



# DUWONERS JAARVERSLAG 2016

# INHOUDSOPGAVE

<b>1. GESCHIEDENIS DUWONERS</b>	4
1.1 Oprichting	4
1.2 Doelstelling	4
1.3 Aantal leden	4
1.4 Complexen	5
<b>2. BESTUUR VAN DE VERENIGING</b>	6
2.1 Huidig bestuur en taken	6
2.2 Overleg met DUWO – holdingniveau	6
2.3 Overleg met DUWO – vestiging Amsterdam	6
2.4 Overleg met andere huurdersverenigingen van DUWO	7
2.5 Overleg met lokale huurdersorganisaties	7
2.6 Overleg met partners	8
2.7 Algemene ledenvergadering (ALV)	8
2.8 Kennis & educatie	8
<b>3. BEWONERSCOMMISSIES</b>	10
3.1 Algemeen	10
3.2 Bijeenkomsten bewonerscommissies	10
3.3 Overtoom	11
3.4 Vosmaerstraat	12
3.5 Science Park II	12
3.6 NDSM-werf	13
3.7 Spinozacampus	14
3.8 Feniks	16
3.9 Zuiderzeeweg	17
3.10 Krelis Louwenstraat	19
3.11 Jacques Veltmanstraat	20
3.12 De Eenhoorn	21
3.13 Kees Broekmanstraat	22
<b>4. ADVIEZEN AAN DUWO</b>	24
4.1 Introductie	24
4.2 Werkplan en Meerjarenbegroting 2016-2020	24
4.3 Maatschappelijke visitatie	25
4.4 Bestuurlijke overleggen, samenwerkingsovereenkomst en participatiereglement	28
4.5 Coproducentschap	29
4.6 Werkplan Amsterdam 2017	29
4.7 Huismeesterkosten	30
4.8 Accommodate enquête	32
4.9 Ondernemingsplan en Meerjarenbegroting 2017-2020	33

<b>5. HUURDERSZAKEN</b>	34
5.1 Pilot enquête Eenhoorn en Feniks	34
5.2 Veiligheidsschouwen op Zuiderzeeweg en Spinozacampus	34
5.3 Warmteproblemen Krelis	35
5.4 Sociaal Beheerbudget	36
5.5 Servicekostenrekening Spinozacampus	37
5.6 Advies aan huurders	37
<b>6. COMMUNICATIE</b>	38
6.1 Public relations	38
6.2 Communicatie met de leden	38
6.3 Website	39
6.4 Social Media	39
6.5 Communicatie met DUWO	41
6.6 Contact met de bewonerscommissies	41
<b>7. FINANCIEN</b>	42
7.1 Samenvatting	42
7.2 Resultatenrekening	42
7.3 Balans	48
7.4 Begroting 2017	48

# 1. GESCHIEDENIS DUWONERS

Dit is het negende 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 of holdingniveau gaat.

## 1.3 AANTAL LEDEN

In 2016 vertegenwoordigde Duwoners huurders van 6980 woningen (peildatum 1 juli), waarvan er 4978 reguliere woningen zijn en 2002 Accommodate (short stay). In vergelijking met 2015 is het totaal aantal woningen gestegen met 17,4%. Tussen 1 juli 2015 en 1 juli 2016 kwamen er 8 reguliere woningen en 1024 Accommodate woningen bij. Op 1 juli waren 6614 huurders lid van Duwoners. Doordat DUWO sommige woningen aan twee of meer huurders verhuurt, is normaal gesproken het aantal huurders dat wij vertegenwoordigen groter dan het aantal woningen. Het feit dat er minder leden zijn dan het aantal woningen komt doordat er in de zomer twee grote complexen (Jacques Veltmanstraat, Kees Broekmanstraat) opgeleverd werden, waarop op de peildatum van 1 juli nog geen huurders in waren getrokken.

Duwoners organiseerde een boot-uitje voor alle actieve bewonerscommissies van 2016





Een geslaagde Gin & Tonic party georganiseerd door Spinozacampus II

#### 1.4 COMPLEXEN

Duwoners vertegenwoordigd de belangen van huurders op de volgende complexen in Amsterdam: Akerpolderstraat; Bos en Lommerplein; Daalwijk; De Boelalaan; Eenhoorn; Echtenstein; Feniks; Galgenstraat; Haarlemmer Houttuinen; Jacques Veltmanstraat; Kattenburgergracht; Kees Broekmanstraat; Kinkerstraat; Kolenkit; Kraanspoor; Krelis Louwensstraat; NDSM-terrein; Nicolaas Berchemstraat; Nierkerkestraat; Overtoom 95-99; Overtoom 447; Poeldijkstraat; Ruysdaelstraat; Science Park I; Science Park II; Spinozacampus I (Dennenrodepad); Spinozacampus II (Darlingstraat); Van Woustraat; Voorburgstraat; Vosmaerstraat; Willem Beukelsstraat; Wittenburgergracht; Zeeburgerpad; Zeeburgereiland; Zuiderzeeweg 30-40; Zuiderzeeweg 42-44. Daarnaast in Hoofddorp: de Opaalcampus en Stadspoort (Rottumeroog) en in Haarlem: het complex Schoonzichtlaan.



## 2. BESTUUR VAN DE VERENIGING

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

### 2.1 HUIDIG BESTUUR EN TAKEN

Eind 2016 had het bestuur de volgende samenstelling:

Mart Swagemakers	Voorzitter
Imane Belhadj	Secretaris
Karien Stam	Penningmeester en portefeuille bewonerszaken
Olga Klepatska	PR & Communicatie
Jeroen Creuwels	Algemeen bestuurslid
Fred van der Vlist	Algemeen bestuurslid
Raymond Frederiks	Algemeen bestuurslid

In 2016 is er een nieuw bestuurslid bijkomen: Olga Klepatska. Zij heeft de functie PR & Communicatie op zich genomen. In het verslagjaar is afscheid genomen van Kay Rutten, Florian Dusseldorp, die sinds begin 2014 bij het bestuur zaten. Laura Boekamp, Daniëlle Kroon en Vera Segaar kwamen er eind 2015 bij, maar zwaaiden om verschillende redenen af in 2016. De rol van voorzitter is overgenomen door Mart Swagemakers en de rol van secretaris is overgenomen door Imane Belhadj.

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. In de praktijk bleek de onderverdeling in ambtelijke en bestuurlijke overleggen minder effectief. Vanaf eind 2016 zijn de ambtelijke overleggen vervangen door themabijeenkomsten waarin dieper op bepaalde onderwerpen en ontwikkelingen wordt ingegaan. Daarnaast vonden er dit verslagjaar nog extra vergaderingen plaats over specifieke zaken, zoals het duurzaamheidsbeleid (energiebesparing door huurders) en de kwaliteitsmeting van de dienstverlening door DUWO.

### 2.3 OVERLEG MET DUWO – VESTIGING AMSTERDAM

Elk kwartaal vindt een vestigingsoverleg plaats op het vestigingskantoor van DUWO Amsterdam op Uilenstede. Tijdens dit overleg worden de zaken besproken die alle complexen van de vestiging Amsterdam aangaan. 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 gesproken over onderwerpen zoals: het werkplan en de jaarbegroting van DUWO, maar ook over de onderhoudsplanning, mutaties in het personeel, de huurvoorraad en de bouwplannen. Het is tevens een goede gelegenheid om lokale huurdersproblemen aan te kaarten. Dit overleg heeft in 2016 vier keer plaatsgevonden.

Naast deze overleggen vindt er ook overleg plaats tussen Duwoners en sociaal beheer van DUWO. De overleggen met sociaal beheer worden indien mogelijk



op verschillende complexen gehouden. Op deze manier zijn wij zichtbaar voor de bewoners en tevens is het direct de gelegenheid om bijvoorbeeld gemeenschappelijke ruimtes te bekijken en/of (aanhoudende) problemen aan te pakken. Deze overleggen hebben in 2016 driemaal 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 2016 was dat bijvoorbeeld bij het overleg omtrent de Accommodate enquête (zie hoofdstuk 5 Huurderszaken) en de Maatschappelijke visitatie (zie hoofdstuk 5 Advies en beleid).

Op vrijdag 22 april vond een introductiedag plaats voor huurdersorganisaties, georganiseerd door DUWO. De dag werd geleid door de toenmalige secretaris van het bestuur van DUWO. Het programma bestond uit: studentenhuisvesting in Nederland, de werking van het corporatiestelsel, DUWO-beleid en de financiën. Naast afgevaardigden van Duwoners waren BRES, WijWonen en VBU aanwezig.

#### **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 2016 meer aansluiting gezocht bij de Huurdersvereniging Amsterdam en was regelmatig aanwezig bij de algemene ledenvergaderingen van de HA.

Op 29 september organiseerde de Woonbond een pizzabijeenkomst rondom het thema tijdelijke huurcontracten. Hierbij werd er een stoomcursus 'tijdelijke huurcontracten' gegeven en vervolgens gebrainstormd wat manieren zouden kunnen zijn om huurders te informeren over de rechten die ze juist wel of niet hebben. De brainstormsessie heeft geresulteerd in een flyer, om op deze wijze huurders te informeren over hun rechten. Naast Duwoners waren de andere huurdersorganisaties, de ASVA en de LHS (Landelijk Huurdersoverleg) aanwezig.

Algemene Ledenvergadering  
op 2 mei 2016



## 2.6 OVERLEG MET PARTNERS

Het afgelopen jaar heeft er zowel op de Zuiderzeeweg als de Spinozacampus een veiligheidsschouw plaatsgevonden, waarbij Duwoners aanwezig was. Tijdens zo'n schouw wordt er gekeken naar hoe veilig een studentencampus is en wat er verbeterd kan worden. Om de aanbevelingen uit een schouw te kunnen realiseren is een goede samenwerking tussen verschillende betrokken partijen nodig. In deze samenwerking kan iedere belanghebbende een bijdrage leveren om de leefbaarheid te vergroten. Voor meer informatie zie hoofdstuk 5 Huurderszaken.

## 2.7 ALGEMENE LEDENVERGADERING (ALV)

Op 2 mei vond de algemene ledenvergadering (ALV) van Duwoners plaats bij Salon Jeltje (in het Wijksteunpunt Wonen), aan de Eerste Helmersstraat. Tijdens de ALV werd verantwoording afgelegd over zowel de activiteiten als de financiën van 2015. Daarnaast werd het jaarverslag goedgekeurd en de aspirant-bestuursleden officieel benoemd. Achteraf was er nog een borrel om met de leden bij te praten. Door actief bewonerscommissies te benaderen en uit te nodigen, 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. In april werd een algemene introductiedag voor nieuwe (en oude) bestuursleden georganiseerd door DUWO in Amstelveen. Drie bestuursleden van Duwoners gingen hierheen.

Algemene Ledenvergadering bij  
de Eerste Helmersstraat





# CIRCUS



# 3. BEWONERS-COMMISSIES

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

## 3.1 ALGEMEEN

Bewonerscommissies zijn voor zowel DUWO als Duwoners erg belangrijk. De Wet op het overleg huurders verhuurder (Overlegwet) geeft de bewonerscommissies het recht om direct met DUWO te overleggen. De bewonerscommissies vormen het eerste contactpunt voor DUWO voor zaken die op een complex spelen. De klachten die huurders hebben maar ook andere zaken, kunnen door bewonerscommissies direct bij DUWO aangekaart worden. Andere belangrijke taken van bewonerscommissies zijn het beoordelen van de jaarlijkse servicekostenafrekening van DUWO en het lopen van de jaarlijkse schouw, waarin de toestand van het gehele complex wordt bekeken. Duwoners probeert op zoveel mogelijk complexen een actieve bewonerscommissie te hebben. Er is veel verloop binnen de studentencomplexen, waardoor niet alleen het aantal actieve leden in een bewonerscommissie, maar ook het aantal bewonerscommissies sterk fluctueert.

