



DUWONERS

HUURDERSVERENIGING VAN DUWO REGIO AMSTERDAM

JAARVERSLAG 2023



VOORWOORD

Beste lezer,

Voor je ligt het jaarverslag van Duwoners over 2023. Het is een jaar geweest met veel gebeurtenissen! We zijn na de pandemie teruggegaan naar een meer normale gang van zaken, waarbij we veel fysieke activiteiten weer hebben opgepakt. Bijvoorbeeld het organiseren van borrels en andere activiteiten voor de leden van de bewonerscommissies.

Daarnaast hebben we met het bestuur een enorme inspanning geleverd om ook dit jaar weer de belangen van onze leden te behartigen, omtrent thema's zoals brandveiligheid, duurzaamheid en tegemoetkoming voor de gestegen energieprijzen. Ook de aanstaande ontruiming van het complex aan de Zuiderzeeweg heeft ons beziggehouden.

We hebben veel bereikt in dit jaar. We hebben de bewonerscommissies kunnen ondersteunen bij sociale activiteiten, adviezen geschreven aan DUWO, en vele overleggen gehad mét tastbaar resultaat voor onze leden - zoals vervangende huisvesting voor een groep bewoners van de Zuiderzeeweg. Ook is Duwoners in februari 2023 toegetreden tot de Federatie Amsterdamse Huurderskoepels.

Ik wil een persoonlijk dankwoord meegeven in het voorwoord van dit jaarverslag. Deze prestaties zijn het resultaat van een getalenteerde en bevlogen groep vrijwilligers. Met trots en dankbaarheid kijk ik terug op een bijzonder jaar, het was een voorrecht om voorzitter te zijn van dit bestuur.

In dit jaarverslag staan we stil bij de gebeurtenissen van 2023 voor Duwoners. Ondertussen hebben wij het stokje doorgegeven aan het nieuwe bestuur, waarin ik groot vertrouwen heb dat zij onze huurdersvereniging verder kunnen leiden in 2024.

Met vriendelijke groet,
Mahunda Sinyangwe
Voorzitter



INHOUDSOPGAVE

1	Geschiedenis Duwoners	5
1.1	Oprichting	5
1.2	Doelstelling	5
1.3	Aantal leden	5
1.4	Complexen	6
2	Bestuur van de vereniging	7
2.1	Huidig bestuur en taken	7
2.2	Overleg met DUWO – holdingniveau	7
2.3	Overleg met DUWO - vestiging Amsterdam	8
2.4	Algemene ledenvergadering (ALV)	8
2.5	Kennis & educatie	8
2.6	Bestuursweekend	9
3	Bewonerscommissies	10
3.1	Algemeen	10
3.2	Bijeenkomsten en cursussen	10
3.2.1	Training Afrekening Servicekosten	10
3.3	Werven en ondersteunen	11
3.4	Verslagen Bewonerscommissies	11
3.4.1	Kees Broekman	11
3.4.2	Little Manhattan	12
3.4.3	Overtoom 95-95A en 99	12
3.4.4	Science Park II	13
3.4.5	Spark Village	13
3.4.6	Zuiderzeeweg	15
4	Adviezen en beleid	17
4.1	Introductie	17
4.2	Advies huurverhoging	17
4.3	Ongevraagd advies over warmteproblematiek	17
4.4	Advies pakketwanden (MyPup)	18
4.5	Advies werkplan DUWO 2024	19



5	Huurderszaken	20
5.1	Energiebelastingteruggave duurzaamheidspot	21
5.2	Brandveiligheid Zuiderzeeweg	21
5.3	Prestatieafspraken	22
5.4	Ontruiming Zuiderzeeweg	23
6	Communicatie	25
6.1	Communicatie met de bewonerscommissies	25
6.2	Communicatie met DUWO op vestigingsniveau	25
6.3	Website en social media	26
6.4	Nieuwsbrieven	27
7	Financiën	28
7.1	Samenvatting	28
7.2	Resultatenrekening	29
7.3	Balans	34
7.4	Begroting 2023-2024	34



1. GESCHIEDENIS DUWONERS

1.1 Oprichting

Halverwege 2005 fuseerde de financieel kwakkelende jongeren- en studentenhuisvester Intermezzo met DUWO. Intermezzo had zich in 2001 en 2002 verslikt in een omvangrijke woningruil met het Woningbedrijf Amsterdam (het huidige Ymere). DUWO realiseerde vanaf 2005 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 Amsterdamse huurders van groot belang om zich te verenigen. Op 31 mei 2007 zag Duwoners het eerste levenslicht tijdens een door een initiatiefgroep van 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. Dit is inclusief de huurders van de complexen van DUWO in Haarlem en Hoofddorp. Wij vertegenwoordigen niet de huurders van DUWO vallend onder de vestiging Amsterdam in Amstelveen (Uilenstede), Deventer en Wageningen.

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 in het geval van wijzigingen van het servicekostenpakket instemmingsrecht over zaken die van belang zijn voor de huidige en toekomstige huurders van DUWO. Wij worden als vertegenwoordiger van de huurders geraadpleegd, wanneer DUWO voornemens is om haar beleid te veranderen.. 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 2023 waren 7424 huurders lid van Duwoners.



1.4 Complexen

Duwoners kwam in 2023 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 in Hoofddorp: de Opaallaan en Stadspoort (Rottumeroog) en in Haarlem: de complexen Schoonzichtlaan en De Veste.



2. BESTUUR VAN DE VERENIGING

2.1 Huidig bestuur en taken

Op 31 december 2023 had het bestuur van Duwoners de volgende samenstelling:

Mahunda Sinyangwe - voorzitter
Dimitry Grootenboer - bestuurslid extern
Eliza Meijer - algemeen bestuurslid (communicatie & pr)
Fred van der Vlist - algemeen bestuurslid
Ilias Bentoumya (beoogd voorzitter)
Ryan Bakker (beoogd secretaris)
Auke de Vries (beoogd penningmeester)

Op 28 december 2023 legden de volgende bestuursleden hun taken neer.
Shovanah Biserta - secretaris
Priyanka Bierda - bewonerszaken
Bram Verhoofdstad - penningmeester

Duwoners is deze drie bestuursleden zeer erkentelijk voor de door hen getoonde inzet voor de vereniging.

2.2 Overleg met DUWO – holdingniveau

Per jaar vinden er op holding-niveau vier bestuursvergaderingen plaats. Hierbij nemen ook de collega-huurlersorganisaties uit Delft, Leiden, Den Haag en Amstelveen deel.

Onderwerpen in 2023 waren o.a.:

- De regeling voor subsidie door de staat van de energiekosten voor onzelfstandige eenheden met blokverwarming
- Kleine energiemaatregelen in relatie tot snel gestegen energieprijzen. De huurdersorganisaties gaven aan dat DUWO duidelijker diende te communiceren dat het duurzaamheidspotje bestaat uit geld van de huurders die niet meer te traceren zijn voor teruggave van de hen toekomende energiebelasting.
- Het feit dat DUWO niet in staat bleek om een groot deel van de huurders binnen de wettelijke termijn van 1 juli 2023 de afrekening servicekosten over 2022 te leveren.



- De wens van de huurdersorganisaties om samen met DUWO een handboek te maken voor bewonerscommissies.
- Werkplan DUWO voor het jaar 2024.
- Verbeteren website van DUWO en inrichten centraal klantcontactcentrum. Dit met het oog om zo veel mogelijk vragen in één keer te kunnen beantwoorden. En specialisten op de vestigingen om de meer complexe vragen te kunnen beantwoorden.

2.3 Overleg met DUWO – vestiging Amsterdam

In 2023 hebben we drie keer een vestigingsoverleg gevoerd met Christine Willems, de vestigingsdirecteur. Tijdens dit overleg worden de zaken besproken die de complexen die onder Duwoners vallen betreffen. Door familieomstandigheden moest Christine half juli haar werkzaamheden voor DUWO beëindigen. Het duurde tot 1 januari 2024 voordat de nieuwe directeur, Linda Cents, haar opvolgde.

