

Jaarverslag Duwoners 2020

Voorwoord

Beste lezer,

Allereerst wil ik zeggen dat ik hoop dat het goed gaat met een ieder van jullie. Het is een understatement als ik zeg dat afgelopen jaar bijzonder ingrijpend was in het leven van iedereen. Duwoners heeft dit ook gemerkt, in zowel het contact tussen onszelf als het contact met jullie. Er waren nagenoeg geen activiteiten waarbij we jullie konden ontmoeten, maar wij hebben wel verschillende signalen gekregen waaruit blijkt dat het niet goed gaat met een grote groep studenten. Mochten jullie ergens hulp bij nodig hebben, aarzel dan niet om deze te zoeken, daar is de hulpverlening voor.

Op een formelere noot: voor jullie ligt het jaarverslag van 2020. Helaas is het dit jaar wat kaler dan gehoopt, maar niet met minder liefde geschreven. Duwoners heeft zich ook dit jaar weer maximaal ingespannen voor haar huurders. Wij hopen van harte in de loop van 2021 weer fysiek bijeen te kunnen komen, zowel onderling als met onze huurders.

Met warme groet,

Kimberly Noorden
Voorzitter

1 Geschiedenis Duwoners

1.1 Oprichting

Halverwege 2005 fuseerde de financieel kwakkelende jongeren- en studentenhuysvester Intermezzo met DUWO. Intermezzo had zich in 2001 en 2002 verslikt in een omvangrijke ruil met het Woningbedrijf Amsterdam (het huidige Ymere). Deze nieuwe combinatie realiseerde in korte tijd een groot aantal nieuwe verhuureenheden in Amsterdam. Zij toonde in die jaren een bijzonder sterke groeiambitie. Juist door die snelle groei werd het voor de huurders van belang om zich te verenigen. Op 31 mei 2007 zag Duwoners het eerste levenslicht tijdens een door deze huurders en DUWO gezamenlijk georganiseerde (rumoerige) bijeenkomst op het complex Zuiderzeeweg. Op 11 oktober 2007 werd de akte van oprichting ondertekend bij de notaris. Duwoners vertegenwoordigt huurders van DUWO vallend onder de vestiging Amsterdam, met uitzondering van de huurders op Uilenstede in Amstelveen, Deventer en Wageningen. Ook huurders van de complexen van DUWO in Haarlem en Hoofddorp worden vertegenwoordigd door Duwoners.

1.2 Doelstelling

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

1.3 Aantal leden

Op 31 december 2020 waren 7310 huurders lid van Duwoners. Het aantal leden is met 0,64% afgenomen ten opzichte van 31 december 2019 (7357 leden). In Rottumeroog zijn er twee woningen verkocht. In Voorburgstraat zijn er 22 woningen teruggegeven aan de eigenaar en halverwege 2021 zal het hele complex uit exploitatie zijn. Bij DUWO is een

administratieve correctie geweest in het aantal verhuureenheden. Het lijkt alsof er veel woningen bij zijn gekomen, maar dat in wezen niet zo, dit komt door de administratie correctie. Op de peildatum van 31 december 2020 vertegenwoordigde Duwoners huurders van 7506 woningen.

1.4 Complexen

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

- ï Akerpolderstraat
- ï Bos en Lommerplein
- ï Daalwijk
- ï De Boelelaan
- ï Eenhoorn
- ï Echtenstein
- ï Feniks
- ï Galgenstraat
- ï Haarlemmer Houttuinen
- ï Jacques Veltmanstraat
- ï Kattenburgergracht
- ï Kees Broekmanstraat
- ï Kinkerstraat
- ï Kraanspoor
- ï Krelis Louwenstraat
- ï Little Manhattan
- ï NDSM-terrein
- ï Nicolaas Berchemstraat
- ï Nierkerkestraat
- ï Oudemannehuispoort
- ï Overtoom 95-99
- ï Overtoom 447
- ï Poeldijkstraat
- ï Ruysdaelstraat
- ï Science Park I
- ï Science Park II
- ï Science Park III
- ï Spinozacampus I (Dennenrodepad)
- ï Spinozacampus II (Darlingstraat)
- ï Van Woustraat
- ï Voorburgstraat;

- ï Vosmaerstraat
- ï Willem Beukelsstraat
- ï Wittenburgergracht
- ï Zeeburgerpad
- ï Zeeburgereiland
- ï Zuiderzeeweg 30-40
- ï Zuiderzeeweg 42-44.

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

2. Bestuur van de vereniging

2.1 Huidig bestuur en taken

Op 31 december 2019 had het bestuur van Duwoners de volgende samenstelling:

Kimberly Noorden - voorzitter
Michel Mulder - penningmeester
Olga Klepatska - secretaris
Kamiel Fokkink - algemeen bestuurslid
Jeroen Creuwels - algemeen bestuurslid
Roland Hes - algemeen bestuurslid
Fred van der Vlist - algemeen bestuurslid

In 2019 werd het bestuur versterkt door Christa Jansen. Christa begon als algemeen bestuurslid bewonerszaken maar nam op een gegeven moment ook de rol van secretaris op zich. In 2020 trad Mila toe als algemeen bestuurslid communicatie. Dit jaar hebben we als bestuur afscheid genomen van Michel Mulder, Roland Hes en Olga Klepatska.

2.2 Overleg met DUWO – holdingniveau

Per jaar vinden er op holding niveau vier bestuursvergaderingen plaats op verschillende vestigingskantoren van DUWO. Hierbij sluiten de collega-huurdersorganisaties uit Delft, Leiden, Den Haag en Amstelveen ook aan. Daarnaast was er dit verslagjaar nog aandacht voor specifieke zaken, zoals internationalisering en de balans tussen internationale en nationale studenten, het werkplan en het logboekbeheersysteem van de medewerkers van DUWO.

2.3 Overleg met DUWO – vestiging Amsterdam

Elk kwartaal vindt er een vestigingsoverleg plaats, het afgelopen verslagjaar waren deze uiteraard digitaal. Tijdens dit overleg worden de zaken besproken die alle complexen van de vestiging Amsterdam aangaan. Tijdens deze overleggen wordt in de regel 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 escalerende lokale huurdersproblemen aan te kaarten.

Dit overleg heeft in 2020 vier keer plaatsgevonden. Een van onze belangrijkste agendapunten was het beheerderslogboek van de sociaal beheerders. Hierin moet worden bijgehouden hoe vaak een beheerder aanwezig is op een complex en welke activiteiten er zijn verricht. Hiervoor is er door DUWO een applicatie ontwikkeld, waarin beheerders hun aanwezigheid en taken kunnen doorgeven. Deze werkt echter nog steeds niet naar behoren, eind 2019 kreeg Duwoners een Excelsheet gepresenteerd, waaruit weinig op te maken was. Wij betreuren dit ten zeerste en hopen op verbetering in 2021.

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 meer zichtbaar voor de bewoners en geeft het ons de mogelijkheid gemeenschappelijke ruimtes te bekijken en/of (aanhoudende) problemen op het complex te bespreken. Wij zijn in 2019 aan de slag gegaan met de herintroductie van regelmatig overleg met het sociaal beheer. In 2020 hebben we door Corona slechts één keer overlegd, maar wel zijn er voor 2021 verdere data gepland.

2.4 Overleg met lokale huurdersorganisaties

Sinds haar oprichting in 2007 is Duwoners lid geweest van de huurdersvereniging Amsterdam. Dit was de huurdersvereniging voor alle huurders van Amsterdam. Deze vereniging is eind 2017 door hoogoplopende conflicten tussen huurderskoepels en lokale huurdersverenigingen opgeheven. Na een lang proces van overleg zijn er in het eerste kwartaal van 2019 twee nieuwe organisaties ontstaan: de FAH (de vereniging van huurderskoepels van corporaties) en het HNA (huurders netwerk Amsterdam gevormd door huurdersverenigingen op stadsdeelniveau en andere bewonersgroepen. Het kennismaken met enkele beoogde bestuurders van de FAH in februari 2019 verliep uitermate stroef. Op basis daarvan en ook het feit dat wij door de FAH buitengesloten werden bij het overleg over de prestatieafspraken heeft gemaakt dat wij niet toegetreden

zijn tot de FAH. Ook het HNA heeft enige vrijage getoond richting Duwoners. Wij zagen gezien de versplintering in het huurderslandschap geen meerwaarde voor Duwoners om toe te treden tot de HNA. Eind 2019 klopte de Woonbond aan onze deur met de uitnodiging om lid te worden van deze vereniging. Met name de hoge contributieverplichting in relatie met wat de Woonbond aan toegevoegde waarde voor Duwoners zou opleveren hebben ons doen besluiten om ook op deze uitnodiging niet in te gaan.

2.5 Overleg met partners

Hiernaast participeert Duwoners ook in de Amsterdamse huurderswereld. Duwoners heeft besloten zich niet aan te sluiten bij de Federatie Amsterdamse Huurdersorganisaties (FAH). Ten gevolge hiervan zijn wij onterecht niet betrokken geweest bij het overleg met DUWO ten aanzien van de prestatieafspraken voor de gemeente Amsterdam. Wel zijn wij betrokken geweest bij de prestatieafspraken in Haarlem en Hoofddorp.

