



HUURDERSVERENIGING VAN DUWO REGIO AMSTERDAM

JAARVERSLAG 2021



Voorwoord...

Beste lezer,

Allereerst hoop dat het goed met jullie gaat! Net als vorig jaar was 2021 wederom anders dan anders in verband met de corona pandemie. Duwoners heeft dit natuurlijk ook gemerkt in ons bestuurswerk, maar zeker in het gemis aan het contact met jullie. Er zijn in 2021 wederom nauwelijks activiteiten geweest waarbij we jullie konden ontmoeten. We hopen uiteraard voor 2022 dat dit weer mogelijk zal zijn.

Voor jullie ligt het jaarverslag van 2021. Het is een beknopt verslag en daarom vergelijkbaar met het jaarverslag van vorig jaar. Desalniettemin is het zeker niet met minder plezier en toewijding door het bestuur van Duwoners geschreven. Duwoners heeft zich ook dit jaar weer maximaal ingespannen voor de huurders en zoals eerder aangegeven hopen wij dan ook van harte in de loop van 2022 weer fysiek bijeen te kunnen komen; onderling als bestuur en zeker met onze huurders.

Met vriendelijke groet,

Jim Niemeijer
Voorzitter



Bestuursleden & Adviseurs...



Jim Niemeijer
Voorzitter



Marie van der Linden
Penningmeester



Christa Jansen
Secretaris & Bewonerszaken



Dimitry Grootenboer
Bestuurslid Extern



Kimberly Noorden
Algemeen Bestuurslid



Fred van der Vlist
Algemeen Bestuurslid



Mila Swinkels
Algemeen Bestuurslid



Nanouk de Jong
Adviseur



Jeroen Creuwels
Adviseur

1. Geschiedenis Duwoners

1.1 Oprichting	6
1.2 Doelstelling	6
1.3 Ledenaantal	7
1.4 Complexen	7

2. Bestuur van vereniging

2.1 Huidig Bestuur & Taken	8
2.2 Overleg Met DUWO – Holdingniveau	8
2.3 Overleg Met DUWO – Vestiging Amsterdam	8
2.4 Algemene Ledenvergadering (ALV)	9
2.5 Kennis & Educatie	9

3. Bewonerscommissies

3.1 Algemeen	10
3.2 Bijeenkomsten & Cursussen	10
3.3 Werving & Ondersteuning	11
3.4. Verslagen Bewonerscommissies	11
3.4.1 Zuiderzeeweg	13
3.4.2 Spinozacampus	12
3.4.3 De Feniks	12
3.4.4 Krelis Louwen	14
3.4.5 Vosmaerstraat	15
3.4.6 Overtoom 95-95A en 99	16

4. Adviezen en beleid

4.1 Introductie	17
4.2 Huurbeleid	17
4.3 Huurvoorwaarden	18
4.4 Huurverhoging	18
4.5 Aanpassen Tarief Serviceabonnement	18
4.6 Aanpassen Datum Wijziging Voorschot Servicekosten	20
4.7 DUWO's Werkplan 2022 & Meerjarenprognose 2022-2026	21



5. Huurderszaken

5.1 Teruggave Energiebelasting	23
5.2 Brand Krelis Louwen-Complex	24
5.3 Warmteproblematiek Kees Broekman	25

6. Communicatie

6.1 Communicatie Met de Bewonerscommissies	27
6.2 Communicatie Met DUWO	27
6.3 Website & Social Media	27
6.4 Nieuwsbrieven	28
6.5 Bestuurshandboek	29

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). DUWO realiseerde vanaf 2005 in korte tijd een groot aantal nieuwe verhuureenheden in Amsterdam. Zij toonden in die jaren een bijzonder sterke groeiambitie. Juist door deze snelle groei werd het voor de huurders van belang om zich te verenigen. Op 31 mei 2007 zag Duwoners het 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. De huurders van de complexen van DUWO in Haarlem en Hoofddorp worden wél vertegenwoordigd door Duwoners.

In het derde kwartaal van 2022 viert Duwoners op feestelijke wijze met haar leden haar 15-jarig bestaan.

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 beleidsveranderingen 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 Ledenaantal

Op 1 januari 2021 telde Duwoners 7332 leden. Op 31 december 2021 bedroeg dit aantal 7312.

De verklaring voor deze terugloop in ledenaantallen luidt als volgt: in Rottumeroog zijn er twee woningen verkocht. In Voorburgstraat zijn er 22 woningen teruggegeven aan de eigenaar en halverwege 2021 is dit gehele complex uit de exploitatie genomen.

1.4 Complexen

Duwoners kwam in 2021 op voor de belangen van huurders op de volgende complexen in Amsterdam:

Akerpolderstraat, Bos en Lommerplein, Daalwijk, De Boelelaan, Eenhoorn, Echtenstein, Feniks, Galgenstraat, Haarlemmer Houttuinen, Jacques Veltmanstraat, Kattenburgergracht, Kees Broekmanstraat, Kinkerstraat, Kraanspoor, Krelis Louwenstraat, Little Manhattan, Nicolaas Berchemstraat, Nierkerkestraat, Oudemanhuispoort, Overtoom 95-99, Overtoom 447, Poeldijkstraat, Ruysdaelstraat, Science Park I, Science Park II, Science Park III, Spinozacampus I (Dennenrodepad), Spinozacampus II (Darlingstraat), Van Woustraat, Voorburgstraat, Vosmaerstraat, Willem Beukelsstraat, Wittenburgergracht, Zeeburgerpad, Zeeburgereiland, Zuiderzeeweg 30-40, Zuiderzeeweg 42-44.

Daarnaast vertegenwoordigt Duwoners ook huurders in Hoofddorp, aan de Opaallaancampus; in Rottumeroog het complex Stadspoort en in Haarlem: het complex Schoonzichtlaan.

2. Bestuur van Vereniging...

2.1 Huidig Bestuur & Taken

Op 31 december 2021 had het bestuur van Duwoners de volgende samenstelling:

Jim Niemeijer - voorzitter
Marie van der Linden - penningmeester
Christa Jansen - secretaris
Dimitry Grootenboer - bestuurslid extern
Mila Swinkels - algemeen bestuurslid (communicatie & pr)
Fred van der Vlist - algemeen bestuurslid
Kimberly Noorden - algemeen bestuurslid

In maart 2021 kwamen Latonya Linkers en Jim Niemeijer bij het bestuur van Duwoners. In het najaar moest Latonya Linkers vanwege andere werkzaamheden toch haar taken neerleggen. Jim Niemeijer begon als bestuurslid extern, maar nam in november 2021 de functie van voorzitter over. Eind 2021 werd het bestuur versterkt door Dimitry Grootenboer en Marie van der Linden. Dit jaar hebben we als bestuur afscheid genomen van Kamiel Fokkink.

2.2 Overleg Met DUWO – Holdingniveau

Per jaar vinden er op holding-niveau vier bestuursvergaderingen plaats op verschillende vestigingskantoren van DUWO. Hierbij nemen ook de collega-huurdersorganisaties uit Delft (WijWonen), Leiden (Bres), Den Haag (De Eerste Kamer) en Amstelveen (VBU) deel.

