



Jaarverslag 2015

Inhoudsopgave

1. Geschiedenis Duwoners

- 1.1. Oprichting
- 1.2. Doelstelling
- 1.3. Aantal leden
- 1.4. Complexen

2. Bestuur van de vereniging

- 2.1. Huidige bestuur en taken
- 2.2. Overleg met DUWO – holdingniveau
- 2.3. Overleg met DUWO – vestiging Amsterdam
- 2.4. Overleg met andere huurdersverenigingen van DUWO
- 2.5. Overleg met lokale huurdersorganisaties
- 2.6. Overleg met de gemeente
- 2.7. Algemene ledenvergadering (ALV)
- 2.8. Kennis & educatie

3. Bewonerscommissies

- 3.1. Algemeen
- 3.2. Overtoom
- 3.3. Vosmaerstraat
- 3.4. Sciencepark II
- 3.5. NDSM-werf
- 3.6. Spinozacampus
- 3.7. Feniks
- 3.8. Zuiderzeeweg
- 3.9. Opaallaan

4. Adviezen aan DUWO

- 4.1. Introductie
- 4.2. Werkplan en Meerjarenbegroting 2015-2019
- 4.3. Samenwerkingsovereenkomst en participatiereglement
- 4.4. Coproduentschap
- 4.5. Huismeesterkosten
- 4.6. Prestatieafspraken
- 4.7. Duurzaamheidsbeleid
- 4.8. Leefbaarheidsbudget
- 4.9. Werkplan en Meerjarenbegroting 2016-2020

5. Huurderszaken

- 5.1. Huismeester
- 5.2. De Opaallaan bloeit!
- 5.3. Reparatieverzoek
- 5.4. Accommodate enquête
- 5.5. Beperkte openingstijden DUWO
- 5.6. Internet Zuiderzeeweg

6. Communicatie

- 6.1. Public relations
- 6.2. Communicatie met de leden
- 6.3. Website
- 6.4. Social media
- 6.5. Communicatie met DUWO
- 6.6. Contact met de bewonerscommissies

7. Financiën

- 7.1. Samenvatting
- 7.2. Resultatenrekening
- 7.3. Balans
- 7.4. Begroting 2016

1. Geschiedenis Duwoners

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

1.1 Oprichting

Duwoners is opgericht op 31 mei 2007. Op 11 oktober 2007 werd de akte van oprichting ondertekend bij de notaris. Onze doelgroep wordt gevormd door de huurders van DUWO vallend onder de vestiging Amsterdam, met uitzondering van de campus op Uilenstede in Amstelveen. Onder de vestiging Amsterdam vallen ook de complexen van DUWO in Haarlem en Hoofddorp.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van Duwoners is het behartigen van de belangen van bewoners. Dit doen wij onder meer door het helpen oprichten en ondersteunen van bewonerscommissies en door te overleggen met DUWO over het te voeren beleid. Daarnaast brengen we advies uit 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 zoveel mogelijk samen op te trekken met de zusterverenigingen VBU (Amstelveen), WijWonen (Delft), Vulcanus (Delft) en BRES (Leiden), zeker als het om beleidszaken op regionaal niveau of holdingniveau gaat.

1.3 Aantal leden

In 2015 vertegenwoordigde Duwoners huurders van 5948 woningen (peildatum 1 juli), waarvan er 4970 reguliere woningen zijn en 978 Accomodate (short stay). In vergelijking met 2014 is het totaal aantal woningen gestegen met 9,3%. Tussen 1 juli 2014 en 1 juli 2015 kwamen er 281 reguliere woningen en 225 Accomodate woningen bij. Doordat DUWO sommige woningen aan twee of meer huurders verhuurt, is het aantal huurders dat wij vertegenwoordigen groter dan het aantal woningen. Op 1 juli waren 6552 huurders lid van Duwoners.

1.4 Complexen

In Amsterdam heeft DUWO de volgende complexen: Akerpolderstraat; Bos en Lommerplein; Daalwijk; Develstein (bedrijfsruimte); De Boelelaan; De Eenhoorn; Echtenstein; Elseviergebouw; De Feniks; Galgenstraat; Gevleweg/Stavangerweg; Haarlemmer Houttuinen; Hasebroekstraat/J.P. Heijestraat; Kattenburgergracht; Kinkerstraat; Kolenkitbuurt; 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 Hogendorpstraat (bedrijfsruimte); Van Woustraat; Voorburgstraat; Vosmaerstraat; Willem Beukelsstraat; Wittenburgergracht; Zeeburgerpad; Zuiderzeeweg 28-40; Zuiderzeeweg 42-44.

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

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 2015 had het bestuur de volgende samenstelling:

Kay Rutten	Voorzitter
Florien Dusseldorp	Secretaris
Karien Stam	Penningmeester en portefeuille bewonerszaken
Jeroen Creuwels	Algemeen bestuurslid
Fred van der Vlist	Algemeen bestuurslid
Imane Belhadj	Algemeen bestuurslid
Mart Swagemakers	Algemeen bestuurslid
Raymond Frederiks	Algemeen bestuurslid

In februari 2015 zijn er drie nieuwe bestuursleden bijgekomen: Marlysse Marcelita, Mart Swagemakers en Raymond Frederiks. Deze hebben in februari een cursus over de Overlegwet gevolgd om de theoretische kennis over huurdersvertegenwoordiging en bewonerszaken goed onder de knie te krijgen. In de periode maart-juni was Karien Stam voor langere tijd in het buitenland. Marlysse heeft in deze periode voortvarend de bewonerszaken overgenomen. Jeroen heeft in deze periode tijdelijk de penningmeestertaken overgenomen. Marlysse heeft in de zomer haar bestuursfunctie moeten neerleggen omdat zij ging studeren in een andere stad. Aan het einde van dit verslagjaar zijn er sollicitatierondes gehouden voor nieuwe bestuursleden, omdat een aantal bestuursleden begin 2016 zal gaan terugtreden. Drie nieuwe aspirant-bestuurders werden gekozen uit de sollicitanten: Daniëlle Kroon, Vera Segaar en Laura Boekamp.

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 openingen van complexen, vergaderingen met DUWO en vergaderingen met collega-huurdersverenigingen.

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-huurdersorganisaties uit Delft, Leiden en Amstelveen. 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. Doordat de onderwerpen ook Uilenstede betreffen is ook de huurdersvereniging VBU bij deze overleggen aanwezig. Tijdens deze overleggen wordt met de vestigingsdirecteur Amsterdam, het hoofd sociaal beheer en hoofd verhuur en informatie gesproken over onderwerpen als het werkplan en de jaarbegroting van DUWO, maar ook over de onderhoudsplanning, mutaties in het personeel en huurvoorraad en de bouwplannen. Het is tevens een goede gelegenheid om lokale huurdersproblemen aan te kaarten. Naast deze overleggen vindt

er ook overleg plaats tussen Duwoners en sociaal beheer van DUWO. Dit overleg heeft in 2015 drie keer plaatsgevonden.

2.4 Overleg met andere huurdersverenigingen van DUWO

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 2015 was dat het overleg omtrent de Accommodate enquête (zie hoofdstuk 5 Huurderszaken) en gezamenlijk overleg met de huurderscommissaris van de RvC van DUWO.

2.5 Overleg met lokale huurdersorganisaties

Duwoners is lid van de Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en hierdoor ook lid van de Nederlandse Woonbond. Duwoners heeft in 2015 meer aansluiting gezocht bij de Huurdersvereniging Amsterdam en was regelmatig aanwezig bij de algemene ledenvergaderingen van de HA.

2.6 Overleg met de gemeente

De Huurdersvereniging Amsterdam (HA) is voor alle Amsterdamse huurders de gespreks- en overlegpartner voor de gemeente Amsterdam en voor de bundeling van Amsterdamse woningcorporaties, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC). Deze drie partijen hebben in de zomer van 2015 twee belangrijke beleidsvereenkomsten gesloten: de Amsterdamse Kaderafspraken bij sloop en renovatie en de Samenwerkingsafspraken over de (sociale) woningvoorraad in Amsterdam. Door de invoering per 1 oktober 2015 van de WOZ-waarde als onderdeel van de hoogte van de huurprijs komt de betaalbare voorraad in Amsterdam steeds meer onder druk. Op aandringen van de leden heeft de HA eind 2015 besloten om het overleg met de gemeente en AFWC over de Samenwerkingsafspraken opnieuw te openen.

Duwoners is medio 2015 door de HA gevraagd om mee te denken over de Samenwerkingsafspraken. Voorheen werden deze afspraken vooral tussen de gemeente en woningcorporaties gemaakt; pas sinds 2015 worden huurdersorganisaties hierbij betrokken. In de nieuwe Woningwet die per 1 juli in werking is getreden, krijgen huurdersorganisaties namelijk een formele rol binnen de prestatieafspraken. In de prestatieafspraken (die tegenwoordig samenwerkingsafspraken worden genoemd) worden concrete doelstellingen voor alle Amsterdamse woningcorporaties geformuleerd.

Er werden in het kader van de Amsterdamse Samenwerkingsafspraken 2015-2019 een aantal werkgroepen gevormd uit van leden van HA en huurdersorganisaties en medewerkers van AFWC en de gemeente. In augustus is een aantal werkgroepen begonnen die de Samenwerkingsafspraken in meer detail zullen uitwerken. Duwoners heeft aan de werkgroepen productie en betaalbaarheid deelgenomen. De belangrijkste conclusie is dat bij aanbestedingen voor nieuwe bouwlocaties voor studentenwoningen betaalbaarheid centraal moet staan. Ook is afgesproken dat er per jaar 400 studentenwoningen bijkomen.

2.7 Algemene ledenvergadering (ALV)

Op 3 juni hielden we de algemene ledenvergadering (ALV) op het Wijksteunpunt Wonen op de Eerste Helmersstraat. Tijdens deze ALV werd verantwoording afgelegd over zowel de activiteiten als de financiën van 2014. Tijdens deze vergadering werd het jaarverslag goedgekeurd en werden de aspirant-bestuursleden officieel benoemd. Achteraf was er nog een borrel om met de leden bij te praten. Door actief bewonerscommissies te benaderen waren er circa twintig leden aanwezig.