Duwoners organiseert speciale bijeenkomsten voor de bewonerscommissies (en activiteitencommissies). Op deze bijeenkomsten ontmoeten commissies elkaar, bespreken ze problemen die op meerdere complexen spelen en kan men leren van elkaars ervaringen. Duwoners organiseert regelmatig cursussen die van belang zijn voor bewonerscommissies. In het verslagjaar heeft Duwoners de handleiding voor bewonerscommissies gemaakt en verspreid. Voor nieuwe bewonerscommissies is een document gemaakt waarin de Overlegwet wordt uitgelegd dus wat de positie van de bewonerscommissie is en wat haar rechten zijn.

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 drie nieuwe bewonerscommissies bijgekomen, namelijk op Jacques Veltmanstraat, Kees Broekmanstraat en de Eenhoorn in Amsterdam. In de volgende paragrafen laten we bewonerscommissies aan het woord die actief waren in 2016, maar we beginnen met de activiteiten die Duwoners voor de bewonerscommissies heeft georganiseerd.

## 3.2 BIJEENKOMSTEN BEWONERSCOMMISSIES

Duwoners heeft in 2016 drie activiteiten georganiseerd, speciaal voor de leden van de bewoners- en activiteitencommissies.

Op 17 februari was er een wat verlate nieuwjaarsborrel in cafe De Heffer in het centrum van de stad. Tijdens deze avond stelden onze nieuwe bestuursleden zich voor en werd de nieuwe website van Duwoners gepresenteerd. Ook werden de richtlijnen van Duwoners besproken voor aanvragen voor financiële ondersteuning voor activiteiten die georganiseerd worden door commissies.

Aan het eind van het studiejaar (op 8 juli) was er 's avonds een boottocht door de Amsterdamse grachten voor alle bewonerscommissies en activiteitencommissies die afgelopen studiejaar actief waren in hun complex. De boottocht eindigde bij het Zeeburgereiland, waar de groep een bezoek bracht aan het complex aan de Zuiderzeeweg. Toevallig hadden de bewoners precies op deze avond een buurtfestival georganiseerd. Het werd een bijzonder geslaagde avond, waarbij leden van de verschillende commissies veel tijd hadden om elkaar en de bestuursleden van Duwoners te leren kennen.





Dormfest voor alle AUC studenten bij Science Park I vol circussensatie

In november 2016 was er een avond georganiseerd voor commissies, waar we ook 2 nieuwe bewonerscommissies (Jacques Veltmanstraat en Kees Broekmanstraat) konden verwelkomen. In totaal 25 leden van de 9 bewonerscommissies waren dit keer aanwezig. Na een drankje en een pizza werden de aanwezigen opgedeeld in vier groepen om te bespreken tegen welke dingen huurders op de complexen aanlopen, en wat er verbeterd kan worden. Tijdens deze interactieve sessie kwamen onder andere de volgende onderwerpen aan de orde: terugkerende problemen met de wasmachines, de vraag naar een mogelijkheid om contact te onderhouden met andere bewonerscommissies, de behoefte om meer saamhorigheid tussen de bewoners te creëren en het ontbreken van gemeenschappelijke ruimtes op de complexen. Op deze avond heeft Duwoners nieuwe leden van de bewonerscommissies uitgenodigd voor een cursus Overlegwet, die in 2017 gehouden zal worden.

### 3.3 OVERTOOM

Aan de Overtoom 95, 95A en 99 ligt een klein complex met in totaal twaalf woningen. Het complex is in 2001 door een fusiepartner van DUWO overgenomen van het Woningbedrijf Amsterdam (nu Ymere). De huurdersvereniging HURO is hier de bewonerscommissie. Het beleid van de gemeente is nog steeds dat bij mutatie deze woningen niet verhuurd mogen worden aan studenten met een campuscontract. De 12 woningen maken onderdeel uit van een VvE (Vereniging van Eigenaren) en het onderhoud aan het casco moet dus gedaan worden door diezelfde VvE.

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

### 3.4 VOSMAERSTRAAT

Voor de bewonersvereniging Vosmaerstraat was het een rustig jaar. In dit complex zien bewoners elkaar onderling veel en wordt de gemeenschappelijke tuin van het complex door de bewoners goed onderhouden. Vroeg in de lente is er een jaarlijkse tuindag om grotere en vervelende klussen in de tuin op te knappen. De bewonersvereniging regelt ook zelf de schoonmaak van hal en trapportaal. De communicatie met DUWO verliep dit jaar af en toe wat stroef. Mede door de toegenomen automatisering worden de bewoners niet altijd accuraat geïnformeerd. De bewonerscommissie bleef druk uitoefenen om de muren van de trapportaal en de hal te schilderen en kreeg de toezegging dat dit begin 2017 zal gaan gebeuren.

### 3.5 SCIENCE PARK II

Eind van 2016 liet de bewonerscommissie weten, dat een aantal leden was verhuisd en in feite niet meer actief is. In de eerste helft van het jaar had de bewonerscommissie nog wel een poolavond georganiseerd en een gin-tonic feestje in café

Poolavond voor de bewoners van Science Park II





Studenten en statushouders genieten samen van een lekkere maaltijd in de gemeenschappelijke ruimte

Maslow onderin het gebouw.

### 3.6 NDSM-WERF

Het was een bewogen jaar voor de bewoners van de kleurrijke containerwoningen op de ms. Oslofjordweg en de tt. Melaniaweg. De containers die er al sinds 2004 staan, zouden namelijk eind 2016 worden verwijderd. In mei kregen we echter te horen dat de gemeente Amsterdam akkoord ging met het verlengen van de grondhuur van een groot deel van het complex. Een aantal containers zouden echter nog steeds verdwijnen, maar om welke het ging was niet bekend. Iedereen leefde tot 28 oktober in onzekerheid over de toekomst van zijn of haar container. Op die dag kregen we het goede nieuws dat alle woningen tot minimaal mei 2019 zullen blijven.

De gemeente is overstag gegaan, omdat het een deel van de woningen heeft bestemd voor jonge statushouders. Als er een student verhuist, komt er een statushouder voor in de plaats. Er worden maximaal 125 statushouders gehuisvest, zodat het aantal statushouders uiteindelijk ongeveer even groot zal zijn als het aantal studenten. Eind 2016 woonden er zo'n 50 statushouders op het complex. Een aantal van hen heeft al de weg gevonden naar de etentjes die de bewonerscommissie wekelijks organiseert. Hopelijk worden deze activiteiten voortgezet in 2017.

De activiteitencommissie Spinozacampos organiseerde een Halloweenfeest voor alle bewoners

### 3.7 SPINOZACAMPUS

Voor de bewonerscommissie was 2016 een rustiger jaar. Nadat er in 2015 nog flink gebouwd werd op de campus en in de directe omgeving was 2016 in dat opzicht een stuk rustiger. Alleen de parkeerplaats moet nu nog worden aangelegd. De bewonerscommissie heeft in het verslagjaar een aantal zaken die opgestart zijn in 2015 voortgezet. Zo zijn er updates voorbereid voor het welkomstboekje dat bewoners informeert over hun woning, de campus en de omgeving. Verder beheert



de bewonerscommissie de Facebook-groep van de campus en controleert zij wie hiervan lid worden. Ook heeft de bewonerscommissie twee parkeervergunningen in beheer die bewoners kunnen lenen als zij bijvoorbeeld gaan verhuizen of verbouwen. Aan het einde van het jaar is de bewonerscommissie erin geslaagd deze vergunningen voor de komende twee jaar te verlengen in plaats van één jaar. Veiligheid blijft een belangrijk thema op de Spinozacampos. Nadat vorig jaar op aandringen van de bewonerscommissie extra veiligheidsmaatregelen zijn getroffen op de campus zijn in het afgelopen jaar gelukkig weinig vervelende dingen gebeurd. De omgeving van de campus blijft echter een punt van zorg. Daarom is de bewonerscommissie betrokken geweest bij een veiligheidsbijeenkomst over de Spinozacampos en directe omgeving, waarbij vertegenwoordigers van de ge-

meente, de politie, Duwoners en DUWO aanwezig waren. De mening en het gevoel van de bewoners is duidelijk naar voren gebracht. Helaas laat een vervolgbijeenkomst nog op zich wachten. De bewonerscommissie gaat zich in 2017 inzetten voor een gezelligere openbare ruimte op de campus om op die manier bij te dragen aan een sterker veiligheidsgevoel.

Het grootste succes boekte de bewonerscommissie dit jaar op het gebied van de servicekosten. Zoals ieder jaar controleert de commissie de servicekostenafrekening van DUWO. Dit jaar constateerde zij dat er in alle blokken van het oudste deel van de campus sprake was van een zeer hoog waterverbruik, soms hoger dan



Activiteitencommissie Spinozacampos:  
"Het was griezelgezellig in studentencafé  
Bacchus"

het verbruik van de voorgaande jaren bij elkaar opgeteld! De bewonerscommissie heeft daarom de servicekostenafrekening in eerste instantie afgekeurd, aangezien zij het niet redelijk vond dat dit hoge verbruik volledig voor rekening van de bewoners zou komen. Een oorzaak voor het waterverbruik is dat oudere wc's mankementen beginnen te vertonen. Ze blijven eindeloos doorspoelen en dan gaat er natuurlijk flink wat water doorheen. Gelukkig heeft de bewonerscommissie met DUWO kunnen afspreken dat DUWO al het waterverbruik boven de 50m<sup>3</sup> per woning voor haar rekening neemt net zo lang totdat er een oplossing voor is gevonden. Daarna kon de servicekostenafrekening wel worden goedgekeurd. Voor sommige bewoners scheelt deze afspraak zelfs meer dan 180 euro!



Bewonerscommissielid en  
bestuursleden tijdens de  
Algemene Ledenvergadering

Daarnaast heeft de activiteitencommissie van de Spinozacampus het afgelopen jaar vele feesten en uitjes georganiseerd. Zo is er bijvoorbeeld geschaatst op de Jaap Edenbaan. De meeste activiteiten vonden echter plaats in het naast de campus gelegen café Bacchus. De thema's varieerden dit jaar van een full moon party, een wildfeest tot een gender in the blender-party! Het tweede half jaar is er samen met café Bacchus een planning gemaakt voor alle activiteiten. Deze is vervolgens ook verspreid door middel van flyers. Op een creatieve wijze zijn deze activiteiten gepromoot door o.a. het aankondigen van een feest met stoepkrijt bij de ingangen en op het fietspad.

De bewonerscommissie en activiteitencommissie gaan ook in 2017 door met het organiseren van gelegenheden waarop bewoners met elkaar in contact kunnen komen.

### **3.8 FENIKS**

Sinds de zomer van 2014 wonen 342 studenten in de Feniks in Amsterdam Oost. Feniks is toepasselijk vernoemd naar de volledig nieuwe studentenhuisvesting die gerealiseerd werd in het voormalige Casa 400-gebouw, waar sinds eind 1950 studentkamers werden verhuurd. Een aantal zeer gewaardeerde leden van de bewonerscommissie maakten in 2016 plaats voor wat vers bloed in de commissie. Een thema dat veel leeft onder de bewoners is het gebrek aan een gemeenschappelijke ruimte in het gebouw. In de zomer van 2016 werd het balkon op de eerste verdieping toegankelijk gemaakt voor haar bewoners. Het balkon biedt een welkom alternatief voor de mensen die behoefte hebben aan contact met medestudenten in het gebouw. Een ander probleem wat speelde is het gebrek aan verlichting op de noodtrappen.



Na lang aandringen van de bewonerscommissie heeft DUWO lopen met sensoren geïnstalleerd: veilig en milieuvriendelijk.

Ook in 2016 hebben we meerdere activiteiten voor de bewoners georganiseerd. Het altijd gezellige Café MOJO bleef onze vaste borrellocatie, maar voor de back to school borrel vond voor de verandering plaats in het meer luxe East 57. De bewonerscommissie organiseerde in de zomer ook de eerste heuse Feniks-karaokeavond in karaokebar The End. De bewonerscommissie streeft ernaar om in 2017 naast de reguliere borrels ook dit soort alternatieve avonden te organiseren.