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 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 2021 slechts twee keer (digitaal) plaatsgevonden. Punten die dit jaar besproken zijn



onder andere: onderhoudsbegroting en werkplan van de vestiging Amsterdam, sociale deprivatie door corona, duurzaamheidsplannen en de problemen omtrent de brand in Kees Louwenstraat, sociale cohesie en veiligheid op Spinoza-campus en de voortdurende problemen met betrekking tot de warmwater- en verwarming bij Kees Broekmanstraat.

Naast deze overleggen vindt er ook overleg plaats tussen Duwoners en de sociaal beheerders van DUWO. In 2021 heeft dit gesprek slechts 1x plaatsgevonden, waarbij onder andere de hoge werkdruk bij sociaal beheer, sociale cohesie, common rooms en diefstallen bij Feniks besproken zijn

2.4 Algemene Ledenvergadering (ALV)

Op 9 juni 2021 vond de ALV plaats, die gezien de corona beperkingen digitaal werd gehouden. Tijdens de ALV werd verantwoording afgelegd over zowel de activiteiten als de financiën van 2020. Daarnaast werd het jaarverslag goedgekeurd en werden de bestuursleden officieel benoemd voor het nieuwe bestuursjaar,.

2.5 Kennis & Educatie

Duwoners heeft bijgedragen aan de reis- en verblijfskosten voor de tweedaagse cursus Treasury Management (financiering van vastgoed voor woningcorporaties) die Fred heeft gevolgd bij Thesor. Deze cursus vond plaats op 15 en 19 september 2021 in de Bilt. DUWO betaalde de scholingskosten.

3. Bewonerscommissies...

3.1 Algemeen

Bewonerscommissies zijn voor zowel DUWO als Duwoners erg belangrijk. De Wet aangaande het overleg van huurders met de 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 en het lopen van de jaarlijkse schouw, waarin de toestand van het gehele complex onder de loep wordt genomen.

Duwoners probeert op zoveel mogelijk complexen een actieve bewonerscommissie te verkrijgen en ook te behouden. Dat is geen gemakkelijke opgave, hebben we in de 15 jaar van ons bestaan geleerd. Er is immers veel verloop van huurders binnen de studentencomplexen, waardoor niet alleen het aantal actieve leden in de bewonerscommissies, maar ook het aantal bewonerscommissies aan sterke schommelingen onderhevig zijn..

3.2 Bijeenkomsten & Cursussen

Duwoners organiseert ieder jaar bijeenkomsten voor de bewonerscommissies (en activiteitencommissies) zodat deze commissies elkaar kunnen ontmoeten en uiteenlopende onderwerpen kunnen bespreken. Daarnaast organiseert Duwoners cursussen voor bewonerscommissies, zoals een cursus "Servicekostenafrekening".

De cursus Servicekostenafrekening heeft in vergelijking met 2020 (ondanks de Corona-pandemie) weer plaats kunnen vinden. Deze cursus hebben we in mei 2021 twee keer aangeboden waarbij zowel Duwoners als de bewonerscommissies aansloten. Wij hopen dit natuurlijk ook in 2022 voort te kunnen zetten.

3.3 Werving & Ondersteuning

Duwoners blijft zich inzetten voor het werven van nieuwe bewonerscommissies en het ondersteunen van bewoners-



commissies bij het overleg met DUWO. Daarnaast bemiddelt Duwoners bij situaties die betrekking hebben op, o.a., gebrekkige communicatie tussen de betrokkenen ofwel een vertrouwensbreuk tussen DUWO en de bewonerscommissies

3.4. Verslagen Bewonerscommissies

3.4.1 Zuiderzeeweg (Amsterdam)

Het was een rustig jaar en gedurende de wintermaanden is er dan ook weinig gebeurd. Maar het eerste wat we met de gehele buurt hebben gedaan in 2021 was een opruimactie met de bewoners. Dit, in combinatie met een klusdag waarop we allerhande tuinmeubels zoals picknicktafels en bloembakken voor de gehele buurt in elkaar hebben gezet. Echter, kon dit alles pas in maart plaatsvinden, aangezien alles wat we hebben georganiseerd buiten heeft plaatsgevonden. Zo ook het jaarlijkse Zuiderzeeweg-festival dat vanwege de Corona-maatregelen pas in september heeft plaatsgevonden, in een iets versoberde vorm. Maar daardoor was het allemaal niet minder geslaagd!



We zijn blij dat we in ieder geval nog iets voor de buurt hebben kunnen betekenen. Wat we nu vooral willen doen is vooruit kijken. Door omstandigheden en verhuizingen hebben we momenteel te maken met een lichte kaalslag qua ervaring binnen de commissie, maar we hopen dat we dit snel hebben opgelost. We hebben wel goede hoop aangezien de bewoners staan te springen om dingen te organiseren en de buurt samen mooier te maken (tevens mooi te houden!).

3.4.2 Spinozacampus (Amsterdam)

Geen inzending.

3.4.3 De Feniks (Amsterdam) (English /EN/ /Nederlands /NL/)

[EN] Since 2014, "De Feniks" in Amsterdam East has been occupied by approximately 342 international-, national-, and PhD-students in independent rooms spread over ten floors. De Feniks is located in the Watergraafsmeer district, ten minutes from the center of Amsterdam, surrounded by plenty of greenery and coziness. This makes up for the fact that De



Feniks does not have any common room to socialize with other students.

For some time there was no active residents committee, but after the second power outage in the building, some residents came together. From 2021 there has been an active residents committee which was focused more on the practical things and solving as many problems as possible in De Feniks. The COVID lock-down rules also did not make it easy to plan ahead and organize social activities. This did not stop the problem solving and keeping in mind all the students in De Feniks.

The year 2021 looked for most of the students the same as 2020. With the lockdown rules still being the same, students studied and worked from home. When possible, during the summer most of us socialized more and took on the risk to go out more. Unfortunately, this period did not last long and we had to stay inside again.

As mentioned above, the residents committee of De Feniks was more focused on practical things and problem-solving. An example of this is the improvement of the lobby to make it more welcoming. Also focusing on more long-term goals such as security, laundry room, and mail of the students. On the other hand, the residents committee also tried to re-organize itself, promote itself by more social media presence, and recruiting new residents.

Several plans were made for the year 2022. We hope that, with the lockdown coming to an end, there will be more opportunities to schedule community events and gatherings again. On the 15th of March 2022, a gathering is planned and the residents committee has sent invitations to all residents of De Feniks. The residents committee is also looking forward to creating a more pleasant common area on the shared balcony later this year. Overall, the residents committee is planning to continue its work and attract new members.

[NL] Sinds 2014 wordt "De Feniks" in Amsterdam Oost bewoond door ongeveer 342 internationale-, nationale-, en PhD-studenten in zelfstandige kamers verdeeld over tien



verdiepingen. De Feniks ligt in de wijk Watergraafsmeer, tien minuten van het centrum van Amsterdam, omgeven door veel groen en gezelligheid. Dit compenseert het feit dat De Feniks geen gemeenschappelijke ruimte heeft om te socializen met andere studenten.

Een tijd lang was er geen actieve bewonerscommissie, maar na de tweede stroomstoring in het gebouw kwamen enkele bewoners bij elkaar. Vanaf 2021 is er een actieve bewonerscommissie die zich meer richtte op de praktische zaken en het oplossen van zoveel mogelijk problemen in De Feniks. De COVID-afsluitregels maakten het ook niet makkelijk om vooruit te plannen en sociale activiteiten te organiseren. Dit hield het oplossen van problemen en het rekening houden met alle studenten in De Feniks niet tegen.

