huurdersverenigingen (Duwoners, VBU, WijWonen). Veel kosten die we voor de koepel hadden begroot (o.a. begeleiding en advisering), hebben we uiteindelijk onder Advies geboekt.

- Juridisch
Voor juridische zaken reserveren we geld voor rechtszaken en advocaatkosten. Ook dit jaar heeft Duwoners juridische hulp ingeschakeld om huurders bij te staan.

- Lidmaatschap
Duwoners is lid van de Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en is daardoor ook lid van de Woonbond. De kosten hiervoor werden voorheen door DUWO betaald, maar sinds vorig jaar geldt deze regeling niet meer en betaalt Duwoners de kosten voor het lidmaatschap van de HA zelf.

- Informatiemateriaal
Er is een uitgebreid informatiepakket bij de Woonbond aangeschaft.

- Workshops en cursussen
In 2012 zijn wederom een aantal cursussen gevolgd, echter deze cursussen zijn veelal gratis. Verder gaat het bestuur elk jaar op bestuursweekend om het beleid van het afgelopen en komende jaar respectievelijk te evalueren en te bepalen. Omdat de kosten voor het bestuursweekend in 2013 al in dit boekjaar werden geboekt, zijn in 2012 de kosten voor Workshops en cursussen hoger dan begroot.

Beheerskosten
- KVK
Duwoners is ingeschreven bij het verenigingenregister van de Kamer van Koophandel.
- Bankkosten
Onder bankkosten vallen de kosten die verbonden zijn aan een zakelijke rekening bij de Rabobank.

Toelichting specifieke baten
Contributie en bijdragen
- Ledencontributie
De ledencontributie bedraagt 0,45 euro per maand per lid. Wederom is in 2012 het aantal leden toegenomen. Gemiddeld over het hele boekjaar hadden we circa 4180 leden per maand.

- DUWO Jaarbijdrage
De subsidie van DUWO wordt berekend op het aantal verhuureenheden (VHE) op 1 juli van het verslagjaar en bedraagt 3,63 euro per VHE. Op de peildatum waren er 4134 VHE.

- Incidentele inkomsten
Onder incidentele inkomsten valt de omzet die gemaakt is tijdens het feest op Science Park.

TABEL 2. Balans voor Duwoners

	Beginbalans		**Eindbalans**	
	Activa	*Passiva*	*Activa*	*Passiva*
Inventaris				
Computers en toebehoren	1074,00		780,00	
Eigen Vermogen				
Reserve uit vorige boekjaren		48990,45		53824,81
Exploitatieresultaat boekjaar		4895,74		-7223,96
Debiteuren				
Stichting DUWO	6550,04		5993,66	
Overige vorderingen				
Opgebouwde rente	571,53		514,02	
Kas, bank- en giro				
Betaalrekening	13904,77		468,82	
Spaarrekening	31823,79		38895,32	
Crediteuren				
Crediteuren		37,94		50,97
Totaal	**53924,13**	**53924,13**	**46651,82**	**46651,82**

- Rentebaten
Rentebaten zijn de inkomsten door rente van onze spaarrekening. Deze blijven gering door de lage rente en de geslonken reserve.

7.2 Balans

In tabel 2 is de jaarbalans van Duwoners weergegeven voor het boekjaar 2012. De beginbalans die hier getoond wordt is exact gelijk aan de eindbalans van 2011. De inventaris is afgenomen doordat de oude laptop volledig afgeschreven is en er relatief weinig nieuwe duurzame producten zijn aangeschaft. De debiteuren zijn gelijk aan de ledencontributie van het vierde kwartaal. Deze wordt altijd aan het begin van het nieuwe jaar wordt overgemaakt, maar valt wel onder het oude boekjaar (2012). De opgebouwde rente is iets afgenomen door een afname in de reserves. De crediteuren zijn de bankkosten van het vierde kwartaal die pas in januari in het volgende jaar worden afgerekend.

Verder komt het verlies overeen met het verlies op de resultatenrekening: een totaal van €7.223,96.

