

# DUWONERS JAARVERSLAG 2017



# INHOUDSOPGAVE

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. GESCHIEDENIS DUWONERS</b>                                           | <b>4</b>  |
| 1.1 Oprichting                                                            | 4         |
| 1.2 Doelstelling                                                          | 4         |
| 1.3 Aantal leden                                                          | 4         |
| 1.4 Complexen                                                             | 5         |
| <b>2. BESTUUR VAN DE VERENIGING</b>                                       | <b>6</b>  |
| 2.1 Huidig bestuur en taken                                               | 6         |
| 2.2 Overleg met DUWO – holdingniveau                                      | 6         |
| 2.3 Overleg met DUWO – vestiging Amsterdam                                | 6         |
| 2.4 Overleg met lokale huurdersorganisaties                               | 7         |
| 2.5 Overleg met partners                                                  | 7         |
| 2.6 Algemene ledenvergadering (ALV)                                       | 7         |
| 2.7 Kennis & educatie                                                     | 7         |
| <b>3. BEWONERSCOMMISSIES</b>                                              | <b>8</b>  |
| 3.1 Algemeen                                                              | 8         |
| 3.2 Bijeenkomsten bewonerscommissies                                      | 8         |
| 3.3 Overtoom                                                              | 8         |
| 3.4 Vosmaerstraat                                                         | 10        |
| 3.5 NDSM-werf                                                             | 10        |
| 3.6 Spinozacampus                                                         | 11        |
| 3.7 Feniks                                                                | 14        |
| 3.8 De Eenhoorn                                                           | 15        |
| 3.9 Zuiderzeeweg                                                          | 16        |
| 3.10 Krelis Louwenstraat                                                  | 17        |
| 3.11 Jacques Veltmanstraat                                                | 19        |
| 3.12 Kees Broekmanstraat                                                  | 19        |
| 3.13 Little Manhattan                                                     | 21        |
| <b>4. ADVIEZEN EN BELEID</b>                                              | <b>22</b> |
| 4.1 Introductie                                                           | 22        |
| 4.2 Werkplan en Meerjarenbegroting 2017                                   | 22        |
| 4.3 Samenwerkingsovereenkomst, participatiereglement en overleg met DUWO  | 23        |
| 4.4 Werkplan Amsterdam 2017                                               | 24        |
| 4.5 Huurgverhoging 2017                                                   | 25        |
| 4.6 Huismeesterkosten                                                     | 25        |
| 4.7 Afspraken met onderhoudsbedrijf en compensatie bij storingen          | 26        |
| 4.8 Buitenlandse studenten, internationalisering en accommodatecontracten | 27        |
| 4.9 Accommodate enquête                                                   | 29        |
| 4.10 Energiebelastingteruggave                                            | 30        |
| 4.11 Advies Sloop en Renovatie                                            | 30        |
| 4.12 Werkplan en begroting 2018                                           | 31        |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| <b>5. HUURDERSZAKEN</b>               | 32 |
| 5.1 Kolenkitbuurt                     | 32 |
| 5.2 Advies aan huurders               | 33 |
| <b>6. COMMUNICATIE</b>                | 34 |
| 6.1 Public relations                  | 34 |
| 6.2 Communicatie met de leden         | 34 |
| 6.3 Website                           | 34 |
| 6.4 Sociale Media                     | 35 |
| 6.5 Contact met de bewonerscommissies | 35 |
| <b>7. FINANCIEN</b>                   | 36 |
| 7.1 Samenvatting                      | 36 |
| 7.2 Resultatenrekening                | 36 |
| 7.3 Balans                            | 41 |
| 7.4 Begroting 2018                    | 41 |

# 1. GESCHIEDENIS DUWONERS

Dit is het tiende jaarverslag van de huurdersvereniging Duwoners. Allereerst volgt hier een korte toelichting op wie wij zijn, onze doelstellingen en ons ledenaantal.

## 1.1 OPRICHTING

Medio 2005 fuseren de financieel kwakkelende jongeren- en studentenhuysvester Intermezzo en DUWO. Deze nieuwe combinatie realiseert vervolgens in korte tijd een groot aantal nieuwe verhuureenheden in Amsterdam. Zij toont in die jaren een ambitie die ver uitsteekt boven de productie van de andere corporaties in Amsterdam. Juist door die snelle groei was het voor deze huurders van belang om zich te verenigen vond een aantal actieve huurders maar ook DUWO. Op 31 mei 2007, in een door deze huurders en DUWO gezamenlijk georganiseerde (ruimoerige) bijeenkomst op de Zuiderweg, zag Duwoners het eerste levenslicht. Op 11 oktober 2007 werd de akte van oprichting ondertekend bij de notaris. Onze leden zijn huurders van DUWO vallend onder de vestiging Amsterdam, met uitzondering van de huurders op Uilenstede in Amstelveen, Deventer en Wageningen. De huurders van de complexen van DUWO in Haarlem en Hoofddorp worden ook vertegenwoordigd door Duwoners.

## 1.2 DOELSTELLING

De primaire doelstelling van Duwoners is het behartigen van de belangen van Amsterdamse huurders. Dit doen wij onder meer door te helpen bij het oprichten en ondersteunen van bewonerscommissies en door te overleggen 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 wettelijke instemming van de huurders voor nodig is, worden wij als vertegenwoordigers van de huurders geraadpleegd. We proberen daar waar mogelijk samen op te trekken met de zusterverenigingen VBU (Amstelveen), WijWonen (Delft), Vulcanus (Delft) en BRES (Leiden), zeker als het om beleidszaken op regionaal of holdingniveau gaat.

## 1.3 AANTAL LEDEN

In 2017 (peildatum 31 december) vertegenwoordigde Duwoners huurders van 6752 woningen waarvan 6254 reguliere woningen en 1460 Accommodate (short stay). Op 31 december waren 6675 huurders lid van Duwoners. Doordat DUWO sommige woningen aan twee of meer huurders verhuurt, is het aantal huurders dat wij vertegenwoordigen groter dan het aantal woningen.



AUC studenten tijdens Dormfest 2017  
op SciencePark Amsterdam

#### 1.4 COMPLEXEN

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

Akerpolderstraat, Bos en Lommerplein, Daalwijk, De Boelelaan, Eenhoorn, Echtenstein, Feniks, Galgenstraat, Haarlemmer Houttuinen, Jacques Veltmanstraat, Kattenburgergracht, Kees Broekmanstraat, Kinkerstraat, Kolenkit, Kraanspoor, Little Manhattan, Krelis Louwenstraat, NDSM-terrein, Nicolaas Berchemstraat, Nierkerkestraat, Overtoom 95-99, Overtoom 447, Poeldijkstraat, Ruysdaelstraat, Science Park I, Science Park II, Spinozacampus I (Dennenrodepad), Spinozacampus II (Darlingstraat), Van Woustraat, Voorburgstraat, Vosmaerstraat, Willem Beukelsstraat, Wittenburgergracht, Zeeburgerpad, Zeeburgereiland, Zuiderzeeweg 30-40 en Zuiderzeeweg 42-44.

Daarnaast in Hoofddorp: de Opaalcampus en Stadspoort (Rottumeroog) en in Haarlem: het complex Schoonzichtlaan.



## 2. BESTUUR VAN DE VERENIGING

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

### 2.1 HUIDIG BESTUUR EN TAKEN

Eind 2017 had het bestuur de volgende samenstelling:

|                    |                                              |
|--------------------|----------------------------------------------|
| Mart Swagemakers   | Voorzitter                                   |
| Michel Mulder      | Penningmeester                               |
| Karien Stam        | Penningmeester en portefeuille bewonerszaken |
| Imane Belhadj      | Secretaris                                   |
| Jeroen Creuwels    | Algemeen bestuurslid                         |
| Fred van der Vlist | Algemeen bestuurslid                         |
| Olga Klepatska     | Algemeen bestuurslid                         |

In 2017 is er een nieuw bestuurslid bijkomen: Michel Mulder. Hij heeft de functie penningmeester overgenomen van Karien Stam.

De frequentie van onze bestuursvergaderingen is gemiddeld twee keer in de maand. Daarnaast zijn er veel andere gelegenheden waar de bestuursleden elkaar zien, zoals bij de oprichting van bewonerscommissies, overleggen met DUWO en vergaderingen met collega-huurlersverenigingen.

### 2.2 OVERLEG MET DUWO – HOLDINGNIVEAU

Gemiddeld zijn er per jaar vier ambtelijke en vier bestuurlijke vergaderingen met het management van DUWO. Deze vergaderingen vinden plaats op verschillende vestigingskantoren van DUWO samen met collega-huurlersorganisaties uit Delft, Leiden en Amstelveen. In de praktijk bleek de onderverdeling in ambtelijke en bestuurlijke overleggen minder effectief. Vanaf eind 2016 zijn de ambtelijke overleggen vervangen door themabijeenkomsten waarin dieper op bepaalde onderwerpen en ontwikkelingen wordt ingegaan. Daarnaast vonden er dit verslagjaar nog extra vergaderingen plaats over specifieke zaken, zoals het duurzaamheidsbeleid (energiebesparing door huurders) en de kwaliteitsmeting van de dienstverlening door DUWO.

### 2.3 OVERLEG MET DUWO – VESTIGING AMSTERDAM

Elk kwartaal vindt een vestigingsoverleg plaats op het vestigingskantoor van DUWO Amsterdam op Uilenstede. Tijdens dit overleg worden de 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, maar ook over de onderhoudsplanung, mutaties in het personeel, de huurvoorraad en de bouwplannen. Het is tevens een goede gelegenheid om lokale huurdersproblemen aan te kaarten. Dit overleg heeft in 2017 vier keer plaatsgevonden.

Naast deze overleggen vindt er ook overleg plaats tussen Duwoners en sociaal beheer van DUWO. De overleggen met sociaal beheer worden indien mogelijk op verschillende complexen gehouden. Op deze manier zijn wij zichtbaar voor de bewoners en tevens is het direct de gelegenheid om bijvoorbeeld gemeenschappelijke ruimtes te bekijken en/of (aanhoudende) problemen aan te pakken. Deze overleggen hebben in 2017 tweemaal plaatsgevonden.



## 2.4 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. In 2017 was dat bijvoorbeeld omtrent de Accommodate enquête (zie hoofdstuk 5 Huurderszaken).

## 2.5 OVERLEG MET PARTNERS

Duwoners is altijd lid geweest van de Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en hierdoor ook lid van de Nederlandse Woonbond. Om verschillende redenen is de HA in 2017 opgeheven, waardoor wij automatisch ook geen lid meer zijn van de Nederlandse Woonbond. Het bestuur van Duwoners heeft samen met de andere besturen van de huurdersorganisaties van DUWO nog het alternatief bekeken om een lidmaatschap aan te gaan. Echter wegen de kosten niet op tegen de baten en is ervoor gekozen om geen lid te worden van de Woonbond. Vanzelfsprekend kan Duwoners met de Woonbond sparren en gebruik maken van de diensten van het Woonbond Kennis en Adviescentrum.

## 2.6 ALGEMENE LEDENVERGADERING (ALV)

Op 28 juni 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 2016. Daarnaast werd het jaarverslag goedgekeurd en werden de aspirant-bestuursleden officieel benoemd. Achteraf was er nog een borrel om met de leden bij te praten.