Het jaar 2021 zag er voor de meeste leerlingen hetzelfde uit als 2020. Met de lockdown-regels nog steeds hetzelfde, studeerden en werkten de leerlingen vanuit huis. Waar mogelijk werd er in de zomer meer gesocialiseerd en werd het risico opgezocht om meer uit te gaan. Helaas duurde deze periode niet lang en moesten we weer binnen blijven.

Zoals gezegd was de bewonerscommissie van De Feniks meer gericht op praktische zaken en het oplossen van problemen. Een voorbeeld hiervan is het verbeteren van de lobby om deze gezelliger te maken. Ook het focussen op meer lange termijn doelen zoals veiligheid, wasruimte, en post van de studenten. Aan de andere kant heeft de bewonerscommissie ook geprobeerd om zichzelf te reorganiseren, zichzelf te promoten door meer aanwezig te zijn op social media, en het werven van nieuwe bewoners.

Er werden verschillende plannen gemaakt voor het jaar 2022. We hopen dat, nu de lockdown ten einde loopt, er weer meer mogelijkheden zullen zijn om evenementen en bijeenkomsten te plannen. Op 15 maart 2022 is er een bijeenkomst gepland en de bewonerscommissie heeft uitnodigingen verstuurd naar alle bewoners van De Feniks. De bewonerscommissie kijkt er ook naar uit om later dit jaar een aangenamere gemeenschappelijke ruimte te creëren op het gezamenlijke balkon. Al met al is de bewonerscommissie van plan om haar werk voort te zetten en nieuwe leden aan te trekken.

Vertaald met www.DeepL.com/Translator (gratis versie)

3.4.4 Krelis Louwen (Amsterdam)

De bewonerscommissie is opgericht naar aanleiding van de aangestoken brand in september 2021. Onze bewonerscommissie bestaat uit zes leden, dit zijn zowel nationale als internationale studenten. Het gebouw bestaat grofweg uit 250 kamer en heeft 11 verdiepingen, een aankomsthal en een ondergrondse fietsenstalling.

In 2021 speelde zich niet veel af in het gebouw tot de brand in september. De brand heeft veel veranderingen teweeggebracht, zowel voor DUWO als de bewoners. Na de brand heeft DUWO besloten om het gebouw op te knappen: de installatie van bewakingscamera's, de vloeren een nieuw laagje verf geven en ook het buitenterrein opvrolijken met bloem plantsoenen. Tevens hebben de bewonerscommissie en DUWO contact met de organisatie Muren van West om een muurschildering in de welkomsthal van het gebouw te schilderen met als doel het samenbrengen van de bewoners. Wij zijn nu nog bezig met het installeren van meer camera's, mochten de bewoners dat willen. Ten slotte hebben wij als bewonerscommissie in samenwerking met een paar betrokken studenten ervoor gezorgd dat het geld van de crowdfunding is verdeeld over de slachtoffers van de brand.



Aangezien de bewonerscommissie pas laat in het jaar is opgericht en de winter en corona al in aantocht waren, hebben we nog niet de kans gehad veel bijeenkomsten voor bewoners te organiseren. Toch hebben we in 2021, met behulp van Duwoners, nog een bijeenkomst weten te realiseren. Er waren ongeveer 20 tot 30 man aanwezig en we hebben veel leuke reacties gehad. Helaas was het weer toen al behoorlijk fris, hopelijk kunnen wij in de zomer iets groters organiseren!

Nog een leuk nieuwtje om te benoemen is dat een van onze bewoonsters, Julia, is genomineerd voor "Amsterdammer van het Jaar" wegens haar inzet voor de LHBTQ+ community na de brand! Zij had met een groepje bewoners en anderen een Pride Walk georganiseerd als steunbetuiging voor de community.



3.4.5. Vosmaerstraat (Amsterdam)

De bewonersvereniging Vosmaerstraat, die in 1982 opgericht is, is actiever dan ooit. Deze bewonersvereniging is een soort bewonerscommissie avant le lettre. Een belangrijke reden voor deze activiteit is dat bewoners met DUWO in gesprek zijn om een wooncoöperatie op te richten. In 2021 zijn er enkele gesprekken met DUWO geweest, is er een verkennend onderzoek gedaan naar de haalbaarheid en zijn er experts geraadpleegd. Tegen het eind van het jaar bleek DUWO minder coöperatief, maar de bewonersvereniging blijft naar mogelijkheden zoeken.

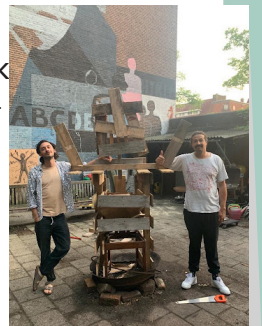
De contacten met sociaal- en technisch beheer zijn weer aangehaald: er is intensief contact, om problemen aan te pakken en om nieuwe initiatieven te ondernemen.

De gemeenschappelijke tuin blijft een belangrijke plek voor veel bewoners; zeker omdat velen nu vaak thuiswerken door corona. De moestuin is aangepakt en al was de oogst dit jaar wat wisselend, er is veel kennis opgedaan om het volgend jaar anders aan te pakken. Uiteraard is de door Duwoners mogelijk gemaakte pizza-oven weer volop in gebruik. De graffiti aan de buitenmuur is aangepakt. De bedoeling is om in 2022 door middel van een geveltuin nieuwe graffiti tegen te gaan.

DUWO heeft dit jaar opnieuw onderzoek laten doen naar de staat van een aantal bomen en heeft kapvergunning aangevraagd om een aantal bomen die ziek zijn of te dicht tegen de gevel staan en schade aanrichten te verwijderen. De bedoeling is om deze bomen in 2022 te kappen.

Helaas staat na de strenge winter de kelder weer onder water; door bevriezing zijn kieren gaan uitzetten en komt er kwelwater omhoog. Betonrot en schimmel nemen weer flink toe. Ondanks dat diverse medewerkers van DUWO zijn langs gekomen, wordt dit niet opgelost.

De oplossing is vrij duidelijk: regelmatig (circa 1x in de 5-10 jaar) zal de keldervloer op kwets-





bare plekken geïnjecteerd moeten worden met grout of andere middelen, zoals dit ook in 2012 is gebeurd. Vooralsnog wil DUWO dit niet oppakken.

Behalve dat bewoners zich zorgen maken over het fundament, zijn er ook zorgen over de gezondheidsaspecten. De kelder is met 5 cm water niet geschikt als zwembad (het water is trouwens roestbruin), maar blijkt wel een ideaal muggenreservaat en deze zorgen voor veel overlast in de zomer.



3.4.6 Overtoom 95-95A en 99 (Amsterdam)

De verslaglegging is wat eentonig voor dit kleine (niet-studenten) complex (zie voorgaande jaarverslagen). Er zijn ingewikkelde verhoudingen in het overleg betreffende de bouwkundige zaken, omdat er in dit complex sprake is van twee VVE's. De drie winkels in de plint zijn rond 2003 afgesplitst van de rest van de drie panden. Er is al een aantal jaren geen schouw uitgevoerd en er is dus geen recent rapport over de staat van het complex. De balkons tussen nummer 95 en nummer 97 (eigendom van een particuliere eigenaar) dienen volgens een bouwkundig rapport (inmiddels een aantal jaren geleden verschenen) op korte termijn hersteld te worden. Dat is tot op heden nog niet gebeurd. Daarbij zijn er lekkages in het dak van pand 95A.