woners
woners
TRADE MARK

7.3 Begroting 2012

In Tabel 1 is de begroting voor 2013 weergegeven. Deze begroting is grotendeels hetzelfde als die van 2012, omdat Duwoners de ingeslagen koers wil voortzetten. Duwoners begroot ditmaal wederom een negatief exploitatieresultaat om dichterbij een verantwoorde financiële reserve te komen. Het begrote negatieve exploitatieresultaat is vrijwel gelijk aan het resultaat van 2012. Vorig jaar is een kleine rekenfout in de begroting gemaakt in ons jaarverslag over 2011. In Tabel 1 is deze fout echter gecorrigeerd. In 2012 is het eindelijk gelukt om het begrote bedrag voor bewonersactiviteiten te realiseren. Door de oprichting van zes nieuwe bewonerscommissies en veel communicatie met bestaande bewonerscommissies zijn er in 2012 een record aantal activiteiten georganiseerd. Het oprichten en enthousiasmeren van de bewonerscommissies blijft ook in 2013 een speerpunt voor Duwoners. Daarom willen we doorgaan met het communicatiebeleid en proberen om Duwoners bekender te maken, zodat nog meer bewoners betrokken worden om samen met medebewoners de woonomgeving te verbeteren en het woongenot te vergroten. Dit is ook de reden dat we de begroting voor communicatie niet wijzigen, ondanks het feit dat de gerealiseerde uitgaven in 2012 aanzienlijk lager lagen dan de begrote uitgaven. Begin 2013 zullen er compleet nieuwe welkomstpakketten samengesteld worden, die de kosten voor Promotie zullen opvoeren. Dit is de reden dat het begrote bedrag voor Promotie niet wordt aangepast. Vanwege een verwachte toename in het aantal leden door gerealiseerde nieuwbouw van DUWO zijn de inkomsten hoger begroot in 2013 dan in 2012. Het ledenaantal van Duwoners zal naar verwachting groeien tot circa 4500-5000 leden, wat tot meer ledencontributie en een hogere bijdrage van DUWO zal leiden. Inhoudelijk willen we als bestuur beter voorbereid zijn op alle ontwikkelingen op het gebied van de studentenhuisvesting, huurdersbelangen en landelijk en lokaal woningbeleid. Deze kennis willen we gebruiken om ons eigen beleid vorm te geven en onze eigen doelstellingen te gaan bepalen. Bestuursleden zullen daarom extra cursussen en workshops gaan volgen. Sinds 2011 plannen we jaarlijks een werkweekend om het afgelopen jaar te evalueren en om een nieuwe koers voor het komende jaar te bepalen. Nu duidelijk is dat de huurderskoepel er niet is gekomen is de post 'Koepel' verdwenen van de begroting. De kosten die in 2013 kunnen worden gemaakt voor een eventueel nieuw samenwerkingsverband (zie hoofdstuk 8) begroten we nu onder de bestaande posten.

De BBQ op de Poeldijkstraat was druk bezocht!

8. Fusie

Op 13 juli ontving Duwoners de officiële aanvraag om een zienswijze te geven op de voorgenomen fusie tussen Stichting DUWO en SLS Wonen. Dinsdag 9 oktober 2012 heeft Duwoners samen met de andere Huurderorganisaties (HO's) en de twee corporaties het convenant en de zienswijze van de fusie ondertekend. Nadat DUWO onze zienswijze heeft ontvangen, heeft DUWO haar fusie-aanvraag bij de minister ingediend. Per 1 januari 2013 zal DUWO fuseren met SLS Wonen. In dit hoofdstuk is terug te vinden hoe dit proces is verlopen.

8.1 Zienswijze fusie

Een fusie van twee corporaties is een complex proces. Wat dat betreft is het van groot belang geweest dat de huurdersverenigingen tijdens het opstellen van zowel het convenant (paragraaf 8.2) als onze zienswijze betreffende de fusie zijn ondersteund door Team Wonen. Om een goede zienswijze te ontwikkelen hebben de huurdersverenigingen onderling veel overleg gevoerd en ook een aantal malen met DUWO. De zienswijze is over het algemeen positief, maar er zijn ook enkele deeladviezen in opgenomen die eventuele negatieve effecten van de fusie betreffen. Deze adviezen spitsen zich voornamelijk toe op de primaire belangen van de huurders. Zo is erop gewezen dat de gefuseerde corporatie de lokale binding niet uit het oog dient te verliezen en dat het nieuw te formuleren servicekostenbeleid in samenwerking met de lokale huurdersverenigingen dient te worden afgestemd. Het doel van de fusie is o.a. een schaalvoordeel en dus om de kostenefficiëntie van de bedrijfsvoering te verhogen. Duwoners vindt het belangrijk dat er goed gekeken wordt naar de lokale situatie en de lokale belangen, en wordt gekeken hoe bepaalde zaken per vestiging geregeld zijn. Dus niet alles moet centraal geregeld worden.

In het fusiedocument is met name naar de financiële meerwaarde van de fusie is gekeken op de korte termijn (2013-2016). Daarom kan er op dit moment een onvoldoende duidelijk beeld gegeven worden van de meerwaarde voor de huurders van DUWO op langere termijn. Direct zal de huurder wellicht niet heel veel merken, maar in de onzekere tijden waarin de woningcorporaties zich bevinden, is een gezonde bedrijfsvoering, continuïteit van de onderneming, en kwaliteit van de medewerkers, etc. zeer belangrijk. Indirect zal de huurder het wellicht merken doordat het kan leiden tot een betere dienstverlening en kwalitatief betere huisvesting. DUWO is een fors grotere partij dan SLS Wonen en is onzeker of de fusie ook daadwerkelijk voor DUWO een financiële meerwaarde oplevert of dat de financiële meerwaarde er vooral voor SLS Wonen zal zijn. Gezien het verschil in grootte, het verschil in aantal verhuureenheden - DUWO bedraagt immers 4 maal de omvang van SLS - en ook de beperkte financiële weerbaarheid van SLS in de afgelopen jaren kan vastgesteld worden dat partijen niet gelijkwaardig in dit proces zijn getreden.