## 2.7 KENNIS & EDUCATIE

Aan het begin van dit verslagjaar is er een cursus voor de (nieuwe) bestuursleden en bewonerscommissies gehouden waarin de Overlegwet en andere belangrijke zaken omtrent het overleg tussen huurders en verhuurder werden besproken. Deze cursus werd gegeven door een trainer van de Woonbond.

Studentencomplex  
Jacques Veltmanstraat



# 3. BEWONERS-COMMISSIES

De basis van onze vereniging wordt gevormd door de bewonerscommissies. Een bewonerscommissie is een groep huurders die de bewoners van haar complex vertegenwoordigt. Deze huurders vormen ook DUWO's eerste contactpunt voor zaken die op het complex spelen.

## 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 voor 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 op zoveel mogelijk complexen een actieve bewonerscommissie te hebben. Er is veel verloop binnen de studentencplexen, waardoor niet alleen het aantal actieve leden in een bewonerscommissie, maar ook het aantal bewonerscommissies sterk fluctueert. In het verslagjaar heeft Duwoners de handleiding voor bewonerscommissies gemaakt en verspreid. Voor nieuwe bewonerscommissies is een document gemaakt waarin de Overlegwet wordt uitgelegd dus wat de positie van de bewonerscommissie is en wat haar rechten zijn. Afgelopen jaar is er één nieuwe bewonerscommissie bij gekomen in het nieuwe complex van DUWO: Little Manhattan.

Duwoners organiseert speciale bijeenkomsten voor de bewonerscommissies (en activiteitencommissies). Op deze bijeenkomsten ontmoeten commissies elkaar en bespreken ze uiteenlopende onderwerpen. Een onderwerp wat veel aan bod komt is 'problematiek' die op de complexen spelen. Door ervaringen te delen kunnen de bewoners van elkaar leren. Daarnaast organiseert Duwoners meerdere keren per jaar cursussen die van belang zijn voor bewonerscommissies.

Ook waar geen bewonerscommissies zijn, heeft Duwoners zich ingezet om allerlei informele activiteiten te stimuleren, waaronder het 'Dormfest'. Een succesvol en drukbezocht feest tegen het einde van het studiejaar op het complex Science Park I. Ook in de Kolenkitbuurt heeft Duwoners zich ingezet voor de huurders. Voor dit specifieke deel verwijzen we naar hoofdstuk 5 Huurderszaken.

## 3.2 BIJEENKOMSTEN BEWONERSCOMMISSIES

Duwoners heeft in 2017 verschillende activiteiten georganiseerd, speciaal voor de leden van de bewoners- en activiteitencommissies. Tweemaal is er een avond georganiseerd voor de nieuwe bewonerscommissie en nieuwe leden van de al bestaande commissies. Aan het einde van het jaar is er een oudjaarsborrel georganiseerd in House of Watt, een eetcafé in het complex van de Feniks.

## VERSLAGEN VAN DE BEWONERSCOMMISSIES:

## 3.3 OVERTOOM

Aan de Overtoom 95, 95A en 99 ligt een klein complex met in totaal twaalf woningen. Het complex is in 2001 door een fusiepartner van DUWO overgenomen van het Woningbedrijf Amsterdam (nu Ymere). De huurdersvereniging HURO is hier de bewonerscommissie. Het beleid van de gemeente is nog steeds dat bij mutatie deze woningen niet verhuurd mogen worden aan studenten met een





campuscontract. De 12 woningen maken onderdeel uit van een VvE (Vereniging van Eigenaren) en onderhoud aan het casco moet dus gedaan worden door diezelfde VvE. In vorige jaarverslagen spraken wij al over mogelijke constructieve gebreken aan balkons, maar ook over vervuilde trappenhuisen en opgangen. Daar is tot op heden nog geen daadwerkelijke actie van DUWO en/of de VvE op ondernomen. Ook bij meldingen over verhuurdersonderhoud aan de woningen zelf vallen de huurders regelmatig tussen wal en schip. De klachtenmeldingen die de woningen zelf betreffen worden door het DUWO klantcontactcentrum doorgestuurd naar de VvE die daar (terecht) geen actie op onderneemt.

### 3.4 VOSMAERSTRAAT

Na vriendelijke druk van de bewonersvereniging Vosmaerstraat zijn de hal en trapportaal van de Vosmaerstraat begin 2017 geschilderd. De communicatie met DUWO verliep dit jaar af en toe wat stroef. Mede door de toegenomen automatisering worden de bewoners niet altijd accuraat geïnformeerd of wordt er regelmatig pas zeer laat gereageerd op onderhoudsvragen van bewoners. In dit complex zien de bewoners elkaar onderling veel en wordt de gemeenschappelijke tuin van het complex door de bewoners goed onderhouden. De jaarlijkse bewonersvergadering leverde niet veel nieuwe bijzonderheden op.

### 3.5 NDSM-WERF

De bewonerscommissie van NDSM-werf is dit jaar nog een paar keer actief geweest. Zo hebben ze in februari een druk bezochte beerpongavond georganiseerd.

Beerpong tijdens Drinking Games op studentencampus Spinozacampos



### 3.6 SPINOZACAMPUS

De Spinozacampus bestaat uit ca. 1250 modulair gebouwde studio's in de Bijlmer in Amsterdam-Zuidoost. De studio's zijn ca. 20 m<sup>2</sup> groot en verdeeld over 15 gebouwen, de zogenaamde blokken, van 3 of 4 verdiepingen. Alle studio's zijn voorzien van een eigen badkamer en keuken. Verder zijn er twee wasruimtes en één af te huren gemeenschappelijke ruimte op de campus. Ook is er een gebouw met drie servicewinkels, een fietsenmaker, een kleermaker en een computerreparateur. De bewoners kunnen dus op de campus alles zelf, van koken tot wassen, en komen dus niet zo makkelijk met elkaar in contact. Een mooi bestaansrecht voor een bewoners- en een activiteitencommissie die al vanaf de oplevering, in 2012-2013 (met uitbreiding in 2015), op de campus actief is.

De bewonerscommissie van de Spinozacampus heeft ook in 2017 weer een aantal zaken voor de bewoners voor elkaar gekregen. Het belangrijkste succes is geboekt in de openbare ruimte op de campus. Na veel aandringen gedurende meerdere jaren zijn op de campus eindelijk voetpaden aangelegd naar de nooduitgangen van de blokken. Aangezien deze ook als reguliere in-/uitgang werden gebruikt, waren bij een aantal nooduitgangen onveilige situaties ontstaan, doordat het gras flink had geleden. Ook staken waterputten uit. Daarnaast zijn door DUWO eindelijk de beloofde openbare barbecue en de windschermen voor een terras bij de gemeenschappelijke ruimte geleverd. De barbecue is deze nazomer meteen al gebruikt, de windschermen kwamen helaas pas in de herfst en zijn dus voor volgend jaar.

Spinozacampus ging paintballen  
in de jungle



De benodigde contacten om dit eindelijk voor elkaar te krijgen zijn gelegd op de door de bewonerscommissie in café Bacchus georganiseerde relatieborrel in maart. Die kan dus als een groot succes worden beschouwd.

De bewonerscommissie heeft in 2017 verder haar activiteiten van de afgelopen jaren voortgezet. Zo zijn er weer updates voorbereid voor het welkomstboekje dat bewoners informeert over hun woning, de campus en de omgeving. Verder beheert de bewonerscommissie de Facebook-groep van de campus en controleert zij wie hiervan lid worden.



Drinking Games georganiseerd door de Activiteitencommissie van Spinozacampus

Ook heeft de bewonerscommissie twee parkeervergunningen in beheer die bewoners kunnen lenen als zij bijvoorbeeld gaan verhuizen of verbouwen. Ze kunnen dan voor de deur parkeren. Natuurlijk is ook de servicekostenafrekening weer kritisch tegen het licht gehouden. Omdat bewoners in 2017 profiteerden van een flinke belastingteruggaaf en omdat DUWO zonder blikken of blozen de coulanceregeling voor het hoge waterverbruik op het Dennenrodepad wilde voortzetten, waren de servicekosten dit jaar gelukkig geen groot punt van discussie.

Bewoners van Spinozacampanus vermaken  
zich tijdens het bowlen in Borchland

Verder heeft de bewonerscommissie zich afgelopen jaar bezig gehouden met een aantal zaken die door bewoners zijn aangedragen. Er is hiervoor in april zelfs een heuse klachtenavond georganiseerd en er zijn ideeën- en klachtenboxen in de wasruimtes geplaatst. De bewonerscommissie heeft bij DUWO navraag gedaan of er wat gedaan kon worden aan de hoge temperaturen in de woningen in de zomer. Dit bleek helaas alleen door zeer hoge investeringen mogelijk. Verder is gekeken naar een oplossing voor de rattenproblematiek op de campus. Hier is DUWO na de zomer mee aan de slag gegaan en dat lijkt inmiddels resultaat te hebben. Waar DUWO nog niet mee aan de slag is gegaan, is het feit dat op het Dennenrodepad de ramen niet zijn gewassen in 2017, ondanks herhaaldelijke herinneringen van



de bewonerscommissie. Nummer 1 ergernis op dit moment op de campus is het rondslingerende afval. Over oplossingen hiervoor denkt de bewonerscommissie momenteel mee in een buurtplatform met bewoners uit de hele wijk en met de gemeente. Daarnaast is de bewonerscommissie ook nog naar andere gemeentelijke bijeenkomsten geweest, zoals een schouw van de wijk, een voorlichting over de bouw van een nieuw appartementencomplex naast de campus en een netwerkbijeenkomst.



Bewonerscommissies Feniks en Eenhoorn organiseren gezamenlijk een borrel in Mojo

Daarnaast heeft de activiteitencommissie van de Spinozacampus het afgelopen jaar natuurlijk ook weer een aantal feesten en uitjes georganiseerd. Er is in 2017 gekozen voor wat minder activiteiten in de hoop dat er per activiteit meer bewoners zouden komen. In 2016 viel het bezoek van de activiteiten namelijk soms wat tegen. Ook in 2017 was er niet altijd topdrukte, maar de activiteiten werden gemiddeld wel beter bezocht, een mooie ontwikkeling. De meeste activiteiten vonden afgelopen jaar plaats in het naast de campus gelegen café Bacchus. Er zijn ca. 5 feesten georganiseerd, dit keer met wat minder strakke thema's, maar wel met veel gezelligheid. Ook is de gemeenschappelijke ruimte een paar keer gebruikt voor het organiseren van drankspelletjes als beerpong en bussen. En niet te vergeten is er in de zomer nog een avond paintballen georganiseerd.

De bewonerscommissie en activiteitencommissie gaan ook in 2018 weer enthousiast verder met het verbeteren van het woongenot van alle bewoners en met het organiseren van activiteiten waarop bewoners met elkaar in contact kunnen komen.

