

# 1 Geschiedenis Duwoners

## 1.1 Oprichting

Medio 2005 fuseren de financieel kwakkelende jongeren- en studentenhuysvesting organisaties Intermezzo en DUWO. Deze nieuwe combinatie, onder de naam DUWO, realiseert vervolgens in kort tijdbestek een groot aantal nieuwe verhuureenheden in Amsterdam. In vergelijking tot andere corporaties toont het pas gefuseerde DUWO een veel grotere ambitie ten aanzien van de productie van verhuureenheden. Door deze snelle groei ontstaat het belang voor huurders zich te verenigen. Dit gebeurt op initiatief van een aantal actieve huurders die hierin worden gesteund door DUWO.

Op 31 mei 2007 ziet bewonerscommissie Duwoners het levenslicht in een door deze huurders en DUWO gezamenlijk georganiseerde en rumoerige bijeenkomst op het complex Zuiderzeeweg. Op 11 oktober 2007 wordt de akte van oprichting ondertekend bij de notaris. Lid van Duwoners zijn huurders van DUWO vallend onder de vestigingen Amsterdam, Haarlem en Hoofddorp. De huurders op locaties Deventer, Wageningen en Uilenstede te Amstelveen zijn geen lid van Duwoners.

## 1.2 Doelstelling

De primaire doelstelling van Duwoners is het behartigen van de belangen van onze leden. Dit doen wij onder meer door te helpen bij het oprichten en ondersteunen van bewonerscommissies en door overleg met DUWO over het te voeren beleid. Duwoners heeft, conform de Overleg- en Woningwet, advies- en instemmingsrecht over zaken die van belang zijn voor de huidige en toekomstige huurders van DUWO. Over beleidsveranderingen waar wettelijk gezien advisering door de huurders voor nodig is, worden wij als vertegenwoordigers van deze huurders geraadpleegd. Vooral wanneer het gaat om beleidszaken op regionaal of holdingniveau proberen we samen op te trekken met de zusterverenigingen VBU (Amstelveen), WijWonen (Delft), Vulcanus (Delft), de Eerste Kamer (Den Haag) en BRES (Leiden).

## 1.3 Aantal leden

Op 31 december 2018 waren 7655 huurders lid van Duwoners. Het aantal leden is met 15% toegenomen ten opzichte van 31 december 2017 (6675 leden). Doordat DUWO sommige woningen aan twee of meer huurders verhuurt, is het aantal huurders dat wij vertegenwoordigen groter dan het aantal woningen. Op peildatum 1 juli 2018 vertegenwoordigde Duwoners huurders van 7604 woningen waarvan 6144 reguliere woningen en 1460 Accommodate (short stay). Tenslotte is in het verslagjaar het complex Kolenkit uit beheer genomen en werd Spark Village, ook wel Science Park III, opgeleverd.

## 1.4 Complexen

Duwoners vertegenwoordigt de belangen van huurders op de volgende complexen in Amsterdam:

- ï Akerpolderstraat
- ï Bos en Lommerplein
- ï Daalwijk
- ï De Boelelaan
- ï Eenhoorn
- ï Echtenstein
- ï Feniks
- ï Galgenstraat

- ï Haarlemmer Houttuinen
- ï Jacques Veltmanstraat
- ï Kattenburgergracht
- ï Kees Broekmanstraat
- ï Kinkerstraat
- ï Kraanspoor
- ï Krelis Louwenstraat
- ï Little Manhattan
- ï NDSM-terrein
- ï Nicolaas Berchemstraat
- ï Nierkerkestraat
- ï Overtoom 95-99
- ï Overtoom 447
- ï Poeldijkstraat
- ï Ruysdaelstraat
- ï Science Park I
- ï Science Park II
- ï Science Park III
- ï Spinozacampus I (Dennenrodepad)
- ï Spinozacampus II (Darlingstraat)
- ï Van Woustraat
- ï Voorburgstraat;
- ï Vosmaerstraat
- ï Willem Beukelsstraat
- ï Wittenburgergracht
- ï Zeeburgerpad
- ï Zeeburgereiland
- ï Zuiderzeeweg 30-40
- ï Zuiderzeeweg 42-44.

Daarnaast vertegenwoordigt Duwoners de belangen van huurders op complexen buiten Amsterdam op de volgende complexen: de Opaalcampus (Hoofddorp), Stadspoort (Rottumeroog) (Hoofddorp) en Schoonzichtlaan (Haarlem).

## 2. Bestuur van de vereniging

In dit hoofdstuk beschrijven we de samenstelling van het bestuur en de bestuursactiviteiten van het jaar 2018.

### 2.1 Huidig bestuur en taken

Op 31 december 2018 had het bestuur de volgende samenstelling:

- Mart Swagemakers: Voorzitter
- Michel Mulder: Penningmeester
- Nanouk de Jong: Bewonerszaken en secretaris
- Jeroen Creuwels: Algemeen bestuurslid
- Fred van der Vlist: Algemeen bestuurslid
- Olga Klepatska: Algemeen bestuurslid en Communicatie

In 2018 is Nanouk de Jong verwelkomd als nieuw bestuurslid. Nanouk heeft de rol van secretaris en de portefeuille Bewonerszaken op zich genomen. Bestuursleden Karien Stam en Imane Belhadj hebben afscheid genomen van Duwoners na hun jarenlange inzet voor de vereniging en huurdersbelangen. De frequentie van onze bestuursvergaderingen is gemiddeld twee keer per maand. Daarnaast zijn er veel andere gelegenheden waar de bestuursleden elkaar treffen zoals bij de oprichting van bewonerscommissies, overleggen met DUWO en vergaderingen met collega-huurdersverenigingen.

### 2.2 Overleg met DUWO – holdingniveau

Elk jaar vinden er op holding niveau vier bestuursvergaderingen plaats op verschillende vestigingskantoren van DUWO. Hierbij sluiten de collega-huurdersorganisaties uit Delft, Leiden, Den Haag en Amstelveen tevens aan. Daarnaast vonden er in 2018 nog enkele extra vergaderingen plaats over specifieke zaken zoals internationalisering en de balans tussen internationale en nationale studenten.

### 2.3 Overleg met DUWO – vestiging Amsterdam

Elk kwartaal vindt een vestigingsoverleg plaats op het vestigingskantoor van DUWO Amsterdam te Uilenstede. Tijdens dit overleg worden zaken besproken die alle complexen van de vestiging Amsterdam aangaan. Tijdens deze overleggen wordt met de vestigingsdirecteur Amsterdam, het hoofd sociaal beheer en hoofd verhuur gesproken over onderwerpen zoals het werkplan en de jaarbegroting van DUWO. Tevens komen de onderhoudsplanning, mutaties in het personeel, de huurvoorraad en de bouwplannen aan bod. Deze overleggen zijn daarnaast goede gelegenheden om lokale huurdersproblemen aan te kaarten. Dit overleg heeft in 2018 drie keer plaatsgevonden. Naast deze overleggen vindt er ook overleg plaats tussen Duwoners en het sociaal beheer van DUWO. De overleggen met het sociaal beheer worden indien mogelijk op verschillende complexen gehouden. Op deze wijze zijn wij zichtbaar voor de bewoners, tevens biedt dit direct de gelegenheid om bijvoorbeeld gemeenschappelijke ruimtes te bekijken en/of (aanhoudende) problemen aan te pakken. Het overleg met het sociaal beheer heeft in 2018 eenmaal plaatsgevonden.

### 2.4 Overleg met Raad van Commissarissen

Duwoners heeft begin februari 2018 naar de huurderscommissarissen van de Raad van commissarissen (hierna: RvC) een brief gestuurd over de verstoorde relatie met de vestigingsdirecteur. De directe aanleiding was het gevoerde beleid rondom de gedwongen verhuizingen voor huurders van het complex Kolenkit en de wijze waarop Duwoners en de huurders door de directeur hierover benaderd werden. Duwoners vindt dat de huurders herhaaldelijk ontoereikend ingelicht zijn en dat overleg hierover met DUWO moeizaam is verlopen.

Deze brief zorgde voor commotie bij de directie van DUWO. De directie vond namelijk dat de zaak eerst aan hen voorgelegd had moet worden. Er volgde gesprekken met de bestuurder van DUWO en een gesprek met de vestigingsdirecteur Amsterdam. Beide gesprekken leverden weinig toenadering op en werden gekenmerkt door veel emotie. Vervolgens heeft het bestuur van Duwoners in juni 2018 alsnog met een huurderscommissaris van de RvC van DUWO gesproken. In dit gesprek heeft Duwoners de situatie kunnen toelichten.

Binnen de RvC van DUWO zijn twee huurderscommissarissen actief. Het streven is de huurderscommissarissen minimaal één keer per jaar te spreken tijdens een vergadering. Op deze vergadering zal voor Duwoners ruimte zijn te bespreken hoe zij de samenwerking tussen de huurdersorganisaties en DUWO ervaren. Tevens zal Duwoners de commissarissen bijpraten over wat er speelt onder de huurders van DUWO. Eind 2018 is het initiatief gestart een afspraak in te plannen met de twee huurderscommissarissen en de huurders.

## 2.5 Overleg met lokale huurdersorganisaties

Er zijn verschillende huurdersorganisaties actief die huurders van DUWO vertegenwoordigen (zie paragraaf 1.2). Incidenteel vindt er overleg plaats tussen deze huurdersorganisaties zonder tussenkomst van DUWO. Communicatie met de collega-huurdersverenigingen uit de andere steden is dan ook vaak per e-mail of telefoon.

## 2.6 Overleg met partners

Duwoners participeert ook in de Amsterdamse huurderswereld. Met onder andere de AFWC is een samenwerking geweest over het inlegvel waarin kaderafspraken worden gemaakt over her- en huisvesting in Amsterdam. Tevens sluit Duwoners zich aan bij de Federatie Amsterdamse Huurdersorganisaties waarin in 2019 de prestatieafspraken voor de gemeente Amsterdam worden gemaakt.

## 2.7 Algemene ledenvergadering (ALV)

Op 13 juni 2018 vond de algemene ledenvergadering (ALV) van Duwoners plaats bij Salon Jeltje (in het Wijksteunpunt Wonen) aan de Eerste Helmersstraat. Tijdens de ALV werd verantwoording afgelegd over zowel de activiteiten als de financiën van 2017. Daarnaast werd het jaarverslag goedgekeurd en werden de aspirant-bestuursleden officieel benoemd. Na afloop was er een borrel om met de leden bij te praten.

## 2.8 Kennis & Educatie

Bij het toetreden tot het bestuur probeert Duwoners de nieuwe bestuursleden handvatten aan te reiken om hun kennis op het gebied van huurderszaken te vergroten. Ook probeert Duwoners de bewonerscommissies op het gebied van huurderszaken op te leiden. Nanouk heeft aan het begin van het verslagjaar een cursus Overlegwet gevolgd, Michel heeft een Excel cursus gevolgd en Olga een cursus Creatief Schrijven. Voor de bewonerscommissies is een cursus Servicekosten georganiseerd. Deze cursus servicekosten werd gegeven door Stichting Het Huurdershuis en werd zeer positief beoordeeld door de deelnemers.