### 3.9 ZUIDERZEEWEG

Het Zuiderzeeweg-complex is een voormalig asielzoekerscentrum dat nu wordt bewoond door studenten. Er zijn zes gebouwen met acht woningen en elke woning wordt door vier studenten gedeeld. Wat vroeger het kantoorgebouw van het asielzoekerscentrum was, wordt nu in zijn geheel door 31 studenten gedeeld. Dit jaar kwam er een actieve bewonerscommissie op gang.

In de lente werd het eerste buurtfeest georganiseerd. Een aantal bewoners had op kosten van Duwoners een maaltijd bereid waarvan de buurt gratis kon eten. Buiten was er een grote tafel neergezet waar mensen aan konden zitten. Er was een jamsessie, een knutselhoek, een kledingruil en een kampioenschap langzaam fietsen. De winnaar ging er vandoor met een beker. Na dit buurtfeest raakte meerdere mensen uit de buurt enthousiast over de mogelijkheden die Duwoners biedt om de sociale cohesie te vergroten.

Kampioenschappen langzaam fietsen 2016 tijdens een buurtfestival van Zuiderzeeweg



Zo werd er in de zomer een geweldig buurtfeest georganiseerd. Er werd gedraaid door lokale DJ's, muzikantentallen kwamen samen om te jammen, er was een weggeefwinkel, gratis eten was te verkrijgen bij iemand thuis en er stond altijd bier koud. Dit evenement was niet alleen georganiseerd voor plezier, maar ook om het wantrouwen in de buurt te verminderen. We hadden een tijd last van inbraken, die naar nu bekend is door een medebewoner werden gepleegd. De desbetreffende persoon is een keer op heterdaad betrapt bij het plegen van huisvredebreuk en heeft de huur opgezegd. De gemeente heeft naar aanleiding van de vele inbraken een onderzoek ingesteld en heeft een whatsappgroep aangemaakt waar de wijkagent deel van is. Zo is de wijkagent altijd op de hoogte van wat er hier op het terrein speelt. In de herfst sloten meer bewoners zich aan bij de bewonerscommissie, en nu zijn we met z'n zessen. Tegen het eind van het jaar hebben we een begin gemaakt met het regelmatig organiseren van evenementen voor de buurt, beginnend met een maandelijkse pubquiz. Dit is ook één van onze voornemens voor het nieuwe jaar. Daarnaast zijn we bezig om DUWO te bewegen de kwaliteit van het internet- en televisiesignaal te verbeteren.

Bewoners van Zuiderzeeweg eten gezellig samen tijdens een buurtfestival





Optreden door studenten tijdens het Dormfest van AUC bij Science Park I

### 3.10 KRELIS LOUWENSTRAAT

Het complex aan de Krelis Louwenstraat is in juli 2015 opgeleverd. Het bevindt zich in Amsterdam West, naast de A10 en op 5 minuten lopen van het Bos en Lommerplein. Het voormalige kantoorpand van Elsevier telt nu 250 studentenwoningen. De bewonerscommissie van Krelis Louwenstraat is ontstaan wegens problemen met betrekking tot oververhitting van de kamers en gangen in het gebouw. In de zomer lag de binnentemperatuur gemiddeld vier graden hoger dan de buitentemperatuur. Met financiële hulp van Duwoners hebben wij een technisch onderzoek naar het binnenklimaat van het gebouw laten uitvoeren door een thermisch ingenieursbureau. Naar aanleiding van het rapport zijn we in overleg gegaan met de regiodirecteur en een ingenieur van DUWO Amsterdam. Dat leverde een toezegging op dat het ventilatiesysteem voor de zomer aangepast zou worden waardoor minder warme lucht naar binnen wordt geblazen. Daarnaast werd ook meteen het probleem van te koude lucht in de wintermaanden besproken. Dit werd de week erna onmiddellijk onderzocht en opgelost door een technisch mankement aan het ventilatiesysteem te repareren.

Wij hebben gemerkt dat een dergelijk probleem veel sneller erkend en opgepakt wordt wanneer er een commissie is, die een grote groep bewoners vertegenwoordigt. Rond en in het gebouw hebben wij verder nog wat andere problemen zoals de wasmachines, verzakkingen van het straatwerk en kapotte (schuif)deuren maar ook ongenode personen die zich toegang hebben verschaft in het gebouw. Door ons goede contact met de sociaal en technisch beheerder kan snel actie ondernomen worden.

In september hebben wij een borrel in een café in de buurt georganiseerd waarbij we de bewoners met elkaar in contact wilden brengen. De opkomst was ongeveer 80 man, waar wij zeer tevreden over waren, zeker omdat het een eerste evene-

ment was wat wij organiseerden. Het probleem van ons complex is dat er geen gezamenlijke ruimte is waar een feest of borrel te organiseren is. Vooral voor de short-stay students is het prettig om vlak na aankomst in ons complex, in aaraking te komen met andere studenten. Dat is toch een leuke aftrap van hun semester in een ander land. In 2017 hebben wij de ambitie om twee feesten te organiseren.

### 3.11 JACQUES VELTMANSTRAAT

Op 17 juni 2016 werden de 419 woningen in het complex aan de Jacques Veltmanstraat opgeleverd. De eerste paar maanden bleken de woningen nog wat kinderziektes te vertonen, maar deze zijn voor een groot deel in de loop van de tijd verholpen. De nieuwe bewoners zochten vooral in de eerste paar weken contact met elkaar op om de burens te leren kennen. Zo werd er een Facebookgroep aangemaakt en werd er in september op het binnenplein een feest georganiseerd. Na de eerste paar maanden werd het moeilijker om andere bewoners te leren kennen, aangezien er geen gemeenschappelijke ruimte in het gebouw aanwezig is en het te koud werd voor een buitenfeest. Mede om deze reden is in november bewonerscommissie 'de Sjaak' opgericht. De hierop volgende maanden waren zij vooral bezig met het opzetten van de bewonerscommissie en het werven van naamsbekendheid in het gebouw met behulp van posters, Facebook en een kennismakingsborrel. De bewonerscommissie ontving veel positieve reacties van bewoners.

Aan de Amstel tijdens de boottocht van Duwoners





Een geslaagde Full Moon Party  
op Spinozacampos

Plannen van de bewonerscommissie zijn onder andere internationale en Nederlandse bewoners samenbrengen en de leefbaarheid verbeteren. Dit willen zij doen door de wasruimtes in te richten en daar activiteiten, feestjes en maandelijkse borrels te organiseren. Op 6 januari 2017 zal met de eerste borrel het nieuwe jaar worden ingeluid.

### 3.12 DE EENHOORN

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

Eind 2016 is er een nieuwe bewonerscommissie in het leven geroepen. BC De Eenhoorn heeft als belangrijkste speerpunten gesteld om bij te dragen aan de sociale cohesie in het gebouw, o.a. door het organiseren van borrels en contact voeren met DUWO wanneer nodig is. In het kader van het laatste, zijn er in 2016 twee problemen geweest waar de bewonerscommissie zich voor heeft ingezet. Om te beginnen zijn er veel complicaties met de warmwatervoorziening geweest. Voor de oprichting van de bewonerscommissie hebben bewoners van De Eenhoorn zelf het initiatief genomen om dit aan te kaarten bij DUWO. De bewonerscommissie

heeft in de eerste vergadering met DUWO sterk benadrukt dat de bewoners erg veel last hebben van deze uitval. Na meerdere reparaties zou het probleem nu verholpen moeten zijn. De tweede kwestie is dat de fietsenrekken overvol zijn, waardoor veel fietsen buiten de rekken geplaatst worden. Hoewel er aan het eind van het jaar nog een weghaalactie door de gemeente heeft plaatsgevonden, blijft dit een probleem. De bewonerscommissie heeft aan DUWO gevraagd of het mogelijk is om extra fietsenrekken te plaatsen. Dit punt loopt nog en de bewonerscommissie zal hier in 2017 op blijven aandringen.

Tot slot, het complex heeft een eigen Facebookgroep waar bewoners met elkaar in contact staan. De BC is lid van deze groep, zodat we direct aanspreekbaar zijn voor de bewoners en de wensen en problemen van de bewoners kunnen oppikken.

### 3.13 KEES BROEKMANSTRAAT

De Kees Broekmanstraat is sinds juli 2016 364 studentenwoningen rijker. Hiervan is ongeveer de helft van de woningen op de eerste, tweede en derde verdieping bedoeld voor internationale studenten en de rest voor Nederlandse studenten. De bewonerscommissie is al snel geïnitieerd door Roos en met behulp van Duwoners is in september de rest van de commissie aangetreden. Gelukkig hoefde niemand teleurgesteld te worden. Er zijn namelijk twee commissies opgericht: een bewonerscommissie

Duwoners organiseerde een avond voor alle bewonerscommissies





Aan het eind van de boottocht, gaan bewonerscommissies naar het buurtfeest van Zuiderzeeweg

en een activiteitencommissie. Aangezien het een net opgeleverd gebouw is, zijn er wat opstartproblemen geweest zoals defecte liften, wasmachines die niet schoon wassen, geluidsoverlast op de gemeenschappelijke terrassen en andere kleine individuele zaken. Gelukkig was dit vrij goed op te lossen. Helaas waren er nog andere grotere problemen, zoals frequente stroomuitval en verwarmingsproblemen. Bij het overleg met DUWO hierover krijgen we hulp van Duwoners, want de problemen spelen nu nog. De bewonerscommissie vergadert elke maand, dit lijkt genoeg te zijn.

Afgelopen half jaar hebben we een aantal activiteiten georganiseerd. In september bestond de bewonerscommissie nog niet maar werd er wel een kennismakingsborrel georganiseerd op het gemeenschappelijke dakterras. Dit was een groot succes: het was prachtig weer, er kwamen veel bewoners en het was erg gezellig. In oktober hebben we een halloweenfeestje georganiseerd en op 5 december konden de bewoners hun schoen zetten. De volgende avond konden ze hun schoen komen ophalen tijdens een pepernotenborrel. Vlak voor de kerst hebben we een kerstfeestje georganiseerd in een café-restaurant in de buurt, daar was de opkomst wat minder dan gedacht maar het was alsnog een gezellige avond. In 2017 gaan we proberen om iedere maand een studentenborrel te organiseren samen met een ondernemer uit de buurt. Ook willen we als het mooier weer wordt een voetbaltoernooi organiseren en gezamenlijk gaan BBQ'en op het dakterras. Een ander doel is het opnieuw inrichten van onze wasruimte. Dit is de enige gemeenschappelijke ruimte die we binnen hebben en deze willen we graag leuker aankleden en beter isoleren zodat er geen geluidsoverlast komt als die ruimte gebruikt wordt. Daarnaast willen we graag één keer per maand of per twee maanden een nieuwsbrief maken, zodat we de communicatie met de andere bewoners kunnen verbeteren.

# 4. ADVIEZEN AAN DUWO

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

Huurders kunnen via hun huurdersorganisaties op allerlei manieren invloed uitoefenen op het beleid van hun woningcorporatie. Indien DUWO van plan is haar beleid en/of beheer te wijzigen dan is zij wettelijk verplicht een adviesaanvraag bij Duwoners in te dienen. In een dergelijk advies staat uitgebreid beschreven welke veranderingen DUWO wil doorvoeren en waarom zij dit nodig vindt. Na het ontvangen van een adviesaanvraag door DUWO heeft Duwoners zes weken de tijd om te reageren. Wij besluiten dan of we het advies zelf schrijven of dat wij hiervoor een adviseur inschakelen. Bij een positief advies kan DUWO dit 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, dit is in het geval bij wijzigingen van het servicekostenbeleid. Dan hebben de huurders instemmingsrecht, en veranderingen kunnen alleen doorgevoerd worden als Duwoners daar daadwerkelijk mee akkoord gaat.

Andere mogelijkheden voor invloed op het beleid zijn om gezamenlijk (dus zowel huurders als de verhuurder) en vanaf een vroeg stadium beleid te ontwikkelen (zie paragraaf 4.5 Coproducentschap). De huurdersverenigingen kunnen ook zelf onderwerpen voor dit coproducentschap aandragen die op holdingniveau aandachtiger worden doorsproken. Echter kunnen volgens de Overlegwet huurdersorganisaties ook zelf op eigen initiatief een advies uitbrengen.