### 3.7 FENIKS

Sinds de zomer van 2014 wonen 342 studenten in de Feniks in Amsterdam Oost. Feniks is toepasselijk vernoemd naar de volledig nieuwe studentenhuysvesting die gerealiseerd werd in het voormalige Casa 400-gebouw, waar sinds eind 1950 studentkamers werden verhuurd. Ook in 2017 hebben we meerdere activiteiten voor de bewoners georganiseerd. In het nieuw geopende House of Watt zijn er onder andere een filmavond en borrels georganiseerd. We hebben bijvoorbeeld in april samen met bewonerscommissie de Eenhoorn een borrel georganiseerd.

### 3.8 DE EENHOORN

Aan de Eerste Ringdijkstraat in Amsterdam-Oost is in 2006 studentencomplex De Eenhoorn opgeleverd. Het gebouw telt 325 kamers en biedt onderdak aan zowel Nederlandse als internationale studenten. De kamers variëren in grootte tussen de 22m<sup>2</sup> en 50m<sup>2</sup>. Het complex heeft zijn naam te danken aan het gebied waar het in staat, namelijk het Eenhoorngebied. Voorheen waren er vooral kantoren en bedrijven in dit gebied gevestigd, maar sinds een paar jaar vindt er een herontwikkeling plaats tot woongebied met woningen, zelfbouwkavels, supermarkten en cafés. Verder zijn er nog een aantal kantoren te vinden, zijn er een hotel en een politiebureau gevestigd. Dit alles maakt het Eenhoorngebied een levendige omgeving met mensen die er wonen, werken of op bezoek zijn.

Eind 2016 is er een nieuwe bewonerscommissie in het leven geroepen. Bewonerscommissie De Eenhoorn heeft als belangrijkste speerpunten gesteld om bij te dragen aan de sociale cohesie in het gebouw, onder andere door het organiseren van borrels en contact voeren met DUWO indien nodig. Afgelopen jaar heeft de bewonerscommissie samen met bewonerscommissie van de Feniks gezamenlijk een borrel georganiseerd in MOJO. De borrel was een groot succes en goed bezocht door beide complexen. Beide commissies hopen dit aankomend jaar weer te kunnen doen.

Duwoners organiseert een oudjaarsborrel voor de bewonerscommissies in House of Watt, een eetcafé in het complex van de Feniks.





Bewoners van Zuiderzeeweg op een piratenschip tijdens het buurtfeest van 2017

### 3.9 ZUIDERZEEWEG

De Zuiderzeeweg is een oud asielzoekerscentrum getransformeerd in studenten-huisvesting dat momenteel 235 studenten huist. De bewonerscommissie is in 2016 opgericht en is sindsdien alleen maar gegroeid. Het jaar van 2017 begon met het samenkomen van burens op het plein om met elkaar te toosten op het nieuwe jaar en vuurwerk af te steken. Dit pleintje is op 1 april, geen grap, omgetoverd tot een buurttuin. Op 24 mei hebben we een ZZW DJ contest gehad. Dit viel samen met een grote voetbalwedstrijd van Ajax. We besloten het uiteindelijk te combineren! Eerst bij de Recycle Lounge Gallery Club (RLGC44) op groot scherm de voetbalwedstrijd kijken en dan de DJ Contest. 8 juni was onze tweede editie van het ZZW buurtfeest. Wederom een groot succes op een ontzettende mooie dag.

We hebben net zoals vorig jaar veel last gehad van insluipers en inbrekers. Wat het vaakst voorkwam, was dat inbrekers in de zomer hun armen door open ramen van slaapkamers staken om zo de telefoon of andere dure apparaten van het nachtkastje te pakken. Zo is er al twee keer wat gestolen en twee mensen zijn zelfs wakker geworden toen iemand hun arm door hun raam stak naast hun hoofd. Dat is natuurlijk enorm schrikken. Helaas kan het raam dicht of open en niet er tussenin. Hierdoor kwamen bewoners in een benarde positie: raam dicht en dan niet goed kunnen slapen door de warmte, of raam open en niet goed kunnen slapen omdat iemand zomaar door je raam kan klimmen. Een oplossing werd al snel aangedragen, namelijk kierstandhouders.

Net voor het eind van het jaar was er een heftige sneeuwval. Bewoners bleven niet thuis zitten! Ze gingen naar buiten om sneeuwballengevechten te houden, sneeuwpoppen en iglo's te bouwen en schansen samen met een motortje met een spoel neer te zetten, om te gaan snowboarden. Ook werd een vuurtje gemaakt en warme chocomel en glühwein gedeeld.

Tot slot willen we stil staan bij het verlies van onze buurman Jan. Vlak voor december overleed hij plots aan een hartinfarct. Hij beheerde de RLGC44 en stond altijd klaar voor bewoners. We waren altijd welkom bij hem en hij leende vaak gereedschap uit. De ruimte mochten we gratis gebruiken voor onze evenementen. Hij was onze buurtvader, een man met een groot hart die ontzettend geliefd en gemist is. Sunny wil doorzetten wat hij heeft achtergelaten: de RLGC44 waar wij op donderdagen gratis gebruik van mogen maken. Komend jaar gaan we de samenwerking aan met andere bewonerscommissies om een paar keer in het jaar iets voor studenten uit de buurt te organiseren bij de RLGC44.

### 3.10 KRELIS LOUWENSTRAAT

De bewonerscommissie van Krelis Louwenstraat bestaat momenteel uit 6 leden en is ontstaan wegens problemen met betrekking tot oververhitting van de kamers en gangen in het gebouw. In de zomer lag de binnentemperatuur gemiddeld vier graden hoger dan de buitentemperatuur. Met financiële hulp van Duwoners hebben wij een technisch onderzoek naar het binnenklimaat van het gebouw laten uitvoeren door een thermisch ingenieurbureau. Naar aanleiding van het rapport zijn we in overleg gegaan met de regiodirecteur en een ingenieur van DUWO

Bewoners van Zuiderzeeweg genieten van  
glühwein naast de zelfgemaakte iglo





Amsterdam. Helaas is het nog niet gelukt om een oplossing voor dit probleem te realiseren. We werken er hard aan om voor de komende zomer een passende oplossing uit te werken en te implementeren in het gebouw. Zo zijn er verschillende soortgelijke testen uitgevoerd bij Uilenstede. Daarnaast zijn er metingen uitgevoerd door de brandweer om te kijken of het mogelijk is om ventilatieroosters in de brandwerende deuren te plaatsen. Hiermee zou er trek in de gangen van het complex gegenereerd worden, waardoor de doorstroming van de lucht vergroot. Hierdoor kan de warme stilstaande lucht in de gangen naar buiten afgevoerd worden.

Wij hebben gemerkt dat dergelijke problemen veel sneller erkend en opgepakt worden wanneer er een commissie is, die een grote groep bewoners vertegenwoordigt. Rond en in het gebouw hebben wij verder nog wat andere problemen zoals de niet altijd functionerende wasmachines, kapotte (schuif)deuren, ongenode personen die zich toegang hebben verschaft in het gebouw en kapotte zonneschermen op de 11e verdieping. Het laatste probleem is verholpen door zonwerende folie op de ramen aan te brengen die 60/80% van de UV-straling blokkeert. Hierdoor wordt het licht dat de kamer in komt minder fel wanneer de zon schijnt en als bijkomend voordeel wordt ook de inkomende warmte geminimaliseerd. Door ons goede contact met de sociaal- en technisch beheerders kan snel actie ondernomen worden.

In februari zullen wij een borrel organiseren in het hostel wat zich aan de andere kant van het gebouw bevindt, waarbij we de bewoners met elkaar in contact wilden brengen. We schatten de opkomst op ongeveer 90 man. Omdat er geen gezamenlijke ruimte is op ons complex zijn wij genoodzaakt om het op een exter-

Studenten staan joelend klaar tijdens het buurtfeest van Zuiderzeeweg

ne locatie te organiseren. Vooral voor de short-stay students is het prettig om vlak na aankomst in ons complex in aanraking te komen met andere studenten. Dat is toch een leuke aftrap van hun semester in een ander land. In 2018 hebben wij dan ook de ambitie om meerdere borrels te organiseren.

### 3.11 JACQUES VELTMANSTRAAT

Bewonerscommissie 'de Sjaak' heeft in de 2017 meerdere succesvolle feestjes georganiseerd in de wasruimte. Voorbeelden hiervan zijn nieuwjaarsborrel, junglefeest, beerpongavond en een Amsterdam party.

### 3.12 KEES BROEKMANSTRAAT

De Kees Broekmanstraat biedt plaats aan 364 zelfstandige studentenwoningen. Hoewel iedereen hier in het gebouw op zichzelf woont, heerst er wel een gemeenschapsgevoel. Dit is mede te danken aan de succesvolle feesten, die georganiseerd zijn door het activiteitencomité, maar ook door de aanwezigheid van veel internationale studenten: het is leuk om te zien hoe verschillend de culturen zijn van mensen, maar dat we toch allemaal uiteindelijk studenten zijn. Ongeveer de helft van de 364 woningen wordt gebruikt door internationale studenten, die hier vaak maar een half jaar of jaar verblijven. In 2017 hebben we leuke events gehad in het gebouw! Door het gemeenschappelijke dakterras konden wij met warm weer leuke, gezellige en makkelijk bereikbare feestjes organiseren. Doordat de Kees Broekmanstraat zo internationaal is, leek het ons erg leuk om ook de Nederlandse cultuur iets meer tentoon te stellen. Zo hebben wij op 30 april nog een Koningin-

Bewonerscommissie de Sjaak organiseert een jungle party op het studentencomplex Jacques Velmanstraat





nedagsfeest georganiseerd met een klein marktje op het dakterras. Er werd veel verkocht en zware spullen konden zo naar de kamers gesjouwd worden.

Ook hadden we voor de zomervakantie een Bring-Your-Own-Meat-BBQ-feest gegeven: door een paar BBQ's te huren en mensen gezellig samen te laten grillen hebben we weer een leuke avond gehad. Ook dit jaar waren er verwarmingsproblemen en veel stroomstoringen.

Bij het begin van het nieuwe collegejaar hebben we ook een giga leuke welkomstborrel georganiseerd. Daar hebben we de nieuwe internationale studenten leren kennen en het nieuwe collegejaar in het gebouw met een knal gestart! Het was wel een beetje koud buiten, dus het dakterras was niet zo heel aangenaam, maar we hebben ons op andere manieren warm gehouden ;) De Facebookgroep is weer actiever geworden en in 2018 verwachten we weer meer activiteit vanuit de comités.

### 3.12 LITTLE MANHATTAN

Eind 2017 is er een bewonerscommissie opgericht in het nieuwe complex van DUWO: Little Manhattan. In december was het openingsfeest en dat erg geslaagd en goed bezocht was. De bewonerscommissie heeft veel contact met de sociaal- en technisch beheerders van DUWO. Ook is er een avond met de politie geweest om te praten over de veiligheid.

DJ Maude zorgde voor de deuntjes tijdens het openingsfeest van het complex Little Manhattan



## 4. ADVIES EN BELEID

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 bij Duwoners om advies te vragen. Daarnaast kan Duwoners ook ongevraagd advies aan DUWO geven.