4. Adviezen en Beleid...

4.1 Introductie

Er zijn verschillende manieren waarop huurders invloed kunnen uitoefenen 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 Huurbeleid

Half 2020 vroeg DUWO de huurdersorganisaties advies om herijking van het huurbeleid. DUWO heeft namelijk geconstateerd dat een te groot aandeel van haar bezit gelabeld was voor huurders van 23 jaar en jonger. Het aantal huurders jonger dan 23 was lager dan verwacht. DUWO stelde eigenlijk, zonder dit expliciet te vermelden, huurinkomsten mis te lopen. Dat staat in verhouding tot de maximale huurprijs en het recht op huurtoeslag. De Rijksoverheid zou immers voor de huurders 23+ een hogere huurtoeslag vergoeden. DUWO vroeg de huurdersorganisaties op vestigingsniveau om akkoord te gaan met het overhevelen van woningen naar de 23+ categorie.

Eind november 2020 kregen we een tweede adviesaanvraag. Begin januari 2021 reageerde Duwoners: "We zijn tevreden met de belofte dat de extra inkomsten worden besteed aan verduurzaming en verbetering van DUWO's huidige bezit. Op deze manier komen de investeringen ten goede aan de student, doordat die in een beter huis woont en lagere energiekosten krijgt".

Van de ongeveer 7310 woningen die vallen onder Duwoners. Op termijn gaat dit over zo'n 342 woningen. Ook is met DUWO afgesproken om erop toe te zien dat de slaagkans van huurders onder de 23 jaar op een woning niet afneemt, wat voor Duwoners onacceptabel zou zijn. Daarom vindt Duwoners het verstandig om de verandering geleidelijk plaats te laten vinden, zodat er constant een vinger aan de pols wordt gehouden. Opdat we zeker weten dat het woningaanbod goed aansluit op de behoeften van de studenten. Hierbij benadrukken we nogmaals dat we het belangrijk vinden dat ook mensen onder de 23 jaar voldoende slagingskans behouden bij het vinden van een woning.

4.3 Huurvoorwaarden

In maart 2021 heeft Duwoners advies uitgebracht over de door DUWO voorgestelde wijzigingen van de huurvoorwaarden. Om hier een goed gefundeerd advies over uit te brengen, hebben wij gekeken naar deze wijzigingen en hier vragen over gesteld aan DUWO. De vragen die we hebben gesteld over de wijzigingen hadden betrekking op, onder andere, de levering van diensten/pakketten door de verhuurder (waarbij genoteerd werd dat 70% van het complex hiervoor moet instemmen). Wij vroegen ons af of deze 70% gebaseerd was op het gehele complex ongeacht de respons of op basis van het aantal respondenten. DUWO maakte hierop duidelijk dat het hier ging om de 70% van het complex ongeacht de respons.

Een andere vraag die we stelden, betrof de aansprakelijkheid van huurders voor de gemeenschappelijke ruimtes. Wij vroegen ons af in hoeverre individuele huurders aansprakelijk gesteld kunnen worden door de verhuurder. DUWO heeft geantwoord dat gemeenschappelijke ruimtes niet op individuen worden verhaald, maar dat de bewoners hierop als geheel worden aangesproken. Na het ontvangen van deze reacties hebben we een positief advies uitgebracht.

4.4 Huurverhoging

Normaliter ontvangt Duwoners ieder jaar een adviesaanvraag omtrent de huurverhoging per 1 juli. Echter, deze heeft in 2021 niet plaatsgevonden. Toenmalig minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (waar Wonen en Ruimtelijke Ordening onder valt) heeft destijds een huurbefrozing ingesteld. Deze loopt af op 1 juli 2022. Vanaf dat moment worden de huren weer rechtmatig verhoogd. De eerstvolgende huurverhoging zal plaatsvinden in 2022. Omdat DUWO de huren niet heeft verhoogd in 2021, was er geen reden voor Duwoners hieromtrent een advies uit te brengen.

4.5 Aanpassen Tarief Serviceabonnement

In september 2021 heeft Duwoners advies uitgebracht omtrent het aanpassen van het tarief van het serviceabonnement. Dit abonnement vergoed de kosten voor reparaties die onder de verantwoordelijkheid van de huurder vallen. Dat zijn meer zaken dan je in eerste instantie denkt. Zie ook



besluit “Kleine Herstellingen”: <https://www.woonbond.nl/vraagbaak/welk-onderhoud-eigen-rekening>. De aanleiding voor het verhogen van het tarief van het serviceabonnement is het geconstateerde verschil tussen de kosten van het klachtenonderhoud en de opbrengst van het serviceabonnement.

Voordat Duwoners advies uit kon brengen, zijn er eerst aanvullende vragen aan DUWO gesteld. Duwoners vroeg DUWO waarom eveneens ‘niet student’-huurders onder de vestiging Amsterdam ook per 01-01-2022 een verhoging krijgen van 7,17 procent. Dit, omdat de kosten van reparaties voor deze groep huurders slechts 75 procent van het door hen genoemde bedrag bedraagt.

DUWO antwoordde dat zij geen onderscheid wil maken tussen vestiging of complex. DUWO wil alleen onderscheid maken tussen doelgroepen waarvan zij inschatten dat zij op een vergelijkbare manier gebruik maken van hun woning. DUWO voegde daar ook aan toe dat het verschil jaarlijks relatief groot is, aangezien er een klein aantal woningen is voor deze ‘niet student’-huurders. Door deze huurders in een doelgroep te plaatsen zou dit verschil worden gedempt.

Duwoners stelde ook de vraag of er een nadere specificering kon worden opgevraagd over de reparaties aan de intercominstallaties. De kosten daarvan zijn hoog. DUWO gaf aan dat dit niet kan zonder dat er een aantal mensen voor een paar dagen aan het werk worden gezet. Zij stelde hiervoor de menskracht niet voor te hebben.

Naar aanleiding van de informatie die Duwoners is verschaft, is vervolgens het advies uitgebracht. Hierin heeft Duwoners het standpunt ingenomen dat, hoewel de tariefstijging in absolute getallen minimaal is, het principe prevaleert boven de feiten. Duwoners is van mening dat er moet kunnen worden onderbouwd welke reparatieverzoeken op het serviceabonnement worden geboekt en welke niet. Hierin heeft DUWO onvoldoende inzage gegeven.

Echter, Duwoners adviseert wel positief over de voorgestelde aanpassing voor de verhoging van de kosten van het servicekostenabonnement per 1 januari 2022. Deze ligt in de marge van € 0,26 voor onzelfstandig studerende huurders en

€ 0,36 voor zelfstandige eenheden bewoond door niet-studerende huurders. We hebben daaraan wel de nadrukkelijke voorwaarde verbonden dat in het derde kwartaal van 2022 een controleerbare inzage door DUWO wordt verstrekt met betrekking tot de gemaakte kosten vallend onder het serviceabonnement.

In de reactie van DUWO op ons advies is aangegeven dat zij hierin meegaat. DUWO is het eens met Duwoners dat de kosten die geboekt worden op het serviceabonnement verantwoord moeten kunnen worden. Voor deze verantwoording is op 28 april 2022 een bijeenkomst ingepland. In deze bijeenkomst zal worden uitgelegd hoe het proces in elkaar steekt, zodat duidelijk is hoe bepaald wordt welke kosten voor huurdersonderhoud zijn, en welke kosten voor DUWO zijn.

