Beleidsplan 2020-2025

Update mei 2023

Huurdersorganisatie
WijWonen
Delft

Inleiding

Geachte Leden,

De woningmarkt voor de Delftse student is de afgelopen jaren ingrijpend veranderd. Waar Delft in 2017 nog als beste studentenkamer stad werd bekroond door de Landelijke Studentenvakbond, stond Delft in 2019 onderaan. Daarbij komt dat er de aankomende jaren een groei van het aantal studenten wordt voorspeld. Waar er nu nog ongeveer 28 duizend studenten aan de TU Delft studeren, zal dat aantal volgens de groeiambities van de universiteit in de toekomst groeien naar ruim 40 duizend. Ondanks dat de TU ook kijkt naar Rotterdam en Den Haag voor deze uitbreiding zal een groot deel van deze studenten toch in Delft willen wonen.

Deze verandering, en de ambitie van WijWonen om de studentenhuurders in Delft zo goed mogelijk te vertegenwoordigen vraagt om een actieve rol van de vereniging. Waar vroeger vooral veel aandacht is besteed aan het bemiddelen bij individuele klachten, kan WijWonen nu ook op strategische plekken meepraten, meedenken én soms zelfs meebeslissen. Daarvoor is echter wel een duidelijke visie nodig. In dit document, het meerjarenbeleidsplan van WijWonen, wordt deze visie uiteengezet.

In dit plan staan de visie en de bijbehorende doelen die het bestuur zal nastreven per thema aangegeven. De hoofdstukken in dit document behandelen onderwerpen uit de drie clusters waaruit het bestuur bestaat; het dagelijks bestuur, het cluster lokaal en het cluster koepel. De hoofdstukken betreffende het dagelijks bestuur doelen op het functioneren van de vereniging en het bestuur. Het deel van de cluster lokaal zal de rol van WijWonen in Delft bespreken en het deel van de cluster koepel gaat in op de vraagstukken die ook buiten Delft spelen.

Het document is eind 2019 opgesteld en wordt twee keer per jaar opnieuw grondig tegen het licht gehouden. Deze versie bevat daarom de realisatie van de doelen in het jaar 2020, 2021, 2022 en 2023, en ook nieuwe doelen voor de komende jaren. Ook de visie zelf is op een aantal plekken bijgewerkt.

Bij deze wil ik u graag veel leesplezier wensen.
Namens het gehele bestuur,

Maik Kocken
Voorzitter WijWonen Delft

Samenvatting

Dagelijks bestuur

Een vernieuwde rol vraagt ook om een vernieuwde strategie en een nieuwe manier van werken. WijWonen wil op een efficiënte manier werken en daarom worden voor nu acht bestuursleden aangehouden. Een verdere groei naar negen bestuursleden, bij het bereiken van 9.000 verhuurbare eenheden is op dit moment niet wenselijk. In hoofdstuk 2 wordt dit onderwerp toegelicht.

De vereniging ontwikkelt zich door de jaren heen, en dit is terug te zien in vernieuwde statuten en reglementen. De visie is om deze ten alle tijden onder het licht te houden, zodat deze altijd up-to-date blijven. Hierover kan in hoofdstuk 3 meer worden gelezen.

De professionalisering gaat echter verder dan het aantrekken van nieuwe bestuursleden. Een sterk en compact bestuur vraagt om een strakke, efficiënte vergadercultuur en optimale communicatie met de leden van WijWonen, de achterban. De interne communicatiestrategie is uitgewerkt in hoofdstuk 4.

Een complicerende factor hierin is het regelmatig wisselen van bestuursleden van WijWonen. Om de continuïteit te waarborgen heeft WijWonen daarom het contact met haar adviseur geïntensiveerd. Daarnaast komt er meer focus op de inzet van de Senaat, en is het streven deze samenwerking zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. De visie op het inzetten van de adviseur en Senaat is uitgewerkt in hoofdstuk 5.

De hierboven genoemde wijzigingen hebben ook financiële consequenties. Het effectief inzetten van de adviseur en Senaat en het intensiveren van communicatie naar partners en achterban wordt bekostigd door bijdragen van DUWO en ledencontributies. De financiële strategie is uitgewerkt in hoofdstuk 6.

In 2022 heeft de vereniging een autobus aangekocht. De toelichting en de visie hierover staan beschreven in hoofdstuk 7.

Lokaal

Eén van de primaire taken van WijWonen is het ondersteunen van huurders die tegen problemen aanlopen met DUWO. Onze absolute meerwaarde is het bemiddelen als derde partij, met kennis en kunde van regelgeving, goed contact met DUWO en inzet van escalatie kanalen zoals de huurcommissie, indien niet anders mogelijk.

De ontwikkelingen in Delft vragen om een brede rol van WijWonen. Deze nieuwe rol, als strategische partner van bijvoorbeeld DUWO en de gemeente Delft, mag echter niet ten koste gaan van het ondersteunen van individuele huurders. Er worden de komende jaren een aantal grote renovaties verwacht in het bestaande vastgoed, waar WijWonen zich proactief voor wil inzetten, zoals beschreven in hoofdstuk 8. Een visie op duurzaamheid als geheel ontbrak echter nog in dit beleidsplan. Op lokaal niveau streeft WijWonen naar het creëren van bewustzijn voor duurzaamheid, met name bij groot onderhoud en renovaties.

De afgelopen jaren is er volop ingezet op lokale thema's zoals afvalbeleid. Door veel moeite en inspanning van WijWonen zijn er de afgelopen jaren veel stappen samen met DUWO gezet. Meer informatie over de visie en voortgang omtrent het afvalbeleid is terug te vinden in hoofdstuk 9.