### 4.1 INTRODUCTIE

Huurders kunnen via hun huurdersorganisaties op allerlei manieren invloed uitoefenen op het beleid van hun woningcorporatie. Indien DUWO van plan is haar beleid en/of beheer te wijzigen dan is zij wettelijk verplicht een adviesaanvraag bij Duwoners en bij de bewonerscommissie(s) in te dienen als het zaken betreft rondom een complex. In een dergelijk advies staat uitgebreid beschreven welke veranderingen DUWO wil doorvoeren en waarom zij dit nodig vindt. Na het ontvangen van een adviesaanvraag hebben de huurders zes weken de tijd om te reageren. Bij een positief advies kan DUWO dit beleid direct uitvoeren.

Wanneer de huurders een negatief advies uitbrengen hoeft DUWO niet per se haar plannen stop te zetten. DUWO is wel verplicht om binnen twee weken schriftelijk te reageren op het negatieve oordeel. Na het ontvangen van dit antwoord hebben de huurders vervolgens drie dagen de tijd om eventueel de gang naar de rechter te maken. In twee situaties heeft Duwoners meer dan alleen adviesrecht, dit is in het geval bij wijzigingen van het servicekostenbeleid en bij fusieplannen met een andere corporatie. Dan hebben de huurders instemmingsrecht, en veranderingen kunnen alleen doorgevoerd worden als Duwoners daar daadwerkelijk mee akkoord gaat.

Andere mogelijkheden voor invloed op het beleid zijn om gezamenlijk (dus zowel huurders als de verhuurder) en vanaf een vroeg stadium beleid te ontwikkelen (ook wel 'co-producentenschap' genoemd). De huurdersverenigingen kunnen dan ook zelf onderwerpen aandragen, maar volgens de Overlegwet kunnen huurdersorganisaties ook op eigen initiatief een (ongevraagd) advies uitbrengen.

### 4.2 WERKPLAN EN MEERJARENBEGROTING 2017

Op 22 december 2016 zijn door BRES, WijWonen, VBU en Duwoners vragen over het werkplan en meerjarenbegroting 2017 aan DUWO gesteld. De eerste vraag ging over het feit dat DUWO beschreef ook een rol wil gaan spelen op de markt voor kenniswerkers die in relatie zijn te brengen tot onderwijsinstellingen. Duwoners vroeg zich af of deze ambitie niet ten koste gaat van de woningvoorraad bestemd voor studenten. DUWO reageerde dat het belang van studenten mee zal worden genomen in de mogelijke verbreding van doelgroepen. Er is echter nog geen exact antwoord te geven op deze vraag: DUWO gaf aan de voor- en nadelen verder uit te gaan zoeken. Daarnaast vroeg Duwoners zich af of de wens van DUWO om bij beheersmaatregelen het financiële rendement als referentie te laten gelden niet ten koste gaat van investeringen in de leefbaarheid. DUWO gaf hierbij aan dat de leefbaarheidsbudgetten op de verschillende vestigingen intact blijven.

Een ander punt wat de revue passeerde was de Wet Doorstroming Huurmarkt. Hiermee is een aantal nieuwe vormen van tijdelijke huurcontracten mogelijk, zoals accommodatecontracten. DUWO vindt het ongewenst dat de huurders sinds 2017 deze contracten tussentijds kunnen opzeggen. Dit kan volgens DUWO bij accommodate-eenheden tot hoge leegstandskosten leiden. DUWO is daarom een lobby gestart die erop is gericht dat een tijdelijk contract zonder recht van opzegging door huurders mogelijk moet blijven. Verder liet DUWO weten dat de nieuwe contracten in haar bedrijfsvoering worden opgenomen zonder rekening te houden met de wensen van de huurdersorganisaties.





Duwoners organiseerde een Overlegwet cursus voor de bewonerscommissies

Het laatste punt van Duwoners ging over het ziekteverzuim bij DUWO. DUWO gaf aan dat zij voor een kantoororganisatie een hoog ziekteverzuim kent. Daarnaast waren er in 2016 veel wisselingen betreffende in-, door- en uitstroom van medewerkers. Duwoners stelde hierbij de vraag hoe het ziekteverzuim kan worden teruggedrongen. DUWO gaf als reëliek dat dit nog verder diende te worden uitgezocht en uitgewerkt. Ingrediënten die daarbij genoemd werden zijn: een betere persoonlijke begeleiding, kortere termijn van contact leggen bij ziekte en aandacht voor training en opleiding.

#### **4.3 SAMENWERKINGSOVEREENKOMSTEN, PARTICIPATIEREGLEMENT EN OVERLEG MET DUWO**

Sinds haar oprichting in 2007 heeft Duwoners zich ingezet om te onderzoeken op welke wijze de huurdersorganisaties van DUWO zo optimaal mogelijk kunnen samenwerken. Om verschillende redenen zijn de huurderorganisaties er in de afgelopen tien jaar niet in geslaagd om een huurderskoepel te vormen.

Duwoners heeft in de zomer van 2017 op het bestuurlijk overleg laten weten geen heil meer te zien in verdere ontwikkeling van een samenwerkingsverband. Een belangrijke reden hiervoor was dat volgens Duwoners teveel energie ging zitten in niet relevante zaken en dat standpunten van Duwoners vaak geen weerklank vonden bij de andere partijen. De meerwaarde voor Duwoners om te komen tot een samenwerkingsverband verdween daardoor, terwijl er juist door Duwoners veel relevante zaken op de agenda zijn gezet. Door niet mee te doen aan dit formele verband met diverse extra vergaderingen en extra overleg, kan Duwoners zich beter focussen op de zaken die belangrijk gevonden worden voor ons en ook meer energie steken in dingen die specifiek in Amsterdam spelen. We zullen van-



Bewonerscommissie Zuiderzeeweg weet de bewoners op het complex keer op keer met elkaar te verbinden

zelfsprekend in gesprek blijven met de andere huurdersorganisaties en daar waar mogelijk samenwerken. Daarnaast zullen we naar de themabijeenkomsten gaan en deelnemen aan de bestuurlijke overleggen met de directie van DUWO en de vergaderingen op vestigingsniveau.

#### **4.4 WERKPLAN AMSTERDAM 2017**

De nieuwe directeur van de vestiging Amsterdam presenteerde in september 2016 het werkplan 2017 voor de vestiging. Naar aanleiding van dit werkplan stelde Duwoners verschillende vragen aan DUWO. Dit betrof bijvoorbeeld opheldering over het "eerste fase-besluit" van de Opaallaan (het beoogde omzetten van onzelfstandige kamers naar zelfstandige kamers) en in hoeverre Duwoners en de bewoners daarbij betrokken worden. Verder kwam de huisvesting van statushouders ter sprake op zowel de Opaallaan als het NDSM-terrein. De directeur heeft tijdens het vestigingsoverleg van 24 november 2016 kort antwoord gegeven. Deze antwoorden zijn echter niet in het verslag van het overleg opgenomen. Dit bleek de vestigingsdirecteur 'niet te hebben gewild'. Toen Duwoners tijdens het daarop volgende vestigingsoverleg de vraag stelde of de vragen schriftelijk beantwoord konden worden, luidde het antwoord van de vestigingsdirecteur dat 'Hij zou kijken welke vragen hij kan beantwoorden'. Bovengenoemde opstelling heeft Duwoners niet als constructief en uitnodigend ervaren. We zien het als een leermoment om er op toe te zien dat in het vervolg de verslaglegging van overleggen met de vestiging volledig is.

#### 4.5 HUURVERHOOGING 2017

In het werkplan voor 2017 en de meerjarenbegroting 2016-2020 heeft DUWO het beleidsvoornemen vastgelegd dat DUWO een inflatieverhogend huurbeleid dient te volgen, waarbij de gemiddelde huurverhoging gelijk is aan het inflatiecijfer van het voorgaande jaar. Duwoners is hiermee akkoord gegaan.

#### 4.6 HUISMEESTERKOSTEN

DUWO brengt een deel van de personeelskosten van sociaal en technisch beheer onder in de servicekosten omdat zij vindt dat dit extra diensten zijn die doorberekend mogen worden aan de huurders. 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. De kantonrechter van de rechtbank van Amsterdam schortte in november 2016 haar uitspraak (beschikking) op omdat zij vond dat beide partijen eerst met elkaar moesten onderhandelen of er toch niet een overeenstemming mogelijk was. Na een gesprek op 16 november op het kantoor van de advocaat van DUWO werden een aantal e-mails heen en weer gestuurd met punten waarover DUWO en Duwoners het eens probeerden te worden.

Uiteindelijk waren er vijf punten waarover overeenstemming werd bereikt maar op drie punten was dat niet het geval. Duwoners wilde een betere specificatie van de huismeestertaken, een overzicht van de verrichte huismeestertaken en aan-

Bestuurslid van Duwoners en bewoners-commissie lid lossen een quest op tijdens de Overlegwetscursus



wezigheidsrooster van de huismeester. Duwoners besloot op januari 2017 dat deze punten zo belangrijk waren om niet te schikken met DUWO. Daarom verzochten beide partijen de kantonrechter een uitspraak te doen. Deze besloot op 21 maart Duwoners gelijk te geven dat DUWO de huismeesterkosten niet had mogen invoeren zonder instemming van Duwoners volgens artikel 5a van de overlegwet. Dat de andere drie huurdersorganisaties wel akkoord waren gegaan deed daar volgens de rechter niets aan af. Echter de rechter bepaalde ook dat de weigering van Duwoners om in te stemmen met de aanpassingen van DUWO in de onderhandelingen naar 'maatstaven van redelijkheid en billijkheid' onaanvaardbaar was. Met andere woorden, DUWO mag in dit geval de huismeesterkosten tóch invoeren omdat de kantonrechter meent dat DUWO voldoende tegemoet gekomen is aan de eisen van Duwoners.

Het is goed te weten dat de kantonrechter heeft vastgesteld dat Duwoners als aparte huurdersorganisatie wordt erkend. Dus een instemming wordt niet bepaald door een meerderheid van de verschillende huurdersorganisaties van verschillende vestigingen zoals DUWO meende, en moet dan ook per vestiging worden bekeken volgens de kantonrechter. Duwoners ervoer het als teleurstellend dat het niet mogelijk was DUWO te dwingen tot meer transparantie over welke diensten zij levert op de complexen. Daarom hebben we besloten om in hoger beroep te gaan. Een huismeester dient volgens Duwoners op of rondom het complex aanwezig te zijn als contactpersoon en om toezicht te houden. Alleen een telefoonnummer waarmee je de klantenservice kan bellen is in onze ogen volstrekt onvoldoende. Het hoger beroep van Duwoners richt zich primair op de vraag of de beoordeling van de kantonrechter terecht was dat de weigering van Duwoners onredelijk en onbillijk is. We vinden dat te weinig naar de inhoudelijke argumentatie van Duwoners is gekeken. Op 31 mei is dit beroepschrift verstuurd en op 31 augustus is het verweerschrift van DUWO ontvangen. De mondelinge toelichting door DUWO en Duwoners zal in februari in 2018 op het gerechtshof in Amsterdam plaatsvinden.

#### 4.7 AFSPRAKEN MET ONDERHOUDSBEDRIJF EN COMPENSATIE BIJ STORINGEN

Nadat Duwoners bij verschillende bestuurlijke overleggen om opheldering heeft gevraagd over het beleid rondom storingen aan nutsvoorzieningen schreef DUWO op 4 oktober 2017 een memo. Onder nutsvoorzieningen worden begrepen: (warm) water, elektra en verwarming. Doordat DUWO zakelijke contracten met energiebedrijven heeft gesloten, gelden hiervoor niet de bepalingen van de Warmtewet bij storingen (zoals compensatie bij storingen). Duwoners kreeg hier veel vragen over van bewoners.