2.8 Kennis & educatie

Aan het begin van dit verslagjaar is er een cursus voor de (nieuwe) bestuursleden 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, Henk Stegink.

In april waren twee bestuursleden aanwezig bij een workshop van de ASW over social media voor huurdersorganisaties en in augustus hebben drie bestuursleden een cursus social media en blog schrijven gevolgd. Door meer kennis over informatieoverdracht en social mediastrategieën hopen wij een toename van communicatie en meer naamsbekendheid van Duwoners onder haar leden te bereiken.

In oktober bezocht een bestuurslid de landelijke huurdersdag van de Woonbond, waar hij deelnam aan een workshop over flexibele huurvormen voor jongeren. Aan het einde van het verslagjaar heeft een bestuurslid de intensieve vierdaagse cursus 'Recente ontwikkelingen in volkshuisvesting' van de TU Delft gevolgd. Eind december was de eerste trainingsavond van de Woonbond voor de nieuwe aspirant-bestuurders, die diezelfde maand waren gekozen uit de sollicitanten.

3. Bewonerscommissies

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 bewonerscommissie vormt het eerste contactpunt voor DUWO voor zaken die op het complex spelen. De klachten die huurders hebben lopen nogal uiteen en zijn vaak specifiek voor het complex. Zulke klachten, maar ook andere zaken, kunnen door bewonerscommissies direct bij DUWO aangekaart worden. Een tweede belangrijke taak van de bewonerscommissie is het bespreken 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 studentencomplexen, waardoor niet alleen het aantal actieve leden in een bewonerscommissie, maar ook het aantal bewonerscommissies nogal fluctueert.

In 2014 zijn we begonnen met het organiseren van speciale avonden voor bewonerscommissies (en activiteitencommissies). De eerste avond was een groot succes, waardoor we besloten hier de komende jaren mee door te gaan. Een belangrijk doel van deze bijeenkomsten is om het mogelijk te maken voor bewonerscommissies om contact met elkaar te leggen en ervaringen te delen. Bij het formele gedeelte van de avond bespreken we problemen die zich op meerdere complexen afspelen, zoals het leefbaarheidsbudget en de manier waarop de communicatie tussen de bewonerscommissies en DUWO verloopt.

In januari 2015 hebben we een gezellige nieuwjaarsborrel voor de bewonerscommissies en activiteitencommissies georganiseerd om elkaar na de drukke decembermaand weer te zien. In april hielden we voor de bewonerscommissies een cursus over de Overlegwet. Dit was een leerzame avond met veel aanwezigen van diverse complexen, waaronder een aantal actieve bewoners van de Opaallaan. In juni hielden we onze algemene ledenvergadering (ALV), waarbij een flink aantal leden aanwezig was. Tijdens de vergadering werden het financieel jaarverslag, het jaarverslag en het beleidsplan van 2015 uitgebreid besproken en werden veel vragen vanuit de bewonerscommissies door ons beantwoord.

In november hielden we een bijeenkomst voor de bewonerscommissies in de klimhal vlakbij het DUWOcomplex de Kolenkit. In het formele gedeelte bespraken we onder andere het boekje dat de bewonerscommissie heeft gemaakt om nieuwe bewoners op Spinoza te verwelkomen, het nestorenbeleid, de communicatie met DUWO en de communicatie tussen bewonerscommissies en bewoners. Ook hebben we aan de hand van stellingen de bewonerscommissies gevraagd om input over onze nieuwe website. Daarna was het tijd voor het informele gedeelte, voor een aantal aanwezigen wel het hoogtepunt van de avond: klimmen op de klimmuur! Er waren verschillende routes om te klimmen, zodat iedereen, ook de minder sportievelingen of mensen met hoogtevrees, mee kon doen.

Op initiatief van bewonerscommissie Feniks heeft Duwoners plastic consumptiemunten met het Duwonerslogo laten drukken. Deze kunnen worden gebruikt bij feesten en borrels. Duwoners werkt aan een handleiding over hoe bewonersactiviteiten door commissies kunnen worden opgezet en aan een richtlijn voor de aanvraag voor een financiële bijdrage van Duwoners voor dergelijke activiteiten. Beide documenten willen we vanaf 2016 gaan gebruiken, omdat we merken dat het bij de bewonerscommissies vaak niet duidelijk is wat wel en niet mogelijk is en hoe een en ander gefinancierd kan worden.

Ook waar geen bewonerscommissies zijn, heeft Duwoners zich ingezet om allerlei informele

activiteiten te stimuleren, waaronder het 'Dormfest', een succesvol en drukbezocht feest op Science Park I tegen het einde van het studiejaar. Afgelopen jaar zijn er twee nieuwe bewonerscommissies bijgekomen, namelijk op de Zuiderzeeweg in Amsterdam en op de Opaallaan te Hoofddorp. In de volgende paragrafen bespreken we welke bewonerscommissies actief zijn geweest in 2015.

3.2 Overtoom

Aan de Overtoom 95, 95A en 99 liggen twee kleine complexen van DUWO 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. De gemeente Amsterdam, stadsdeel West, geeft DUWO geen toestemming meer om hier studenten te huisvesten gezien de grootte van de woningen. Een drietal voormalige studenten met een campuscontract wil hun woningen niet opgeven omdat zij geen studentenwoning huren. DUWO accepteerde dat in eerste instantie niet. HURO heeft met behulp van de gemeente en een advocaat DUWO kunnen weerhouden om verdere acties tegen deze huurders te ondernemen.

Daarnaast maakt de bewonerscommissie zich zorgen over een mogelijk gevaarlijke situatie van de drie achterbalkons tussen huisnummer 95A en 97, dat van een particuliere verhuurder is. De stalen delen die doorlopen in de woningen vertonen op een aantal plaatsen forse roestvorming. Ondanks eerdere toezeggingen van DUWO is er de afgelopen jaren nog geen technisch onderzoek verricht naar de draagkracht van deze balkons.

3.3 Vosmaerstraat

Het afgelopen jaar was een rustig jaar voor de bewonersvereniging Vosmaerstraat. Er waren dit jaar weinig onderhoudsactiviteiten van DUWO, al moeten de afbladderende muren van de traphal nog steeds dringend geschilderd worden. Deze muren hebben jarenlang te lijden gehad van vochtdoorslag door lekkende tegelwanden in de douches. Na het opknappen van de badkamers in 2011 zijn deze nog steeds niet aangepakt. In dit complex zien bewoners elkaar onderling veel en zijn er regelmatig feesten. De gemeenschappelijke tuin wordt goed onderhouden. Deze tuin was in 2015 het decor voor opnamen voor een korte film die werd gemaakt tijdens het Amsterdam 48 Hour Film Project (48HFP) en voor een heuse bruiloft. In het pand was er een tentoonstelling in het kader van de Open ateliers tijdens ARTWEST 2015.

3.4 Science Park II

Het afgelopen jaar heeft de bewonerscommissie Science Park II een aantal feesten georganiseerd. In april was er een feest met als thema de letter 'S' in café Polder, dat erg geslaagd was. Ook andere bewonerscommissies kwamen langs, evenals een aantal bestuursleden van Duwoners. In september heeft deze bewonerscommissie samen met de bewonerscommissie Feniks een gezamenlijke barbecue georganiseerd. Onder het genot van wat zomerse deuntjes en de ondergaande zon werden heerlijke hamburgers, salade en brood geserveerd. Daarna ging het gezamenlijke feest binnen in de zaal van Polder nog door tot in de late uurtjes. Naast het organiseren van dit soort leuke evenementen is er ook aandacht voor de leefbaarheid in en rondom het complex. Tijdens het verslagjaar is er bijvoorbeeld een ruilboekenkast ingericht waar bewoners nieuwe literatuur kunnen ontdekken.

3.5 NDSM-werf

De NDSM-werf is een nieuwe hip gebied in Amsterdam Noord. Hier is ook een studentencomplex van DUWO waar 380 studenten wonen in aparte containers die naast en op elkaar gestapeld zijn. Omdat deze woningen geheel zelfstandig zijn, is het niet altijd even makkelijk om in contact te

komen met de burens. In 2015 organiseerde de bewonerscommissie NDSM-werf verschillende activiteiten om de bewoners in contact met elkaar te brengen en de saamhorigheid te vergroten.

De bewonerscommissie van de NDSM-werf heeft ervoor gezorgd dat er een traditie is ontstaan van een wekelijks goedkope en gezonde maaltijd in de gemeenschappelijke ruimte. Elke week is het mogelijk om op woensdag (later de dinsdag) mee te eten bij 'Irene's eten'. Irene is een vrouw die uit de buurt komt en het leuk vindt om voor een schappelijk prijs lekker en gezond eten te koken voor studenten. Bewoners kunnen zich een dag van tevoren hiervoor aanmelden op de Facebookpagina van de NDSM-werf. In augustus was een delegatie van Duwoners op bezoek om zo'n maaltijd mee te eten. Duwoners trof het wel, al was Irene er dit keer niet. De bewonerscommissie had deze avond iemand ingehuurd om ter plekke verse sushi te bereiden. Eerder werden vooral wekelijkse borrels in de gemeenschappelijke ruimte gehouden en Irene's eten was een welkome aanvulling hierop. Bewoners hebben zodoende op de NDSM-werf volop de kans om elke week mensen uit het complex te ontmoeten.

Op NDSM worden geregeld feesten gegeven voor de bewoners in het complex. In maart was er het 'geen-themafeest', dat als enige regel had dat iedereen verkleed moest komen. Dat leverde uiteraard de meest vreemde outfits op. In september was er aandacht voor veiligheid in en rondom het complex in de vorm van een feest met als thema 'safety first'. Het was wederom een geslaagd feest en mede dankzij promotionele Duwonerscondooms zijn er verder geen ongelukken gebeurd. Bij de feestjes werden ook heerlijke hapjes geserveerd die gemaakt waren door Irene.