Aan de orde kwamen het werkplan 2023 en de vestigingsbegroting van DUWO, maar ook de onderhoudsbegroting, mutaties in het personeelsbestand, de huurvoorraad en de bouwplannen. Verdere punten die we in het vestigingsoverleg hebben besproken zijn onder andere: brandveiligheid Zuiderzeeweg en de werkdruk van sociaal beheerders.

Naast deze overleggen vindt er ook overleg plaats tussen Duwoners en de sociaal beheerders van DUWO. In 2023 heeft dit overleg slechts twee keer plaatsgevonden. In deze overleggen zijn onder andere de hoge werkdruk bij sociaal beheer, sociale cohesie, common rooms en diefstallen bij Feniks besproken.

2.4 Algemene ledenvergadering (ALV)

Op 7 juni 2023 hielden wij onze ALV. Er werd verantwoording afgelegd over zowel de activiteiten als de financiën van 2022. Daarnaast werd het jaarverslag over 2022 goedgekeurd en werden de bestuursleden benoemd voor het nieuwe bestuursjaar.

2.5 Kennis & educatie

Zoals inmiddels traditie is geworden, heeft het bestuur de mogelijkheid geboden aan toetredende bestuurders en bewonerscommissieleden om cursussen over de Overlegwet en Afrekening Servicekosten te volgen. Deze cursussen vormen de basis voor het bestuurswerk en zijn een



belangrijke bijdrage om het beleid van DUWO goed te kunnen beoordelen.

Beide cursussen werden aangeboden door het Huurdershuis. Met name de training voor de controle van de afrekening van de servicekosten was dit jaar erg nuttig gezien de enorme vertraging die DUWO daarin heeft opgelopen in 2023.

2.6 Bestuursweekend

Van 10 tot 12 november hielden wij ons bestuursweekend, ook de drie aspirant bestuursleden namen hieraan deel. Het was een inhoudsvol en enthousiasmerend weekend waarin we onder andere ons beleidsplan voor 2024 hebben geschreven.



3. BEWONERSCOMMISSIES

3.1 Algemeen

Bewonerscommissies zijn voor zowel DUWO als Duwoners erg belangrijk, omdat zij het eerste contactpunt zijn voor DUWO en Duwoners. Volgens de wet op het “Overleg huurders verhuurder” (Overlegwet) hebben ook de bewonerscommissies het recht om direct met DUWO te overleggen. Hierdoor vormen de bewonerscommissies het eerste contactpunt voor DUWO voor zaken die op een complex spelen. Dit kunnen klachten zijn die huurders hebben, maar ook alle andere zaken omtrent het complex. Andere belangrijke taken van bewonerscommissies zijn het beoordelen van de jaarlijkse servicekostenafrekening en het lopen van de schouw samen met DUWO, waarin de toestand van het 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 zestien jaar van ons bestaan geleerd. Er is immers sprake van een groot verloop van huurders binnen de studentencomplexen, waardoor niet alleen het aantal actieve leden in de bewonerscommissies, maar ook het aantal bewonerscommissies zelf aan sterke fluctuaties onderhevig zijn.

3.2 Bijeenkomsten en cursussen

3.2.1 Training Afrekening Servicekosten

Duwoners organiseert ieder jaar bijeenkomsten voor de bewonerscommissies (en activiteitencommissies) zodat deze commissies elkaar kunnen ontmoeten en uiteenlopende onderwerpen kunnen bespreken. Daarnaast organiseert Duwoners ook trainingen voor bewonerscommissies zoals een training afrekening servicekosten. In 2023 hebben we de training moeten verplaatsen vanwege de vertraging die DUWO heeft opgelopen in het finaliseren van de afrekeningen van de servicekosten. Uiteindelijk heeft de training in juni plaatsgevonden, waarbij het bestuur van Duwoners en een aantal leden van de bewonerscommissies aanwezig waren. Tijdens de training is besproken waar op te letten bij het controleren van de afrekening, en welke middelen wij hebben om DUWO ter verantwoording te roepen over de vertraging in het afrekenen. Wij raden de volgende besturen aan om deze training te blijven organiseren.



3.3 Werven en ondersteunen

Duwoners blijft zich inzetten voor het werven van nieuwe bewonerscommissies voor complexen en het ondersteunen van bestaande bewonerscommissies bij hun overleg met DUWO, organiseren van (sociale) activiteiten en andere zaken waarbij ondersteuning vanuit Duwoners gewenst is. Daarnaast bemiddelt Duwoners bij gebrek aan communicatie of vertrouwen tussen DUWO en de bewonerscommissies.

3.4 Verslagen Bewonerscommissies

In 2023 waren er zes bewonerscommissies actief op de volgende complexen: Kees Broekman, Little Manhattan, Overtoom 95. 95A en 99, Science Park II, Spark Village, Vosmaerstraat en Zuiderzeeweg.

3.4.1 Kees Broekman

De Kees Broekmanstraat, beter bekend als 'De Smiley', is een complex van DUWO gelegen op het Zeeburgereiland. Het complex telt 364 studio's, waarvan een deel is gereserveerd voor buitenlandse studenten. De bewonerscommissie van de Kees Broekmanstraat is opgericht in juli 2023.

In het jaar 2023 speelden diverse problemen op het complex: de individuele afrekening van de servicekosten werd te laat verstuurd, er vond diefstal plaats van pakketjes en fietsen, de intercom was langdurig defect, de wasmachines functioneerden regelmatig niet naar behoren, en er kwamen soms ongewenste bezoekers het gebouw binnen. Deze problemen zijn door de bewonerscommissie en individuele bewoners gemeld bij DUWO, maar werden niet altijd tijdig of adequaat opgelost.

Op 27 juli 2023 heeft de sociale ruimte van het gebouw, de wasruimte, een upgrade gekregen van DUWO. Aansluitend vond een borrel plaats om deze nieuwe ruimte, genaamd de KluB, te openen. De sociale ruimte wordt nu intensief gebruikt. Elke maandagavond komen bewoners samen in de KluB om thee te drinken en spelletjes te spelen. In 2023 werden er regelmatig feesten georganiseerd in de KluB, zoals op 29 september en 24 november. Er waren in 2023 ook regelmatig feesten in de KluB, zoals op 29 september en 24 november. Daarnaast verzorgden twee bewoners met Bistro B-iessoes catering voor bewoners in 2023, zoals ontbijtjes en gebak, waarbij bewoners ook samen konden ontbijten onder het genot van een kopje thee of koffie.



3.4.2 Little Manhattan

Het complex Little Manhattan is gelegen aan de Cornelis Lelylaan en omvat tien verdiepingen met elk veertig kamers, alsmede dertien verdiepingen met vijftien kamers, wat resulteert in een totaal van 595 bewoners. De bewonerscommissie, reeds eerder opgericht, heeft een transitiefase ondergaan waarin er weinig leden waren. Het huidige aantal leden van de bewonerscommissie bedraagt tien; voorheen waren dit er vier, dankzij werving aan het eind van het jaar. Het complex bestaat uit twee delen: één bestemd voor studenten en het andere voor 'young professionals'. De bewonerscommissie richt zich voornamelijk op de studenten.

Afgelopen jaar diende zich een probleem aan met de bezorging van pakketjes. Deze werden frequent vermist of vermoedelijk gestolen nadat ze in de traphal waren achtergelaten. De bewonerscommissie heeft getracht dit probleem op verschillende manieren aan te pakken: door na te gaan of het mogelijk was om videobeelden van beveiligingscamera's te bekijken, het inzetten van een beveiligingspersoon te onderzoeken en bewoners te adviseren gebruik te maken van afhaallocaties. Momenteel wachten we op de resultaten van een pilot met postvakken in het gedeelte voor young professionals.

We stuiten ook op problemen met het correct deponeren van afval door bewoners. Het is nog onduidelijk hoe dit aangepakt kan worden, of andere locaties soortgelijke problemen ervaren en welke oplossingen daarvoor zijn gevonden.