DUWO gaf kenbaar met betrekking tot het verstrekken van compensatie in geval van een storing terug te vallen op het Besluit Huurprijzen Woonruimte waarbij steeds de afweging zal worden gemaakt op welke wijze de storing van invloed is geweest op het huurgenot.

Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen externe en interne storingen. Een externe storing betreft een storing bij de netbeheerder of (warmte)leverancier. DUWO wil hier geen vergoeding voor geven. De netwerkbeheerder heeft de aansprakelijkheid bij grootverbruik contracten vaak volledig uitgesloten. Met een grootverbruik aansluiting kan er worden geleverd tegen een gereduceerd tarief. Dat is een voordeel voor de huurder. Een interne storing wordt door DUWO be-





schreven als een storing aan een opwekkingsinstallatie of distributiesysteem. Bij een dergelijke storing geeft zij een vergoeding vanaf 24 uur, met uitzondering in het geval van overmacht.

Duwoners stelde tijdens het Bestuurlijk Overleg van 14 december 2017 de vraag waarom de keuze op 24 uur is gevallen als grens, waarna er eventuele compensatie kan worden uitgekeerd aan huurders. DUWO antwoordde hierop dat zij allereerst in staat moet worden gesteld om het probleem op te lossen. Op het moment dat een storing langer duurt dan 24 uur zou je volgens hen kunnen stellen dat er sprake is van een daadwerkelijke inperking van het huurgenot. DUWO stelt dat in het geval van een interne storing een reductie op de kale huurprijs kan plaatsvinden. Duwoners heeft echter aangegeven dat bij het reduceren van de kale huurprijs de huurtoeslag in het geding kan komen. Wij pleiten dan ook voor een schadeloosstelling in plaats van huurvermindering.

#### **4.8 BUITENLANDSE STUDENTEN, INTERNATIONALISERING EN ACCOMMODATECONTRACTEN**

Tijdens het Bestuurlijk Overleg van 16 december 2016 agendeerde Duwoners de mogelijkheid tot het al dan niet tussentijds opzeggen van de huurovereenkomst door accommodatehuurders. DUWO erkende dat dit wettelijk gezien mogelijk is, maar dat dit niet in het contract is opgenomen. DUWO gaf aan op zoek te zijn naar een passende oplossing voor deze contracten met de onderwijsinstellingen. Volgens DUWO draaien universiteiten op voor leegstandsderving.

Op 25 januari 2017 vond er een themabijeenkomst plaats over buitenlandse studenten. Ook de Wet Doorstroming Huurmarkt passeerde tijdens dit overleg de revue. De directeur Accommodate gaf aan dat de contracten worden aangepast in verband met de Wet Doorstroming Huurmarkt. DUWO volhardde in haar opstelling dat studenten met een tijdelijk contract niet kunnen opzeggen. DUWO stelt dat dit nodig is om huisvesting voor buitenlandse studenten mogelijk te kunnen maken. DUWO gaf aan dat de huurovereenkomst die door hen is gecreëerd nog niet is getoetst bij de rechtbank, maar dat zij verwacht dat dit geen problemen zal opleveren. Ook bij het Bestuurlijk Overleg van 22 maart stond het accommodatecontract op de agenda. Duwoners benoemde opnieuw dat de huidige accommodatecontracten niet aan wet- en regelgeving voldoen. DUWO gaf aan dat het studiejaar 2016-2017 als overgangsjaar wordt gebruikt, en dat vanaf het studiejaar 2017-2018 de nieuwe regels worden ingevoerd in de contracten.

Op 30 maart stuurde DUWO ons de zogenoemde 'nieuwe' accommodateovereenkomst. DUWO omschreef binnen dit conceptcontract vooral waarom zij wet- en regelgeving niet volgen. Dit kwam redelijk als een verrassing aangezien zij in het Bestuurlijk Overleg van 22 maart nog had aangegeven dat de 'nieuwe regels' met ingang van studiejaar 2017-2018 zouden worden ingevoerd. Duwoners adviseerde dan ook negatief over dit contract. Het strookt simpelweg niet met de nieuwe Wet Doorstroming Huurmarkt, op basis waarvan huurders wel tussentijds mogen opzeggen. Hieropvolgend bleek dat ook BRES, WijWonen en VBU negatief adviseerden, besloot DUWO op 6 juli een overleg te organiseren. Dit overleg werd bijgewoond door de huurdersorganisaties, DUWO en haar advocaat, de Woonbond en de Landelijke Studenten Vakbond (LSVB). Tijdens dit overleg werd door de advocaat van DUWO nogmaals uitleg gegeven over het



door DUWO voorgestelde contract zonder dat er veel nieuwe feiten op tafel kwamen. Alle huurdersverenigingen bleven daarom bij hun standpunt en gingen niet akkoord.

Na de opening van Little Manhattan op 15 juni 2017 organiseert de bewonerscommissie een housewarming voor alle bewoners van het complex

Gedurende het Bestuurlijk Overleg van 12 oktober 2017 bracht Duwoners ter sprake geluiden te hebben gehoord dat internationale bachelor studenten een accommodatiecontract krijgen aangeboden. Terwijl zij dus minimaal drie jaar in Amsterdam studeren, moeten zij verplicht een jaar bij DUWO huren, om vervolgens daarna weer uit de kamer te moeten vertrekken. Het wel tussentijds kunnen opzeggen, zou voor een internationale student van belang kunnen zijn indien deze bijvoorbeeld een nieuwe kamer vindt. Ook zou een studie kunnen tegenvallen, of andere persoonlijke omstandigheden kunnen maken dat de huurder het contract wil opzeggen. De huurdersorganisaties kaartten verder aan dat zij bij dit onderwerp niet genoeg betrokken zijn geweest. DUWO beaamde dit en stelde voor om in een ander overleg de ideeën over deze problematiek te delen. Maar ook stelde DUWO dat het accommodatiecontract voorlopig blijft zoals het nu is en gaf aan overleg te willen gaan voeren met diverse partijen over een oplossing.

Dit eerste overleg, de zogenoemde 'verkenning internationalisering' vond plaats op 1 december. Hierbij waren de Key, de LSVB, de ASVA, verschillende universiteiten, en uiteraard DUWO en de huurdersorganisaties aanwezig. Tijdens dit overleg benoemde Duwoners opnieuw dat het contract niet strookt met de Wet Doorstroming Huurmarkt. DUWO en de onderwijsinstellingen omschreven nogmaals hun belang van het contract dat zij zelf hebben ontwikkeld. Veel progressie werd er dus niet bereikt in dit overleg. Afgesproken werd om een werkgroep op te starten, en in een volgend overleg verder verschillende oplossingsrichtingen te onderzoeken.

#### 4.9 ACCOMMODATE-ENQUÊTE

Elk jaar nemen de huurdersverenigingen Duwoners, WijWonen, BRES en VBU de accommodate-enquête af onder de accommodatihuurders van DUWO. Accommodatihuurders zijn voornamelijk buitenlandse studenten die een volledig ingerichte woning betrekken voor een vooraf vastgestelde periode.

Binnen de regio Amsterdam is de enquête ingevuld door 712 huurders, wat neerkomt op een respons van bijna 30%. In de enquête komen diverse thema's aan bod zoals: de staat van de kamers bij oplevering, de beschikbare informatie over de kamers, de sfeer van de woonomgeving, de beschikbare faciliteiten in het complex, communicatie met de verhuurder en de verantwoordelijke huurdersorganisatie. Daarnaast is er middels open vragen veel ruimte in de enquête voor input van de huurders. In het rapport van 2017 is een vergelijking opgenomen met de resultaten van het jaar daarvoor. Voorzichtig kan geconcludeerd worden dat ten opzichte van 2016 enige verbeteringen zijn gerealiseerd. De informatievoorziening van de kamers wordt redelijk gewaardeerd.

Studenten zien graag foto's van de kamer waar zij op reageren. Het onderdeel 'contract ondertekenen' wordt goed beoordeeld. DUWO heeft in de laatste jaren ingezet op digitalisering en dat werpt zijn vruchten af. In 2016 was één van de conclusies in het rapport dat de schoonmaak van de kamers en de daaropvolgende oplevering door veel huurders met een onvoldoende werd beoordeeld. Hier is beter op gescoord in 2017. Opvalt is dat hoe ouder de complexen zijn, hoe slechter gescoord wordt op de staat van de kamer, staat van het complex en veiligheid. De naamsbekendheid van Duwoners onder accommodatihuurders ligt rond de 40%. Dit is hoger dan in 2016, maar het doel is om de naamsbekendheid te blijven vergroten. De conclusies en aanbevelingen uit het rapport zijn door Duwoners met DUWO op vestigings- en op holdingniveau besproken.

#### 4.10 ENERGIEBELASTINGTERUGGAVE

DUWO heeft naar in 2017 bleek haar beleid aangepast om energiebelasting terug te vragen bij de Belastingdienst voor woningen waarbij één energieaansluiting aanwezig is voor meerdere adressen. Huurders van woningen die samen op één aansluiting zitten kunnen niet zelf deze energiebelastingteruggave aanvragen, dit kan alleen via de verhuurder. Daarom zijn ze afhankelijk van DUWO of ze dit geld terug krijgen.

In Delft werd deze teruggave tot 2015 in een aantal complexen gewoon door de financiële dienst van DUWO gedaan, maar eind van dat jaar besloot DUWO dit anders aan te pakken. Accountantsbureau Deloitte werd gevraagd om deze belastingteruggave voor meerdere complexen te regelen. In 2016 bleek dit ook in Amsterdam gebeurd te zijn, al wisten bewonerscommissies en huurdersorganisaties hier niets van. Duwoners werd door een oplettende huurder op gewezen dat er een "aftrek van kosten" werd genoemd bij de beschrijving van de teruggave van de Energiebelasting, die nieuw is bij de afrekening van servicekosten.

Er volgde communicatie met de financiële dienst van DUWO en er bleek door DUWO 10% ingehouden te worden om Deloitte te betalen. Dit is opmerkelijk want het betreft geld van de huurders (immers de energieverbruikers) dat niet terugge-

geven wordt. Duwoners besloot daarom op het bestuurlijk overleg van 12 oktober dit punt te agenderen. WijWonen zou dan de situatie in Delft voorleggen. Na een heftige discussie werd besloten dat DUWO uitleg zal geven over de ingehouden gelden, dat deze in principe dienen terug te gaan naar de huurders en dat DUWO de onkosten van Deloitte zal verantwoorden met facturen. Op het bestuurlijk overleg van 14 december jl. werd deze toelichting behandeld. Duwoners is verheugd te zien dat DUWO werk maakt van de energiebelastingteruggave, en nu ook voor eerdere jaren wordt aangevraagd. Er worden echter geen afspraken gemaakt over wie de extra administratiekosten gaat betalen. In 2018 zal hier duidelijkheid over dienen te komen.