Een ander strategisch thema waarop WijWonen inzet is het behouden van een goede balans tussen zelfstandige en onzelfstandige studentenwoningen. Studenten hebben niet allemaal dezelfde woonwensen, maar veel jonge studenten hechten waarde aan het wonen met medestudenten. Dit wordt tevens aangetoond in bijvoorbeeld het *huurderstevredenheidsonderzoek* (2018) van WijWonen en het gezamenlijk uitgevoerde onderzoek naar *welzijn onder studenten* (2020, samen met STIP en ORAS). Onder druk van stijgende grond- en bouwkosten richt DUWO zich daarentegen de laatste jaren steeds meer op het bouwen van zelfstandige studentenwoningen, al dan niet volgens het STING-concept. Om een goede balans tussen zelfstandige en onzelfstandige woningen te behouden pleit WijWonen voor het bijbouwen van onzelfstandige woningen én sociale ruimtes in panden met zelfstandige woningen. In hoofdstuk 10 wordt hier verder op ingegaan.

Een gezonde balans gaat echter niet alleen over zelfstandig/onzelfstandig wonen. Dit houdt namelijk ook in dat er een goede verhouding moet zijn tussen studenten en niet-studenten, om overlast te voorkomen. Om leefbaarheid te blijven waarborgen lobbyt WijWonen o.a. voor het bijbouwen van woningen rondom de campus van de TU Delft. Het volledige standpunt is tevens te vinden in hoofdstuk 10.

In Delft huren er meer dan 8500 studenten bij DUWO, maar helaas weet een deel daarvan niet dat ze daarmee automatisch lid zijn van WijWonen. Dit is echter wel cruciaal, want om al deze huurders goed te kunnen vertegenwoordigen moeten ze WijWonen wel weten te vinden. Daarom werkt WijWonen hard aan het vergroten van haar naamsbekendheid. De afgelopen drie jaar is er een strategie toegepast die uit vier stappen bestaat. Deze stappen zijn inmiddels allemaal met succes doorlopen, wat geresulteerd heeft in een netwerk waarin WijWonen zich heeft kunnen verbinden met DUWO, andere verenigingen én haar huurders. Nu is het moment om dit

netwerk te gaan gebruiken om de naamsbekendheid van WijWonen nog verder te vergroten; de nieuwe strategie die het bestuur daarbij wil hanteren wordt uitgebreid besproken in hoofdstuk 11.

Het contact met de bewonerscommissies (BC's) is van groot belang voor WijWonen. Bewonerscommissies zijn een efficiënte brug om individuele complexen te bereiken. De komende jaren wil WijWonen hierin meer in gaan investeren. Om deze reden is er een BC-plan opgesteld met de belangrijkste informatie en plannen. Dit is uitgewerkt in hoofdstuk 12.

Koepel

Veel thema's die in Delft spelen, zijn onderhevig aan landelijk DUWO-beleid. Hiervoor is het samenwerken met de zustervereningingen belangrijk. Die samenwerking is nieuw leven ingeblazen middels het opstellen van een nieuwe Samenwerkingsovereenkomst (SOK). Eind 2022 werd deze SOK geëvalueerd en waar nodig bijgewerkt. Ook is er op landelijk niveau een samenwerking gestart tussen andere studenten HO's met de naam LOS. De absolute noodzaak van deze samenwerkingen en de visie van WijWonen op de relatie met andere huurdersorganisaties, het bestuur van DUWO en haar Raad van Commissarissen staat beschreven in hoofdstuk 13.

Het belang van deze samenwerking uit zich in de gesprekken die gevoerd worden over de afweging tussen kwaliteit, beschikbaarheid en betaalbaarheid. Door bijvoorbeeld de stijgende bouwkosten en dure bouwgrond moeten keuzes worden gemaakt tussen bovenstaande drie criteria. WijWonen ziet hierin een afweging tussen betaalbaarheid en beschikbaarheid, maar wil geen concessies doen op het gebied van kwaliteit. In hoofdstuk 14 heeft WijWonen haar standpunt over deze afweging verder uitgewerkt. WijWonen heeft in 2020 met DUWO aan tafel gezeten om na te denken over nieuw huurprijsbeleid. In 2021 is dit dossier afgerond op landelijk niveau en overgedragen aan 'Lokaal' om de verdere invulling van het beleid in Delft vorm te geven. In 2022 zijn de recentste cijfers en vooruitgang van het huurprijsbeleid door DUWO toegelicht. In 2023 is er weer een voorstel gedaan om het huurprijsbeleid te hervormen. Hiervoor is koepel opnieuw bij betrokken en dit dossier is op dit moment nog aan de gang

WijWonen is kritisch over betaalbaarheid en welke kosten redelijkerwijs kunnen worden doorbelast aan de huurder. Door constructief overleg te voeren zijn afgelopen jaar de verhuurkosten verlaagd. Over het terugbetalen van Energiebelasting is in de zomer van 2021 een overeenkomst bereikt. Hiermee is de volgende fase van dit dossier aangebroken, de besteding van het geld dat zijn weg

niet meer terugvindt naar de huurder. Meer informatie over constructief overleg is te vinden in hoofdstuk 15.

Niet alleen de verhouding tussen zelfstandig en onzelfstandig wonen is punt van aandacht (zie hoofdstuk Lokaal), er wordt op overkoepelend niveau ook nagedacht over de steeds groter wordende internationale studentengemeenschap. Hoe wordt dit volwaardig onderdeel van de Delftse én Nederlandse studentenwereld, zonder de Nederlandse student een kamer te ontnemen? Het standpunt van WijWonen over een complementaire gemeenschap staat in hoofdstuk 16.

Zowel Nederlandse als internationale studenten moeten makkelijk en goedkoop een kamer kunnen vinden in Delft. ROOM biedt kansen voor een makkelijke en veilige kamerzoektocht, vooral met de uitbreiding door heel Nederland. Er is nog ruimte voor verbetering, zoals de integratie van het hospiteerbeleid in ROOM. De ideeën van WijWonen hierover staan in hoofdstuk omschreven in hoofdstuk 17. Verder zal in hoofdstuk 18 worden beschreven hoe WijWonen de mening van haar leden over bepaalde dossiers structureel wil horen middels enquêtes, huurdersraadplegingen of focusgroepen.