2.6 Algemene ledenvergadering (ALV)

Op 28 oktober 2020 vond de - door Corona uitgestelde - jaarlijkse ALV over 2019 plaats, wat gezien de coronabeperkingen digitaal werd gehouden. Tijdens de ALV werd verantwoording afgelegd over zowel de activiteiten als de financiën van 2019. Daarnaast werd het jaarverslag goedgekeurd en werden de aspirant-bestuursleden officieel benoemd.

2.7 Kennis & educatie

Duwoners heeft voor 25% bijgedragen aan de vierdaagse cursus Duurzaam beheer, renovatie en onderhoud. Fred heeft deze cursus in het voorjaar van 2020 gevolgd bij de Technische Universiteit in Delft. De cursus bestond uit twee keer 2 dagen waarin een keur van lectoren en experts inzicht gaven in de laatste ontwikkelingen op het gebied van renovatie, verduurzaming en circulair bouwen. Duwoners zou met behulp van de daar opgedane kennis een beter geëquipeerde overlegpartner kunnen zijn met betrekking tot de zeer grote opgave die DUWO te wachten staat om in de toekomst te voldoen aan klimaatakkoorden en -doelstellingen. In 2020 bleek dat DUWO meer tijd nodig had om inzicht te krijgen op welke wijze zij de verduurzaming van het bestaande bezit de komende decennia aan gaat pakken. In het voorjaar van 2021 zullen de vestigingen van DUWO overleg gaan voeren met hun HO's over te houden pilotprojecten.

3. Bewonerscommissies

3.1 Algemeen

Bewonerscommissies zijn voor zowel DUWO als Duwoners erg belangrijk. De Wet op het overleg huurders verhuurder (Overlegwet) geeft de bewonerscommissies het recht om direct met DUWO te overleggen. De bewonerscommissies vormen het eerste contactpunt voor DUWO 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 verkrijgen. Er is veel verloop binnen de studentencomplexen, waardoor niet alleen het aantal actieve leden in een bewonerscommissie, maar ook het aantal bewonerscommissies sterk fluctueert.

Normaal gesproken organiseert Duwoners elk jaar bijeenkomsten voor de bewonerscommissies (en activiteitencommissies) zodat de commissies elkaar ontmoeten en uiteenlopende onderwerpen besproken kunnen worden. Daarnaast werden er ook cursussen georganiseerd vanuit Duwoners die voor bewonerscommissies van belang zijn

zoals een cursus servicekostenafrekening. Helaas heeft dat het afgelopen jaar niet meer plaats kunnen vinden vanwege Covid-19. Wij hopen in 2021 weer cursussen en bijeenkomsten te kunnen organiseren voor de bewonerscommissies, dit zou dan, indien het niet fysiek plaats kan vinden, online zijn.

Duwoners blijft zich inzetten voor het werven van nieuwe bewonerscommissies en het ondersteunen van bewonerscommissies bij onderhandelingen met DUWO en bemiddeling bij gebrek aan communicatie of vertrouwen tussen DUWO en bewonerscommissies.

3.2 Corona

Veel studenten hadden een bijbaantje met een nul-uren contract waar zij maandelijks van rondkomen. Door de corona crisis zijn veel huurders hun bijbaantje kwijtgeraakt en was het moeilijk om een nieuwe baan te vinden waardoor de huur niet of nauwelijks betaald kon worden. Duwoners hoorde veel van dit soort verhalen voorbij komen. Wij hebben hierop besloten een algemene oproep te plaatsen op onze Facebookpagina. Het doel hiervan was het zo goed mogelijk in kaart brengen van de omvang van de huurproblemen, zodat wij dit konden aankaarten bij DUWO. Uiteindelijk hebben wij een zestal aan oproepen ontvangen van huurders met betrekking tot huurachterstanden en betalingsproblemen. Wij hebben daarnaast ook veel contact met DUWO gehad over huurachterstanden maar dit is uiteindelijk gelukkig meegevallen.

3.3. Kerstcadeau bewoners

Doordat iedereen veel thuis zat vanwege corona en er geen tot nauwelijks bewonersactiviteiten georganiseerd konden worden hebben wij besloten een kerstcadeau aan de bewoners uit te delen. Dit cadeau bestond uit een envelop met een tekst waarop wij alle bewoners een fijne kerst en een gelukkig nieuwjaar wensten. De envelop was gevuld met een Duwoners kaartspel. Duwoners heeft deze enveloppen zelf gevuld en rondgebracht bij alle bewoners.

Verslagen Bewonerscommissies

3.4 Zuiderzeeweg

Het was een jaar van binnen zitten, afsluiten en afwachten. Toen er in maart werd aangekondigd dat er een lock-down zou worden ingesteld ging de bewonerscommissie

van de Zuiderzeeweg direct in beraad. Als men niet meer bij elkaar mag komen, wat kunnen we dan doen om het allemaal wat dragelijker te maken. Zelfs met alle ruimte om de complexen bleek het nog knap lastig om op een verantwoorde manier een activiteit te organiseren. Het is dan ook maar één keer gelukt nadat de maatregelen omtrent Covid-19 hun intrede hebben gedaan, namelijk de klusmiddag. Aangezien alle huishoudens niet onderling met elkaar in aanraking mochten komen leek het ons het beste om de mensen de mogelijkheden te bieden om in ieder geval hun eigen tuintje wat chiquer te maken. Aan het begin van 2020 heeft er nog wel een winterfestival plaatsgevonden waar tientallen mensen naast elkaar stampot andijvie en glühwein aan het verorberen waren, maar dat voelt nu ook al weer als drie eeuwicheden geleden.

Wat we wel hebben bewerkstelligd is dat er op het terrein meer 'gemeenschappelijke' ruimtes zijn benut. Zo zijn er in leegstaande opslaghoeken een studieruimte en een kleine sportschool gerealiseerd, ieders per twee mensen van hetzelfde huishouden te gebruiken. De noodgedwongen stop op activiteiten gaf ons dan ook in ieder geval wel de mogelijkheid om al langer lopende pijnpunten extra aandacht te geven. Zo is er na een kleine tien jaar eindelijk een verbetering in de kwaliteit van het internet en staat er sinds kort een toegangs-poort voor voertuigen aan het begin van het complex. Dit zijn allemaal zaken die de buurt wel weer iets fijner en veiliger maken maar datgene waar we ooit de bewonerscommissie voor begonnen zijn, namelijk de mensen bij elkaar brengen, mag hopelijk snel weer. Wij staan namelijk te springen! In deze momenten van opgelegde rust willen we wel weer Duwoners bedanken voor de begeleiding en steun op alle vlakken. Opdat we die beiden binnenkort maar weer des te meer mogen aanboren! Groet, de BC van de ZZW.



3.5 Spinozacampus

For the Spinozacampus nothing changed last year in the amount of studios on our campus. We still have 1200 studios who were built between 2012/2013. The R.C. has had a change in members when the new academic year started, from the old R.C. only one person remains. At the moment we are with the five of us. The residents committee is still active even though we are not able to organise physical activities. Furthermore our activity committee finally merged with the residents committee.

In 2020 we mostly focused on the heat issue that we have by using thermometers to gather information. Sadly something went wrong therefore we do not have any data. The data that Duwo collected is also not useful. Furthermore we focused on spreading awareness on where and when the trash was to be collected and that if the bin is full you need to walk to the next one. Additionally, we were working on adopting containers to make a small garden around them but the communication with the municipality is vague and the containers will be replaced. Furthermore, we talked to de Buuren to make a place with lockers where packages can be delivered, this is going to happen. We are just waiting for de Buuren to place it. Lastly after the ASVA report about our safety was send to all the parties, there have been meetings with the R.C., Duwo, the municipality, and the higher educational institutions on how to improve this.

There were not a lot of activities but we did a clean up with the campus to pick up trash, etc and this went really well.

Additionally, it might be handy that at the start of a new academic year there will be a meeting between Duwoners and r.c. so Duwoners can tell what they do, because every year there will be new members and they will not know what Duwoners can do.

3.6 Overtoom 95-95A en 99

Overtoom 95-95A en 99

Het begint inmiddels wat eentonig (en daarmee wat moedeloos) te worden. Alles wat in de voorgaande vier jaarverslagen al is gemeld geldt nog steeds. Het blijft met betrekking tot het onderhoud van het complex en ook de woningen aanmodderen. Het complex is een bouwkundige eenheid van 4 panden waarvan er één (no. 97) particulier bezit is. In de 3 panden waarin de woningen van DUWO liggen zijn begin jaren 2000 door een rechtsvoorganger van DUWO de 3 bedrijfsruimtes in de plint afgesplitst en verkocht. En passant is er in die jaren ook nog een UMTS-mast op het dak van no 95-95A geplaatst.