De samenwerking tussen SLS Wonen en BRES verschilt met die bij DUWO en haar huurdersorganisaties. In de overlegcultuur tussen SLS en BRES was het gewoon dat de huurders vroegtijdig betrokken en geconsulteerd werden bij een voornemen tot wijziging van beleid. Deze consultatie vond plaats ruim voordat er een formele adviesaanvraag wordt gedaan. Kort samengevat: de overlegcultuur bij SLS Wonen kan worden getypeerd als proactief en informeel en die van DUWO als meer formalistisch. De huurdersorganisaties hebben in hun advies dan ook aangegeven te hechten aan een overlegcultuur binnen de fusieorganisatie die minimaal gelijk of beter is dan de participatiecultuur van SLS Wonen en BRES. In de zienswijze is daarom benadrukt dat die cultuur nagestreefd dient te worden in de gehele DUWO-groep. Dit is ook de reden dat Duwoners het belangrijk vindt dat in het convenant (paragraaf 8.2) tussen de 4 huurdersverenigingen en DUWO/SLS Wonen is opgenomen dat de huurdersverenigingen gezien moeten worden als coproducent bij de vorming en ontwikkeling van het beleid. Zoals hiervoor al aangegeven betekent dit allereerst vroegtijdig betrekken van de huurdersorganisaties bij het voornemen tot wijziging van beleid en deze vervolgens in staat te stellen om als belangrijkste belanghebbenden optimaal te kunnen bijdragen aan de vormgeving van dit nieuwe beleid.

8.2 Convenant

Door de fusie zal de DUWO-groep met een extra huurdersvereniging te maken krijgen, waardoor algemeen overleg met alle huurdersorganisaties nog meer organisatorische problemen kan opleveren. Daarom hebben Duwoners, BRES, VBU en Wijwonen samen met de corporaties een convenant ondertekend waarin alle partijen streven naar een samenwerkingsovereenkomst. Onder deze samenwerkingsovereenkomst zullen de huurdersverenigingen als één partij aanspreekbaar zijn en zullen zij ernaar streven zoveel mogelijk gezamenlijk advies te geven. Het convenant bevat een prestatieafspraak om 1 oktober 2013 een definitieve samenwerkingsovereenkomst te hebben. Tot die tijd geldt voor Duwoners en voor de andere huurdersverenigingen van DUWO de oude samenwerkingsovereenkomst die de koepel dit jaar heeft opgesteld.

Om deze samenwerking te bewerkstelligen zijn er twee werkgroepen in het leven geroepen. Deze werkgroepen zullen onderwerpen behandelen die voor de organisatie en inhoud van de samenwerking van belang zijn.

Het ondertekenen van de fusie contracten

Samengevat zijn dit de belangrijke onderwerpen in het convenant:

- de huurdersverenigingen zijn coproducent van beleid
- reikwijdte en mandaat van de vestigingsdirecteuren wordt vastgelegd, dus wat mag een vestiging nog zelf doen en wat wordt centraal door DUWO geregeld
- de fusiecorporatie streeft naar het verlagen van de beheerskosten per VHE zonder aan kwaliteit in te leveren
- de huurdersverenigingen streven er naar om uiterlijk 1 oktober 2013 minimaal tot een samenwerkingsovereenkomst te komen en zo mogelijk tot een zgn. huurderskoepel

8.3 Voordracht lid Raad van Commissarissen

De fusie van beide woningcorporaties houdt ook in dat de raad van toezicht van SLS Wonen en de raad van commissarissen van DUWO worden samengevoegd tot één controle-orgaan voor de nieuwe te fuseren DUWO-groep. De raad van commissarissen (RvC) van de fusieorganisatie zal bestaan uit zeven leden. Net als de huurdersverenigingen van DUWO had ook BRES bij SLS Wonen twee 'huurderscommissarissen' voorgedragen voor hun toezichthouder. Bij de samenstelling van de nieuwe RvC dienden de 4 huurdersverenigingen een voordracht te doen voor twee zetels. Na onderling overleg zijn de huurdersverenigingen overeengekomen dat er vanuit onze kant één commissaris is voorgedragen en de andere door BRES. In het voorjaar van 2012, toen we overigens nog niet op de hoogte waren van het fusievoornemen, hadden de huurdersverenigingen van DUWO Alexandra den Heijer voor een tweede termijn herkozen. Na een gesprek met de toekomstige voorzitter en vicevoorzitter van deze nieuwe raad van commissarissen hebben de VBU, WijWonen en Duwoners haar voorgedragen als commissaris voor de fusieorganisatie.

Een selectie van Duwoners feesten 2012

Bos en Lommer

Sciencepark

NDSM

Sciencepark

Verder waren we ook te vinden in
de Poeldijkstraat en Willem Beukelsstraat

Tekst en fotos: Duwoners
Lay-out: Midas Nouwens