



Huurdersorganisatie

WijWonen
Delft

SECRETARIEEL JAARVERSLAG 2023

Huurdersorganisatie WijWonen Delft

Bram Severs

Voorwoord

Geachte lezer,

Bij deze presenteer ik u het 'Secretarieel Jaarverslag 2023'. In dit verslag treft u de hoofdzaken die in het jaar 2023 in en rondom de vereniging hebben afgespeeld. Deze zaken worden elk door de betrokken bestuursleden beschreven. Ik wil alle bestuursleden bedanken voor hun bijdrage aan dit verslag, daarnaast wil ik hen bedanken voor een erg leuk en gezellig bestuursjaar. Veel plezier toegewenst bij het lezen van dit secretarieel jaarverslag.

Met vriendelijke groet,

Namens het bestuur,

Bram Severs

Secretaris huurdersorganisatie WijWonen Delft

Delft, 2 maart 2024



INHOUD

Secretarieel jaarverslag 2023	1
Voorwoord	2
AGENDA	3
1 BESTUURSMUTATIES	4
1.1 UITGETREDEN	4
1.2 TOEGETREDEN	4
2 WIJWONEN OP KOEPEL NIVEAU	5
2.1 VASTGOEDSERVICE EN KLANTCOMMUNICATIE	5
2.2 WARMTEPROBLEMATIEK	5
2.3 HOSPITEERBELEID	6
2.4 SERVICEKOSTEN AFREKENING 2022	6
2.5 DUURZAAMHEIDSPOT	7
2.6 HUURPRIJSBELEID	8
3 LOKALE ZAKEN	10
3.1 BC PLAN	10
3.2 HITTESTRESS STIELTJESWEG	12
3.3 HERONTWIKKELING VAN HASSELTaan	12
3.4 PRESTATIEAFSPRAKEN	12
3.5 PROMO	14
4 INTERN	15
4.1 BELEID EN INTERNE ONTWIKKELINGEN	15
4.2 WIJWONEN FIETSREPARATIEPALEN	16
4.3 COMMISSARIS BEWONERSCOMMISSIES	16



1 BESTUURSMUTATIES

Hieronder vindt u een overzicht van alle wijzigingen in het bestuur in 2023. Per bestuurslid worden de naam, functie en datum van in- of uittreding genoemd.

1.1 UITGETREDEN

Naam	Functie bij uittreden	Datum van uittreden
Mevr. Floor Straver	Commissaris bewoners	31-01-2023
Dhr. Thomas van Daalhuizen	Commissaris koepel	01-03-2023
Mevr. Jette van Schoor	Commissaris koepel	31-03-2023
Dhr. Maik Kocken	Penningmeester	31-03-2023
Dhr. Jonas Yassien	Voorzitter	01-04-2023
Dhr. Thomas van Daalhuizen	Algemeen bestuurslid	01-04-2023
Mevr. Jette van Schoor	Algemeen bestuurslid	01-04-2023
Dhr. Ruben Frans	Secretaris	01-09-2023
Dhr. Ruben Frans	Algemeen bestuurslid	01-10-2023

1.2 TOEGETREDEN

Naam	Functie	Datum van toetreden
Dhr. Sten van Vliet	Commissaris Bewoners	01-02-2023
Dhr. Jesse Joosten	Commissaris koepel	01-03-2023
Dhr. Dante Pusceddu	Commissaris koepel	01-03-2023
Dhr. Thomas van Daalhuizen	Algemeen bestuurslid	01-03-2023
Mevr. Jette van Schoor	Algemeen bestuurslid	01-03-2023
Dhr. Maik Kocken	Voorzitter	01-04-2023
Dhr. Mark van Gelder	Penningmeester	14-06-2023
Mevr. Silan Cicek	Commissaris Bewonerscommissies	01-09-2023
Dhr. Bram Severs	Secretaris	01-09-2023
Dhr. Ruben Frans	Algemeen bestuurslid	01-09-2023



2 WIJWONEN OP KOEPEL NIVEAU

Wij staan in dit hoofdstuk stil bij de belangrijke zaken en dossiers die enkel of vooral een landelijk karakter hebben.