Er is dus sprake van een vereniging van eigenaren (VVE). Dat betekent dat onderhoud aan het casco een zaak is van de VVE. De besluitvorming binnen deze VVE is voor huurders ondoorzichtig en niet goed te controleren. Vastgesteld kan worden dat er in net als in 2018 geen jaarlijkse schouw heeft plaatsgevonden (zie ook eerdere jaarverslagen). Issues zijn nog steeds de gebrekkige staat van een deel van de achterbalkons waar bij een inspectie begin 2019 door een constructeur gewezen is op de noodzaak van spoedig herstel. Andere issues zijn: scheurvorming in de achtergevels ter hoogte van de daar geplaatste UMT-mast, en de vraag of de aarding van de metalen delen van deze installatie nog voldoet. Er is ook sprake van ernstige en voortdurende vervuiling van de buitentrappen aan de straatzijde. Ook is gemeld dat de bij de renovatie in 2007 aangebrachte rookmelders in de woningen niet meer voldoen en al ruim twee jaar geleden vervangen hadden dienen te worden.

Daarnaast is er bij de Vosmaerstraat zelf een pizzaoven gebouwd van Leem waar alle bewoners gebruik van kunnen maken. Zelf de pizza's in de oven maken is niet alleen leuk maar enorm verbindend. Er zijn in de zomer al flink wat pizza avonden georganiseerd.



4. Adviezen en beleid

4.1 Introductie

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

4.2 Onderhuurbeleid

In 2020 heeft er ook een wijziging plaatsgevonden met betrekking tot het onderhuurbeleid. De huidige situatie is als volgt, er zijn twee vormen van onderverhuur: onderhuur en huisbewaring. Er is sprake van onderhuur als het gaat om verhuur van onzelfstandige kamers en er is sprake van huisbewaring als het zelfstandige wooneenheden betreft.

DUWO stelde een aantal wijziging voor. Hun eerste voorstel was om de term huisbewaring af te schaffen en zowel verhuur van zelfstandige als onzelfstandige kamers onderhuur te noemen. Verder werd ook aan het onderhuurbeleid zelf wijziging doorgevoerd. In het huurbeleid stond namelijk dat de huurder minimaal zes maanden moet huren, hieraan werd toegevoegd dat verhuizingen binnen DUWO worden meegerekend.

Hiernaast wilde zij dat de periode voor het doorgeven van onderverhuur werd verkort naar twee weken van tevoren in plaats van een maand. Het minimale aantal maanden onderverhuur werd verminderd van drie maanden naar een maand, het maximale aantal maanden van onderverhuur zou onveranderd blijven op twaalf.

Het idee was om opnieuw onderverhuren te vervroegen naar zes maanden in plaats van twaalf en toe voegen dat het onderhuurproces van start kan gaan wanneer DUWO hiervoor een schriftelijke bevestiging per mail met goedkeuring heeft geleverd.

Tot slot stelde DUWO voor om de voorlopige opzegging te laten vervallen en in plaats daarvan een steekproefsgewijze welkom-terug-gesprek te voeren. Hierbij wordt eveneens twee weken van tevoren een mail gestuurd naar de huurder over het naderende einde van onderhuurperiode.

Als Duwoners hebben wij hier het volgende advies over gegeven. Wij waren positief over de afschaffing van de term huisbewaring en verwachtten dat dit een hoop verwarring voor

zowel DUWO als de huurder zal voorkomen. Ook waren wij positief over de verandering van de onderhuurperiode naar minimaal een maand en maximaal zes maanden voor zowel zelfstandig als onzelfstandige woningen. Eveneens een verkorting van tijd tussen twee verschillende onderhuurperiodes naar zes maanden zagen wij als positief, aangezien dit meer flexibiliteit voor de huurders zal bieden.

Wij hebben dan ook aanbevolen dat DUWO de huurders hierover goed informeert. Daarnaast merkten wij op dat we geen regels vonden die specifiek over Accomodate woningen gaan en vroegen ons daarbij af of DUWO hetzelfde beleid hanteert als voorheen. Voor de voorlopige opzegging zagen wij eveneens de meerwaarde niet en vonden wij het een goede zaak dat dit voorstel te vervallen kwam. Echter, wij hadden nog wel vraagtekens over het welkom-terug-gesprek, aangezien wij niet helemaal duidelijk hadden hoe dit er in de praktijk uit komt te zien. Wat wij ons afvroegen was in welke vorm het gesprek zou plaats vinden, of DUWO tijd van haar medewerkers daarvoor kan vrijmaken en in hoeverre huurders verplicht zijn deel te nemen aan zo'n gesprek.

De vervolgreactie van DUWO op ons advies was als volgt. Zij willen het advies opvolgen om het inzichtelijker te maken van het onderhuurproces op ROOM, om het op die manier beter onder de aandacht te brengen. Ook beantwoordden ze dat de regels voor Accommodate woningen hetzelfde zijn gebleven. Verder werd ons verteld dat zij zelf ook niet goed weten hoe illegale onderhuur plaatsvindt en dat zij daarom dit graag steekproefsgewijs willen hanteren. Daarnaast vertelden zij ons dat dit gedaan wordt door de beheerder als die op dat moment al in het gebouw aanwezig is en daarvoor geen extra tijd hoeft vrij te maken. Dit betekent ook dat dit gesprek in fysieke vorm zal plaatsvinden en wanneer de huurder op meerdere momenten niet thuis blijkt te zijn, zal dit telefonisch plaatsvinden.

4.3 Werkplan 2020

Begin februari 2020 adviseerden wij over het werkplan 2020 van DUWO. We gaven aan zowel niet positief als niet negatief te kunnen adviseren, omdat we onvoldoende grip konden krijgen op het omvangrijke document. Het is immers voor een vrijwilligersorganisatie niet eenvoudig is om een document van een organisatie met een jaaromzet van 150 miljoen goed te kunnen doorgronden. Dit had onder andere als reden dat onderliggende (werk)documenten ons niet ter beschikking stonden. Als voorbeeld noemden we "het actualiseren van 36 kernprocessen" (*p. 23 Werkplan 2020*). Duwoners is onbekend met deze 36 kernprocessen, laat staan dat zij zich een beeld kon vormen bij actualisatie daarvan. Wij hebben op basis hiervan de volgende vragen gesteld aan DUWO:

1. In het memo *Oplegnotitie Werkplan 2020* benoemt u dat “de grote vraag aan personeel en bouwmaterialen blijkt echter een nieuwe werkelijkheid en daarom is er dit jaar voor gekozen om de normen aan te passen.” Welke normen zijn aangepast en waarom?

2. Bij missie en visie (*p. 3 Werkplan 2020*), vermeldt u: “...onze huurders helpen een volgende stap in hun wooncarrière te maken.” Op welke wijze wenst u dat te faciliteren?

3. Bestuur en MT hebben gezamenlijk de volgende, belangrijkste risico's geïdentificeerd (*p. 4 Werkplan 2020*), waarop DUWO kan inspelen:

- “Onvoldoende inzicht in de kwaliteit van het bezit, met impact op de kwaliteit van de meerjarenbegroting (MJB's)” Op welke wijze en in welk tijdspad gaat u dit inzicht vergroten?
- “Onvoldoende kwaliteit/capaciteit mensen, onvoldoende veranderingsbereidheid, trage cultuuromslag.” Dit zijn harde constateringën betreffende de eigen werkorganisatie. Op welke wijze en in welk tijdspad gaat u daarin acteren?

4. “We streven daarnaast naar het oprichten van bewonerscommissies in complexen waar deze nog niet zijn.” (*p. 13 Werkplan 2020*) Zoals bekend is dit ook voor Duwoners al sinds haar oprichting een kernactiviteit. Op welke wijze wilt u dat streven gaan realiseren? En welke concrete acties wil u ondernemen? Heeft u een idee hoe de samenwerking met huurdersorganisaties met betrekking tot dit streven kan verbeteren? Door onze inspanningen effectief op elkaar af te stemmen, kunnen we gezamenlijk wellicht het oprichten van bewonerscommissies nog meer stimuleren.

Door het werkplan heen benadrukte DUWO de positieve effecten en sociale cohesie van de common rooms, vooral bij internationals. De inrichting van common rooms wordt ook als doel geformuleerd. Echter, op het complex Science Park I van AUC, werd er afgelopen jaar gesproken over het verminderen van het aantal common rooms en deze in te richten als verhuureenheden. Dit lijkt in tegenspraak te zijn met het geformuleerde in het werkplan. Juist door de grote hoeveelheid internationals op de AUC (rond de 50%), lijkt het juist daar zinvol om deze common rooms te behouden.

Onder het kopje Assetmanagement (*p. 16 Werkplan 2020*) benoemt u de urgentielijst van complexen “(zogenaamde PRI01 investeringsprojecten). Duwoners zou graag inzicht in

deze lijst willen krijgen daar waar het het bezit betreft vallend onder de vestiging Amsterdam.