Het organiseren van regelmatige vergaderingen bleek een uitdaging, aangezien de leden van de bewonerscommissie vaak op verschillende dagen beschikbaar zijn. Dit was een groter probleem toen de commissie nog maar vier leden had, maar met tien leden is het iets makkelijker geworden. We zijn nog steeds op zoek naar een passend vergaderschema.

We hebben een projector met scherm en speakers aangeschaft om filmavonden, quizavonden en dergelijke te kunnen organiseren. We hebben deze apparatuur getest en zijn van plan deze in 2024 in gebruik te nemen, te beginnen met een filmavond.

3.4.3 Overtoom 95-95A en 99

Ons complexje van slechts twaalf woningen telt ondanks een totaalrenovatie door DUWO in 2007 nog drie woningen met een energielabel G. Daarbij is onder andere de vraag of tijdens de renovatie wel een optimale



isolatiedikte is aangebracht achter de voorzetwanden en plafonds in deze maar ook de andere negen woningen. DUWO wil deze drie woningen in 2024 voorzien van centrale verwarming. Dat levert buiten het gewenste uitfaseren van open verbrandingstoestellen natuurlijk ook een beter energielabel op. In januari 2019 heeft ingenieursbureau Duyts na onderzoek aanbevolen om de stalen uitleggers van de balkons tussen no 95A en no 97 (privaat bezit) op korte termijn te repareren. Tot op heden is dit nog niet gebeurd.

3.4.4 Science Park II

De bewonerscommissie van Science Park II is in 2023 gegroeid tot vier leden. Alle vier de leden hebben aangegeven zich graag op inhoudelijke onderwerpen in te zetten voor het complex, maar niet de ruimte in hun volle agenda's te hebben om ook de sociale cohesie onder hun hoede te nemen. De bewonerscommissie zou daarom graag uitbreiden met leden die deze verantwoordelijkheid op zich willen nemen.

De inhoudelijke onderwerpen waar de bewonerscommissie in gesprek is met DUWO zijn pakketkluisen, overlast van hangjongeren, prostitutie op het complex en de wens tot een snellere internetverbinding. Daarnaast bepleitte de bewonerscommissie dat er een duidelijkere communicatie komt tussen DUWO en Vastgoed-service over problemen in het pand. Als bewonerscommissie merken wij vaak eerder dan DUWO of Vastgoed-service dat er een structureel probleem speelt in het pand. Zo hebben wij onder andere warmwaterproblematiek en een probleem met sloten gesignaleerd.

Wij zijn voornemens op dezelfde voet door te gaan, tenzij de gewenste uitbreiding zich natuurlijk meldt. We hopen hier zeer op: de huidige leden zijn namelijk allen in de afstuderende of afgestudeerde fase en maken zich zorgen over hun opvolging.

3.4.5 Spark Village

Spark Village is een klein dorp van 240 containerwoningen op Science Park Amsterdam, waar een mix van studenten, statushouders en jongeren vlakbij de Universiteit van Amsterdam woont. De woningen worden verhuurd door DUWO aan studenten en door Rochdale aan statushouders en jongeren. Wij hebben een bewonerscommissie voor praktische zaken, community builders voor samenhang en diverse andere commissies. Hieronder vallen een wervingscommissie die nieuwe bewoners selecteert en introduceert aan Spark Village, een groencommissie, een wekelijks taalcafé



en een commissie voor het beheer van de gemeenschappelijke ruimte.

Eind 2023 vierde Spark Village zijn vijfjarig bestaan, wat betekende dat voor jongeren en statushouders de contracten afliepen en veel bewoners moesten verhuizen. Ook veel studenten die er vanaf het begin woonden, waren klaar met hun studie en vertrokken. Hierdoor vertrokken veel actieve bewoners en stonden er in de zomer veel woningen leeg. Gelukkig zijn er veel nieuwe, enthousiaste en actieve bewoners gekomen, waardoor het complex weer levendig en actief is!

In 2023 werden onder andere de volgende activiteiten georganiseerd:

- Een zomeravondbarbecue / afscheidsfeest voor vertrekkende bewoners.
- Samen schaatsen.
- Oprichting van een spelletjescommissie die regelmatig bordspelavonden organiseert.
- De bouw van een kas waarin plantjes geteeld kunnen worden.
- Clean-up days waarop bewoners het terrein schoonmaken.
- Taalcafés waar studenten en statushouders elkaar en de Nederlandse taal leren kennen.
- Een Halloweenfeest waar veel nieuwe bewoners aanwezig waren.
- Mario Kart- en voetbalkijkavonden in de gemeenschappelijke ruimte.

Uitdagingen:

- Er zijn maar drie wasmachines op ons complex, die vaak onbruikbaar zijn; ze zijn defect of het betaalsysteem functioneert niet. Omdat er drie partijen betrokken zijn (Rochdale, Duwo en Multiposs), duurt de reparatie vaak lang.
- Er is een bluswaterinstallatie aangelegd, waarbij veel gras en begroeiing beschadigd zijn geraakt. De gemeente zou dit herstellen, maar heeft hiervoor toestemming nodig van de beheerder van het terrein, Interglobe. Interglobe heeft hier echter nog geen besluit over genomen, waardoor er veel kale zandplekken zijn ontstaan rondom ons complex. Wij hopen dat DUWO kan helpen door droogtebestendige wilde planten, bloemen of gras in te zaaien, of door in gesprek te gaan met Interglobe om het terrein weer mooi en groen te maken.
- De palen waar de hangmatten aan hangen, zijn in de winter kapotgegaan. Dit is jammer, vooral omdat dit juist de plek is waar 's zomers veel bewoners samenkomen. Wij hopen dat dit gerepareerd kan worden, zeker nu er in 2023 nieuwe hangmatten zijn aangeschaft omdat de oude versleten waren.
- De kas mag niet staan op de plek waar deze nu is. We willen deze graag op het centrale plein plaatsen en laten begroeien met klimplanten, als een soort pagode waar bewoners kunnen zitten. Echter staat er nu een mini-speeltuintje dat niet wordt gebruikt, overwoekerd is met onkruid en



voor zover wij weten ook nooit gekeurd of onderhouden is. Wij willen graag dat dit speeltuintje wordt weggehaald of verplaatst.

- Door de komst van veel nieuwe bewoners in korte tijd moet de cohesie opnieuw worden opgebouwd, maar dit gaat gelukkig de goede kant op.

3.4.6 Zuiderzeeweg

In het najaar van 2023 kregen alle bewoners van DUWO aan de Zuiderzeeweg te horen dat zij in juni 2024 zouden moeten vertrekken. Dit nieuws raakte ons diep, vooral omdat dit tegen de contractuele einddatum van een groot deel van de bewoners inging, die vastgesteld was op 31 december 2024. Er werd oorspronkelijk niet vermeld dat een deel van de bewoners recht had op vervangende huisvesting door DUWO. Mede dankzij de ondersteuning van Duwoners is het gelukt om zowel vervangende huisvesting te regelen voor degenen die daar recht op hebben als de mogelijkheid voor anderen om tot en met de oorspronkelijke einddatum op de Zuiderzeeweg te blijven.

Het stemt ons nog steeds verdrietig dat het bestaan van de Zuiderzeeweg in 2024 zal eindigen. De Zuiderzeeweg was jarenlang een warm thuis voor een diverse groep studenten in Amsterdam. Hier zijn talloze vriendschappen en relaties ontstaan en hebben de leukste initiatieven vorm gekregen: van bands en moestuinen tot een boekenclub en een weggeefwinkel.

Graag blikken wij voor de een na laatste keer terug op een geweldig jaar op de Zuiderzeeweg. In maart organiseerden wij, met hulp van DUWO, een opruimdag om het terrein brandveiliger te maken. We verzamelden afval, verwijderden buitenmeubels, en een enthousiaste bewoner probeerde zelfs een straatafvoerput schoon te maken om het water beter te laten weglopen, helaas zonder succes. DUWO zorgde voor een koffiekar, wat zeer succesvol was en veel bewoners motiveerde om te helpen. Na afloop was er een vegan barbecue en een kampvuur voor de helpers.