Inhoudsopgave

01 | Visie “WijWonen over 5 jaar” 8
02 | Professionalisering & functieprofielen 9
03 | Verenigingsstructuur 13
04 | Communicatiestrategie 15
05 | Inzet adviseur & Senaat 18
06 | Financiering WijWonen 21
07 | WijWonen Bus 24
08 | Renovaties, Groot Onderhoud & Duurzaamheid 26
09 | Afvalverwerking in Delft 31
10 | Balans zelfstandig/onzelfstandig 34
11 | PR-strategie 38
12 | Ondersteuning BC’s 42
13 | Strategisch samenwerken 46
14 | Beschikbaarheid, Betaalbaarheid en Kwaliteit 50
15 I Constructief overleggen en functioneel discussies voeren 55
16 | Internationalisering 58
17 | ROOM 61
18 | Huurdersraadpleging en vertegenwoordigen huurders 63
Bijlagen 65

Legenda voor doelen tabellen:

	Gestart/lopend
	Behaald*
	Vastgelopen
	Vervallen

* Een doel kan meerdere keren behaald worden

01 | Visie “WijWonen over 5 jaar”

Algemeen

In 2025 heeft WijWonen meer dan 10.000 leden. Het bestuur telt 8 man en wordt ondersteund door een actieve Senaat, twee adviseurs (één voor lokale zaken, en één voor externe zaken) en betrokken leden. Er zijn voldoende actieve BC-leden, de lijntjes met hen zijn kort, en er zijn regelmatig ontmoetingsactiviteiten. Een BC-plan vormt de basis voor de aanpak van BC werving en behoud. WijWonen krijgt een nieuw imago: proactief, toegankelijk en serieus doch studentikoos. Kortom, een frisse gesprekspartner voor huurders, waar de drempel om contact op te nemen laag is.

Lokaal

In Delft is WijWonen een bekende en sterke actor. WijWonen is vaak aanwezig bij gesprekken over wonen, van de gemeenten en andere partijen, en staat onder de Delftse verenigingen bekend als een betrouwbare en fijne samenwerkingspartner. De huurdersorganisatie werkt veel samen met lokale partners, zoals ORAS, STIP, SHS en VSSD rondom wonen en promotie. Een nieuwe huisstijl is de start van een naamsbekendheid campagne, zodat zoveel mogelijk huurders weten wie WijWonen is en wat WijWonen doet.

Extern

WijWonen wilt haar invloed uitbreiden, niet alleen op lokaal niveau, maar ook op landelijk niveau. Waar Lokaal beleid voorheen vooral afhankelijk was van landelijk beleid, ligt de focus nu op een tweerichtingsverkeer. Ook dossiers op lokaal niveau kunnen landelijk onder de aandacht gebracht worden in een samenwerkingsverband. Daarmee kan WijWonen zichzelf politiek profileren. De samenwerking met de SHO moet een proactief karakter krijgen, met korte lijntjes naar DUWO. De SHO is een zelfsturend orgaan, waarin gezamenlijke verantwoordelijkheid hoog in het vaandel staat. De SHO-overeenkomst wordt geregeld herzien, waarbij altijd getoetst wordt aan de kwaliteit van de samenwerking. Met LOS weet WijWonen verdere invloed uit te oefenen op landelijk woonbeleid. WijWonen voelt zich verantwoordelijk actief deel te nemen aan LOS, en zet zich in voor het voortbestaan van een dergelijke landelijke samenwerking.

02 | Professionalisering & functieprofielen

Inleiding

WijWonen heeft momenteel ongeveer 8.500 leden. De interne vuistregel die aangehouden wordt is één bestuurslid per 1.000 leden.

De functies binnen het WijWonen bestuur zijn in drie clusters opgedeeld: het dagelijks bestuur, lokaal en koepel. Het dagelijks bestuur wordt ingevuld door de voorzitter, penningmeester en secretaris en houdt zich bezig met het algemeen functioneren van de vereniging. Het cluster lokaal houdt zich bezig met zaken en bewoners in Delft. Tot slot houdt het cluster koepel zich bezig met beleid en strategie, waar onder andere samenwerkingen op nationaal niveau (Samenwerkende Huurdersorganisaties en Landelijk Overleg Studentenhuisvesting) en procedures van grotere dossiers langskomen.

Visie

WijWonen zal het huidige aantal bestuursleden handhaven, om zo de nodige efficiëntie en samenwerking in het bestuur te kunnen behouden. Wel is het bestuur voornemens dit vaste aantal naar 8 te verhogen om verhoogde werkdruk op het lokale niveau op te vangen.

Continuïteit binnen het bestuur is cruciaal. Hierbij is het van belang dat er bewust nagedacht wordt over bestuurswisselingen, om zo verlies van kennis te voorkomen en nieuwe bestuursleden voldoende in te kunnen werken. Een belangrijk onderdeel hiervan is een rooster van aan- en aftreden. Hierdoor is een betere planning mogelijk van een wisseling en kunnen nieuwe bestuursleden tijdig geworven worden. Daarnaast wil het bestuur het verlies van kennis wanneer een bestuurslid stopt tegengaan en compenseren door middel van overdrachtsdocumenten en draaiboeken. In het begin van 2022 is hier een brede opzet voor gemaakt, die het bestuur wil blijven uitbreiden met nieuwe draaiboeken of extra aanvullingen voor nieuwe bestuurders.

Ervaring leert dat het aantal bestuursleden bij WijWonen kan fluctueren als gevolg van een gebrek aan sollicitaties op openstaande bestuursfuncties. Het gevolg daarvan is dat niet altijd alle bestuursfuncties vervuld zijn. Ondanks dat het vervullen van alle functies het uitgangspunt blijft, moet ook bekend zijn wat er wordt gedaan als het aantal bestuursleden onder 8 daalt. Binnen de clusters lokaal en koepel zullen in dit geval de taken van de ontbrekende bestuurder tijdelijk worden waargenomen door de

andere bestuurder(s) binnen het cluster. Bij het dagelijks

bestuur kunnen bij het ontbreken van een penningmeester of secretaris deze functies volgens de statuten worden verenigd in één functie. Ook hierbij moet dan onderling worden gekeken hoe de werkzaamheden worden verdeeld binnen het cluster.