#### **4.11 ADVIES SLOOP EN RENOVATIE**

Op 27 maart stuurde DUWO een adviesaanvraag over het reglement voor huurders bij sloop & renovatie. Elke woningcorporatie is verplicht volgens de woningwet van 2015 om een sociaal plan te hebben. Het is voor de vestiging Amsterdam onder meer van belang aangezien er in Hoofddorp een woontoren gerenoveerd wordt en in de Kolenkit woningen gesloopt. In het reglement staat op vrij minimale wijze in hoe de procedure bij Sloop en renovatie dient te verlopen. Duwoners zou liever zien dat DUWO de Amsterdamse kaderafspraken bij sloop en renovatie zou volgen, die veel uitgebreider en een goede leidraad zijn. Hierin staan de vergoedingen beschreven, maar is ook onder andere vastgelegd hoe men omgaat met wisselwoningen ten tijde van renovatie en is de inspraak van de bewoners geregeld. Deze regelingen gelden helaas (nog) niet voor campuscontracten, maar dat zou wat Duwoners betreft geen reden hoeven te zijn om DUWO deze regelingen per direct over te nemen.

In het eerste voorstel voor de verhuis- en onkostenvergoeding van DUWO stond 532 euro voor onzelfstandige woningen en 665 euro voor zelfstandige woningen. Dit is naar de mening van Duwoners veel te weinig om alle kosten te dekken die gemoeid gaan met verhuizing en opnieuw inrichten van een woning. De wettelijke bepaling voor zelfstandige woningen bedraagt (prijspeil 2017) minimaal 5910 euro, helaas is er voor onzelfstandige woningen wettelijk niets geregeld. In Amsterdam hebben de corporaties in de kaderafspraken vastgelegd dat voor onzelfstandige woningen de helft van de wettelijke bepaling wordt uitgekeerd.

Duwoners vroeg om verlenging van haar adviestermin op de adviesaanvraag Sloop en Renovatie aangezien er op gemeentelijk niveau in dezelfde tijd twee overleggen waren op dit onderwerp: Platform herhuisvesting en de evaluatie van de Amsterdamse kaderafspraken bij sloop en renovatie. De huurdersvereniging Amsterdam stuurde een brief naar DUWO om de hierboven beschreven praktijk van Amsterdamse woningcorporaties die aangesloten zijn bij de Amsterdamse Federatie Woningcorporaties (AFWC) uit te leggen. De andere huurdersorganisaties van DUWO voerden wel besprekingen over het advies. Dit leidde tot een aantal aanpassingen en DUWO stelt een vergoeding voor van 1500 euro (voor een woning van 50 m<sup>2</sup>) bij een zelfstandige woning en 600 euro voor een onzelfstandige woning. Dit werd door BRES, WijWonen en VBU goedgekeurd. Vulcanus adviseerde negatief. Duwoners geeft in eerste instantie geen advies. Op het bestuurlijk overleg van 12 oktober besloot de directie van DUWO het reglement door





te voeren. DUWO is wel bereid om het reglement aan te passen indien in Amsterdam gemeentelijke afspraken worden gemaakt. Duwoners gaf eind oktober een gemotiveerd negatief advies en zal op gemeentelijk niveau verder overleg voeren.

#### **4.12 WERKPLAN EN BEGROTING 2018**

Tijdens het bestuurlijk overleg van 14 december stond het werkplan en de begroting 2018 van DUWO op de agenda. Duwoners heeft hier per mail vragen over gesteld, en deze zijn ook per mail door DUWO beantwoord. De eerste vraag die door Duwoners werd gesteld betrof het feit dat DUWO huurders na hun studententijd wil helpen een volgende stap in de wooncarrière te maken. Duwoners vroeg hier vervolgens over hoe zij dit voor zich ziet. DUWO gaf als reactie dat zij op dit moment onderzoek doen naar de behoeften en mogelijkheden om huurders ook na de studie te voorzien van woonruimte. Hierna wordt besloten of ze deze doelgroep willen bedienen, waarbij er mogelijk een onderscheid per vestiging is.

Ook kaartte Duwoners de internationalisering aan. DUWO omschreef namelijk dat internationalisering van het onderwijs ertoe leidt tot een groei van het aantal buitenlandse studenten die steeds vaker een volledige studie in Nederland volgen. De vraag die DUWO zichzelf stelde was op welke manier zij aan deze groeiende vraag tegemoet kan komen.

Duwoners vroeg aan DUWO of het niet een meer relevante vraag zou zijn in hoeverre DUWO aan deze groeiende vraag tegemoet kan komen, in plaats van op welke manier. DUWO repliceerde dat zij onderwijsinstellingen faciliteren bij hun doelstelling door betaalbare huisvesting aan te bieden voor zowel Nederlandse als wel Internationale studenten. Volgens de Apollo monitor neemt de vraag naar studentwoningen af onder Nederlandse studenten, onder andere door invoering van het leenstelsel. Om aan te tonen dat de vraag naar studentenwoningen nog altijd groot is, werd aan DUWO het voorbeeld voorgelegd dat voor een Nederlandse student voor woning in Amsterdam-West een inschrijfduur is vereist van vier jaar. In het kader van internationalisering is het dus belangrijk om in acht te nemen dat buitenlandse studenten boven nog eens extra vraag creëren bovenop de bestaande vraag.

Ook de verbouwing op de Opaalcampus door de ombouw van een toren van onzelfstandige- naar zelfstandige eenheden passeerde de revue. Duwoners vroeg of de beoogde verbouwing nu definitief doorgaat. DUWO maakte kenbaar dat de verbouwing doorgaat, maar vertraging heeft opgelopen. De gesprekken met de aannemer zouden zich in de afrondende fase bevinden. Daarna kan de verbouwing volgens DUWO in maart 2018 gaan plaatsvinden. De laatste vraag van Duwoners betrof de welkomstgesprekken. DUWO noemde het feit dat deze gesprekken in 2018 ondersteund worden met geautomatiseerde hulpmiddelen. Duwoners vroeg zich af wat deze geautomatiseerde hulpmiddelen dan precies inhouden. DUWO reageerde door te stellen dat zij dit op dit moment aan het inventariseren zijn en vervolgens zal worden opgenomen in het jaarverslag van de vestiging en vervolgens ook met Duwoners wordt besproken. Het programma van eisen voor digitalisering van de welkomstgesprekken zal in de eerste helft van 2018 verder worden ontwikkeld.

# 5. HUURDERS- ZAKEN

In dit hoofdstuk bespreken we de zaken waar huurders direct mee te maken hebben. Hieronder vallen onder andere de kwaliteit van de woningen en de woonomgeving, maar ook andere zaken waar wij het afgelopen jaar bij betrokken zijn geweest.

## 5.1 KOLENKITBUURT

Eind december 2016 ontvingen huurders uit de Kolenkit een brief van DUWO met daarin het verzoek om de huur op te zeggen van hun woning, omdat DUWO de woningen leeg zou moeten opleveren aan Rochdale. DUWO had deze zogenoemd in gebruik gekregen, totdat de woningen gerenoveerd zouden worden. De huurders werden gevraagd om binnen zes weken hun huur op te zeggen. Indien zij dit niet deden, zou DUWO de zaak voor de rechter brengen. Maar zoals Duwoners al eerder had vastgesteld en ook DUWO had laten weten, bleek dat het contract wat DUWO had afgesloten met haar huurders juridisch niet klopte. DUWO had namelijk zowel een contract naar zijn aard van korte duur afgesloten, als een campuscontract. Dit terwijl de uitgangspunten van deze contracten met elkaar in strijd zijn. Een contract van zijn aard naar korte duur biedt namelijk geen huurbescherming, terwijl een campuscontract dat wel doet. Een bewoner die huurbescherming geniet, hoort bij gedwongen verhuizing door onder andere sloop en renovatie een verhuiskostenvergoeding en vervangende woonruimte te krijgen aangeboden.

Een groep huurders nam het besluit de huuropzegging niet te ondertekenen. Nadat DUWO hierover geïnformeerd werd, vond overleg plaats met de vestigingsdirecteur Amsterdam. Deze stelde onomwonden dat DUWO door zou gaan met de opzeggingen desnoods tot aan de rechter toe. Na gesprekken met Rochdale bleek dat voor de huur van 20 woningen uit blok 3 en 4 het contract waarschijnlijk met een jaar verlengd kon worden. De huurders, uit blok 1 en 2, kregen te horen dat DUWO de procedure door zou zetten. Op een gegeven moment kregen ook de media lucht van de onrust in de Kolenkitbuurt. Zo verscheen er op 18 april 2017 een artikel in het Parool over de situatie, en werd Duwoners ook benaderd om haar visie te geven in een uitzending van Amsterdam FM. Uiteindelijk hebben 4 huurders besloten om de huuropzegging niet te ondertekenen. Zij werden door DUWO gedagvaard. Duwoners ondersteunde hen door het inschakelen van een advocaat, en was ook aanwezig bij de twee korte gedingen die volgden.

Het eerste kort geding vond plaats op 13 juli. Het tweede op 24 augustus. Uiteindelijk is er tussen DUWO en de huurders een schikking getroffen. Dit houdt in dat er een oplossing is gevonden, zonder uitspraak van de rechter. Duwoners betreurt het in hoge mate dat DUWO het op rechtsgangen heeft laten aankomen. Waar de huurders van blok 1 en blok 2 hun woning in juli 2017 van DUWO moesten verlaten, mochten huurders van blok 3 en 4 dus nog een jaar blijven. Deze huurders kregen net voor de Kerstdagen een soortgelijke brief als het jaar daarvoor. DUWO vroeg wederom aan om de huur op te zeggen, waarbij de deadline op 2 februari 2018 werd gesteld DUWO gaf wel t aan dat deze huurders recht hadden op vervangende woonruimte. Over een verhuiskostenvergoeding werd echter niet gerept. Duwoners heeft toen wederom aan de bel getrokken, en heeft opnieuw contact gezocht met DUWO.

## 5.2 ADVIES AAN HUURDEURS

Duwoners werd ook in 2017 regelmatig benaderd door haar leden (zie ook de vorige paragraaf). Het betreft een breed palet aan zaken waar huurders tegen-  
aan lopen. Dit kunnen praktische zaken betreffen als voortdurende liftstoring-  
gen, geluidsoverlast, internetstoringen gemeentelijke belastingen en huurtoe-  
slag. Maar ook betreft het zaken als veiligheid van de gebouwen en terreinen  
en toegankelijkheid van de complexen voor leveranciers. Het is overduidelijk  
dat Duwoners buiten haar algemene taak als belangenbehartiger voor onze  
leden ook in een behoefte voorziet als vraagbaak en als adviseur.

Zuiderzeeweg organiseert elk jaar een  
vrolijk en verbindend buurtfeest voor de  
bewoners van het complex



## 6. COMMUNICATIE

Duwoners heeft zich op verschillende manieren gepresenteerd binnen de (Amsterdamse) huurderswereld. Onze naamsbekendheid neemt toe, maar deze kan zeker nog vergroot worden. Wij vinden het van groot belang dat onze leden op de hoogte zijn van wat wij doen en wat wij voor hen kunnen betekenen. Via bewonerscommissies proberen we steeds meer leden te bereiken.