In het derde kwartaal van 2022 wordt, samen met de andere huurdersorganisaties, besproken op welke wijze het serviceabonnement kostendekkend kan worden. Dit komt overeen met de voorwaarden die Duwoners heeft gesteld om tot positieve advisering over te gaan met betrekking tot het tarief van het serviceabonnement per 1 januari 2022.

4.6 Aanpassen Datum Wijziging Voorschot Servicekosten

Op 13 september 2021 heeft DUWO advies gevraagd omtrent het wijzigen van de datum voor het voorschot van de servicekosten van 1 juli naar 1 januari. Hier geeft DUWO een aantal redenen voor. DUWO stapt over op een ander systeem en het zou veel extra kosten met zich meebrengen om de huidige werkwijze te kunnen behouden. Eveneens is het voor DUWO beter om de datum voor het verhogen van voorschot van de servicekosten op een ander moment te plannen dan de verhoging van de kale huur, zodat de werkdruk bij DUWO beter verdeeld is over het hele jaar.

Andere redenen die pleiten voor het wijzigen van de datum voor de aanpassing van het voorschot van de servicekosten, is dat deze verhoging dan ook samenvalt met de jaarlijkse aanpassing van de door de overheid vastgestelde huurtoeslaggrenzen en ook met de wijziging van de tarieven waarop de servicekosten worden gebaseerd. Verder zorgt dit er voor dat University Housing de kamers eerder kan laten boeken door studenten.



De argumenten die DUWO heeft aangeleverd voor de wijziging van het voorschot voor de servicekosten zijn voor Duwoners voldoende valide om hiermee in te kunnen stemmen en dus positief te adviseren. De wijziging zal ingaan per 1 januari 2023.

4.7 DUWO's Werkplan 2022 & Meerjarenprognose 2022-2026

In november 2021 heeft Duwoners advies uitgebracht over DUWO's werkplan 2022 en de meerjarenprognose 2022-2026. Duwoners heeft deze onderwerpen in één advies behandeld omdat de meerjarenprognose en het werkplan een zekere samenhang vertonen. Maar ook hebben wij deze onderwerpen samengevoegd, omdat de aan deze onderwerpen gerelateerde overleggen in een erg laat stadium plaats hebben gevonden. Hierdoor had Duwoners slechts een zeer korte reactietijd.

In het algemeen is Duwoners positief over de in 2021 ingevoerde OGSM-systematiek. Echter, Duwoners acht het wel noodzakelijk dat DUWO tijdens de kwartaaloverleggen met de vestiging én het bestuurlijk overleg verantwoording aflegt over de OGSM's van het voorgaande kwartaal.

Daarnaast merkt Duwoners op dat daar waar DUWO stelt een 'efficiëntie en innovatieve organisatie' te willen zijn de werkdruk van de sociaal beheerders op de complexen hoog is. Wij vragen ons dan ook af of DUWO niet door de ondergrens aan het zakken is met betrekking tot het aantal sociaal beheerders. Zeker in de bijna twee jaar durende Corona-pandemie zou door uitbreiding van het aantal sociaal beheerders de persoonlijke dienstverlening vergroot kunnen worden. Deze persoonlijke dienstverlening betreft ook zaken als sociale veiligheid en sociale deprivatie van kwetsbare huurders. Dit is al langere tijd (lees: meerdere jaren) een intensief aandachtspunt van Duwoners.

Verder heeft Duwoners meerdere opmerkingen over het werkplan 2022 en de meerjarenprognose 2022-2026. Over de meerjarenprognose vindt Duwoners het jammer dat het vanaf 2023 niet meer zichtbaar is hoeveel euro er per jaar door DUWO wordt geïnvesteerd in verduurzaming. De investering in verduurzaming wordt vanaf dat jaar namelijk opgenomen in de individuele renovatieprojecten. Duwoners benadrukt dit, omdat DUWO zowel in de meerja-

renprognose als in het werkplan stelt zich in te spannen voor verduurzaming. Duwoners vraagt DUWO of zij met voorstellen wil komen waardoor het totaal aan bestede middelen aan verduurzaming inzichtelijk worden gemaakt voor de huurdersorganisaties (HO's).

In het werkplan stelt DUWO dat zij in 2050 CO2-neutraal wil zijn en dat zij een routekaart heeft opgesteld om deze doelstelling te bereiken. Duwoners vraagt geïnformeerd te worden over welke complexen waar onze leden wonen deze duurzaamheidsmaatregelen worden uitgezet in 2022 en de daarop volgende jaren.

Ook beschrijft het werkplan interne duurzaamheidsdoelstellingen. Echter, Duwoners vindt de ambitie voor het verminderen van woon-werkverkeer in 2022 met 20% te mager. Immers sinds het uitbreken van de Corona-pandemie is (gedeeltelijk) thuiswerken de norm.

Een ander punt dat Duwoners benoemt betreft het onderwerp 'duurzaamheid en assetmanagement'. Dit is inzake het monitoren van de voortgang volgens het uitvoeringsplan van de vestiging-OGSM. Duwoners merkt namelijk op dat de vestiging Amsterdam geen uitvoeringsplan in haar OGSM heeft opgenomen.

Duwoners heeft positief geadviseerd over beide documenten. Echter, wel onder de nadrukkelijke voorwaarde dat in het bestuurlijk overleg en de vestiging-kwartaaloverleggen de OGSM's van het kwartaal daarvoor daadwerkelijk op de agenda komen te staan en dat de HO's voorafgaand aan deze overleggen hierover voldoende en tijdig worden geïnformeerd.

DUWO gaat hierin mee en geeft aan dat er inderdaad op periodieke Bestuurlijk- en vestiging-overleggen de voortgang in de OGSM's kunnen worden besproken. DUWO geeft daarbij wel aan dat in deze overleggen de nadruk ligt op het deel van de OGSM dat bewonerszaken betreft, waarbij er het onderscheid wordt gemaakt tussen verantwoorden en informeren. DUWO zal de huurdersorganisaties zo informeren, dat zij in staat zijn de bewonersbelangen zo goed mogelijk te behartigen.



5. Huurderszaken...

5.1 Teruggave Energiebelasting

Over de geschiedenis van dit dossier is al veel geschreven in voorgaande jaarverslagen (zie voorgaande verslagen voor gedetailleerde informatie). Het betreft energiebelastingteruggave voor de huurders die deze niet zelf kunnen aanvragen omdat hun elektriciteit via één gemeenschappelijke aansluiting loopt. In deze gevallen kan alleen de DUWO energiebelastingteruggave aanvragen en is DUWO verplicht deze teruggave uit te keren aan de huurders.

De kwestie loopt al sinds 2017 toen Duwoners samen met WijWonen protest aantekende tegen het feit dat DUWO 10% van deze belastingteruggave had ingehouden voor huurders met een gemeenschappelijke aansluiting. Dit betreft een grote groep huurders van DUWO, zeker in Amsterdam. Het heeft Duwoners en WijWonen veel tijd, doorzettingsvermogen en overtuigingskracht gekost om uiteindelijk tot een oplossing te komen. De onderhandelingen met DUWO over dit dossier verliepen vaak in een niet erg harmonieuze sfeer, maar het resultaat mag er zijn.