# 3 BEWONERSCOMMISSIES

## 3.1 Algemeen

Bewonerscommissies zijn voor zowel DUWO als Duwoners erg belangrijk. De Wet op het overleg huurders verhuurder (Overlegwet) geeft de bewonerscommissies het recht om direct met DUWO te overleggen. De bewonerscommissies vormen het eerste contactpunt voor DUWO aangaande zaken die op een complex spelen. De klachten die huurders hebben, maar ook andere zaken, kunnen door bewonerscommissies direct bij DUWO aangekaart worden. Andere belangrijke taken van bewonerscommissies zijn het beoordelen van de jaarlijkse servicekostenafrekening van DUWO en het lopen van de jaarlijkse schouw, waarin de toestand van het gehele complex wordt bekeken.

Duwoners probeert ervoor te zorgen dat er op zoveel mogelijk complexen een actieve bewonerscommissie is. Er is echter veel verloop binnen de studentencolleges, waardoor niet alleen het aantal actieve leden in een bewonerscommissie, maar ook het aantal bewonerscommissies sterk fluctueert. Er is een nieuwe bewonerscommissie (TA AUC) opgericht op Science Park in het gebouw voor de AUC studenten. Helaas zijn de bewonerscommissies van Eenhoorn en Oppaallaan dit jaar opgeheven.

Dit jaar heeft Duwoners een handboek gecreëerd voor (nieuwe) BC leden, hierover volgt meer informatie in hoofdstuk 6 Communicatie. Daarnaast organiseert Duwoners speciale bijeenkomsten voor de bewonerscommissies (en activiteitencommissies). Op deze bijeenkomsten ontmoeten commissies elkaar en bespreken ze uiteenlopende onderwerpen. Onderwerpen die veel aan bod komen zijn de 'problematiek' op de complexen en het enthousiasmeren van bewoners voor de activiteiten die bewonerscommissies organiseren. Door ervaringen te delen, kunnen de bewoners van elkaar leren. Met dit doel beheren we een Facebook-groep voor leden van bewonerscommissies. Daarnaast organiseert Duwoners meerdere keren per jaar cursussen die van belang zijn voor bewonerscommissies.

Ook op complexen waar geen bewonerscommissies actief zijn, heeft Duwoners zich ingezet om allerlei informele activiteiten te ondersteunen, waaronder het Dormfest en het jaarlijkse buurtfeest van Zuiderzeeweg. Verder is er jaarlijks een succesvol en drukbezocht feest tegen het einde van het studiejaar op het complex Science Park I. Daarnaast ondersteunen we bewonerscommissies bij onderhandelingen met DUWO over bijvoorbeeld servicekosten en bemiddelen we bij gebrek aan communicatie of vertrouwen tussen DUWO en bewonerscommissies. Voor dit specifieke deel verwijzen we naar hoofdstuk 5 Huurderszaken.

## 3.2 Bijeenkomsten Bewonerscommissies

Duwoners heeft in 2018 verschillende activiteiten georganiseerd speciaal voor de leden van de bewoners- en activiteitencommissies. Elk jaar organiseren we een borrel om bewonerscommissies te bedanken voor hun inzet. Dit is ook een moment dat bewonerscommissies elkaar en ons beter leren kennen in een informele sfeer. Dit jaar gaven we het een twist door de borrel op een boot te organiseren die langs de highlights van de Amsterdam Light Festival voer. Met een opkomst van twintig BC-leden en de aanwezigheid van een goede sfeer waren we zeer tevreden. Na de boottocht hebben we nog met een behoorlijke groep gedineerd bij restaurant Humpry's. De aanwezige BC-leden kregen ons nieuwe BC Handboek direct mee.

Duwoners vindt het belangrijk om bewonerscommissies de kennis te bieden die zij nodig hebben om hun werkzaamheden goed uit te kunnen voeren. Dit jaar hebben wij daarom een tweetal cursussen voor bewonerscommissies aangeboden; een cursus over de Overlegwet en een cursus over servicekosten.

De cursus over de jaarlijkse servicekostenafrekening hebben we dit jaar voor het eerst georganiseerd. Dit onderwerp blijkt onder veel bewonerscommissies te leven. Alle twaalf plekken van de cursus werden bezet door maar liefst zes bewonerscommissies. De cursus behandelde alle servicekosten die voor de huurders van

toepassing zijn en de regelgeving daaromtrent. Daarnaast werden de bewonerscommissies gewezen op hun recht op informatie en overleg. Zo hebben zij recht op inzage op de afrekeningen en facturen om na te kunnen gaan of de kosten inderdaad overeenkomen. De cursus is een succes geweest en we zullen deze in 2019 opnieuw aanbieden vlak nadat bewonerscommissies de servicekostenafrekening van hun complex hebben ontvangen.

## VERSLAGEN VAN BEWONERSCOMMISSIES:

### 3.3 Vosmaerstraat

Het jaar 2018 stond vooral in het teken van de aangekondigde verkoop van de Vosmaerstraat. Daarnaast viel het op dat ook in 2018 medewerkers van DUWO niet altijd even makkelijk bereikbaar waren en reparatieverzoeken soms lang bleven liggen.

DUWO kondigde eind februari de verkoop van het pand aan de Vosmaerstraat in een adviesaanvraag aan Duwoners. Nadat Duwoners DUWO had verzocht ook de huurders hiervan zelf op de hoogte te stellen, begon de kwestie te leven op de Vosmaerstraat. Verkoop aan collega-woningcorporaties bleek volgens DUWO niet mogelijk. Duwoners gaf in het advies aan hier niet mee akkoord te gaan en wil eerst van de wettelijk mogelijkheid gebruik maken te onderzoeken of huurders zelf een wooncoöperatie willen en kunnen oprichten. DUWO ging hiermee akkoord en sindsdien hebben meerdere overleggen plaatsgevonden op de Vosmaerstraat, waaronder een aantal met een consultant ingehuurd door DUWO. In het najaar is een berekening gemaakt van de financiële mogelijkheden om voor de Vosmaerstraat een wooncoöperatie op te richten. Het werd duidelijk dat de financiering voor de aankoop van het pand een probleem wordt gezien de hoge waarde van het pand, zeker in de huidige overspannen Amsterdamse woningmarkt. Dit in relatie tot de huurinkomsten die de op te richten wooncoöperatie zal hebben. Ook al betaalt het merendeel van de huurders al de maximale huur conform het woningwaarderingssysteem. Met een kleine groep van afgevaardigden van alle vier de complexen van DUWO met onzelfstandige woningen die DUWO wil verkopen is onder begeleiding van een deskundige van Woon verder onderzoek gedaan. De wethouder Wonen van Amsterdam zal begin 2019 worden benaderd om na te gaan welke mogelijkheden er bij de gemeente zijn om de financiering rond te krijgen voor deze vier complexen.

### 3.4 Overtoom 95-95A en 99

Hieronder wordt een korte samenvatting gegeven over 2018. Het blijft met betrekking tot het onderhoud van het complex wat onoverzichtelijk. Het complex bestaat uit 4 panden waarvan er één (no. 97) particulier bezit is. In de 3 panden waarin de woningen van DUWO liggen zijn, door een rechtsvoorganger van DUWO, de 3 bedrijfsruimtes in de plint afgesplitst en verkocht. Er is dus sprake van een vereniging van eigenaren (VVE). Dat betekent dat onderhoud aan het casco een zaak is van deze VVE. De besluitvorming in deze VVE is voor huurders ondoorzichtig en niet goed te controleren. Vastgesteld kan worden dat er in 2018 geen jaarlijkse schouw heeft plaatsgevonden en dat er niet erg alert wordt gereageerd op klachten over het casco (zie ook vorige jaarverslagen). Issues zijn nog steeds de staat van een deel van de achterbalkons, scheurvorming in de achtergevels ter hoogte van de daar geplaatste UMT-mast en ernstige en voortdurende vervuiling van de buitentrappen aan de straatzijde. Daar is het nog steeds wachten op het aanbrengen van toegangshekken.

#### **Aankondiging wens tot verkoop van het complex**

Tot verbazing kondigde DUWO medio 2018 aan dit complex te willen afstoten, omdat het niet zou behoren tot hun kernactiviteit. Dat is opmerkelijk omdat DUWO in 2017 bij de verkoop van een aantal complexen aan Rochdale op het laatste moment juist besloten had om juist dit complex in eigen beheer te houden.

De huurders zijn vervolgens bij elkaar gekomen om te onderzoeken of zij mogelijk een wooncoöperatie kunnen vormen. Onder andere door de complexe situatie gezien de VVE en het feit dat het woonblok bestaat uit vier

panden waarvan één particulier eigendom is, hebben de bewoners DUWO verzocht om eerst te onderzoeken of zij de drie DUWO-panden kunnen verkopen aan een collega corporatie. DUWO heeft aangegeven hierover in eerste instantie Rochdale te gaan benaderen. In eigen beheer van DUWO blijven is natuurlijk ook een optie.

### 3.5 Tenants Association AUC - Carolina MacGillavrylaan 630-2078

Op de AUC student residences wonen 900 studenten in 724 kamers. Het complex is in 2007 gebouwd en is nu geheel in gebruik om de studenten van Amsterdam University College (AUC) te huisvesten. Aangezien ongeveer 50% procent van de AUC studenten uit het buitenland komt heet de bewonerscommissie hier Tenants Association (TA). Omdat AUC een kamer garandeert voor alle studenten brengt dit voor de TA een interessante en tevens complexe situatie met zich mee. Sinds het oprichten van de TA in mei 2018 heeft deze een steeds actievere en intensievere plek ingenomen binnen de gemeenschap van AUC.

Afgelopen zomer hebben wij de TA Summer Sales georganiseerd, waar bewoners de kans kregen om meubels te kopen en verkopen. Ondanks een paar kleinere problemen die bij zo'n groot project voorkomen, was het een groot succes en hebben wij vooral veel nieuwe bewoners een kans gegeven om makkelijk en voordelig hun kamers in te richten!

Op het moment zijn we een campagne aan het voeren om de gemeenschappelijke ruimtes in de 'strings' te verbeteren. In overleg met DUWO is de TA een pilot gestart om goede naleefbare afspraken te maken met de bewoners van een string om de cultuur omtrent de gemeenschappelijke ruimte te verbeteren. Er zijn positieve gesprekken gevoerd met de bewoners van deze string om na te denken hoe de gemeenschappelijke ruimte gebruikt zal worden. De resultaten van deze pilot zullen worden geëvalueerd aan het einde van het jaar.

In lijn met het idee dat de dorms socialer kunnen worden ingericht is de TA ook aan het werk om van de courtyards van het gebouw een sociale plek te maken, zo is de TA bezig geld te verzamelen voor het plaatsen van een betonnen pingpongtafel en bankjes.

Een groot punt van aandacht voor de TA is het overleg met AUC. Het management van AUC geeft aan DUWO door hoeveel studenten een kamer nodig hebben. Zowel dit jaar als vorig jaar waren er studenten die niet direct terecht konden in een 100% geschikte kamer. De TA is hard bezig om samen met het management van AUC een oplossing te vinden en te kijken of het mogelijk is om deze situaties in de toekomst te voorkomen. Ook is de TA bezig met de voorbereiding voor de transitie naar volgend jaar en op zoek naar gemotiveerde huurders die verder willen gaan met het vertegenwoordigen van de bewoners.