### 6.1 PUBLIC RELATIONS

De externe communicatie van Duwoners verloopt via meerdere kanalen, zoals onze website [www.duwoners.nl](http://www.duwoners.nl) en via sociale media platforms als Facebook, Twitter en LinkedIn. E-mail gebruiken we om met leden en bewonerscommissies in contact te komen en te blijven, maar ook om vragen van huurders te beantwoorden. Door regelmatig aanwezig te zijn bij activiteiten en evenementen op de complexen proberen we leden te spreken en te horen wat er speelt op de complexen. Ook de bewonerscommissieavonden of evenementen die we met enige regelmaat organiseren zijn een middel om binding te creëren met alle commissies die actief zijn (zie hoofdstuk 3.2 Bijeenkomsten bewonerscommissies). In april 2017 is de voorzitter Mart Swagemakers geïnterviewd voor een artikel in Het Parool. Dit naar aanleiding van het conflict met DUWO over tijdelijke woningen in de Kolenkitbuurt. In het artikel heeft Duwoners in samenwerking met huurrechtadvocaat Marco Zweers van Advocatenkantoor De Binnenstand duidelijk weten te maken wat de rechten van studenten zijn. Tevens is de overrompelde benadering van DUWO aangekaart. Ook was Duwoners aanwezig bij het protest tegen de campagne 'Start earning today' van Booking.com. In begin augustus is Booking.com begonnen met het verspreiden van zadelhoesjes rondom studentenwoningen. De boodschap van de campagne luidt: 'begin vandaag met verdienen' door jouw studentenwoning in de vakantiehuis te zetten op Booking.com. De campagne impliceert dat Booking.com studenten aanzet tot illegale verhuur. In een artikel van 2 oktober 2017 hebben onze leden geïnformeerd dat het onderverhuren van hun kamer voor vakantiehuur in strijd is met de met DUWO afgesloten huurovereenkomst. DUWO treedt namelijk streng op tegen illegale onderhuur en beëindigt in zo'n geval het huurcontract. Duwoners adviseert daarom met nadruk om niet in te gaan op het aanbod van Booking.com.

### 6.2 COMMUNICATIE MET DE LEDEN

Vooralsnog is het doel van Duwoners om haar zichtbaarheid bij de leden te vergroten. Daarbij speelt onze betrokkenheid een belangrijke rol zodat onze leden weten wat wij voor hen kunnen betekenen bij problemen die zich afspelen op hun complex. Onze leden benaderen Duwoners met vragen over huurderszaken zoals huurtoeslag, internet, servicekosten en zaken rondom het huurcontract. Daarnaast weten onze leden ons te vinden als zij problemen ondervinden met DUWO, zoals slechte communicatie naar bewoners en de afhandeling van klachten. Duwoners wordt ook benaderd om advies te krijgen van een onafhankelijke huurdersbelangenorganisatie. Voor al deze zaken is ons algemene e-mailadres [info@duwoners.nl](mailto:info@duwoners.nl) het aangewezen adres. In 2017 was opnieuw veel persoonlijk contact met onze leden waardoor wij op de hoogte blijven van wat er speelt op de complexen en bij de bewoners. Indien nodig trekken wij bij DUWO aan de bel, of vragen om nadere informatie voor de huurders. In een enkel geval fungeerden we in het verlagjaar als intermediair of bemiddelaar tussen DUWO en bewoners.

### 6.3 WEBSITE

Onze website heeft als doel om onze leden te informeren over de zaken die zich afspelen binnen de huurderssector. Natuurlijk delen wij ook mee zodra het be-



**CEMBER 8TH**

**5TH FLOOR**

**CELEBRATING  
THE OPENING  
OF OUR BUILDING**

leid van DUWO verandert en dit direct invloed heeft op onze leden. Er is dit jaar veel aandacht besteed aan de activiteiten en evenementen die georganiseerd zijn door de bewonerscommissies en activiteitencommissies. Duwoners hanteert een beleid waarbij er van de bewonerscommissies verwacht wordt om een verslag en foto's aan te leveren van de georganiseerde activiteiten. Dit levert prachtige sfeerimpressies en geeft tegelijkertijd een duidelijk beeld schetst van wat de bewonerscommissies bezig houdt. Verder dienen de artikelen als inspiratiebron voor nieuwe bewonerscommissies. Indien zij moeite hebben met het organiseren van activiteiten, dan kunnen zij altijd een kijkje nemen op de website. Ten slotte is er een specifieke omgeving op de website die ontworpen is voor de bewonerscommissies en complexen. Alle complexen zijn terug te vinden op een interactieve kaart van de regio van Amsterdam, Hoofddorp. Dit jaar is de locatie Haarlem toegevoegd aan de kaart. Alle bewonerscommissies hebben een eigen pagina waarop zij hun verhaal kunnen doen. Huurders kunnen gemakkelijk op onze website zien of er een bewonerscommissie in hun complex aanwezig is en kunnen direct contact met hen opnemen indien nodig.

#### **6.4 SOCIALE MEDIA**

Duwoners publiceert op Facebook, LinkedIn en Twitter. De drie social media platforms worden als communicatiemiddel tweeledig ingezet. Enerzijds wordt er informele content geplaatst. Hieronder valt bijvoorbeeld het aankondigen en promoten van activiteiten, maar ook het plaatsen van studentikoze foto's van onze leden. Anderzijds gebruiken we social media om huurders te informeren over belangrijke zaken. Door huurders van nuttige en belangrijke informatie te voorzien, zullen ze sneller op de website van Duwoners kijken als ze andere vragen hebben. Ook zijn we actief op de Facebookpagina's van complexgroepen. Op deze wijze blijven we op de hoogte van wat er speelt bij onze leden.

#### **6.5 COMMUNICATIE MET BEWONERSCOMMISSIES**

Duwoners had in 2017 redelijk veel contact met de bewonerscommissies. Duwoners probeert regelmatig bij activiteiten van de activiteiten- of bewonerscommissies aanwezig te zijn. Gezien de hoeveelheid evenementen die georganiseerd worden, wat wij uiteraard enorm toejuichen, is het voor het bestuur niet mogelijk om overal bij te zijn. Ook de eerder besproken bijeenkomsten en uitjes die we organiseren voor activiteiten- of bewonerscommissies zijn een groot succes. Er is voor bewonerscommissies een eigen e-mailaccount waarop ze direct met het bestuurslid Bewonerszaken kunnen communiceren.

# 7. FINANCIEN

Dit hoofdstuk bevat het financieel jaarverslag van de vereniging Duwoners over het boekjaar 2017.

## 7.1 SAMENVATTING

Het boekjaar 2017 is afgesloten met een positief exploitatieresultaat. Dit komt doordat de kosten voor bestuursdoeleinden en kosten tenhoeve van advies en educatie lager uit zijn gevallen dan begroot. In 2017 is er nauwelijks budget besleed aan promotie. Dit komt omdat uit voorgaande jaren nog voldoende voorraad aanwezig was om Duwoners te promoten. De kosten voor webbeheer zijn lager uitgevallen, omdat in 2016 al een aanzienlijk bedrag is geïnvesteerd om de website op orde te krijgen. Duwoners heeft in het verslagjaar weer veel bewonersinitiatieven financieel kunnen ondersteunen. Ook heeft Duwoners in 2017 geïnvesteerd in het activeren en stimuleren van bewonerscommissies. Bewonerscommissies vormen voor de vereniging een belangrijke schakel tussen de leden en het bestuur.

Door verschillende juridische kwesties zijn de kosten voor juridische doeleinden hoger uitgevallen dan begroot. Duwoners acht deze kosten echter noodzakelijk om de belangen van de huurders zo goed mogelijk te kunnen behartigen.

De begroting voor 2018 is grotendeels in lijn met voorgaand jaar. Posten die echter afwijken zijn Communicatie en Bewoners. De begroting voor Communicatie is aanzienlijk verlaagd doordat de kosten voor webbeheer, promotie en repro in het afgelopen jaar lager uitvielen dan verwacht en hier geen veranderingen in worden verwacht. De begroting voor Bewoners is verhoogd omdat het doel voor 2018 is om in zoveel mogelijk complexen een bewonerscommissie te hebben, waardoor er ook meer bewonersinitiatieven zullen zijn die financieel ondersteund kunnen worden. De inkomsten zullen in 2018 nagenoeg stagneren. In 2018 worden er nauwelijks nieuwe leden verwacht.

## 7.2 RESULTATENREKENING

In Tabel 1 wordt de resultatenrekening van het boekjaar 2017 weergegeven, alsmede de begrotingen van 2017 en 2018. Hieronder volgt een toelichting op de specifieke kosten en opbrengsten:

### 7.2.1 Toelichting specifieke kosten

Bestuur

#### - Vergoeding

De bestuursvergoeding is de maandelijkse vergoeding die de bestuursleden ontvangen. Deze is gelijk aan de vrijwilligersvergoeding conform de normen van de belastingdienst.

#### - Reiskosten

Niet alle bestuursleden zijn in het bezit van een studenten OV-jaarkaart en maken kosten voor vervoer. Veel vergaderingen vinden plaats op verschillende plaatsen in Amsterdam en daarbuiten (Delft, Leiden, Amstelveen, Haarlem en Hoofddorp).

#### - Consumpties

Aangezien het bestuur vrijwel altijd in de avonduren en ook vaak buiten Amsterdam vergadert, worden er kosten voor consumpties en maaltijden gemaakt.

#### - Overige kosten

Hieronder vallen de kosten voor bijvoorbeeld kleine relatiegeschenken, maar ook kosten die niet in de bovengenoemde categorie vallen.

## Kantoor

### - Telecomdiensten

Er is een telefoon- en internetaansluiting op het kantoor van Duwoners. Verder maken bestuursleden kosten door bellen met mobiele telefoons.

### - Kantoorartikelen

Naast de gebruikelijke kantoorartikelen vallen hier ook minder waardevolle gebruiksmiddelen onder die in één keer afgeschreven worden.

### - Inhaalafschrijvingen

Onder inhaalafschrijving verstaan we afschrijvingen van duurzame artikelen die in het verleden niet hebben plaatsgevonden en die tijdens dit boekjaar gecorrigeerd worden. De werkelijke boekwaarde van de inventaris is nu gelijkgetrokken aan de waarde van de inventaris op de balans.

### - Afschrijving inventaris

Onder afschrijving inventaris verstaan we afschrijvingen van duurzame artikelen die aangeschaft worden voor het kantoor. Deze duurzame artikelen (voornamelijk laptops) worden over meerdere jaren afgeschreven.

### - Boodschappen

Hieronder verstaan we boodschappen die nodig zijn voor het kantoor en voor de vergaderingen zoals huishoudelijke middelen, koffie en thee.

### - Verzekering

Duwoners heeft verzekeringen afgesloten voor aansprakelijkheid en rechtsbijstand, en een kostbaarhedenverzekering voor laptops.

## Communicatie

### - Repro

Hieronder verstaan we alle drukkosten die Duwoners maakt, zoals voor posters en het jaarverslag.

### - Promotie

Er zijn diverse promotieartikelen besteld zoals t-shirts en flyers.

### - Webbeheer

Onder webbeheer vallen kosten die gemaakt worden voor de realisatie en de hosting van de website. Daarnaast worden er incidenteel nog kosten voor aanpassingen aan de website gemaakt.