4.4 Prestatieafspraken

In mei 2019 heeft DUWO samen met de gemeente Amsterdam en de Amsterdamse vereniging van Woningcorporaties en andere partijen waaronder de ASVA het convenant jongeren en studentenhuisvesting 2019-2022 vastgesteld, genaamd *Programma jongeren en studentenhuisvesting - Gemeente Amsterdam*. Dit is een ambitieus plan wat voorziet in de toevoeging van 10500 nieuwe studentenwoningen in deze periode. Duwoners is niet gevraagd om mee te participeren in de totstandkoming van dit convenant. Zowel wij als huurdersvereniging Arcade van de Key, die ook uitgesloten was van participatie, hebben daarover bij onze verhuurders ons beklag gedaan.

Amsterdam prestatie-aanbod

Voor Amsterdam zijn er eind 2019 voor vier jaar samenwerkingsafspraken gemaakt tussen de gemeente, de Amsterdamse vereniging van Woningcorporaties én de Federatie van huurderskoepels (AFHC) Samenwerkingsafspraken AFWC, FAH, gemeente - Gemeente Amsterdam. Zoals te lezen valt in ons jaarverslag over 2019 hebben wij ook daarover ons beklag gedaan bij DUWO dat zij Duwoners, immers geen lid van de AFHC, niet in staat heeft gesteld om met haar te overleggen over deze samenwerkingsafspraken.

Haarlem

Gelukkig is er ook goed nieuws. Duwoners heeft haar instemming gegeven aan de prestatieafspraken 2021-2023 tussen DUWO en de gemeente Haarlemmermeer. Daarin wordt de ambitie van DUWO beschreven om minimaal 200 nieuwe woningen te realiseren. Bijzonder is verder wel dat 12% van de woningen bij mutatie worden gelabeld voor studerende vergunninghouders en andere bijzondere groepen.

4.5 Huurverhoging reguliere huurders

Op 10 januari ontving Duwoners een adviesaanvraag met betrekking tot een voorgestelde huurverhoging per 1 juli 2020. In het voorstel van DUWO werd daarin voor de meeste huurders een inflatievolgend huurbeleid voorgesteld. Hier bovenop kon een opslag komen van maximaal 1% extra, als er lokale afspraken met de gemeenten waren gemaakt over verduurzaming én uitbreiding van de woningvoorraad. Dit is in Amsterdam het geval. De huurverhoging zou in Amsterdam dus maximaal 3.6% gaan bedragen. Maar voor de groep huurders in Amsterdam die geen student zijn gaf DUWO aan de huren met maximaal 5.1 % te willen gaan verhogen.

Deze ongelijke behandeling van huurdersgroepen maakt dat Duwoners genoodzaakt was op 28 februari een negatief advies stuurde aan DUWO met het verzoek om deze ongelijke behandeling ongedaan te maken. Als dit probleem was verholpen zou Duwoners wel positief kunnen adviseren. DUWO gaf evenwel geen krimp en stelde dat in Amsterdam veel wordt geïnvesteerd in verduurzaming en in het bouwen van nieuwe complexen. Ons advies werd dus niet gehonoreerd en DUWO voerde haar huurverhogingsbeleid uit zoals zij zelf hadden beoogd.

4.6 Wijziging kosten schoonmaak accomodate

Een andere kwestie waarover Duwoners afgelopen jaar advies heeft uitgebracht betreft de kosten voor accomodate huurcontracten. Dit is gebeurd in maart 2020. Accomodate kamers zijn iets anders dan reguliere huurcontracten, omdat ze uitsluitend voor internationale studenten bestemd zijn, en er een aantal aanvullende services bij worden geleverd. Sommige van deze services waren het onderwerp van de adviesaanvraag, namelijk de schoonmaakkosten, en de laken- en keukenpakketten. Het is zo dat bij intreding van een nieuwe huurder in een accomodate woning DUWO zorgt dat deze kamer goed is schoongemaakt, en dat er lakens en keukenartikelen aanwezig zijn. Deze worden betaald door de huurder, maar het wordt geregeld door DUWO. In de oude situatie werd dit betaald door maandelijik een vast bedrag via de servicekosten in rekening te brengen. Echter, dit leidde tot de situatie dat huurders met een contract van 6 maanden slechts de helft hoefden te betalen van huurders met een langer contract van 12 maanden. Dit terwijl de geleverde diensten van schoonmaken en spullen slechts eenmaal plaatsvinden aan het begin van het contract, en de kosten in beide gevallen dus dezelfde zijn.

DUWO achtte het oneerlijk dat twee verschillende contracten ook andere bedragen moeten betalen voor de levering van services die gelijk zijn. Om deze ongelijkheid op te lossen, en ook zodat de door de huurder betaalde kosten overeenkomen met de daadwerkelijk gemaakte kosten, is er een nieuw voorstel gemaakt. Deze houdt in dat bij aanvang van een accommodate contract een vast bedrag moet worden betaald, onafhankelijk van de duur van het contract. Deze kosten zijn €82,50 voor de laken en keuken pakketten, €75 voor schoonmaak van een onzelfstandige kamer, en €100 voor schoonmaak van een zelfstandige kamer. In deze nieuwe situatie moeten huurders voor 6 maanden meer betalen dan hiervoor, maar huurders voor 12 maanden weer minder. En hierbij zijn de kosten eerlijker verdeeld, omdat er wordt betaald voor de daadwerkelijk gemaakte kosten. Duwoners vond dit ook eerlijker, en daarom hebben we positief geadviseerd. Wel hebben we aangegeven dat voor veel studenten het een grote opgave is om deze kosten in een keer te betalen, vooral vlak na een verhuizing. Daarom stelden we voor om de mogelijkheid te bieden om deze kosten in termijnen te kunnen betalen. Dit standpunt is in lijn met wat de andere huurdersorganisaties hebben geadviseerd.

4.7 Huurprijsbeleid

Een van de grotere thema's die speelden bij DUWO op landelijk niveau was een aanpassing in het huurprijsbeleid. Als woningcorporatie dient zij zorg te dragen dat alle woningen die ze aanbiedt zo betaalbaar mogelijk zijn voor de huurders. Dit doen ze door ervoor te zorgen dat alle zelfstandige woningen in aanmerking komen voor huurtoeslag. Door regels van de belastingdienst hebben huurders van verschillende leeftijden ook een andere limiet aan huur tot waar ze recht hebben op huurtoeslag. Namelijk, mensen tussen de 18 en 23 jaar mogen een woning huren van maximaal €432 per maand om huurtoeslag te krijgen, en huurders van 23 jaar of ouder mogen maximaal een woning hebben van €619. Omdat er studenten zijn in beide leeftijds categorieën, biedt DUWO kamers aan in beide prijsklassen, zodat alle huurders ook recht hebben op huurtoeslag. In de beginsituatie werd rond de 88% van alle woningen aangeboden onder de lagere grens, bestemd voor jongere huurders.

Nu bleek dat er in recente jaren significant meer huurders van 23 jaar of ouder waren dan dat er kamers voor hen bestemd waren. In regio Amsterdam waren in 2020 rond 65% van de studenten jonger dan 23. Dit wil zeggen dat oudere studenten in goedkope kamers woonden, terwijl als deze kamers duurder waren, de inwoners alsnog recht zouden hebben op huurtoeslag. DUWO liep dus potentiële inkomsten mis in de verhuur van deze kamers. Om deze inkomsten toch te kunnen realiseren, kwam DUWO in juli 2020 met een voorstel om de verhouding tussen de kamers in deze twee prijsklassen te veranderen. Hiermee zou het kameraanbod beter aansluiten tot de verdeling van studenten in de twee leeftijdsklassen. DUWO presenteerde 3 scenario's om in de toekomst de verdeling van

woonruimtes te regelen. In het 1ste bleef de verdeling gelijk als die was, met als gevolg dat er meer 23+ studenten zijn dan kamers voor hen bestemd waren, en er dus inkomsten misgelopen werden. Dit scenario had niet de voorkeur van DUWO. In het 2de werd er een beperkte aanpassing gemaakt in het woningaanbod, zodat er meer woningen bestemd werden voor 23 jaar of ouder, en DUWO dus ook meer inkomsten krijgt. In het 3de scenario werd een maximale aanpassing gemaakt, waarin er evenveel woningen worden aangeboden voor 23 jaar of ouder als dat er studenten zijn in deze leeftijdsgroep.