2.1 VASTGOEDSERVICE EN KLANTCOMMUNICATIE

In 2023 is er vanuit de SHO een ongevraagd advies gestuurd over het verloop van reparatieverzoeken en de communicatie daarvan naar de huurders. Na het uitzetten van een enquête en klachten van huurders was het duidelijk dat er opmerkelijk veel reparatieverzoeken niet goed werden opgepakt door DUWO. Hier ging het met name om de reparatieverzoeken die niet binnen vastgoed-service werden verricht, maar door derde partijen. Het ging over reparatieverzoeken die nog niet voltooid waren nadat er iemand langs was gekomen. Het gevolg was dat niet-afgeronde reparatieverzoeken niet meer in het systeem van KCC of Vastgoed-service stonden. Hierdoor waren er misverstanden en onduidelijkheden voor zowel het Klant Contact Centrum als de student.

Na een vergadering met KCC, Vastgoed-service en DUWO te hebben gehad was duidelijk waar het probleem lag. De derde partijen hebben geen officieel contract met DUWO en zitten dus niet in hetzelfde systeem. Hierdoor is er geen goede terugkoppeling en is het onduidelijk wanneer een reparatieverzoek afgerond is. DUWO belooft te werken aan een verbeterd integraal systeem waardoor er wel terugkoppeling vanuit derde partijen en naar de huurders is. We krijgen in het vervolg een update over de verbeteringen, maar houden dit onderwerp goed in de gaten aankomende tijd.

2.2 WARMTEPROBLEMATIEK

Afgelopen jaar zijn er veel klachten geweest binnen vestigingen over te warme woningen in de zomer. We merkten binnen de SHO dat het op lokaal niveau door DUWO te langzaam werd opgepakt. Klachten van huurders werden niet serieus genoeg genomen en er moest veel werk verricht worden vanuit de HO's en bewoners voordat een officieel onderzoek gestart werd naar de hittestress.

Daarom heeft de SHO een advies uitgebracht op koepel niveau zodat het voor DUWO duidelijk was dat er wat gedaan moest worden aan de hittestress. Begin 2024 is een vergadering geweest over de warmteproblematiek. Het bleek dat DUWO nog geen beleid had voor dit 'nieuwe' fenomeen en het tot dusver altijd op vestigingsniveau werd opgepakt. In 2024 hopen we dat er zo snel mogelijk beleid klaarstaat, zodat in de toekomst de waterproblematiek sneller en protocol gewijs



kan worden opgelost. Daarnaast zijn we bezig met het voorstellen van een versnelde optie voor de panden waar het duidelijk is dat het probleem speelt.

2.3 HOSPITEERBELEID

Begin 2023 is DUWO begonnen met het ontwikkelen van hun beleid omtrent hospiteren voor studenten. De motivatie hiervan is afkomstig uit de wetswijziging "Wet goed verhuurderschap". Hiervoor was een jurist aangesteld vanuit DUWO die advies kon geven over het veranderen van het beleid zodat DUWO geen risico's loopt met het overtreden van deze wet. In het advies stond onder andere dat DUWO de transparantie moest verbeteren als een nieuwe huurder verkozen werd binnen een woning. Deze transparantie is te waarborgen door alle hospiteer advertenties op de site "ROOM" te plaatsen. Hierdoor kan DUWO duidelijke regels opstellen. Daarnaast is er meer inzage in hoe het hospiteerproces verloopt.

DUWO wil niet alleen de site verbeteren, maar kijkt ook naar het eerlijker maken van het hospiteren. Daarom heeft DUWO in 2023 pilots uitgevoerd met verschillende soorten hospiteervormen binnen panden en huizen van DUWO. Het idee is dat elke huurder een eerlijke kans krijgt om aanspraak te maken op het bijwonen van een hospiteeravond en zo mogelijk een woning. Echter, de participatie van deze pilots was zeer laag. Tot eind 2023 zijn de pilots in werking gegaan en ze worden in 2024 gereflecteerd.

WijWonen heeft namens de SHO eind 2023 een ongevraagd negatief advies gestuurd naar DUWO om bij voorbaat aan te duiden dat de gegevens van de pilot niet betrouwbaar genoeg zijn om als draagvlak te fungeren voor een aanpassing van het beleid. DUWO geeft aan toch een maatschappelijke rol te hebben en wil daarom wel verder gaan met het kijken naar nieuwe hospiteermogelijkheden. Deze lopende zaken worden vervolgd in 2024.

