

A group of young people are gathered outdoors for a social event. In the foreground, a man in a grey sweater and blue jeans stands with his back to the camera, talking to a woman in a black jacket. To their right, a man in a red hoodie is clapping, and another man in a white t-shirt is drinking from a can. Further right, a man in a blue jacket is also drinking. A white folding table holds several cans. In the bottom right corner, the front wheel and handlebars of a bicycle are visible. The background features green trees and a building with a blue and white striped awning.

Duwoners jaarverslag 2011

Duwoners jaarverslag 2011

Inhouds- opgave

Voorwoord	5
1. Geschiedenis Duwoners	6
1.1 Oprichting	6
1.2 Doelstelling	6
1.3 Aantal leden	6
1.4 Complexen	6
2. Bestuur van de vereniging	7
2.1 Huidig bestuur en taken	7
2.2 Overleg met DUWO – holdingniveau (Oprichting Huurderskoepel)	8
2.3 Overleg met DUWO – vestiging Amsterdam	9
2.4 Algemene Ledenvergadering	9
2.5 Kennis en educatie	10
3. Bewonerscommissies	11
3.1 Poeldijkstraat	12
3.2 Zuiderzeeweg	12
3.3 De Eenhoorn	12
3.4 Willem Beukelsstraat	13
3.5 Vosmaerstraat	13
3.6 HURO	13
3.7 Ruysdaelstraat	14
3.8 Carolina MacGillavrylaan	14
3.9 Schoonzichtlaan	15
3.10 Opaallaan	16
4. Gegeven advies aan DUWO	18
4.1 Beleidswijzigingen StudentenWoningWeb	18
4.2 Internet- en televisieaansluitingen	19
4.3 Meerjarenbegroting en werkplan 2011-2015	20
4.4 Jaarlijkse huurverhoging	21
4.5 Voordracht lid Raad van Commissarissen	21
4.6 Afschaffing mutatie-inspecties	21
4.7 Het aanvullende advies internet en televisie	22
4.8 Meerjarenbegroting 2012-2016 en Werkplan	23
5. Huurderszaken	24
5.1 Servicekosten	24
5.2 Protocol voor uitvoering langdurige werkzaamheden	24
5.3 Wasmachines	24
5.4 Posteractie	25
5.5 Invoering campuscontracten met terugwerkende kracht	26
5.6 Onderzoek naar bekendheid van de consequenties van huren met een campus-contract	27

5.7	Wijziging woningwaarderingssysteem (WWS)	27
5.8	Kosten leegstand bij Short Stay	28
5.9	Reparaties en Onderhoud	28
5.10	Overige huurderszaken	29
6.	Communicatie	30
6.1	Duwoners in de media	30
6.2	Contact met andere (huurders) verenigingen	30
6.3	Website	31
6.4	Communicatie met de leden	31
6.5	Communicatie met Duwo	32
6.6	Contacten	32
7.	Financiën	34
7.1	Resultatenrekening	34
7.2	Jaarbalans	38
7.3	Begroting 2012	38



Voorwoord

Zowel voor Duwoners zelf als voor de behartiging van huurdersbelangen is 2011 een zeer goed jaar geweest. Met een klein maar zeer gemotiveerd bestuur hebben wij veel kunnen bereiken.

Binnen Duwoners hebben we flinke stappen gezet om onze organisatie beter op poten te zetten en professioneler te kunnen functioneren. Aan het begin van het huidige collegejaar hebben we de langdurig vacante posities van secretaris en penningmeester definitief in kunnen vullen, is het archief herschikt en toegankelijker gemaakt, en is er een begin gemaakt aan het bestuurshandboek.

Daarnaast hebben de bestuursleden een aantal cursussen gevolgd, waardoor wij beter in staat zijn geweest de leden bij te staan. Dat ging om uiteenlopende zaken als vragen over de servicekosten, meningsverschillen tussen huurders en DUWO, of kwesties rondom de veiligheid van complexen. Doordat er sinds oktober weer regelmatig overleg is tussen Duwoners en de beheerders van DUWO, kunnen wij dit soort onderwerpen snel en effectief aankaarten.

Ook hebben we de vergaarde kennis goed kunnen gebruiken bij de adviezen die door ons zijn geschreven aan DUWO. De adviezen betroffen onder andere het nieuwe Studentenwoningweb, de nieuwe internetabbonnementen en het DUWO-beleid voor de komende vijf jaar. Wij hebben ons best gedaan om in deze adviezen zoveel mogelijk de belangen van de huurders te benadrukken.

Meer initiatieven en betrokkenheid van bewoners is elk jaar een belangrijk streven van Duwoners. Een postercampagne werd georganiseerd waarbij bewoners werden gevraagd ideeën aan te dragen voor de verbetering van de eigen woonomgeving. Bovendien hebben wij, dankzij de inspanning van bewoners van

de complexen De Eenhoorn en Science Park, een bijdrage kunnen leveren aan twee drukbezochte bewonersfeesten. Volgend jaar hopen we weer meer mensen enthousiast te kunnen maken om een bewonerscommissie op te richten voor hun complex.

Tenslotte is er het afgelopen jaar ook met andere bewonersorganisaties veel samengewerkt. De Huurdersvereniging Amsterdam heeft ons geregeld met raad en daad bijgestaan. Met onze collega's uit Amstelveen (VBU) en Delft (Wij-Wonen) is de Huurderskoepel DUWO in 2011 eindelijk van de grond gekomen. Ondanks een aarzelend beginjaar, hebben wij het volste vertrouwen dat wij in 2012 tot een succesvolle samenwerking kunnen komen.

Al met al is het bestuur van Duwoners erg trots op wat er het afgelopen jaar is gedaan. Wij denken dat wij het fundament hebben gelegd voor een nóg beter functionerende huurdersorganisatie, en wij hopen in de onzekere jaren die voor ons liggen, waarin door forse bezuinigingen de financiële situatie van zowel studenten als van woningcorporaties onder druk komt te staan, nog meer voor onze leden te kunnen betekenen.

Namens het bestuur van Duwoners,

Raymond Harder
Voorzitter

1. Geschiedenis Duwoners

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

1.1 Oprichting

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

1.2 Doelstelling

De doelstelling van Duwoners is het behartigen van belangen van bewoners door het oprichten, stimuleren en faciliteren van bewonerscommissies en bovendien overleg met DUWO over het te voeren beleid door middel van instemming of advies. Getracht wordt om dit advies zoveel mogelijk te geven samen met de zusterverenigingen (ABO, VBU en Vulcanusweg), waar het zaken op regionaal of holdingniveau aangaat.

1.3 Aantal leden

Op 1 juli 2011 vertegenwoordigde Duwoners huurders van in totaal 4080 verhuureenheden: 3473 reguliere woningen en 607 zogenaamde Short Stay-woningen. In vergelijking met 2010 is het aantal woningen gestegen met 6,3%. Dit kwam doordat er 339 reguliere woningen bijkwamen, maar er verdwenen dus ook 96 Short Stay-woningen. Een

groot deel van de huurders van DUWO is student (de meeste met een campus-contract).

1.4 Complexen

In 2011 had DUWO de volgende 30 complexen in Amsterdam: Akerpolderstraat; Bos en Lommerplein; Daalwijk; De Boelelaan; De Eenhoorn; Echtenstein; Galgenstraat; Haarlemmer Houttuinen 45; Haarlemmer Houttuinen 257-301; Kattenburgergracht Kinkerstraat; NDSM terrein; Nicolaas Berchemstraat; Nierkerkestraat; Overtoom 95; Overtoom 99; Overtoom 447; Ruysdaelstraat; Science Park; Stavangerweg/Gevleweg; Van Hogendorpstraat (bedrijfsruimte); Van Woustraat; Voorburgstraat; Poeldijkstraat; Vosmaerstraat; Willem Beukelsstraat; Wittenburgergracht; Zeeburgerpad; Zuiderzeeweg 28-40 en Zuiderzeeweg 42-44. Daarnaast heeft DUWO in vestigingsgebied Amsterdam nog 2 complexen in Hoofddorp: Opaal-campus en Stadspoort (=Rottumeroog) en twee in Haarlem: Schoonzichtlaan en Zijlsingel (Leger des Heils).



2.

Bestuur van de vereniging

Zoals elk jaar waren er in 2011 weer de nodige bestuurswisselingen bij Duwoners. Dit is inherent aan een bestuur dat voor het merendeel uit studenten bestaat. Het bestuur kwam regelmatig samen om te vergaderen, niet alleen met eigen bestuursleden, maar juist ook met DUWO en andere huurdersorganisaties. In dit verband was het verslagjaar ook belangrijk vanwege de hernieuwde poging om nu echt met een huurderskoepel voor alle DUWO-huurders van start te gaan. Daarnaast werd dit jaar ook een begin gemaakt met meer inhoudelijke scholing. Daarmee hopen we als bestuur beter voorbereid te zijn op het overleg met de verhuurder en meer invloed te kunnen uitoefenen op het beleid van DUWO. Door beter bekend te zijn met de huurdersproblematiek hopen we meer te kunnen betekenen voor de huurders in allerlei praktische kwesties.

2.1 Huidig bestuur en taken

Eind 2011 had het bestuur de volgende samenstelling:

- Raymond Harder, Voorzitter
- Sanne Balvert, Aspirant-bestuurslid (*portefeuille secretaris*)
- Dax Boot, Aspirant-bestuurslid (*portefeuille penningmeester*)
- Jeroen Creuwels, Algemeen bestuurslid
- Fred van der Vlist, Algemeen bestuurslid (*portefeuille Huurderskoepel*)

Ook dit jaar zijn er de nodige verschuivingen geweest in het bestuur van Duwoners. Vanwege een verhuizing naar het buitenland trad Dick Vlaar eind 2010 af als voorzitter van de vereniging. Hij droeg de voorzittershamer over aan Raymond Harder. In december 2010 kwam Femke Boon het bestuur versterken. Zij nam de taken van Suzanne van Winsen over, die in maart naar Suriname vertrok voor haar afstudeeronderzoek.

Verder namen wij in januari afscheid van secretaris Amanda Schimmel. Haar portefeuille werd verdeeld over de resterende bestuursleden, voor het grootste deel gingen haar taken naar Femke Boon. Laatstgenoemde verhuisde op haar beurt na haar afstuderen in september uit haar DUWO-woning. In die maand legde zij haar taken voor Duwoners neer.

Met ingang van het nieuwe collegejaar 2011-2012 verwelkomden wij twee nieuwe gezichten. Dax Boot nam als aspirant-bestuurslid de positie van penningmeester op zich, een takenpakket dat tot dan toe niet was ingevuld. Daarnaast werd Sanne Balvert ook lid van het bestuur. Zij bekleedt de positie van secretaris, met als belangrijke nevenportefeuille bewonerscommissies.

Eén van de doelen voor 2011 was om meer regelmaat aan te brengen in de vergaderingen met het bestuur. Het streven om twee overleggen per maand te houden

is niet geheel gehaald, met name in de vakantieperiodes is deze frequentie niet gerealiseerd. In totaal zijn er 2011 zestien bestuursvergaderingen geweest.

Op vestigingsniveau hebben er vier kwartaalvergaderingen plaatsgevonden. Daarnaast is in het vierde kwartaal het reguliere overleg met sociaal beheerders weer hervat. Er hebben in het verslagjaar twee vergaderingen met sociaal beheerders plaatsgevonden.

Tenslotte zijn er in Koepelverband (zie ook §2.2) de nodige bijeenkomsten geweest, in totaal 12. Hieronder vallen ook de vier kwartaaloverleggen tussen de Huurderskoepel en de directeur-bestuurder van DUWO.