Om te voorkomen dat het aantal bestuursleden onder 8 daalt, past WijWonen permanente werving toe. Hiermee wordt bedoeld dat het bestuur vaak lopende advertenties op bijvoorbeeld Instagram heeft, en dat bij alle vormen van PR een component werving mee zal worden genomen. Daarnaast hanteert het bestuur een vaste structuur in het traject van bestuursgeïntresseerde naar aspirant bestuurslid.

1. De geïnteresseerde wordt eerst duidelijk gemaakt hoe het traject werkt.
2. De geïnteresseerde wordt tot een maximum van 2 BV's uitgenodigd. Dit zodat de geïnteresseerde een beeld krijgt van de vereniging, en zodat het bestuur een beeld krijgt van de geïnteresseerde.
3. Na de twee BV's wordt met het bestuur een knoop doorgehakt of de geïnteresseerde door mag in het traject, of dat het traject hier voor degene stopt. Hierbij wordt gekeken naar de motivatie, het enthousiasme, de functiegeschiktheid en de sociale ligging van deze persoon met de rest van het bestuur.
4. Wanneer de geïnteresseerde een goede match blijkt met de vereniging, is voornemens deze persoon als aspirant bestuurslid aan te stellen bij een aankomende vergadering.

Doelen - Professionalisering & functieprofielen

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Toepassen strategie voor verbeterde continuïteit						
2. Rooster van aan- / aftreden						
3. Overdrachtsdocumenten bijwerken						
4. Bestuursfuncties vervullen						
5. Permanente Werving						

Voortgang - Professionalisering & functieprofielen

2020

- Er is een betere overdracht extern, met een overlap van drie maanden tussen oude en nieuwe koepel bestuursleden.
- Functie Draaiboeken zijn geüpdatet.

2021

- Er is een meerjaren agenda opgesteld, waar belangrijke data voor lang lopende zaken verzameld worden. Deze data zijn vaak gebonden aan afspraken over meerdere jaren, en op deze manier zijn toekomstige besturen hier ook van op de hoogte.
- De functies van commissaris bewoners en de commissaris promo zijn weer verenigd onder de vlag ‘lokaal’. Er wordt nog gewerkt aan de ideale verdeling.

2022

- Voor iedere functie zijn nieuwe overdrachtsdocumenten opgesteld, en de gemeenschappelijke delen zijn samengevoegd in één groot overdrachtsdocument. Daarnaast worden draaiboeken van belangrijke activiteiten opgesteld en worden er informatiedocumenten gemaakt voor belangrijke thema’s.
- Voor het traject van een geïnteresseerde in een bestuursfunctie zijn nieuwe afspraken gemaakt.

2023:

- Vanaf eind 2022 is gestart met permanente werving van bestuursleden bij alle vormen van PR.
- Er zijn afspraken gemaakt voor wanneer bestuursfuncties niet vervuld zijn.
- De portefeuilleverdeling is aangepast om binnen het cluster lokaal de verdeling tussen de commissaris bewoners en commissaris bewonerscommissies duidelijk te maken.

Portefeuilleverdeling

Dagelijks bestuur - Vereniging		
Voorzitter	**Penningmeester**	**Secretaris**
• Algemeen functioneren van het bestuur • Relatie met DUWO • Vergaderingen • Prestatieafspraken • Relatie met Senaat	• Financiën • Begroting • Jaarrekening • Kascommissie • onderhoud en administratie bus	• Software & tools • Communicatie met leden • Website • Jaarverslag • Notulen • WijWonen Bus • Kantoor • Nieuwsbrief

Lokaal - Delft & Bewoners		
Commissaris Bewoners	**Commissaris Bewonerscommissies**	**Commissaris promotie & PR**
• Contact individuele klachten • lokale aandachts-gebieden en initiatieven • Lokaal beleid DUWO • Contact adviseur • Prestatieafspraken • Dossiers lokaal (1e)	• Contact BC's • Werving en onderhoud BC's • Servicekosten • Grootschalig onderhoud en Renovaties complexniveau • Lokale samenwerkingen (STIP, ORAS, etc.) • Nieuwsbrief deel lokaal • Dossiers lokaal (2e)	• Borrels en activiteiten • Acties • Promomateriaal en drukwerk • Gadgets • Social media • Werving • Sponsoring

Koepel - Beleid & Strategie		
Commissarissen koepel (1 en 2)		
• Werkplan DUWO • Begroting DUWO • Asset management • Betaalbaarheid	• SOK & SHO • ROOM • Adviseur Extern • Nieuwsbrief deel koepel	• dossiers • RvC • LOS • Internationalisering

03 | Verenigingsstructuur

Inleiding

WijWonen is als vereniging gebonden aan de wet. Naast de wet, heeft zij ook haar eigen regels. Deze staan in de Statuten en Reglementen van de vereniging.
Omdat er in het verleden problemen zijn geweest omtrent het bestuur van woningcorporaties, zijn de regels sinds 1 juli 2021 aangescherpt door het invoeren van een nieuwe wet. Dit is de aanleiding geweest voor een statutenwijziging. Omdat er veel wordt gewisseld binnen het bestuur en de senaat, waardoor ook de situatie en verhoudingen frequent wijzigen, is het van belang dat ook onze reglementen up-to-date zijn. Daarnaast is er soms wat onduidelijkheid omtrent de financiële regels binnen onze vereniging.

Visie

Ten eerste is het van cruciaal belang dat onze Statuten, de basisregels van onze vereniging, op orde zijn. Deze moeten voldoen aan de huidige wetgeving en moeten de organen van onze vereniging juist weergeven.
Vervolgens moet iedereen de meer specifieke regels binnen de vereniging gemakkelijk kunnen begrijpen. Daarom wil het bestuur dat het Huishoudelijk én Financieel Reglement duidelijk en volledig zijn. Deze dienen dus ook continu bij te worden gewerkt.
Tot slot vindt het bestuur dat belangrijke ongeschreven regels ook dienen te worden opgenomen in het HR of FR. Zo is het voor iedereen duidelijk wat de spelregels zijn binnen onze vereniging.