2.4 SERVICEKOSTEN AFREKENING 2022

In 2023 heeft DUWO problemen met het afrekenen van de servicekosten van het jaar 2022. Het eerste probleem werd geconstateerd in april. Toen bleek dat er fouten waren in de afrekenmodule van het nieuwe systeem Axxerion. DUWO had op 17 mei 2023 de HO's ervan verzekerd dat dit probleem opgelost zou zijn met een systeemupdate op 12 juni 2023. Na de systeemupdate had de afrekening voor onbemeterde panden direct kunnen starten. Voor de afrekening van bemeterde panden moesten eerst nog systeem testen worden uitgevoerd, waardoor deze panden pas in augustus konden worden afgerekend.



Op 7 juni ontving de SHO een update over de afrekening. DUWO gaf aan dat de deadline voor onbemeterde panden behaald zou worden, maar dat er nieuwe problemen waren ontstaan voor bemeterde panden. Het was niet mogelijk om de meters van bemeterde panden uit te lezen; waar dit precies aan lag, was niet duidelijk gecommuniceerd vanuit DUWO. Het gevolg van het probleem was dat de afrekening van bemeterde panden niet eerder kon starten dan 1 juli 2023. De benodigde tests voor bemeterde panden moesten daarna nog worden uitgevoerd. De HO's waren gefrustreerd over de probleemaanpak van DUWO. Vanaf april was de communicatie over het probleem van DUWO naar de HO's en huurders ondermaats. Daarnaast was de keuze van DUWO om het afrekensysteem te vervangen onvoldoende doordacht.

In december 2023 zijn er overleggen gevoerd over een eventuele vorm van compensatie voor huurders. Het voorstel van de HO's was om de compensatie te koppelen aan de wettelijke rente voor huurders die nog geld hoorde te ontvangen via de afrekening. DUWO had tijdens het bestuurlijke overleg van 22 november 2023 aangegeven bereid te zijn om in samenwerking met de HO's te kijken naar een mogelijke vorm van compensatie. Op dit bestuurlijk overleg was de afspraak gemaakt dat de totale afrekening (op een paar panden in Leiden na, door een tekort aan arbeidskracht) afgerond had moeten zijn voor 31 december 2023. Daarnaast hadden de HO's DUWO gevraagd of de communicatie over het probleem naar de huurders en HO's kon worden verbeterd (snellere en duidelijke berichtgeving). Als reactie hierop beloofde DUWO haar communicatiebeleid aan te passen. Tenslotte werd er afgesproken om in begin 2024 (na de afrekening) op bestuurlijk niveau in gesprek te gaan over de mogelijke vorm van compensatie.

2.5 DUURZAAMHEIDSPOT

In het jaar 2023 is het de koepel gelukt om samen met de SHO en DUWO een plan te vormen voor de besteding van de duurzaamheidspot (afkomstig van de TTB). De duurzaamheidspot omschrijft een bedrag dat is gereserveerd voor het verduurzamen van wooneenheden. De huurdersorganisaties beslisten samen met DUWO waar het geld aan wordt besteed. In september 2023 heeft WijWonen het initiatief genomen om de besteding van de duurzaamheidspot vast te leggen. De eerste stap was om de afspraken voor de besteding tussen DUWO en de SHO te verlengen voordat deze zou zijn verlopen op 31 december 2023. Nadat de SHO een bestedingsvoorstel had voorgelegd aan DUWO, werden de samenwerkingsafspraken voor de besteding verlengd. Hierop volgde een reeks



overleggen met DUWO over hoe het voorgestelde plan moest worden uitgewerkt. In december 2023 waren de HO's en DUWO het eens geworden over een algemeen plan.

Concreet omschreven was het plan tot 2023 dat huurders, namens hun eigen complex, beroep konden doen op investeringsgeld afkomstig van de duurzaamheidspot. Het bedrag waar complexen recht op hadden (dat gebaseerd is op het aantal bewoners van het pand) kon worden ingezet voor het verduurzamen van het desbetreffende pand. Huurders kunnen kiezen uit een lijst van vooropgestelde plannen of zelf een voorstel kunnen indienen. Het voorstel zou in dat geval beoordeeld worden door een commissie bestaande uit DUWO en vertegenwoordigers van de HO's. Aanvragen voor plannen uit de lijst met vooropgestelde ideeën kunnen eerder worden uitgevoerd. Dit komt omdat deze een apart beoordelingstraject volgen. Het programma loopt volgens planning van 2024 tot en met 2025.