2.2 Overleg met DUWO – holding-niveau (oprichting Huurderskoepel)

Voor het overleg met DUWO op holding-niveau wordt samengewerkt met twee andere huurdersorganisaties uit het werkgebied van DUWO: ABo/WijWonen Delft en de Vereniging Bewoners Uilenstede (VBU). Samen met deze partijen is Duwoners in 2011 gestart met het proefjaar van de Huurderskoepel DUWO. Dit is een overkoepelend orgaan dat zich gaat bezighouden met het beleid van DUWO dat betrekking heeft op het gehele werkterrein van DUWO. De Huurderskoepel is opgericht met het idee om samen sterker te staan tegenover DUWO. Niet in de laatste plaats door gebruik te maken van professionele advisering en secretariële ondersteuning.

De andere vereniging van DUWO-huurders, Vulcanusweg uit Delft, heeft in 2009 al de keuze gemaakt individueel op te treden richting de verhuurder. Tussen deze organisatie en Duwoners is in het verslagjaar geen onderling contact geweest. Bij het bezit van DUWO in Den Haag en Leiden is (nog) geen sprake van een formele algemene huurdersvertegenwoordiging.

Op 29 maart 2011 werd de zogenaamde Samenwerkingsovereenkomst tussen de drie eerder genoemde huurdersorganisaties en DUWO ondertekend. Het was de bedoeling dat vervolgens snel een definitieve ondersteuningsorganisatie zou worden gekozen om de advisering en secretariële ondersteuning uit te voeren. Daarnaast zou deze organisatie de vorming van de Huurderskoepel DUWO begeleiden tot de formele bekrachtiging bij de notaris. Helaas verliep het proces minder vloeierend dan gehoopt.

Onder andere door een groot verloop binnen de besturen van WijWonen en VBU en de daaraan gerelateerde gewijzigde standpunten, is het niet gelukt om als Koepel daadwerkelijk een eenheid te worden. De Koepel is er onvoldoende in geslaagd om de positie in te nemen die van deze samenwerkingsvorm verwacht mag worden en evenmin om de noodzakelijke vervolgstappen te zetten om te komen tot de vorming van een koepelbestuur. Ook heeft de democratische toetssteen van dit bestuur, de Koepelraad, nog geen vorm gekregen.

Desondanks is er in oktober besloten om de Koepel nog een kans te geven, omdat alle betrokken partijen aangegeven hebben nog altijd achter de eerder geformuleerde doelstellingen te staan. De oorspronkelijke proefperiode van één jaar is met een half jaar verlengd, tot juni 2012. Aan het eind van deze periode dient door de deelnemende huurdersverenigingen vastgesteld te worden of de koepel daadwerkelijk zal worden voortgezet en zou de formalisering kunnen plaatsvinden. Voor Duwoners zal deze verlengde proefperiode een duidelijke lakmoesproef worden.

In 2011 zijn in vier reguliere kwartaaloverleggen met DUWO zaken aan de orde gekomen die het gehele werkgebied van DUWO aangingen. Daar-

onder vielen ook adviesaanvragen over diverse onderwerpen (zie hoofdstuk 4, §4.5 t/m 4.8). Minder dan Duwoners wenselijk achtte was voorafgaand aan de advisering tussen DUWO en de huurdersorganisaties sprake van een diepgaand dialoog. De workshop Inleiding in het huurrecht door de Woonbond op 10 december gegeven aan bestuursleden van de drie huurdersorganisaties die de Huurderskoepel gaan vormen gaf nieuwe inzichten. Het werd ons duidelijk dat de overlegwet primair gericht is op het voeren van kwalitatief goed overleg met de verhuurder en om te komen tot overeenstemming en/of afspraken. Het geven van advies op zich is niet het hoofddoel. De praktijk tot nu toe is dat er door de huurdersorganisaties wel advies gegeven wordt maar dat het overlegstadium in het algemeen wordt overgeslagen. Voor Duwoners is dit een duidelijk verbeterpunt voor 2012: wij zullen ons binnen de Huurderskoepel en in overleg met DUWO hier dan ook vol voor gaan in zetten.

De Huurderskoepel kwam altijd één week voor het kwartaaloverleg bij elkaar voor een vooroverleg. Daarin werden de punten die in de kwartaaloverleggen aan bod zouden komen binnen de Huurderskoepel onderling afgestemd. In december werd er, zoals eerder genoemd, een cursusdag georganiseerd door de Woonbond over het huurrecht. Dit leverde, naast kennis over het juridisch kader waarin wij functioneren, een hoop bruikbare ideeën en aandachtspunten op waar de Koepel mee verder zal kunnen werken. Bovendien is er dankzij deze gezamenlijke activiteit meer wederzijds vertrouwen ontstaan. Ten slotte is eind december 2011 de definitieve keuze voor de ondersteuningsorganisatie – Team Wonen uit Leiden – gemaakt. Duwoners heeft er veel vertrouwen in dat we dit jaar met de ondersteuning van Team Wonen tot een goed draaiende Huurderskoepel zullen komen.

2.3 Overleg met DUWO – vestiging Amsterdam

Het overleg op vestigingsniveau is ook in 2011 één van de belangrijke taken van Duwoners geweest. Tijdens dit overleg worden de zaken die DUWO-complexen in Amsterdam en omstreken (inclusief Uilenstede) aangaan besproken. Tijdens deze vergaderingen wordt met de vestigingsdirecteur Amsterdam en de hoofden Sociaal Beheer en Verhuur en Informatie gesproken over onderwerpen als de jaarbegroting van DUWO, onderhoudsplanning, veranderingen personeel en woningbezit en nieuwe bouwplannen. Maar ook andere zaken kwamen aan bod, zoals de vele klachten over het functioneren van DUWO Onderhoud (voorheen De Vaklieden, zie ook §5.9) en over hoe DUWO in een aantal gevallen communiceert met haar huurders. Vanaf 2011 schuift de vestigingsdirecteur Short Stay Housing van DUWO twee maal per jaar aan om

ontwikkelingen in de Short Stay verhuur te bespreken.

Een doelstelling voor 2011 was om het regelmatig overleg met de sociaal beheerders weer te hervatten. Dit is gelukt, zij het wel met een lagere frequentie dan voorheen. Werden er eerder maandelijkse overleggen gevoerd, nu is dat een tweemaandelijks vergadering. In oktober is de eerste van deze vergaderingen gehouden.

2.4 Algemene ledenvergadering (ALV)

Omdat er in 2009 geen ledenvergadering is gehouden, werden op 10 maart 2011 twee ledenvergaderingen op één avond georganiseerd. Deze werden georganiseerd bij het Wijksteunpunt Wonen Oud-West in Amsterdam. Helaas was de opkomst bij de vergadering gering. Buiten de bestuursleden kwamen er slechts twee leden opdagen. Voor

Cursus gegeven door de Woonbond in december



2012 zullen we zoeken naar wegen om meer leden te bewegen om de ALV te bezoeken.

Tijdens de vergaderingen werd verantwoording afgelegd over zowel de activiteiten als de financiën van deze twee jaren. Tevens werd het beleidsplan voor 2012 besproken en goedgekeurd door de aanwezige leden. Er was speciale aandacht voor de plannen voor de Huurderskoepel (zie §2.2), waar de ALV haar vertrouwen in uitsprak. De notulen van deze vergadering zijn te vinden op onze website.

2.5 Kennis en educatie

Eén van de beleidsdoelstellingen voor 2011, zoals geformuleerd in het werkplan voor dit jaar, was om meer deel te nemen aan scholing en cursussen. Helaas konden wij dit minder vaak doen dan we hadden ingeschat. Reden hiervoor is dat het scholingsaanbod voor onze organisatie vrij beperkt is.

Desondanks hebben wij twee dagen volledig besteed aan cursussen. Op 18 februari is door twee van de bestuursleden de basisscholing Volkshuisvesting gevolgd. Deze werd op initiatief van Duwoners en studentenvereniging ASVA georganiseerd door de Huurdersvereniging Amsterdam. Deze cursus gaf een inleiding in de wettelijke bevoegdheden van een huurdersorganisatie, praktische aandachtspunten voor het functioneren van een bestuur, de regels omtrent puntentelling en huurdersrecht, en ook werd het (Amsterdamse) speelveld van de sociale huursector uitgelegd. Omdat alle deelnemers afkomstig waren van studentenorganisaties, was de inhoud

van de cursus hier specifiek op gericht. Verder is in Koepelverband zoals eerder aangegeven een cursus gevolgd ter inleiding op de Overlegwet (zie §2.2). Aan deze cursus, die georganiseerd werd door de Woonbond, deden vier bestuursleden van Duwoners mee. Er werd uitgelegd welke verplichtingen de verhuurder (DUWO) richting haar huurdersorganisaties heeft en hoe wij gebruik kunnen maken van de rechten die de Overlegwet de huurdersorganisatie geeft. Ook deze scholingsdag was speciaal op maat gemaakt, in dit geval gericht op de situatie van de Koepel. Bijna alle behandelde thema's hadden ook betrekking op onze eigen vereniging.

Voorafgaand aan de ALV heeft het bestuur van Duwoners een weekend doorgebracht in een Bed & Breakfast in West-Friesland. Tijdens dit werkweekend werden inhoudelijke discussies gevoerd over de werkwijze en doelstellingen van Duwoners en probeerden we inzicht te krijgen hoe we ons konden verbeteren. Het was een zeer productief weekend, waar ook een groot deel van de jaarverslagen van 2009 en 2010 is geschreven. Daarnaast hebben daar ook het werkplan geformuleerd en de begroting voor 2011 opgesteld.

Om het kennisniveau van het bestuur te vergroten op ons werkterrein is naast het volgen van de cursussen de nodige literatuur aangeschaft. Daardoor is Duwoners nu in het bezit van de meest recente publicaties over verschillende onderwerpen waar wij ons mee bezig houden. Helaas was ook hier het aanbod beperkter dan wij verwachtten bij het opstellen van het werkplan voor 2011.

3.

Bewonerscommissies

Bewonerscommissies oprichten en ondersteunen is een belangrijk deel van het werk van Duwoners. Zonder bewonerscommissies zijn wij simpelweg niet goed op de hoogte van wat er speelt onder de huurders. Onder een bewonerscommissie verstaan we: een groep huurders die de belangen behartigt van alle huurders in één of meer dicht bij elkaar gelegen woningen of een complex. Zij controleren bijvoorbeeld de servicekostenafrekening van het complex en zijn het eerste contactpunt voor DUWO voor complex-specifieke zaken. Zoals elk jaar, komen er veel klachten over DUWO bij ons binnen over de meest uiteenlopende onderwerpen die de huurders op een complex zelf raken, zoals: technische gebreken, gebrekkig onderhoud, afhandeling van klachten, telefonische bereikbaarheid, en service. Het beste is als het overleg hierover door de meest direct betrokkenen wordt gevoerd. Bovendien, als de klachten door de bewoners zelf ingebracht worden, zal DUWO het meeste gestimuleerd worden om verbeteringen aan te brengen. De overlegwet geeft de bewonerscommissies namelijk de mogelijkheid om direct met DUWO in overleg te treden. Als wij kunnen bewerkstelligen dat op een groot deel van de complexen een actieve bewonerscommissie is, komen wij samen met deze huurders sterker tegenover DUWO staan.