In april vierden we Koningsdag op het terrein met oud-Hollandse spellen zoals koekhappen en spijkerpoepen, wat hilarische momenten opleverde en bewoners op een leuke manier met elkaar in contact bracht. Er was ook een vrijmarkt waar studenten hun spullen konden verkopen vanaf een kleedje, wat resulteerde in een mini-rommelmarkt. Daarnaast bakten twee bewoners poffertjes.



In het voorjaar organiseerde de tuincommissie tuindagen om bewoners te helpen met hun moestuinen en beginners op weg te helpen met tuinieren.

In de zomer waren er edities van het ZZW Café, waarbij bewoners samenkwamen om na te denken over nieuwe initiatieven die de buurtcohesie konden versterken. Er was onder andere een ZZW Café 'Maak je eigen Wormhotel' en een houtbewerkingsdag, waarbij je van een bewoner die houtbewerker is kon leren om zelf houten bestek te maken. Er werden ook rondleidingen over het eiland georganiseerd onder de naam 'Ons Eilandleven', waarbij de veelzijdigheid en vakkundigheid van de bewoners van de Zuiderzeeweg en dit deel van het Zeeburgereiland zichtbaar werden. Aan het einde van de zomer organiseerden we weer een buurtdag met live muziek en activiteiten zoals karaoke, tarotkaartleggen, zelfgemaakte hotdogs en slush puppy's, Dungeons & Dragons, en vooral veel gelegenheid om als buurt samen te komen.

In het najaar kregen we nieuwe brandmeldinstallaties en brandblussers van DUWO, na veel onduidelijkheid en vertraging vanuit DUWO over de brandveiligheidssituatie. Dit veroorzaakte periodiek onrust onder de bewoners. Er was nog een vlooiemarkt in het najaar, de weggeefwinkel werd opnieuw schoongemaakt en georganiseerd, en aan het einde van het jaar hielden we een eindejaarsborrel waarbij de buurt samenkwam om op het nieuwe jaar te toosten. Er was warme chocomelk, stampot, oliebolletjes, schaaktoernooitjes en er werd een gemeenschappelijk kunstwerk gemaakt.

Al met al kunnen we als bewonerscommissie terugblikken op weer een fantastisch jaar op de Zuiderzeeweg, dat mede mogelijk werd gemaakt dankzij de hulp en bijdragen van DUWO en Duwoners. Wij zijn hier erg dankbaar voor en kijken uit naar het laatste jaar op de Zuiderzeeweg, waarin we nog veel mooie dingen en evenementen voor de buurt hopen te kunnen organiseren.



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 geven aan DUWO.

4.2 Advies huurverhoging

DUWO gaf begin februari in haar adviesaanvraag over de huurverhoging per 1 juli aan dat zij afzag van de door de minister toegestane maximale stijging van 3,1% en in plaats daarvan voorstelde de huren met 2,6% te verhogen. Duwoners beschouwde dit op zich als een positief signaal, gelet op de stijgende kosten in het algemeen en de financiële druk die dit oplevert voor huurders. Echter misten we de onderbouwing van DUWO waarop de verhoging met 2,6% gebaseerd was en stelden hierover nadere vragen. Duwoners ontving al snel een zeer beknopte reactie.

DUWO gaf daarin aan dat de huurverhoging noodzakelijk is omdat de kosten harder stijgen dan de opbrengsten, waardoor er minder ruimte is voor nieuwbouw-, renovatie- en verduurzamingsprojecten. Specifiek gaf DUWO aan dat de inflatie in dezelfde periode ongeveer 10% bedraagt, terwijl de huren met 2,6% stijgen.

Duwoners heeft negatief geadviseerd op de voorgestelde huurverhoging van 2,6%. In ons advies hebben wij herhaaldelijk verzocht om een nadere inhoudelijke en cijfermatige onderbouwing waarop de voorgestelde huurverhoging is gebaseerd. Een hogere huurprijs is niet in het belang van de huurders. Verder gaven we aan dat de druk op de productie (nieuwbouw) niet mag leiden tot extra huurlasten voor de huidige huurders. Corporaties kunnen immers zeer goedkoop lenen door de garantie die het Waarborgfonds Sociale Woningbouw kan afgeven.

4.3 Ongevraagd advies over warmteproblematiek

Op initiatief van huurdersvereniging VBU heeft Duwoners, in samenwerking met andere huurdersorganisaties, aandacht gevraagd voor de ernstige warmteproblematiek die in een aantal complexen van DUWO speelt.



Dit ongevraagde advies had tot doel de aandacht te vestigen op een kwestie die direct invloed heeft op de leefomstandigheden van de huurders van DUWO. De signalen die wij ontvingen, evenals de resultaten van onze eigen metingen, wezen op een ontoereikende warmtewering tijdens de zomermaanden.

Om dit advies op te stellen, zijn er in samenwerking met huurdersvereniging VBU enquêtes gehouden. Hieruit bleek dat talloze bewoners hun bezorgdheid hebben geuit over de hoge temperaturen die in een aantal DUWO-woningen werden bereikt. In deze kamers liep de temperatuur vaak op tot boven de 30 graden. Daarnaast gaven deze huurders aan dat hun klachten niet serieus genomen werden wanneer zij deze meldden bij DUWO.

Als huurdersorganisaties zijn wij van mening dat DUWO transparanter moet zijn in haar communicatie naar bewoners, en dat klachten over de warmteproblematiek serieus moeten worden genomen en op passende wijze binnen de organisatie moeten worden behandeld.

Wij hebben DUWO dan ook opgeroepen om openheid van zaken te geven over de omvang van de warmteproblematiek en om concrete maatregelen te presenteren die worden overwogen om deze aan te pakken. Dit advies kan dienen als startpunt om de omvang van het probleem in kaart te brengen.

Het is van belang dat DUWO de urgentie van deze kwestie erkent en dat er op korte termijn actie wordt ondernomen om de leefomstandigheden van de huurders te verbeteren. In de toekomst zullen we in samenwerking met andere huurdersorganisaties dit onderwerp blijven agenderen.

4.4 Advies pakketwanden (MyPup)

In 2023 heeft DUWO, onder meer in Amsterdam, een pilot uitgevoerd voor de introductie van pakketwanden in daarvoor geschikte complexen. In veel panden zijn er problemen met gestolen en verloren pakketjes, waarbij de wasruimte vaak als afleverpunt dient voor de bezorgdiensten. Om dit probleem op te lossen, zouden pakketwanden uitkomst kunnen bieden. De pakketjes zouden dan in deze pakketwand bezorgd kunnen worden, waarna bewoners het pakket op een voor hen geschikt moment kunnen ophalen.

Uit de resultaten van de pilot bleek dat de pakketwanden over het algemeen positief werden beoordeeld. Echter, slechts een minderheid van de huurders bleek bereid een maandelijks bedrag van tussen de € 1,50



en € 3,00 te betalen voor deze service. MyPuP werd aangeduid als de voorkeurspartner voor de pakketwanden, en er werd voorgesteld om de invoering in de servicekosten te differentiëren op basis van instemming of goedkeuring.

Naar aanleiding van de resultaten van de pilot heeft Duwoners het volgende advies uitgebracht: de introductie van pakketwanden is niet slechts een individuele kwestie, maar heeft ook gevolgen voor het servicekostenpakket van het gehele complex. Wij adviseren dat het servicekostenpakket alleen aangepast kan worden voor zittende en nieuwe huurders die hier individueel mee instemmen. Met deze benadering wordt de keuzevrijheid van de individuele huurder voor een extra dienst gewaarborgd.