Doelen – Verenigingsstructuur

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Statuten conform wet en werkelijke gang van zaken.						
0. HR duidelijk en up-to-date						
0. FR duidelijk en up-to-date						

Voortgang - Verenigingsstructuur

2021

- Naar aanleiding van de WBTR is door het bestuur en de Senaat een statutenwijziging voorgelegd aan de ledenvergadering.

- Het HR is versimpeld en heeft een structuur gelijkend aan de statuten (met artikelen en leden). Ook dit is door de Senaat en het bestuur tezamen voorgesteld, en geaccordeerd door de leden.
- Het FR is toegevoegd aan de spelregels van WijWonen.

2022

- Er is contact met de notaris gelegd zodat bevestigd kon worden dat de vernieuwde statuten conform de wetten zijn. Het proces om de vernieuwde statuten definitief en geldig te maken is samen met de notaris in gang gezet.
- Tijdens een ALV zijn amendementen aan het FR toegevoegd.
- De akte van de nieuwe statuten is gepasseerd door de notaris.
- Tijdens ALV-4 zijn het huishoudelijk reglement en het financieel reglement per 01-01-2023 geüpdatet.

2023

- Omdat een aantal punten van het Huishoudelijk Reglement inmiddels verouderd zijn, wordt er gedurende dit jaar een revisie of update van dit reglement gedaan. Deze handeling is in lijn met het up-to-date houden van het HR.

04 | Communicatiestrategie

Inleiding

Communicatie is van groot belang binnen iedere vereniging, zo ook binnen WijWonen. Het zorgt voor helderheid en duidelijkheid binnen de vereniging, naar de leden, maar ook naar onze naaste samenwerkingspartners. Communicatie wordt opgesplitst twee categorieën:

1. Interne communicatie (binnen het bestuur zelf)
2. Externe communicatie (tussen bestuur en een derde partij)
    a. Communicatie naar leden
    b. Communicatie in samenwerkingsverband (DUWO,zusterorganisaties (SHO) en de gemeente Delft)
    c. Communicatie naar netwerk (STIP, SHS, ORAS, VSSD, etc.)

Op dit moment heeft het bestuur van WijWonen tweewekelijkse bestuursvergaderingen. Daarnaast wordt er de overige weken in subgroepen gewerkt aan lopende zaken. Voor de externe communicatie wordt gebruik gemaakt van de website, email, de social media kanalen en van vergaderingen (bijvoorbeeld: Algemene Leden Vergaderingen en Lokale Overleggen)

Visie

WijWonen streeft naar goede interne en externe communicatie. Om interne communicatie te optimaliseren, is het van belang om regelmatig met het bestuur te vergaderen en transparant naar elkaar te blijven.

Om de externe communicatie te optimaliseren, wordt er gestreefd naar een up-to-date website die in lijn is met de richting van de vereniging. Ook wordt er gestreefd naar bijwonen van vergaderingen, borrels en andere (digitale) evenementen van andere partijen.

Voor de leden specifiek is het bijhouden van een correcte ledenlijst belangrijk. Leden worden hoofdzakelijk op de hoogte gehouden door middel van mail contact. WijWonen moet haar best doen haar leden goed in te lichten in wat WijWonen doet en bij uitnodigingen voor ledenvergaderingen moet duidelijk zijn wat besproken gaat worden en wat de toegevoegde waarde is van het bijwonen van dergelijke vergaderingen.

Helaas merken we dat de communicatie tussen DUWO en huurders niet optimaal is.

DUWO neemt structureel niet de suggesties over van de huurdersorganisaties over

de gewenste communicatiebehoefte. WijWonen wil daarom inzetten op gesprekken met de afdeling communicatie en zelf het voortouw nemen in informatievoorziening. Dat betekent dat we meer zullen inzetten op het versturen van nieuwsbrieven met actuele thema's.

Doelen - Communicatiestrategie

1. Het bijwerken en up-to-date houden van de website, zodat deze zowel inhoudelijk als in vormgeving in lijn is met de richting van de vereniging;
2. Stimuleren van aanwezigheid bij en participatie aan vergaderingen, borrels en evenementen;
3. Correct en tijdig e-mails beantwoorden, waarbij klachtenmails van leden binnen twee werkdagen een eerste reactie dienen te krijgen;
4. Ledenlijst bijhouden en welkomstmail blijven sturen naar nieuwe leden van WijWonen. Deze welkomstmail is toegankelijk voor zowel de Nederlandse als de internationale leden;
5. Bij de uitnodiging voor de ALV moet goed uitgelegd worden waar de vergadering voor dient en wat leden hieraan hebben. Ook moet er een Engelse variant zijn waarin uitgelegd wordt dat de ALV zelf in het Nederlands is.
6. Inzetten op samenwerkingen met lokale partijen;
7. Huurders op de hoogte houden van relevante ontwikkelingen, bij uitblijven van informatie vanuit DUWO.

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Onderhouden website.						
2. Aanwezigheid stimuleren.						
3. Efficiënte mail correspondentie.						
4. Ledenlijst en welkomstmail.						
5. Duidelijke ALV mail.						
6. Lokale partijen.						
7. Informeren huurders						

Voortgang - Communicatiestrategie

2020

- Met de introductie van Lasso+ is sinds september 2020 de ledenadministratie van WijWonen verbeterd en geautomatiseerd. Deze verbetering zal worden doorgezet met de herintroductie van de maandelijkse welkomstmail. Deze zal nu ook in een engelse versie beschikbaar gesteld worden.
- Sinds de corona pandemie heeft er een verschuiving plaatsgevonden van hoofdzakelijk fysieke activiteiten/overleggen naar digitaal. Deze verschuiving behoeft ook een bijpassende verandering in de communicatie, zoals het houden van digitale ALV's. Het bestuur verkent verschillende digitale mogelijkheden.