Qua bewonerscommissies is er dit jaar veel veranderd. We hebben nieuwe commissies mogen verwelkomen, maar helaas hebben we ook afscheid moeten nemen van een aantal commissies. Aan het eind van 2011 waren er zes bewonerscommissies actief: Poeldijkstraat, Vosmaerstraat, HURO, Ruysdaelstraat, Carolina MacGillavrylaan, en de Schoonzichtlaan. Duwoners heeft zich ook in 2011 ingezet om bewoners te stimuleren om nieuwe bewonerscommissies op te richten. En met resultaat! Zowel op de Schoonzichtlaan als op de Poeldijkstraat konden wij een enthousiaste commissie verwelkomen. Zoals elk jaar zullen we ook in 2012 ons inzetten om het aantal bewonerscommissies uit te breiden, wat een flinke uitdaging is gezien de snel fluctuerende huurderspopulatie op de complexen.

Een ander probleem wat wij blijven tegenkomen is dat de bereidheid van de bewoners om actief te worden binnen de eigen woonomgeving over het algemeen helaas gering is. Dit constateerden we ook al in onze jaarverslagen van 2009 en 2010. Het grootste deel van de huurders van DUWO is namelijk student en daardoor vaak druk met studie

en andere zaken. Men woont vaak ook relatief kort op een complex en aandacht voor huurderszaken en de omgeving waar je woont is daarom vaak beperkt. Bij andere huurdersverenigingen van DUWO zien we een soortgelijke tendens. Het is dus daarom des te verheugender dat Duwoners er in is geslaagd om twee nieuwe bewonerscommissies op te richten.

Het verslagjaar was wel een zeer goed jaar voor bewonersactiviteiten. Duwoners droeg op een substantiële wijze bij aan twee grote feesten op zowel de Carolina MacGillavrylaan als de Eenhoorn. Op deze feesten werd duidelijk dat het enthousiasme groot is onder de bewoners om hun burens te leren kennen in een informele setting. De opkomst was op beide feesten groot en de sfeer en saamhorigheid in de complexen leek na de feesten ook aanzienlijk verbeterd. Duwoners vindt dit een erg belangrijk gegeven. Vandaar dat wij ook in het jaar 2012 dit soort van informele bewonersactiviteiten willen stimuleren.

Hieronder volgt een overzicht van de bezigheden van bewonersvertegenwoordigers, maar ook activiteiten





van individuele huurders van verschillende complexen. Soms zijn er namelijk geen bewonerscommissies, maar individuele huurders die zich inspannen voor verbetering van de leefomgeving in en rond het complex.

3.1 Poeldijkstraat

In het najaar van 2011 is er een nieuwe bewonerscommissie ontstaan op de Poeldijkstraat. Deze bewonerscommissie wil graag het contact tussen de mensen in het complex verbeteren. Gezien er geen gemeenschappelijke ruimten zijn op dit complex, hebben zij hun ogen gericht op de ruimte die vroeger als bar in gebruik was. Samen met Duwoners is onderzocht of de bar misschien weer in gebruik genomen zou kunnen worden. Er zijn echter meerdere problemen die dit moeilijk maken. Aan de overkant van het complex ligt een centrum voor (alcohol)verslaafden en daklozen, en door de overlast is er in de gehele buurt een alcoholverbod. Volgens DUWO hebben de buurtregisseur van het stadsdeel en de politie aangegeven dat ze deze bar liever niet geopend zien (hoewel deze niet zichtbaar en toegankelijk is van buiten). Een ander probleem is dat het pand niet van DUWO is, maar slechts door DUWO beheerd wordt. Het complex is namelijk in bezit van de makelaar Keij & Stefels.

Keij & Stefels is in het najaar van 2011 begonnen met het verbouwen van de entree en het renoveren van appartementen op de eerste verdieping voor verkoop. De ruimte van de bar staat ook op de planning om verbouwd te worden tot een koopwoning. Eén van de voornaamste bezigheden van de bewonerscommissie in 2012 zal dus ook zijn om te blijven proberen of de bar geopend kan worden, al is het maar tijdelijk of zelfs eenmalig. Gezien er een enthousiaste groep studenten woont op dit complex, moet er iets van een gemeenschappelijke ruimte te vinden zijn. Op deze manier zal de sociale cohesie in deze

donkere buurt eindelijk verbeterd kunnen worden.

3.2 Zuiderzeeweg

Van deze bewonerscommissie bleek in het najaar van 2011 helaas niet veel over. De oorzaak is simpel: veel van de leden van de bewonerscommissie waren na de zomer niet meer woonachtig op het complex. Wel was er dit jaar erg goed nieuws voor het complex: de Zuiderzeeweg zou oorspronkelijk al in 2010 afgebroken worden, maar blijft nu open tot 2020. De gemeente heeft wel de eis gesteld dat DUWO de brandveiligheid gaat verbeteren op dit complex.

3.3 De Eenhoorn

In 2010 en begin 2011 bestond de bewonerscommissie van de Eenhoorn uit vijf actieve leden met ideeën over hun complex en de bereidheid om deze ideeën uit te werken. In het jaar 2011 was er dan ook veel overleg met Duwoners en de nestor van het complex over problemen die speelden op de Eenhoorn. Een voorbeeld hiervan zijn de wasmachines die niet naar behoren bleken te werken (zie §5.3) en het doornemen van de servicekosten. Doordat commissieleden afstudeerden en daardoor dienden te verhuizen werd de bewonerscommissie steeds minder actief. Het werven en enthousiasmeren van nieuwe commissieleden van een nieuwe lichting "Eenhoorners" zal een belangrijk aandachtspunt zijn voor 2012.

Een belangrijke bewonersactiviteit was dit jaar het Eenhoornsfeest "Meet your neighbours" in september. Voor het eerst sinds de opening van het studentencomplex de Eenhoorn in 2007 werd hier een feest georganiseerd voor en door de bewoners. Op dit complex woont iedereen zelfstandig en er zijn geen gemeenschappelijke ruimtes. Dus de behoefte voor een feest om elkaar beter te leren kennen was groot. Hoewel het in het begin erg rustig was, kwamen er toch steeds meer mensen op het geluid van



Kennismaken met de buren op het Eenhoornfeest.

de DJ op het binnenterrein af. Ondanks dat de opkomst niet extreem groot was, was het een succes. De dagen na het feest werd dan ook opmerkelijk veel gegroet in de hallen van het complex.

3.4 Willem Beukelsstraat

In het begin van 2011 was er een actieve bewonerscommissie op de Willem Beukelsstraat die contact tussen de bewoners bevorderde door middel van borrels en vergaderingen. In april heeft Duwoners ook een bewonersvergadering bijgewoond om zelf te horen welke wensen en belangen er speelden op het complex. Vooral tijdens de borrel die volgde op de vergadering was er goed contact tussen de bewoners onder het genot van een drankje. Helaas is deze bewonerscommissie na de zomer gestopt door de verhuizing van leden van de bewonerscommissie. In 2012 is een van de voornaamste plannen om te kijken of er andere bewoners zijn die een bewonerscommissie zouden willen oprichten.

3.5 Vosmaerstraat

De bewonersvereniging Vosmaerstraat fungeert als bewonerscommissie en bestaat al meer dan 25 jaar. In het jaar 2011 is er niet zo veel gebeurd. Bewoners waren zoals gewoonlijk actief met de gemeenschappelijke tuin. Het reguliere onderhoud aan deze tuin vond plaats en tijdens de jaarlijkse tuindag is veel opgeruimd. Ondanks de verbeterde veiligheid is er dit jaar helaas weer opnieuw ingebroken. Ook blijft de nasleep van de rampzalig verlopen renovatie van de badkamers in 2009 voortduren. Op één woongroep is een pilot gestart om stucwerk en tegelwerk van de muren te herstellen in de sanitaire ruimtes, waarbij verschillende aannemersbedrijven zijn uitgeprobeerd.

3.6 HURO

De huurdersvereniging HURO is opgericht in 2004. De HURO is een bijzondere vereniging, omdat deze twee commissies telt. Een daarvan behartigt de belangen van haar leden woonachtig

op de Overtoom 95A t/m 99, wat bezit is van DUWO. De andere behartigt de belangen van de huurders van ongeveer 150 woningen die eind 2006 verkocht zijn aan Rochdale. Wat betreft het complex aan de Overtoom, heeft het stadsdeel inmiddels laten weten dat zij niet instemt met het verhuren van leegkomende woningen aan studenten met een campuscontract. Volgens het stadsdeel dienen deze woningen aangeboden te worden via het reguliere woningverdelingssysteem. Over het voormalige bezit van DUWO dat verkocht is aan Rochdale valt te melden dat in het eerste kwartaal van 2011 de renovatiewerkzaamheden in drie panden op de Nassaukade zijn afgerond. De plannen voor het opknappen van de overige panden zijn door de huidige financiële situatie voorlopig stilgelegd.

3.7 Ruysdaelstraat

Deze bewonerscommissie leidde in het verslagjaar een slapend bestaan.

3.8 Carolina MacGillavrylaan

Op de Carolina MacGillavrylaan (Science Park) is er uiteindelijk geen bewonerscommissie opgericht. De twee studenten die oorspronkelijk deze commissie zouden oprichten, hebben beide hun opleiding aan het Amsterdam University College beëindigd en zijn hierdoor niet meer woonachtig op het complex. In het najaar van 2011 zijn er echter twee nieuwe leden bij het bestuur van Duwoners gekomen, die allebei woonachtig zijn op Science Park. Hierdoor was er dus wel veel aandacht voor problemen en klachten op Science Park, ook in het directe overleg met DUWO. Duwoners heeft de nodige promotie gevoerd op dit complex en kreeg veel naamsbekendheid toen er in november een feest werd gegeven voor het gehele complex. Meer dan de helft van de woningen op dit complex wordt bewoond door studenten van het Amsterdam University College, maar daarnaast wonen er ook veel internationale studenten van Short Stay Housing (SSH). Het feest

Het Science Park feest was erg goed bezocht!





probeerde te bewerkstelligen dat beide groepen elkaar beter en in een andere setting konden leren kennen. Het feest was een denderend succes. Ondanks dat het feest buiten op de binnenplaats georganiseerd was en het weer vrij koud was, bleven mensen lang plakken dankzij de gehuurde tent en heaters.

Eén van de voornaamste plannen voor 2012 is hier een bewonerscommissie op te richten, omdat de zoekpogingen naar potentiële leden in het najaar niets hebben opgeleverd. Deze commissie zou nauw kunnen samenwerken met leden van de AUC Student Council, één van de belangrijkste studentorganen van het Amsterdam University College. De situatie is wat verwarrend aangezien DUWO alleen in het kwartaal overleg heeft met de AUC Student Council. Een voorbeeld van de problemen op dit complex is het kleine aantal wasmachines en drogers. Gezien er meer dan 700 mensen op het complex wonen, is het washok overbezet. Dit is vooral voor de internationale studenten een erg vervelende kwestie.

3.9 Schoonzichtlaan

Actieve bewoners op de Schoonzichtlaan (Haarlem) hebben in april een bewonerscommissie opgericht. Er is veel gedaan in 2011 en er is ook veel contact geweest met DUWO. Helaas werd niet altijd even snel gereageerd door DUWO op vragen van de bewonerscommissie. Zaken waar aandacht voor werd gevraagd waren onder andere de wasmachines die vaak smerig zijn en vlekken in de kleren veroorzaken, onveiligheid, diefstal en vernielingen in de fietsenstallingen in de kelder en vervelende schommelingen in de waterdruk. Door plotselinge wisselingen van koud naar heet water hebben diverse bewoners lichte verbrandingsverschijnselen opgelopen. Deze klacht was overigens de afgelopen jaren al veelvuldig naar DUWO gecommuniceerd door diverse bewoners. Eén van de bewoners heeft daarom niet langer gewacht en zelf een thermostaatkraan voor de douche aangeschaft.

