

# Beleidsplan Duwoners 2021

Het beleidsplan van 2021 is een voortzetting van eerdere beleidsplannen van Duwoners en kan worden samengevat in de volgende punten:

1. Duwoners stelt zich tot doel dat huurders optimaal invloed krijgen op hun woonomgeving en dat wordt het beste bereikt door middel van bewonerscommissies. Daarom heeft het oprichten en ondersteunen van bewonerscommissies onze hoogste prioriteit.
2. De vraag naar directe belangenbehartiging voor de huurders neemt toe. Huurders en bewonerscommissies doen steeds vaker een beroep op Duwoners omdat ze geen gehoor vinden bij DUWO. Duwoners zal zich hier in 2021 vol voor inzetten en gaat het contact met de huurders intensiveren.
3. Duwoners wil invloed uitoefenen op het beleid van DUWO om goede en betaalbare huisvesting voor huidige en toekomstige huurders te garanderen. Duwoners blijft kritisch op de verschillende contractvormen en servicekosten die worden aangeboden en helpt huurders die hierdoor problemen ondervinden.
4. Duwoners is een vereniging die open en transparant is voor haar leden. We stimuleren onze leden om invloed en controle uit te oefenen op het functioneren en het beleid van de vereniging. Duwoners publiceert relevante stukken op de website, zodat voor de leden inzichtelijk is wat er speelt en welke beslissingen genomen worden.
5. Duwoners wil kwalitatief goed werk afleveren. De bestuursleden dienen een gedegen kennis van zaken te hebben van huurderszaken en huurbeleid en daar waar nodig bijgeschoold te worden door cursussen en trainingen.

Disclaimer: Duwoners plaatst in dit beleidsplan een disclaimer in verband met het COVID-19 virus. Dit kan leiden tot verschillende consequenties en het niet volledig kunnen uitoefenen van onze beleidsplannen in 2021. Door maatregelen vanuit de overheid, kan het zijn dat contact met de leden lastiger te realiseren is. Ook vanuit eigen perspectief kan besloten worden om bepaalde doelstellingen te laten passeren.

# Toelichting per onderwerp:

## ad 1. Bewonerszaken

Duwoners heeft als belangrijke doelstelling om de directe leefomgeving van de huurders op peil te houden en daar waar mogelijk te verbeteren. Wij proberen dit vooral te bereiken door het initiëren en ondersteunen van bewonerscommissies. Deze commissies kunnen zaken op complexen signaleren en allerlei initiatieven ontplooiën.

Bewonerscommissies vormen een wettelijk erkende overlegpartner met DUWO. In de praktijk blijkt, onder andere door de vele bewonerswisselingen, dat het contact van de bewonerscommissies met DUWO minder goed verloopt dan gewenst. Duwoners gaat daarom haar contact met de bestaande bewonerscommissies intensiveren. Dit doen we, net als in 2019, door het organiseren van speciale avonden waarin we bewonerscommissies in een informatieve en informele setting bij elkaar te brengen. Dit kunnen workshops of discussieavonden zijn, maar ook borrels of activiteiten zodat bewonerscommissies elkaar leren kennen en ervaringen kunnen uitwisselen. Helaas heeft dit in 2020 niet meer kunnen plaatsvinden vanwege de COVID-19 maatregelen vanuit de overheid. Uiteraard hopen wij dit, zodra het weer mogelijk is, weer te kunnen gaan organiseren.

Daarnaast is ons streven om zoveel mogelijk bij activiteiten van bewonerscommissies aanwezig te zijn. Bewonerscommissies kunnen vanzelfsprekend een beroep doen op ondersteuning van Duwoners bij overleggen met de verhuurder. Bewonerscommissies kunnen sociale activiteiten organiseren om contacten tussen bewoners in het complex te verbeteren. Duwoners kan financiële bijdragen verstrekken voor het houden van festivals, activiteiten, feesten, borrels en barbecues, die primair bedoeld zijn voor bewoners van het complex.

Bewonerscommissies dienen een begroting op te stellen en een omschrijving van de activiteit te geven. Op basis hiervan besluiten we of, en in welke mate, deze activiteiten voor financiële ondersteuning in aanmerking kunnen komen. Ook initiatieven van huurders in een complex waar nog geen bewonerscommissie is, zal Duwoners steunen als dit binnen de doelstellingen en het budget past.

Tegenwoordig wordt er steeds meer gebruik gemaakt van Facebook-groepen waarin huurders van complexen met elkaar in contact treden, ook om gemeenschappelijke activiteiten te promoten. Duwoners gaat hier meer op inspelen en via deze kanalen huurders enthousiasmeren om zich op deze wijze in te zetten voor hun complex. Daarnaast houden we de huurders op de hoogte van de activiteiten en initiatieven van de bewonerscommissies door het plaatsen van verhalen en foto's van initiatieven op onze website.