### 3.6 Kees Broekmanstraat

Studentencomplex “De Smiley” aan de Kees Broekmanstraat biedt maar liefst 364 zelfstandige studentenwoningen. Hoewel iedereen hier zelfstandig woont, heerst er toch een sterk gemeenschapsgevoel. Dit komt mede door de heersende diversiteit: 50% van de bewoners staat ingeschreven als internationale student.

Toen het weer eenmaal zonniger begon te worden, werd het terras dichtbevolkter en besloten we om dit te vieren met een leuk barbecuefeestje! Ook de vegetariërs en veganisten werden tevreden gehouden met de belofte dat ze hun biologische aubergines op de grill mochten leggen. Hierna hebben we nog twee thema rooftop parties georganiseerd met een strandthema en een afscheid voor de internationale studenten. Vervolgens hebben we na de zomer nog een leuk welkomstfeest georganiseerd om de nieuwe lichte internationale studenten te verwelkomen en te verbinden.

Jammer genoeg had het jaar wel een aantal problemen. Halverwege het jaar vertoonde de intercom problemen en werkte deze niet meer dit bleef gedurende het hele jaar 2018 onopgelost. Tot grote frustratie van de bewoners, maar vooral tot die van bezorgers. Mobiel bereik is namelijk ook nog steeds een probleem binnen de goed geïsoleerde ramen en muren van De Smiley.

Het is duidelijk dat Zeeburgereiland continu en op snelle wijze aan het veranderen is. In februari is de eerste buurtsupermarkt op het eiland gekomen. En daarnaast ook een lekkere dönerzaak voor als je even geen zin hebt om te koken.





### 3.7 Little Manhattan

Inmiddels staat complex Little Manhattan alweer 1,5 jaar op het mooie stukje Amsterdam naast station Lelylaan. Ons complex heeft 23 verdiepingen en bestaat uit zo'n 500 zelfstandige studio's, waarvan de ene helft bewoond wordt door Nederlandse studenten en de andere helft door internationale studenten. Onze bewonerscommissie is opgericht rond september 2017 en bestaat uit 7 leden.

Het gebied rondom het gebouw is volop in ontwikkeling. Zo is de bestrating en de rotonde rondom het gebouw zo goed als af en hebben we eind zomer 2018 Bar Restaurant LELY mogen verwelkomen als burens op het binnenplein. Na deze zomer heeft ook de bewonerscommissie Little Manhattan een nieuwe vorm gekregen, met naast een nieuwe bestuurder ook een verdunning van het aantal leden. Wij merken zelf dat een kleinere bewonerscommissie efficiënter, sneller en uiteindelijk gezelliger werkt en hebben dan ook met enthousiasme nieuwe plannen en pijnpunten opgepakt in onze maandelijkse vergadering. Dingen die naar voren kwamen waren onder andere het probleem met het bereiken van de ramen en de afwezigheid van glazenbewassing, een eventuele fietswrakkenactie in de fietsenstalling en een verdere invulling van het balkon en de gemeenschappelijke ruimtes.

Helaas verliep de samenwerking met de sociaal- en technisch beheerders bij DUWO niet erg soepel. Veel van onze punten, ideeën en suggesties zijn in verdwaalde mails en notulen blijven liggen en zijn niet door DUWO in de praktijk opgepakt. Wij hopen dat Little Manhattan en onze bewonerscommissie het komende jaar de aandacht krijgt van DUWO die het verdient en dat de communicatie met DUWO verbetert. Een start hiervoor is in februari 2019 gemaakt in een gezamenlijk gesprek tussen bewonerscommissie Little Manhattan, Duwoners en DUWO.

De feest- en activiteitencommissie heeft dit jaar een 2<sup>e</sup> editie van ons openingsfeest Manna Hatta gehouden. Er werd door de feestgangers goed gebruik gemaakt van de geplaatste steigerhouten bankjes op de 2<sup>e</sup> verdieping en de aangeschafte beerpong-tafel. Voor het komende jaar hoopt de feest- en activiteitencommissie ook andere activiteiten te organiseren zoals pubcrawls of BBQ's. Ook hopen we hierbij zowel Nederlandse- als internationale studenten te betrekken zodat we elkaar tijdens dit soort activiteiten kunnen leren kennen!





## 3.8 Spinozacampos

De Spinozacampos is een studentencampus die sinds 2012 gelegen is in Amsterdam Zuidoost, bestaande uit ca. 1250 studio's van ca. 20 m<sup>2</sup>. Op de campus staan vijftien blokken van ieder 3 of 4 verdiepingen. Iedere studio heeft een eigen badkamer en keuken. Op de campus zijn voorzieningen aanwezig, zoals twee wasruimtes, een gemeenschappelijke ruimte, een fietsenmaker, een kleermaker en een ICT service. Verder heeft de Spinozacampos een actieve bewoners- en activiteitencommissie. De bewonerscommissie voorziet in de belangen van de bewoners op de campus. Zo organiseren zij jaarlijks een openbare vergadering die toegankelijk is voor alle bewoners van de campus. In het verlengde hiervan onderhoudt de bewonerscommissie contact met de sociale beheerder van Duwo. De activiteitencommissie is daarnaast actief op het gebied van recreatie op en rondom de campus. Zo organiseren zij borrels, uitjes en feesten. In 2018 organiseerden zij onder andere een neighbourhood-dinner, een full-moon party, JUMP XL en een kerstkaraoke bij café Bacchus.

De Spinozacampos is ook in 2018 in ontwikkeling geweest. Zo is de bewonerscommissie als schakelpunt tussen de bewoners en de verhuurder bezig geweest met de servicekostenafrekening, warmteonderzoek en de veiligheid. Ieder jaar controleert de bewonerscommissie de servicekostenafrekening van Duwo. In 2018 werd er al geconstateerd dat er een erg hoog waterverbruik is bij een aantal blokken aan het Dennenrodepad. Hierover is een gesprek geweest met DUWO en is er een tegemoetkoming toegekend. Verder is er een warmteonderzoek gestart om de temperaturen te meten in de studio's. Dit in verband met de oplopende temperaturen in de zomers waardoor de leefbaarheid in de zomerperiode in het geding kwam. Dit onderzoek loopt nog en zal moeten leiden tot maatregelen tegen de hitteproblemen.

Tot slot is er veel aandacht besteed aan de veiligheid op de campus. Zo bestonden er veel klachten over defecte toegangsdeuren bij de blokken, hiervan is melding gemaakt bij DUWO. Daarnaast hebben er recent een aantal incidenten plaatsgevonden waarna DUWO aan de slag is gegaan met onder meer de defecte toegangsdeuren. Hiernaast is er begin 2019 tijdelijk een veiligheidsbedrijf ingeschakeld. De bewoners- en activiteitencommissie gaan ook in 2019 door met het organiseren van leuke activiteiten voor de bewoners van de Spinozacampos.



## 3.9 Zuiderzeeweg

Wanneer je vanuit Amsterdam Oost de Amsterdamse brug overgaat en direct de eerste weg rechts neemt, kom je terecht op studentencampus Zuiderzeeweg. Na aankomst, direct aan je rechterhand, staat het groene huis. Hier wonen, verdeeld over twee verdiepingen, 31 mensen samen. Ga je iets verder het terrein op dan bevind je

je al snel tussen de oranje woningen. Er zijn hier zes woonblokken die elk onderverdeeld zijn in 8 woningen, verdeeld over twee verdiepingen. In elk van deze woningen wonen 4 studenten samen.

Met het buurtgevoel dat uit deze opstelling voortkomt, kon het niet uitblijven dat er een bewonerscommissie ontstond. De huidige bewonerscommissie is sinds 2016 bezig met het opleuken en verbeteren van de buurt. Dit vertaalt zich bijvoorbeeld in het verbeteren van het internet, het creëren van gemeenschappelijke ruimtes (bijv. een weggeefwinkel en studeerhok) en het verbeteren van de veiligheid in de buurt. Dit laatste gebeurt door goed contact met DUWO, de gemeente en de wijkagent te onderhouden, maar vooral door het gemeenschapsgevoel onder de bewoners te versterken.

Het creëren van dit gevoel gebeurt, los van al deze praktische zaken, door het organiseren van feestjes. De overvloed aan ruimte, in de vorm van pleintjes en grasvelden om de gebouwen, leent zich hier uitstekend voor. Wij streven ernaar om tenminste eens per half jaar een toegankelijk buurtfeest te organiseren. Tot op heden is dit, als we de respons uit de buurt mogen geloven, aardig goed gelukt. Zo begon ook 2018 met een winterfeest in de eerste maanden van het jaar. In de zomer vond wederom een Buurtfestival plaats en allerhande andere activiteiten zoals 'Gluren bij de Buren' en de buurtbarbecue samen met de aangrenzende studentencomplexen. De laatste ontwikkelingen op het terrein zijn; de vooraanstaande aansluiting van het complex aan het glasvezelnetwerk en het grote nieuws dat het gehele complex, na wederom een verlenging, blijft staan tot 2023! Tot slot, voor een ieder die dit leest, zoals altijd zijn wij opzoek naar nieuwe leden om het geheel wederom tot een hoger level te tillen. Daarom dan ook, nogmaals dank aan Duwoners en DUWO voor het mogelijk maken van de hierboven genoemde verbeteringen aan onze buurt.



### 3.10 Krelis Louwestraat

Het studentencomplex Krelis Louwenstraat had in het jaar 2018 geen actieve bewonerscommissie. Om deze reden hebben er geen activiteiten rondom dit complex plaatsgevonden. In 2018 waren wel enkele inbraak incidenten, waarbij veel fietsen gemolesteerd waren door onbekende daders. Meer dan 24 fietsbanden waren gestolen en/of lek gestoken. De reactie van DUWO hierop was dat zij de huurders niet konden helpen en adviseerde daarom om een aangifte te doen bij de politie. Er is tevens kenbaar gemaakt dat er veel behoefte is aan camera's in de openbare ruimtes, omdat het regelmatig voorkomt dat onbekenden rondwalen door het studentencomplex wat afbraak doet aan de veiligheid. Tenslotte heeft het studentencomplex niets meer vernomen van de opvolging van DUWO omtrent de warmteproblematiek die zich voordoet in de zomermaanden.

## 4 ADVIEZEN EN BELEID

### 4.1 Introductie

Er zijn verschillende manieren waarop huurders invloed kunnen hebben op het beleid van DUWO. Overleg over beleid kan plaatsvinden via werkgroepen en vergaderingen. Bij wijziging van beleid en/of beheer dient DUWO aan Duwoners om advies te vragen. Daarnaast kan Duwoners ook ongevraagd advies aan DUWO geven.

### 4.2 Advies Zonnepanelen

DUWO heeft het voornemen om op drie complexen in Amsterdam te starten met het plaatsen van zonnepanelen. Duwoners staat positief tegenover het plan om te starten met het plaatsen van zonnepanelen, zolang de energiekosten niet nadelig worden voor de huurder. Tijdens een overleg op 23 juli werden er drie manieren besproken waarop de opbrengsten van de zonnepanelen met de huurder worden verrekend.