De huurdersverenigingen bereikten in maart 2021 een definitieve overeenstemming met DUWO over de energiebelastingteruggave. Huurders die de energiebelastingteruggave via DUWO terugkrijgen, ontvangen vanaf nu tot en met 2030 het volledige bedrag - maar niet voor de jaren 2016-2019.

De reden hiervoor is dat de energiebelasting voor die periode al afgerekend is en het te veel geld en tijd kost om die laatste 10% terug te storten. DUWO doet ook zijn best huurders te bereiken van 2010-2015, omdat ook voor deze huurders energiebelastingteruggave is aangevraagd. Maar er is in Amsterdam in het geheel nog geen energiebelastingteruggave uitgekeerd. Deze huurders hebben alsnog recht op 100% teruggave. In juni is een officiële vaststellingsovereenkomst getekend tussen alle huurdersverenigingen en DUWO.

In 2021 zijn veel gesprekken gevoerd over het geld dat niet teruggegeven kan worden, omdat huurders niet meer te bereiken zijn. Er is overlegd of het geld toch op een of andere manier wel naar huurders zou kunnen terugvloeien of, zo niet, anderszins nuttig besteed kan worden.

Besloten is om dit geld zoveel mogelijk te besteden aan projecten die als voorbeeld kunnen fungeren voor toekomstige duurzame projecten en zoveel mogelijk huurders bereikt. Uiteraard kijken we ook of het positieve effecten voor de huurder en diens portemonnee heeft.

5.2 Brand Krelis Louwen-Complex

Op 20 augustus 2021 vond in het Krelis Louwen-complex een hevige brand plaats, waarbij vier personen gewond raakten en vier andere bewoners door de brandweer met een ladderwagen zijn gered via een raam in hun woning. De politie gaat er van uit dat de brand op verschillende plaatsen is aangestoken. Een dader is niet gevonden.

Eerder in het jaar is een regenboogvlag op de deur van een bewoner aangestoken. Als reactie hierop zijn papieren regenboogvlaggen uitgedeeld in de flat aan bewoners om op hun deur te bevestigen. In de weken voorafgaand aan de brand zijn deze vlaggen op verschillende plaatsen in het gebouw in brand gestoken en grotendeels verbrand.

Op 20 augustus zijn weer papieren vlaggen in brand gestoken op verschillende plekken in het gebouw. Doordat sommigen van deze aangestoken vlaggen op brandbaar materiaal zijn gevallen (e.g., kartonnen dozen die in de gang lagen) kon de brand snel om zich heen grijpen. De achtste verdieping is door de schade onbewoonbaar verklaard.

Bewoners zijn in eerste instantie opgevangen in de naastgelegen moskee. Vervolgens konden ze naar een alternatieve opvanglocatie gaan, of zelf elders onderdak zoeken. In de avond konden de meeste bewoners terug het gebouw in. Tijdens de ontruiming zijn er uit enkele kamers goederen gestolen.

De bewoners van de achtste verdieping hebben van DUWO in eerste instantie een kostenvergoeding voor een aantal dagen hotelovernachting gekregen. Omdat de herstelwerkzaamheden langer duurden dan verwacht zijn zij vervolgens tijdelijk in andere kamers van DUWO ondergebracht.

Na de brand heeft DUWO een aantal maatregelen genomen



om de veiligheid van het gebouw te verbeteren. Op korte termijn is er brandwacht en permanente beveiliging ingeschakeld. De beveiliging is gedurende een halfjaar 's nachts gebleven. Daarnaast heeft DUWO geprobeerd het bewustzijn van de bewoners omtrent brandveiligheid te stimuleren. Verder hebben er controles plaatsgevonden om te controleren of de gangen leeg waren. Doordat een extra tussendeur bij de hoofdingang is geplaatst, is het voor niet-bewoners moeilijker om het gebouw binnen te komen. Bij de hoofdingang, uitgangen van de brandtrappen en de ingang in de fietsenkelder zijn camera's geplaatst.

Door de brand en het gevoel van onveiligheid is er in het complex behoefte ontstaan aan een bewonerscommissie. Duwoners heeft de oprichting van deze bewonerscommissie ondersteund. Daarnaast heeft Duwoners regenboogbuttons aan de bewoners uitgedeeld als gebaar van verbondenheid en medeleven. In september is op advies van Duwoners door de bewonerscommissie in samenwerking met DUWO een borrel georganiseerd op het bordes voor het gebouw. Dit om bij te dragen aan de sociale cohesie binnen het gebouw, het contact van de bewoners met DUWO en Duwoners te verbeteren en het gemakkelijker te maken om deze partijen te benaderen.

5.3 Warmteproblematiek Kees Broekman

Vanaf eind oktober tot half december was het weer goed mis met de warmwater- en warmtevoorziening in dit complex. Minstens een kwart van de huurders meldden klachten over één of beide voorzieningen. Het liep zo uit de hand dat DUWO de huurders aanbood op haar kosten elektrische kacheltjes te kopen.

Het in 2016 gebouwde complex kende al vanaf de oplevering problemen bij de warmwater- en warmtevoorziening. Medio 2020 leidde dat tot maanden een gebrek aan water. De bewoners zijn toen generiek gecompenseerd.

Complicerende factoren ontstaan doordat DUWO geen eigenaar is van dit complex; er is sprake van stadsverwarming (Vattenfall), waardoor het onderhoud aan de gebouwinstallaties in eerste instantie door een andere firma werd uitge-

voerd dan het onderhoud en de regeling van de individuele huisinstallaties. Dat leverde de nodige verwarring op bij de storingsen over wie waarvoor verantwoordelijk was.

De bewoners die in het laatste kwartaal van 2021 hun klachten hebben gemeld bij DUWO kregen een magere schade-loosstelling conform de regeling die DUWO daarvoor heeft. Deze compensatieregeling bij DUWO is terug te vinden op onze website duwoners.nl.

Het beste scenario zou zijn dat er een bewonerscommissie (BC) wordt opgericht op de Kees Broekmanstraat. Een BC heeft namelijk duidelijke wettelijke rechten wanneer zij in overleg gaat met de verhuurder over dit soort van majeure technische problemen. Zowel Duwoners als DUWO hebben eind 2021 zich ingespannen om tot oprichting van een BC te komen. Dat is helaas niet gelukt.

DUWO laat in het eerste kwartaal van 2022 onderzoek doen naar de technische oorzaak van deze problemen in samenspraak met de verschillende partijen die hierbij betrokken zijn. Maar ook naar de bijzondere eigenschappen van het gebouw zelf. Dit is immers meer dan 600 meter lang. Duwoners is bijzonder nieuwsgierig naar de uitkomst van dit onderzoek en zal indien wij daartoe aanleiding zien een second opinion vragen.



6. Communicatie...

6.1 Communicatie Met de Bewonerscommissies

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

Daarnaast beheert het bestuurslid bewonerszaken ook de Facebook- en Whatsappgroep voor de bewonerscommissies. Voor het oprichten van het BC wordt een online afspraak ingepland waarin geïnteresseerden al hun vragen kunnen stellen. Als de BC vervolgens wordt opgericht sluit Duwoners indien gewenst ook aan bij de eerste overleggen met DUWO.

6.2 Communicatie Met DUWO

Sinds het aantreden van de nieuwe vestigingsdirecteur in 2019 is de communicatie met DUWO flink verbeterd. Duwoners werd in het verleden bij een aantal belangrijke zaken niet goed op de hoogte gehouden door DUWO.

