

## Beleidsplan 2023

Het beleidsplan van 2023 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 (BCs) 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 onvoldoende gehoor vinden bij DUWO. Duwoners zal zich hier in 2023 voor inzetten en het contact met onze leden intensiveren. Een waardevolle partner hierbij is Stichting WOON!. Huurders in Amsterdam en Haarlem kunnen zich daar vervoegen voor advies en ondersteuning. [Contact voor advies of hulp | !WOON \(wooninfo.nl\)](#)
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 adviseert 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 alle relevante stukken op zijn 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 daarom gedegen kennis te hebben van huurderszaken, huurbeleid, huurrecht en daar waar nodig bijgeschoold te worden door cursussen en trainingen.

## Toelichting per onderwerp:

### ad 1. Bewonerszaken

Het jaar 2023 staat in het teken van het opstarten van activiteiten na de stilstand in de COVID periode. Dit tijdperk is gevoeld door onze leden en ook bij Duwoners zelf. De afgelopen twee jaar zagen we dat bewoners en BCs steeds minder activiteiten organiseerden. Daarom willen we in 2023 fors in onze bewoners en BCs gaan investeren. Tegelijk is ook duidelijk geworden dat studenten, die net begonnen zijn met hun wooncarrière, sociaal gezien extra kwetsbaar zijn bij beperkingen in hun vrijheid. Duwoners zal in 2023 DUWO blijven stimuleren om de door haar toegezegde realisatie van huiskamers en common rooms op zo kort mogelijke termijn na te komen.

Duwoners heeft als primaire 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 ontplooien.

Bewonerscommissies vormen een wettelijk vastgelegde overlegpartner met DUWO<sup>1</sup>. 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 bewonerscommissies intensiveren. Dit doen we, net als in voorgaande jaren, door het organiseren van speciale bijeenkomsten waarin we bewonerscommissies in een informatieve en informele setting bij elkaar brengen. Dit kunnen workshops of discussieavonden zijn, maar ook borrels of activiteiten zodat bewonerscommissies elkaar leren kennen en ervaringen kunnen uitwisselen. Wegens de COVID maatregelen hebben wij dit de afgelopen jaren minder kunnen doen. In 2022 zijn we hier weer mee begonnen en zetten dit in 2023 voort. In mei en juni organiseren wij twee trainingen voor de BC's om de jaarlijkse servicekostenafrekening voor hun complex te kunnen controleren.

---

<sup>1</sup> [wetten.nl - Regeling - Wet op het overleg huurders verhuurder - BWBR0009810 \(overheid.nl\)](https://wetten.nl/Regeling-Wet%20op%20het%20overleg%20huurders%20verhuurder-BWBR0009810-overheid.nl)



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 onze doelstellingen en het budget past.

Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van Facebook-groepen en andere sociale kanalen waar huurders van complexen met elkaar in contact treden, ook om gemeenschappelijke activiteiten te promoten. Duwoners gaat er meer op inspelen om via deze kanalen huurders te 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 voor de vestiging Amsterdam (inclusief Uilenstede) een sociaal beheer budget van € 50.000 per jaar 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 of en in welke mate wij mee kunnen financieren binnen onze budgettaire mogelijkheden.

## ad. 2 Directe belangenbehartiging

In de afgelopen jaren is gebleken dat er vanuit de bewoners meer behoefte was aan directe belangenbehartiging. Bewonerscommissies en individuele huurders stappen regelmatig naar Duwoners omdat ze ontevreden zijn over het overleg met DUWO en bepaalde huurderszaken onvoldoende opgepakt lijken te worden. Het blijkt dat interventie van Duwoners nodig is om bepaalde zaken sneller op te lossen of in gang te zetten. Ter illustratie: door de goede isolatie (afgedwongen door het bouwbesluit) zijn er op verschillende recent gebouwde complexen in de zomer problemen met het binnenklimaat. Ook is er bij andere complexen sprake van problemen met de verwarming en de warmwatervoorziening. Duwoners roept hulp in van gekwalificeerde, externe ingenieursbureaus om naar oplossingen te kijken als overleg met DUWO onvoldoende verbeteringen oplevert.

Duwoners bemiddelt ook bij langdurige (onderhouds)klachten. Soms worden toezeggingen die zijn gedaan aan bewoners niet gerealiseerd, of worden problemen niet of onvoldoende verholpen. Als Duwoners hierbij betrokken wordt, dan bespreekt het bestuur deze kwesties op verschillende niveaus bij DUWO en probeert te sturen naar oplossingen voor de huurders. Dat heeft in voorgaande jaren geleid tot een aantal positieve ontwikkelingen. Duwoners zal deze werkwijze in 2023 voortzetten. Een waardevolle partner hierbij is Stichting WOON!. Ook onze leden in Amsterdam en Haarlem kunnen zich daar vervoegen voor advies en ondersteuning. [Contact voor advies of hulp | !WOON \(wooninfo.nl\)](#)

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. Duwoners zal huurders ondersteunen met advies en proberen te bemiddelen met de vestiging. Daarbij wordt juridische hulp ingeschakeld indien noodzakelijk.