De meest voordelige optie voor de huurder is het afrekenen van de werkelijke opbrengst. Het plaatsen van zonnepanelen levert twee voordelen op die belangrijk voor de huurders zijn: duurzaamheid en een reductie in huurlasten. Hoe meer elektriciteit wordt opgewekt, des te lager de kosten voor de huurder, omdat er over de opgewekte energie geen transportkosten wordt betaald. Omgekeerd geldt dat de huurder niet meer energiekosten betaalt als de zonnepanelen defect zijn of niet genoeg stroom opwekken.

Zoals in de adviesaanvraag wordt gesteld, hanteert DUWO hetzelfde tarief als de energieleverancier, maar dan zonder de transportkosten. Door hetzelfde tarief als de energieleverancier te hanteren, wordt de investering en het onderhoud van de zonnepanelen gedekt.

Het enige waar we vraagtekens bij hebben geplaatst is dat DUWO een terugverdientijd hanteert van 10 jaar, terwijl de levensduur van zonnepanelen wel vier keer langer is. Indien DUWO een langere terugverdientijd zou hanteren, betekent dat de doorberekende kosten aan de huurder lager zouden uitvallen.

### 4.3 Geschillencommissie

Woningklachten dien je te melden bij je verhuurder. Als de klacht niet tot tevredenheid wordt opgelost kun je de zaak voorleggen aan de huurcommissie of, in extreme gevallen, de rechtbank. Anders is dit als het gaat om een klacht over DUWO zelf en/of haar medewerkers. Iedere woningbouwcorporatie dient daarvoor een klachtenprocedure te hebben, zo ook DUWO. Gezien haar statutaire vestigingsplaats Delft heeft DUWO haar klachtenbehandeling voor al haar vestigingen ondergebracht bij de Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland.

Dit is een onafhankelijke commissie waaraan bewoners van woningen van de aangesloten woningcorporaties geschillen over het handelen van hun corporatie kunnen voorleggen.

Een huurder van DUWO dient een klacht over handelen of nalaten van DUWO eerst voor te leggen aan DUWO en deze daarbij in de gelegenheid te stellen om een besluit te nemen op de klacht. Pas daarna kan de geschillencommissie worden ingeschakeld. Dat kan simpelweg via een webformulier <http://gcwzh.nl/wp-content/uploads/2019/02/20190201-GCWZH-Klachtenreglement-2019.pdf>

In het derde kwartaal ontving Duwoners een adviesaanvraag over de wijziging van dit klachtenreglement. Dit was nodig omdat de overkoepelende organisatie van corporaties een nieuw voorbeeldreglement had vastgesteld. Duwoners kon zich vinden in de voorgestelde wijzigingen en adviseerde positief.

## 4.4 Adviesaanvraag Verkoopbeleid DUWO

Duwoners ontvangt op 23 februari 2018 een adviesaanvraag over de aanpassing van de lijst van de te verkopen woningen, oftewel een “actualisatie van het verkoopbeleid”. DUWO geeft hierbij aan deze woningen te willen verkopen omdat zij niet behoren tot woonvoorraad die voor studentenhuisvesting bedoeld is. Ruil of verkoop aan een collega corporatie heeft de voorkeur van DUWO maar verkoop aan een commerciële partij wordt niet uitgesloten.

Duwoners schrijft een duidelijk advies waarin zij aangeeft dat de financiële resultaten van DUWO jaarlijks zo hoog zijn (in het boekjaar 2016 een netto exploitatieresultaat van ruim € 51 miljoen) dat DUWO niet genoodzaakt is deze woningen te verkopen om financiële redenen. Dit wordt door DUWO ook beaamd in haar reactie. Duwoners geeft in haar advies aan niet onwillig te staan tegenover verkoop aan collega-corporaties, maar verkoop aan commerciële marktpartijen niet te kunnen goedkeuren. Gezien de uiterst verhitte Amsterdamse woningmarkt vrezende wij dan voor ontoelaatbare druk op de zittende huurders om hun woning te verlaten. DUWO laat vervolgens weten dat de Amsterdamse corporaties bij navraag geen interesse hadden in aankoop. Het blijkt dat woningen niet los zijn aangeboden, maar als een bod van 147 woningen.

Duwoners adviseert DUWO verder om samen met de betreffende huurders onderzoek te doen dat naar de mogelijkheid de door hen bewoonde complexen in zelfbeheer gaan nemen in de vorm van één of meerdere wooncoöperaties. DUWO neemt dit advies over, maar is dit ook verplicht volgens de nieuwe woningwet. In Amsterdam betreft het 147 verhuureenheden, waarvan 92 onzelfstandig en 55 zelfstandig. In een aantal complexen zijn er verschillende vormen van gemeenschappelijk wonen en beheer van gemeenschappelijke ruimten en voorzieningen. Er zijn vijf complexen die DUWO wil verkopen en welke nieuw op de verkooplijst staan. Voor deze complexen worden medio 2018 de eerste onderzoeksstappen gezet met een door DUWO ingehuurd consultant. Duidelijk wordt dat DUWO, de gemeente Amsterdam en de huurders zelf hierover nog veel overleg dienen te gaan voeren. DUWO geeft aan een klein complex van 12 zelfstandige woningen op Overtoom 95-95A en 99 afzonderlijk aan te gaan bieden aan Rochdale. Dit is opmerkelijk omdat het juist DUWO was die bij een eerdere complexgewijze verkoop van DUWO aan Rochdale in 2007 op het laatste moment het besluit had genomen om dit complex toch zelf te behouden. De overige vier nieuwe complexen op de actualisatie lijst bestaan uit onzelfstandige woningen. Deze complexen trekken samen op met een adviseur om de mogelijkheden voor een wooncoöperatie te onderzoeken. Vooral de gemeente zal een belangrijke rol kunnen spelen en tegen het eind van het jaar wordt een conceptbrief aan de wethouder geschreven. In 2019 zal blijken welke mogelijkheden de gemeente heeft om de financiering voor een wooncoöperatie rond te krijgen.

## 4.5 Advies teruggave energiebelasting

In tegenstelling tot huurders met een eigen elektra aansluiting, kunnen huurders van zelfstandige woningen op een complex met maar één energie-aansluiting niet zelf de energiebelastingteruggave aanvragen. Deze teruggave kan alleen via de verhuurder aangevraagd worden. Deze groep huurders is daarom afhankelijk van DUWO om dit geld terug kunnen krijgen. Duwoners is verheugd dat DUWO werk maakt van teruggave van de energiebelasting, zeker omdat die nu ook met terugwerkende kracht is aangevraagd.

In 2017 bleek dat DUWO voor deze belastingteruggave gebruik maakte van de diensten van accountantsbureau Deloitte. Deloitte brengt daar een zeer forse fee voor in rekening. Deze kosten worden ingehouden op het bedrag dat de huurders aan belasting terugkrijgen. DUWO had evenwel verzuimd om de teruggave energiebelasting en

de administratiekosten die zij daarvoor in rekening brengt voor te leggen aan de huurders van deze complexen en de huurdersorganisaties. Ook bij de jaarlijkse afrekening van servicekosten werd geen vermelding gemaakt van het feit dat maar liefst 10% van de belastingteruggave door DUWO wordt ingehouden. In 2018 gaven WijWonen en Duwoners een ongevraagd advies over de door DUWO gevolgde procedure van de energiebelastingteruggave, waarin wij pleitten het volledige bedrag terug te geven aan de huurders. Aangezien een huurder in Delft inmiddels al een procedure hierover bij de Huurcommissie had aangespannen, vroeg DUWO uitstel van reactie op ons advies om eerst de uitslag van de huurcommissieprocedure af te wachten. Daarmee gingen de huurdersorganisaties akkoord.

In augustus 2018 liet de huurcommissie weten dat ze niet bevoegd was om hierover te oordelen. De huurcommissie stelt dat de teruggave van de energiebelasting niet gezien kan worden als servicekosten en dat zij over deze administratiekosten dus geen oordeel mag vellen. De huurder heeft vervolgens de zaak in oktober voorgelegd aan de kantonrechter. De uitspraak wordt begin 2019 verwacht.

DUWO concludeerde eind augustus in haar antwoord op het advies van de huurdersorganisaties dat ze gerechtigd was deze administratiekosten in rekening te brengen. WijWonen en Duwoners zijn het hier niet mee eens, maar lieten DUWO weten eerst het oordeel van de kantonrechter af te wachten. Pas daarna zullen WijWonen en Duwoners reageren op de brief van DUWO.

## 4.6 Advies Kenniswerkershuurcontract (oftewel de Meelfabriek in Leiden)

Duwoners ontving in augustus een adviesaanvraag over een complex de Meelfabriek in Leiden, waar zij "kenniswerkers" wil huisvesten. Opvallend is dat de woningen in dit complex zeer ruim zijn en meerdere kamers tellen. De woningen zijn desondanks zeer gunstig geprijsd. Hoewel het een complex in Leiden betreft, heeft Duwoners toch nadere vragen gesteld en een advies uitgebracht. Duwoners heeft gevraagd waarom deze woningen niet zo gebouwd zijn dat er meerdere huurders in de woningen gehuisvest kunnen worden. DUWO liet weten dat de (ver)bouwplannen van dit complex al een lange geschiedenis hebben. Toen zijn de afspraken voor de indeling van de woningen al vastgelegd. Dat was lang voordat de Leidse studentenhuusvesting organisatie SLS en DUWO fuseerden.

Voor Duwoners en andere huurdersorganisaties was deze adviesaanvraag vooral interessant omdat DUWO bij de Meelfabriek een geheel nieuwe vorm van huurcontracten introduceert. Het zijn in feite jongerencontracten voor maximaal vijf jaar, maar dan wel louter bestemd voor huurders die eerder in DUWO woningen hebben gewoond. Aangezien vrijwel alle huurders van DUWO een studie volgen of gevolgd hebben, worden deze door DUWO automatisch als "kenniswerker" gezien, vandaar de naam van de nieuwe huurcontractvorm. Duwoners liet weten dat indien DUWO verder wil gaan met dit soort jongerencontracten op andere complexen, dit eerst uitgebreid met huurdersorganisaties dient te worden besproken.

## 4.7 Huismeesterkosten

DUWO brengt een deel van de personeelskosten van sociaal en technisch beheer onder in de servicekosten. Immers, het servicekostenbeleid van de Huurcommissie kent een post voor huismeesterkosten die aan huurders doorberekend mogen worden. Duwoners meent echter dat een optelsom van 'huismeestertaken' die door verschillende medewerkers worden uitgevoerd niet hetzelfde is als een huismeester. Dit soort werkzaamheden zouden volgens Duwoners uit de reguliere exploitatie betaald moeten worden. Van de 8 punten waar Duwoners en DUWO van mening verschilden, zijn er vijf tijdens de onderhandelingen opgelost. Er bleven nog drie voor Duwoners belangrijke punten over waarover geen overeenstemming werd bereikt. Daarom legden we de zaak voor aan de kantonrechter. De rechtbank van Amsterdam kwam in 2017 tot de conclusie dat DUWO huismeesterkosten mag invoeren omdat ze meende dat DUWO voldoende tegemoet gekomen is aan de eisen van Duwoners (meer uitleg hierover vind je in het jaarverslag 2017). Duwoners ging tegen deze uitspraak in

hoger beroep.