Een voorbeeld van communicatie waarbij wij goed op de hoogte zijn gehouden door de sociaal beheerder, is de warmteproblematiek op de Kees Broekmanstraat. Ook is de communicatie rondom de brand bij Krelis Louwen is door DUWO goed opgepakt, zowel richting de bewoners als richting Duwoners. Hier zijn wij erg blij mee en wij hopen dan ook dat dit op deze manier wordt voortgezet in 2022.

Echter, wij zijn minder te spreken over de informatievoorziening door DUWO naar ons toe over de hevige stroomstoring in De Feniks eind december 2021. Wij moesten over deze storing vernemen via de pers, terwijl de storing bijna vier dagen lang het gebouw onbruikbaar heeft gemaakt.

6.3 Website & Social Media

Een manier waarop wij communiceren met onze leden is via onze website, <https://www.duwoners.nl>. Op de website staan diverse interessante zaken voor huurders. Zoals het laatste

nieuws; veel gestelde vragen; huurdersinformatie, bewonerscommissies; jaarverslagen; ledenvergaderingen en eerder uitgebrachte adviezen.

Wanneer er een sociaal evenement plaatsvindt op een complex waar Duwoners aan heeft bijgedragen, verschijnt er een verslagje met foto's van dit evenement op onze website. Op de openingspagina staat een kaart van alle complexen, en informatie over de huidige bewonerscommissies. De informatie en contactgegevens van deze bewonerscommissies zijn te vinden op deze kaart. Ook wordt hier aangegeven dat er geen actieve bewonerscommissie op een complex is.

Onze leden kunnen op een directe en eenvoudige manier met ons in contact komen via een contactformulier op de website. Ze kunnen hier terecht met huurdersvragen; hulp bij klachten; of als huurders een bewonerscommissie willen oprichten. Voor de internationale studenten wordt de belangrijkste informatie op onze website naar het Engels vertaald.

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. Hierin kunnen vragen worden gepost en informatie worden uitgewisseld. Verder zijn we in dit jaar begonnen met het bijhouden van LinkedIn, waar we updates plaatsen over de adviezen die wij uit hebben gebracht, die wij eveneens op de site hebben geplaatst.

6.4 Nieuwsbrieven

Onze algemene nieuwsbrieven vormen onze meest directe manier van digitaal communiceren met onze leden. Wij ge-



bruiken deze nieuwsbrieven om informatie te sturen die op dat moment van belang is. Denk aan: het delen van vacatures bij ons bestuur; een oproep om mee te doen aan het onderzoek naar warmte op het complex, om vervolgens de huurders daarvan op de hoogte te kunnen houden; etc. Bewonerscommissies kunnen tevens in overleg gebruik maken van complex-gerichte nieuwsbrieven om bewoners in hun complex te benaderen zoals een oproep voor nieuwe BC-leden.

In 2022 zijn we gebruik gaan maken van een nieuw systeem, genaamd Lasso. Dit systeem is speciaal ontworpen voor huurdersorganisaties. Dit systeem maakt het mogelijk om bijvoorbeeld een welkomstmail naar nieuwe leden te sturen en gerichte polls te sturen. Dit jaar hebben we onszelf dit systeem meer eigen gemaakt. We hebben de opmaak van de nieuwsbrieven hierin gemaakt en ook hebben we gebruik gemaakt van de functie om nieuwsbrieven naar specifieke complexen te sturen.

6.5 Bestuurshandboek

Het bestuurshandboek is een document dat is ontstaan vanuit de behoefte om zowel de formele procedures (voortvloeiend uit de statuten van Duwoners en de Overlegwet) als de informele werkwijze van Duwoners te beschrijven. Het handboek is bedoeld als introductie/leerstof voor nieuwe bestuursleden, maar ook als naslagwerk voor langer zittende bestuursleden. Het fungeert in feite als ons collectief geheugen, wat door een snelle doorloop van bestuursleden soms onder druk komt te staan.

Het doel van het bestuurshandboek is om overzicht te creëren van de gangbare werkwijze van Duwoners op dit moment. Uiteraard veranderen de omstandigheden (en daarmee de werkwijzen) continu. Daarom is dit handboek een dynamisch document dat steeds zal (moeten) veranderen om de meest actuele beschrijving van de werkwijze van Duwoners te geven.

In april 2021 is het bestuurshandboek grondig gereviseerd en geüpdatet. Alle tekst is nagelopen en voorzien van de recentste toevoegingen. Door het dynamische karakter van het document is het handboek voortdurend onderhevig aan veranderingen, door de revisie is het nu weer up-to-date.

7. Financiën...

7.1 Samenvatting

Inkomsten

Duwoners heeft twee inkomstenbronnen: ledencontributies en een bijdrage van DUWO. De ledencontributies voor Duwoners worden via de servicekosten door DUWO geïnd en deze worden per kwartaal overgemaakt naar de rekening van Duwoners. Tegelijkertijd wordt dan ook het kwartaalbedrag van de DUWO-bijdrage overgemaakt. In de boekhouding van Duwoners worden deze twee bedragen gesplitst.

Dit boekjaar hebben we zoals gebruikelijk het laatste kwartaalbedrag van 2020 pas begin 2021 ontvangen. Het laatste kwartaal van 2021 is echter al betaald in december 2021. Dit betekent dat we in afgelopen boekjaar 5 kwartalen hebben ontvangen wat in 2021 heeft gezorgd voor circa 12.000 euro aan 'extra' inkomsten.

Uitgaven

Ook in 2021 heeft Duwoners veel aandacht besteed aan haar professionalisering en die komt tot uitdrukking in de post 'administratieve ondersteuning'. Hieronder valt de ondersteuning door een secretariele medewerker, die een groot deel van de organisatie en administratie doet, zodat de secretaris meer tijd heeft voor communicatie en ander bestuurswerk. Daarnaast maken we sinds 2020 gebruik van het administratie- en boekhoudsysteem Lasso, met een uitgebreide gratis helpdesk en goede service. Andere huurdersorganisaties van DUWO gebruiken dit systeem ook.

Duwoners heeft een relatief hoog bedrag aan bestuurskosten,, ondanks dat de bestuursleden maar een vrijwilligersvergoeding ontvangen van 150 euro per maand. Het relatief hoge bedrag komt tot stand doordat het bestuur in 2020 bestond uit gemiddeld acht personen.

De kosten voor de post communicatie zijn in 2021 relatief laag, vanwege corona en doordat veel online heeft plaatsgevonden. Helaas was het door corona voor bewoners ook niet mogelijk om veel activiteiten te organiseren, waardoor deze post 'bewoners' ook relatief laag is. Duwoners heeft nog wel cursussen georganiseerd voor bewonerscommissies, zoals een training over de afrekening van servicekosten. Extern



ingehuurde kennis en educatie was in 2021 niet nodig. De andere uitgaven zijn in lijn met voorgaande jaren.

7.2 Resultatenrekening

In Tabel 1 wordt de resultatenrekening van het boekjaar 2021 weergegeven, alsmede de begroting van 2022. Daaronder volgt een toelichting op de specifieke kosten en inkomsten.