Als gevolg daarvan hebben we de volgende aanpassingen voorgesteld:

- Het servicekostenpakket alleen aanpassen voor zittende en nieuwe huurders die individueel hebben ingestemd.
- Schriftelijk en duidelijk communiceren naar zowel zittende als nieuwe huurders dat zij deze dienst maandelijks kunnen opzeggen als deze niet meer gewenst is.
- De pakketwanden implementeren in samenwerking met MyPuP, zoals aangegeven in de pilotresultaten.
- De invoering van de servicekosten differentiëren op basis van goedkeuring door individuele huurders. Er wordt een systeem overwogen waarbij nieuwe huurders expliciet moeten instemmen met het betalen van een extra bedrag (bijvoorbeeld € 3,- per maand) voor het gebruik van de pakketwanden.
- Huurders duidelijk informeren over deze nieuwe regeling en hen de mogelijkheid geven om hun keuze kenbaar te maken.

4.5 Advies werkplan DUWO 2024

Het concept werkplan van DUWO werd, zoals inmiddels gebruikelijk, veel te laat toegestuurd om ons nog de tijd te geven voor een zorgvuldige bestudering, laat staan het inwinnen van extern advies. Wij ontvingen het werkplan voor 2024 op vrijdag 17 november om 14:43. Ook de begroting voor 2024 werd ons op het laatste moment toegestuurd. Hierdoor heeft Duwoners opnieuw niet de kans gekregen om deze twee essentiële documenten daadwerkelijk op hun merites te beoordelen voor de formele goedkeuring op 29 november door de Raad van Commissarissen van DUWO. De Overlegwet stelt in artikel 5 dat huurdersorganisaties ten minste zes weken de tijd moeten krijgen van de verhuurder om hun advies uit te brengen. Door ons minder dan twee weken te geven, handelde DUWO dus in strijd met de Overlegwet.



5. HUURDERSZAKEN

5.1 Energiebelastingteruggave duurzaamheidspot

Eerst een terugblik: eind 2021 bereikten, op initiatief van Duwoners, de vier huurdersorganisaties en DUWO een akkoord over de teruggave van energiebelasting. Huurders die geen individuele energiecontracten hebben, kunnen deze teruggave immers niet zelf aanvragen; dit kan alleen de verhuurder doen. DUWO heeft dit de afgelopen jaren gedaan, maar was vanwege meningsverschillen met de huurdersorganisaties nog niet overgegaan tot volledige teruggave aan de huurders. Het meningsverschil ging met name over de kosten die DUWO voor deze dienst in rekening wenste te brengen. Uitonderhandeld is dat DUWO de komende tien jaar geen kosten aan de huurders in rekening brengt voor deze teruggave. Verder zegde DUWO toe zich in te spannen om zoveel mogelijk oud-huurders te bereiken en te restitueren. Dat is grotendeels gelukt. Echter, een deel van deze oud-huurders, voornamelijk van voor 2011, bleek niet te traceren, omdat hun gegevens vernietigd zijn vanwege de maximale bewaartermijnen die zijn opgenomen in de privacywetgeving.

Er werd in 2022 een werkgroep, bestaande uit de huurdersorganisaties én DUWO, opgericht om een goede besteding voor dit bedrag te vinden. Deze werkgroep is voor de zomervakantie van 2022 één keer bij elkaar gekomen. Daar is, vanwege de zich toen al manifesterende energiecrisis, het besluit genomen om deze gelden in te zetten voor voorlichting over energiebesparing aan de huurders en het ter beschikking stellen van kleine energiebesparende producten aan hen. Het voorgestelde tweede overleg na de zomervakantie heeft echter nooit plaatsgevonden.

Stand van zaken eind 2023: DUWO is bij het merendeel van de vestigingen (in een aantal gevallen in samenwerking met en door medefinanciering van gemeenten) overgegaan tot deze voorlichting en verstrekking van kleine energiebesparende producten. Er zit nu nog zo'n €2,2 miljoen in deze pot. De huurdersverenigingen en DUWO hebben besloten om huurders van onzelfstandige eenheden in 2024 en 2025 te stimuleren om subsidieaanvragen voor energiebesparende ideeën voor hun eenheid in te dienen. Dat kan variëren van het aanschaffen van een energiezuinige koelkast op de eenheid, slimme radiatorcransen, radiatorboosters, tot het financieren van advies voor het plaatsen van zonnepanelen. Een paritaire beoordelingscommissie, bestaande uit vertegenwoordigers van DUWO en de huurdersverenigingen, zal deze aanvragen gaan beoordelen en na haar akkoord overgaan tot subsidiëring.



5.2 Brandveiligheid Zuiderzeeweg

In november 2022 ontstond er een omvangrijke brand op Startblok Riekerhaven (dit is geen complex van DUWO), waarbij meer dan honderd mensen hun huis verloren. Direct na de brand uitten bewoners hun zorgen over de brandveiligheid van het complex, en ook experts op het gebied van brandveiligheid stelden kritische vragen. Als reactie hierop startte de gemeente een onderzoek naar alle 24 tijdelijke containerwoningcomplexen in Amsterdam, waarbij ook complexen van DUWO op brandveiligheid werden onderzocht.

Uit het rapport van de gemeente bleek dat er grote tekortkomingen waren met betrekking tot de brandveiligheid van een complex aan de Zuiderzeeweg. Dit complex zou net zo onveilig zijn als Riekerhaven. Naar aanleiding hiervan hebben wij meerdere malen gevraagd aan de vestigingsdirecteur over de brandveiligheid van dit complex, en of zij de resultaten van het gemeentelijke onderzoek met ons wilden delen. Dit omdat Duwoners vond dat huurders in het complex zo snel en volledig mogelijk op de hoogte moesten zijn van eventuele gevaren.

Tot onze spijt heeft DUWO meerdere malen geweigerd de resultaten van het brandveiligheidsonderzoek van de gemeente met ons of de bewoners te delen. Ook bij een bijeenkomst voor de bewoners van het complex wilde DUWO de gemeentelijke bevindingen niet delen. Duwoners heeft zich gewend tot de gemeente, waarbij bleek dat het complex uit het rapport, dat net zo onveilig zou zijn als Riekerhaven, een nabijgelegen complex betrof van een andere verhuurder. Veel onzekerheid voor de bewoners had voorkomen kunnen worden als DUWO eerder openheid van zaken had gegeven.

Uiteindelijk mochten wij het rapport inzien op het kantoor van DUWO. Daaruit bleek dat er ook tekortkomingen waren in een deel van haar bezit op de Zuiderzeeweg met betrekking tot de compartimentering en de vluchtwegen. DUWO heeft naar aanleiding hiervan een plan gemaakt voor de realisatie van een centrale brandmeldinstallatie, die eind 2023 in het betreffende deel van het complex is geplaatst.

Duwoners heeft zich ingespannen om het initiatief van DUWO voor het vrijhouden van vluchtwegen te ondersteunen. Duwoners zal zich ook in de toekomst blijven inzetten ten aanzien van de veiligheid in dit en andere complexen. Aangezien het gaat om wezenlijk gevaar voor de gezondheid en veiligheid van bewoners, vinden wij dat een meer proactieve en transparante houding van DUWO in de communicatie niet alleen wenselijk maar ook noodzakelijk is.



5.3 Prestatieafspraken

Ook in 2023 heeft Duwoners zich ingezet voor betere woonsituaties voor studenten en starters in Amsterdam. Nu de druk op de woningmarkt een hoogtepunt heeft bereikt, is het belangrijk dat studenten en starters niet vergeten worden. Daarom zijn we verheugd om te kunnen bijdragen aan het vertegenwoordigen van hun belangen bij de Federatie Amsterdamse Huurders (FAH).

Ondanks dat het jaarverslag over het jaar 2023 gaat, zal dit stuk doorlopen tot 14 maart 2024. Op deze dag zijn de Amsterdamse Samenwerkingsafspraken voor de periode 2024-2027 ondertekend. Maar het grootste deel van deze afspraken is reeds gesloten in 2023. Deze afspraken betreffen een samenwerking tussen de gemeente Amsterdam, woningcorporaties van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) en huurdersorganisaties vertegenwoordigd door de Federatie van Amsterdamse Huurdersverenigingen (FAH).