Begin 2015 speelde er een aantal issues rondom veiligheid en inbraken. Het belangrijkste probleem bleek een zwerver te zijn die in lege containerwoningen probeerde te slapen. Deze zwerver is uiteindelijk opgepakt. De bewonerscommissie heeft naar aanleiding van de verschillende problemen in samenwerking met de wijkagent, DUWO's sociaal beheerder van het complex en Duwoners een avond over veiligheid georganiseerd. Hier werd onder andere besproken of DUWO inbraakstrips zou kunnen plaatsen, iets wat de wijkagent sterk promoveerde. DUWO bleek daar echter niet toe bereid.

De bewonerscommissie meldde dat het contact met de sociaal beheerder niet altijd optimaal verliep en dat ze vaak lang moest wachten op antwoord. Zo had DUWO had al tijden beloofd twee picknicktafels te plaatsen op het complex, maar liet de realisatie daarvan maar op zich wachten. Daarom heeft Duwoners twee van deze tafels aangeschaft, die inmiddels op het binnenterrein van het complex staan en veelvuldig door bewoners worden gebruikt.

Na de zomer vertrokken er steeds meer leden uit de bewonerscommissie, waardoor er wat minder activiteiten plaatsvonden op de NDSM. De maaltijden worden nog steeds geserveerd, maar het aantal aanwezigen is helaas wel afgenomen.

3.6 Spinozacampus

De bewonerscommissie en de activiteitencommissie van de Spinozacampus hebben een bewogen en succesvol jaar achter de rug. Het jaar 2015 stond in het teken van de uitbreiding van het campus met ongeveer 550 woningen, waardoor er nu zo'n 1250 studenten op de campus wonen.

Veiligheid is een belangrijk issue en de bewonerscommissie heeft hier veel aandacht aan besteed. Naar aanleiding van de inbraakgolf die eind 2014 en begin 2015 plaats had, heeft de commissie ervoor gezorgd dat er extra veiligheidsmaatregelen zijn getroffen. De bewonerscommissie organiseerde in februari een bewonersavond, waar ook DUWO, Duwoners, de wijkagent en een ambtenaar van de gemeente bij aanwezig waren. De bewoners spraken hun zorgen uit en vroegen DUWO om beter met hen te communiceren. Doordat de bewonerscommissie de media en de politiek heeft opgezocht, werd DUWO aangespoord om meer werk te maken van de veiligheid op de campus. Alle woningen hebben nu inbraakstrips en een slot met een veiligheidsbeslag dat het forceren van de cilinder onmogelijk maakt. Ook zijn de drukknoppen van de toegangsdeuren tot de blokken op het complex beter afgeschermd, waardoor onbevoegden minder eenvoudig binnen kunnen komen. Camera's op de campus blijken niet mogelijk volgens DUWO, omdat de gemeente hiervoor geen toestemming geeft.

Ook op het gebied van communicatie heeft de bewonerscommissie niet stil gezeten. Dit jaar is een welkomstboekje gemaakt dat bewoners informeert over hun woning, de campus en de omgeving. De commissie vindt namelijk dat DUWO hierover onvoldoende informatie verschaft. Het boekje is onder alle bewoners verspreid met het verzoek het bij vertrek achter te laten voor de volgende bewoner. Ook is het boekje digitaal te raadplegen op de Facebookpagina van de campus. De Facebookgroep van de campus wordt door de bewonerscommissie beheerd. Wie hiertoe toegang wil, dient een formulier in te vullen dat door de commissie wordt gecontroleerd, waarna al dan niet toegang wordt verleend. Dit zorgt ervoor dat alle vragen en opmerkingen die de bewoners plaatsen ook alleen door medebewoners en de verhuurder worden gelezen. In deze Facebookgroep plaatst de bewonerscommissie ook regelmatig een update over de zaken waar zij mee bezig is en de eventuele resultaten die daarbij worden bereikt.

Niet alleen op de campus, maar ook in de directe omgeving van de Spinozacampos is het afgelopen jaar veel gebeurd. Zo is een naastgelegen parkeergarage verbouwd tot de foodcourt 'World of Food'. Hier is ook een studentencafé in gevestigd, waarvan de bewoners graag gebruik maken. Een andere naastgelegen parkeergarage wordt gesloopt en vervangen door een parkeerterrein, waardoor het soms even dringen is voor een parkeerplaats. Voor verhuizingen van of naar de Spinozacampos is er gelukkig een oplossing gevonden in de vorm van twee parkeervergunningen, die Duwoners subsidieert. Hierdoor kunnen twee auto's tot de ingang van elk blok rijden en tijdelijk parkeren.

De activiteitencommissie van de Spinozacampos is verantwoordelijk voor vele feestjes, etentjes, uitjes en andere leuke activiteiten. Het jaar werd afgetrapt met een nieuwjaarsborrel in wijnbar VINVINO. Daarna volgden diverse feesten zoals een carnavalsfeest, zomerfeest, de viering van de opening van de campus, halloweenfeest en een spetterend kerstfeest. Naast feestjes organiseert de activiteitencommissie ook andere activiteiten om het contact tussen burens te stimuleren. Zo is er in 2015 gebowld, wordt de gemeenschappelijke ruimte bijna dagelijks gebruikt door bewoners en is er een aantal terugkerende evenementen. Eén daarvan is 'Spinoza EET': iedere tweede woensdag van de maand komen enthousiaste campusbewoners samen om gezamenlijk te eten bij de 'World of Food'. Daarnaast organiseert de commissie filmavonden, waarbij in de gemeenschappelijke ruimte onder het genot van een bakje popcorn een filmpje wordt gekeken.

De bewonerscommissie en de activiteitencommissie blijven zich in 2016 inspannen om de gezelligheid te bewaren en om het woongenot en de leefomgeving van alle bewoners op de Spinozacampos te verbeteren.

3.7 Feniks

De bewonerscommissie Feniks trapt het jaar 2015 af met een nieuwjaarsborrel, die om de hoek van het complex werd gehouden in wijnbar East57. Op deze drukbezochte borrel introduceerde de commissie zich aan de bewoners. Het succes bleek een voorbode te zijn voor de borrels die in de loop van het jaar werden gehouden in café Mojo. In juni besloot de bewonerscommissie om de 'verjaardag' van de Feniks te vieren. Alhoewel officieel geopend in oktober 2014, was 16 juni 2014 de dag waarop de bewoners het gebouw konden betrekken. De Feniksverjaardag werd gevierd met een picknickborrel voor de ingang van het gebouw. Op deze wijze werden bewoners en andere betrokkenen bereikt die normaal niet op de borrels kwamen. Na dit succes werd er nog een buitenactiviteit georganiseerd, namelijk een barbecue op Science Park, in samenwerking met de bewonerscommissie aldaar. Na de barbecue werd er nog doorgefeest in de Polder.

De bewonerscommissie heeft zich daarnaast in 2015 beziggehouden met bewonerszaken zoals veiligheid in het gebouw; onder andere extra verlichting op de noodtrappen is een belangrijk punt geweest. De jaarlijkse servicekostenafrekening is doorgespit en alle kosten zijn met hulp van Duwoners kritisch tegen het licht gehouden. Sinds het begin van de oprichting van de bewonerscommissie is er veel contact met Duwoners, wat ook resulteerde in nieuwe relaties met de andere bewonerscommissies van DUWO. De samenwerking met de bewonerscommissie Science Park II voor de gezamenlijke barbecue is hier een goed voorbeeld van.

3.8 Zuiderzeeweg

Op de Zuiderzeeweg 30-42 ligt een complex met 235 onzelfstandige woningen. Het complex ligt tussen Amsterdam Noord en Amsterdam Oost, vlakbij de Schellingwoudebrug. Al sinds de oprichting van Duwoners komen er klachten van bewoners over het onderhoud, de criminaliteit en vooral over het slecht functioneren van het internet. Duwoners heeft namens de bewoners DUWO aan het begin van 2015 opnieuw benaderd over de gebrekkige service, wat geleid heeft tot een uitgebreide reactie van DUWO (zie hoofdstuk 5.6).

Duwoners heeft twee keer een bezoek gebracht aan de campus op de Zuiderzeeweg om te praten over de problemen daar en om te kijken of er animo was voor het oprichten van een bewonerscommissie. Bij het laatste gesprek in september is er met de voormalige nestor van het complex en een aantal andere bewoners een bewonerscommissie opgericht. Het speerpunt van de bewonerscommissie is het verbeteren van de communicatie van DUWO naar de bewoners en het verbeteren van de internet- en televisievoorziening die DUWO hier levert. Daarnaast is er regelmatig overlast door (pogingen tot) inbraak en andere vormen van criminaliteit in de buurt.

De nieuwe bewonerscommissie is van plan een feest te organiseren voor alle bewoners van het complex. Op de Zuiderzeeweg is hier een schitterende locatie voor, namelijk de Recycle Lounge Gallery Club. De beheerder van deze ruimte is erg betrokken bij de bewoners van het complex en ook alleszins bereid om mee te werken aan een dergelijk feest.

3.9 Opaallaan

De Opaallaan krijgt al lange tijd speciale aandacht van Duwoners. De Opaallaan is een groot complex in Hoofddorp met tien torens, in totaal 569 kamers en veel ruimte rondom de flats. In 2015 bestaat het complex precies twintig jaar. DUWO heeft plannen om de leefbaarheid van dit complex te verbeteren. In één van de torens wil DUWO als pilot de onzelfstandige kamers ombouwen tot zelfstandige eenheden. Daarnaast wil DUWO kijken hoe de openbare ruimte aangepakt kan worden. Daarvoor is het project 'Opaallaan bloeit' opgezet om samen met bewoners een rapport met aanbevelingen en een ontwerp te maken (meer hierover is te lezen in hoofdstuk 5).