Op 1 juli 2015 is de nieuwe Woningwet in werking getreden. Deze woningwet geeft de huurders meer invloed op het beleid van de woningcorporaties. Zo worden huurdersorganisaties betrokken bij het maken van gemeentelijke prestatieafspraken. Verder dwingt deze wet woningcorporaties om terug te keren naar hun kerntaak: het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen aan mensen met een laag inkomen of aan mensen die om andere redenen moeilijk passende huisvesting kunnen vinden.

## 4.2 WERKPLAN EN MEERJARENBEGROTING 2016-2020

Eind januari 2016 werd een uitgebreid advies uitgebracht over voornamelijk het werkplan. Duwoners liet zich onder andere kritisch uit over het coproducentschap en hoe het nu wordt vormgegeven. Wij vonden dat Duwoners in 2015 nog te weinig betrokken en geïnformeerd werd om daadwerkelijk te kunnen participeren en echt te kunnen bijdragen aan het ontwikkelen van het beleid. Daarnaast vroegen wij om aandacht voor buitenlandse studenten die een voltijds curriculum volgen en hoe deze gehuisvest gaan worden. Ook stelden we vragen over de klantbehandeling door DUWO (o.a. beheersing van het Engels door klantmedewerkers) en de interferentie van DUWO op Facebook-groepen van complexen. Daarnaast maakten we opmerkingen over het portefeuillebeleid, het sociaalbeheerbudget en het budget om duurzaamheidsinitiatieven te ondersteunen. Echter onze advisering viel jammer genoeg niet in goede aarde, o.a. omdat het een paar dagen na de afgesproken datum was ingeleverd. Volgens DUWO waren veel van onze aangedragen punten eerder op de overlegagenda geplaatst of reeds besproken. In april voerde Duwoners hierover een gesprek met twee leden van







Bewonerscommissies, activiteitencommissies en bestuursleden leren elkaar kennen tijdens een boottocht van Duwoners

het managementteam van DUWO. Uit dit gesprek zijn weinig concrete plannen ter verbetering gekomen. DUWO gaf wel aan dat volgens haar Duwoners zich niet moet proberen om op alle punten inspraak te hebben, maar zich meer te richten op specifieke onderwerpen.

#### **4.3 MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE**

Tijdens het visitatiegesprek van 6 april was van elke huurdersorganisatie 1 bestuurslid aanwezig. Het beeld van DUWO wat bij de huurderorganisaties heerste in de jaren 2012-2016 kan worden samengevat in de volgende kernwoorden: resultaatgericht, expansiegericht, ambitieus, zakelijk en commercieel. Daarnaast werd de metafoor van de koekjesfabriek aangehaald: er is veel vraag dus 'we maken veel koekjes', maar hierbij is er minder aandacht voor verbetering van de kwaliteit, diversiteit en gezondheid. Wel werd door de huurdersorganisaties benadrukt dat DUWO hard werkt aan het wegwerken van het (betaalbare) woningtekort betreffende studentenhuishuizing.

Onder leiding van Ecorys werd middels een interview verschillende vragen beantwoord door de huurdersorganisaties. Bij de visitatie van Ecorys werden huurders gevraagd een cijfer te geven voor verschillende onderdelen.

De communicatie met DUWO kreeg een 7 als cijfer toebedeeld. Alle huurdersorganisaties zijn bekend met de ambities en plannen van DUWO; Amstelveen en Amsterdam gaven echter aan niet betrokken te zijn geweest bij de prestatieafspraken.

Op de vraag in hoeverre de huurdersvertegenwoordigers worden betrokken bij het beleid, werd uiteindelijk een 4 gegeven. Het lage cijfer komt vooral dat huurdersorganisaties pas laat bij het overleg worden betrokken, dat er vaak geen sprake is van co-produceren en dat van het uiteindelijke advies nauwelijks iets wordt overgenomen. Voor Duwoners was bijvoorbeeld duidelijk het ongevraagde advies Leefbaarheidsbudget (zie Duwoners jaarverslag 2015) en ook hoe DUWO weigert op argumenten van Duwoners in te gaan met bijvoorbeeld de huismeesterkosten. De categorie 'huisvesting van de primaire doelgroep' kreeg een 7, want DUWO verhuurt vrijwel alle nieuwe woningen aan studenten met een campuscontract. Voor 'het huisvesten van bijzondere doelgroepen' (denk hierbij aan gehandicapten, vluchtelingen, mensen die extra aandacht behoeven etc.) werd geen cijfer gegeven. Er was immers geen beeld van de grootte van deze populatie. In Amsterdam werd in de beoordelingsperiode vrijwel geen huisvesting voor dergelijke groepen gerealiseerd.

De kwaliteit van woningen en woningbeheer kreeg een 4. De verschillende huurdersorganisaties gaven aan dat de kwaliteit van nieuwe eenheden goed is, maar de kwaliteit van de oude complexen beduidend minder. Het onderhoud beschrijft DUWO in haar jaarverslagen als 'sober en doelmatig'. Dit uit zich in onder meer de staat van de woningen bij oplevering; die kunnen vies zijn, aangezien DUWO dit door huurders onderling laat regelen.

Bewonerscommissie de Sjaak van complex Jacques Veltmanstraat organiseren een nieuwjaarsfeestje





Bestuursleden van Duwoners evalueren na de Algemene Ledenvergadering

Investeringen in vastgoed krijgt een 6 (een 8 voor bouwen nieuwe woningen en voor verbetering bestaande bezit een 4). Wat DUWO onderneemt aan de kwaliteit van wijken en buurten kreeg ten slotte een 2.

Bepaalde kwesties, zoals op de Spinozacampus (inbraakgolf) werden als een negatief punt benoemd door Duwoners. DUWO onderneemt weinig actie, maar laat dit over aan de politie en gemeente. Naar eigen zeggen doet DUWO ook niet aan leefbaarheid: alles buiten de deur wordt overgelaten aan andere partijen.

Opmerkelijk feit was dat Ecorys na het interview van de huurdersorganisaties een verslag uitwerkte met daarbij de vraag of bepaalde cijfers nogmaals herzien konden worden. Zo stelde Ecorys per onderwerp verschillende 'aanvullende vragen'.

Ecorys had geconstateerd dat de bestuursleden pas recentelijk huurdersvertegenwoordigers zijn. Een bijbehorende vraag was: "Hoe hebben jullie geborgd dat hetgeen besproken is representatief is voor de huurders?". Dit werd behouden door het feit dat er een gemêleerde groep aan bestuursleden zitten (qua zittingsduur), door een adviseur en het raadplegen van oude huurdersvertegenwoordigers. Rondom de categorie 'invloed op beleid', vroeg Ecorys het volgende: "Hebben jullie wettelijk verankerde invloed hebben meegenomen in het oordeel?", voor dit onderdeel was een 4 gegeven.

Eveneens werd gevraagd om een herziening het cijfer omtrent de kwaliteit van wijken en buurten de 2 hieraan was toegekend. Beide cijfers zijn na overleg tussen de HO's hetzelfde gebleven. Ecorys vroeg voor de categorie "huisvesten van bijzondere doelgroepen", om alsnog een cijfer te geven. De visitatiecommissie bestaande uit de huurdersorganisaties koos ook hier om bij het oude standpunt te blijven.

#### 4.4 BESTUURLIJKE OVERLEGGEN, SAMENWERKINGSOVEREENKOMST EN PARTICIPATIUREGLEMENT

Sinds haar oprichting in 2007 heeft Duwoners zich ingezet om te onderzoeken op welke wijze de huurdersorganisaties van DUWO zo optimaal mogelijk kunnen samenwerken. Dat is ook de reden dat Duwoners ook nog geen samenwerkingsovereenkomst of participatiereglement heeft met DUWO. Om steeds verschillende redenen zijn de huurderorganisaties er in de afgelopen negen jaar niet in geslaagd om een huurderskoepel te vormen. DUWO zou graag willen dat er één huurderskoepel komt als overlegpartner waar alle huurdersorganisaties bij zijn aangesloten. Wel hebben de huurderorganisaties VBU, WijWonen en BRES sinds 2014 onderling besloten om in een samenwerkingsverband samen adviezen te gaan schrijven en vergaderingen voor te bereiden.

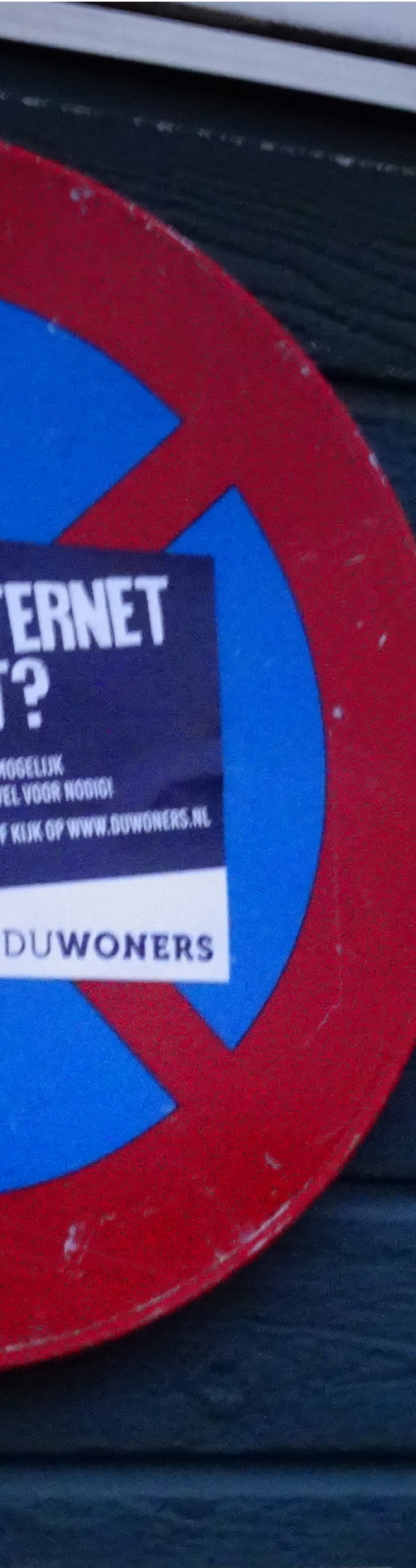
In het bestuurlijk overleg van 22 juni 2016 gaf WijWonen aan hun huidige participatieovereenkomst op te willen zeggen en een individuele overeenkomst met DUWO te willen sluiten waarin met name het coproducentschap goed vastgelegd zou zijn. Dit kwam nogal onverwacht voor DUWO en de overige huurdersorganisaties. In juni kwam daar het negatieve oordeel van de huurdersorganisaties in het Maatschappelijke visitierapport over participatie en invloed op het beleid van DUWO (zie 4.3 Maatschappelijke visitatie) bij. Daarna sprak DUWO met WijWonen en oefende DUWO enige druk uit om de huurdersorganisaties te laten uitleggen hoe zij tot hun oordeel van de visitatie waren gekomen.

Hierdoor werd duidelijk dat er iets moest veranderen. In september nam DUWO het initiatief om de huurdersorganisaties te bewegen om toch tot een verdergaande vorm van samenwerking te komen. DUWO gaf daarbij aan om geheel opnieuw te willen beginnen en daarbij niet zozeer te kijken naar de vorm van de samenwerking ('huurderskoepel'), maar vooral te willen luisteren naar wat de huurdersorganisaties zelf willen. Er zou daarvoor ook een onafhankelijke procesbegeleider worden gezocht.

De huurdersorganisaties hadden in de overleggen met en in de visitatie van DUWO aangegeven dat ze wel gehoord worden en dat er overleg is, maar dat hun inbreng te weinig leidt tot aanpassing van het beleid waarin zij zich kunnen vinden. Ook wordt door hen niet efficiënt ervaren dat onderwerpen dubbelop worden behandeld: eerst in de ambtelijke overleggen en vervolgens in de bestuurlijke overleggen. Er is ook sprake van een hoog bureaucratisch gehalte waarin DUWO met name bij de bestuurlijke overleggen de zendende partij is. Vervolgens dienen bij DUWO onderwerpen eerst intern via verschillende gremia behandeld te worden waaronder het managementteam. De huurdersorganisaties ervaren daardoor onvoldoende daadwerkelijk coproductanten te kunnen zijn bij door DUWO gewenste beleidswijzigingen.