Voor meer informatie over het plan uit 2023 verwijzen we u graag door naar de site.

Het plan wordt verder uitgewerkt in 2024. In december 2023 hebben de HO's de laatste feedback aan DUWO meegegeven voor het einde van het jaar. De vervolgstap na het laatste overleg in 2023 is dat DUWO in begin 2024 een definitief plan presenteert aan de HO's.

2.6 HUURPRIJSBELEID

De overleggen huurprijsbeleid zijn ter voorbereiding van twee nieuwe wetsvoorstellen vanuit de Tweede Kamer. Het ging hierbij om de 'Wet betaalbare huur' en het wetsvoorstel 'Vereenvoudigde huurtoeslag'. Daarnaast komt er in 2023 of 2024 een nieuwe woningwaardering voor zelfstandige en onzelfstandige woningen. Een van de zaken die van belang is voor de huurders in deze wetsvoorstellen is de verlaging van de leeftijd voor de huurtoeslag bij woningen die boven de kwaliteitskortingsgrens zitten (452,20 euro). De leeftijd hiervan zou van 23+ naar 21+ gaan. Daarnaast is de puntentelling voor de waardering van een woning of kamer veranderd. Een woning met een goed energielabel of kwalitatieve buitenruimtes heeft nu meer punten waardoor DUWO meer huur kan vragen voor kwalitatief betere woningen. Het gevolg hiervan is dat kwalitatieve zelfstandige woningen voor jongere studenten fors goedkoper gaan worden door de huurtoeslag. Voor onzelfstandige woningen zijn er geen wijzigingen in het



huurprijsbeleid binnen DUWO. Dit nieuwe huurprijsbeleid zal alleen van start gaan bij een woning als er een nieuwe student komt te wonen. Hierdoor zullen de zittende huurders niet de dupe worden van de wijziging. WijWonen is van mening dat deze wijzigingen over het algemeen positief uitpakken voor de huurder.



3 LOKALE ZAKEN

In dit hoofdstuk zal verder worden ingegaan op de lokale ontwikkelingen in Delft in het jaar 2023. Dit hoofdstuk is opgebouwd uit meerdere onderwerpen: de bewonerscommissies, promotie van WijWonen en drie belangrijke casussen op lokaal niveau.

3.1 BC PLAN

Dit jaar heeft WijWonen voor het eerst een Commissaris Bewoners Commissies benoemd binnen haar bestuur, wat heeft geleid tot nieuw beleid betreffende de Bewonerscommissies (BC's), oftewel het BC-plan. Dit beleidsplan is ontwikkeld om de richtlijnen voor de werkzaamheden van de BC's vast te leggen en om een duidelijk kader te bieden voor het oprichten en ondersteunen van BC's.

De BC's zijn essentieel als adviesorganen voor WijWonen, fungeren als de 'oren en ogen' van het bestuur op complexniveau en vertegenwoordigen de belangen van bewoners. Het plan begint met het bevestigen van de officiële erkenning van de Bewonerscommissies door WijWonen en biedt inzicht in hun aard, verantwoordelijkheden en manieren waarop ze worden ondersteund. Om dit inzichtelijker te maken voor de BC's is het BC-boekje geüpdatet.

Een ander aspect van het plan zijn de geplande halfjaarlijkse themasessies, om de samenwerking tussen de BC's, DUWO en WijWonen te versterken. Tijdens deze sessies zullen eventuele problemen of uitdagingen waarmee de BC's worden geconfronteerd worden geïdentificeerd door middel van een interactieve sessie. Ook zal er een dialoog worden geopend waarin de BC's worden uitgenodigd om hun ervaringen, suggesties en zorgen te delen. Hiermee kunnen ze problemen bespreken waar ze tegenaan lopen en kunnen mogelijke oplossingen voorgesteld worden. Deze sessies dragen bij aan een effectievere aanpak van lokale vraagstukken binnen de wooncomplexen.