In maart 2015 startte dit project. De bewonersavonden die hier onderdeel van waren, werden goed bezocht. Duwoners was actief betrokken bij het project; ons bestuurslid met de portefeuille bewonerszaken woonde op de Opaallaan. Op één bewonersavond waren zelfs meer dan veertig mensen aanwezig. Het was dan ook niet verwonderlijk dat er een bewonerscommissie werd opgericht tegen het einde van het project. Het verbeteren van het contact met DUWO en nadenken over het creëren van een gemeenschappelijke ruimte waren de eerste speerpunten van deze bewonerscommissie. Daarnaast werd er een activiteitencommissie opgericht om middels evenementen de sfeer op het complex te verbeteren en meer bewoners zich betrokken te laten voelen bij de Opaallaan.

In augustus werd Duwoners benaderd voor ondersteuning van een groot bewonersfeest, dat werd gehouden op 5 september. De 'Back to School Party' was een groot succes met muziekoptredens en een barbecue. Hoewel het weer niet geweldig was, kwamen er toch zo'n zestig tot tachtig mensen langs. Gelukkig waren er grote feesttenten op de parkeerplaatsen opgezet om iedereen droog te houden. De Facebookgroep van de Opaallaan werd steeds actiever en in november werd opnieuw een feest georganiseerd. Ook deze keer zat het weer niet mee, maar binnen in de tent was het meer dan prima uit te houden. Een eigen gemeenschappelijke ruimte op de Opaallaan zou in de toekomst zeer van pas komen.

4. Advies en beleid

Er zijn verschillende manieren waarop huurders invloed kunnen uitoefenen op het beleid van DUWO. Overleg over beleid vindt plaats via werkgroepen en vergaderingen. Bij wijziging van beleid en/of beheer is DUWO wettelijk verplicht een adviesaanvraag bij Duwoners in te dienen. Daarnaast kan Duwoners ook ongevraagd advies aan DUWO geven.

4.1 Introductie

Indien DUWO van plan is haar beleid en/of beheer te wijzigen dan is zij wettelijk verplicht een adviesaanvraag bij Duwoners in te dienen. In een dergelijke adviesaanvraag staat beschreven welke veranderingen DUWO wil doorvoeren en waarom zij dit nodig acht. Na het ontvangen van een adviesaanvraag heeft Duwoners zes weken de tijd om te reageren. Wij schrijven dit advies zelf of schakelen hiervoor een adviseur in. Bij een positief advies kan DUWO het beleid gaan uitvoeren.

Wanneer Duwoners een negatief advies uitbrengt, hoeft DUWO niet per se haar plannen stop te zetten. DUWO is verplicht om binnen twee weken schriftelijk te reageren op ons 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 één situatie heeft Duwoners meer dan alleen adviesrecht, namelijk in het geval van wijzigingen van het servicekostenbeleid. Dan hebben de huurders *instemmingsrecht*, wat betekent dat veranderingen alleen doorgevoerd kunnen worden als Duwoners daar daadwerkelijk mee akkoord gaat.

Andere mogelijkheden voor invloed op het beleid zijn om gezamenlijk (dus huurders en verhuurders) beleid te ontwikkelen, liefst in een zo vroeg mogelijk stadium van het overleg (zie paragraaf 4.4 Coproducentschap). Maar huurdersorganisaties kunnen ook op eigen initiatief advies uitbrengen (zie paragraaf 4.8 Leefbaarheidsbudget).

Op 1 juli 2015 is de nieuwe Woningwet in werking getreden. De Woningwet geeft de huurders veel meer invloed op het het beleid van de woningcorporaties. Zo worden huurdersorganisaties betrokken bij het maken van gemeentelijke prestatieafspraken. Verder dwingt deze wet woningcorporaties om zich te beperken tot hun kerntaak: het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen aan mensen die door een laag inkomen of om andere redenen moeilijk aan passende huisvesting kunnen komen. Dit betekent dat er ook flinke beperkingen zijn voor woningcorporaties aan het hebben van commercieel vastgoed en woningen boven de liberalisatiegrens.

4.2 Werkplan en Meerjarenbegroting 2015-2019

Duwoners heeft in 2015 advies aan DUWO uitgebracht over het werkplan voor 2015 en de meerjarenbegroting voor 2015 tot en met 2019. In het werkplan zet DUWO de werkwijze voor 2015 uiteen. Vanwege negatieve kritiek van DUWO op ons uiterst korte advies van vorig jaar, werd besloten ditmaal een uitgebreider advies te schrijven. Er werd een gespecialiseerd adviesbureau ingehuurd om ons te helpen met het schrijven van het advies. Gezien de kerstvakantie was er echter maar beperkte tijd om het advies te schrijven. Het was daarom geen afgerond advies, maar bevatte veel vragen. Daarnaast liet Duwoners een kritische noot horen bij een aantal zaken in het werkplan, zoals de uitbreidingswens van DUWO naar Wageningen, de betaalbaarheid van accommodatie-eenheden, de uitwerking van het coproducentschap en de samenwerking met private partijen. Speciale aandacht had de begroting, die met behulp van het adviesbureau kritisch werd doorgelicht.

Het bleek dat ons advies niet werd gewaardeerd. DUWO toonde zich geïrriteerd omdat het document in haar ogen te uitgebreid en te gedetailleerd was. Bovendien vond ze dat er veel te laat in het adviestraject vragen gesteld werden over de inhoud van het werkplan en de begroting. Dit leidde in maart 2015 tot een gesprek tussen twee bestuursleden van Duwoners en twee leden van het management van DUWO. Dit was een open gesprek met een stevige discussie, die aan beide kanten tot meer inzicht leidde. Er werd een aantal verbeterpunten in de communicatie en samenwerking benoemd, waaraan door beide partijen in 2015 gewerkt is. DUWO zette stappen op het gebied van coproducentschap (zie paragraaf 4.4) en Duwoners zorgde voor betere communicatie en een duidelijkere structuur in het bestuur.

Inhoudelijk is er via e-mail over veel punten uit ons advies uitwisseling van informatie geweest. Het werd duidelijk dat een dergelijk omvangrijk document als het werkplan zich niet goed leent voor een adviestraject dat in principe binnen acht weken afgesloten dient te zijn. De huurdersorganisaties dienen naar de mening van Duwoners veel eerder bij het schrijven van een dergelijk beleidsplan betrokken te worden.

4.3 Samenwerkingsovereenkomst en participatiereglement

De samenwerkingsovereenkomst en het participatiereglement zijn documenten waarin beschreven staat hoe DUWO met de huurdersorganisaties wil samenwerken en op welke onderwerpen huurdersorganisaties inspraak hebben. Het afsluiten van deze overeenkomsten staat al jaren op de agenda. Duwoners heeft deze documenten als studiemateriaal opgenomen in een cursus van de Woonbond over de Overlegwet. In deze cursus hebben we bekeken op welke punten er verschillen zijn tussen de Overlegwet en beide documenten van DUWO. Daarna hebben we intern de documenten doorgespit om deze met DUWO te bespreken. Duwoners heeft een aantal punten benoemd waarop we van DUWO nadere toelichting willen en daarnaast een aantal punten die wij willen aanpassen. Duwoners heeft in tegenstelling tot andere huurdersorganisaties vanaf haar oprichting nog geen participatiereglement met DUWO afgesloten.

In een extra bestuurlijk overleg in mei stonden de samenwerkingsovereenkomst en het participatiereglement op de agenda. Duwoners had een aantal punten voor de discussie hierover voorbereid. Het grootste deel van de discussie ging echter over het coproducentschap (zie paragraaf 4.4) en het oude reglement dat BRES destijds met SLS (de fusiepartner van DUWO in Leiden) had afgesloten. Hierin staat een aantal onderwerpen waarin de huurdersorganisatie instemmingsrecht heeft, waardoor BRES meer rechten heeft bedongen dan de Overlegwet. Het standpunt van DUWO is duidelijk: zij heeft al een paar jaar geleden de huurdersorganisaties laten weten hen geen verdere rechten te geven dan de Overlegwet voorschrijft. De huurdersorganisaties BRES, WijWonen en VBU zijn het daar niet mee eens en hebben in maart om bemiddeling via de Raad van Commissarissen (RvC) gevraagd, wat echter geen effect heeft gehad. Sindsdien zit deze zaak in een impasse. De samenwerkingsovereenkomst en het participatiereglement werden in 2015 verder niet meer inhoudelijk behandeld.

4.4 Coproducentschap

In 2015 heeft DUWO geprobeerd de traditionele manier waarop huurdersorganisaties invloed uit kunnen oefenen op haar beleid, steeds meer los te laten. Voorheen was de werkwijze dat huurdersorganisaties advies uitbrachten op een reeds door het management vastgesteld(e) beleid(swijziging). Vooral sinds de fusie in 2013 met SLS probeert DUWO vorm te geven aan een nieuwe manier van samenwerken. Immers, in Leiden bestond een beleid waarin de huurderorganisatie veel nauwer werden betrokken bij (de ontwikkeling van) beleid. Dit werd

‘coproducentschap’ genoemd. De huurdersvereniging BRES had daarnaast instemmingsrecht op een aantal relevante onderwerpen.

Duwoners probeert al jaren DUWO ervan te overtuigen dat beleid samen met de huurdersorganisaties dient te worden ontwikkeld. Dit betekent dat DUWO de huurdersorganisaties in ieder geval zo vroeg mogelijk dient te betrekken bij voorgenomen wijzigingen in beleid of beheer. Vervolgens dient open en transparant en met toegang tot relevante stukken overleg te worden gevoerd en moet een discussie aan worden gegaan over eventuele knelpunten. In het samenwerkingsconvenant dat DUWO met de huurdersorganisaties afsloot naar aanleiding van de fusie met SLS, werd het coproducentschap als volgt verwoord:

“De ambitie van de fusiecorporatie met betrekking tot huurdersparticipatie is om de huurdersorganisaties zoveel mogelijk als coproductent bij de vorming en ontwikkeling van beleid te betrekken. De fusiecorporatie betreft daartoe de huurdersorganisaties tijdig en actief bij de uitwerking van de fusie rond onderwerpen die direct of indirect de belangen van de huurders raken. Het doel is wezenlijke invloed van de huurdersorganisaties te bewerkstelligen op besluitvorming waar het de positie en belangen van huurders betreft.” (Artikel 2.1 van het ‘Convenant huurdersparticipatie in het kader van de fusie SLS Wonen en DUWO’).