Uiteindelijk is Duwoners akkoord gegaan met doorvoering van scenario 2. Dit leek ons een goede balans tussen het verhogen van inkomsten enerzijds, en het behouden van voldoende mogelijkheden voor mensen onder de 23 jaar anderzijds. Wel zijn er een aantal randvoorwaarden gekoppeld aan de doorvoering van dit nieuwe huurprijsbeleid. Ten eerste wordt Duwoners betrokken bij de verdeling van de kamers op complexen. Hoewel het huurprijsbeleid voor DUWO landelijk wordt bepaald, worden de keuzes over welke complexen hoeveel kamers hebben in elke categorie gemaakt op vestigingsniveau. Door hierbij betrokken te zijn kan Duwoners de belangen van onze leden vertegenwoordigen in keuzes over de verdeling van woonruimtes. Ten tweede worden de nieuwe huurprijzen vanzelfsprekend gefaseerd geïntroduceerd. Pas bij mutatie kan een kamer in een hoger prijssegment aangeboden worden. Ten derde wordt DUWO wettelijk aangehouden dat de extra opbrengsten uit het nieuwe beleid besteed worden aan zaken die huurders ten goede komen. Dit kan bijvoorbeeld zijn door nieuwe woonruimtes te bouwen, investeringen te maken in duurzaamheid van gebouwen, of andere verbeteringen in te voeren die het woongenot verbeteren. Ten slotte is het van belang dat de percentages van verdeling tussen woonruimtes zijn gebaseerd op actuele cijfers over de verdeling van leeftijden van studenten. Dit wordt jaarlijks gemonitord door middel van landelijke onderzoeken, en de verdeling van woonruimtes zal constant geupdate worden om aan te sluiten op de daadwerkelijke vraag van de studentenpopulatie. Duwoners is van mening dat het nieuwe huurprijsbeleid verantwoord is, omdat de belangen van studenten voldoende worden gewaarborgd. Ons advies kwam overeen met het standpunt van de andere huurdersorganisaties.

4.8 Werkplan 2021

Zoals elk jaar gebruikelijk is, presenteerde DUWO eind 2020 een werkplan voor het komende jaar. Deze keer was het op een andere manier ingedeeld, namelijk volgens OGSM principes. Dit staat voor Objectives: missie van wat ze willen bereiken; Goals: concrete doelen waarmee ze dit willen bereiken; Strategies: manier waarop ze dit willen doen; Measurement: resultaten die ze willen meten om te zien of het is gelukt. Een voordeel van deze aanpak is dat het werkplan geen lange lap tekst meer is, maar een overzichtelijke tabel. Hierin staat per rij een doel die ze willen bereiken, en in de kolommen worden de

verschillende componenten van OGSM uitgewerkt. De beoogde eindresultaten kunnen hierbij ook als concrete getallen worden geformuleerd, wat het makkelijker maakt om te checken of alle doelen worden gehaald. En er zijn tabellen op vestigingsniveau, wat het voor Duwoners inzichtelijker maakt om te zien wat er precies gaat gebeuren in regio Amsterdam. Dit jaar heeft Duwoners geen schriftelijk advies uitgebracht, maar zijn verschillende onderwerpen uit het werkplan behandeld in vergaderingen met DUWO op zowel bestuurlijk als vestiging niveau.

In de besprekingen heeft Duwoners onder meer de volgende punten onder aandacht gebracht. - Veel complexen voldeden niet aan eisen voor brandveiligheid. Hier gaat naar worden gekeken, en er wordt voor gezorgd dat elk gebouw waar dit niet het geval is wordt verbeterd om brandveilig te zijn volgens de voorschriften van de wet. - We hadden vraagtekens over de voorgenomen doelstellingen met betrekking tot klanttevredenheid. DUWO meet deze tevredenheid constant, en scoort al jaren middelmatige cijfers. Voor 2021 hadden ze relatief grote verbeteringen voor ogen, waarvan Duwoners betwijfelde of dit realistisch was. - DUWO had een aantal voornemens met betrekking tot duurzaamheid en investeringen om het energieverbruik van gebouwen te verminderen. Helaas waren deze doelen weinig uitgewerkt, en ontbraken veel concrete cijfers. Toen we hier naar vroegen gaf DUWO aan dat ze nog niet voldoende inzicht hebben in de actuele duurzaamheid status van hun complexen, en ze gaan eerst een inventarisatie maken van hun bezit. Zodra dit is gebeurd worden de doelen in het werkplan geupdate, en zullen de duurzame investeringen verder worden uitgewerkt Duwoners heeft met name aandacht gevraagd voor het per complex inzichtelijk maken van de mogelijke energetische verbeteringen. Maar daarbij ook gewezen op de risico's van oververhitting van de complexen bij na-isolering . Vanzelfsprekend kan Duwoners vragen blijven stellen over de realisatie van doelen in het werkplan. Zo kunnen we de vinger aan de pols houden over welke doelen daadwerkelijk worden gehaald.

4.9 Logboek Beheerders

Dit verslagjaar is het logboek van de sociaal beheerders weer uitgebreid aan bod gekomen. Door middel van een applicatie kunnen sociaal beheerders bijhouden op welk complex zij zijn geweest en welke taken daar zijn verricht. Het doel hiervan is inzichtelijk maken hoeveel tijd er wordt besteed per complex. Aan het begin van het verslagjaar hebben wij de uitkomsten hiervan besproken met DUWO in het vestigingsoverleg. Hieruit bleek dat het voor vele beheerders het invullen van de app ingewikkeld was en dat deze dus ook vaak niet (voldoende) werd ingevuld. Als verklaring werd hiervoor gegeven dat het veelal vergeten werd en dat nog wat onwennig was. Ook is er beterschap beloofd over de presentatie van de ingevoerde gegevens. Deze waren dit verslagjaar behoorlijk kort, en

vaak was niet duidelijk wat er exact is gedaan op een campus, de onderwerpen werden vaak in hoofdlijnen weergegeven. DUWO heeft ons toegezegd in 2021 de logboekapplicatie volledig op orde te hebben en ons daarover een presentatie te zullen geven.

4.10 EBT

Huurders van zelfstandige woningen op een complex waar maar één elektra-aansluiting aanwezig is kunnen, tegenstelling tot huurders die wel een eigen elektra-aansluiting hebben, niet zelf de energiebelastingteruggave aanvragen. Vanwege de kostenbesparing zijn hebben veel complexen bij DUWO één gemeenschappelijke aansluiting. In dit soort situaties moet de verhuurder de teruggave aanvragen en sinds 2016 wordt dit door DUWO aangevraagd. DUWO was destijds alleen vergeten de huurdersverenigingen hierover in te lichten en de bewonerscommissies er via de servicekostenafrekening expliciet op te wijzen dat voor deze service 10% van de belastingteruggave wordt ingehouden. Ook heeft DUWO bij huurdersorganisaties geen instemming gevraagd om dit bedrag te mogen inhouden. In 2017 werden Duwoners en WijWonen door huurders attent gemaakt dat bij het controleren van de servicekostenafrekeningen geld werd achtergehouden. Duwoners en WijWonen vonden dit onacceptabel en brachten in 2018 een advies uit. Ondertussen was er ook een Delftse huurder een zaak hierover gestart en in 2019 werd rechtszaak tegen DUWO gewonnen met als belangrijkste conclusie dat teruggave energiekosten onder de servicekosten valt en het volledige bedrag aan de huurder uitgekeerd dient te worden.

Hoewel er in deze zaak in principe geen hoger beroep meer mogelijk was, legde DUWO zich hier niet bij neer en tekende een hoger beroep dit vonnis aan. Mede door corona werd het arrest van het gerechtshof zeer vertraagd en pas op 31 oktober werd het hoger beroep van DUWO -zoals verwacht- niet ontvankelijk verklaard. Tot deze uitslag bekend was, was het een spannende tijd waarin DUWO ook nog probeerde op andere manieren met huurdersverenigingen het tot een compromis te komen. Een mediation-traject werd met DUWO afgesproken, maar dit bleek meer een soort van overrompelingsactie van hun advocaat, en toen opnieuw diverse toezeggingen niet werden nagekomen, besloten Duwoners en WijWonen de eisen die in het gezamenlijke advies van 2018 geformuleerd waren te handhaven.

Nadat duidelijk was dat het hoger beroep afgewezen was, wilde DUWO opnieuw in gesprek gaan. In december was er een gesprek waarin DUWO laat zien bereid te zijn toch een aantal eisen van de huurdersverenigingen alsnog in te willigen. Het was nog niet helemaal wat de huurdersverenigingen willen, zeker wat betreft de teruggave voor de komende jaren, maar we wilden graag in een constructieve sfeer verder praten om de zaak te kunnen afronden. We hebben goede hoop dat begin 2020 we deze zaak snel en op een goede manier kunnen afsluiten.

(Naschrift. Na enkele gesprekken hebben de huurdersverenigingen in maart 2021 definitief overeenstemming bereikt met DUWO over de energiebelastingteruggave. In principe krijgen huurders nu de volledige energiebelastingteruggave terug, maar voor de jaren 2016-2019 waar de energiebelasting al is afgerekend blijft het 90% omdat het teveel geld en tijd kost om die laatste 10% terug te storten.)