DUWO kon zich in deze kritiek herkennen en in goed overleg werd besloten de ambtelijke overleggen te vervangen door inhoudelijke themabijeenkomsten. Dat zal voortaan de plaats zijn waarin vroegtijdig mogelijke beleidswijzigingen besproken zullen worden (zie ook 4.5 Coproducentschap).





#### 4.5 COPRODUCENTSCHAP

Sinds 2016 zijn de huurdersverenigingen Duwoners, VBU (Amstelveen), WijWonen (Delft) en BRES (Leiden) en DUWO van start gegaan met het houden van gezamenlijke themabijeenkomsten. Tot die tijd vond het overleg op holdingniveau plaats in zo'n acht overleggen per jaar. In afwisselend eerst een ambtelijk overleg en daarop volgend een bestuurlijk overleg met de directeur-bestuurder. Het ambtelijk overleg werd door de huurdersorganisaties als vrij eenzijdig ervaren, een overleg wat zich in het algemeen kenmerkte door het door het presenteren van al reeds ver uitgewerkte beleidsvoornemen DUWO. In het bestuurlijk overleg werden dan in het algemeen zonder al te veel inhoudelijke discussie de formele knopen doorgemaakt. Duwoners heeft regelmatig aangegeven dit vanuit het oogpunt van daadwerkelijke huurdersparticipatie dit geen goede werkwijze te vinden. De huurdersorganisaties kregen op deze manier immers nauwelijks de gelegenheid om in een werkelijk dialoog en ook vroegtijdig in het proces betrokken te worden. Tijdens het bestuurlijke overleg van 14 september werd dan ook besloten om de ambtelijke overleggen te vervangen door themabijeenkomsten. In de bestuurlijk overleggen zullen vanaf nu de lopende zaken ook meer inhoudelijk worden besproken. De formele adviesaanvraag die DUWO bij beleidwijzigingen verplicht is te sturen wordt dan veel meer een samenvatting van wat partijen eerder gezamenlijk hebben besproken.

De eerste themabijeenkomst vond op 17 november plaats. Daarin werd het beleid omtrent de woningportefeuille van DUWO uitgediept. Bij deze bijeenkomst werd door DUWO uitgelegd welke afwegingen DUWO maakt bij het investeren in de woningportefeuille. De mening van de huurdersverenigingen was eensgezind, namelijk dat huurders zelf het beste weten welke investeringen noodzakelijk zijn en welke complexen extra aandacht behoeven. In 2017 staan meerdere themabijeenkomsten gepland, waarbij de thema's zoveel als mogelijk zullen gekozen worden na inventarisatie van, in samenspraak met, de huurdersverenigingen. Het komende jaar zal blijken hoe het coproducentschap gaat uitpakken.

#### 4.6 WERKPLAN AMSTERDAM 2017

De nieuwe directeur van de vestiging Amsterdam presenteerde september 2016 het werkplan 2017 voor Amsterdam. Naar aanleiding hiervan vroeg Duwoners opheldering over het "eerste fase-besluit" van de Opaallaan (het beoogde omzetten van onzelfstandige kamers naar zelfstandige kamers) en in hoeverre Duwoners en bewoners daarbij betrokken worden. Verder kwam de huisvesting van statushouders ter sprake op zowel de Opaallaan als het NDSM-terrein. Op de Opaallaan zijn er plannen dat in de loop van 2017 een blok gehuurd gaat worden door de gemeente Haarlemmermeer voor huisvesting van statushouders. Op het NDSM-terrein worden containers, die vrijkomen door Rochdale verhuurd aan statushouders. Uiteindelijk zal de helft van containers verhuurd worden aan deze groep huurders.

Duwoners deed ook navraag naar het nestorenbeleid en wat DUWO vond van het feit dat nestoren bekeuringen uitdelen. Dit werd door DUWO als onwenselijk beschouwd maar zou worden uitgezocht. Ook vroeg Duwoners naar het aantal G3- en G4-zendmasten op de gebouwen van DUWO aan bod en welke revenuen deze opleveren. Ondanks toezeggingen van de directeur is Duwoners nog steeds in afwachting van antwoorden.



#### 4.7 HUISMEESTERKOSTEN

DUWO wil een deel van de personeelskosten van sociaal en technisch beheer onderbrengen in de servicekosten omdat zij vindt dat dit extra diensten zijn die doorberekend mogen worden aan de huurders. Doordat deze diensten de naam 'huismeestertaken' hebben gekregen, lijkt het alsof deze personeelskosten in rekening kunnen worden gebracht bij de huurders. Immers, het servicekostenbeleid van de Huurcommissie kent een post voor huismeester die aan huurders doorgerekend mag worden. Duwoners meent echter dat een optelsom van 'huismeestertaken' die door verschillende medewerkers worden uitgevoerd niet hetzelfde is als een huismeester. Een huismeester is aangesteld om in een bepaald complex (of enkele complexen) aanwezig te zijn, toezicht te houden en activiteiten te verrichten, die aan huurders toegerekend kunnen worden. Bij DUWO zijn er (vrijwel) geen complexen meer waar er werkelijk een echte huismeester aanwezig is. Ook is onduidelijk welke huismeestertaken worden uitgevoerd, wanneer en hoeveel tijd ermee gemoeid is. Duwoners is daarom van mening dat de personeelskosten sociaal en technisch beheer niet bij huurders in rekening gebracht mogen worden, omdat zij behoren tot de reguliere bedrijfslasten.

In 2015 hebben de huurdersorganisaties van DUWO een procedure gevoerd bij de Huurcommissie omtrent invoering van huismeesterkosten bij nieuw opgeleverde complexen van DUWO. De huurdersorganisaties meenden dat dit instemming van de huurdersorganisaties vereist volgens de Overlegwet (WOHV). Volgens Art. 5a mag er geen wijziging van het servicekostenbeleid worden doorgevoerd zonder toestemming van de huurderorganisaties. De Huurcommissie deelde de visie van de huurdersorganisaties niet. Deze teleurstellende uitspraak werd in 2015 aangevochten bij de rechtbank Amsterdam en het uiteindelijke vonnis werd in januari 2016 uitgesproken. De kantonrechter bevestigde het oordeel van de huurcommissie.

Het vrouwelijke deel van het bestuur samen met een bewonerscommissielid goedkoop aan het shoppen op het buurtfestival

sie. De kantonrechter vond dat het invoeren van servicekostenbeleid in nieuwe complexen niet als een wijziging van beleid moet worden opgevat, maar als de uitvoering van bestaand beleid. En hiervoor is geen instemming van de huurdersorganisaties nodig.

Intussen was DUWO opnieuw in gesprek gegaan met drie andere huurdersorganisaties (WijWonen, BRES, VBU) over de voorwaarden waarop zij eventueel wel wilden ingaan op het convenant van 2014 om huismeestertaken over geheel DUWO in te voeren. In april 2016 ondertekenen de drie huurdersorganisaties dit convenant. Duwoners bleef bij haar principiële standpunt en weigert toestemming te verlenen om de huurprijs te verhogen voor onduidelijke diensten, waarvan ook onduidelijk is of ze geleverd worden. DUWO liet april 2016 weten dat ook alle huurders die vertegenwoordigd worden door Duwoners deze huismeesterkosten moeten gaan betalen. Dat schoot bij Duwoners in het verkeerde keelgat en er werd een rechtszaak aangespannen tegen DUWO. Immers dat drie van vijf huurdersorganisaties akkoord zijn, wil nog niet zeggen dat het bij de andere twee ook ingevoerd mag worden.

Bovendien blijkt het 'uniforme huismeesterkostenbeleid' waar DUWO het over heeft per vestiging uitzonderingen en verschillen te bevatten. Zeker voor de huurders van de vestiging Amsterdam pakt het zeer nadelig uit. Duwoners diende op 15 augustus een verzoekschrift in bij de kantonrechter om op grond van Art 5a WOHV (de Overlegwet), voor complexen waarvan Duwoners de huurders vertegenwoordigt, het gewijzigde huismeesterbeleid te staken en met terugwerkende kracht ongedaan te maken.

Bewonersavond, georganiseerd door Duwoners, was een groot (pizza) succes!



DUWO reageerde hierop en dient tegelijkertijd een tegenverzoek in om de weigering van Duwoners als onaanvaardbaar te beschouwen 'naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid'. Op 11 november vond de zitting plaats bij de rechtbank van Amsterdam, waarbij DUWO en Duwoners hun argumenten hebben toegelicht. De kantonrechter kwam tijdens de zitting met een opmerkelijk voorstel om nog geen uitspraak te doen. Zij drong erop aan dat DUWO en Duwoners weer in gesprek zouden gaan en de knelpunten van het huismeesterconvenant gaan bespreken.

Haar doel was om beide partijen tot een compromis te laten komen, want in dat geval zou er helemaal geen uitspraak nodig zijn. Dit gesprek vond plaats op 16 november op het kantoor van de advocaat van DUWO. Duwoners benadrukte tijdens dit gesprek dat transparantie en een gedetailleerd overzicht van de verrichte huismeestertaken van belang zijn om tot een akkoord te komen. Er werden vervolgens brieven heen en weer gestuurd, maar met name op het gebied van de verantwoording van de huismeestertaken kwam DUWO niet tegemoet aan de eisen van Duwoners. Per e-mail werden tot het einde van het jaar aanvullingen en reacties heen en weer gestuurd. Het is onduidelijk of er inderdaad een overeenstemming wordt bereikt of dat er toch uitspraak in de verzoekprocedure nodig is.

#### **4.8 ACCOMMODATE ENQUÊTE**

Elk jaar nemen de huurdersverenigingen Duwoners, Wijwonen, BRES en VBU de accommodate enquête af onder alle accommodatihuurlers van DUWO. Accommodatihuurlers zijn voornamelijk buitenlandse studenten die een volledig ingerichte woning betrekken. Met de jaarlijkse enquêtes zijn de huurdersverenigingen begonnen in 2015, in Leiden gebeurde dit al langer, om op deze manier een beter beeld te krijgen van de problemen van accommodatihuurlers, die minder goed op de hoogte zijn van het bestaan van dergelijke huurdersverenigingen. In deze enquête komen diverse thema's aan bod, zoals de staat van de kamers bij oplevering, de beschikbare informatie over de kamers, de sfeer van de woonomgeving en de beschikbare faciliteiten in het complex. Daarnaast is er middels open vragen veel ruimte in de enquête voor input van de huurders.

Na afloop werden resultaten geanalyseerd en werd een rapport geschreven waarin de resultaten zijn toegelicht. Eén van de conclusies in het rapport was dat de schoonmaak van de kamers en de daaropvolgende oplevering door veel huurders met een onvoldoende werd beoordeeld. Opmerkelijk genoeg was dit ook de uitkomst van de enquête die er in 2015 is gehouden. Dit punt is door Duwoners bij DUWO op vestigings- en op holdingniveau aangedragen, en daaropvolgend is afgesproken dat DUWO de huurdersverenigingen informeert over de extra maatregelen die worden genomen om te komen tot een goede en schone oplevering van deze kamers. Uit de enquête blijkt ook dat de inventaris voor veel accommodatihuurlers onduidelijk is, met name in de keuken. DUWO gaat ervoor zorgen dat bij het betrekken van de kamer voor alle huurders goede informatie aanwezig is over wat de inventaris inhoudt. DUWO zal de hoge administratiekosten inzichtelijk maken en onderbouwen. Daarnaast gaat DUWO zorgen dat er meer back-up teams klaar staan op piekmomenten om kamers (beter) schoon te maken als dat nodig is.