Op 7 mei is in een vergadering van DUWO met de huurdersorganisaties besproken wat de intentie is van coproducentschap. Het was eigenlijk de bedoeling dat deze vergadering over de samenwerkingsovereenkomst en het participatiereglement zou gaan, wat uiteraard zeer gerelateerd is aan dit onderwerp. Het coproducentschap is een wezenlijk deel van de samenwerking en bepaalt mede hoe deze samenwerking er uit komt te zien. Het bleek op deze avond dat de de huurdersorganisaties de invulling van het coproducentschap door DUWO als onvoldoende beschouwen. Tijdens deze vergadering werd (nogmaals) besloten dat alle voorstellen voor (wijziging van) beleid en beheer als onderwerp van coproducentschap zullen worden beschouwd. Er werd afgesproken om eerst een half jaar lang op deze manier te werken, om vervolgens het coproducentschap te evalueren.

In december werd deze periode geëvalueerd. In een informele bijeenkomst werd besproken wat er was bereikt. Er werd geconstateerd dat er meer inbreng was vanuit de huurdersorganisaties en meer agendapunten door hen werden ingebracht. Vanuit DUWO werden het woonlastenbeleid en het duurzaamheidsbeleid genoemd als voorbeelden van coproducentschap, die zonder adviestraject werden afgerond. De huurdersorganisaties vonden echter vooral de discussie over het coproducentschap zélf het beste voorbeeld van coproducentschap. Deze discussie leverde nog geen duidelijk beleid op, maar liet zien hoe fundamenteel verschillend de ideeën zijn tussen de huurdersorganisaties en DUWO.

DUWO heeft in 2015 zeker stappen vooruit gezet op het gebied van huurdersorganisaties informeren en betrekken bij beleid. Echter, in het verdere verloop van het beleidstraject blijft men nog steeds erg vasthouden aan oude gewoontes en principes. DUWO wil bijvoorbeeld nog steeds als laatste stap, voordat een beslissing wordt genomen, het beleid voorleggen aan het managementteam. Hierdoor komt DUWO in de knel met de Overlegwet die ervan uitgaat dat het adviestraject binnen acht weken wordt afgerond. In de ogen van Duwoners is de Overlegwet vooral bedoeld om het overleg te regelen en ook om het beleid gezamenlijk te ontwikkelen. Het adviestraject is slechts het sluitstuk van dit overlegproces. De formele adviesaanvraag die DUWO verplicht is te sturen wordt dan veel meer een samenvatting van wat eerder samen besproken is. Dan zou het ook voor DUWO mogelijk zijn om binnen twee weken met een inhoudelijk antwoord te komen op het geformuleerde advies, zoals de Overlegwet voorschrijft. Deze termijn wordt vrijwel nooit gehaald aangezien DUWO in de regel pas na het ontvangen van het advies van de huurdersorganisatie het management betreft bij het beleidstraject.

4.5 Huismeesterkosten

DUWO wil een deel van de kosten van sociaal en technisch beheer onderbrengen in de servicekosten omdat zij vindt dat dit extra diensten zijn die doorberekend mogen worden aan de huurders. Door deze diensten de naam 'huismeestertaken' te geven, lijkt het alsof deze personeelskosten in rekening kunnen worden gebracht bij de huurders. Het servicekostenbeleid van de Huurcommissie kent immers een post voor 'huismeester'. Duwoners is van mening dat de personeelskosten sociaal en technisch beheer uit de kale huur betaald dienen te worden.

Een ander verhaal is het wanneer er werkelijk een huismeester aanwezig is op een bepaald complex, die ter plekke toezicht houdt en de huurders in het complex helpt. Indien de bewonerscommissie (of 70% van de huurders) daarmee instemt, kunnen in principe de extra kosten voor een huismeester worden opgevoerd in de servicekosten. In de praktijk blijkt echter dat er vaak geen echte huismeester aanwezig is op de complexen, en dat alleen af en toe een medewerker van DUWO langskomt.

In de Overlegwet staat een bepaling dat een beleidswijziging in het servicekostenpakket alleen mag worden doorgevoerd met instemming van de betreffende huurdersorganisatie. In augustus 2014 deed DUWO, evenals in 2010 en 2012, een verzoek om huismeestertaken te mogen doorberekenen in de servicekosten. Alhoewel ditmaal een aantal punten iets gedetailleerder was uitgewerkt, bleek het voorstel inhoudelijk nauwelijks gewijzigd ten opzichte van 2012. Duwoners wees daarom opnieuw deze plannen af, net als de twee voorgaande keren. In oktober 2014 stuurde Duwoners een schriftelijke reactie waarin zij aangaf niet in te stemmen met het verzoek van DUWO.

De andere huurdersorganisaties moesten hier langer over nadenken. Ze wilden namelijk de invoering van huismeesterkosten in nieuw opgeleverde complexen aanvechten. Omdat deze complexen volledig nieuw zijn, kan er voor deze complexen nog geen sprake zijn van een servicekostenbeleid. De verwachting van de huurdersorganisaties was dat het instemmingsrecht hier zonder meer van toepassing is, omdat het in onze ogen een wijziging van beleid is. Duwoners sloot zich bij de andere huurdersorganisaties aan in de procedure die bij de Huurcommissie werd gestart.

In maart 2015 was de zitting bij de Huurcommissie omtrent huismeesterkosten in nieuwe complexen van DUWO. Enigszins onverwacht bleek het oordeel negatief uit te vallen voor de huurdersorganisaties. De Huurcommissie was van mening dat de Overlegwet alleen van toepassing is in situaties waarbij zittende huurders betrokken zijn en dat huurdersorganisaties niet de belangen kunnen behartigen van toekomstige huurders. Daarnaast vond de commissie dat er geen wijziging, maar slechts een vaststelling van het servicekostenbeleid plaatsvindt. Deze beslissing was uitermate teleurstellend en de vier huurdersorganisaties besloten de uitspraak aan te vechten bij de kantonrechter.

In juni begon deze juridische procedure, doordat de advocaat van de huurdersorganisaties een dagvaarding uitbracht bij de rechtbank Amsterdam. Om beide partijen uitgebreid de mogelijkheid te bieden om hun standpunten duidelijk te maken, kan een dergelijke procedure lang duren. De tweede helft van 2015 werd besteed aan schriftelijke reacties op elkaars argumenten in deze rechtszaak. Als eerste kwam het verweerschrift van DUWO (Conclusie van antwoord) en de rechtbank besloot dat extra toelichting door de huurdersorganisaties wenselijk was. De huurdersorganisaties reageerden met een Conclusie van repliek, waarop DUWO wederom een reactie mocht uitbrengen (Conclusie van dupliek). Na deze wederzijdse reacties heeft de rechtbank besloten dat het vonnis begin januari 2016 zal worden uitgesproken.

Tegelijkertijd drong DUWO bij de drie andere huurdersorganisaties steeds meer aan om met een definitieve beslissing te komen over de huismeesterkosten. Eind 2015 was er een gesprek met deze huurdersorganisaties over de voorwaarden omtrent de huismeesterkosten, waarbij Duwoners niet aanwezig was. DUWO stuurde ook een voorstel voor de tekst van een convenant voor de huismeesterkosten. Dit is in feite weer een instemmingsverzoek, die nauwelijks is gewijzigd ten

opzichte van 2014. Duwoners blijft bij haar beslissing, maar de drie huurdersorganisaties willen toch gaan onderhandelen met DUWO over een aantal voorwaarden in het convenant. In 2016 zal hier duidelijkheid over komen.

4.6 Prestatieafspraken

In het kader van de nieuwe Woningwet hebben vanaf 2015 de huurdersorganisaties een rol gekregen in de prestatieafspraken. Net zoals bij de prestatieafspraken in de gemeente Amsterdam, waarbij Duwoners ook betrokken was (zie paragraaf 2.6), kunnen de huurdersorganisaties ook in andere gemeenten waar DUWO actief is meebepalen hoe de prestatieafspraken eruit komen te zien. Behalve in Amsterdam waar het overleg tussen de verschillende partijen voortvarend is aangepakt, zijn in andere steden zowel DUWO en de gemeente als de huurdersorganisaties nog onwennig in dit nieuwe aspect van de Woningwet. Het is vaak nog niet helemaal duidelijk wat de rolverdeling is en hoe het proces dient te verlopen. Op verzoek van Duwoners heeft DUWO de huurdersorganisaties een adviesaanvraag gestuurd over de prestatieafspraken van Den Haag (waar tot op heden nog geen huurdersorganisatie actief is). Daarnaast werd een adviesaanvraag over de prestatieafspraken in Haarlem opgestuurd. Met name de prestatieafspraken van Haarlem waren zo algemeen geformuleerd dat het voor Duwoners geen zin had om hier inhoudelijk een reactie op te geven.

4.7 Duurzaamheidsbeleid

In het overleg met DUWO staat het duurzaamheidsbeleid steeds prominent op de agenda. Voor Duwoners heeft dit beleid echter minder prioriteit. Veel zaken in dit beleid zijn niet van toepassing voor DUWO-huurders in Amsterdam en omstreken. DUWO heeft dit beleid gekenmerkt als bijzonder geschikt voor coproducentchap, maar het is niet geheel duidelijk waarom. In het duurzaamheidsbeleid is er veel aandacht voor bewustwording bij huurders. Een voorbeeld hiervan zijn de zogenaamde 'energy races', waarbij huurders van relatief kleine studentenhuisen proberen zoveel mogelijk energie te besparen. Er zijn in Amsterdam echter weinig complexen die zich hiervoor lenen en hier worden dan ook geen energy races gehouden.