2021

- Voortzetting lijn ingezet in 2020, start gemaakt aan de hernieuwde website.

2022

- De website is gemakkelijker geworden en passend gemaakt bij de nieuwe huisstijl.
- Mails van Lasso+ kwamen vaak niet aan bij de leden, dus is er een overstap gemaakt naar een nieuw mailsysteem, namelijk Mailchimp. Na deze overstap is gebleken dat meer leden de mails hebben ontvangen en geopend. Momenteel opent iets meer dan de helft van alle leden de mails die zij van WijWonen hebben ontvangen.
- In december is een mail gestuurd over de stijgende energieprijzen. Deze mail werd goed ontvangen en heeft voor meer bewustzijn onder de leden gezorgd. Zo'n 6000 leden hebben de mail geopend.

2023

- Wegens een storing is het Engelse deel van de website in 2022 en een deel van 2023 niet operationeel geweest. Dit is nu in 2023 grotendeels opgelost. Hierdoor kunnen Engelse leden een stuk makkelijker navigeren op onze website.
- Er lijken steeds meer leden bij de vergaderingen aan te sluiten, maar gebleken is dat de uitnodiging voor de ALV toch nog aantrekkelijker gemaakt kan worden. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden door een nadruk te leggen op de voor de huurder interessante onderwerpen, in plaats van onderwerpen die enkel de vereniging aangaan.
- In 2023 zal het informeren van huurders met meer structuur gedaan worden. Zo wordt er gekeken of het structureel sturen van nieuwsbrieven hierbij kan helpen. Na elke BV zal worden geïnventariseerd of er punten zijn die belangrijk voor de huurder kunnen zijn, om deze punten in een nieuwsbrief te zetten die bijvoorbeeld elke 4 maanden gestuurd wordt.

05 | Inzet adviseur & Senaat

Inleiding

Momenteel heeft WijWonen twee adviseurs die de functie van collectief geheugen van de vereniging en adviesorgaan dragen. Dit komt met name van pas bij bestuurswissels, omdat de adviseur niet verandert. Tevens wordt het bestuur van WijWonen ondersteund door de Senaat. Dit is een orgaan waar tot op heden altijd maximaal 6 oud-bestuursleden in hebben gezeten. De Senaat kan desgewenst ondersteuning bieden aan het bestuur door ervaringen en opgedane kennis te delen. Het bestuur wil het aantal senaatsleden laten groeien tot maximaal 8 zodat desgewenst van de ervaring van elke oud-bestuurder gebruik kan worden gemaakt.

Visie

Om de continuïteit binnen WijWonen te garanderen is frequent contact met de adviseur cruciaal. Momenteel heeft WijWonen twee adviseurs: één adviseur zal enkel op lokaal niveau ingezet worden, en één adviseur zal op extern niveau met de andere HO's gedeeld worden. Hiermee wordt extra overleg en tijd door conflicterende adviezen door de verschillende adviseurs bespaard. De adviseur op lokaal niveau zal vanaf 2023 ook aansluiten bij de tripartite overleggen met de gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties in Delft om bij het maken van de prestatieafspraken continuïteit te waarborgen.

Er wordt gestreefd naar regelmatig en efficiënt contact tussen het bestuur en de Senaat. De Senaat wordt op de hoogte gehouden van significante ontwikkelingen die de vereniging doormaakt, zodat ze ook gemakkelijker goed onderbouwde adviezen kunnen verlenen aan het huidige bestuur. Aan het einde van elke bestuursvergadering wordt besproken welke ontwikkelingen significant worden geacht. Het contact met de senaat zal voornamelijk verlopen middels de senaatsvergadering, die, wanneer nodig, voor elke ALV wordt georganiseerd. In de overdracht aan nieuwe bestuursleden wordt de manier van samenwerking met de Senaat ook meer onderstreept dan voorheen, zodat de verstandhoudingen gezond blijven. Verder wordt de samenstelling van de Senaat actief bijgehouden en actueel gehouden.

Doelen - Inzet adviseur & Senaat

1. Het aanstellen van de gezamenlijke adviseur met andere HO's op extern niveau;

2. Aanhouden Stade Advies als adviesbureau op lokaal, en extern zodat de continuïteit gewaarborgd blijft, en dat bij nieuwe adviseurs de dossiers intern goed overgedragen worden;
3. Regelmatig contact met de actieve Senaat waarbij deze op de hoogte worden gehouden van significante ontwikkelingen binnen de vereniging. Wanneer nodig wordt voor elke ALV een bijeenkomst georganiseerd waarbij het bestuur en de Senaat elkaar spreken zodat het contact efficiënter verloopt.
4. Bij het inwerkingsproces van nieuwe bestuursleden wordt het belang van contact met de Senaat onderstreept, zodat het bestuur dit orgaan ook optimaal kan raadplegen. Ook streeft het bestuur naar het verkrijgen van ongevraagde adviezen.

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Gezamenlijke adviseur						
2. Aanhouden Stade Advies						
3. Efficiënt contact met Senaat						
4. Belang Senaat in overdracht						

Voortgang - Inzet adviseur & Senaat

2020

- Samen met de andere HO's is een zoektocht gestart naar de nieuwe gezamenlijke adviseur. Elke HO draagt er een voor waarna wordt gekeken of deze bevalt;
- Stade Advies heeft in het jaar 2020 niet meer dan 100 uren gedraaid, in overeenstemming met de wensen van WijWonen.

2021

- De adviseur op koepel niveau is aangesteld.
- Erik Vermathen van Stade Advies heeft Jiska Ruis opgevolgd als lokaal adviseur.

2022

- Verslechtering van contact Senaat geconstateerd.
- Er zijn concrete plannen gemaakt om de verstandhouding met de Senaat te verbeteren. Deze plannen maken ook deel uit van de informatieoverdracht aan nieuwe bestuursleden om verslechtering van de verstandhouding in de toekomst te voorkomen.
- De plannen voor het oprichten van een adviesgroep worden gestaakt.