5. Huurderszaken

5.1 Legionella

Vanaf de crisistijd zo rond 2007 klopten de nodige beleggers aan bij DUWO met het aanbod om complexen voor studentenhuysvesting te bouwen en deze complexen vervolgens te verhuren aan DUWO. Dat klinkt als een win-win situatie. DUWO kon zonder grote investeringen te hoeven doen haar aantal verhuureenheden vergroten. Het in 2017 opgeleverde, 380 woningen tellende, complex Kraanspoor in Amsterdam Noord is zo'n complex. De eigenaar is IC Netherlands. Dat de verhuurder niet de eigenaar is van het complex levert bij grote technische problemen de nodige vertraging op. Zelfs in het geval er sprake is van gezondheidsrisico's voor de bewoners. (zie ook complex Kees Broekmanstraat)

Duwoners kwam er pas eind eerste kwartaal van 2019 achter dat er sprake was van een forse legionellabesmetting in het gehele waterleidingsysteem van dit complex. Naar bleek waren alle bewoners al op 20 december 2018 per e-mail gewezen op de legionellabesmetting. Men kon vanaf die dag bij DUWO een speciale douchekop afhalen die de legionella zou tegenhouden. Waarom er toen ook niet gekozen is voor filters voor de keukenkraan én de wastafel kan Duwoners slechts gissen. DUWO gaf in haar e-mail van 20 december aan snel met een definitieve oplossing te zullen komen.

Uiteindelijk bleek het bijna 9 maanden te duren voordat de legionellabesmetting daadwerkelijk werd aangepakt. In de tweede week van september 2019 werden alle leidingen in het gebouw doorgespoeld en chemisch gereinigd.

DUWO gaf aan dat deze lange duur te maken had met tegenstrijdige adviezen van experts hoe het probleem aan te pakken, de complexiteit van het leidingensysteem én het gegeven dat deze werkzaamheden gedaan dienden te worden IC Netherlands immers de eigenaar van het gebouw. Duwoners heeft DUWO vanaf het moment dat wij op de hoogte raakten van de legionellabesmetting voortdurend bevraagd over de gang van zaken. Er is vanaf nu sowieso afgesproken dat DUWO Duwoners bij technische malheur van een dergelijke

omvang in een complex direct zal informeren. Ook heeft DUWO in haar jaarplan 2021 aangegeven concernbreed voor alle complexen legionella beheersplannen op orde te hebben. Wat Duwoners betreft is dit meer dan noodzakelijk omdat LCI Netherlands eenvoudigweg de verantwoordelijkheid voor een dergelijk beheersplan bij DUWO heeft neergelegd.

5.2 Waterproblematiek Kees Broekman

Een fors deel van de 364 bewoners van het complex Kees Broekmanstraat (gezien de vorm van het gebouw heeft dit de bijnaam Smiley) heeft in 2020 en voorgaande jaren niet veel kunnen lachen. Er waren vanaf de oplevering van het gebouw persisterende klachten over uitvallende dan wel gebrekkige levering van verwarming en warmwater. Deze problemen zijn in die jaren niet daadwerkelijk opgelost. Er was een (wisselende willekeur) in welke woningen de installaties niet naar behoren werkten. Begin 2020 was het helemaal raak en beschikte een fors deel van de woningen niet over warm water en een deel ook niet over adequate verwarming. Deze kwestie heeft breeduit aandacht gekregen van zowel de lokale als landelijke pers. Bewoners organiseerden zich en in mei vond er een (lang) overleg plaats tussen deze bewoners én DUWO. Duwoners nam deel aan dit overleg. De bewoners stonden op scherp zij gaven aan dat de onderhoudsklachten onvoldoende waren opgepakt door DUWO. Zij waren ook zeer ontstemd -zeker gezien de coronapandemie- over de noodvoorziening (festivaldouches) die DUWO op het binnenterrein had laten plaatsen. Zij claimden een forse schadevergoeding, maar DUWO wenste daar maar voor een deel in tegemoet te komen. Na dit overleg kondigden de bewoners de gang naar de rechter aan maar hebben dit uiteindelijk niet doorgezet. DUWO heeft alle bewoners de schadeloosstelling uitgekeerd die zij als eindbod had geformuleerd.

Begin juni is bijna twee km leiding vanaf de Nuon-aanvoerleiding tot en met de horizontale hoofdleiding (deze bleek sterk gecorrodeerd en te lekken) in het gebouw vervangen en zijn de filters gereinigd. Even leek het er op dat hiermee de problemen waren opgelost maar er vond in de maanden die volgden toch nog uitval plaats in een flink aantal woningen. In september zijn er sterkere pompen geplaatst en worden de filters in een hogere frequentie gereinigd. Sinds die tijd lijkt het dat de problemen verholpen zijn. DUWO, de eigenaar én de installateur monitoren zeer zorgvuldig. De huurders die na de eerste reparatie in juni opnieuw geconfronteerd werden met uitval hebben een tweede schadeloosstelling gekregen.

Het gebouw is eigendom van PCI Nederland. Vanaf de crisistijd, zo rond 2007, klopten de nodige beleggers aan bij DUWO met het aanbod om complexen voor studentenhuisvesting

te bouwen en deze complexen vervolgens te verhuren aan DUWO. Dat klinkt als een win-win situatie. DUWO kon zonder grote investeringen te hoeven doen haar aantal verhuureenheden vergroten,. Keerzijde is dat de verhuurder niet de eigenaar is van het complex dit levert bij grote technische problemen de nodige vertraging op. (zie ook complex Kraanspoor)

5.3 Warmteproblematiek Spinoza

Ook dit jaar was er weer veel te doen rondom de kamertemperaturen op de Spinozacampus. De bewonerscommissie heeft dit jaar zelf een enquête uitgezet onder de bewoners, waaruit nogmaals bleek dat veel bewoners hun woningen veel te heet vonden. Zij hebben zich ook in grote getalen aangemeld voor het warmteonderzoek.

Uit deze groep mensen zijn er bij 28 personen dataloggers geplaatst, met als doel gedurende de vier zomermaanden 24 uur per dag de temperatuur bij te houden. Helaas is de bewonerscommissie aan het eind van het proces de data kwijtgeraakt, omdat de batterijen van de loggers minder lang meegingen dan verwacht. De dataloggers slaan de data alleen lokaal op. Een goed leerpunt voor Duwoners is er zorg voor te dragen dat bij volgende onderzoeken tussentijds de data dienen te worden uitgelezen én daarna ook de batterijen vervangen dienen te worden.

5.4 Veiligheid Spinoza

Hiernaast was de veiligheid op de Spinozacampus een terugkerend onderwerp in 2020. Studenten gaven aan zich onveilig te voelen in de omgeving, omdat de toegangsdeuren regelmatig niet goed functioneerden en er incidenten op en in de buurt van de campus hebben plaatsgevonden. Bewoners vroegen om camerabewaking en verbeterde toegangsdeuren. Hierover zijn wij uiteraard ook dit jaar weer regelmatig in gesprek geweest met DUWO. Het blijkt echter dat veel van dergelijke incidenten niet direct gerelateerd zijn aan de Spinozacampus, wat het lastiger maakt om op te treden. Wel hebben wij dit jaar een advies uitgebracht met de aanbeveling voor het plaatsen van camera's.

6 Communicatie

6.1 Communicatie met de bewonerscommissies

Wij vinden het belangrijk dat bewonerscommissies op een laagdrempelige manier contact kunnen zoeken met ons. Bewonerscommissies hebben een vast aanspreekpunt binnen ons bestuur, namelijk het bestuurslid bewonerszaken. Dit bestuurslid beheert het e-mailadres dat bewonerscommissies gebruiken om vragen te stellen en budgetaanvragen voor activiteiten naar op te sturen. Dit is het officiële communicatiekanaal tussen Duwoners en bewonerscommissies. Daarnaast beheert het bestuurslid bewonerszaken ook de Facebook- en Whatsappgroep voor bewonerscommissies.

6.2 Communicatie met DUWO

Na het toetreden van de nieuwe vestigingsdirecteur in 2019 is de communicatie met DUWO flink verbeterd. Nadat Duwoners bij een aantal belangrijke zaken niet goed op de hoogte werd gehouden door DUWO is dat in 2020 wel gebeurd. Van de zaken rondom de waterproblematiek op de Kees Broekmanstraat zijn wij goed op de hoogte gehouden door de sociaal beheerder. Ook de communicatie rondom de treurige schietpartij bij Daalwijk is door DUWO goed opgepakt zowel richting de bewoners als richting Duwoners. Hier zijn wij erg blij mee en wij hopen dat dit op deze manier wordt voortgezet in 2021.

6.3 Website en social media

Een manier waarop wij communiceren met onze leden is via onze website, www.duwoners.nl. Op de website staan diverse zaken die een huurder kunnen interesseren, zoals het laatste nieuws, veel gestelde vragen, huurdersinformatie, bewonerscommissies, jaarverslagen, ledenvergaderingen, en uitgebrachte adviezen. Als er een sociaal evenement plaatsvindt op een complex waar Duwoners aan heeft bijgedragen, verschijnt er een verslagje met foto's van het evenement op onze website. Er staat een kaart van alle complexen, en informatie over alle bewonerscommissies. De informatie en contactgegevens van bestaande bewonerscommissies is te vinden op deze kaart, en er wordt ook aangegeven als er geen bewonerscommissie bestaat. Onze leden kunnen op een directe en eenvoudige manier met ons in contact komen via een formulier op onze website. Ze kunnen hier terecht met huurdersvragen, hulp bij klachten, of als ze een

bewonerscommissie willen oprichten. Voor de belangrijkste informatie op onze website is er ook een versie met een Engelse vertaling, voor de internationale studenten.