Een groot succes was de heropening van het grote dakterras, dat DUWO ge-

sloten had vanwege geluidsoverlast in het verleden. De bewonerscommissie heeft zelf contact met DUWO gezocht en regels opgesteld voor het gebruik van het dakterras. Zij beheert ook de sleutel en heeft een online reserveringssysteem gemaakt voor gebruik van het dakterras. In juni werd actie ondernomen om huisafval op te laten halen dat al twee weken niet door de gemeente werd opgehaald. Ook heeft de bewonerscommissie op advies van Duwoners de huurcommissie ingeschakeld om de hoogte van de servicekosten te beoordelen. Eind september kwam een ambtenaar langs van Huurcommissie en tegen het eind van het jaar zou er een uitspraak van de Huurcommissie komen. DUWO leverde de huurcommissie op het laatste moment extra documentatie waardoor de uitspraak nu nog niet bekend is.

3.10 Opaallaan

Hoewel op het Opaallaan-complex in Hoofddorp geen bewonerscommissie bestaat heeft Duwoners in overleg met de huurders toch een aantal zaken bereikt. In juni legde DUWO in het kwartaaloverleg met Duwoners schokkende criminaliteitscijfers voor. Deze cijfers waren reden genoeg voor een sterk verscherpt toezicht van sociaal en technisch beheerders van DUWO op het

complex. Opmerkelijk genoeg is tegelijk het kantoor van DUWO op het complex dat twee middagen per week geopend was, gesloten. De beheerders hebben de aanpak van hangjongeren, illegale onderhuur en (geluids)overlast geïntensiveerd. Daarnaast heeft DUWO in samenwerking met de GGD een actie ondernomen waarbij bewoners uit een aantal verschillende torens werden bezocht. Inmiddels is duidelijk geworden dat het versterkte toezicht op de Opaal-campus ook in 2012 zal voortgezet zal worden.

Ook werd er in 2011 overleg gevoerd over de problematiek veroorzaakt door de grofvuilstortplaats die zich op het terrein bevindt. De illegale stort van afval door mensen die niet op het complex woonachtig zijn geeft het complex een slordig aanzicht, en kost de bewoners bovendien erg veel geld, namelijk ruim €40 euro per persoon per jaar. Op instigatie van Duwoners is DUWO daarom begonnen met een plan om deze stortplaats af te sluiten voor niet-bewoners. Bovendien zijn er meerdere processen-verbaal uitgedeeld aan bedrijven die hun afval illegaal stortten op de Opaallaan. Duwoners heeft ook goed naar de servicekosten gekeken voor dit complex en DUWO hierover vragen gesteld.



4. Adviezen aan DUWO

Wanneer DUWO een wijziging wil doorvoeren in haar beleid en/of beheer, dan is zij verplicht om daarover advies te vragen aan Duwoners. In een adviesaanvraag staat uitgebreid geschreven welke veranderingen DUWO wil toepassen en waarom zij dit nodig vindt.

Na het indienen van een adviesaanvraag door DUWO heeft Duwoners wettelijk zes weken de tijd om te reageren. Daarbij kijken wij of wij genoeg kennis in huis hebben om het advies zelf te schrijven, of dat wij de hulp inschakelen van een professional. Duwoners kan vóór het indienen van het uiteindelijke advies DUWO natuurlijk om nadere toelichting vragen. Normaal gesproken geven wij in ons advies een conclusie, waarin wij een positief of negatief oordeel vellen over de voorgestelde wijzigingen.

Ook bij een negatief advies kan DUWO haar plannen doorzetten. Na het indienen van een negatief advies is DUWO verplicht om schriftelijk te reageren op onze op- en aanmerkingen. De overlegwet biedt de huurders vervolgens dan een paar dagen de tijd om de zaak voor te leggen aan de rechter. Slechts in het geval dat er wijzigingen worden voorgesteld in het servicekostenpakket, hebben de huurders instemmingsrecht en moeten deze in meerderheid (70%) instemmen. In chronologische volgorde zijn dit de adviezen die in 2011 door Duwoners gegeven zijn.

4.1 Beleidswijzigingen Studenten-WoningWeb

In november 2010 kwam DUWO met een adviesaanvraag voor beleidswijzigingen in het kader van het nieuwe Studenten-WoningWeb. Voor de modernisering van deze website, die DUWO samen met De Key en Woningnet uitvoert, zijn veranderingen in het reglement van deze website voorgesteld. Over deze nieuwe regels vroeg DUWO een reactie. In januari 2011 hebben wij dit advies aan DUWO gegeven.

In de adviesaanvraag van DUWO was te lezen dat men een zogeheten hardheidsclausule wilde invoeren. Dit wil zeggen dat men in uitzonderingsgevallen af kan wijken van de regels. Echter DUWO wilde hiervoor geen duidelijke criteria opstellen. Voor Duwoners was het dan ook onmogelijk om te kunnen beoordelen of dit een voldoende fair systeem is. Daarnaast wilde DUWO sancties invoeren wanneer mensen een aanbieding voor een woonruimte krijgen en vervolgens niets meer van zich laten horen. Duwoners is van mening dat het voor DUWO geen enkel probleem oplevert als iemand geen reactie achterlaat. Dit kan immers simpelweg worden opgevat als een 'nee'. Gezien het grote aantal reacties dat volgt op het aanbod op StudentenWoningWeb is de kans nihil dat er geen andere kandidaat is die de woning wél wil accepteren.

Met deze twee bezwaren ging DUWO in haar reacties niet mee. Daarom heeft Duwoners uiteindelijk een negatief advies gegeven op de voorstellen tot wijziging van beleid. Dit betekende dat de kwestie is voorgelegd aan de Raad van Commissarissen van DUWO. Helaas heeft deze (ondanks onze kanttekeningen) in oktober alsnog het groene licht gegeven om deze beleidswijzigingen door te voeren.

4.2 Internet- en televisieaansluitingen

Half december 2010 deed DUWO een instemmingsaanvraag voor internet- en televisieaansluitingen. DUWO was voornemens om alle huurders de mogelijkheid te bieden om een abonnement voor internet en televisie te nemen bij één bepaalde aanbieder. Dit abonnement zou dan via de servicekosten worden doorberekend aan de huurder. De prijsstelling was door DUWO bepaald op 12,50 euro voor een gecombineerd abonnement van internet en analoge televisie. Met voor internet een gegarandeerde snelheid van 100 mbps tot aan de voordeur.

Voor Duwoners was het van wezenlijk belang dat de procedurele voorwaarden voor dit voorstel juist en evenwichtig zouden zijn. Dat betekent dat de bewoners bijvoorbeeld zelf de keuze moeten hebben om al dan niet een abonnement af te nemen, dat zij het recht moeten hebben om het abonnement op te zeggen en dat de bewoners adequaat worden geïnformeerd over de implementatie van de nieuwe internet- en televisieaansluitingen. Daarnaast zijn er door Duwoners de nodige vragen gesteld over de technische specificaties van deze abonnementen voor zowel grotere als kleinere complexen.

De beantwoordingen van DUWO gaven Duwoners het vertrouwen dat de implementering van deze internet- en televisieverbindingen adequaat zou verlopen. Helaas werd eind september 2011 duidelijk dat bij de eerste uitrol bij twee complexen in Delft de technische invulling – die ten tijde van de adviesaanvraag nog niet bepaald was – veel te wensen over liet. Daarom is er, samen met de andere huurdersverenigingen in de Koepel, een aanvullend advies uitgebracht (zie §4.7).



4.3 Meerjarenbegroting en werkplan 2011-2015

In november 2010 heeft DUWO een adviesaanvraag aan Duwoners voorgelegd over haar plannen voor de periode van 2011 tot 2015. Omdat een advies op dit omvangrijke plan zeer veel expertise op het gebied van volkshuisvesting vereist, hebben wij hiervoor een expert van het Amsterdams Steunpunt Wonen ingeschakeld. Samen met zusterorganisatie ABo/WijWonen Delft is dit advies in januari 2011 ingediend.

Het advies was technisch van aard, door de expert geschreven in terminologie die gebruikelijk is in de sociale huursector. Er is door ons geen positieve, noch een negatieve lading aan het advies gegeven. Dit had te maken met een gebrek aan tijd en stroeve communicatie met onze zusterorganisatie WijWonen. Het advies

bestond uit feitelijke constatering en opvallende zaken naar aanleiding van het werkplan en de rapportage over 2010 die DUWO bij het Centraal Fonds Volkshuisvesting had ingediend. Hieruit bleek bijvoorbeeld dat DUWO in vergelijking met collega-corporaties per verhuurde woning/kamer nog geen 16 euro per jaar uitgaf aan leefbaarheid. Dat is relatief laag, namelijk minder dan 25 procent van het bedrag dat vergelijkbare sociale verhuurders (studentenhuisvesters) hieraan uitgaven.

Daarnaast is geconstateerd dat de woonkwaliteit die DUWO haar huurders biedt onder druk kan komen te staan vanwege de forse kostenreducties die de corporatie in de laatste jaren heeft doorgevoerd. Verder zijn in het advies de mogelijke bedreigingen voor de financiële situatie van DUWO in de toekomst be-

NSDM-terrein



noemd. Ten slotte is geadviseerd dat er meer geprofiteerd zou kunnen worden van de kennis en expertise van de studenten-huurders van DUWO. Op het gebied van het energiebeleid van DUWO zouden bijvoorbeeld de studenten en docenten van de Technische Universiteit Delft een rol kunnen spelen.

4.4 Jaarlijkse huurverhoging

In maart kwam het onderwerp van de jaarlijkse huurverhoging ter tafel. Anders dan in andere jaren werd er niet om advies gevraagd, omdat het inflatievolgende beleid volgens DUWO niet is gewijzigd. Wegens het meermaals uitstellen van de behandeling van de aanpassingen in het woningwaarderingsstelsel in de Tweede Kamer was er te weinig tijd voor DUWO om deze mee te nemen in de aanzegging van de jaarlijkse huurverhoging.

Duwoners is akkoord gegaan met het verhogen van de huren met het de door de minister bepaalde maximum van 1,3%, gelijk met de inflatie in 2010. Daarnaast tekende het bestuur van Duwoners aan dat het zich, wanneer de aanpassingen in het WWS zijn vastgesteld en deze worden doorgevoerd in de huurprijzen van DUWO, hier wel degelijk over wil uitspreken middels een advies. Dit is tot op heden niet gebeurd en DUWO heeft haar nieuwe beleid rondom het invoeren van Donnerpunten nog niet uitvoerig met de huurders en huurdersorganisaties besproken (zie §5.7).

Naast de adviezen die door Duwoners individueel zijn gegeven, zijn er ook een aantal adviezen gegeven in Huurderskoepelverband (zie §2.2). Deze adviezen zijn hieronder in chronologische volgorde samengevat.

4.5 Voordracht lid Raad van Commissarissen

De huurders hebben het recht van bindende voordracht voor twee van de

leden van de Raad van commissarissen van DUWO. Van één van deze commissarissen, de heer Van Vucht, verliep begin 2011 de tweede zittingstermijn. Het was dus de vraag aan de huurdersorganisaties, verenigd in de Huurderskoepel, of deze konden instemmen met een nieuwe verlenging van 4 jaar. Na een kennismakingsgesprek in juni met deze commissaris stelden de huurdersverenigingen vast dat op basis van het gevoerde overleg, maar ook het ontbreken van daadwerkelijk contact tussen hem en de huurdersvertegenwoordigers in de afgelopen acht jaar, geen vertrouwen in deze commissaris te kunnen uitspreken. Bijkomend element is dat de per 1 juli 2011 van kracht geworden Governancecode Woningcorporaties de zittingstermijn voor commissarissen bepaald is op maximaal tweemaal een periode van vier jaar.