Het hoger beroep diende op 6 februari 2018. Tijdens deze zitting werden de geschilpunten niet opnieuw inhoudelijk behandeld, maar bekeken of de juiste procedure gevolgd is en de kantonrechter recht gedaan heeft aan alle argumenten die door de partijen zijn aangedragen. Tijdens de zitting benadrukte Duwoners nogmaals dat zij het vreemd vindt dat de huurders vaak niet weten wie de 'huismeester' is en wanneer deze aanwezig en bereikbaar is. Dat het ook anders kan, werd door de advocaat van Duwoners inzichtelijk gemaakt door een concreet voorbeeld te geven van huismeester Cor bij een collega-woningcorporatie. Deze is aanwezig op een bepaald complex op bepaalde tijdstippen in de week, heeft spreekuren en is continu per telefoon en e-mail bereikbaar.

Op 20 maart deed het gerechtshof uitspraak. en op hoofdlijnen was dit een herhaling van de uitspraak van de kantonrechter. De de drie geschilpunten tussen Duwoners en DUWO werden opnieuw in het voordeel van DUWO uitgelegd:

- a) een betere specificatie van de huismeestertaken dan de globale categorieën die DUWO had opgesteld, vond het gerechtshof niet nodig.
- b) de bevestiging van DUWO dat er per 1 januari 2019 een elektronisch logboek zou komen om de huismeestertaken te registreren werd als voldoende beschouwd.
- c) de aanwezigheid van een huismeester werd niet nodig geacht en het streven van DUWO naar een betere digitale en telefonische bereikbaarheid was voldoende.

Duidelijk was dat het gerechtshof veel waarde hechtte aan het feit dat drie van de vier huurdersorganisaties eerder wel hadden ingestemd met de invoering van huismeesterkosten. Daarom werden de argumenten van Duwoners als minder overtuigend beschouwd.

Heeft de gang naar de rechter uiteindelijk dan niets opgeleverd? Toch wel. Duidelijk werd dat Duwoners niet akkoord hoeft te gaan met een bepaald huurbeleid als DUWO met alle andere huurdersverenigingen wel een akkoord heeft bereikt. Duwoners vertegenwoordigt immers een eigen deel van de huurderspopulatie en hoeft niet per se het beleid te volgen dat voor de meerderheid wordt ingevoerd. Dit is belangrijk te weten in het kader van de samenwerkingsovereenkomst, welke overigens niet door Duwoners is ondertekend. Ook werd duidelijk dat instemmingsrecht Artikel 5a van de Overlegwet ook echt een instemmingsrecht is en dat huurdersorganisaties het recht hebben om een wijziging van het servicekostenbeleid af te keuren. Een wijziging van het pakket van servicekosten raakt de huurders direct in hun portemonnee, dus is het logisch dat de huurders daar zeggenschap over hebben. Bovendien liet DUWO weten tijdens het bestuurlijk overleg in december 2018 dat het elektronisch logboek inderdaad klaar was en in gebruik genomen. Elke medewerker die huismeestertaken verricht, registreert met een app op welk complex hij/zij aanwezig is inclusief de tijden en geeft globaal aan welke werkzaamheden worden verricht. Het is op dit moment echter nog niet duidelijk hoe deze informatie teruggekoppeld gaat worden naar de huurders op het complex.

## 4.8 Fusietraject DUWO/SSH

DUWO en SSH startten begin 2018 een onderzoek naar de meerwaarde en mogelijkheden van fusie of vergaande samenwerking. Het idee is dat door het samenvoegen van twee gespecialiseerde landelijk werkende studenten huisvestingsorganisaties werkzaamheden gebundeld kunnen worden en kosten kunnen worden bespaard. De beide studentenhuisevesters denken op deze manier meer sociale studentenhuisevesting te kunnen realiseren doordat ze dan een sterkere positie hebben en ook beter kunnen concurreren met commerciële marktpartijen. Duwoners maakt zich zorgen over zowel de bestuurbaarheid als de monopoliepositie van een studenten huisvestingsorganisatie van deze omvang die verspreid over het gehele land opereert. BoKS, de huurdersorganisatie van SSH, zoekt al snel contact met de huurdersorganisaties van DUWO voor een kennismaking en bespreking van de fusieplannen. Huurdersorganisaties hebben sinds de invoering van de nieuwe woningwet in 2015 instemmingsrecht bij fusies tussen corporaties. Het is daarom van belang om als huurdersorganisatie vanaf het begin de vinger aan de pols te houden. Als DUWO en SSH in april een nieuwsbrief rondsturen met een toelichting op de fusieplannen, komen BoKS en de huurdersorganisaties van DUWO samen om deze toelichting en het laatste nieuws omtrent de fusie te bespreken.

Tijdens het bestuurlijk overleg van 14 juni wordt onverwacht bekend gemaakt dat de fusie wordt afgeblazen. Over de invulling van het bestuur konden beide partijen het niet eens worden. Om deze reden hebben SSH en



DUWO in goed overleg besloten het fusietraject te beëindigen. Beide huisvestingsorganisaties geven aan dat de bestaande samenwerking blijft bestaan en nauwere samenwerking of fusie in de toekomst niet uitgesloten is.

## 4.9 Camerabeleid

Begin mei ontving Duwoners een adviesaanvraag over het plaatsen en doorberekenen van kosten daarvan aan de huurders van veiligheidscamera's op de complexen. Duwoners stelde in haar reactie positief te zijn over het plaatsen van veiligheidscamera's, maar vroeg DUWO om de opbouw van de maandelijks door de huurders te betalen kosten transparant te maken. DUWO gaf vervolgens in haar reactie aan dat zij de kosten berekent die aan de huurders worden doorberekend aan de hand van de daadwerkelijk gemaakte kosten. Die kosten worden gedeeld door het aantal huurders. Dat kan per complex verschillen. Gemiddeld genomen zijn de kosten rond de € 1,- per huurder maand. Bij grote complexen zal dat volgens DUWO nog minder zijn.

Duwoners heeft ook andere vragen gesteld over het camerabeleid. DUWO heeft in adviesaanvragen een reactietermijn gesteld welke geldt in het geval van klachten of vragen van een huurder over de toepassing van het camerasysteem, of het gedrag van betrokken medewerkers. Echter, strookte deze reactietermijn niet met de maximale bewaartermijn van de beelden, welke 4 weken bedraagt. De door Duwoners voorgestelde maximale reactietermijn van 10 werkdagen werd door DUWO overgenomen.

## 4.10 Coöperatieve vereniging ROOM

DUWO heeft per 1 januari 2018 afscheid genomen van Studentenwoningweb en op eigen initiatief het platform ROOM gerealiseerd. Het doel hiervan is om één landelijk platform te introduceren waarop alle (studenten)woningaanbieders hun aanbod plaatsen. Eind 2018 deelde DUWO mee dat ze een eerste externe partij hadden gevonden die zich wilde aansluiten bij dit initiatief. Deze partij is Idealis, een studentenwoningaanbieder uit Wageningen. Per 1 januari 2019 biedt Idealis haar woningen aan via ROOM.

ROOM biedt sinds het lanceren van het platform de mogelijkheid om iedere coöperatie hun aanbod te plaatsen op ROOM, maar DUWO ziet liever dat ROOM wordt ondergebracht in een aparte onderneming. Deze rechtsvorm zal een coöperatieve vereniging zijn. Dit biedt de mogelijkheid om met meerdere verschillende partijen/leden een onderneming te runnen.

Om de vereniging op te richten vraagt de Autoriteit Woningcorporaties onder andere van DUWO om het voornemen voor te leggen aan de gemeente en de huurdersorganisaties. Om die reden is ook het standpunt van de huurdersorganisaties gevraagd.

Bij de huurdersorganisaties ontstond de vraag welke consequenties de op te richten rechtsvorm had voor het adviesrecht bij wijzigingen in het toewijzingsbeleid van woningen van DUWO. DUWO heeft hierop verklaard dat er geen beleidswijzigingen zullen plaatsvinden zonder dat deze ter advisering worden voorgelegd aan de huurdersorganisaties.

Duwoners heeft verder vragen gesteld over de onafhankelijkheid van ROOM. DUWO gaf aan dat ROOM een bedrijf is dat door DUWO wordt ingehuurd voor woonruimteverdeling. DUWO heeft hierin zeggenschap omdat zij lid is, maar ook andere woningcorporaties die zich aansluiten krijgen zeggenschap.

Echter vroeg Duwoners zich af wat de noodzaak was om op korte termijn de vereniging op te richten, terwijl er nog maar een andere partij had aangegeven zich aan te willen sluiten. De reden hiervoor was een financiële.

Duwoners heeft aangegeven dat zij de voordelen van het platform inziet, maar op de eerder gestelde punten en vragen is naar de mening van Duwoners geen bevredigend antwoord gekomen. Duwoners heeft daarom op dat moment geen instemming verleend tot het oprichten van de coöperatieve vereniging. Dit wordt in 2019 vervolgd.

## 4.11 Internationalisering

De internationalisering binnen onderwijsinstellingen wordt een steeds groter thema. Volgens de Apollo monitor zijn er in 2018 bijna 11.000 buitenlandse diploma-studenten in Amsterdam. Naar verwachting zal dit aantal in 2026 groeien met 4.500 studenten. De balans tussen studenten met een Nederlandse nationaliteit en die met

een buitenlandse nationaliteit verschuift dus langzaam. Deze verschuiving gaat gepaard met een grotere vraag naar studentenhuisvesting vanuit de onderwijsinstellingen. Zij nemen bij DUWO een gegarandeerde woningvoorraad af, waar ze de internationale studenten in kunnen huisvesten.

Vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen, de huurdersorganisaties en DUWO hebben in 2018 driemaal overleg gehad over een eerlijke en goede balans tussen internationale en Nederlandse studenten op het gebied van huisvesting. Tijdens deze sessies is getracht de algemene uitgangspunten te definiëren. Vanuit de verschillende partijen spelen uiteraard verschillende belangen op. Duwoners vindt het belangrijk dat Nederlandse studenten niet van de woningmarkt verdreven worden, maar uiteraard juicht Duwoners internationalisering toe. Daarom is afgesproken dat een zekere voorrang van studenten die 'ver' wonen, logisch is. Dit betekent niet dat het moeilijker wordt om een "wooncarrière" op te bouwen. Studenten met voorrang moeten een landingsplaats krijgen, het is niet mogelijk voor hen om te forenzen. Toch zijn er geen concrete afspraken gemaakt over de rato van huisvesting tussen Nederlandse en internationale studenten bij DUWO. Hier wordt in 2019 verder invulling aan gegeven.

## 4.12 Accommodate contract

Begin 2018 hebben er meerdere overleggen plaatsgevonden over het contract voor internationale studenten die via de onderwijsinstelling een woning huren bij DUWO. Tijdens deze overleggen werd er specifiek ingegaan op contractvormen van buitenlandse studenten met een bepaalde tijd, maar zonder mogelijkheid tot tussentijds opzeggen. Op dit moment is het zo dat meerjarige internationale studenten die naar Nederland komen en ervoor kiezen om gebruik te maken van gegarandeerde huisvesting bij aankomst, hun contracten niet tussentijds op kunnen zeggen terwijl dit in strijd is met Nederlandse wetgeving. Eind 2016 is deze kwestie voor het eerst aangekaart bij DUWO.