DUWO heeft een sociaalbeheerbudget beschikbaar dat wij meer gaan promoten. Zowel bij DUWO als bij bewoners proberen wij gebruik van dit budget zoveel mogelijk te stimuleren. Voorbeelden zijn het verfraaien of verbeteren van gemeenschappelijke ruimten, voorzieningen voor tuinonderhoud door bewoners, het plaatsen van picknicktafels, plaatsen van fietsenrekken, etc. Initiatieven voor verbeteringen in de leefomgeving waarvan DUWO aangeeft deze niet te willen honoreren kunnen aan Duwoners worden voorgelegd. Wij onderzoeken dan in welke mate wij mee kunnen financieren binnen onze budgettaire mogelijkheden.

## ad. 2 Directe belangenbehartiging

In 2019 is gebleken dat er vanuit de bewoners meer behoefte was aan directe belangenbehartiging. Bewonerscommissies en individuele huurders stappen steeds vaker naar Duwoners omdat ze ontevreden zijn over het overleg met DUWO en bepaalde huurderszaken niet opgepakt lijken te worden. Het blijkt dat interventie van Duwoners nodig blijkt om bepaalde zaken sneller op te lossen of in gang te zetten. Door de goede isolatie (afgedwongen door het bouwbesluit) zijn er op verschillende nieuw opgeleverde complexen problemen met het binnenklimaat. Er zijn zowel problemen met betrekking tot het verwarmen, als wel het afkoelen. Duwoners roept hulp in van gekwalificeerde, externe ingenieursbureaus om naar oplossingen te kijken als overleg met DUWO geen verbeteringen opleveren.

Duwoners bemiddelt ook bij langdurige (onderhouds)klachten. Soms worden toezeggingen die zijn gedaan aan bewoners niet gerealiseerd, of worden problemen niet verholpen. Als Duwoners hierbij betrokken wordt, dan bespreekt ze deze kwesties op verschillende niveaus in de organisatie en probeert te sturen naar oplossingen voor de huurders. Dat heeft in 2020 geleid tot een aantal positieve ontwikkelingen. Duwoners zal deze werkwijze in 2021 voortzetten.

Duwoners doet ook aan belangenbehartiging wanneer bepaald beleid wordt uitgevoerd dat nadelig voor de huurders is. Voorbeelden hiervan zijn sloop- en renovatieprojecten. Ook op het gebied van woonruimteverdeling tussen internationale- en nationale studenten probeert Duwoners de belangen zo goed mogelijk te behartigen.

Deze problemen worden indien mogelijk op het hoogste niveau besproken. Bij concrete zaken, zoals de Kolenkit in 2017, zal Duwoners huurders ondersteunen met advies en proberen te bemiddelen met de vestiging. Daarbij wordt ook juridische hulp ingeschakeld indien noodzakelijk.

## ad 3. Beleid DUWO

In 2021 zijn er een aantal zaken binnen het beleid van DUWO die extra aandacht verdienen van Duwoners:

- **Betrokkenheid huurdersorganisaties bij beleid van DUWO**  
DUWO heeft in haar beleidsplan aangegeven huurdersorganisaties meer te betrekken bij het beleid van DUWO op de lange(re) termijn. Duwoners zal zich actief blijven inzetten dat dit ook daadwerkelijk gebeurt en dat de invloed van huurders vergroot wordt. Aangezien studenten maar voor korte tijd bij DUWO huren, is er door hen in het algemeen weinig aandacht voor zaken die op de langere termijn spelen, terwijl toekomstige huurders daar wel mee te maken gaan krijgen. We zetten ons in voor een betere samenwerking met DUWO door meer tussentijds overleg te voeren over onderwerpen die wij belangrijk vinden. Als er van te voren meer consultatie, overleg en samenwerking is, kunnen we meer invloed uitoefenen, efficiënter werken en kan er beter resultaat bereikt worden. Mede op initiatief van Duwoners heeft er in 2019 meer overleg plaatsgevonden over contracten, beleidswijzigingen en overige projecten. De Overleg- en Woningwet bieden voldoende waarborging om als afzonderlijke huurdersorganisatie in gesprek te treden met de verhuurdersorganisatie en dit zullen we ook blijven benutten.
- **Tijdelijke contracten**  
Er zijn nog steeds veel tijdelijke vormen van huur die aangeboden worden door DUWO. Zowel voor Nederlandse studenten met een tijdelijk campuscontract als buitenlandse studenten met een Accommodatecontract zal Duwoners het overleg met DUWO voortzetten en trachten ook voor deze huurders zoveel mogelijk huurbescherming te realiseren.
- **Sloop en renovatie**  
Wanneer DUWO haar voornemen is om woningen te renoveren of slopen, zijn ze gebonden aan wet- en regelgeving. Volgens de woningwet moet de huurders een sociaal plan worden voorgelegd. Landelijke bepalingen gelden niet voor onzelfstandige woningen, maar binnen de gemeente Amsterdam zijn bovendien aanvullende regels die ook voor onzelfstandige woningen gelden. Duwoners wil betrokken worden in het gemeentelijk overleg en zal erop toezien dat deze regels worden gevolgd voor onzelfstandige woningen die steeds buiten de afspraken worden gehouden, goede voorzieningen worden getroffen. Duwoners biedt ondersteuning aan de huurders over juridische zaken die bij sloop en renovatie spelen.