BELANGRIJKSTE ELEMENTEN VAN DE 2024-2027 AFSPRAKEN

1. Aandacht voor jongeren en studenten:
 - Na het opzeggen van het convenant over studentenhuisvesting door de gemeente, is het prioriteit geweest om toch een overlegtafel te creëren voor studentenorganisaties en universiteiten. Door de plaatselijke uitvoering van het Landelijk Actieplan Studentenhuisvesting op te nemen in de prestatieafspraken, is deze overlegtafel voortgezet.
 - De komende periode is er extra aandacht voor jongerenwoningen. Zo zijn er percentages afgesproken hoeveel jongerenwoningen toegewezen kunnen worden. Daarnaast is er aandacht voor de samenstelling van woningen, en de tijdelijkheid van het contract. In situaties waar het niet passend is, zoals voor jonge gezinnen en kwetsbare jongeren, wordt het tijdelijke contract niet toegepast.
2. Ontwikkeling van sociale woningbouw:
 - De afspraken blijven gericht op het uitbreiden van de voorraad sociale huurwoningen. Specifieke cijfers moeten nog worden ingevuld, maar deze zullen voortbouwen op eerdere toezeggingen om het aantal betaalbare woningen in Amsterdam te vergroten.
3. Duurzaamheid en energietransitie:
 - Een belangrijk onderdeel van de nieuwe afspraken is de nadruk op duurzaamheid. Initiatieven zijn onder andere het verbeteren van de energie-efficiëntie in woningbouwprojecten, de overstap van aardgas en een grotere inzet van hernieuwbare energiebronnen in de woningvoorraad.
4. Kwaliteit en betaalbaarheid:
 - Deze overeenkomsten hebben als doel te zorgen voor huisvesting van



hoge kwaliteit die financieel toegankelijk is voor bewoners. Onderdeel van de strategie is om een aanzienlijk deel van de woningen onder de huurplafonds te houden om ze betaalbaar te houden voor huishoudens met een lager inkomen.

5. Toewijzing van woningen voor specifieke groepen:
 - Er wordt speciale aandacht besteed aan kwetsbare groepen, waaronder ouderen en mensen met een handicap, om ervoor te zorgen dat zij passende huisvestingsmogelijkheden krijgen.
6. Gebruik van de bestaande woningvoorraad:
 - De strategie omvat een betere benutting van de huidige woningvoorraad door middel van regelingen voor gedeeld wonen en mogelijk de bevordering van hospitaerverhuur (kamerverhuur binnen woningen), waardoor huiseigenaren legaal kamers kunnen verhuren aan bewoners in plaats van toeristen, wat de druk op de woningmarkt enigszins zou kunnen verlichten.

5.4 Ontruiming Zuiderzeeweg

In september ontvingen wij van de bewonerscommissie van het complex aan de Zuiderzeeweg een brief van DUWO, die aan alle 234 huurders van het complex was gestuurd. Hierin stond dat de definitieve einddatum de 30e juni 2024 was en dat alle huurders op deze datum hun woning moesten hebben verlaten.

Vanuit de bewonerscommissie ontvingen wij vragen over de rechtmatigheid hiervan, aangezien in de contracten van een deel van de huurders 31 december 2024 als einddatum staat vermeld, en omdat dit altijd de door DUWO gecommuniceerde datum aan de bewoners is geweest. Naar aanleiding van deze brief heeft Duwoners schriftelijke vragen aan DUWO gesteld over de redenen van deze vervroegde einddatum. DUWO stelde dat dit juridisch geoorloofd was en gaf aan geen vervangende woonruimte te zullen verzorgen, en adviseerde de bewoners om alvast naar een nieuwe woning te zoeken.

Via de bewonerscommissie werden wij op de hoogte gesteld van de ingrijpende gevolgen van de vervroegde einddatum voor de bewoners, zoals het moeten verhuizen midden in de eindfase van het studiejaar, wat problematisch zou zijn voor degenen die bijvoorbeeld nog aan hun scriptie werkten. De bewonerscommissie vroeg onze hulp om de einddatum naar minimaal begin september te verlengen. Wij hebben de vier verschillende contractsvormen geïnventariseerd en voorgelegd aan Stichting WOON! om juridisch advies in te winnen over de status van deze contracten en wat dit concreet zou betekenen voor de voorgenomen einddatum van 30 juni 2024.

Op basis van dit advies hebben wij een huurrechtadvocaat ingeschakeld om een volledige analyse van de contracten uit te voeren. Hieruit bleek dat een deel van de contracten helemaal geen einddatum heeft, een deel eindigt op 31 december 2024, en een ander deel betreft verlengde tijdelijke contracten waarvan de oorspronkelijke einddatum al was verstreken. Wij hebben meerdere keren contact gehad met DUWO, waarbij zij bleven bij hun standpunt dat het naar hun mening juridisch toelaatbaar was om een volledige ontruiming op 30 juni 2024 te eisen.

Het advies van de huurrechtadvocaat toonde aan dat het allerm minst zeker was dat dit mogelijk was, en dat het loodrecht stond op de huurrechten van in ieder geval een fors deel van de bewoners.

Buiten de verslagperiode heeft DUWO uiteindelijk in januari 2024 toegezegd te gaan zoeken naar een oplossing om de afgesproken einddatum van 31 december 2024 te realiseren. Dankzij de inspanningen van de bewonerscommissie, het juridisch advies van Duwoners en door intensief overleg met DUWO, heeft DUWO in februari 2024 laten weten dat zij voor ten minste 79 bewoners vervangende woonruimte en een verhuisvergoeding zullen aanbieden. Daarnaast heeft DUWO erkend dat zij niet zomaar de einddatum met zes maanden kan vervroegen.

Duwoners is ontstemd over het optreden van DUWO in deze kwestie. Ten onrechte heeft DUWO in 2023 druk uitgeoefend op de bewoners om andere woonruimte te zoeken. DUWO heeft maandenlang de huurdersrechten van ten minste een deel van de bewoners miskend, met de nodige gevolgen voor deze huurders. De bewoners waren onnodig in de veronderstelling dat DUWO eerder dan contractueel overeengekomen hun contract kon opzeggen. Hoewel dit al betreuenswaardig genoeg is voor een sociale huisvester, vinden wij het moreel verwerpelijk dat DUWO niet uit zichzelf de wettelijke en contractuele verplichtingen is nagekomen. Alleen dankzij de inspanningen van de bewonerscommissie en Duwoners zijn de rechten van een deel van de bewoners uiteindelijk toch erkend.



6. COMMUNICATIE

6.1 Communicatie met de bewonerscommissies

Wij vinden het van groot belang dat bewonerscommissies op een laagdrempelige manier in contact met ons kunnen treden. Bewonerscommissies hebben dan ook een vast aanspreekpunt binnen ons bestuur, namelijk het bestuurslid bewonerszaken. Dit bestuurslid beheert ook het e-mailadres dat bewonerscommissies gebruiken om zowel vragen te stellen als een budgetaanvraag voor activiteiten naar ons toe te sturen. Dit e-mailadres is het officiële communicatiekanaal tussen Duwoners en de bewonerscommissies. Daarnaast beheert het bestuurslid bewonerszaken ook de Whatsappgroep voor de bewonerscommissies. De Whatsappgroep vormde ook in 2023 een laagdrempelig communicatiemiddel voor zowel Duwoners als de bewonerscommissies onderling. Wij raden het aankomende besturen aan om hierop in te blijven zetten en onderlinge uitwisseling van informatie door bewonerscommissies te stimuleren.

In 2023 is de functie bewonerszaken niet het gehele jaar bemenst geweest. Hierdoor hebben we de communicatie met de bewonerscommissies niet altijd via één aanspreekpunt kunnen laten verlopen. Het bestuur heeft zich ingezet om dit op te vangen. Een punt van reflectie voor Duwoners was de bepaling van de omvang van deze functie en de communicatie daarvan aan aspirant-bestuurders. Het bestuur heeft de invulling en omvang van de functie opnieuw gedefinieerd, om ervoor te zorgen dat deze functie ten allen tijde zo volledig mogelijk wordt bemenst. Hiermee wil Duwoners de consistentie in de communicatie met de bewonerscommissies waarborgen.