Begin 2018 is er weer over deze problematiek met huurdersorganisaties en onderwijsinstellingen gesproken. Duidelijk wordt dat er verschillende belangen spelen: onderwijsinstellingen willen een zo goed mogelijke landingsplaats voor internationale studenten bieden. Huisvesting is daar een essentieel onderdeel van. Onderwijsinstellingen betalen nu de leegstand en willen de leegstand zoveel mogelijk beperken. Leegstandskosten uit onderwijsgeldten betalen is verboden. Verhuurders willen zoveel mogelijk studenten huisvesten en dus leegstand voorkomen. Leegstand is maatschappelijk lastig te verantwoorden. Leegstandskosten betalen voor woningen die niet leeg hoeven te staan, is verboden. Studenten vinden het belangrijk dat internationale studenten meer flexibiliteit krijgen in hun huurcontract. Een woonruimteverdeling die recht doet aan zowel de internationale als de Nederlandse student is belangrijk, evenals het waarborgen van betaalbaarheid voor de student.

Aan de hand van deze overleggen is besloten om in ieder geval beperkte opzeggingsgronden in het contract op te nemen om de studenten in noodgevallen een uitgang te bieden. Hieronder vallen:

- Hardheidsclausule: indien een huurder om bijzondere persoonlijke omstandigheden de studie moet afbreken om terug te keren naar het thuisland zal een opzegging worden gehonoreerd;
- Overname contract: Indien de huurder een andere huurder die aan dezelfde eisen voldoet, bereid heeft gevonden om het contract over te nemen kan de huidige huurder het contract opzeggen.

Deze aanpassingen in het contract zijn dan ook ter advisering aan de huurdersorganisaties voorgelegd. Simpelweg gelet op het feit dat het contract in strijd blijft met de Nederlandse wetgeving, is Duwoners genoodzaakt om een negatief advies uit te brengen.

## 4.13 Werkplan en begroting 2018

Op 7 december 2017 zijn het werkplan en de begroting 2018 besproken bij het openbare gedeelte van de RvC-vergadering van DUWO. Vervolgens zijn deze opnieuw aan bod gekomen op het bestuurlijk overleg met DUWO op 14 december 2017. Duidelijk is dat DUWO er financieel er nog steeds goed voor staat. Wel is duidelijk dat de

bouwkosten nu harder stijgen dan de inkomsten, maar voorlopig is dat geen probleem. Ook is duidelijk dat DUWO op het moment zoveel inkomsten heeft dat er nu expliciet extra geïnvesteerd gaat worden op onderhoud. Vanuit Duwoners zijn er nog aanvullende vragen gesteld over de wooncarrière van huurders bij DUWO, over de toenemende internationalisering van de studentenpopulatie en welke automatische hulpmiddelen gebruikt worden bij welkomstgesprekken. DUWO heeft deze vragen schriftelijk beantwoord. Verder liet DUWO op het bestuurlijk overleg weten dat de opmerkingen van de huurdersverenigingen zijn verwerkt in het definitieve verslag. Door de verslechterde verhouding met DUWO begin 2018 (zie hoofdstuk 2) en het feit dat DUWO besloten heeft Duwoners buiten te sluiten bij themabijeenkomsten, heeft Duwoners niet veel moeite meer gedaan om verdere input te leveren op zowel het werkplan als de meerjaren begroting.

## 4.14 Werkplan en begroting 2019 en Meerjarenprognose 2019-2024

Eind november 2018 wordt een conceptversie van het werkplan, de begroting 2019 en de meerjarenprognose opgestuurd. Deze worden tijdens het openbare overleg met de Raad van Commissarissen op 3 december 2018 en tijdens het bestuurlijk overleg van 13 december 2018 besproken. De financieel directeur van DUWO licht deze documenten toe en laat zien dat DUWO er financieel nog steeds erg goed voorstaat. Begin januari wordt door de huurdersverenigingen hier advies over uitgebracht.

# 5 HUURDERSZAKEN

## 5.1 Huurders op Spinozacampus betalen niet voor onterechte hoge waterkosten

In september 2018 ging de bewonerscommissie Spinozacampus naar DUWO Amstelveen om de problemen met het waterverbruik te bespreken. Voor de derde keer op een rij bleken de kosten voor waterverbruik op Dennenrodepad buitensporig hoog. Naast de vestigingsdirecteur, was hier het hoofd Sociaal Beheer en de sociaal beheerder van het complex aanwezig. De bewonerscommissie had Duwoners gevraagd om ook bij dit gesprek aanwezig te zijn. Vooraf had Duwoners de cijfers van het waterverbruik van Dennenrodepad in kaart gebracht en vergeleken met het complex Darlingstraat, dat ook deel uitmaakt van de Spinozacampus. Opvallend is dat bij Darlingstraat het waterverbruik wel normaal is (gemiddeld iets lager dan een gewoon eenpersoonshuishouden). Dit rapport is vooraf naar de vestiging van Amsterdam gestuurd.

In het gesprek erkende de vestigingsdirecteur van DUWO dat het probleem vooral de slecht functionerende vlotters van de WC's zijn. De vestigingsdirecteur merkte op dat in zulke gevallen maar liefst 9 liter water per minuut verloren kan gaan! In zo'n situatie kan de rekening dan snel oplopen. Alle andere mogelijkheden zijn onderzocht en de standleidingen zijn geïnspecteerd, maar deze bleken in orde.

In augustus 2017 heeft DUWO vrijwel alle defecte vlotters vervangen, maar nog steeds bleek dat over heel 2017 het waterverbruik veel te hoog was. Vanaf augustus wordt door DUWO het waterverbruik per woonblok maandelijks gemeten. Het waterverbruik is nu vergelijkbaar met dat van Darlingstraat. Er werd een overeenstemming bereikt dat de kosten voor het waterverbruik voor 2017 (dat pas medio 2018 wordt afgerekend in de servicekosten) wordt afgetopt op 50 kubieke meter. Dit is het gemiddelde van een eenpersoonshuishouden. Dat is een heel mooi resultaat voor de bewoners op Dennerodepad en behaald door vasthoudendheid van de bewonerscommissie.

De bedoeling is dat voor het waterverbruik over 2018, bij de servicekostenafrekening in 2019 gewoon de werkelijke kosten worden afgerekend (het lijkt erop dat het een vrij normaal verbruik is tot nu toe), maar DUWO gaf af het verbruik te blijven monitoren en te waarschuwen als er extreem hoog waterverbruik geconstateerd wordt. DUWO kondigde aan ook verder onderzoek te doen om er zeker van te zijn dat nu echt alle problemen verholpen zijn.

Er werd afgesproken dat DUWO de bewoners zal vragen onmiddellijk aan te geven als er problemen zijn met WC's die blijven doorlopen of problemen met andere oorzaken, zodat DUWO actie kan ondernemen indien nodig. Het helpt als bewoners deze klachten consequent indienen voor het geval er weer hoog waterverbruik wordt geconstateerd.

## 5.2 Advies bij langdurige huurdersproblemen

Duwoners wordt geregeld benaderd door huurders over langdurige problemen over onderhoud of klachten die maar niet opgelost worden door DUWO. Duwoners adviseert bij dergelijke problemen steevast: maak een overzicht voor jezelf en noteer bij contact met DUWO altijd de datum, tijd, periode en het aangekaarte probleem. Daarnaast is het raadzaam bij dit contact zoveel mogelijk gebruik te maken van contactformulieren en/of e-mail, zodat hier altijd schriftelijk naar verwezen kan worden.

Een voorbeeld van het belang hiervan toonde zich in 2018. Een huurder had ons benaderd omdat hij de tweede helft van 2017 over een langere periode regelmatig geen warm water had op Little Manhattan. Zijn cv-ketel bleek om de haverklap kapot te gaan. Doordat hij al zijn problemen en genomen acties, waaronder de contactmomenten met sociaal beheer, het installatiebedrijf en DUWO/Rochdale Onderhoud had bijgehouden,

kon hij aantonen hoevaak hij problemen had en hoe hij steeds werd afgepoeierd. Toen DUWO dit onder ogen kwam hebben ze gereageerd met een alleszins redelijk aanbod voor huurcompensatie in deze periode. Het advies van Duwoners luidt daarom; maak bij aanhoudende problemen een *factsheet* aan waarin je de problemen en ondernomen acties noteert.

## 5.3 Warmteproblemen in de zomermaanden bij studentencomplexen

Duwoners heeft KEI-Advies BV een quickscan laten uitvoeren naar warmteproblemen op de Spinozacampus. Met name in de zomers kan het binnenklimaat hier ondraaglijk worden. In de zomer van 2018 heeft Duwoners in vier woningen temperatuurloggers laten plaatsen om inzicht te krijgen in de werkelijke temperaturen binnen. Deze zomer was het sowieso al erg heet, maar het bleek dat het in sommige woningen inderdaad niet te harden was.

Door de erg goede isolatie vindt er zomers ophoping van warmte in het gebouw plaats. KEI Advies constateerde dat in de meetperiode de binnentemperaturen hoog zijn (met uitschieters tot boven de 35°C). Ventilatie op de Spinozacampus vindt plaats door ventilatieroosters en simpelweg de ramen open te zetten. Daarnaast is er mechanische luchtafzuiging door ventilatie units.

In het rapport worden een aantal adviezen gegeven, maar het lijkt erop dat deze maar beperkt effect zullen hebben. Er zijn redelijk eenvoudige aanpassingen mogelijk, die in volgorde van kostenefficiëntie worden aanbevolen:

1. Het aanbrengen van warmtewerende verf of warmtewerend materiaal op de metalen gevel en dakdelen.
2. Het controleren en zo mogelijk herstellen van de werking en zuigkracht van de ventilatieboxen.
3. Het verzorgen van veel beschaduwing door het aanbrengen van overstek, luifels, zonwering of zonwerende folie.

Deze maatregelen zullen gezamenlijk het grootste effect hebben. Doordat de materialen die in het complex gebruikt zijn gemakkelijk warmte absorberen en er geen koeling is aangebracht, kan het zelfs na toepassing van de drie voorgestelde aanpassingen bij extreme situaties nog steeds erg warm worden. Of zoals dat in technische termen omschreven wordt: "kan er thermisch discomfort ervaren worden". Het onderzoek maakte ook duidelijk dat er verhoogde kans is op legionellavorming in het complex. Duwoners zal met de bewonerscommissie bespreken wat er met de conclusies uit het rapport gedaan moet gaan worden.