Met ingang van februari 2023 is Duwoners aangesloten bij de Federatie van Amsterdamse Huurderskoepels (FAH), waarmee zij zich voegt bij de koepel die de belangen van huurders in



Amsterdam behartigt. Duwoners vindt het belangrijk om zich aan te sluiten bij de FAH, zodat zij samen met andere Amsterdamse huurdersorganisaties kan werken aan het gezamenlijk behartigen van de belangen van huurders in Amsterdam. Met de zeer hoge druk op de woningmarkt vinden we het belangrijk om met alle partijen, waaronder de gemeente Amsterdam, aan tafel te zitten. Duwoners zal zich inzetten om daarbij ook het perspectief van studenten en starters te laten horen en is van mening dat alle partijen verantwoordelijkheid moeten nemen om ervoor te zorgen dat voor iedereen er passende woonruimte beschikbaar is.

## ad 3. Beleid DUWO

In 2023 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 zodat 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 2022 meer overleg plaatsgevonden over contracten, beleidswijzigingen en overige projecten. Zo hebben wij in 2022 gezorgd voor een doorbraak op het gebied van de terugbetaling van de energie belastingteruggave in het verleden en voor de komende 10 jaar. De Overleg- en Woningwet bieden voldoende waarborging om als afzonderlijke huurdersorganisatie in gesprek te treden met DUWO en dit wettelijk vastgelegde instrumentarium 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 accommodatiecontract zal Duwoners het overleg met DUWO voortzetten en trachten ook voor deze huurders zoveel mogelijk huurbescherming te realiseren.

- Sloop en renovatie

Wanneer DUWO voornemens is woningen te renoveren of slopen, is ze gebonden aan wet- en regelgeving. Volgens de woningwet moet aan de huurders een sociaal plan worden

voorgelegd. Landelijke bepalingen gelden niet voor onzelfstandige woningen, maar binnen de gemeente Amsterdam zijn aanvullende regels vastgelegd die ook voor onzelfstandige woningen gelden. Duwoners wil betrokken worden in het gemeentelijk overleg en zal er naar streven dat deze regels ook van toepassing worden op onzelfstandige woningen van DUWO bij sloop en ingrijpende renovaties. Duwoners biedt ondersteuning aan de huurders over juridische zaken die bij sloop en renovatie spelen.

- Veiligheid

Vanuit de bewoners hebben we een toegenomen behoefte gezien aan aangescherpte veiligheidsmaatregelen in en om de gebouwen. DUWO heeft in 2022 een pilot uitgevoerd met een systeem om diefstal van online bestelde pakketjes tegen te gaan. Wij sporen DUWO aan om dit op meer complexen te implementeren, omdat veel bewoners vermissing van afgeleverde pakketten melden. Ook zien we de afgelopen jaren een stijgende vraag naar beveiligingscamera's vanuit een aantal complexen. Wij zien het als een belangrijke taak van DUWO om dit, als er voldoende draagvlak is onder de bewoners te realiseren. Daarnaast zien wij een groot belang in het actief aandacht besteden aan de brandveiligheid van de woningen. Eind 2022 is er een enorme brand uitgebroken op het studentencomplex Riekerhaven. Dit heeft voor ons extra de aandacht gevestigd op het belang van brandveiligheid, gezien de aard van woningen op de Zuiderzeeweg vergelijkbaar is. Daarom blijven wij DUWO stimuleren om bewoners hierbij te betrekken en over te informeren.

- Community vorming

DUWO biedt betaalbare en prettige woonruimte aan voor studenten, echter vaak zonder een gemeenschappelijke ruimte, waar huurders met elkaar in contact kunnen komen. 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 zullen het overleg hierover in 2023 voortzetten. Zoals Duwoners tijdens deze overleggen heeft aangegeven, kan DUWO meer doen om van de “studententijd de mooiste tijd van je leven” te maken. Zeker met het oog op de Covid periode waarin sociaal isolement onder jongeren enorm is gegroeid, willen we DUWO aanzetten tot het ondernemen van zoveel mogelijk acties om de sociale cohesie onder huurders te vergroten.

- Woningaanbod

De vraag naar studentenwoningen blijft in Amsterdam toenemen. Wij hebben geconstateerd dat in Amsterdam in 2019 34% van de huurders van DUWO een accommodatiecontract 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 blijven monitoren hoe dit zich ontwikkelt.

## ad 4. Transparantie / Communicatie

Duwoners vindt het van primair 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. Via onze website en andere sociale mediakanalen 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 gebruikmaken van sociale media om meer interactie met onze leden te verkrijgen. 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, zusterhuurdersverenigingen, en de pers. Onlangs zijn wij toegetreden tot de Amsterdamse Federatie van Huurderskoepels. Op deze wijze hopen we meer invloed te kunnen uitoefenen op het gemeentelijke woningbeleid.

## 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 de financiën van de vereniging voor ingezet worden.





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 vier jaar geleden haar secretariaat geprofessionaliseerd waardoor het bestuur nog efficiënter kan werken. Deze professionaliseringsslag wordt door het bestuur op waarde geschat. Hier wordt in 2023 verder op ingezet.