Er is inmiddels een extern selectiebureau ingeschakeld om te komen tot de selectie van een aantal kandidaten. Begin 2012 zullen vertegenwoordigers van de drie huurdersverenigingen en de voorzitter van de Raad van Commissarissen DUWO zich buigen over de door dit bureau geselecteerde kandidaten.

4.6 Afschaffing mutatie-inspecties

In haar wens tot kostenreductie, zoals ook zichtbaar in het ambitieuze DUWO 2014-plan, en efficiënt inzetten van personeel heeft DUWO een pilot gedaan met betrekking tot het niet meer verrichten van mutatie-inspectie door de verhuurder van de onzelfstandige eenheden. Dit wil zeggen dat huurders bij het intrekken van hun kamer voortaan zelf moeten beoordelen of alles in orde is en met eventuele klachten naar DUWO gaan. De sociaal beheerders zouden de vrijkomende tijd dan elders kunnen inzetten. Op basis van de uitkomsten van de pilot daarvan werd eind 2011 de koepel gevraagd om advies uit te brengen over het geheel afschaffen van deze



inspectie van onzelfstandige eenheden. De koepel heeft een voorwaardelijk positief advies afgegeven.

De Huurderskoepel vindt het van belang dat DUWO een adequate schadeloosstelling levert in het geval dat de nieuwe bewoner niet het volle genot van de kamer kan genieten die bij het aangaan van de huurovereenkomst verwacht kan worden. Daarnaast is het volgens de Koepel van belang dat er een zorgvuldige sleuteloverdracht plaatsvindt aan de nieuwe bewoner, en dat de kennis over de complexen bij DUWO-afdeling Verhuur & Informatie op orde is. Verder wil de Koepel dat DUWO duidelijk maakt waar de vrijkomende uren van de

beheerders ingezet zullen gaan worden. Tenslotte is het de bedoeling dat er na één kwartaal na afschaffing van de mutatie-inspectie een grondige evaluatie plaatsvindt. De beantwoording van dit advies door DUWO wordt begin 2012 verwacht.

4.7 Het aanvullende advies internet en televisie

De eerste uitrol van het internet in met name in Den Haag (Laakhaventoren) in de tweede helft van 2011 leidde tot veel klachten bij de betreffende huurders. Met name de snelheid maar ook het gegeven dat er geen individuele IP-adressen waren voorzien en een geheel complex dus op één gedeeld IP-adres bediend

werd, leverde grote problemen op. Huishouders konden niet tegelijk inloggen bij hun opleiding en ook het gebruik van diensten als Skype bleek onmogelijk. In Delft waren een aantal actieve bewoners die dit signaleerden en bij ABo/WijWonen aan de bel trokken. In Delftse complexen van DUWO is van oudsher een sterke traditie van bewoners ("netwerk-nestoren") die betrokken zijn internetvoorzieningen op het complex. In Delft werd vervolgens een afzonderlijke internetcommissie opgericht die zich zou buigen over de technische details. De huurdersverenigingen begonnen zich af te vragen welke gevolgen de verdere uitrol van internet zou hebben voor de overige complexen. Op vragen hierover van Duwoners besloot DUWO dat deze kwestie op koepelniveau en met de internetcommissie moest worden besproken. DUWO en ook leverancier Ziggo realiseerden zich dat het roer drastisch om moest. Er werd een time out ingelast waarin de problemen allereerst opgelost dienden te worden alvorens op verantwoorde wijze de uitrol binnen in het DUWO bezit voort te kunnen zetten. Er heeft vervolgens een aantal malen overleg plaats gevonden tussen partijen. Met name de bijzonder goed in ICT ingevoerde huurders uit Delft en de internetcommissie hebben tijdens deze

overleggen DUWO en Ziggo de maat genomen.

Op 9 december ontving de Koepel een additionele adviesaanvraag. Hierin schetste DUWO hoe aan de eisen van de huurders tegemoet zal worden gekomen, onder meer op het gebied van snelheid, de toewijzing van individuele IP-adressen, en de communicatie naar bewoners toe. Naar aanleiding hiervan heeft de Koepel eind december een voorwaardelijk positief advies uitgebracht, omdat de verwachting is dat de tekortkomingen in het eerdere ontwerp van de ICT structuur voldoende verholpen zijn.

4.8 Meerjarenbegroting 2012-2016 en Werkplan

Begin december kwam DUWO zoals gebruikelijk met haar adviesaanvraag op de beleidsplannen voor de periode 2012-2016. Ook dit jaar hebben is voor dit advies de expertise ingeroepen van het Amsterdams Steunpunt Wonen. Het uiteindelijke advies zal half januari 2012 worden gegeven door de drie organisaties die verenigd zijn in de Huurderskoepel DUWO.

De volledige versies van de gegeven adviezen (die al zijn uitgebracht) zijn te raadplegen via onze website.

5.

Huurders-zaken

In dit hoofdstuk bespreken we zaken die direct of indirect betrekking hebben op de woonkwaliteit en woonomgeving van huurders. In 2011 was Duwoners betrokken bij verschillende zaken en hebben we verschillende kwesties aangepakt. In dit hoofdstuk volgt een overzicht.

5.1 Servicekosten

Ook dit verslagjaar heeft Duwoners getracht zoveel mogelijk huurders te bewegen hun servicekosten te controleren. De ervaring leert dat er nogal eens afwijkende bedragen of posten voorkomen op de afrekening. Uiteraard kan er een goede verklaring van DUWO zijn voor deze posten, maar het loont de moeite voor de bewoners om er eens naar te kijken. Het is al meerdere malen voorgekomen dat huurders een deel van de betaalde servicekosten met terugwerkende kracht hebben teruggekregen, omdat deze niet redelijk bleken te zijn.

Het afgelopen jaar heeft Duwoners dit gedaan voor huurders op de Opaallaan (Hoofddorp) en op de Schoonzichtlaan (Haarlem). In Hoofddorp zijn we er op deze manier achter gekomen dat het ophalen van het grofvuil niet voor rekening van de gemeente of DUWO is, maar dat de huurders zélf voor deze kosten opdraaien (zie ook §3.10). In Haarlem bleken huurders liefst 30 euro per maand aan inventariskosten te betalen. Deze 'inventaris' bestond uit een aantal oude lampenkappen, gordijnen, en de linoleum vloer. Met financiële steun van Duwoners zijn drie van de bewoners vervolgens naar de Huurcommissie gestapt. De Huurcommissie is een overheidsinstantie die uitspraken doet over huurprijzen, onderhoud en servicekosten van woningen. In het geval van Haarlem wordt het oordeel van de Huurcommissie in 2012 verwacht.

5.2 Protocol voor uitvoering langdurige werkzaamheden

Duwoners nam in 2009 het initiatief om een protocol te ontwikkelen voor langdurige werkzaamheden in complexen met als doel de overlast voor de bewoners zoveel mogelijk te verminderen. Maar dit protocol is ook bedoeld om de communicatie te verbeteren en om duidelijkheid te creëren wie waar

verantwoordelijk voor is en wie welke ruimtes mag betreden. In overleg met Sociaal/Technisch Beheer en het Bedrijfsbureau DUWO dat de grote onderhoudsprojecten doet kwam in 2010 een schematisch conceptprotocol tot stand voor langdurige werkzaamheden (meer dan 5 werkdagen) in een complex.

In 2011 werd dit door DUWO vertaald naar een leesbaar document, maar dit zal in 2012 met de huurdersorganisaties verder moeten worden besproken. Het document biedt een goed overzicht hoe de procedure van planmatig onderhoud van eerste schouwen tot en met oplevering verloopt. Toch zijn er nog een paar zaken waar Duwoners meer opheldering over wil hebben. Zo hoeven niet alle langdurige werkzaamheden planmatig onderhoud te zijn en is nog niet alles in het conceptdocument duidelijk geformuleerd. Duwoners hoopt dat er in 2012 een definitieve versie vastgesteld kan worden die we vanzelfsprekend dan ook op de website van Duwoners publiceren.

5.3 Wasmachines

In een aantal complexen heeft DUWO ruimtes ingericht met daarin wasmachines en drogers. Deze bevinden zich op Science Park, de Eenhoorn, NDSM-werf, en in het complex aan de Schoonzichtlaan (Haarlem). In 2010 al heeft DUWO aangegeven dat zij per saldo geld overhoudt aan het in stand houden van deze wasruimten.

De kwaliteit van wasmachines en wasdrogers is vaak onder de maat, zo heeft Duwoners geconstateerd. Een enquête, eind 2010 uitgevoerd door de bewonerscommissie Eenhoorn, maakte duidelijk dat veel huurders ontevreden zijn over de kwaliteit. Zo komt kleding regelmatig niet schoon maar juist met nieuwe vlekken uit de machines of komt de was nat uit de droger. Dit kost de bewoners dan weer een extra was- of droogbeurt. Inmiddels heeft DUWO, op aandringen

van Duwoners, het schoonmaakbedrijf de opdracht gegeven om de machines extra vaak schoon te maken.

In juni heeft Duwoners over deze kwestie een brief gestuurd naar DUWO. Helaas gaf DUWO aan de klachten niet te herkennen, omdat deze zelden bij hen of bij DUWO Onderhoud binnenkomen. Wij vermoeden dat huurders het een te grote moeite vinden om bij een slecht werkende machine direct te gaan bellen om een klacht door te geven. Daarom gaat Duwoners het makkelijker maken voor de bewoners om deze klachten te melden. Op die manier kunnen de problemen met wasmachines door DUWO beter aangepakt worden.

Tenslotte zijn er in een aantal complexen, zoals Science Park en Schoonzichtlaan, wel de technische mogelijkheden om zelf (of in een groep) wasmachines aan te sluiten, maar krijgen de bewoners geen toestemming van DUWO om

dit daadwerkelijk te doen. Duwoners wil in 2012 met DUWO opnieuw om de tafel gaan zitten om te kijken of er wel mogelijkheden zijn om op kosten van de bewoners extra wasmachines aan te sluiten.

5.4 Posteractie

In april 2011 heeft Duwoners om meer input van de leden te krijgen een posteractie georganiseerd. Op elk complex is er een grote poster opgehangen op een goed zichtbare plaats, bijvoorbeeld naast de lift. Middels deze poster vroeg Duwoners bewoners om ideeën om de leefbaarheid op het complex te verbeteren. Alle input was welkom: van bewonersfeest tot voetbaltoernooi, kunstwerk tot picknicktafel, of welke wens dan ook. Ter beschikking stond een spreekwoordelijke zak met geld om aan deze activiteit te besteden. Helaas was de respons op deze actie gering. Minder dan tien bewoners hebben gereageerd. De twee meest populaire wensen





Krijg waar voor je geld
en kom!



ALGEMENE LEDENVERGADERING DUWONERS 2009-2010

Wanneer? 10 maart 2011 om 19:30 uur
Waar? Eerste Helmerstraat 106-D
1054 EG Amsterdam

waren het heropenen van de bar op de Poeldijkstraat en het neerzetten van picknicktafels op de NDSM-werf. Beide ideeën werden echter door DUWO afgekeurd, het eerste omdat DUWO geen eigenaar is van het pand van de Poeldijkstraat (zie §3.1) en de ander omdat de picknicktafels hangjongeren zouden aantrekken. Ondanks deze teleurstellende resultaten wil Duwoners in 2012 opnieuw een soortgelijke actie houden. Het zijn immers de bewoners zelf die het beste weten welke wensen en belangen er spelen op hun complex. Om deze actie in 2012 succesvoller te laten verlopen zullen we wel meer promotie moeten maken en naamsbekendheid moeten genereren onder de leden en duidelijk

maken wat de leden zelf kunnen doen om hun woonomgeving te verbeteren.