Daarnaast onderhouden we contact met onze leden via een Facebook account. Hierop delen we informatie die relevant kan zijn voor huurders, zoals updates over corona, links naar hulpmiddelen voor huurders, of oproepen om problemen met ons te delen. Ook kunnen huurders via Facebook messenger op een snelle en informele wijze contact met ons opnemen. Dit gebeurt bijvoorbeeld voor vragen over woonruimtes, meldingen van problemen tussen huurder en DUWO, of opmerkingen over hoe we onze werkwijze kunnen verbeteren. We stimuleren ook het contact tussen bewonerscommissies, huurders en Duwoners door middel van Facebook groepen voor BCs waarin vragen kunnen worden gepost en informatie wordt uitgewisseld.

6.4 Nieuwsbrieven

Nieuwsbrieven zijn ons meest directe manier van digitaal communiceren met onze leden. Wij gebruiken de nieuwsbrief om onze leden informatie te sturen die voor hen belangrijk is. Het delen van vacatures voor ons bestuur, een oproep om mee te doen aan het onderzoek naar warmte op het complex en ze daarvan op de hoogte houden, zijn voorbeelden hiervan. Bewonerscommissies kunnen tevens in overleg gebruik maken van onze nieuwsbrieven om bewoners in hun complex aan te spreken, zoals een oproep voor nieuwe BC-leden.

In 2021 gaan we gebruik maken van een nieuw systeem genaamd Lasso. Dit systeem is speciaal gemaakt voor huurdersorganisaties. Dit systeem zal het mogelijk maken om bijvoorbeeld een welkomstmail naar nieuwe leden te sturen en gerichte polls te sturen. 2021 zal dan in het teken staan van het eigen maken van dit systeem.

7 Financien

Dit hoofdstuk bevat het financieel jaarverslag van de vereniging Duwoners over het boekjaar 2020.

7.1 Samenvatting

Het boekjaar 2020 is afgesloten met een licht positief exploitatieresultaat.

De totale uitgaven over 2020 komen ondanks de coronapandemie redelijk overeen met het totaalbedrag dat begroot is. In de begroting wordt een onderscheid gemaakt tussen verschillende categorieën, die elk verschillende posten bevatten. Per post zijn grote verschillen waar te nemen tussen de uitgaven en de begroting. De uitgaven voor categorieën, 'beheerskosten' en 'inkomsten' zijn bij benadering conform begroting. Dit geldt niet voor de categorieën 'bestuur', 'kantoor', 'communicatie', 'bewoners' en 'kennis en educatie'.

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

In 2020 is veel aandacht en budget aan de organisatie en structuur van Duwoners besteed. Sinds 2019 maken wij gebruik van externe secretariële ondersteuning. Dit helpt Duwoners in haar continuïteit en het opbouwen van een professioneel archief. In 2020 hebben we minder bijgedragen aan sociale activiteiten dan begroot. Dit komt voornamelijk door de veranderende wereld waarin we ons op dit moment bevinden. Voor de pandemie stimuleerde en financierde Duwoners fysieke bijeenkomsten om de sociale cohesie op complexen te vergroten. In de eerste maanden van 2020 zijn nog wel activiteiten georganiseerd. Vanaf maart was dit niet meer het geval. Dat is dan ook de primaire reden waardoor het begrote bedrag van €16.600 niet is bereikt. Hier tegenover staat de extra inzet die gestopt is in het vergroten van onze naamsbekendheid en het gebaar naar onze leden om ze te bedanken voor hun bijdrage. Hierbij heeft Duwoners ook een steuntje in de rug proberen te geven in een moeilijke studentenperiode. Juridische kosten door de zaak omtrent teruggave energielasting vielen uit conform begroting. De bestuursleden hebben weinig gebruik gemaakt van mogelijkheden tot training of workshops.

Onder 'inkomsten' vallen de ledencontributie, de DUWO-bijdrage en door de uiterst lage rentetarieven, een minimaal bedrag uit de rentebaten. De realisatie komt in 2020 redelijk overeen met de begroting. De reservering die in 2018 is opgenomen en zichtbaar is op de balans, is blijven staan. Ook in 2021 is en blijft één van onze speerpunten het bestendigen en uitbreiden van (het aantal) bewonerscommissies. Hierdoor zullen posten zoals 'Activiteiten' naar verwachting meer aangesproken worden dan in 2020, uiteraard ook omdat we hopen terug te keren naar het oude normaal. Duwoners streeft ernaar zoveel mogelijk de bewonersinitiatieven financieel te kunnen blijven ondersteunen. De inkomsten zullen in 2021 iets dalen, doordat er ten opzichte van 2020 een kleine daling in het aantal leden is.

7.2 Resultatenrekening

In Tabel 1 wordt de resultatenrekening van het boekjaar 2020 weergegeven, alsmede de begroting van 2020. Daaronder volgt een toelichting op de specifieke kosten en inkomsten.

Tabel 1: Resultaat 2020 en begroting 2021

	Begroting 2020		Resultaat 2020	
	debet	credit	debet	credit
Bestuur	€ 17.125		€ 25.140	
<i>Vergoeding</i>	€ 13.400		€ 13.530	
<i>Reiskosten</i>	€ 525		€ 357	
<i>Consumpties</i>	€ 3.000		€ 1.959	
<i>Overige kosten</i>	€ 200		€ 494	
<i>Secretariële ondersteuning</i>	-		€ 8.800	
Kantoor	€ 2.550		€ 1.595	
<i>Telecomdiensten</i>	€ 50		€ 0	
<i>Kantoorartikelen</i>	€ 200		€ 135	
<i>Afschrijvingskosten inventaris</i>	€ 400		€ 364	
<i>Boodschappen</i>	€ 800		€ 112	
<i>Verzekeringen</i>	€ 1.100		€ 984	
Communicatie	€ 4.000		€ 10.415	
<i>Repro</i>	€ 1.000		€ 0	
<i>Promotie</i>	€ 2.000		€ 10.089	
<i>Webbeheer</i>	€ 1.000		€ 326	
Bewoners	€ 16.600		€ 4.757	
<i>Activiteiten</i>	€ 11.000		€ 3.940	
<i>Onkosten</i>	€ 1.000		€ 494	
<i>ALV</i>	€ 500		€ 0	
<i>Bijeenkomsten BC</i>	€ 4.100		€ 323	
Kennis en educatie	€ 8.850		€ 3.996	
<i>Advies</i>	€ 2.000		€ 61	
<i>Juridisch</i>	€ 4.500		€ 3.225	
<i>Informatiemateriaal</i>	€ 100		€ 0	
<i>Workshops en cursussen</i>	€ 2.250		€ 710	
Beheerskosten	€ 275		€ 225	
<i>KvK</i>	€ 25		€ 2	
<i>Bankkosten</i>	€ 250		€ 223	
Inkomsten		€ 49.400		€ 48.507
<i>Ledencontributie</i>		€ 22.100		€ 21.821
<i>DUWO jaarbijdrage</i>		€ 27.300		€ 26.682
<i>Rentebaten</i>		-		€ 4
Exploitatieresultaat		€ 0		€ 2.379

Toelichting specifieke kosten

- **Bestuur**
 - Vergoeding

- De bestuursvergoeding is de maandelijkse onkostenvergoeding die de bestuursleden ontvangen. Deze is gelijk aan de vrijwilligersvergoeding conform de normen van de Belastingdienst. De post is gebaseerd op vergoedingen voor acht bestuursleden.
 - Reiskosten
 - Doordat niet alle bestuursleden in het bezit van een studenten OV-kaart zijn, worden er kosten voor vervoer gemaakt. Veel vergaderingen vinden plaats op verschillende plaatsen in Amsterdam en daarbuiten (Delft, Leiden, Den Haag, Amstelveen, Haarlem en Hoofddorp).
 - Consumpties
 - Aangezien het bestuur vrijwel altijd in de avonduren en ook vaak buiten Amsterdam vergadert, worden kosten voor consumpties en maaltijden gemaakt.
 - Overige kosten
 - Hieronder vallen de kosten voor bijvoorbeeld kleine relatiegeschenken, maar ook kosten die niet in de bovengenoemde categorieën vallen.
 - Secretariële ondersteuning
 - Dit zijn uitgaven voor structurele ondersteuning op het secretariaat.
- **Kantoor**
 - Telecomdiensten
 - Bestuursleden maken kosten voor mobiele telefonie en internet. In 2020 is geen gebruik gemaakt van deze post.
 - 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. Deze duurzame artikelen (voornamelijk laptops) worden over meerdere jaren afgeschreven. In 2020 is de laatste laptop afgeschreven. Momenteel heeft Duwoners dan ook geen inventaris meer op de balans staan.
 - Boodschappen