## Bewoners

### - Activiteiten

Onder activiteiten vallen de onkosten voor activiteiten die door bewoners en bewonerscommissies worden georganiseerd voor bewoners in het complex.

### - Onkosten

Onkosten voor bewoners zijn kosten die gemaakt worden in het belang van 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 (als deze niet door het Sociaal Beheerdersbudget van DUWO worden vergoed) maar ook onkosten om als bewonerscommissie te kunnen functioneren, zoals kosten voor vergaderingen.

### - Bijeenkomsten BC

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 2017 is er een cursus Overlegwet georganiseerd voor bewonerscommissies en

**TABEL 1.** Begrotingen van 2017 en 2018 en de resultatenrekening van 2017

|                             | <b>Begroting 2017</b> |                 | <b>Resultaat 2017</b> |                 | <b>Begroting 2018</b> |                 |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|-----------------------|-----------------|
|                             | debet                 | credit          | debet                 | credit          | debet                 | credit          |
| <b>Bestuur</b>              | <b>15700,00</b>       |                 | <b>14082,93</b>       |                 | <b>15825,00</b>       |                 |
| Vergoeding                  | 12000,00              |                 | 10325,00              |                 | 12000,00              |                 |
| Reiskosten                  | 400,00                |                 | 477,60                |                 | 425,00                |                 |
| Consumpties                 | 2700,00               |                 | 3108,83               |                 | 3000,00               |                 |
| Overige kosten              | 600,00                |                 | 171,50                |                 | 400,00                |                 |
| <b>Kantoor</b>              | <b>4200,00</b>        |                 | <b>4214,34</b>        |                 | <b>4200,00</b>        |                 |
| Telecomdiensten             | 700,00                |                 | 652,78                |                 | 700,00                |                 |
| Kantoorartikelen            | 250,00                |                 | 755,32                |                 | 250,00                |                 |
| Afschrijving inventaris     | 1250,00               |                 | 1182,00               |                 | 1250,00               |                 |
| Boodschappen                | 1000,00               |                 | 687,69                |                 | 1000,00               |                 |
| Verzekeringen               | 1000,00               |                 | 936,55                |                 | 1000,00               |                 |
| <b>Communicatie</b>         | <b>6400,00</b>        |                 | <b>2415,91</b>        |                 | <b>4500,00</b>        |                 |
| Repro                       | 1900,00               |                 | 1227,15               |                 | 1500,00               |                 |
| Promotie                    | 2500,00               |                 | 143,31                |                 | 1500,00               |                 |
| Webbeheer                   | 2000,00               |                 | 1045,45               |                 | 1500,00               |                 |
| <b>Bewoners</b>             | <b>13500,00</b>       |                 | <b>14392,85</b>       |                 | <b>16000,00</b>       |                 |
| Sociale activiteiten        | 9000,00               |                 | 9526,89               |                 | 11000,00              |                 |
| Onkosten                    | 1500,00               |                 | 272,01                |                 | 1000,00               |                 |
| Bijeenkomsten BC            | 2500,00               |                 | 2190,21               |                 | 3500,00               |                 |
| ALV                         | 500,00                |                 | 203,74                |                 | 500,00                |                 |
| <b>Kennis en educatie</b>   | <b>9950,00</b>        |                 | <b>6531,46</b>        |                 | <b>10200,00</b>       |                 |
| Advies                      | 2000,00               |                 | 0,00                  |                 | 2000,00               |                 |
| Juridisch                   | 3500,00               |                 | 4630,20               |                 | 6000,00               |                 |
| Lidmaatschap                | 1800,00               |                 | 1784,57               |                 | 0,00                  |                 |
| Informatiemateriaal         | 150,00                |                 | 66,69                 |                 | 200,00                |                 |
| Workshops en cursussen      | 2500,00               |                 | 50,00                 |                 | 2000,00               |                 |
| <b>Beheerskosten</b>        | <b>250,00</b>         |                 | <b>292,70</b>         |                 | <b>250,00</b>         |                 |
| KvK                         | 15,00                 |                 | 22,50                 |                 | 25,00                 |                 |
| Bankkosten                  | 235,00                |                 | 270,20                |                 | 250,00                |                 |
| <b>Uitgaven</b>             | <b>50000,00</b>       |                 | <b>48617,13</b>       |                 | <b>51000,00</b>       |                 |
| <b>Inkomsten</b>            |                       | <b>50000,00</b> |                       | <b>48617,13</b> |                       | <b>51000,00</b> |
| Ledencontributie            |                       | 22700,00        |                       | 21677,71        |                       | 23000,00        |
| DUWO jaarbijdrage           |                       | 27300,00        |                       | 26930,98        |                       | 28000,00        |
| Rentebaten                  |                       | 0,00            |                       | 8,44            |                       | 0,00            |
| <b>Exploitatieresultaat</b> |                       | <b>0,00</b>     |                       | <b>6686,94</b>  |                       | <b>0,00</b>     |



Optreden tijdens Dormfest 2017 op het studentencomplex SciencePark

zijn er verschillende informele avonden georganiseerd.

#### - ALV

Hieronder vallen de zaalhuur en de consumpties tijdens en na de ALV.

Kennis en educatie

#### - Advies

Duwoners heeft afgelopen boekjaar geen extern advies ingewonnen.

#### - Juridisch

Voor juridische zaken reserveren we geld voor rechtszaken en advocaatkosten. Ook juridisch advies wordt uit deze kostenpost betaald. In 2017 zijn er kosten gemaakt voor de kwesties Kolenkit en Huismeesterkosten.

#### - Lidmaatschap

Duwoners is lid van de Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en via een gemeenschappelijk lidmaatschap ook lid van de Woonbond. Eind 2017 is de HA opgeheven en worden er dus geen kosten meer voor lidmaatschap verwacht. Duwoners is dan ook niet meer lid van de Woonbond.

#### - Informatiemateriaal

Hier worden kosten gemaakt die betrekking hebben op informatiemateriaal met betrekking tot het huurrecht, bewonersparticipatie en volkshuisvesting.

#### - Workshops en cursussen

Dit betreffen kosten van workshops en cursussen die bestuursleden hebben gevolgd.

**TABEL 2.** Balans voor het boekjaar 2017

|                               | <b>Beginbalans</b> |                 | <b>Eindbalans</b> |                 |
|-------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------|-----------------|
|                               | Activa             | Passiva         | Activa            | Passiva         |
| <b>Inventaris</b>             |                    |                 |                   |                 |
| Computers en toebehoren       | 1666,00            |                 | 601,00            |                 |
| <b>Eigen Vermogen</b>         |                    |                 |                   |                 |
| Reserve uit vorige boekjaren  |                    | 67154,98        |                   | 51563,65        |
| Exploitatieresultaat boekjaar |                    | -15708,33       |                   | 6686,94         |
| <b>Debiteuren</b>             |                    |                 |                   |                 |
| Stichting DUWO                | 12051,23           |                 | 12642,13          |                 |
| <b>Overige vorderingen</b>    |                    |                 |                   |                 |
| Opgebouwde rente              | 71,83              |                 | 8,44              |                 |
| <b>Kas, bank- en giro</b>     |                    |                 |                   |                 |
| Betaalrekening                | 8895,97            |                 | 7453,59           |                 |
| Spaarrekening                 | 35494,45           |                 | 37566,28          |                 |
| <b>Crediteuren</b>            |                    |                 |                   |                 |
| Crediteuren                   |                    | 6732,83         |                   | 20,85           |
| <b>TOTAAL</b>                 | <b>58179,48</b>    | <b>58179,48</b> | <b>58271,44</b>   | <b>58271,44</b> |

Beheerskosten

- KVK

Duwoners is ingeschreven bij het verenigingenregister van de Kamer van Koophandel.

Incidente kosten worden gemaakt bij voor het opvragen van bestuursgegevens.

- Bankkosten

Onder bankkosten vallen de bankkosten die verbonden zijn aan een zakelijke rekening bij de Rabobank.

## 7.2.2 Toelichting specifieke opbrengsten

Contributie en bijdragen

- Ledencontributie

De ledencontributie bedraagt €0,25 per maand per lid. Dat is 50% van wat studenten huurdersorganisaties van DUWO maandelijks aan haar leden vragen.

- DUWO Jaarbijdrage

De subsidie van DUWO wordt berekend op het aantal verhuureenheden (VHE) van elk kwartaal en bedraagt €0,9075 per VHE per kwartaal.

- Rentebaten

Rentebaten zijn de inkomsten door rente van onze spaarrekening. Deze zijn gering door de lage rente.

### 7.3 BALANS

De balans van Duwoners is weergegeven voor het boekjaar 2017 in Tabel 2. De waarde van de inventaris is gedaald conform de afschrijvingen. In 2017 is geen inventaris aangeschaft. Het eigen vermogen is gestegen, doordat in 2017 een positief exploitatieresultaat is gerealiseerd. De post debiteuren betreft de ledencontributie van het vierde kwartaal, die aan het begin van het nieuwe jaar wordt overgemaakt. De inkomsten door de opgebouwde rente zijn te verwaarlozen door de lage rente op de spaarrekening. De crediteuren zijn de bankkosten van de laatste maand van het boekjaar. Het exploitatieresultaat komt overeen met die van de resultatenrekening: € 6.686,94.

### 7.4 BEGROTING 2018

In Tabel 1 is ook de begroting voor 2018 weergegeven. Ondanks een groot aantal bestuursleden zijn er lage kosten voor bestuur en kantoor. Hierdoor is er meer ruimte om speerpunten van ons beleid te financieren als het ondersteunen van internetinitiatieven, houden van cursussen en bijeenkomsten van bewoners voor bewonerscommissies. De kosten voor de posten die onder kantoor vallen blijven identiek aan de begroting van 2017.

Het kennisniveau van het bestuur willen we op peil brengen en houden. In 2018 zullen nieuwe bestuursleden aantreden en dus kosten voor opleiding worden gemaakt. De begroting voor Bewoners is verhoogd omdat het doel voor 2018 is om in zoveel mogelijk complexen een bewonerscommissie te hebben, waardoor er meer bewonersinitiatieven financieel ondersteund dienen worden.

De begroting voor Communicatie is aanzienlijk verlaagd doordat de kosten voor webbeheer, promotie en repro in het afgelopen jaar lager uitvielen dan verwacht en hier geen veranderingen in worden verwacht.

Daarnaast zal het bestuur ook inhoudelijke cursussen volgen om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen in de huurderswereld en de volkshuisvesting. Gezien een aantal zaken die lopen verwachten we in 2018 opnieuw hoge kosten te maken voor juridische bijstand.

Naar aanleiding van het opheffen van de Huurdersvereniging Amsterdam (HA) zal de post lidmaatschap niet aangesproken worden in 2018.

De inkomsten zullen nagenoeg stabiliseren. Het begrote bedrag neemt daarom iets toe met €1.400,-. De verwachting is dat het aantal leden nauwelijks groeit in 2018. Duwoners zal eind 2018 rond de 7500 huurders vertegenwoordigen. Door de ledencontributie en de jaarbijdrage van DUWO verwachten we €51.000,- aan inkomsten.



# DUWONERS

HUURDERSVERENIGING VAN DUWO  
REGIO AMSTERDAM