Medio 2015 heeft DUWO nog een aantal andere doelen geformuleerd, waarvan sommige al zijn gerealiseerd, zoals het overschakelen op groene energie (DUWO zegt geheel overgestapt te zijn) en het instellen van een duurzaamheidsbudget voor goede initiatieven op dit terrein. Aan andere doelen wordt nog gewerkt, zoals het geven van energielabels aan alle woningen, het verbeteren van de labelniveaus en het voorzien van alle huizen met een energiemeter. Door bemetering individueel of per gang te laten plaatsvinden (in plaats van per complex) krijgt elke huurder of groep huurders beter inzicht in het eigen energieverbruik. DUWO geeft echter aan dat zij extra kosten voor bijvoorbeeld het aanbrengen van tussenmeters niet voor eigen rekening neemt. In haar ogen dienen alle duurzaamheidsmaatregelen voor haar budgettair neutraal te zijn.

Overigens moet worden opgemerkt dat een substantieel deel van de energieconsumptie afkomstig is van de algemene ruimtes. Hierop heeft de individuele huurder dus nauwelijks invloed. Daarnaast zal in onze ogen DUWO, gezien het netto te behalen effect, kritisch moeten zijn op plaatsing van meters. De kosten van een warmtemeter staan gelijk aan 25% van de kosten voor het individuele energieverbruik, waarbij de kosten voor het uitlezen dan zelfs nog niet zijn meegerekend. Dit betekent dat het plaatsen, onderhouden en uitlezen van een verbruiksmeter voor huurders van kleinere woningen zo kostbaar is dat door de doorberekening van die kosten van DUWO aan de huurder, het eerder kostenverhogend voor de huurder is dan dat het de huurder wat oplevert. Verder kan opgemerkt worden dat DUWO onder andere in haar meerjarenbegroting aangeeft dat zij zich in eerste instantie richt op energiezuinig bouwen en dat het verbeteren van haar bestaande bezit, gezien de hoge kosten daarvan, geen prioriteit heeft.

In het kader van het duurzaamheidsbeleid is verder de nieuwe Warmtewet te noemen, die in 2014 van kracht is geworden. DUWO is door deze wet ook energieleverancier geworden, omdat collectieve blokverwarming van studentencomplexen hier ook onder vallen. Dit leidt tot hogere energieprijzen in deze complexen. DUWO is druk bezig met een lobby voor een uitzondering voor studentencomplexen en kleine woningen (< 50 m²). Tot op heden heeft deze lobby geen resultaat bereikt.

4.8 Leefbaarheidsbudget

Het leefbaarheidsbudget bij DUWO is niet duidelijk gedefinieerd. In het jaarverslag van DUWO van 2014 wordt de volgende toelichting gegeven:

“Met het leefbaarheidsbudget is het mogelijk om eenmalige investeringen in een complex of in de directe omgeving ervan te doen. Het gaat vaak om investeringen om de veiligheid (verlichting, beter hang- en sluitwerk) te vergroten, maar ook voor 31 publicatieborden, vuilnisbakken, bestrijden van vervuiling, fietsenrekken, bijdragen aan complexbarbecues en verwijdering van bomen. De investeringen worden meestal in overleg met de bewonerscommissie van een complex gedaan.”

Hieruit blijkt dat DUWO het leefbaarheidsbudget vooral voor fysieke maatregelen gebruikt ter bevordering van een schone en veilige leefomgeving. DUWO geeft veel minder uit aan leefbaarheid dan andere vergelijkbare corporaties; ze doet bijvoorbeeld vrijwel geen sociale investeringen. Daarnaast wordt het leefbaarheidsbudget van 52.000 euro, dat beschikbaar wordt gesteld voor bewonersinitiatieven voor de totale vestiging Amsterdam, steeds minder benut. In 2014 werd slechts 53% van dit budget benut.

Duwoners heeft daarom een aantal aanbevelingen gedaan om tot een transparanter en effectiever gebruik van het budget te komen. De eerste aanbeveling was om de definitie van leefbaarheid aan te scherpen. De tweede was het agenderen van het leefbaarheidsbudget als vast overlegpunt op het vestigingsoverleg. De derde was om Duwoners te betrekken bij de beoordeling van bewonersinitiatieven. Tot slot heeft Duwoners gepleit voor een verhoging van het budget.

In haar schriftelijke reactie gaf DUWO aan dat het leefbaarheidsbudget voor verwarring zorgt vanwege de Woningwet, waar leefbaarheidsuitgaven een bredere betekenis hebben. DUWO heeft daarom het betreffende leefbaarheidsbudget, dat beschikbaar is voor initiatieven die vooral van de bewoners zelf komen, omgedoopt tot het ‘sociaalbeheerbudget’.

DUWO nam veel van onze voorstellen niet over maar heeft toegezegd de volgende wijzigingen door te voeren: 1) sociaal beheerders zullen de bewonerscommissies informeren over het bestaan van het budget en over de wijze waarop voorstellen kunnen worden ingediend; 2) op de website wordt een algemene tekst over het bestaan en doel van het sociaalbeheerbudget opgenomen; 3) bij voorstellen/aanvragen van bewonerscommissies wordt het besluit altijd na overleg met de betreffende bewonerscommissie genomen; 4) bij afwijzing van een voorstel of aanvraag, licht DUWO aan de bewonerscommissies toe waarom zij tot dat besluit is gekomen; 5) ook voorstellen gericht op het bevorderen van sociale cohesie op de complexen kunnen worden ingediend.

De voorstellen van Duwoners hadden vooral betrekking op een betere samenwerking tussen sociaal beheerders en de bewonersvertegenwoordiging. Vanuit diverse bewonerscommissies heeft Duwoners signalen opgevangen dat de communicatie tussen sociaal beheer en de bewonerscommissies niet altijd even vlekkeloos verloopt. Een goede communicatie is in onze ogen een vereiste om het sociaalbeheerbudget beter te benutten. Duwoners zal daarom een vinger aan de

pols houden en kijken of er inderdaad meer gebruik gemaakt zal worden van dit budget.

4.9 Werkplan 2016 en Meerjarenbegroting 2016-2020

Eind november ontving Duwoners een adviesaanvraag over DUWO's begroting en werkplan voor 2016. De begroting en het werkplan werden in december tijdens het openbare deel van de vergadering van de Raad van Commissarissen mondeling toegelicht. In januari 2016 zal Duwoners hierover een advies uitbrengen.

5. Huurderszaken

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 van de huurders, maar ook andere zaken waar wij het afgelopen jaar bij betrokken zijn geweest.

5.1 Huismeester

Duwoners is al sinds 2009 met DUWO in gesprek over door sociaal beheerders uitgevoerde 'huismeestertaken' die DUWO via de servicekosten aan bewoners van een aantal complexen doorberekent. Duwoners is van mening dat de personeelskosten van sociaal beheer niet doorberekend dienen te worden aan de huurders. Deze behoren in onze mening namelijk tot de exploitatiekosten van een woning, die betaald dienen te worden uit opbrengsten van de kale huur. In hoofdstuk 4 bespreken we de ontwikkelingen in 2015 omtrent het voorstel van DUWO om de huismeesterkosten, die in werkelijkheid bestaan uit personeelskosten sociaal beheer, op te nemen in de servicekosten.

5.2 De Opaallaan bloeit!

DUWO had begin 2015 veel aandacht voor het complex Opaallaan in Hoofddorp. Naast plannen voor renovatie wil DUWO de leefbaarheid op het twintig jaar oude complex verbeteren. Duwoners heeft in de afgelopen jaren geprobeerd het complex meer op de kaart te zetten en is dus erg verheugd over de nieuwe plannen van DUWO. Om de aantrekkelijkheid van de Opaallaan te vergroten wil DUWO de woontorens en de openbare ruimte op het complex gaan herorganiseren. Als eerste pilot wil DUWO in één woontoren de onzelfstandige kamers tot zelfstandige eenheden ombouwen. Immers, de gemeenschappelijke keuken is volgens DUWO vaak een bron van ergernis en problemen.

Om de bewoners meer bij de plannen omtrent renovatie en leefbaarheid te betrekken, maar ook om de wensen en problemen van de bewoners in kaart te brengen, werd een project opgestart. Een coördinator werd aangetrokken om dit project te begeleiden. Dit werd Michiel Stapel, oud-voorzitter van Duwoners, planoloog en eigenaar van een bureau dat is gespecialiseerd in leefbaarheid en communicatie. Stapel startte in februari 2015 en bedacht als naam voor dit project 'De Opaallaan bloeit!'. Gedurende dit project werden er in totaal acht bewonersavonden gehouden. Een flink aantal huurders nam in een wisselende samenstelling de moeite om mee te denken over de toekomst van hun complex. In juni presenteerde Stapel in een eindrapport een aantal bevindingen en aanbevelingen hoe DUWO in samenspraak met de bewoners verder zou kunnen gaan om de leefbaarheid van de Opaallaan te vergroten.

Duidelijk werd dat er behoefte is aan een clubhuis of een gemeenschappelijke ruimte waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten. Daarnaast gaven de bewoners aan meer gezamenlijke activiteiten te willen organiseren op het terrein. Er ontstond een actieve Facebookgroep, waar veel bewoners lid van werden. Door het veelvuldige contact tussen de bewoners werd er uiteindelijk een bewonerscommissie opgericht, die ook regelmatig contact heeft met de sociaal beheerder van DUWO. Het bestuurslid van Duwoners dat verantwoordelijk is voor bewonerszaken woonde tijdens het project op de Opaallaan. Zij was erg betrokken bij het gehele project en had hierbij veel contact met haar medebewoners.

Voor het organiseren van sociale activiteiten werd er ook een activiteitencommissie opgericht. Dit resulteerde na de zomer in twee goedbezochte bewonersfeesten (zie hoofdstuk 3). Vanwege het ontbreken van een gemeenschappelijke ruimte, moesten voor deze feesten feesttenten gehuurd worden, die op de parkeerplaats werden geplaatst. Duwoners heeft deze bewonersfeesten op de Opaalcampus met veel plezier medegefinancierd.

Helaas kwamen de plannen van DUWO om de leefbaarheid op de Opaallaan te verbeteren in de tweede helft van 2015 tot stilstand. Dit kwam onder andere door personeelwisselingen en uitval

van medewerkers bij de vestiging Amsterdam van DUWO. Op vragen van Duwoners bevestigde DUWO eind 2015 dat ze door wil gaan met de plannen om de Opaallaan aantrekkelijker te maken. Ze wil in 2016 een belangrijke aanbeveling uit het eindrapport van 'De Opaallaan bloeit!' gaan uitvoeren, namelijk het realiseren van een gemeenschappelijke ruimte voor alle bewoners (bijvoorbeeld in de het huidige DUWOkantoor op het complex).