- Hieronder verstaan we boodschappen die nodig zijn voor het kantoor en voor de vergaderingen zoals huishoudelijke middelen, koffie en thee.
 - Verzekering
 - Duwoners heeft verzekeringen afgesloten voor aansprakelijkheid en rechtsbijstand, en een kostbaarhedenverzekering voor laptops.
- **Communicatie**
 - Repro
 - Hieronder worden alle drukkosten verstaan die Duwoners maakt, zoals de kosten voor posters, informatiemateriaal voor bewonerscommissies en het jaarverslag.
 - Promotie
 - Dit zijn kosten die gemaakt worden voor promotieartikelen zoals t-shirts, notitieblokken en flyers maar ook materiaal om nieuwe bestuursleden te werven.
 - Webbeheer
 - Onder webbeheer vallen kosten die gemaakt worden voor de realisatie en hosting van de website. Daarnaast worden er incidenteel nog kosten voor aanpassingen aan de website gemaakt.
- **Bewoners**
 - Activiteiten
 - Onder activiteiten vallen de onkosten voor activiteiten die door bewoners en bewonerscommissies worden georganiseerd voor bewoners in het complex. Duwoners biedt financiële ondersteuning aan een aantal sociale activiteiten die door bewoners georganiseerd worden.
 - Onkosten
 - Onkosten voor bewoners zijn kosten die gemaakt worden die van belang zijn voor de bewoners van een complex en die niet gerelateerd zijn aan bewonersactiviteiten. In deze kostenpost vallen kosten voor verbetering van de algemene woonomgeving in en rond het complex (van belang als deze niet door het Sociaalbeheerbudget van DUWO worden vergoed) maar ook onkosten om als bewonerscommissie te kunnen functioneren, zoals kosten voor vergaderingen.
 - Bijeenkomsten BC
 - Regelmatig worden speciale avonden voor bewonerscommissies georganiseerd en de kosten die daarvoor gemaakt worden vallen onder deze post. Hierbij valt te denken aan cursussen, cursusmateriaal, workshops en informele bijeenkomsten. In 2019 is

er een cursus omtrent de Overlegwet georganiseerd, maar bijvoorbeeld ook een rondvaart tijdens het Amsterdam Light Festival.

- ALV

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

- **Kennis en educatie**

- Advies

- Duwoners heeft in 2020 minimaal extern advies geraadpleegd.

- Juridisch

- Voor juridische zaken wordt geld begroot om rechtszaken en daarmee gepaard gaande advocaatkosten te dekken. Ook juridisch advies valt onder deze kostenpost. In 2020 zijn de meeste kosten gemaakt voor de zaak omtrent de Energiebelasting teruggave.

- Informatiemateriaal

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

- Workshops en cursussen

- Dit betreffen kosten van workshops en cursussen die bestuursleden hebben gevolgd. In 2020 is alleen de cursus Duurzaam Beheer, renovatie en onderhoud woningen gevolgd. Dit heeft raakvlak met thema's die nu veel aan bod komen.

- **Beheerskosten**

- KVK

- Duwoners staat ingeschreven bij het verenigingsregister van de Kamer van Koophandel. Incidentele kosten worden gemaakt bij voor het opvragen van bestuursgegevens

- Bankkosten

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

Toelichting specifieke inkomsten

- **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 uiterst gering door de lage rente.

7.3 Balans

De balans van Duwoners is weergegeven voor het boekjaar 2020 in Tabel 2. De waarde van de inventaris is naar €0 gedaald. De volledige inventaris is nu afgeschreven. Het eigen vermogen is gestegen, doordat in 2020 een positief exploitatieresultaat is gerealiseerd. De post debiteuren betreft de ledencontributie van het vierde kwartaal, die aan het begin van 2021 wordt overgemaakt. De inkomsten door de opgebouwde rente zijn verwaarloosbaar door de uiterst lage rente op de spaarrekening. De crediteuren zijn de bankkosten van de laatste maand van 2020. De reservering voor ondersteuning staat op de balans bij de passiva-kant. Hierdoor komt het exploitatieresultaat overeen met die van de resultatenrekening: €2.717.

Tabel 2: Balans 2020					
	Beginbalans		Eindbalans		
	Activa	Passiva	Activa	Passiva	
Inventaris					
Computers en toebehoren	€	364	€	-	
Eigen Vermogen					
Reserve uit vorige boekjaren		€ 60.289		€ 63.129	
Exploitatieresultaat boekjaar		€ 2.839		€ 2.717	
Debiteuren					
Stichting DUWO	€	12.383	€	12.177	
Overige vorderingen					
Opgebouwde rente	€	4	€	4	
Kas, bank- en giro					
Betaalrekening	€	21.815	€	1.103	
Spaarrekening	€	37.578	€	61.582	
Crediteuren					
Crediteuren		€ 16		€ 20	
Reservering ondersteuning					
Kennis en educatie		€ 9.000		€ 9.000	
Totaal	€	72.144	€	74.866	€ 74.866

7.4 Begroting 2021

Meestal is het maken van een begroting voor een groot deel gebaseerd op het resultaat en de begroting van voorgaande jaren. Helaas is het dit jaar ingewikkelder. De uitgaven van 2020 geven een afwijkend beeld ten opzichte van voorgaande jaren. In 2020 werden we overvallen door corona en moest plots veel dicht. Hierdoor konden minder activiteiten plaatsvinden dan voorzien. Daarom zijn onze bestedingen 2020 op sommige posten ver onder de begroting. De beperkende maatregelen zullen voor een deel van 2021 doorwerken, vooral in de eerste maanden, waardoor we ook in dit jaar minder zullen uitgeven dan normaal.

We hebben getracht om het effect van deze situatie mee te nemen in onze begroting voor 2021. Voor sommige posten die sterk afhankelijk zijn van fysieke bijeenkomsten hebben we besloten minder te begroten. Dit zijn bijvoorbeeld de posten activiteiten op complexen of bijeenkomsten voor bewonerscommissies. Maar ook de kosten voor consumpties die ons bestuur normaal gesproken maakt tijdens onze vergaderingen worden minder, omdat deze nu online plaatsvinden. Op al deze posten waarvan we voorzien dat er komend jaar minder voor nodig zal zijn, hebben we besloten om het begrote bedrag terug te brengen tot 75% van de vorige begroting. Dit is omdat we gezien hebben dat de beperkende maatregelen in ieder geval al een paar maanden van 2021 hebben geduurd.

Wel moet hierbij gezegd worden dat het moeilijker is om een strakke begroting te maken dan in normale tijden. We kunnen speculeren over de toekomst, maar hoe de situatie er uit zal zien over een paar maanden is nog onzeker. Het kan zijn dat het sneller verbetert, of dat we nog langer aan de maatregelen vast zitten. Daarom willen we vermelden dat de exacte waardes in de begroting minder strak zijn dan in andere jaren. Naar hoe de situatie zich ontwikkelt, zullen wij meer of minder uitgaven hebben voor bepaalde posten. We zullen door de loop van het jaar flexibel moeten zijn, en middelen uitgeven daar waar het nodig is.

Hiernaast zal het ongetwijfeld opvallen dat onze begrote uitgaven iets hoger zijn dan de inkomsten. In 2020 hebben we een stuk minder uitgegeven dan begroot, waardoor onze reserve is gegroeid. Door onzekerheden van aankomend jaar, maar tegelijkertijd de ambitie om onze huurders te bereiken (online en offline) bestaat de mogelijkheid om reserves uit 2020 in te zetten in het nieuwe jaar. In de begroting is daarom een post verlies opgenomen.

Begroting		2020	2021
Vergoeding	€	13,600 €	12,600
Reiskosten	€	525 €	525
Consumpties	€	3,000 €	2,250
Overige kosten	€	200 €	200
Administratieve ondersteun	€	0 €	9,600
Bestuur	€	17,325 €	25,175
Telecomkosten	€	50 €	50
Kantoorartikelen	€	200 €	200
Afschrijvingen	€	1,000 €	0
Boodschappen	€	800 €	800
Verzekeringen	€	1,100 €	1,200
Kantoorartikelen	€	3,150 €	2,250
Repro	€	1,000 €	1,000
Promotie	€	2,000 €	2,000
Webbeheer	€	1,000 €	1,000
Communicatie	€	4,000 €	4,000
Activiteiten	€	11,000 €	8,250
Onkosten	€	1,000 €	1,000
ALV	€	500 €	500
Bijeenkomsten BC	€	3,500 €	2,500
Bewoners	€	16,000 €	12,250
Advies	€	2,000 €	2,000
Juridisch	€	4,500 €	3,000
Informatiemateriaal	€	100 €	100
Workshops en cursussen	€	2,250 €	2,000
Kennis en educatie	€	8,850 €	7,100
KvK	€	25 €	25
Bankkosten	€	250 €	275
Beheerskosten	€	275 €	300
Uitgaven	€	49,600 €	51,075
Ledencontributie	€	22,100 €	21,400
DUWO jaarbijdrage	€	27,500 €	26,600
Verlies boekjaar 2020	€	€	3,075
Inkomsten	€	49,600 €	51,075