Wanneer interesse bestaat voor het oprichten van een nieuwe bewonerscommissie wordt een online afspraak ingepland waarin geïnteresseerden al hun vragen kunnen stellen. Als de bewonerscommissie vervolgens wordt opgericht sluit, indien gewenst, Duwoners ook aan bij de eerste overleggen met DUWO.

6.2 Communicatie met DUWO op vestigingsniveau

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 waarvan wij in 2022 goed op de hoogte zijn



gehouden is de voorgenomen renovatieplannen van torens 1, 7 en 8 van Opaallaan. Echter, wij zijn minder te spreken over de informatievoorziening door DUWO naar ons toe over de brandveiligheid van het complex Zuiderzeeweg in 2023. DUWO weigerde meerdere malen de resultaten van het brandveiligheidsonderzoek van de gemeente met ons of de bewoners te delen. Half juli 2023 heeft de vestigingsdirecteur van Amsterdam helaas de functie moeten verlaten. De communicatie vanuit DUWO over de opvolger Linda Cents was mager. Linda Cents is 1 januari 2024 in dienst getreden.

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 dit evenement op onze website. Op de openingpagina staat een kaart van alle complexen, en informatie over de bestaande bewonerscommissies. De informatie en contactgegevens van deze bewonerscommissies is te vinden op deze kaart. Er wordt hier ook aangegeven als er geen actieve bewonerscommissie op een complex is. Onze leden kunnen op een directe en eenvoudige manier met ons in contact komen via een formulier op de website. Ze kunnen hier terecht met huurdersvragen, hulp bij klachten, of als zij een bewonerscommissie willen oprichten. Voor de internationale studenten wordt de belangrijkste informatie op onze website in het Engels vertaald.

Wij hebben dit jaar geconstateerd dat onze social media kanalen niet zo goed bezocht worden als wij voorgaande jaren hadden gehoopt. In 2022 hebben Eliza Meijer en Kimberly Noorden een social media cursus gevolgd van een aantal weken met het doel om de social media kanalen van Duwoners meer leven in te blazen. Aan de hand van de cursus is een strategie opgezet waarbij Instagram, Facebook en LinkedIn als kanalen werden gebruikt om het contact met leden te vergroten.

Tijdens het uitvoeren van de strategie is gebleken dat het regelmatig posten op deze kanalen niet het gewenste effect had wat betreft het bereiken van de leden. Het LinkedIn profiel van Duwoners werd het best bezocht. Instagram en Facebook werden minder goed bezocht.

De conclusie die hieruit is getrokken is dat de nadruk in de sociale media



strategie moet worden verlegd naar LinkedIn, mede omdat het onderhouden van het Instagram-account relatief tijdsintensief is vergeleken met het bereik dat het oplevert. Daarnaast kan het laagdrempelige contact worden vergroot door middel van het versturen van kwartaal-nieuwsbrieven per e-mail en het verspreiden van posters op complexen waarmee de naamsbekendheid van Duwoners wordt vergroot. Gebleken is dat bij alle manieren van communicatie consistentie van groot belang is.

6.4 Nieuwsbrieven

Onze algemene nieuwsbrieven vormen de meest directe manier van digitale communicatie met onze leden. Wij gebruiken deze nieuwsbrieven om informatie te sturen die op dat moment van belang is. Het delen van vacatures bij ons bestuur en oproepen om mee te doen aan onderzoeken zijn voorbeelden hiervan. Bewonerscommissies kunnen tevens in overleg gebruikmaken van onze ondersteuning om via complexgerichte nieuwsbrieven bewoners in hun complex te benaderen. Voorbeelden hiervan zijn een oproep voor nieuwe bewonerscommissieleden of het verstrekken van informatie over zaken die op het complex spelen.

Ledenadministratie en meer

Ook in 2023 hebben we gebruikgemaakt van Lasso. Met dit programma voeren we ook onze boekhouding. Dit ledenadministratiesysteem is speciaal ontworpen voor huurdersorganisaties. Het systeem zorgt ervoor dat we leden kunnen groeperen per wooncomplex en we kunnen hen dossiers toewijzen. Een praktische toepassing hiervan is dat alle leden via Lasso toegang hebben tot de documenten die van belang zijn voor de afrekening van de servicekosten van het complex waar zij wonen. Tevens maakt Lasso het ons mogelijk om nieuwsbrieven en gerichte polls te versturen. Met Lasso sturen we bijvoorbeeld een welkomstmail naar nieuwe leden. Dit jaar hebben we ons dit systeem meer eigen gemaakt. We maken in toenemende mate gebruik van de functie om nieuwsbrieven naar specifieke complexen te sturen.



7. FINANCIËN

Dit hoofdstuk bevat het financieel jaarverslag van de huurdersvereniging Duwoners over het boekjaar 2023 en de begroting voor 2024.

7.1 Samenvatting

INKOMSTEN

Duwoners heeft twee inkomstenbronnen: ledencontributies en een jaarlijkse 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. Het vierde kwartaal van 2023 (zowel de ledenbijdrage als de DUWO-bijdrage maakt DUWO zoals gebruikelijk over in het begin van het eerste kwartaal van 2024.

UITGAVEN

Dit jaar hebben we veel aan onze bewoners kunnen besteden. Duwoners heeft cursussen georganiseerd voor bewonerscommissies, zoals een training over de afrekening van de servicekosten. Daarnaast heeft het bestuur verschillende bewonersactiviteiten gefinancierd, zoals de zomer- en winteractiviteiten van de Zuiderzeeweg, het Dormfest van de AUC, en borrels die verschillende bewonerscommissies hebben gehouden voor hun complex. Verder hebben we in goederen geïnvesteerd, zoals een pingpongtafel voor Little Manhattan. Tot slot hebben wij het jaar samen met de bewonerscommissies afgesloten met een cruise door de grachten van Amsterdam om het Amsterdam Light Festival te bewonderen.

In 2023 heeft Duwoners nader juridisch advies ingewonnen om te kijken wat de plichten van DUWO en de rechten van huurders waren bij het complex Zuiderzeeweg. Dit bedrag bedroeg €2000. Het advies onderschreef datgene wat andere adviseurs ons eerder hadden laten weten: in de vier contractvormen die DUWO heeft toegepast heeft een fors deel van de huurders huurbescherming.

RESULTAAT

Dit jaar is er €513 meer binnengekomen dan uitgegeven. Met name de post bewoners is onderbenut. Dit zou een relatie kunnen hebben met een terugloop in actieve BC's en de beperkte bekendheid van Duwoners. Dit is voor ons daarom een belangrijk aandachtspunt voor komend jaar. Het bestuur van Duwoners wil als organisatie meer zichtbaar worden en verwacht dat daarmee ook dat de uitgaven op de post bewoners in lijn komen met de begroting.



7.2 Resultatenrekening

In Tabel 1 wordt de resultatenrekening van het boekjaar 2023 weergegeven, alsmede de begroting van 2024. Daaronder volgt een toelichting op de specifieke kosten en inkomsten.