Het streven is om regelmatig gesprekken te voeren met verschillende BC's. Tijdens deze gesprekken wordt niet alleen de algemene situatie besproken, maar wordt ook gekeken naar eventuele problemen of uitdagingen waar de BC mee te maken heeft. Deze worden teruggekoppeld aan het bestuur en aan de (sociaal) beheerders van



DUWO, om gezamenlijk te kijken naar mogelijke oplossingen voor de problemen die de BC leden aangeven.

De werving van nieuwe BC-leden omvat verschillende outreach-activiteiten, zoals het versturen van complex gerichte e-mails naar bewoners om hun interesse te wekken, het ophangen van posters ter werving, en het oprichten van WhatsApp-groepen om gemakkelijk contact te kunnen onderhouden met geïnteresseerde bewoners. Een link naar deze WhatsApp-groepen wordt opgenomen in de wervingsmail zodat geïnteresseerden op een nog laagdrempelige manier kunnen aansluiten bij een BC. De recent geüpdatet BC-boekje wordt ook meegenomen in deze mails. De Commissaris BC's zit ook in de WhatsApp-groepen om contacten warm te houden. Het streven is om twee posters op te hangen per complex, waarbij één de algemene WhatsAppgroep QR code bevat, mits deze bestaat. Anders zal deze ook worden opgericht. De andere is een BC wervingsposter met een QR code naar de BC's WhatsAppgroep. Deze gecoördineerde inspanningen zijn bedoeld om de participatie van bewoners te vergroten en een diverse en representatieve BC te vormen die de belangen van alle bewoners adequaat kan vertegenwoordigen. Sinds het uitvoeren van deze inspanningen zijn er van meerdere complexen de aantallen actieve BC-leden uitgebreid.

Daarnaast wordt er actief gezocht naar mogelijkheden om nieuwe leden te werven, vooral in complexen waarin er slechts (g)één lid actief is. Dit wordt gedaan door middel van ook complex gerichte mails, posters of een borrel.

Dit jaar is de vergoeding voor BC-leden officieel opgenomen in het beleid van WijWonen, na eerdere experimenten in voorgaande jaren. Deze vergoeding is bedoeld als een tegemoetkoming voor de extra tijd en energie die de BC's investeren in het vertegenwoordigen van de belangen van hun medebewoners en het bevorderen van een positieve woonervaring binnen het complex. De insteek vanaf dit jaar is dat BC's gezamenlijk op uit kunnen gaan en dit kunnen declareren bij WijWonen, met een maximum van 55 euro per BC-lid. De BC's worden jaarlijks herinnert aan deze vergoeding. In het jaar 2023 hebben meerdere BC leden hier gezamenlijk als BC gebruik van gemaakt door bijvoorbeeld samen uit eten te gaan. In vergelijking met 2022 is de aanspraak hierop toegenomen door de BC's.



3.2 HITTESTRESS STIELTJESWEG

Nadat WijWonen in het najaar van 2022 eerste klachten ontving van hittestress bij de Stieltjesweg, heeft zij in 2023 uitvoerig aandacht besteed aan dit probleem. Ondanks de moeizame houding van DUWO is WijWonen erin geslaagd om metingen uit te laten voeren en het gesprek op gang te brengen bij de pandeigenaar. Helaas zijn er in 2023 nog geen maatregelen genomen om de hittestress te verminderen maar zijn er al wel voorbereidende stappen genomen om dit voor 2024 mogelijk te maken.

3.3 HERONTWIKKELING VAN HASSELTLAAN

Na jaren van onduidelijkheid heeft DUWO eind 2023 de eerste plannen gedeeld voor de herontwikkeling van de van Hasseltlaan. Hierbij wordt het complex gedeeltelijk gesloopt en herbouwd en wordt een deel grondig gerenoveerd. Uiteindelijk zal het complex door verdichting ruimte bieden aan circa 400 extra studentenwoningen.

Voordat het zover is, zijn er nog enkele belangrijke obstakels te nemen. Met name het gebrek aan participatie door zowel de Gemeente Delft als DUWO heeft geresulteerd in een heftige reactie van omwonenden op de plannen. Om vertraging te voorkomen, heeft WijWonen zich actief gemengd in de discussie en contact gezocht met alle relevante partijen. Daarnaast gaan de eerste plannen uit van een gefaseerde bouw van acht tot tien jaar, onacceptabel voor huurders en WijWonen. Ook is het percentage onzelfstandige woningen nog erg laag in de nieuwbouwplannen.