- Relevante onderwerpen waar het bestuur mee bezig is worden regelmatig gedeeld met de senaat.
- Vanaf 2022 zullen, voorafgaand aan een ALV, de relevante stukken worden gedeeld en besproken met de Senaat tijdens een informeel overleg tussen bestuur en senaat.

2023

- Het HR wordt aangepast zodat maximaal 8 oud-bestuursleden plaats kunnen nemen in de senaat.
- Met de adviseur op lokaal niveau zijn afspraken gemaakt voor de aanwezigheid bij het maken van de prestatieafspraken en een meer regelmatige aanwezigheid tijdens de bestuursvergaderingen.
- Met de adviseur op lokaal niveau is afgesproken dat WijWonen op de hoogte wordt gehouden van het aantal ingezette uren.
- Tijdens elke BV wordt als vast agendapunt besproken waar de adviseur en de senaat voor in kunnen worden gezet.

06 | Financiering WijWonen

Inleiding

De vereniging WijWonen heeft, net zoals alle organisaties, geld nodig om te functioneren. Omdat het landschap waarin WijWonen opereert verandert, zal WijWonen mee moeten bewegen met bijbehorende financiële gevolgen. WijWonen wordt op twee manieren gefinancierd: door ledencontributie en door DUWO. In de financieringstabel van de SOK staat een gespecificeerd welke kostenposten gefinancierd worden door ledencontributie en welke door DUWO.

Visie

Op het gebied van financiën heeft WijWonen twee doelen. Ten eerste streeft WijWonen ernaar om voor een korte termijn financieel onafhankelijk van DUWO te kunnen zijn, indien nodig. Daarom wil WijWonen haar liquide eigen vermogen gelijk houden aan een bedrag dat de kosten dekt van het functioneren van één jaar. Wanneer het bedrag van één jaarbegroting is bereikt, wordt er gekeken naar een nieuwe balans van de begroting. Als tweede streeft WijWonen ernaar om haar geld efficiënt te besteden. Middels de jaarlijkse begroting communiceert het bestuur hoe de financiële middelen van de vereniging in het daaropvolgende jaar worden ingezet.

In lijn met het eerste doel streeft WijWonen ernaar om de inkomsten en uitgaven van WijWonen in balans te houden. Doordat de inkomsten van de verenigingen de afgelopen jaren hoger zijn dan de uitgaven is er sprake van een structureel overschot op de begroting. Hierdoor is er een forse stijging van het liquide eigen vermogen ontstaan. Dit is ongewenst omdat DUWO haar bijdrage van de begroting zou kunnen korten of terug kunnen vorderen. Daarnaast wil het bestuur het eigen vermogen van de vereniging beperken tot een bedrag dat passend is voor het functioneren van het bestuur en de vereniging. In 2022 heeft het bestuur maatregelen genomen om de inkomsten en uitgaven van de vereniging op de lange termijn dichter bij elkaar te brengen. Hierbij zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- De ledencontributie moet op lange termijn passend blijven voor de uitgaven van de vereniging.
- Bij het financiële beleid van de vereniging wordt meer rekening gehouden met het liquide eigen vermogen.
- Door incidentele uitgaven zullen de afschrijvingskosten tot 2027 hoger uitvallen in vergelijking met voorgaande jaren en er wordt daarom op een krimp van het eigen vermogen geanticipeerd (en hiermee een eventueel verlies op de jaarrekening).

- Overschotten op de begroting, die ook na de herijking van de begroting nog kunnen ontstaan, kunnen door het bestuur worden gereserveerd als transitorische post voor grote, eenmalige uitgaven die zo veel mogelijk bij de leden terug moeten komen. De WijWonen bus is hier een voorbeeld van.

Het bestuur is echter tot de conclusie gekomen dat de maatregelen die in 2022 zijn genomen niet snel genoeg zullen leiden tot een krimp van het eigen vermogen. Deze maatregelen zijn namelijk vooral bedoeld om de groei te remmen. Daarnaast blijkt het bedenken en uitvoeren van eenmalige uitgaven ten gunste van de leden ingewikkeld en tijdrovend waardoor dit de gewenste krimp ook niet snel genoeg bevordert. Daarom zal het bestuur vanaf 2023 ook een alternatieve oplossing verkennen om het eigen vermogen te laten krimpen.

Het voorstel is om de inkomsten van de vereniging aan de kant van de leden dermate te verkleinen dat op kortere termijn (1-3 jaar) een versnelde krimp van het eigen vermogen kan worden gerealiseerd. Dit zal het bestuur combineren met de eerder genoemde maatregelen (eenmalige uitgaven, balans inkomsten en uitgaven) om een optimale verhouding tussen doelmatigheid en effectiviteit te realiseren. Hiervoor worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Het functioneren van de vereniging mag niet in het geding komen als gevolg van de gedaalde inkomsten. De hoogte van het eigen vermogen zal dus niet dalen onder het bedrag dat de kosten dekt voor het functioneren van één jaar.
- Het bestuur zal de cashflows van de vereniging monitoren en jaarlijks opnieuw besluiten of de tijdelijke verlaging van de inkomsten nog doelmatig is.
- Een tijdelijke verlaging van de inkomsten aan de kant van de leden door middel van de leden contributie wordt jaarlijks opnieuw voorgelegd aan de ALV, samen met de begroting. Als de ALV dit niet expliciet goedkeurt wordt de verlaging automatisch teruggedraaid.
- Het bestuur houdt er rekening mee dat de ledencontributie door DUWO wordt geïnd samen met de servicekosten, en dat de contributie dus maar één keer per jaar kan worden aangepast.

Doelen - Financiering WijWonen

1. Eigen vermogen houden op de minimaal benodigde kosten van één jaar.
2. Een plan voorleggen voor een nieuwe balans nadat het eigen vermogen de gewenste grootte bereikt heeft;
3. Heroverwegen van de ureninzet van de adviseur van WijWonen;
4. Besparing van advieskosten voor externe zaken (post 592), door de kosten te delen met meerdere HO’s door één gezamenlijke adviseur te nemen.