Tabel 1

	Begroting 2023		Resultaat 2023		Begroting 2024	
	debet	credit	debet	credit	debet	credit
Bestuur	€ 30.120		€ 29.850		€ 30.370	
Vergoeding	€ 12.600		€ 12.150		€ 12.600	
Reiskosten	€ 100		€ 0		€ 500	
Consumpties	€ 2.400		€ 1.104		€ 1.750	
Secretariële ondersteuning	€ 14.520		€ 15.730		€ 14.520	
Overige Kosten	€ 500		€ 771		€ 500	
Relatiegeschenken	€ 0		€ 0		€ 500	
Vergaderkosten	€ 0		€ 95		€ 0	
Kantoor	€ 2.200		€ 1.901		€ 2.000	
Telecomdiensten	€ 0		€ 0		€ 0	
Kantoorartikelen	€ 200		€ 0		€ 0	
Afschrijvingskosten inventaris	€ 1.000		€ 904		€ 1.000	
Boodschappen	€ 0		€ 0		€ 0	
Verzekeringen	€ 1.000		€ 997		€ 1.000	
Communicatie	€ 3.200		€ 3.092		€ 3.200	
Repro	€ 500		€ 0		€ 500	
Promotie	€ 500		€ 388		€ 500	
Webbeheer	€ 2.200		€ 2.534		€ 2.200	
Overige communicatie	€ 0		€ 170		€ 0	
Bewoners	€ 14.000		€ 8.175		€ 14.000	
Activiteiten	€ 4.000		€ 6.105		€ 10.000	



Onkosten	€ 4.500		€ 37		€ 500
ALV	€ 500		563		€ 500
Bijeenkomsten BC	€ 2.000		€ 0		€ 0
Overige bewoners	€ 3.000		€ 1.470		€ 3.000
Kennis en Educatie	€ 4.000		€ 3.490		€ 4.000
Advies	€ 500		€ 0		€ 500
Juridisch	€ 500		€ 2.057		€ 500
Lidmaatschap	€ 0		€ 0		€ 0
Informatiemateriaal	€ 0		€ 10		€ 0
Workshops en Cursussen	€ 2.000		€ 381		€ 2.000
Overige K&E	€ 1.000		€ 1.042		€ 1.000
Beheerskosten	€ 2.750		€ 2.900		€ 2.897
KVK	€ 25		€ 0		€ 25
Bankkosten	€ 275		€ 327		€ 300
Overige bankkosten	€ 2.450		€ 100		€ 100
Administratiekosten (lasso)	€ 0		€ 2.473		€ 2.472
Totaal kosten	€ 56.270		€ 49.408		€ 56.467
Inkomsten		€ 46.710		€ 49.921	€ 52.304
Ledencontributie		€ 20.200		€ 22.533	€ 22.536
DUWO Jaarbijdrage		€ 26.510		€ 27.388	€ 29.368
Rentebaten		€ 0		€ 0,00	€ 400
Exploitatieresultaat		-€ 9.560		€ 513	-€ 4.163



BESTUUR

Vergoeding

- De bestuursvergoeding is de maandelijkse onkostenvergoeding die de bestuursleden ontvangen. Deze is gelijk aan de vrijwilligersvergoeding conform de normen van de Belastingdienst.

Reiskosten

- Doordat de meeste bestuursleden in het bezit van een studenten OV-kaart zijn, worden er weinig kosten voor vervoer gemaakt en er vinden ook veel overleggen online plaats.

Consumpties

- Doordat het bestuur vrijwel altijd in de avonduren en ook regelmatig buiten Amsterdam vergadert worden er kosten voor consumpties en maaltijden gemaakt.

Overige kosten

- Hieronder vallen alle kosten die niet in bovengenoemde categorieën vallen.

Secretariële ondersteuning

- Dit zijn uitgaven voor structurele ondersteuning van het bestuur door onze secretariële ondersteuning. Deze zijn €1210 hoger dan begroot omdat de kosten van december 2022 ook nog onder deze post vallen dit jaar.

Relatiegeschenken

- Dit zijn kosten voor relatiegeschenken.

KANTOOR

Telecomdiensten

- Bestuursleden maken kosten voor mobiele telefonie en internet. In 2023 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. Dit jaar zijn er geen nieuwe kantoorartikelen aangeschaft

Afschrijving inventaris

- Onder afschrijving inventaris verstaan we afschrijvingen van duurzame artikelen die aangeschaft worden. In 2022 heeft Duwoners geïnvesteerd in een hybride werkomgeving zodat de bestuursleden onze bestuursvergaderingen zowel fysiek als online kunnen bijwonen. De hybride kantooromgeving wordt in drie jaar afgeschreven. Dit was dus het tweede jaar afschrijven.

Boodschappen

- Hieronder verstaan we boodschappen die nodig zijn voor het kantoor en voor de vergaderingen zoals huishoudelijke middelen. Eten en drinken vallen onder de post consumpties.



Verzekering

- Duwoners heeft verzekeringen afgesloten voor aansprakelijkheid en rechtsbijstand. Deze is gelijk gebleven.

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 promotiemateriaal 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

Sociale 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.

Structurele onkosten

- Structurele 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 (als deze niet door DUWO worden vergoed) maar ook onkosten om als bewonerscommissie te kunnen functioneren, zoals vergaderkosten.

Bijeenkomsten BC

- Regelmatig worden door ons speciale avonden voor bewonerscommissies georganiseerd en de kosten die daarvoor gemaakt worden vallen onder deze post. In 2023 was dit bijvoorbeeld een rondvaart tijdens het Amsterdam Light Festival.

Workshops voor BC's

- Hieronder vallen alle workshops die voor onze BC's zijn georganiseerd. Zoals: de training Overlegwet (Wet op het overleg huurders verhuurder) en Servicekosten die wij elk jaar voor de bewonerscommissies organiseren.

ALV

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



KENNIS EN EDUCATIE

Advies

- Duwoners heeft in 2023 geen betaald extern advies ingehuurd.

Juridisch

- Voor juridische zaken wordt geld begroot om rechtszaken en daarmee gepaard gaande advocaatkosten te dekken. Ook juridisch advies valt onder deze kostenpost. In 2023 is er juridisch advies ingewonnen omtrent de Zuiderzeeweg

Informatiemateriaal

- Hier worden kosten gemaakt die betrekking hebben op informatiemateriaal met betrekking tot het huurrecht, bewonersparticipatie en volkshuisvesting. Hier zijn in 2023 geen kosten voor gemaakt.

Workshops en cursussen

- Dit betreffen kosten van workshops en cursussen die bestuursleden hebben gevolgd.

BEHEERSKOSTEN

KVK

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

Bankkosten

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

Administratiekosten

- Duwoners maakt gebruik van het programma Lasso om de te boekhouden en haar ledenlijst in te kunnen zien. In 2023 zijn de kosten voor het gebruik van het programma Lasso begroot onder de post 'bankkosten'. In het boekhoudprogramma zelf zijn deze echter onder de post 'administratiekosten' geboekt. Hierdoor zijn de kosten bij 'administratiekosten' €2400 hoger dan begroot in 2023 en de kosten van 'overige bankkosten' lager dan begroot.

Overige bankkosten

- Hieronder vallen alle beheerskosten die niet in bovenstaande posten vallen.

TOELICHTING SPECIFIEKE INKOMSTEN

Contributie en bijdragen

Ledencontributie

- Onze ledencontributie bedraagt 0,25 euro per maand per lid. Dit bedrag is beduidend lager dan de leden van andere huurdersverenigingen van DUWO betalen.



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.

7.3 Balans

	Eindbalans 2022		Eindbalans 2023	
	Activa	Passiva	Activa	Passiva
Inventaris	€ 1.807		€ 1.033	
Eigen vermogen		€ 85.409		€ 74.565
Reservering ondersteuning		€ 2.718		€ 2.718
Vorderingen			€ 12.976	
Overlopende activa	€ 24.108			
Liquide middelen	€ 53.442		€ 66.336	
Overlopende passiva		€ 2.074		€ 2.529
Rentebaten				€ 20
Expl resultaat boekjaar		-€ 10.844		€ 513
Totaal	€ 79.357	€ 79.357	€ 80.345	€ 80.345

De balans van Duwoners voor het boekjaar 2023 is weergegeven in bovenstaande tabel. Het totale vermogen is gestegen omdat het resultaat positief was. Alhoewel dit maar om €513 ging

7.4 Begroting 2023-2024

In 2024 hoopt Duwoners meer te kunnen besteden aan ledenactiviteiten ten opzichte van 2023. Daarom wordt de post Bewoners niet aangepast ondanks een lagere uitgave dan begroot in 2023. De begroting 2024 is gebaseerd op de uitgaven van 2023, zie Tabel 1.

Tot slot is er voor de begroting van 2024 gekozen om de sociale activiteiten en de structurele onkosten in het merendeel van de gevallen samen te voegen.