# 6 COMMUNICATIE

## 6.1 Communicatie met de leden

Veel leden benaderen ons met vragen over zaken als huurtoeslag, internet, servicekosten en regelingen omtrent het campuscontract. Verder komen zij ook bij ons terecht als zij problemen ondervinden met DUWO, zoals de communicatie naar bewoners en de afhandeling van onderhoudsklachten. Ook in het afgelopen jaar hebben wij ons ingezet en aandacht geschonken aan het belang van actieve bewonerscommissies op de complexen. Bewonerscommissies zijn de vertegenwoordigers voor onze leden op complexniveau. De bewonerscommissies voeden ons op hun beurt weer met informatie over wat er speelt op de complexen. In paragraaf 6.4 wordt het contact met bewonerscommissies verder uitgelicht. Verder zijn wij actief op meerdere sociale media platforms zoals Facebook, Twitter en LinkedIn. Er worden regelmatig berichten en foto's geplaatst over de activiteiten die georganiseerd worden door de bewonerscommissies. Verder hebben wij in het afgelopen jaar onze sociale media kanalen en ansichtkaarten gebruikt om nieuwe leden te werven voor ons bestuur. In 2019 hebben wij het streven om de communicatie met onze leden te versterken middels e-mailmarketing. Door nieuwe communicatiekanalen op te zetten, krijgen wij de mogelijkheid om onze leden op de hoogte te stellen van hun rechten, zaken die zich afspelen op hun complex en activiteiten die worden georganiseerd door en voor huurders.

## 6.2 Website

Een belangrijk deel van de communicatie met de leden vindt plaats via onze website ([www.duwoners.nl](http://www.duwoners.nl)). De website bevat een omgeving voor nieuws, huurdersinformatie, veel gestelde vragen, jaarverslagen, uitgebrachte adviezen en ledenvergaderingen. De bewonerscommissies leveren ook artikelen en foto's over de door hen georganiseerde activiteiten op hun complex. Zowel de (in)actieve bewonerscommissies als de in-aanbouw complexen zijn terug te vinden op de kaart van Amsterdam en omstreken. Er is ook een omgeving voor bewonerscommissies. De bewonerscommissies hebben elk een eigen pagina waarin zij hun verhaal kunnen doen. Onze leden kunnen via onze website eenvoudig in contact komen met de actieve bewonerscommissie in hun complex. De komende jaren gaan wij ons richten op het genereren van meer online traffic vanuit onze leden. Met gebruik van Google Analytics kunnen wij monitoren op welke wijze de bezoeker onze website doorloopt. Komend jaar gaan we de website optimaliseren. Tenslotte is het doel om de website komend jaar via een plugin ook in het Engels aan te bieden.

## 6.3 Communicatie met DUWO

Het contact met DUWO was in het bestuursjaar 2018 nogal wisselend. De communicatie voor huurders verloopt via het contactformulier, reparatieformulier of het algemene telefoonnummer 0900-2353896. Het Klant Contact Centrum (KCC) van DUWO is verantwoordelijk voor de inkomende vragen en reparatieverzoeken. Dit verloopt meestal vrij goed, maar reacties op e-mails kunnen soms wel even duren en soms is het lastig om de sociaal beheerder te bereiken. Vooralsnog wordt er netjes op e-mails gereageerd vanuit het KCC.

Duwoners waardeert het directe contact met het management van DUWO Holding in diverse vergaderingen. De geringe personeelsbezetting op de vestiging Amsterdam zorgt echter voor een hoge werkdruk binnen DUWO en dit is terug te zien in de kwaliteit van werkzaamheden en de communicatiestromen. Niet alleen het bestuur ervaart dit, maar ook bewonerscommissies geven hier gehoor aan. Enkele bewonerscommissies geven aan vragen niet of onvolledig beantwoord te krijgen vanuit de sociaal en technisch beheerders van hun complex. Ook wordt er niet helder gecommuniceerd als er een wisseling is van beheerders.

De bewonerscommissie op Zuiderzeeweg ervoer stoeve communicatie vanuit de technisch beheerder omtrent het treffen van regelingen rondom brandveiligheid in het pand op Zuiderzeeweg 42-44. De bewonerscommissie heeft aan het eind van de zomer aangegeven dat er brandblussers vervangen moesten worden en dat er nooduitgang verlichtingen stuk waren. Het heeft een half jaar geduurd voordat hier actie op kwam. Er is niet door

DUWO gecommuniceerd naar de bewoners dat het bedrijf Fire Control langs zou komen. Medewerkers van Fire Control hadden met een sleutel zichzelf toegang verleend tot het pand zonder toestemming van bewoners. Bewoners schrokken van het onverwachte bezoek en hebben de medewerkers de deur gewezen. De argwaan bij bewoners was groot, omdat dit niet de eerste keer was dat er onbekende personen zonder aankondiging het pand betraden met een sleutel die ze van DUWO hadden ontvangen. Dit geval was gevolg van miscommunicatie tussen DUWO, bewoners en fire control. DUWO, die als tussenpersoon functioneerde, had dit kunnen voorkomen door naar beide partijen duidelijk te communiceren.

## 6.4 Contact met de bewonerscommissies

Duwoners heeft in 2018 nauw contact gehad met de bewonerscommissies. Er waren negen actieve bewonerscommissies. De actieve bewonerscommissies fungeren als klankbord met betrekking tot welke zaken er spelen op de complexen. Tevens bieden zij ons de mogelijkheid om zaken op bestuursniveau aan te kaarten en sterkere binding te creëren met onze leden door in te spelen op de vragen en behoeften.

Zoals vermeld is in Hoofdstuk 3 zijn in het afgelopen jaar drie bijeenkomsten georganiseerd voor de bewonerscommissies. Er zijn twee evenementen georganiseerd met als doel de bewonerscommissies te voorzien van kennis over de Overlegwet en Servicekosten. Tenslotte is het jaar afgesloten met een eindejaarsborrel, een Amsterdam Light Festival boottochtje, om de bewonerscommissies te bedanken voor hun inzet in 2018.

We hebben ervaren dat deze avonden bijzonder waardevol zijn voor bewonerscommissies, omdat zij tijdens deze contactmomenten van elkaar kunnen leren hoe zij problemen en zaken het beste aan kunnen pakken op hun complex. Tevens bieden deze avonden ook Duwoners een duidelijke meerwaarde door het versterken van de relatie met bewonerscommissies. Enerzijds leren wij de leden van de bewonerscommissies beter kennen, anderzijds geven wij gehoor aan de behoeften van bewonerscommissies wat tegelijkertijd bijdraagt aan een effectievere belangenbehartiging. Afgelopen jaar is de Facebookgroep van de bewonerscommissies aangepast door de actieve BC-leden hieraan toe te voegen. Met als doel de onderlinge verbinding van bewonerscommissies te versterken, ook nodigen we op deze pagina bewonerscommissies uit voor de door ons georganiseerde evenementen.

Tenslotte vinden wij het belangrijk dat er op ieder complex een actieve bewonerscommissie aanwezig is. Er zijn helaas nog (te)veel complexen waar geen bewonerscommissies actief zijn. Daarom hebben wij in 2018 onder andere via een postercampagne geprobeerd nieuwe bewonerscommissies op te richten. Er is jammer genoeg weinig respons gekomen op deze campagne. In 2019 zullen we zeker een nieuwe campagne houden voor het werven van bewonerscommissies. Vooralsnog is het belangrijk dat deze posters in de complexen blijven hangen, zodat onze leden bij interesse informatie kunnen inwinnen. Om nieuwe en bestaande bewonerscommissies extra ondersteuning te bieden heeft Duwoners een handboek gecreëerd voor (nieuwe) BC leden. Het is een boekje waarin kort en krachtig wordt beschreven wat een bewonerscommissie is, wat hun rechten en plichten zijn en hoe Duwoners bewonerscommissies ondersteunt. Het boekje dient als naslagwerk voor bewonerscommissies, wat handig is om nieuwe leden te introduceren. Hierbij wordt er ook verwezen naar relevante informatiebronnen zoals de overlegwet.

# 7 Financiën

Dit hoofdstuk bevat het financieel jaarverslag van de vereniging Duwoners over het boekjaar 2018.

## 7.1 Samenvatting

Het boekjaar 2018 is afgesloten met een licht positief exploitatieresultaat.

De totale uitgaven over 2018 komen nagenoeg overeen met de begroting. In de begroting wordt een onderscheid gemaakt tussen verschillende categorieën. Per post zijn er wel verschillen waar te nemen. De categorie 'bestuur', 'beheerskosten' en 'omzet' zijn bij benadering conform begroting. Dit geldt niet voor de categorieën 'kantoor', 'communicatie', 'bewoners' en 'kennis en educatie'.

Onder de categorie 'bestuur' vallen uitgaven die gemaakt worden om het bestuur te laten functioneren. Onder 'kantoor' vallen uitgaven voor middelen om bestuursleden hun werkzaamheden te laten uitoefenen. 'Communicatie' is de communicatie van het bestuur naar bewoners. De uitgaven onder 'Bewoners' zijn uitgaven in het kader van bewoners zoals activiteiten en bijeenkomsten met en/of voor bewonerscommissies. 'Kennis en educatie' is bedoeld om ons bestuurswerk op een hoger niveau te brengen en 'Beheerskosten' zijn kosten die gemaakt worden om de vereniging te laten functioneren.

Onder 'Inkomsten' vallen de ledencontributie, de DUWO-bijdrage en door de de uiterst lage rentetarieven in 2018 een minimaal bedrag uit de rentebaten.

De realisatie is in 2018 redelijk overeen gekomen met de begroting en daar is het bestuur content mee. De begroting voor 2019 is grotendeels in lijn met het voorgaand jaar. Eén van onze speerpunten voor 2019 is het bestendigen en uitbreiden van (het aantal) bewonerscommissies en hierdoor zullen posten zoals 'Activiteiten' naar verwachting meer aangesproken worden dan in 2018. Hierdoor kan Duwoners de bewonersinitiatieven financieel blijven ondersteunen. De inkomsten zullen in 2019 gelijk blijven. In 2019 wordt er namelijk geen significante ledenstijging verwacht.

## 7.2 Resultatenrekening

In Tabel 1 wordt de resultatenrekening van het boekjaar 2018 weergegeven, alsmede begrotingen van 2018 en 2019. Hieronder volgt een toelichting op de specifieke kosten en opbrengsten:

Tabel 1: Resultaat 2018 en begroting 2019

	Begroting 2018		Resultaat 2018		Begroting 2019	
	debet	credit	debet	credit	debet	credit
<i>Vergoeding</i>	€	12.000	€	10.700	€	12.000
<i>Reiskosten</i>	€	425	€	530	€	525
<i>Consumpties</i>	€	3.000	€	2.945	€	3.000
<i>Overige kosten</i>	€	400	€	681	€	400
<b>Bestuur</b>	<b>€</b>	<b>15.825</b>	<b>€</b>	<b>14.856</b>	<b>€</b>	<b>15.925</b>
<i>Telecomdiensten</i>	€	700	€	-	€	250
<i>Kantoorartikelen</i>	€	250	€	302	€	300
<i>Afschrijvingskosten inventaris</i>	€	1.250	€	717	€	1.250
<i>Boodschappen</i>	€	1.000	€	504	€	1.000
<i>Verzekeringen</i>	€	1.000	€	953	€	1.000
<b>Kantoor</b>	<b>€</b>	<b>4.200</b>	<b>€</b>	<b>2.476</b>	<b>€</b>	<b>3.800</b>
<i>Repro</i>	€	1.500	€	730	€	1.000
<i>Promotie</i>	€	1.500	€	860	€	2.000
<i>Webbeheer</i>	€	1.500	€	326	€	1.000
<b>Communicatie</b>	<b>€</b>	<b>4.500</b>	<b>€</b>	<b>1.915</b>	<b>€</b>	<b>4.000</b>
<i>Activiteiten</i>	€	11.000	€	8.097	€	11.000
<i>Onkosten</i>	€	1.000	€	501	€	1.000
<i>ALV</i>	€	500	€	100	€	500
<i>Bijeenkomsten BC</i>	€	3.500	€	3.357	€	3.500