5.5 Invoering campuscontracten met terugwerkende kracht

DUWO heeft zich voorgenomen om zittende huurders, met een regulier contract, met terugwerkende kracht een campuscontract te geven. Sinds 2007 heeft Duwoners zich intensief bezig gehouden met deze kwestie.

In vorige jaarverslagen zijn de ontwikkelingen van de afgelopen jaren uitgebreid beschreven. In januari 2010 werden in Delft en Amstelveen 26 huurders met een regulier contract voor onbepaalde tijd aangeschreven met het verzoek een campuscontract te ondertekenen of anders te verhuizen. Een aantal huurders was het hier niet mee eens en gesteund door alle huurdersorganisaties van DUWO lieten deze huurders het op een rechtszaak aankomen. De rechter kwam uiteindelijk in februari 2011 met een uitspraak tegen drie huurders in Delft en in april 2011 met een uitspraak tegen vier huurders in Amstelveen in de rechtszaak van DUWO. In Delft verloren de bewoners de rechtszaak en de rechter daar leek gevoelig voor de door DUWO aangedragen argumenten. De rechter in Amsterdam leek veel dieper op de zaak in gegaan te zijn en nam het verweer van de advocaat van de bewoners grotendeels over. De rechter in Amsterdam vond dat de individuele huurbescherming wel degelijk geschonden werd. De nu ontstane situatie met twee tegenstrijdige uitspraken is op zijn minst verwarrend te noemen. Daarom zijn in 2011 zowel de advocaat van DUWO (Uilenstede) als de advocaat van de huurders (Delft) tegen de uitspraak van de rechter in beroep gegaan. De beroepsprocedures die nu gestart zijn zullen weer de nodige tijd vergen en de verwachting is dat niet voor het voorjaar van 2012 een uitspraak volgt. Vanwege de vérstrekkende gevolgen die deze rechtszaken kunnen heb-

ben voor het huurbeleid van DUWO, zal Duwoners de zaak nauwlettend blijven volgen. Duwoners vindt nog steeds dat DUWO niet eenzijdig de spelregels mag veranderen en de huurcontracten die ze zelf heeft afgesloten met de huurders moet respecteren.

5.6 Onderzoek naar bekendheid van de consequenties van huren met een campuscontract

In opdracht van het Wijksteunpunt Wonen hebben studenten Sociaal Juridische Dienstverlening van de Hogeschool van Amsterdam een onderzoek gedaan of studenten voldoende bekend waren met het gegeven dat zij de woning na de studie moeten verlaten. Dit onderzoek, uitgevoerd met behulp van vragenlijsten en interviews, is gehouden onder de bewoners van de Zuiderzeeweg (DUWO en De Key). In januari werden in aanwezigheid van Duwoners de uitkomsten van dit onderzoek gepresenteerd.

De resultaten lieten zien dat de overgrote meerderheid van de huurders bekend is met het feit dat zij de woning slechts mogen bewonen zolang zij als student staan ingeschreven. Daarnaast waren de meeste bewoners tevreden over de informatievoorziening van DUWO over de zogenaamde campuscontracten. Punt van aandacht is dat MBO-scholieren relatief vaak niet op de hoogte waren van dit aspect van hun contract. Daarnaast werd door de studenten van dit onderzoek aanbevolen om de controle of huurders nog studeren te beperken tot maximaal twee keer per jaar. Tijdelijk stoppen met studeren leidt zo niet tot het kwijtraken van hun woning. Tenslotte gaven de studenten aan dat de juridische status van het zogeheten 'tijdelijke campuscontract' twijfelachtig is. Dit is op zich een correcte constatering, omdat een campuscontract een huurcontract is voor onbepaalde tijd, maar dan mét de voorwaarde dat men studeert. Het burgerlijk wetboek heeft

nog niet voorzien dat men in huurcontracten voor bepaalde tijd (wat een tijdelijk campuscontract feitelijk is) ook de voorwaarde mag opnemen dat men als student ingeschreven dient te zijn. De uitzonderingspositie van campuscontracten in het huurrecht is bedoeld om doorstroom in studentenwoningen te verbeteren, en dat is iets wat voor woningen met tijdelijke contracten juist niet gebeurt.

5.7 Wijziging woningwaarderingssysteem (WWS)

Per oktober 2011 is bij ministeriële beschikking het woningwaarderingssysteem aangepast. Deze aanpassing heeft ertoe geleid dat in de zogenaamde woningmarktgebieden bij nieuwe verhuringen de huurprijs veranderd mag worden op het moment dat de marktdruk hoog is. Op dat moment mag de maximale huurprijs voor een zelfstandige woning namelijk met €125,- per maand stijgen.

Voor onzelfstandige woningen geldt dit dus niet. Bij DUWO die een verhuurbeleid hanteert van streefhuren van 100% van maximaal redelijk leidt dit tot absurde verschillen. Zo mogen in Amsterdam de huren wettelijk met € 125,- stijgen, maar in Delft, wat niet als een schaarstegebied wordt beschouwd, dus niet. Feitelijk komt het er op neer dat het wonen in Amsterdam per m² duurder is dan in Delft. Wel heeft DUWO laten weten bij haar verhuurbeleid in Amsterdam de huren niet hoger te doen stijgen dan tot aan de grens waarover nog huurtoeslag wordt verstrekt. Daarom zal DUWO de maximale stijging dus niet overal kunnen realiseren.

Duwoners zal ook hier de vinger aan de pols houden en regelmatig om inzicht vragen over de huurprijsstijgingen voor wat betreft de vrijkomende woningen in Amsterdam.

5.8 Kosten leegstand bij Short Stay

Op 6 oktober was de uitspraak in een zaak van DUWO tegen drie (voormalige) huurders van het complex De Eenhoorn (Amsterdam-Oost). In het vonnis werd duidelijk dat DUWO geen extra vergoeding aan Short Stay huurders mag vragen voor eventueel langere leegstand. Short Stay woningen (voornamelijk bewoond door buitenlandse studenten en PhD-studenten) staan in de zomermaanden namelijk dikwijls een tijdje leeg, waardoor DUWO inkomsten misloopt. Deze inkomstenderving mag DUWO dus niet afwentelen op haar huurders. Helaas heeft Duwoners geconstateerd dat huurders weinig baat hebben bij deze uitspraak, omdat DUWO en de onderwijsinstellingen een manier hebben gevonden om dit te omzeilen. Tegenwoordig worden de misgelopen kosten namelijk aan DUWO vergoed door de onderwijsinstelling van de student of promovendus. Vervolgens berekent de onderwijsinstelling dit weer aan deze studenten en PhD-studenten door. Hoewel het formeel dus niet door de huurder wordt betaald, gebeurt dit in de praktijk wel degelijk. Duwoners heeft dit inmiddels aangekaart bij het Wijksteunpunt Wonen Oost en is bezig hier juridisch advies over in te winnen.

Personeel van DUWO en studenten van Amsterdam University College bij de eerste paal slaan van Science Park II gebouw. Foto ©DUWO



Verder werd bekend dat de door de rechter bekrachtigde uitspraak van de huurcommissie DUWO verplicht is om, als een Short Stay huurder hierom vraagt, een eindafrekening te verstrekken van de servicekosten. Normaal gesproken betaalt men een vastgesteld bedrag, dat niet gebaseerd is op het feitelijke gebruik van bijvoorbeeld energie en water. Met deze uitspraak wordt het dus mogelijk om wél alleen de daadwerkelijk gemaakte kosten te betalen. Het aanvragen hiervan kan dus voordelig zijn voor de huurder, wanneer deze minder heeft verbruikt dan het vastgestelde bedrag, als nadelig, wanneer deze persoon juist meer heeft verbruikt. De rechter heeft DUWO niet verplicht om iedere Short Stay huurder een eindafrekening te sturen, gezien het feit dat een groot deel van de groep weer naar het buitenland is vertrokken na het beëindigen van huur en studie in Nederland.

5.9 Reparaties en Onderhoud

In een kwartaaloverleg met de vestigingsdirecteur werd duidelijk dat er veel klachten waren over het bedrijf dat reparaties en onderhoud pleegt. Dit bedrijf werkt onder de naam DUWO Onderhoud (als onderdeel Rochdale Onderhoud) en was voorheen bekend als De Vaklieden. Het blijkt dat dit bedrijf regelmatig haar afspraken niet nakomt en dat de telefonische klachtenafhandeling belabberd is. Als huurders het lukt om contact op te nemen om een reparatie aan te vragen, dan wordt daar geregeld geen gevolg aan gegeven of komen de mensen van DUWO Onderhoud niet op de afgesproken tijden. Als DUWO Onderhoud een algemene reparatie uitvoert, dan is het vaak onduidelijk wanneer zij langsgesproken zijn, omdat er geen bericht wordt achtergelaten.

In dit kwartaaloverleg werd ook duidelijk dat DUWO het KWH label niet toegekend heeft gekregen op het onderdeel Onderhoud. Dit is nog nooit eerder ge-



Sanne naast de directeur van DUWO tijdens eerste paal van Science Park II Foto ©DUWO

beurd. DUWO wil er dan ook alles aan doen om de kwaliteit van de dienstverlening van dit bedrijf zo spoedig mogelijk te verbeteren. Duwoners zal dit nauwlettend in de gaten houden, omdat goed onderhoud van een woning van wezenlijk belang is voor de huurder.

5.10 Overige huurderszaken

In december werd in een overleg met Sociaal beheer duidelijk dat DUWO in het verslagjaar een nieuw parkeerbeleid voor het complex Rottumeroog ontwikkeld heeft. DUWO wil de openbaar toegankelijke parkeerplaatsen afsluiten en verkopen aan kopers van dit complex. Dit heeft voor alle betrokkenen verre-

gaande gevolgen. In 2012 zal Duwoners samen met de huurders proberen hierover een standpunt te ontwikkelen en proberen om de parkeerplaatsen ook voor huurders toegankelijk te houden.

Tenslotte hebben twee bestuursleden van Duwoners op 17 december de eerste paal geslagen voor het nieuw te bouwen complex aan de Carolina MacGillavrylaan, het zogeheten Science Park II complex. Het is in de toekomst de bedoeling dat dit complex geheel bewoond zal worden door studenten van het Amsterdam University College. Zoals dat nu grotendeels het geval is op het complex Science Park I.

6. Communi- catie

Duwoners heeft zich op verschillende manieren gepresenteerd binnen de (Amsterdamse) huurderswereld. We zijn ons er van bewust dat onze naamsbekendheid nog vergroot kan worden, en dat het van belang is dat onze leden goed op de hoogte zijn van wat wij doen. Ook in 2011 hebben wij ons best gedaan om ons op een positieve manier te profileren.

6.1 Duwoners in de media

Over een aantal onderwerpen die met Duwoners te maken hebben verschenen het afgelopen jaar berichten in de media. In maart schreef dagblad *Metro* in haar Amsterdamse editie over de brieven die DUWO naar huurders op het complex Science Park stuurde, waarin op agressieve toon werd geëist dat deze zouden moeten tekenen ter bevestiging dat zij hun woonruimte in de zomer zouden verlaten. Dit stuk verscheen naar aanleiding van een bericht op de website van Duwoners.