Om zo snel mogelijk meer kwalitatief goede studenteneenheden te kunnen realiseren in Delft, zal WijWonen zich over de aankomende jaren hard blijven maken voor de huidige en toekomstige huurders.

3.4 PRESTATIEAFSPRAKEN

In 2023 heeft WijWonen samen met alle woningcorporaties in Delft, bijbehorende huurdersvertegenwoordigingen en de Gemeente Delft meerjarige prestatieafspraken vastgelegd voor de periode 2024 tot en met 2031. Waar deze afspraken in het verleden ieder jaar opnieuw werden vastgelegd, is er vanwege de lange tijdsspanne van beleidswijzigingen dit jaar voor gekozen om meerjarige afspraken te maken met een jaarlijkse actualisering. In de praktijk verschuift voor WijWonen hierbij de focus naar het beter monitoren en bijsturen van de afspraken in plaats van het jaarlijks opstellen van soortgelijke afspraken. Om over de jaren



heen ook beter te sturen op deze afspraken is besloten om Stade Advies, de vaste adviseur van WijWonen, een belangrijkere rol te laten spelen bij het monitoren van deze afspraken. Bestuursleden van WijWonen zullen altijd betrokken blijven bij gesprekken maar Stade zal meer het voortouw nemen in deze gesprekken. Hierdoor wordt kennisverlies bij bestuurswissels verminderd en uiteindelijk zal er meer voordeel worden gehaald uit de afspraken.

Bij het maken van deze afspraken heeft WijWonen zich onder ander hard gemaakt voor: het aantal toe te voegen studentenwoningen (3.500 extra tot 2030); een landelijke lobby van Gemeente en DUWO voor het ontwikkelen van onzelfstandige studentenhuysvesting; en het meenemen van studenten bij duurzaamheidsinitiatieven.

3.5 PROMO

Promotie bij WijWonen draait om het vergroten van onze naamsbekendheid, zeker gezien het feit dat onze huurders automatisch lid worden van WijWonen en dus een deel niet afweet van ons bestaan. In 2023 is er veel gedaan om precies dat te veranderen; sponsoring van andere verenigingen, gebruik van social media, meer samenwerking met DUWO en streven naar meer contact met de huurders.

Om de beslissing om over te gaan tot sponsoring van andere verenigingen goed te kunnen maken, heeft WijWonen een lijst met criteria waar zo'n samenwerking aan zou moeten voldoen. In 2023 is er vooral gefocust op het aangaan (of verlengen) van samenwerkingen op langere termijn. In totaal zijn er nu zes verenigingen die WijWonen al drie jaar of langer sponsort. Er zijn ook vijf nieuwe samenwerkingen bijgekomen dit jaar; hiervoor is de inschatting dat de mogelijkheid tot langer samenwerken sterk aanwezig is. Op deze wijze is er geprobeerd om, op basis van de criteria, doelgerichter te kiezen voor sponsoring om dit belangrijke deel van het promobudget beter in te besteden.

In onze inzet van de verschillende social media kanalen zijn er dit jaar drie zaken veranderd. Ten eerste plaatsen we nu niet meer elke week een post, maar wel elke dag een story. Dit wordt namelijk veel beter bekeken en is tevens een effectieve manier om waar nodig feedback van de huurders te verzamelen. De inhoud van de stories wordt gebaseerd op de WijWonen agenda en kwesties die uit de verschillende clusters naar voren komen. Ten tweede zijn er voor deze stories speciale templates ontworpen, geheel aangepast aan de huisstijl van WijWonen. Hiermee wordt zichtbaarheid en herkenbaarheid gecreëerd en wordt voorkomen dat er in zo'n story te veel tekst wordt gebruikt. Ten derde wordt de online marketing nu doelgerichter ingezet; zo worden wervingscampagnes alleen getoond als er nieuwe bestuursgenootjes nodig zijn. Zo niet, dan gaat er algemene



informatie over WijWonen rond. Op deze wijze is er geprobeerd om effectiever gebruik te maken van social media in het informeren, betrekken en activeren van de huurders.