#### 4.9 ONDERNEMINGSPLAN EN MEERJARENBEGROTING 2017-2020

Op 10 november 2016 vond er overleg plaats tussen de huurdersorganisaties en DUWO over het Ondernemingsplan van DUWO voor de periode 2017-2020. DUWO gaf aan op zoek te zijn naar de beleidsdoelen in de komende jaren om deze te kunnen uitwerken in het Ondernemingsplan 2017-2020. Dit ondernemingsplan dient als kader voor de jaarlijkse werkplannen die DUWO jaarlijks opstelt. Door de huurdersorganisaties in een vroeg stadium te betrekken bij het opstellen van het ondernemingsplan krijgen de huurderorganisaties meer invloed op het plan. Op deze wijze probeert DUWO te bereiken dat meer gezamenlijk gedragen doelen voor de komende jaren worden vastgesteld. De huurdersorganisaties hebben op de avond veel input gegeven over punten die zij belangrijk vinden en die zij graag zien terugkomen in het ondernemingsplan. De meerjarenbegroting wordt ondermeer op de RvC-vergadering van 6 december en op het bestuurlijk overleg van 15 december besproken. Grofweg kan worden gesteld dat DUWO een nog positiever saldo verwacht doordat de inkomsten harder stijgen dan de uitgaven. Door de nieuwe woningwet moet DUWO voortaan de woningvoorraad waarderen op marktwaarde in plaats van op boekwaarde, waardoor het vermogen van DUWO bijna verdubbelt. Ook wordt duidelijk dat DUWO nu meer nieuwe eenheden kan financieren uit eigen middelen en minder afhankelijk is van financiering door derden (beleggers) voor woningen waarvan DUWO het beheer doet. Het advies van de huurdersorganisaties zal in 2017 worden gegeven.

Nieuw geopend DUWO complex bij  
Kraanspoor aan het IJ in Amsterdam Noord



# 5. HUURDERS- ZAKEN

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

## 5.1 PILOT ENQUETE EENHOORN EN FENIKS

In de periode maart-april 2016 stuurt Duwoners een pilot-enquête naar 329 Accommodate huurders die in het complex Eenhoorn of in het complex Feniks van DUWO wonen. Het doel van deze pilot is om inzicht te krijgen hoe Accommodate huurders (veelal buitenlandse studenten) hun woning ervaren op het moment dat ze aankomen, omdat het vermoeden bestaat dat kamers vaak niet schoon zijn bij oplevering. Een veel grotere enquête met veel meer vragen wordt later in het jaar met andere huurdersorganisaties gehouden en wordt naar alle Accommodate huurders van DUWO gestuurd (zie 4.8 Accommodate enquête).

In totaal hebben 105 huurders gereageerd op de enquête wat een antwoordpercentage opleverde van 32%. Van de respondenten geeft 31% aan dat ze de kamer vies of heel vies vinden bij aankomst. Bovendien is in 45% van de woningen iets kapot of beschadigd en dit is vooral bij de Eenhoorn het geval. De respondenten zijn aanmerkelijk positiever over de inventaris en de conditie van de kamer bij aankomst. Echter ontbreekt er in 18% van de woningen iets van de inventaris wat er volgens de huurders wel aanwezig had moeten zijn. Slechts 14% van de respondenten beoordeelt de staat van de kamer bij aankomst als slecht of zeer slecht.

Duwoners meent dat de resultaten aanleiding geven om met name de grondige schoonmaak voordat de huurders de woning betrekken te verbeteren. In de servicekosten van Accommodate-huurders zit namelijk een post voor deze 'mutatieschoonmaak' en daar betalen de huurders per maand een behoorlijk bedrag voor. In feite zouden huurders dit geld moeten terug kunnen krijgen als er niet (goed) is schoongemaakt. Duwoners heeft met DUWO de uitkomsten besproken en hoe ze dit in de toekomst willen verbeteren. Het probleem is dat er aan het einde van een semester veel kamers tegelijk vrijkomen, die allemaal in zeer korte tijd schoongemaakt moeten worden. Ook is besproken hoe Accommodate huurders hun klachten makkelijker kunnen melden en de gebreken heel snel verholpen kunnen worden.

## 5.2 VEILIGHEIDSSCHOUWEN OP ZUIDERZEEWEG EN SPINOZACAMPUS

In het afgelopen jaar heeft er zowel op de Zuiderzeeweg, als de Spinozacampanus een veiligheidsschouw plaatsgevonden, waarbij Duwoners aanwezig was. Tijdens zo'n schouw wordt gekeken naar hoe veilig een studentencampus is en wat er verbeterd kan worden. De veiligheidsschouwen kwamen voort uit de aandacht die de ASVA met het Meldpunt veiligheid heeft bewerkstelligd. Bijvoorbeeld tijdens het Huisvestingssymposium 'Woonwensen van studenten: zelfstandig en tijdelijk?' was het veiligheidsissue een belangrijk thema, maar ook in de politiek en in de media kwam dit onderwerp regelmatig ter sprake.

Er waren verschillende partijen betrokken bij de schouwen. De groep bestond uit bewoners(commisies), de politie, gemeente en woningcorporaties (DUWO en De Key). Daarnaast was Duwoners bij de schouwen aanwezig. Op de complexen van de Zuiderzeeweg benadrukte de politie de zogenoemde 'broken window theory', die volgens hen bij de studentenwoningen van DUWO aldaar erg relevant is. Als een pand er slecht onderhouden uitziet, trekt dit sneller criminaliteit aan. Onderhoud en reparaties zijn er dus niet alleen voor het comfort van de bewoners, maar werken ook preventief tegen criminaliteit en draagt bij aan de subjectieve veiligheid. Daarnaast werd het belang genoemd van het afsluiten van het complex van

DUWO: nu kan er namelijk 'gratis' geparkeerd worden. Dit trekt zogenoemde 'vage types' aan, en zorgt er ook voor dat er personen op het terrein rondlopen die er niet wonen.

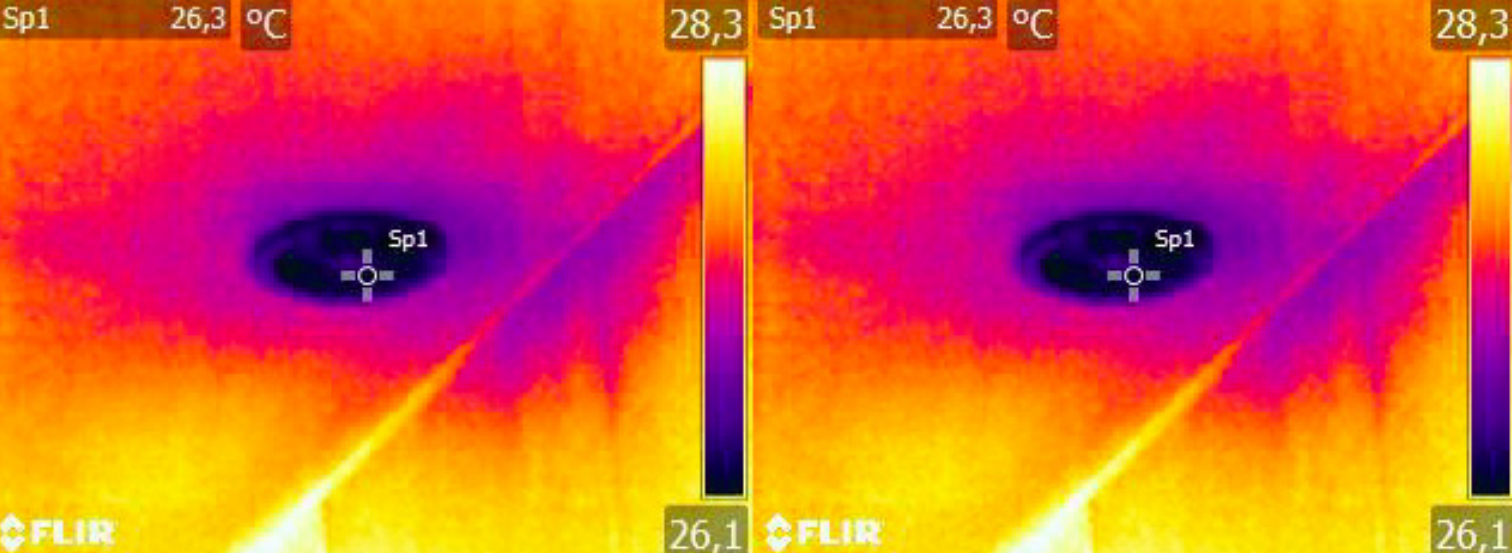
Op de Spinozacampus spelen er betreffende de veiligheid weinig problemen, of in ieder geval niet meer dan elders volgens de politie. De toegangswegen worden wel als onveilig ervaren. De fiets- en voetpaden en viaducten zijn verlicht, echter voeren de wegen door onbewoond gebied en naast de fiets- en voetpaden is het donker (door de kantoren en parken). Eerder dit jaar is er een lichtschiouw geweest en zijn de voorgenomen acties ook uitgevoerd. Problemen blijven de aangrenzende gebieden naast de wegen. Ook werd benoemd dat verbetering van het nachtnetwerk van OV verbeterd kan worden. Ten slotte werd besproken dat bewoners de nooduitgangen gebruiken als algemene toegangsdeur, wat logisch werd geacht gezien de ligging. Als deze deuren echter open blijven staan, kan dit het risico op insluipers vergroten.

### 5.3 WARMTEPROBLEMEN KRELIS LOUWENSTRAAT

In mei 2016 nam de bewonerscommissie van de Krelis Louwenstraat contact op met Duwoners over hoge temperaturen in het gebouw. Door de bewoners werd onder elkaar veel geklaagd en dit was één van de redenen om de bewonerscommissie op te richten. Duwoners heeft tijdens de kennismaking direct laten blijken dat ze de bewoners hiermee willen helpen.

De gemeente, politie, De Key, DUWO en de bewonerscommissie van Zuiderzeeweg in gesprek tijdens de veiligheidsschiouw





Meting van het plafond op 5 augustus 2016.  
Hoewel het buiten nog geen 20 graden is, is  
het binnen boven de 28 graden.

Het probleem werd door DUWO niet erkend en er werd niet of nauwelijks gereageerd op klachten van bewoners. DUWO liet ook weten niet in actie te willen komen toen Duwoners de kwestie ter sprake bracht bij het vestigingsoverleg. Duwoners en de bewonerscommissie besloten toen om een gecertificeerd thermisch ingenieursbureau in te huren om metingen uit te voeren en een adviesrapport op te stellen. In augustus deed het ingenieursbureau ruim twee weken lang metingen met geavanceerde dataloggers. Begin oktober werd het definitieve rapport opgeleverd en gedeeld met DUWO.

In november ging de bewonerscommissie van Krelis samen met Duwoners naar het kantoor om deze aanbevelingen en resultaten te bespreken met de vestigingsdirecteur en teamleider bedrijfsbureau. Uit het rapport blijkt dat de kamertemperatuur constant minimaal 24-25 graden is, ook op koele dagen, met uitschieters tot boven de 30 graden. DUWO moest wel erkennen dat de temperaturen erg aan de hoge kant waren. In het rapport worden verschillende aanbevelingen gedaan om de warmte in de zomermaanden te kunnen bestrijden. De beste, maar ook een dure optie, is om een bypass te maken in het ventilatiesysteem en deze in de zomermaanden open te zetten om de warme lucht te laten ontsnappen. Hierdoor wordt er in de warmere maanden geen lucht ingeblazen die warmer is dan de buitenlucht. In koudere maanden blijft het ventilatiesysteem gesloten en wordt het warmteverlies beperkt en hoeft de lucht veel minder verwarmd te worden. DUWO zegde toe dat nog voor de zomer van 2017 de aanpassingen aan het ventilatiesysteem uitgevoerd zouden zijn.

Een ander probleem dat nog niet eerder was aangekaart, maar dat eigenlijk ook vanaf het begin speelde, is juist de koude lucht die in de koude dagen in de winter de kamer in wordt geblazen. Het was vlak voor het gesprek met DUWO extreem koud en er werd hierover volop geklaagd in het complex. DUWO zegde tijdens het gesprek toe om binnen een week langs te komen. DUWO kwam inderdaad snel langs en constateerde dat er inderdaad iets kapot was en hersteld moest worden. Daarna was het probleem ook meteen verholpen.