5.3 Reparatieverzoek

Het was lange tijd niet mogelijk om op de website van DUWO reparatieverzoeken in te dienen wanneer huurders een Apple of Linux besturingssysteem op hun computer hadden. Al sinds begin 2014 vraagt Duwoners DUWO dit probleem op te lossen. Ondanks herhaaldelijke schriftelijke en mondelinge herinneringen vanuit Duwoners weet DUWO dit euvel pas na ruim een jaar op te lossen. Eind april 2015 is het digitale formulier voor reparaties en onderhoud eindelijk gereed. Voor een organisatie die de digitale afwerking van het klantencontact hoog in haar vaandel heeft staan, acht Duwoners dit rijkelijk laat.

5.4 Accommodate enquête

Duwoners heeft in 2015 met de huurdersorganisaties VBU, BRES en WijWonen samengewerkt om de jaarlijkse gezamenlijke enquête onder Accommodatehuurders te houden. Accommodatehuurders zijn voornamelijk buitenlandse studenten die een volledige ingerichte woning betrekken. Mede door onze inzet is de vraagstelling in de enquête flink verbeterd. In juni werd deze enquête gehouden en de respons in Amsterdam was wederom behoorlijk, namelijk 20%. Over het algemeen bleken de Accommodatehuurders redelijk tevreden. Genoemde klachten betroffen hoge administratiekosten, de mate waarin DUWO de kamers schoonmaakt voordat de huurders de woning betrekken en slechte dienstverlening na het melden van technische gebreken. Verder werd genoemd dat er te weinig (werkende) wasmachines zijn, een gemeenschappelijke ruimte wordt gemist en dat het directe contact met DUWO niet altijd even soepel verloopt. De resultaten van de enquête zijn met het management van DUWO besproken om de tevredenheid onder Accommodatehuurders te verbeteren.

5.5 Beperkte openingstijden DUWO

Sinds 1 oktober 2015 heeft DUWO de openingstijden van de klantenbalies beperkt op alle vestigingen. Hoewel wij hebben laten weten dit geen goede bezuinigingsmaatregel te vinden (omdat het persoonlijke contact juist erg wordt gewaardeerd; zie ons vorige jaarverslag), hebben wij na deze wijziging van de openingstijden weinig klachten van onze leden ontvangen. Gezien de lange reistijd naar het kantoor in Amstelveen zijn huurders in Amsterdam waarschijnlijk sowieso al meer geneigd om via internet en telefoon contact te zoeken met DUWO.

5.6 Internet Zuiderzeeweg

Al jaren ontvangt Duwoners met enige regelmatig klachten over traag internet op de Zuiderzeeweg, dat bovendien vaak uitvalt wanneer het regent en waait. Begin 2015 leek DUWO nog steeds slecht of niet te reageren op klachten van huurders. Utelysis verzorgt de telecomdiensten (internet en televisie) voor DUWO op de Zuiderzeeweg. Toen in 2005 het complex in gebruik werd genomen werd vanwege de geïsoleerde ligging besloten om de Zuiderzeeweg via een 'straalverbinding' digitaal te ontsluiten. Het signaal wordt vanaf de Rembrandtoren verzonden, maar een dergelijke verbinding blijkt instabiel te zijn bij slecht weer. Een bijkomend probleem is dat de helpdesk van Utelysis vaak onbereikbaar is. De bewoners zijn daarnaast ook ontevreden over het televisieaanbod (dat vooral bestaat uit Duitstalige zenders), zeker gezien de hoge prijs die ze voor televisie en internet betalen

(80 euro per aansluiting). In april stuurde DUWO na flink aandringen van Duwoners een uitgebreide brief naar de bewoners van de Zuiderzeeweg over de stand van zaken omtrent de telecomdiensten van Utelysis en de acties die DUWO de afgelopen jaren heeft ondernomen om deze diensten te verbeteren. Een financiële compensatie voor de gebrekkige dienstverlening zit er voor de bewoners echter niet in.

Tussen maart en juni 2015 heeft Utelysis een nieuw netwerk geïnstalleerd dat beter lijkt te werken. Door de aanleg van meer accesspoints is ook het bereik op het terrein verbeterd, althans wanneer de hoofdontvanger op het terrein een goed signaal heeft. Een belangrijk nadeel van het nieuwe netwerk is echter dat oude gameconsoles (die nog zonder browser werken) het niet meer doen. DUWO laat weten dit probleem niet te willen oplossen. In september is op de Zuiderzeeweg een nieuwe bewonerscommissie opgericht, die zal doorgaan met het verzamelen van klachten over internet en televisie.

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

Dit jaar is er een interview met de voorzitter verschenen in het kwartaalblad van de Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en was hij te horen in een radio-uitzending van radiostation Fun-X, een radiostation dat zich voornamelijk richt op jongeren in de Randstad. Het interview ging over de commotie die was ontstaan naar aanleiding van een reeks inbraken op de Spinozacampus. Verder heeft Duwoners een aantal openingen van nieuwe complexen bijgewoond. Doordat Duwoners zich meer ging bemoeien met Amsterdamse huurderskwesties (onder andere de gemeentelijke samenwerkingsafspraken, zie hoofdstuk 2) en actief meedeed aan vergaderingen van de HA werd Duwoners ook steeds bekender. Deze contacten zijn belangrijk om ook in het politieke spel binnen de gemeente Amsterdam invoed uit te oefenen.

6.2 Communicatie met de leden

Een belangrijk deel van de communicatie met de leden vindt plaats via onze website (www.duwoners.nl) en de Facebookpagina (facebook.com/duwoners). Daarnaast is er uiteraard ook veel directe communicatie met onze leden via de bewonerscommissies (zie hoofdstuk 3). Veel e-mailcontacten met onze leden gaan over vragen over huurderszaken zoals huurtoeslag, internet, servicekosten en regelingen omtrent campuscontract, maar ook over problemen die huurders ondervinden DUWO zoals de communicatie naar de bewoners en de afhandeling van klachten. Daarnaast hebben we bij een aantal grotere complexen flyers met informatie over Duwoners verspreid en fietszadels bij deze complexen voorzien van zadelhoesjes met het logo van Duwoners. Tijdens het project 'Opaallaan bloeit!' hadden we intensief contact met bewoners in Hoofddorp. Hierover is meer informatie te vinden in hoofdstuk 5.

6.3 Website

Omdat de website wat verouderd en niet echt gebruiksvriendelijk meer was, hebben we de tweede helft van 2015 besteed aan het opzetten van een volledig nieuwe website. De website gaat in 2016 online. Met de nieuwe website willen we onze naamsbekendheid vergroten en vooral de bewonerscommissies een extra platform geven. De nieuwe website biedt ook FAQ's, een goed contactformulieren belangrijke informatie voor huurders. Vanaf 2016 zullen we een nieuwe functie binnen ons bestuur creëren: P&R en communicatie. Het doel daarvan is om meer social media in te zetten voor communicatie en om de website informatiever, toegankelijker en bekender te maken.

6.4 Social media

Duwoners heeft een Facebookpagina, een Facebookprofiel en een Twitteraccount. Facebook wordt 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 Facebook om huurders te informeren over belangrijke zaken. Zo is een bericht gepusht over de veranderingen in de Woningwet per 1 januari 2016. Door huurders van nuttige en belangrijke informatie te voorzien, zullen ze sneller op de website van Duwoners kijken als ze andere vergelijkbare vragen hebben.

Met het Facebookprofiel heeft Duwoners de mogelijkheid om makkelijker contact te leggen met de bewonerscommissies die actief zijn op Facebook. Ons profiel is bij steeds meer pagina's van Facebookgroepen van bewonerscommissies actief. In 2015 gebruikte Duwoners Twitter om

sporadisch berichten achter te laten en om belangrijke organisaties in de (studenten)huurderswereld en woningcorporaties te volgen.

6.5 Communicatie met DUWO

In 2015 was het contact met DUWO op holdingniveau over het algemeen erg goed. Er was veel contact, zowel persoonlijk als telefonisch en per e-mail. Wanneer er een overleg was, werd dit van tevoren doorgesproken en ook met vragen konden we terecht bij het management. Het contact met DUWO Amsterdam was met name in de tweede helft van 2015 wat minder wat te maken had met ziekteverzuim van het hoofd sociaal beheer en de verandering in de directie. De bijeenkomsten met de sociaal beheerders vonden daardoor steeds onregelmatiger plaats. Gelukkig is het informele contact tussen sociaal beheerders en Duwoners goed.

6.6 Contact met de bewonerscommissies

Het contact met de bewonerscommissies was ook in 2015 een belangrijk speerpunt voor Duwoners. Twee bestuursleden hielden zich in het bijzonder bezig met het onderhouden van contact met de bewonerscommissies. Vanuit de bewonerscommissies bleek een sterke behoefte te zijn om te communiceren met Duwoners en daarvoor hebben we een apart e-mailaccount aangemaakt.

In 2015 zijn we verder gegaan met de speciale avonden voor de bewonerscommissies (zie ook hoofdstuk 3.1). Het idee voor deze avonden is dat er naast een informatief gedeelte volop ruimte is voor informeel samenzijn. Deze avonden werden goed bezocht, werden er ideeën uitgewisseld en zelfs gezamenlijke activiteiten tussen de bewonerscommissies werden hier geïnitieerd. In 2016 zullen we deze avonden blijven organiseren.

7. Financiën

Dit hoofdstuk bevat het financieel jaarverslag van de vereniging Duwoners over het boekjaar 2015.