In het *Kaderbulletin* van de Huurdersvereniging Amsterdam verscheen in juli in de rubriek 'in de kijker' een interview met de voorzitter van Duwoners. Verder verscheen in juni een kort nieuwsberichtje in dagblad *Metro* over de deelname van Duwoners aan de actie van de Huurdersvereniging Amsterdam tegen de zogenaamde Donnerpunten (zie §5.7).

6.2 Contact met andere (huurders) verenigingen

Begin 2011 heeft Duwoners samen met zusterorganisatie ABo/WijWonen Delft een advies gegeven over de Meerjarenbegroting 2011-2015 van DUWO (zie §4.3). Dit advies hebben wij door een expert van het Amsterdams Steunpunt Wonen laten schrijven en uiteraard zijn hierover eerst afspraken gemaakt tussen WijWonen en Duwoners. Met onze zusterorganisatie uit Amstelveen de Vereniging Bewoners Uilenstede (VBU), voeren wij viermaal per jaar overleg met het team van de Amsterdamse vestiging van DUWO. Onderwerp van deze contacten is het algemene beleid van DUWO dat ons wordt voorgelegd in het kader van de Overlegwet. Daarnaast zijn er met WijWonen en VBU veel contacten geweest die verband houden met de oprichting en het functioneren van de Huurderskoepel van DUWO (zie §2.2). Duwoners is lid van de Huurdersvereniging Amsterdam (HA). Via dit

lidmaatschap zijn we tevens lid van de Woonbond. Dit dubbele lidmaatschap levert veel voordelen op, zoals korting bij cursussen en kennismateriaal, maar ook kunnen wij terugvallen op ondersteunende diensten van de Woonbond. Ook via de HA krijgen wij allerlei ondersteuning. Zo hebben hun medewerkers ons geadviseerd bij het doen van de boekhouding en het maken van het jaarverslag. Verder kregen we van de HA nuttige tips over algemene bestuurskwesties, en heeft deze speciaal voor studentenvertegenwoordigers een cursus volkshuisvesting gegeven (zie §2.4).

Als lid van de HA hebben we in het verslagjaar mee mogen denken en beslissen over de nieuwe beleidsovereenkomst (Bouwen aan de Stad II) waarin het raamwerk voor de sociale verhuur in Amsterdam is vastgelegd. Maar ook zijn tussen de HA, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en de gemeente Amsterdam in 2011 de nieuwe Amsterdamse afspraken bij sloop en renovatie overeengekomen. Hierin zijn nadere afspraken vastgelegd over de positie en rechten van huurders bij ingrijpende ingrepen in de woning en/of complex. In het midden van 2011 heeft Duwoners zich geschaard achter de actie tegen de invoering van huurverhoging in de zogenaamde schaarstegebieden in Nederland. Deze regeling is per 1 oktober 2011 ingevoerd en leidt er toe dat de maximale huurprijs van een Amsterdamse woning ruim 125 euro hoger ligt dan een identieke woning in Delft.

In het laatste kwartaal heeft BoKS, de huurdersorganisatie van corporatie SSH uit Utrecht, het initiatief genomen voor een landelijke samenwerking van bewonersvertegenwoordigers van studentenhuisevesters. Ook Duwoners wil hieraan bijdragen. Wij vinden het belangrijk om kennis over dit specifieke type huisvesting te delen.



6.3 Website

De website van Duwoners is het afgelopen jaar wederom verbeterd. De site wordt steeds gebruiksvriendelijker. Er werden door ons meer nieuwsberichten geplaatst en er is een duidelijke stijging van het aantal bezoekers waar te nemen. In het najaar van 2011 zijn we begonnen met het zoeken van vertalers voor de website. Gezien het grote aantal internationale studenten onder de huurders, is het meer dan noodzakelijk om de website zowel in het Nederlands als Engels te kunnen aanbieden. Een klein team van vertalers is aangenomen om niet alleen nieuwe berichten, maar ook alle oude berichten te vertalen.

Duwoners heeft in het verslagjaar een Facebookpagina aangemaakt. Een groot deel van de studenten is immers dagelijks gebruiker van Facebook. Via onze pagina komen wij direct in het gedeelte van de berichten wat de gemiddelde gebruiker automatisch leest. Op Facebook verstrekken we iets andere informatie dan op de site. Het zijn veelal oproepen, voor bijvoorbeeld deelname aan de klankbordgroep communicatie maar ook studentikoze foto's, zoals bijvoorbeeld voorbereidingen voor feesten en borrels. Wij hopen op deze wijze nog meer bewoners te bereiken.

6.4 Communicatie met de leden

Een groot deel van de communicatie met de leden vindt plaats via onze website (www.duwoners.nl) en Facebookpagina (facebook.com/duwoners). Daarnaast is er uiteraard veel communicatie via de bewonerscommissies (zie hoofdstuk 3). Ook het welkomstpakket waar we vorig jaar mee zijn begonnen, wordt nog steeds verspreid onder nieuwe huurders. In dit welkomstpakket zit een ovenwant, een "ja-nee" of een "nee-nee" sticker voor op de brievenbus en een flyer met informatie over Duwoners, in zowel Nederlands als Engels.

Eind 2011 heeft Duwoners een e-mailadres aangemaakt speciaal voor klachten, en is er een contactformulier op de site geplaatst. Via deze kanalen komen regelmatig opmerkingen binnen waar we direct op kunnen inspelen. Deze kwesties kaarten we aan bij onze overleggen met de sociaal beheerders, op vestigingsoverleggen, of tijdens incidentele contacten met medewerkers van DUWO. Daarnaast ontvingen we het gehele jaar via ons algemene e-mailadres veel vragen over allerlei zaken, van verstopte dakgoten tot het zoeken naar een woning.

Naast deze 'informatieve' en enigszins formele manieren van communicatie, hebben we ook 'leuke' gelegenheden aangegrepen om naamsbekendheid te creëren voor Duwoners. De feesten op de Eenhoorn en op het Science Park stonden duidelijk in het teken van het presenteren van de vereniging aan de bewoners. De naam en het logo van Duwoners waren prominent aanwezig op uitnodigingen, flyers en aanplakbiljetten. Maar ook op de feesten zelf, door Duwoners-banners en liepen de bestuursleden met (duidelijk herkenbare) Duwoners-truien rond. Bij beide gelegenheden is er ook promotiemateriaal uitgedeeld. We willen in 2012 doorgaan op deze weg om meer naamsbekend te genereren en vooral ook om duidelijk te maken wat wij en de huurders zelf kunnen doen om nog aangenamer te wonen.

6.5 Communicatie met DUWO

Het contact met DUWO is over het algemeen goed te noemen, en mensen van laag tot hoog in de hiërarchie zijn

over het algemeen goed te benaderen. Wel stellen we vast dat er niet altijd even snel wordt gereageerd op onze vragen en is de gevraagde informatie van DUWO niet altijd volledig. Als positief ervaren we het persoonlijke contact met medewerkers van DUWO bij diverse informele gelegenheden, zoals openingen van complexen of bij bewonersinitiatieven. Uiteraard zijn er veel momenten waar we DUWO medewerkers ontmoeten, zoals het Koepeloverleg (§2.2), de vestigingsoverleggen, die elk kwartaal gevoerd worden en het overleg met de sociaal beheerders (§2.3).

Van huurders vernemen we relatief veel klachten over hun communicatie met DUWO. Met name de klachten van huurders schijnen vaak niet aan te komen of worden onvoldoende serieus genomen. In 2011 heeft Duwoners steeds vaker een bemiddelende rol tussen DUWO en de huurders moeten innemen en DUWO moeten aansporen om klachten aan te pakken. Wij zouden graag zien dat DUWO in 2012 substantieel meer gaat investeren in de kwaliteit van haar contact met de bewoners.

6.6 Contacten

Naast de hierboven omschreven contacten zijn er ook ad hoc contacten geweest met andere partijen. Voorbeelden hiervan zijn de Wijksteunpunten Wonen in Amsterdam, het Amsterdams Steunpunt Wonen, de Woonbond, Huurdersvereniging Amsterdam, Team Wonen in Leiden, Woonbond, en andere huurdersorganisaties. Contacten met studentenverenigingen ASVA en SRVU moeten we in 2012 opnieuw gaan aanhalen.



7. Financiën

Door het boekhoudprogramma dat Duwoners sinds 2010 gebruikt is de financiële administratie veel beter georganiseerd en worden de inkomsten en uitgaven beter beheerd. Evenals vorig jaar is bij het opstellen van dit financiële hoofdstuk dankbaar gebruik gemaakt van advies door de staf van de Huurdersvereniging Amsterdam.

7.1 Resultatenrekening

Samenvatting

Ook in 2011 voerden we een sober financieel beleid. De inkomsten waren iets hoger door een kleine toename van leden. Hoewel we een inkrimping van de reserve hadden begroot is deze toch helaas iets gegroeid. De begroting bleek realistisch voor een aantal posten (Bestuur, Kantoor, Communicatie en Beheerskosten), maar een paar posten weken erg af. Ten eerste werden in het verslagjaar geen rekeningen betaald voor de post Koepel, terwijl daar wel bijna 7000 euro voor begroot was. Dit bedrag is feitelijk deels ook besteed, alleen weten we de exacte kosten nog niet en zullen we de rekening hiervan pas in 2012 kunnen betalen. De post Kennis en educatie viel meer dan de helft lager uit, doordat er veel minder geld voor juridische zaken, Workshops & cursussen en Advies werd uitgegeven dan begroot. Het bedrag dat voor bewonersinitiatieven en -activiteiten was begroot hebben we opnieuw niet gerealiseerd. Er is wel een enorme stijging waar te nemen in vergelijking met 2010. Dit komt vooral door de activiteiten die we na de zomervakantie gerealiseerd hebben zoals twee zeer succesvolle feesten op de Eenhoorn en Science Park. Dit biedt zonder meer perspectief en we hopen ook volgend jaar nog veel meer activiteiten te kunnen stimuleren.

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

Toelichting specifieke lasten

Bestuur

- Vergoeding

De bestuursvergoeding is de maandelijkse vergoeding die de bestuursleden ontvangen. In de verslagperiode waren er wederom een flink aantal wisselingen in het bestuur, en het aantal bestuurs-

leden schommelde tussen de 3-5 personen per maand. Hoewel we al krap begroot hadden bleven we met de vergoedingen ruim binnen ons budget. De hoogte van de bestuursvergoedingen bij Duwoners is in vergelijking met de andere huurdersverenigingen van DUWO relatief laag te noemen.

- Representatie

Hieronder vallen de kosten om onszelf te vertegenwoordigen, maar incidenteel ook voor kleine relatiegeschenken. Dit jaar hebben een bloemetje gestuurd naar medewerkers van Huurdersvereniging Amsterdam en DUWO.

- Reiskosten

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

- Consumpties

Aangezien het bestuur veelal in de avonden vergaderde, en vaak op andere locaties dan Amsterdam werden er ook kosten voor consumpties en maaltijden gemaakt. Door de verhoogde activiteiten rondom het oprichten van de koepel, moest er vaker buitenshuis gegeten worden.