Waar er in 2022 een start gemaakt is met het organiseren van complexborrels, is dit in 2023 pas echt goed op gang gekomen. WijWonen heeft dit jaar maar liefst acht borrels bij verschillende complexen in Delft georganiseerd, waarmee er enorm veel huurders zijn bereikt en we goed hebben kunnen laten zien wie wij zijn en wat wij kunnen betekenen. De samenwerking met DUWO is hierin ook flink versterkt; voor elke borrel die WijWonen organiseert, is er 500 euro beschikbaar vanuit DUWO. Dit geeft ons de kans om nog meer huurders aan te trekken, bijvoorbeeld door het bestellen van pizza's tijdens het eerste uur. Op deze wijze is er geprobeerd om de samenwerking met DUWO te versterken met meer positieve publiciteit tot gevolg.

De complexborrels zijn één manier om in contact te komen met onze huurders, maar daarnaast zijn er ook nog de Infoweek en de Chocoladeletteractie, die beide in 2023 sterk zijn uitgebreid. De Infoweek bestond nu voor het eerst uit een complexborrel én vijf gerichte acties: flyeren, zadelhoesjes op fietsen bij DUWO-complexen aanbrengen, schriften bij studieverenigingen rondbrengen, tasjes met gadgets uitdelen bij grote huizen en WijWonen NEE-NEE stickers over reguliere NEE-NEE stickers plakken. Voor de Chocoladeletteractie zijn er, naast vragen over bewonerscommissies en ons bestuur, vragen over het hospiteerbeleid toegevoegd. Op deze wijze is er geprobeerd om huurders op een leuke manier kennis te laten maken met WijWonen, maar ook om ze heel concreet een inkijkje te geven in een van de kwesties waar WijWonen op dat moment mee bezig was.

Deze vier acties (sponsoring, social media, DUWO en fysiek contact) vormden de kern van de update van het promoplan voor 2023 en waren de basis voor uitgaven binnen het promobudget. De verbeteringslagen die in 2023 zijn doorgevoerd, vormen een mooie basis om in 2024 op nog effectievere wijze de naamsbekendheid van WijWonen te vergroten; het laatste jaar voordat er een nieuw promoplan zal komen!



4 INTERN

4.1 BELEID EN INTERNE ONTWIKKELINGEN

In het begin van 2020 werd het meerjarenbeleidsplan voor de periode 2020-2025 opgesteld, en gedurende 2023 is daar, zoals gebruikelijk, op voortgebouwd. Hier volgen enkele hoogtepunten.

In 2023 heeft het bestuur van WijWonen de nadruk gelegd op het verbeteren van haar communicatie met de leden, wat de rode draad vormt in het beleidsplan en van toepassing is op alle bestuursclusters. Het hoofddoel van het dagelijks bestuur, met name de secretaris, was om nieuw leven in te blazen in de nieuwsbrief van WijWonen. Dit werd gedaan omdat bleek dat veel leden niet goed op de hoogte waren van de activiteiten van WijWonen, hoewel hier wel interesse voor leek te zijn.

Het lokale cluster heeft zich gericht op het vernieuwen van het promotieplan, nadat de doelen van het vorige plan (2018-2022) waren bereikt. De vernieuwde strategie richt zich op promotie via vier dimensies: online, persoonlijk contact, DUWO en relaties. Het bestuur tracht hierbij optimaal gebruik te maken van middelen zoals het opgebouwde netwerk en de slagkracht van DUWO als grote organisatie om WijWonen bekend te maken onder haar leden. Het koepelcluster heeft als doel gesteld om de standpunten, wensen en verwachtingen van de leden structureel mee te nemen in de gesprekken over het beleid van DUWO. In 2023 zijn hiervoor onder andere twee enquêtes gehouden.

Naast de extra doelen die de bestuursleden binnen hun eigen portefeuille hebben gesteld, is er in het beleidsplan gewerkt aan de portefeuille van een extra bestuurslid: de Commissaris Bewonerscommissies. Om de communicatie met BC's te versterken zal deze persoon dienen als het eerste aanspreekpunt voor BC-leden met betrekking tot werving, onderhoud, servicekosten, grootschalig onderhoud of renovatie, en initiatieven om de sociale cohesie binnen het complex te versterken. Daarnaast is deze persoon verantwoordelijk voor de samenwerking met lokale partijen zoals STIP, ORAS en SHS. In 2023 is de eerste commissaris bewonerscommissies benoemd en is sinds september begonnen met deze taken.