	Bewoners	€	16.000	€	12.055	€	16.000
Advisie	€	2.000		€	2.582	€	2.500
Juridisch	€	6.000		€	3.148	€	6.000
Informatiemateriaal	€	200		€	1.061	€	200
Workshops en cursussen	€	2.000		€	561	€	2.000
Reserveromg t.b.v. Ondersteuning	€	-		€	9.000	€	-
<b>Kennis en educatie</b>	<b>€</b>	<b>10.200</b>		<b>€</b>	<b>16.351</b>	<b>€</b>	<b>10.700</b>
KvK	€	25		€	23	€	25
Bankkosten	€	250		€	249	€	250
<b>Beheerskosten</b>	<b>€</b>	<b>275</b>		<b>€</b>	<b>272</b>	<b>€</b>	<b>275</b>
Ledencontributie			€ 23.000			€ 22.199	€ 22.800
DUWO jaarbijdrage			€ 28.000			€ 27.760	€ 27.900
Rentebaten			-			€ 4	-
<b>Inkomsten</b>			<b>€ 51.000</b>			<b>€ 49.963</b>	<b>€ 50.700</b>

## Toelichting specifieke kosten

### Bestuur

- o Vergoeding
  - o De bestuursvergoeding is de maandelijkse onkostenvergoeding die de bestuursleden ontvangen. Deze is gelijk aan de vrijwilligersvergoeding conform de normen van de Belastingdienst. De vergoeding is gebaseerd op acht bestuursleden.
- o Reiskosten
  - o Doordat niet alle bestuursleden in het bezit van een studenten OV-jaarkaart zijn, worden er kosten voor vervoer gemaakt. Veel vergaderingen vinden plaats op verschillende plaatsen in Amsterdam en daarbuiten (Delft, Leiden, Den Haag, Amstelveen, Haarlem en Hoofddorp).
- o Consumpties
  - o Aangezien het bestuur vrijwel altijd in de avonden en ook vaak buiten Amsterdam vergadert, worden er kosten voor consumpties en maaltijden gemaakt.
- o Overige kosten
  - o Hieronder vallen de kosten voor bijvoorbeeld kleine relatiegeschenken, maar ook kosten die niet in de bovengenoemde categorie vallen.

### Kantoor

- o Telecomdiensten
  - o Bestuursleden maken kosten voor mobiele telefonie en internet. In 2018 is er geen gebruik gemaakt van deze post.
- o Kantoorartikelen
  - o Naast de gebruikelijke kantoorartikelen vallen hier ook minder waardevolle gebruiksmiddelen onder die in één keer afgeschreven worden.
- o Afschrijving inventaris
  - o Onder afschrijving inventaris verstaan we afschrijvingen van duurzame artikelen die aangeschaft worden. Deze duurzame artikelen (voornamelijk laptops) worden over meerdere jaren afgeschreven.
- o Boodschappen
  - o Hieronder verstaan we boodschappen die nodig zijn voor het kantoor en voor de vergaderingen zoals huishoudelijke middelen, koffie en thee.
- o Verzekering
  - o Duwoners heeft verzekeringen afgesloten voor aansprakelijkheid en rechtsbijstand, en een kostbaarhedenverzekering voor laptops.

### Communicatie

- o Repro
  - o Hieronder worden alle drukkosten verstaan die Duwoners maakt, zoals de kosten voor posters, informatiemateriaal voor bewonerscommissies en het jaarverslag.
- o Promotie
  - o Dit zijn kosten die gemaakt worden voor promotieartikelen zoals t-shirts, notitieblokken en flyers maar ook materiaal om nieuwe bestuursleden te werven.
- o Webbeheer
  - o Onder webbeheer vallen kosten die gemaakt worden voor de realisatie en hosting van de website. Daarnaast worden er incidenteel nog kosten voor aanpassingen aan de website gemaakt.

### Bewoners

- o Activiteiten

- o Onder activiteiten vallen de onkosten voor activiteiten die door bewoners en bewonerscommissies worden georganiseerd voor bewoners in het complex. Een aantal sociale activiteiten die door bewoners georganiseerd worden door Duwoners financieel ondersteund.
- o Onkosten
  - o Onkosten voor bewoners zijn kosten die gemaakt worden die van belang zijn voor de bewoners van een complex en die niet gerelateerd zijn aan bewonersactiviteiten. In deze kostenpost vallen kosten voor verbetering van de algemene woonomgeving in en rond het complex (van belang als deze niet door het Sociaal Beheer budget van DUWO worden vergoed) maar ook onkosten om als bewonerscommissie te kunnen functioneren, zoals kosten voor vergaderingen.
- o Bijeenkomsten BC
  - o Regelmatig worden speciale avonden voor bewonerscommissies georganiseerd en de kosten die daarvoor gemaakt worden vallen onder deze post. Hierbij valt te denken aan cursussen, cursusmateriaal, workshops en informele bijeenkomsten. In 2018 is er een cursus Servicekosten georganiseerd voor bewonerscommissies en zijn er verschillende informele avonden georganiseerd.
- o ALV
  - o Hieronder vallen de zaalhuur en de consumpties tijdens en na de ALV.

#### *Kennis en educatie*

- o Advies
  - o Duwoners heeft in 2018 extern advies ingewonnen voor verschillende dossiers. Ook in 2019 zal hier naar verwachting weer gebruik van gemaakt gaan worden.
- o Juridisch
  - o Voor juridische zaken wordt geld begroot om rechtszaken en daarmee gepaard gaande advocaatkosten te dekken. Ook juridisch advies valt onder deze kostenpost. In 2018 zijn er kosten gemaakt voor de kwestie Huismeesterkosten.
- o Informatiemateriaal
  - o Hier worden kosten gemaakt die betrekking hebben op informatiemateriaal met betrekking tot het huurrecht, bewonersparticipatie en volkshuisvesting.
- o Workshops en cursussen
  - o Dit betreffen kosten van workshops en cursussen die bestuursleden hebben gevolgd. Verschillende cursussen zijn gevolgd zoals een Excel- en Creatief Schrijven cursus.
- o Reservering t.b.v. Ondersteuning
  - o In 2018 is een financiële reservering gemaakt om de vereniging in 2019 te kunnen voorzien van professionele ondersteuning op het gebied van het secretariaat en de beleidsmatige advisering.

#### *Beheerskosten*

- o KVK
  - o Duwoners is ingeschreven bij het verenigingenregister van de Kamer van Koophandel. Incidentele kosten worden gemaakt bij voor het opvragen van bestuursgegevens.
- o Bankkosten
  - o Onder bankkosten vallen de bankkosten die verbonden zijn aan een zakelijke rekening bij de Rabobank.

#### **Toelichting specifieke opbrengsten**

##### *Contributie en bijdragen*

- o Ledencontributie
  - o De ledencontributie bedraagt 0,25 euro per maand per lid.
- o DUWO Jaarbijdrage
  - o De subsidie van DUWO wordt berekend op het aantal verhuureenheden (VHE) van elk kwartaal en bedraagt 0,9075 euro per VHE per kwartaal.
- o Rentebaten
  - o Rentebaten zijn de inkomsten door rente van onze spaarrekening. Deze zijn uiterst gering door de lage rente.

## 7.3 Balans

De balans van Duwoners is weergegeven voor het boekjaar 2018 in Tabel 1. De waarde van de inventaris is lichtelijk gestegen: van de reeds aanwezige laptops is een deel afgeschreven, maar in 2018 is ook een nieuwe laptop aangeschaft.

Het eigen vermogen is gestegen, doordat in 2018 een positief exploitatieresultaat is gerealiseerd. De post debiteuren betreft de ledencontributie van het vierde kwartaal, die aan het begin van 2019 wordt overgemaakt. De inkomsten door de opgebouwde rente zijn verwaarloosbaar door de uiterst lage rente op de spaarrekening. De crediteuren zijn de bankkosten van de laatste maand van 2018. De reservering is het bedrag wat reeds al uitgegeven beschouwd kan worden, maar nog wel op de balans staat. Vandaar dat het aan de passiva-kant is opgenomen.

Het exploitatieresultaat komt overeen met die van de resultatenrekening: €2.038,46.

Tabel 2: Balans 2018						
	Beginbalans		Eindbalans			
		Activa	Passiva		Activa	Passiva
<b>Inventaris</b>						
Computers en toebehoren	€	601		€	837	
<b>Eigen Vermogen</b>						
Reserve uit vorige boekjaren			€	51.564		€
Exploitatieresultaat boekjaar			€	6.687		€
						2.038
<b>Debiteuren</b>						
Stichting DUWO	€	12.642		€	12.683	
<b>Overige vorderingen</b>						
Opgebouwde rente	€	8		€	4	
<b>Kas, bank- en giro</b>						
Betaalrekening	€	7.454		€	18.210	
Spaarrekening	€	37.566		€	37.575	
<b>Crediteuren</b>						
Crediteuren			€	21		€
						19
<b>Reservering ondersteuning</b>						
Kennis en educatie						€
						9.000
<b>Totaal</b>	€	58.271	€	58.271	€	69.308
					€	69.308

## 7.4 Begroting 2019

In Tabel 1 is ook de begroting voor 2019 weergegeven. Ondanks de acht bestuursleden zijn de kosten voor bestuur en kantoor beperkt. Hierdoor is er meer ruimte om speerpunten van ons beleid te financieren zoals het ondersteunen van bewonersinitiatieven en het organiseren van cursussen en bijeenkomsten voor bewonerscommissies.

De kosten voor de posten die onder kantoor vallen blijven nagenoeg identiek aan de begroting van 2018. Het kennisniveau van het bestuur, in een sterk veranderende huurwoningmarkt, willen we op peil houden. In 2019 zullen nieuwe bestuursleden van start gaan en zullen kosten voor hun opleidingstraject dienen te worden gemaakt.

De begroting 2019 voor de post Bewoners is ondanks het niet geheel realiseren van de begroting in 2018, op hetzelfde niveau gehandhaafd. Het doel voor 2019 is dat in zoveel mogelijk complexen een bewonerscommissie actief is waardoor er meer bewonersinitiatieven financieel ondersteund dienen te worden.

De begroting voor Communicatie is verlaagd doordat de kosten voor webbeheer, promotie en repro in de afgelopen jaren steeds lager uitviel dan verwacht.

Daarnaast zal het bestuur ook inhoudelijke cursussen gaan volgen om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen in de volkshuisvesting.

Gezien een aantal zaken die lopen verwachten we in 2019 opnieuw forse kosten te maken voor juridische bijstand.

De inkomsten zullen nagenoeg stagneren. Het begrote bedrag neemt daarom iets af.

De verwachting is dat het aantal leden nauwelijks groeit in 2019. Duwoners zal eind 2019 rond de 7500 huurders vertegenwoordigen. Door de ledencontributie en de jaarbijdrage van DUWO verwachten we net geen 51.000 euro aan inkomsten.