TABEL 1. Jaarrekening en begroting

	Begroting 2011		Resultaat 2011		Begroting 2012	
	<i>lasten</i>	<i>baten</i>	<i>lasten</i>	<i>baten</i>	<i>lasten</i>	<i>baten</i>
Bestuur	15000,00		14473,75		16900,00	
Vergoeding	13500,00		12550,00		15000,00	
Representatie	250,00		154,95		200,00	
Reiskosten	250,00		130,16		200,00	
Consumpties	1000,00		1638,64		1500,00	
Kantoor	2050,00		1707,91		1865,00	
Huur	0,00		0,00		0,00	
Telecomdiensten	500,00		555,79		550,00	
Kantoorartikelen	250,00		9,20		100,00	
Afschrijving inventaris	350,00		364,66		365,00	
Boodschappen	250,00		67,36		100,00	
Verzekeringen	700,00		710,90		750,00	
Communicatie	6500,00		6425,44		8500,00	
Repro	1500,00		2427,90		2000,00	
Promotie	3500,00		3030,61		5000,00	
Webbeheer	1500,00		966,93		1500,00	
Bewoners	10000,00		3760,98		10000,00	
Activiteiten	5000,00		3443,19		8000,00	
Onkosten	4000,00		52,44		1500,00	
ALV	1000,00		265,35		500,00	
Kennis en educatie	10700,00		4581,00		5100,00	
Advies	4000,00		2686,00		1000,00	
Juridisch	2500,00		150,00		1000,00	
Lidmaatschap	1450,00		991,00		1000,00	
Informatiemateriaal	250,00		139,00		100,00	
Workshops en cursussen	2500,00		615,00		2000,00	
Beheerskosten	180,00		161,53		180,00	
KvK	30,00		26,64		30,00	
Bankkosten	150,00		134,89		150,00	
Koepel	6800,00		0,00		9000,00	
Inkomsten		33652,50		36006,35		37600,00
Ledencontributie		19440,00		20563,04		22000,00
DUWO jaarbijdrage		13612,50		14871,78		15000,00
Rentebaten		600,00		571,53		600,00
Exploitatieresultaat	-14177,50		4895,74		-9445,00	



Complex Eenhoorn waar ons kantoor gevestigd is

Kantoor

- Huur

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

- Telecomdiensten

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

- Kantoorartikelen

Naast de gebruikelijke kantoorartikelen vallen hier ook minder waardevolle gebruiksmiddelen onder die in één keer afgeschreven worden. Dit jaar werden alleen een aantal postzegels aangeschaft.

- Afschrijving inventaris

Onder Afschrijving inventaris verstaan we afschrijvingen van duurzame artikelen die aangeschaft worden voor het kantoor en die over meerdere jaren afgeschreven worden. Dit jaar werden een nieuwe laptop en een printer gekocht waardoor de afschrijvingskosten flink stegen ten opzichte van vorig jaar.

- Boodschappen

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

- Verzekering

Ook in 2011 heeft Duwoners verzekeringen afgesloten voor inventaris, aansprakelijkheid en rechtsbijstand.

Communicatie

- *Repro*

Hieronder verstaan we alle drukkosten die Duwoners maakt, zoals posters en jaarverslag. Deze zijn flink toegenomen in 2011 doordat er twee jaarverslagen (2009 en 2010) afgedrukt moesten worden. Drukkosten die bewonerscommissies maken om te communiceren met hun medebewoners vallen onder de post Bewoners-onkosten.

- *Promotie*

In 2011 is wederom veel geld aan promotie uitgegeven (met name aan welkomstpakketten voor nieuwe bewoners) om Duwoners meer naamsbekendheid te geven.

- *Webbeheer*

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

Bewoners

- *Activiteiten*

Onder activiteiten vallen de onkosten voor activiteiten die door bewoners en bewonerscommissies worden georganiseerd. In 2011 waren dit onder andere een feest op het complex de Eenhoorn, een feest op het complex Science Park en een vergadering en borrel op de Willem Beukelsstraat. In vergelijking met het voorgaande jaar is er in 2011 bijna 10x zoveel uitgegeven aan bewonersactiviteiten, wat een verheugende ontwikkeling is die we in 2012 willen doorzetten.

- *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, maar wel aan (voorstellen tot) ver-

betering van de woonomgeving. Dit jaar waren dat drukkosten voor bewonersbrieven op de Eenhoorn, en een enquête over wasmachines.

- *ALV*

Kosten voor het aankondigen en organiseren van de ALV in het verslagjaar. De kosten betreffen posters voor de ALV en de borrel na afloop. We hoefden geen zaalhuur te betalen.

Kennis en educatie

- *Advies*

Duwoners heeft evenals vorige jaar extern advies ingewonnen over de meerjarenbegroting van DUWO via Amsterdams Steunpunt Wonen. Dit is grotendeels door ons zelf betaald, al heeft Abo/WijWonen ook bijna een derde deel bijgedragen aan de kosten.

- *Juridisch*

Voor juridische zaken reserveren we geld voor rechtszaken en advocaatkosten. Dit jaar hebben we huurders bijgestaan om procedures bij de huurcommissie te starten.

- *Lidmaatschap*

Duwoners is lid van de Huurdersvereniging Amsterdam en daardoor ook van de Woonbond. De kosten hiervoor werden voorheen door DUWO betaald. We zullen in 2012 opnieuw er achteraan moeten waarom DUWO deze kosten niet meer wil betalen, ondanks eerdere afspraken hierover.

- *Informatiemateriaal*

Er is een uitgebreid informatiepakket bij de Woonbond aangeschaft.

- *Workshops en cursussen*

In 2011 zijn wederom een aantal cursussen gevolgd, echter deze cursussen zijn veelal gratis. Een cursus van de Woonbond over de overlegwet in december 2011 werd door 4 leden van het bestuur gevolgd samen met een aantal andere

leden van de anders huurdersorganisaties van DUWO. De kosten van deze workshop worden echter pas in 2012 afgerekend.

Beheerskosten

- KVK

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

- Bankkosten

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

Toelichting specifieke baten

Contributie en bijdragen

- Ledencontributie

De ledencontributie bedraagt 0,45 euro per maand per lid. Het aantal leden is in 2011 flink toegenomen en schommelde tussen de 3800 en 4100 leden.

- DUWO Jaarbijdrage

De subsidie van DUWO wordt berekend op het aantal verhuureenheden (VHE) op 1 juli van het verslagjaar en bedraagt 3,63 euro per VHE. Op 1 juli 2011 waren er 4080 VHE en door een misverstand bij DUWO is het gehele bedrag nog niet overgemaakt. In 2012 krijgen we nog ruim 1000 euro (zie ook §7.2).

- DUWO bijdrage lidmaatschap (Vervallen)

DUWO vergoedt niet meer de kosten die verbonden zijn aan het lidmaatschap van de Huurdersvereniging Amsterdam. In 2011 bleek dat DUWO van mening is dat er geen afspraak hierover bestaat en dat Duwoners deze rekening zelf moet betalen (zie ook §7.2).

- Incidentele inkomsten

Geen incidentele inkomsten in 2011.

- Rentebaten

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

7.2 Balans

Hieronder volgt de jaarbalans van Duwoners opgesteld voor het boekjaar 2011. De beginbalans die hier getoond wordt is exact gelijk aan de eindbalans van 2010. De waarde van de inventaris is flink toegenomen door de aanschaf van een nieuwe laptop. De oude laptop was nagenoeg onbruikbaar geworden. Het eigen vermogen van Duwoners is gegroeid van bijna 50.000 euro naar krap 54.000 euro. Dit komt deels doordat de kosten van de oprichting van de koepel in 2011 nog niet verrekend zijn. De post Reserve uit voorgaande boekjaren in Tabel 2 komt niet geheel overeen met de begin- en eindbalans. De verklaring voor het verschil is dat het bedrag dat DUWO zou bijdragen aan het lidmaatschap van de Huurdersvereniging Amsterdam (790 euro) als debiteuren geboekt stond voor 2011, maar nooit is overgemaakt. Daarnaast bleek er nog een crediteur (13.49 euro) verkeerd geboekt te zijn, dus de reserve van Duwoners bleek 776.51 euro lager. De post Debiteuren is toegenomen. Deze post betreft zoals gebruikelijk het vierde kwartaal van de ledencontributie, omdat deze na het laatste kwartaal, dus in het nieuwe boekjaar door DUWO wordt berekend en overgemaakt. Daarnaast betreft deze post nog het resterende bedrag van de jaarbijdrage 2011 (ruim 1000 euro) dat DUWO nog moet betalen. De openstaande crediteuren zijn in de loop van 2011 allen betaald en blijven alleen de bankkosten voor het laatste kwartaal op deze post van de balans staan. Het hoge bedrag op de betaalrekening komt doordat we pas eind december de jaarbijdrage van DUWO ontvingen en dus dit bedrag nog niet naar de spaarrekening hadden overgeboekt.

7.3 Begroting 2012

Zoals in Tabel 1 te zien is hebben we voor het jaar 2012 de begroting hier en daar aangepast en getracht tot een meer realistisch overzicht te komen van de

TABEL 2. Balans voor Duwoners

	Beginbalans		Eindbalans	
	<i>Activa</i>	<i>Passiva</i>	<i>Activa</i>	<i>Passiva</i>
Inventaris				
Computers en toebehoren	382,00		1074,00	
Eigen Vermogen				
Reserve uit vorige boekjaren		49766,96		48990,45
Exploitatieresultaat boekjaar				4895,74
Debiteuren				
Stichting DUWO	5772,46		6550,04	
Overige vorderingen				
Opgebouwde rente	478,32		571,53	
Teveel betaald	400,00			
Kas, bank- en giro				
Betaalrekening	1023,57		13904,77	
Spaarrekening	41845,47		31823,79	
Crediteuren				
Crediteuren		134,86		37,94
Totaal	49901,82	49901,82	53924,13	53924,13

te verwachten inkomsten en uitgaven. We begroten een flink negatief exploitatieresultaat om de reserve van Duwoners te gaan afbouwen. Hoewel in de afgelopen jaren de begroting voor de bewonersinitiatieven veelal te ambitieus bleek te zijn, blijven we deze ambitie voor 2012 houden. Dit omdat we vinden dat dit geld echt aan bewoners besteed moet worden en ook omdat we nog meer vertrouwen hebben dan ooit dat het in 2012 echt gaat lukken om meer bewonersactiviteiten te kunnen steunen. Sinds de zomervakantie 2011 is er een flinke stijging in bewonersactiviteiten en begin 2012 zijn er al diverse nieuwe initiatieven waar te nemen die zich op andere complexen lijken te gaan ontplooiën. Ook zijn er concrete plannen om de

leefomgeving te gaan verbeteren. Het oprichten en enthousiasmeren van de bewonerscommissies blijft ook in 2012 een speerpunt voor Duwoners. Om dit te bereiken willen we doorgaan met ons communicatiebeleid en proberen we onze naamsbekendheid te vergroten. We verwachten dan ook hogere kosten voor de post communicatie te gaan maken. We willen ook het bestuur hier toe uitbreiden en daarom begroten we iets hogere bestuurskosten. Inhoudelijk willen we als bestuur beter voorbereid zijn op alle ontwikkelingen op het gebied van de studenthuisvesting, huurdersbelangen en landelijk en lokaal woningbeleid. Deze kennis willen we gebruiken om ons eigen beleid beter vorm te geven. Bestuursleden zullen daarom

extra cursussen en workshops gaan volgen. Sinds 2011 plannen we jaarlijks een werkweekend om het afgelopen jaar te evalueren en om een nieuwe koers voor het komende jaar te bepalen. Omdat we nog steeds in de opbouwfase van een huurderskoepel zitten, is het onduidelijk hoe de toekomst daarvan eruit gaat zien en hoe dit financieel gaat uitpakken. Wel is er inmiddels een nieuwe onder-

steuningsorganisatie (Team Wonen in Leiden) geselecteerd om dit proces te begeleiden. Hoe dan ook, voor de koepel wordt in 2012 meer geld begroot, vooral ook omdat alle gemaakte kosten voor de koepel in het afgelopen jaar nog niet verrekend zijn (o.a. voor de ondersteuningsorganisatie die het aanlooptraject in 2011 begeleidde).