-

- **Community vorming**  
DUWO biedt betaalbare en prettige woonruimte aan voor studenten, echter vaak zonder een gemeenschappelijke ruimte, waar huurders met elkaar in contact kunnen treden. Naast sociale contacten draagt een fysieke gezamenlijke ontmoetingsplek bij aan een gevoel van veiligheid, comfort en warmte. Wij stimuleren DUWO om meer van dergelijke ruimtes te creëren, en willen het overleg hierover continueren in 2021. Zoals Duwoners tijdens deze overleggen heeft aangegeven, zou DUWO meer kunnen doen om van de “studententijd de mooiste tijd van je leven” te maken.
- **Woningaanbod**  
De vraag naar studentenwoningen blijft, zelfs in de Covid-19 periode, in Amsterdam toenemen. Wij hebben geconstateerd dat in Amsterdam in 2019 34% van de huurders van DUWO een accommodatecontract heeft. Deze 34% is op basis van data over de vestiging DUWO Amsterdam, dus inclusief Uilenstede in Amstelveen. Voor DUWO is de huurmarkt voor internationale studenten kennelijk erg interessant. Wij zullen ons inzetten dat DUWO oog blijft houden voor de Nederlandse student en zullen blijven monitoren hoe zich dit ontwikkelt.

## ad 4. Transparantie / Communicatie

Duwoners vindt het van zeer groot belang dat haar leden voortdurend kennis kunnen nemen van de werkzaamheden van het bestuur. Verantwoording afleggen aan de leden vindt in onze ogen niet alleen plaats tijdens algemene ledenvergaderingen. In 2016 is onze website gemoderniseerd en vernieuwd. Ook in 2021 berichten we over de bestuursactiviteiten, over adviezen die we hebben uitgebracht aan DUWO, en nieuws over de bewonerscommissies. Zoals ook vermeld in ad 1) Bewonerszaken, zullen we intensiever gebruik maken van sociale media om meer interactie met onze leden te krijgen. Het is essentieel dat onze leden weten wie wij zijn en wat wij voor hen kunnen betekenen. We merken dat onze naamsbekendheid steeds meer toeneemt bij huurders, huurdersverenigingen, de pers en in de Amsterdamse huurderswereld.

## ad 5. Kwalitatief goed werk

Als bestuur proberen we zo goed mogelijk te functioneren, uit te dragen wat we doen en daar ook continu verantwoording over af te leggen. We voeren een gedegen boekhouding met behulp van een professioneel boekhoudprogramma. We presenteren een overzichtelijke en gedetailleerde jaarrekening zodat de leden weten waar het geld van de vereniging voor ingezet wordt.

Daarnaast blijven we aandacht richten op scholing van bestuursleden. Wij vinden het van belang dat alle bestuursleden beschikken over gedegen kennis van de volkshuisvesting en huurwetgeving, en de regels van het huurdersoverleg kennen zoals beschreven in de Overlegwet. Bij adviesaanvragen van DUWO zal Duwoners zal in het geval van complexe adviezen ook gebruik moeten maken van externe experts. In kwesties waar geen overeenstemming met DUWO bereikt kan worden zal Duwoners zo nodig juridische steun vragen. Afgelopen jaren waren er meerdere meningsverschillen tussen Duwoners en DUWO over de interpretatie van de wet of de naleving hiervan. Om in zulke gevallen de rechten van huurders te waarborgen, is het inroepen van juridische hulp- en bijstand soms onontkoombaar.

Duwoners heeft in 2019 het secretariaat geprofessionaliseerd waardoor het bestuur nog efficiënter kan werken. Deze professionaliseringsslag wordt door het bestuur op waarde geschat. Hier wordt in 2020 verder op ingezet.