#### 5.4 SOCIAAL BEHEERBUDGET

In 2015 is door Duwoners een ongevraagd advies ingediend over verandering van procedures rondom het leefbaarheidsbudget, dat vervolgens door DUWO omgedoopt werd tot het Sociaal Beheerbudget. Het is een budget dat DUWO ter beschikking stelt aan initiatieven van bewoners ter bevordering van de sociale

cohesie of het verbeteren van de leefbaarheid. Voor de vestiging Amsterdam is er 52.000 euro beschikbaar, maar er is helaas nog steeds maar weinig zicht op waar dit geld naar toe gaat. Helaas worden huurdersorganisaties niet betrokken bij de evaluatie van ingediende projecten. In het Sociaal beheerdersoverleg, dat regelmatig plaatsvindt, probeert Duwoners inzicht te krijgen in welke uitgaven er zijn gedaan en om nieuwe initiatieven en suggesties van bewonerscommissies onder de aandacht te brengen. We merken dat DUWO nog steeds te weinig reclame maakt bij de bewonerscommissies, maar ook dat DUWO toegezegde uitgaven vooruitschuift, waardoor niet het hele budget wordt benut in de vestiging Amsterdam. Eind 2016 heeft Duwoners bij DUWO extra druk uitgeoefend om het resterende deel van het budget ook daadwerkelijk te besteden, en bij bewonerscommissies om voorstellen in te dienen.

### **5.5 SERVICEKOSTENREKENING SPINOZACAMPUS**

Tijdens het jaarlijkse overleg over de servicekosten dat een bewonerscommissie met DUWO heeft kan het wel handig zijn om eens goed naar de afrekening te kijken. Dat bleek in 2016 toen de bewonerscommissie Spinozacamplus en DUWO de kosten voor de erg hoge waterrekening bespraken. Het was DUWO opgevallen dat het waterverbruik onrealistisch hoog was in 2015: in sommige blokken was het verbruik wel 3 keer hoger dan normaal. DUWO zocht naar allerlei aanleidingen, maar kon geen oorzaak vinden. Het waterverbruik wordt op de Spinozacamplus per woonblok en niet per individuele huurder gemeten, dus dan is het niet gemakkelijk op te sporen wat de oorzaak is. Duwoners werd benaderd door de bewonerscommissie om te adviseren hoe je zo iets moest aanpakken en wat realistisch is om te vragen bij DUWO.

De bewonerscommissie Spinozacamplus had het vermoeden dat het doorlopen van water bij de vele kapotte wc's de oorzaak was en vroeg om een overzicht van reparaties. Zo kon een duidelijk verband aangetoond worden tussen het waterverbruik en het aantal reparaties aan wc's. De kwaliteit van de wc's op de Spinozacamplus schijnt niet erg best te zijn. Daarnaast bleek uit het overzicht dat het ook lang duurde voordat de afdeling DUWO Onderhoud de wc's repareerde. DUWO stelde daarom voor om maximaal het normverbruik van de huurcommissie van 50 m3 water per jaar per huurder in rekening te brengen. Dit zal DUWO bovendien net zo lang doen totdat er een structurele oplossing voor de wc's is gevonden. Hierdoor gaan de bewoners veel minder betalen voor servicekosten (in sommige gevallen wel 180 euro minder).

### **5.6 ADVIES AAN HUURDERS**

Duwoners wordt steeds vaker benaderd door leden (zie bijvoorbeeld paragraaf 5.5) over allerlei zaken waar onze leden tegenaan lopen. Wellicht door de toegenomen bekendheid en publiciteit van Duwoners kwamen in 2016 aanzienlijk meer e-mailtjes van individuele huurders binnen met serieuze vragen en klachten (en niet alleen maar vragen of er bij DUWO nog een kamer vrij is). Dit kunnen hele praktische zaken zijn zoals problemen met wasmachines, gemeentelijke belastingen, huurtoeslag, geluidsoverlast, internetstoringen, maar ook vragen en klachten over diverse zaken met DUWO. Soms wordt ook geverifieerd of het allemaal wel klopt wat DUWO beweert of hoe je sommige dingen het beste kan aanpakken. Het blijkt dat Duwoners in een behoefte voldoet als vraagbaak, maar ook als adviseur voor huurderszaken voor onze leden.



# 6. COMMUNICATIE

## 6.1 PUBLIC RELATIONS

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.

De externe communicatie van Duwoners verloopt via meerdere kanalen, zoals onze website [www.duwoners.nl](http://www.duwoners.nl) en via sociale media platforms zoals Facebook, Twitter en LinkedIn. E-mail gebruiken we om met leden en bewonerscommissies in contact te komen en te blijven, maar ook om vragen van huurders te beantwoorden. Door regelmatig aanwezig te zijn bij activiteiten en evenementen op de complexen proberen we leden te spreken en te horen wat er speelt op de complexen. Ook de bewonerscommissieavonden of evenementen die we met enige regelmaat organiseren zijn een middel om binding te creëren met alle commissies die actief zijn (zie 3.2 Bijeenkomsten bewonerscommissies).

Duwoners was tevens aanwezig tijdens het symposium van ASVA, de Amsterdamse studentenunie. Hier presenteerde de ASVA de resultaten van het verkennende onderzoek dat zij heeft verricht naar de woonwensen van studenten.

In februari is de ASVA het 'Meldpunt Onveilig Wonen' gestart. Dit naar aanleiding van aanhoudende klachten over onveilige studentencomplexen in de stad. DUWO bezit een groot aandeel van deze complexen, daarom was ook Duwoners hier bij betrokken en heeft via sociale media en website aandacht voor dit meldpunt gevraagd. Directe aanleiding voor het meldpunt was een ernstig zedendelict rondom de Wenckebachweg, waar de Key studenten in containers huisvest.

Het Parool deed onderzoek naar de veiligheid rondom de complexen en had ook enkele vragen voor Duwoners. Commentaar vanuit Duwoners was dat het met name belangrijk is te investeren in de leefbaarheid rondom de afgelegen gebieden waar (tijdelijke) studentenhuysvesting is gerealiseerd. Het zijn vaak onontgonnen gebieden, waar er naast woonruimte verder alleen toegangswegen zijn

## 6.2 COMMUNICATIE MET DE LEDEN

Dit jaar is ervoor gekozen om de zichtbaarheid bij de leden te vergroten en meer onze betrokkenheid te tonen met als doel dat de leden weten wat Duwoners voor hen kan betekenen bij problemen die zich afspelen op hun complex. Onze leden benaderen ons met vragen over huurderszaken zoals huurtoeslag, internet, servicekosten en zaken rondom het huurcontract. Daarnaast weten onze leden ons steeds beter te vinden als zij problemen ondervinden met DUWO, zoals slechte communicatie naar bewoners en de afhandeling van klachten, of als ze alleen maar advies willen van Duwoners als onafhankelijke huurdersbelangenorganisatie. Voor al deze zaken is ons algemene e-mailadres [info@duwoners.nl](mailto:info@duwoners.nl) het aangewezen adres. In 2016 was opnieuw veel persoonlijk contact met onze leden waardoor wij op de hoogte blijven van wat er speelt op de complexen en bij de bewoners. Indien nodig trekken wij bij DUWO aan de bel, of vragen om nadere informatie voor de huurders. In een enkel geval fungeerden we in het verslagjaar als intermediair of bemiddelaar tussen DUWO en bewoners. Ondanks dat we steeds meer vragen krijgen over diverse onderwerpen, merken wij dat de leden niet altijd goed weten wat Duwoners als huurdersbelangenvereniging voor hun kan betekenen. Daarom gingen we dit verslagjaar door met het vernieuwen van onze website om meer informatie aan te bieden aan onze leden.



Voorzitter van Duwoners aan het woord tijdens het symposium van de ASVA

### 6.3 WEBSITE

Dit verslagjaar heeft Duwoners eindelijk een nieuwe website gelanceerd, waarmee wij toegankelijker willen zijn voor onze leden en hen doeltreffender kunnen informeren. De nieuwe vormgeving heeft een betere uitstraling en waardoor we meer bekendheid en aandacht kunnen creëren. Er is veel aandacht besteed aan het verbeteren van de communicatie en het leveren van relevante informatie voor de huurders. De website bevat een omgeving voor nieuws, specifieke informatie voor huurders, veel gestelde vragen (FAQ's), jaarverslagen, uitgebrachte adviezen en andere officiële documenten.

De belangrijkste vernieuwing op de website is een omgeving die speciaal is ontworpen voor de bewonerscommissies en complexen. Alle complexen zijn terug te vinden op een kaart van de regio van Amsterdam en Hoofddorp. Alle bewonerscommissies hebben een eigen pagina waarop zij hun verhaal kunnen doen. Huurders kunnen gemakkelijk op onze website zien of er een bewonerscommissie in hun complex aanwezig is en kunnen direct contact met hen opnemen indien nodig.

### 6.4 SOCIAL MEDIA

Duwoners heeft Facebook, LinkedIn en Twitter. De drie Social media platforms worden als communicatiemiddel tweeledig ingezet. Enerzijds wordt er informele content geplaatst. Hieronder valt bijvoorbeeld het aankondigen en promoten van activiteiten, maar ook het plaatsen van studentikoze foto's van onze leden.





Duwoners heeft rondom Sinterklaas een zogenoemde 'Sinterklaas win-actie' bedacht en middels Facebook uitgezet. In de vorm van een gedicht werd het belang rondom betaalbaar wonen onder studenten in Amsterdam benoemd. Er werd een prijzenpakket verloot onder deelnemers die hun grootste wens aan DUWO kenbaar maakte. Tijdens deze actie won een huurder van Zuiderzeeweg, die zijn droom tot snel internet nog steeds niet gerealiseerd zag.

Anderzijds gebruiken we Social media om huurders te informeren over belangrijke zaken. Door huurders van nuttige en belangrijke informatie te voorzien, zullen ze sneller op de website van Duwoners kijken als ze andere vergelijkbare vragen hebben. Ook zijn we actief op de Facebookpagina's van complexgroepen. Op deze wijze blijven we op de hoogte van wat er speelt bij onze leden.

## **6.5 COMMUNICATIE MET DUWO**

Het contact met DUWO was in het bestuursjaar 2016 nogal wisselend. Persoonlijk contact, via telefoon of email met individuele medewerkers verliep over het algemeen vrij goed, maar reacties op e-mails konden soms wel even duren. Steeds vaker gaat de communicatie via het KCC (Klantcontactcentrum) en dan blijkt het ineens veel moeilijker werknemers van DUWO te bereiken of wordt er niet gereageerd of teruggebeld. Duwoners waardeert het directe en persoonlijke contact met leden van het managementteam van DUWO Holding in diverse vergaderingen. Wellicht naar aanleiding van uitkomsten van het Maatschappelijke visitierapport (zie 4.5 Maatschappelijke visitatie) zien we dat het management van DUWO meer moeite doet om huurdersorganisaties bij het beleid te betrekken.

Door veel wisselingen en geringere personeelsbezetting op de vestiging Amsterdam is het contact hier minder geworden. Niet alleen het bestuur ervaart dit, maar ook huurders en bewonerscommissies klagen hierover. De bijeenkomsten met de sociaal beheerders vinden door allerlei omstandigheden helaas niet zo regelmatig plaats als zowel DUWO als Duwoners zou willen, maar het contact tussen sociaal beheerders en Duwoners is goed te noemen.

## **6.6 CONTACT MET DE BEWONERSCOMMISSIES**

Duwoners had in 2016 veel contact met de bewonerscommissies. Duwoners probeert regelmatig bij activiteiten van de activiteiten- of bewonerscommissies aanwezig te zijn. Gezien de hoeveelheid evenementen die organiseerd worden, wat wij uiteraard enorm toejuichen, is het voor het bestuur niet mogelijk om overal bij te zijn. Ook de eerder besproken bijeenkomsten die we organiseren voor activiteiten- of bewonerscommissies zijn een groot succes. Er is voor bewonerscommissies een eigen e-mailaccount waarop ze direct met het bestuurslid Bewonerszaken kunnen communiceren.