	Begroting 2021		Resultaat 2021		Begroting 2022	
	<i>lasten</i>	<i>baten</i>	<i>lasten</i>	<i>baten</i>	<i>lasten</i>	<i>baten</i>
Bestuur	€ 25.175,00		€ 26.576,36		€ 28.850,00	
Vergoeding	€ 12.600,00		€ 13.580,00		€ 14.400,00	
Reiskosten	€ 525,00		-		€ 250,00	
Consumpties	€ 2.250,00		€ 1.552,65		€ 2.000,00	
Overige kosten	€ 200,00		-		€ 200,00	
Administratieve ondersteuning	€ 9.600,00		€ 11.443,74		€ 12.000,00	
Kantoor	€ 2.250,00		€ 1.469,31		€ 1.950,00	
Huur	-		-		-	
Telecomdiensten	€ 50,00		-		€ 50,00	
Kantoorartikelen	€ 200,00		€ 176,51		€ 200,00	
Afschrijven inventaris	-		-		-	
Boodschappen	€ 800,00		€ 345,07		€ 500,00	
Verzekeringen	€ 1.200,00		€ 947,73		€ 1.200,00	
Communicatie	€ 4.000,00		€ 1.246,19		€ 3.800,00	
Repro	€ 1.000,00		-		€ 1.000,00	
Promotie	€ 2.000,00		€ 1.070,75		€ 1.800,00	
Webbeheer	€ 1.000,00		€ 175,44		€ 1.000,00	
Bewoners	€ 12.250,00		€ 4.656,96		€ 8.000,00	
Activiteiten	€ 8.250,00		€ 958,57		€ 4.000,00	
Onkosten	€ 1.000,00		-		€ 500,00	
Bijeenkomsten BC	€ 2.500,00		€ 3.648,39		€ 3.000,00	
ALV	€ 500,00		€ 50,00		€ 500,00	
Kennis en educatie	€ 7.100,00		€ 1.440,70		€ 5.100,00	
Advies	€ 2.000,00		-		€ 1.500,00	
Juridisch	€ 3.000,00		€ 825,20		€ 1.500,00	
Lidmaatschap	-		-		-	
Informatiemateriaal	€ 100,00		-		€ 100,00	
Workshops en cursussen	€ 2.000,00		€ 615,50		€ 2.000,00	
Beheerskosten	€ 300,00		€ 248,47		€ 300,00	
KvK	€ 25,00		-		€ 25,00	
Bankkosten	€ 275,00		€ 248,47		€ 275,00	
Uitgaven	€ 51.075,00		€ 35.638,02		€ 48.000,00	
Inkomsten		€ 48.000,00		€ 60.635,25		€ 48.000,00
Ledencontributie		€ 21.400,00		€ 28.545,61		€ 21.400,00
DUWO jaarbijdrage		€ 26.600,00		€ 32. 089,64		€ 26.600,00
Exploitatieresultaat		- € 3.075,00		€ 24.997,23		€ 0,00



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

Niet alle bestuursleden zijn in het bezit van een studenten OV-kaart en hebben reiskosten voor vergaderingen en bijeenkomsten in Amsterdam en daarbuiten (Delft, Leiden, Den Haag, Amstelveen, Haarlem en Hoofddorp).

- Consumpties

Aangezien het bestuur vrijwel altijd in de avonduren en bestuursleden ook regelmatig buiten Amsterdam vergaderen 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 categorieën vallen.

- Administratieve ondersteuning

Dit zijn uitgaven voor structurele ondersteuning op het secretariaat. Voor Lasso is dit circa 2100 euro per jaar en voor de secretariële ondersteuner circa 9600 per jaar

Kantoor

- Telecomdiensten

Bestuursleden maken kosten voor mobiele telefonie en internet. In 2021 is geen gebruik gemaakt van deze post.

- Kantoorartikelen

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

- Afschrijving inventaris

Onder afschrijving inventaris verstaan we afschrijvingen van duurzame artikelen die aangeschaft worden. Momenteel heeft Duwoners geen inventaris 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.

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, flyers en promotiemateriaal om nieuwe bestuursleden te werven. Hier vallen ook kosten op social media onder.

- 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 (wanneer 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.

- ALV

Hieronder vallen de zaalhuur en de consumpties tijdens en



na de ALV.

Kennis en educatie

- Advies

Duwoners heeft in 2021 geen 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 2021 zijn de laatste kosten verrekend voor de zaak omtrent de teruggave energiebelasting.

- 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 2021 zijn relatief weinig cursussen gevolgd.

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

Onze ledencontributie bedraagt 0,25 euro per maand per lid. Dat is beduidend lager dan de huurders van andere studenten huurdersverenigingen van DUWO aan hun huurdersvereniging dienen te betalen. In 2021 heeft Duwoners 5x het kwartaalbedrag voor de ledencontributie ontvangen omdat het laatste kwartaal van 2021 al in december werd betaald. Dit zorgt voor ca 5500 euro extra inkomsten voor deze post in vergelijking met andere jaren.

- 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. In 2021 heeft Duwoners 5x het kwartaalbedrag van DUWO ontvangen omdat het laatste kwartaal al in december werd betaald. Dit zorgt voor ca 6500 euro extra inkomsten voor deze post in vergelijking met andere jaren.

- 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 2021 in Tabel 2. De balans is uiterst simpel geworden, omdat we de reservering voor secretariële ondersteuning hebben opgebruikt, er geen crediteuren en debiteuren zijn en we geen afschrijvingen meer hebben. Hierdoor is het vermogen van Duwoners gelijk aan het bedrag dat Duwoners op de bank- en spaarrekening heeft staan. Dit vermogen is gestegen, doordat in 2021 een positief exploitatieresultaat van bijna 25K euro is gerealiseerd.

	Balans 2021	
	Activa	Passiva
Eigen vermogen		
Reserve uit vorig boekjaar		€ 63.129,61
Kas, bank- en giro		
Betaalrekening	€ 28.540,36	
Spaarrekening	€ 59.586,48	
Exploitatieresultaat boekjaar		€ 24.997,23
	€ 88.126,84	€ 88.126,84



7.4 Begroting 2022

De begroting voor 2022 wijkt niet veel af van de begroting 2021, aangezien de effecten van Covid-19 in 2022 naar verwachting aanmerkelijk minder zullen zijn. Zie voor beide begrotingen Tabel 1.

De bestuursvergoedingen zijn iets hoger begroot ten opzichte van 2021 omdat gerekend wordt op een bestuur met 8 bestuursleden. Ook begroten we meer uitgaven aan ondersteuning omdat we doorgaan met de secretariële ondersteuner, maar ook maandelijkse kosten hebben aan het systeempakket Lasso (inclusief service).

De post Communicatie zal ongeveer gelijk blijven ten opzichte van de begroting van 2021 omdat de situatie weer wat normaler wordt en er meer mogelijk is. Bewoners kunnen hopelijk meer initiatieven ontplooien dan in het afgelopen jaar en zullen naar verwachting meer gebruik gaan maken van de subsidiemogelijkheden die Duwoners kan bieden. Wel denken we dat de kosten voor deze bewonersactiviteiten nog steeds onder het niveau van de begroting van 2021 zullen zijn. Dit komt doordat de Coronapandemie in het eerste kwartaal van 2022 nog de nodige sociale beperkingen veroorzaakte. Aan de post Kennis en educatie is door corona vorig jaar weinig uitgegeven en deze kosten zullen naar verwachting hoger zal uitvallen dan afgelopen jaar. Toch hebben we deze post begroot op een lager bedrag dan in de begroting van 2021.