7.1 Samenvatting

Overeenkomstig met de begroting werd het boekjaar 2015 afgesloten met een negatief exploitatieresultaat. Enerzijds komt dat doordat de inkomsten zijn gedaald. We hebben de ledencontributie verlaagd om de financiële reserves te laten krimpen. Het doel is om binnen een paar jaar tijd de reserves zover terug te dringen dat een buffer overblijft die maximaal 1x de jaaromzet bedraagt. Anderzijds zijn de uitgaven flink gestegen. Er zijn in totaal drie bestuursleden bijgekomen, wat gepaard gaat met een hoger bedrag aan vergoedingen. Daarnaast heeft ons beleid om met name de uitgaven voor bewonersactiviteiten te laten stijgen goed uitpakkt. Wij zijn zeer positief gestemd over het feit dat we dit jaar veel bewonersinitiatieven hebben kunnen steunen. Desalniettemin hebben we nog steeds een grote reserve. We begroten daarom ook voor volgend jaar een fors negatief exploitatieresultaat, waarbij we wederom veel aandacht zullen hebben voor ondersteuning van bewonersactiviteiten. Daarnaast willen we flink investeren in trainingen en cursussen, en in betere communicatie naar onze leden (o.a. door een nieuwe website).

7.2 Resultatenrekening

Op de volgende bladzijde is het schema van onze resultatenrekening weergegeven, alsmede begrotingen van 2015 en 2016 ([Tabel 1](#)). 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, zoals dat bij de meeste huurdersverenigingen het geval is.

- Reiskosten

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

- 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 kleine relatiegeschenken maar ook kosten die niet in de bovengenoemde categorie vallen.

TABEL 1	Begroting 2015		Resultaat 2015		Begroting 2016	
	debet	credit	debet	credit	debet	credit
Bestuur	16300,00		16195,93		17300,00	
Vergoeding	12000,00		10675,00		13000,00	
Reiskosten	300,00		246,56		300,00	
Consumpties	3000,00		3914,85		3000,00	
Overige kosten	1000,00		1309,52		1000,00	
Kantoor	3700,00		4148,93		4450,00	
Telecomdiensten	800,00		562,61		800,00	
Kantoorartikelen	500,00		531,93		500,00	
Afschrijving inventaris	1000,00		1900,42		1750,00	
Boodschappen	500,00		299,81		500,00	
Verzekeringen	900,00		854,16		900,00	
Communicatie	7000,00		5883,26		9000,00	
Repro	2000,00		2865,22		2000,00	
Promotie	2000,00		662,65		2000,00	
Webbeheer	3000,00		2355,39		5000,00	
Bewoners	12000,00		17863,39		12000,00	
Activiteiten	8000,00		10064,58		8000,00	
Onkosten	1500,00		4699,13		1500,00	
Bijeenkomsten BC	2000,00		2867,99		2000,00	
ALV	500,00		231,69		500,00	
Kennis en educatie	10450,00		9042,61		9250,00	
Advies	2000,00		2262,39		2000,00	
Juridisch	4000,00		1329,70		2000,00	
Lidmaatschap	1350,00		1162,02		1250,00	
Workshops en cursussen	3000,00		4288,50		4000,00	
Beheerskosten	180,00		205,73		260,00	
KvK	0,00		0,00		50,00	
Bankkosten	180,00		205,73		210,00	
Uitgaven	49630,00		53339,85		52260,00	
Inkomsten		45100,00		46502,18		43250,00
Ledencontributie		24000,00		24890,48		20000,00
DUWO jaarbijdrage		20700,00		21339,86		23000,00
Rentebaten		400,00		271,84		250,00
Exploitatieresultaat		-4530,00		-6837,67		-9010,00

Kantoor

- Telecomdiensten

Er is een telefoon- en internetaansluiting op het kantoor van Duwoners. Verder maken

bestuursleden kosten door mobiel bellen.

- Kantoorartikelen

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

- Afschrijving inventaris

Onder afschrijving inventaris verstaan we afschrijvingen van duurzame artikelen die aangeschaft worden voor het kantoor. Deze duurzame artikelen (zoals computer en printer) worden over meerdere jaren afgeschreven.

- Boodschappen

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

- Verzekering

Duwoners heeft verzekeringen afgesloten voor de aansprakelijkheid en rechtsbijstand. Elk kwartaal wordt de premie voor deze verzekeringen voldaan.

Communicatie

- Repró

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

- Promotie

Er zijn diverse promotieartikelen besteld zoals Duwoners-pennen en flessenopeners.

- Webbeheer

Onder webbeheer vallen kosten die gemaakt worden voor de realisatie en de hosting van de website. Dit jaar zijn we begonnen met de ontwikkeling van een nieuwe website en hebben hiervoor een vormgever ingeschakeld.

Bewoners

- Activiteiten

Onder activiteiten vallen de onkosten voor activiteiten die door bewoners en bewonerscommissies worden georganiseerd voor bewoners in het complex. Verheugend was het groeiende aantal grotere en kleinere activiteiten die bewoners die werden ondernomen. De kosten hiervoor waren beduidend hoger dan we hadden voorzien.

- Onkosten

Onkosten voor bewoners zijn kosten die gemaakt worden in het belang van de bewoners van een complex en die niet direct gerelateerd zijn aan bewonersactiviteiten, maar wel aan de verbetering van de algemene woonomgeving in en rond het complex. In deze kostenpost vallen ook onkosten die bewonerscommissies maken voor algemene zaken en om als bewonerscommissie te kunnen functioneren. Dit jaar werd onder andere het informatieboekje voor alle bewoners van de Spinozacampos gefinancierd.

- Bijeenkomsten BC

De post Bijeenkomsten BC werd geïntroduceerd in 2014. We organiseren met regelmaat speciale avonden voor bewonerscommissies die druk worden bezocht.

- ALV

Hieronder vallen de zaalhuur en de consumpties tijdens en na de ALV. Dit jaar was er flinke opkomst van leden.

Kennis en educatie

- Advies

Duwoners heeft evenals vorig jaar extern advies ingewonnen over verschillende onderwerpen.

- Juridisch

Voor juridische zaken reserveren we geld voor rechtszaken en advocaatkosten. Ook juridisch advies wordt uit deze kostenpost betaald.

- Lidmaatschap

Duwoners is lid van de Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en is daardoor ook lid van de Woonbond.

- Informatiemateriaal

Dit jaar zijn er geen kosten gemaakt.

- Workshops en cursussen

Dit betreft kosten voor het trainingstraject van de aspirant-bestuursleden, cursus schrijftechnieken en een inhoudelijke cursus over Recente ontwikkelingen op de woningmarkt bij TU Delft.

Beheerskosten

- KVK

Duwoners is ingeschreven bij het verenigingenregister van de Kamer van Koophandel. Incidentele kosten zijn voorzien voor het opvragen van gegevens en het wijzigen van de bestuurssamenstelling.

- Bankkosten

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

7.2.2 Toelichting specifieke opbrengsten

Contributie en bijdragen

- Ledencontributie

De ledencontributie bedroeg in het eerste twee kwartalen van 2015 0,45 euro per maand per lid. In de twee laatste kwartalen is dit 0,25 euro per maand per lid. Deze contributieverlaging hebben we doorgevoerd om de financiële reserves terug te dringen.

- DUWO Jaarbijdrage

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

- Rentebaten

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

7.3. Balans

De jaarbalans van Duwoners is weergegeven voor het boekjaar 2015 in [Tabel 2](#). De waarde van de inventaris is flink toegenomen doordat er twee laptops zijn aangeschaft. Het eigen vermogen is gestegen doordat we in 2014 een fors positief exploitatieresultaat hadden. De post debiteuren betreft de ledencontributie van het vierde kwartaal. Deze wordt altijd aan het begin van het nieuwe jaar wordt overgemaakt, maar hoort boekhoudkundig bij het boekjaar 2015. De inkomsten door de opgebouwde rente blijven laag. De crediteuren zijn de bankkosten van de laatste maand van het boekjaar die pas in januari in het volgende jaar worden afgerekend. Het exploitatieresultaat komt overeen met die van de resultatenrekening: een totaal van -6837,67 euro.

TABEL 2.

	Beginbalans		Eindbalans	
	<i>Activa</i>	<i>Passiva</i>	<i>Activa</i>	<i>Passiva</i>
Inventaris				
Computers en toebehoren	3904,48		4742,42	

Eigen Vermogen			
Reserve uit vorige boekjaren		56222,29	73992,65
Exploitatieresultaat boekjaar		17770,36	-6837,67
Debiteuren			
Stichting DUWO	12829,75		10433,32
Overige vorderingen			
Opgebouwde rente	395,55		271,84
Kas, bank- en giro			
Betaalrekening	1590,57		1500,69
Spaarrekening	55327,06		50222,61
Crediteuren			
Crediteuren		54,76	15,90
TOTAAL	74047,41	74047,41	67170,88
			67170,88

7.4 Begroting 2016

In Tabel 1 is ook de begroting voor 2016 weergegeven. Omdat we ondanks een groot aantal bestuursleden toch relatief lage bestuurskosten hebben, is er financiële ruimte voor andere activiteiten en voor het inhuren van externe kennis (adviseurs, trainers). We blijven daarom veel energie (en financiële middelen) steken in bewonersinitiatieven, communicatie met de leden en in kennis en educatie van de bestuursleden. Begin 2016 gaan nieuwe bestuursleden van start en is er een nieuw opleidingstraject voor hen gepland. We willen daarnaast ook andere inhoudelijke cursussen gaan volgen. Door het aanstellen van een nieuw bestuurslid die speciaal belast is met promotie en communicatie verwachten we op dit vlak ook meer uitgaven. Tenslotte, in 2016 zal een volledig nieuwe website worden opgeleverd, wat de nodige kosten met zich meebrengt.

De ledencontributie is halverwege 2015 verlaagd naar 25 eurocent waardoor de inkomsten in het komende boekjaar iets lager zijn. Naar verwachting zal ons ledenaantal gaan stijgen door de oplevering van een aantal nieuwe complexen in 2016. Hierdoor zal de jaarbijdrage van DUWO hoger zijn. Het aantal nieuwe leden zal ook groeien, maar niet zo sterk dat de inkomsten door de ledencontributie op hetzelfde niveau zal komen als in 2015.