In 2023 zijn concrete doelen opgenomen in het beleidsplan om het eigen vermogen van de vereniging daadwerkelijk te verminderen. Na de eerste stappen in 2022 om een betere balans tussen inkomsten en uitgaven te vinden, was het doel in 2023 om de ledenbijdrage tijdelijk sterk te verlagen, zodat het eigen vermogen binnen één à twee jaar weer op het gewenste niveau zou zijn. Dit voorstel is tijdens de laatste Algemene Ledenvergadering van 2023 goedgekeurd door de leden. Seok heeft het



bestuur gekeken naar de structuur en inhoud van het beleidsplan zelf. Het plan is sinds de opstelling in 2020 gegroeid tot bijna 35 pagina's, wat het bestuur als onwenselijk beschouwde omdat dit ten koste ging van de praktische toepasbaarheid en duidelijkheid van de doelen voor dat jaar. Daarom hebben alle clusters geprobeerd om de visie, doelen en voortgang per hoofdstuk terug te brengen tot de essentie. Bovendien zijn bij de hoofdstukken die onder het koepelcluster vallen, veel van de informatie die eerder als toelichting op de voortgang diende, als bijlage opgenomen. Op deze manier heeft het bestuur ervoor gezorgd dat met de update van het beleidsplan voor 2023 concrete doelen zijn gesteld die ook toegankelijk zijn voor de leden.

4.2 WIJWONEN FIETSREPARATIE PALEN

Op 27 november 2023 heeft de ALV toestemming gegeven tot het aanschaffen van de fietsreparatie palen van Falco. Deze palen zijn gekozen omdat ze hufferproof zijn en lang meegaan, de TU Delft maakt ook gebruik van deze palen en was hier positief over. De palen zullen geplaatst en onderhouden worden door DUWO. Dit is afgesproken in een intentieovereenkomst die is getekend door DUWO en WijWonen. Volgens de planning zullen de palen in het eerste kwartaal van 2024 gekocht en geplaatst worden. De plaatsing zal gebeuren bij de complexen zoals in de tabel hieronder aangegeven staat. Bij de complexen die alleen een fietsreparatiezuil krijgen is al een fietspomp aanwezig.

Plaatsen van fietsreparatiezuil en fietspomp	Plaatsen van alleen een fietsreparatiezuil
Balthasar van der Polweg 1 & 2 Korvezeestraat Jacoba van Beierenlaan Stieltjesweg van Hasseltlaan Oudraadtweg E. du Perronlaan Röntgenweg <i>Balthasar van der Polweg 4 (reservering)</i>	Rotterdamseweg Michiel de Ruyterweg Balthasar van der Polweg 3

4.3 COMMISSARIS BEWONERSCOMMISSIES

Sinds 9 september 2023 heeft WijWonen een nieuw bestuurslid, de Commissaris Bewonerscommissies, die zich specifiek bezighoudt met het onderhouden van contact met en het oprichten van BC's. Momenteel wordt er actief gewerkt aan het opstellen van het functieprofiel voor deze rol. Dit jaar zijn al verschillende initiatieven ontplooid, waaronder het bijwerken van het BC-boekje om BC's beter te



informereren over hun taken en rechten. Ook wordt er actief gezocht naar nieuwe BC-leden tijdens borrels en andere evenementen. De Commissaris Bewonerscommissies onderhoudt regelmatig contact met bestaande BC's via appjes, updates en persoonlijke gesprekken. Deze inspanningen hebben geleid tot de oprichting van meerdere nieuwe commissies en een toegenomen activiteit van bestaande BC's. Naast het onderhouden van contact met de BC's, onderhoudt de Commissaris Bewonerscommissies ook nauw contact met andere sociale partijen. Door nauw contact te onderhouden met andere sociale partijen zoals STIP, ORAS en SHS, kan de Commissaris BC's een sterker netwerk opbouwen en samenwerkingsmogelijkheden verkennen. Dit kan leiden tot het delen van informatie en middelen en eventueel tot gezamenlijke projecten of initiatieven.