# 7. FINANCIEN

Dit hoofdstuk bevat het financieel jaarverslag van de vereniging Duwoners over het boekjaar 2016.

## 7.1 SAMENVATTING

Het boekjaar 2016 is afgesloten met een negatief exploitatieresultaat. Deels was dit ook begroot om de financiële reserves van Duwoners te laten krimpen. Overschrijding van het exploitatieresultaat kwam vooral door hoge kosten voor juridische bijstand en door de correctie van de waarde van de inventaris. Verder waren er hoge kosten voor communicatie (ontwikkeling van de website en promotieartikelen) en kon Duwoners ook dit jaar weer veel bewonersinitiatieven financieel ondersteunen. Hierdoor is onze reserve inmiddels geslonken tot minder dan onze jaarlijkse inkomsten. Dit is het streefniveau voor Duwoners, omdat een bepaalde reserve als wenselijk wordt beschouwd bij tegenvallende resultaten of plotseling onverwachtse grote uitgaven. De begroting voor 2017 met gelijke uitgaven en kosten wijkt daarom significant af van voorgaande jaren. Dit zal worden gerealiseerd door een lichte toename in inkomsten (toename van leden door nieuwe complexen), maar vooral door besparingen op de uitgaven (met name communicatie).

## 7.2 RESULTATENREKENING

Op de volgende bladzijde is in Tabel 1 onze resultatenrekening van het boekjaar 2016 weergegeven, alsmede begrotingen van 2016 en 2017. Hieronder volgt een toelichting op de specifieke kosten en opbrengsten:

### 7.2.1 Toelichting specifieke kosten

Bestuur

- Vergoeding

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

- Reiskosten

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

- Consumpties

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

- Overige kosten

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

Studentencomplex De Feniks





Bewoners- en activiteitencommissies van 2016 de boot in met Duwoners

## Kantoor

### - Telecomdiensten

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

### - Kantoorartikelen

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

### - Inhaalafschrijvingen

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

### - Afschrijving inventaris

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

### - Boodschappen

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

### - Verzekering

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

## Communicatie

### - Repro

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

### - Promotie

Er zijn diverse promotieartikelen besteld zoals linnen tasjes, truien, sleutelhangers en condooms met het logo van Duwoners.

**TABEL 1.** Begrotingen van 2016 en 2017 en de resultatenrekening van 2016

	<b>Begroting 2016</b>		<b>Resultaat 2016</b>		<b>Begroting 2017</b>	
	debet	credit	debet	credit	debet	credit
<b>Bestuur</b>	<b>17300,00</b>		<b>16541,88</b>		<b>15700,00</b>	
Vergoeding	13000,00		12950,00		12000,00	
Reiskosten	300,00		380,05		400,00	
Consumpties	3000,00		2591,99		2700,00	
Overige kosten	1000,00		619,84		600,00	
<b>Kantoor</b>	<b>4450,00</b>		<b>7403,69</b>		<b>4200,00</b>	
Telecomdiensten	800,00		684,68		700,00	
Kantoorartikelen	500,00		225,99		250,00	
Inhaalafschrijvingen	0,00		3298,80		0,00	
Afschrijving inventaris	1750,00		984,09		1250,00	
Boodschappen	500,00		922,99		1000,00	
Verzekeringen	900,00		927,14		1000,00	
<b>Communicatie</b>	<b>9000,00</b>		<b>11875,81</b>		<b>6400,00</b>	
Repro	2000,00		1890,18		1900,00	
Promotie	2000,00		3713,53		2500,00	
Webbeheer	5000,00		6272,10		2000,00	
<b>Bewoners</b>	<b>12000,00</b>		<b>13441,35</b>		<b>13500,00</b>	
Sociale activiteiten	8000,00		9245,73		9000,00	
Onkosten	1500,00		1871,17		1500,00	
Bijeenkomsten BC	2000,00		2096,64		2500,00	
ALV	500,00		227,81		500,00	
<b>Kennis en educatie</b>	<b>9250,00</b>		<b>10725,50</b>		<b>9950,00</b>	
Advies	2000,00		0,00		2000,00	
Juridisch	2000,00		7092,35		3500,00	
Lidmaatschap	1250,00		1113,15		1800,00	
Informatiemateriaal	0,00		0,00		150,00	
Workshops en cursussen	4000,00		2520,00		2500,00	
<b>Beheerskosten</b>	<b>260,00</b>		<b>220,20</b>		<b>250,00</b>	
KvK	50,00		15,00		15,00	
Bankkosten	210,00		205,20		235,00	
<b>Uitgaven</b>	<b>52260,00</b>		<b>59848,43</b>		<b>50000,00</b>	
<b>Inkomsten</b>		<b>43250,00</b>		<b>44140,10</b>		<b>50000,00</b>
Ledencontributie		20000,00		19843,46		22700,00
DUWO jaarbijdrage		23000,00		24224,81		27300,00
Rentebaten		250,00		71,83		0,00
<b>Exploitatieresultaat</b>		<b>-9010,00</b>		<b>-15708,33</b>		<b>0,00</b>



Penningmeester tijdens boottocht van Duwoners

#### -Webbeheer

Onder webbeheer vallen kosten die gemaakt worden voor de realisatie en de hosting van de website. In 2016 ging de website live en dit jaar zijn de laatste ontwikkelkosten van de nieuwe website betaald. Daarnaast nog kosten voor hosting en aanpassingen aan de website.

#### Bewoners

##### - Activiteiten

Onder activiteiten vallen de onkosten voor activiteiten die door bewoners en bewonerscommissies worden georganiseerd voor bewoners in het complex. Een aantal grotere en kleinere sociale activiteiten werden door bewoners ondernomen, die door Duwoners financieel werden ondersteund.

##### - Onkosten

Onkosten voor bewoners zijn kosten die gemaakt worden in het belang van de bewoners van een complex en die niet gerelateerd zijn aan bewonersactiviteiten. In deze kostenpost vallen kosten voor verbetering van de algemene woonomgeving in en rond het complex (als deze niet door het Sociaal Beheerdersbudget van DUWO worden vergoed) maar ook onkosten om als bewonerscommissie te kunnen functioneren, zoals kosten voor vergaderingen. Dit jaar was de grootste kostenpost een advies van een thermisch ingenieursbureau dat ingeschakeld was omtrent ernstige problemen rondom het binnenklimaat van Krelis Louwenstraat.

##### - Bijeenkomsten BC

Regelmatig worden speciale avonden voor bewonerscommissies georganiseerd

**TABEL 2.** Balans voor het boekjaar 2016

	<b>Beginbalans</b>		<b>Eindbalans</b>	
	Activa	Passiva	Activa	Passiva
<b>Inventaris</b>				
Computers en toebehoren	4742,42		1666,00	
<b>Eigen Vermogen</b>				
Reserve uit vorige boekjaren		73992,65		67154,98
Exploitatieresultaat boekjaar		-6837,67		-15708,33
<b>Debiteuren</b>				
Stichting DUWO	10433,32		12051,23	
<b>Overige vorderingen</b>				
Opgebouwde rente	271,84		71,83	
<b>Kas, bank- en giro</b>				
Betaalrekening	1500,69		8895,97	
Spaarrekening	50222,61		35494,45	
<b>Crediteuren</b>				
Crediteuren		15,90		6732,83
<b>TOTAAL</b>	<b>67170,88 67170,88</b>		<b>73887,81 73887,81</b>	

en de kosten die daarvoor gemaakt worden vallen onder deze post. Hierbij valt te denken aan cursussen, cursusmateriaal, workshops en informele bijeenkomsten.

- ALV

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

Kennis en educatie

- Advies

Duwoners heeft afgelopen boekjaar geen extern advies ingewonnen.

- Juridisch

Voor juridische zaken reserveren we geld voor rechtszaken en advocaatkosten. Ook juridisch advies wordt uit deze kostenpost betaald. Eind van dit boekjaar waren er twee rekeningen voor advocaatkosten in 2016 en voorgaande jaren.

- Lidmaatschap

Duwoners is lid van de Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en via een gemeenschappelijk lidmaatschap ook lid van de Woonbond. Door de verzelfstandiging van HA per 1 januari 2017 zal het collectief lidmaatschap bij de Woonbond aanzienlijk duurder worden.

- Informatiemateriaal

Dit jaar zijn hiervoor geen kosten gemaakt.

- Workshops en cursussen

Dit betreft kosten voor cursus Introductie op volkshuisvesting voor (aspirant-)bestuursleden, en een cursus ter voorbereiding op de Maatschappelijke visitatie.

Beheerskosten

- KVK

Duwoners is ingeschreven bij het verenigingenregister van de Kamer van Koophandel. Incidentele kosten worden gemaakt bij voor het opvragen van bestuursgegevens.

- Bankkosten

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

#### 7.2.2 Toelichting specifieke opbrengsten

Contributie en bijdragen

- Ledencontributie

De ledencontributie bedraagt 0,25 euro per maand per lid.

- 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 zijn gering door de lage rente.

Een jamsessie tijdens het  
buurtfest van Zuiderzeeweg



### 7.3 BALANS

De balans van Duwoners is weergegeven voor het boekjaar 2016 in Tabel 2. De waarde van de inventaris is flink gedaald door de post inhaalafschrijvingen van de resultaatrekening. Doordat in het verleden niet alle afschrijvingen zijn verwerkt stond nog een aantal oude apparaten op de balans, die feitelijk al lang afgeschreven zouden moeten zijn. Dit hebben we gecorrigeerd door de inhaalafschrijvingen.

Het eigen vermogen is flink geslonken, doordat we in 2016 een groot negatief exploitatieresultaat hadden. De post debiteuren betreft de ledencontributie van het vierde kwartaal, die aan het begin van het nieuwe jaar wordt overgemaakt. De inkomsten door de opgebouwde rente zijn verwaarloosbaar. De crediteuren zijn naast de bankkosten van de laatste maand van het boekjaar, twee rekeningen voor advocaatskosten over de afgelopen jaren die pas in januari in het volgende jaar worden afgerekend. Het exploitatieresultaat komt overeen met die van de resultatenrekening: € -15708,33.

### 7.4 BEGROTING 2016

In Tabel 1 is ook de begroting voor 2017 weergegeven. Ondanks een groot aantal bestuursleden zijn er lage kosten voor bestuur en kantoor. Hierdoor is er meer ruimte om speerpunten van ons beleid te financieren zoals bewonersinitiatieven ondersteunen, en cursussen en bijeenkomsten voor bewonerscommissies organiseren.

De kosten voor de afschrijvingen voor de inventaris zijn teruggebracht naar het niveau van de werkelijke boekwaarde. Er zullen in 2017 dan ook geen inhaalafschrijvingen meer nodig zijn. Het kennisniveau van het bestuur willen we op peil brengen en houden. In 2017 zullen nieuwe bestuursleden van start gaan en kosten voor een opleidingstraject worden gemaakt. Daarnaast zal het bestuur ook inhoudelijke cursussen volgen om op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen in de huurderswereld en de volkshuisvesting. Gezien een aantal zaken die lopen verwachten we in 2017 opnieuw hoge kosten voor juridische bijstand.

In vergelijking met voorgaande jaar begroten we bijna €10.000 minder voor uitgaven, waarbij met name op de kosten communicatie en promotie bespaard wordt. In 2016 is de nieuwe website is opgeleverd, en verwachten we alleen kosten voor kleine aanpassingen. De voorraad promotieartikelen is ook op peil. De contributie van de Huurdersvereniging Amsterdam (HA) en Woonbond zal naar verwachting iets stijgen door toename van woningen, maar vooral ook door nieuwe ontwikkelingen rondom de verzelfstandiging van de HA waardoor het lidmaatschap van de Woonbond duurder zal worden.

De inkomsten zullen blijven stijgen door de toename van de leden, we begroten een toename van bijna €6000. Eind 2017 zal naar verwachting Duwoners tussen de 7500 en 8000 huurders vertegenwoordigen. Door de ledencontributie en de jaarbijdrage van DUWO verwachten we €50.000 euro aan inkomsten.







# DUWONERS

HUURDERSVERENIGING VAN DUWO  
REGIO AMSTERDAM