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Liquide eigen vermogen onder de maximale hoogte volgens de SOK houden.						
2. Nieuw balansplan.						
3. Ureninzet adviseur						
4. Besparen advieskosten						

Voortgang - Financiering WijWonen

2020

- Vanwege de Covid-19 crisis zijn de uitgaven in 2020 lager uitgevallen dan voorgaande jaren waardoor het laten groeien van het eigen vermogen vervroegd gelukt is.

2021

- Er wordt een plan gemaakt voor het beperken van de groei van het eigen vermogen.

2022

- Om de groei van het eigen vermogen te beperken heeft het bestuur, met goedkeuring van de ALV, een éénmalige uitgave gedaan voor het aanschaffen van de WijWonen bus. De afschrijvingskosten zullen de komende 5 jaar de groei van het eigen vermogen van de vereniging remmen.
- De advieskosten op koepel niveau worden gedeeld tussen de HO's van de SOK. Op lokaal niveau wordt de adviseur per uur betaald en zijn de kosten dus enkel afhankelijk van de inzet van de adviseur door het bestuur.
- In 2022 heeft het bestuur met de begroting voor 2023 en het aanpassen van de contributie de inkomsten en uitgaven van WijWonen verder in balans gebracht.
- In 2022 is overgestapt van het boekhoudpakket van Lasso+ naar Eboekhouden om de boekhouding van WijWonen efficiënter en overzichtelijker te maken.

2023

- In 2023 verkent het bestuur de mogelijkheden om de inkomsten van de vereniging aan de kant van de leden dermate te verkleinen dat op kortere termijn (1-3 jaar) een versnelde krimp van het eigen vermogen kan worden gerealiseerd.

07 | WijWonen Bus

Inleiding

In 2022 heeft WijWonen, als incidentele uitgave, een bus aangeschaft. Het betreft een Volkswagen Transporter T6. De volgende redenen liggen ten grondslag aan deze uitgave.

Allereerst heeft het een financieel aspect, om de groei van het eigen vermogen van de vereniging te beperken is, en om te voorkomen dat DUWO het overschot op de begroting terug vordert ten koste van de leden van WijWonen moest een (grote) incidentele uitgave worden gedaan. Met goedkeuring van de ALV is gekozen voor een bus. Ook bevordert de bus de promotie. Om de promotie van de vereniging een sterke impuls te geven moest de zichtbaarheid van WijWonen namelijk sterk worden verbeterd. Om dit te realiseren is de WijWonen bus volledig in de huisstijl bestickerd. Hierdoor is de bus als het ware een rijdend reclamebord voor de vereniging. Daarnaast kan de bus worden ingezet tijdens promotieacties door Delft.

De bus komt ook ten goede van de bewonerscommissies. Om de leden van de bewonerscommissies meer bij de vereniging te betrekken en het voor hen gemakkelijker te maken om evenementen voor hun complex te organiseren, zouden zij gebruik kunnen maken van de WijWonen bus. Tot slot maakt de bus het vervoer voor leden en bestuursleden gemakkelijker. Om de investering in de bus terug te geven aan de leden, leent het bestuur de bus aan hen uit zodat zij gemakkelijk kunnen verhuizen. Zo hoeven de leden geen bus te huren, waardoor zij vrijwel kosteloos kunnen verhuizen. Het bestuur moet voor overleggen, met DUWO en andere huurdersorganisaties, regelmatig naar andere steden. Hiervoor kan de bus in worden gezet.

Visie

Met de WijWonen bus hoopt het bestuur een extra impuls aan de vereniging te kunnen geven. De bus moet daarom ook zo effectief mogelijk in worden gezet, zodat de maximale waarde uit de investering kan worden gehaald. Echter is het ook van belang dat voor het gebruik van de bus heldere afspraken worden gemaakt zodat het risico voor de vereniging zo minimaal mogelijk is.

Om het gebruik, het onderhoud en de administratie van de WijWonen bus vast te leggen is in 2022 een document met interne afspraken opgesteld. Ook is een contract opgesteld dat voor het lenen van de bus door leden ondertekend moet worden. Op de website is een pagina aangemaakt waar een reserveringssysteem en een document met heldere instructies te vinden zijn. Het uitgangspunt hierbij is dat het bestuur van WijWonen de reserveringen beheert en afhandelt, maar dat dit niet wordt gezien als een kerntaak.

Verder zal het bestuur van WijWonen jaarlijks de kosten voor het gebruik van de bus heroverwegen. Deze moeten namelijk nog wel in verhouding staan tot de dagwaarde van de bus en het niveau van gebruik.

Doelen - WijWonen Bus

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Gebruik door leden van WijWonen voor verhuizen onderzoeken en promoten.						
2. Jaarlijks heroverwegen kosten.						
3. Nadenken over nieuwe manieren om de bus in te zetten.						
6. Stappenplan en contract vertalen naar het Engels.						

Voortgang - WijWonen Bus

2022

- De WijWonen bus is aangeschaft. Ook zijn stickers in de huisstijl aangebracht om de vereniging mee te kunnen promoten.
- Er is een document met interne afspraken is opgesteld en goedgekeurd door het bestuur.
- Er is een pilot opgezet om het uitlenen van de bus aan de leden te gaan testen. Deze pilot zal eind 2022 of begin 2023 plaatsvinden. Hiervoor zijn een overeenkomst voor het uitlenen van de bus, een document met instructies voor het proces van (uit)lenen, een reserveringssysteem en een pagina op de website gemaakt.

2023

- De opgezette pilot is uitgevoerd. Momenteel wordt de bus elk weekend beschikbaar gesteld om uitgeleend te worden. Hier wordt veel gebruik van gemaakt, de bus wordt namelijk vrijwel elk weekend uitgeleend. Daarnaast hoort het bestuur veel positieve reacties van degenen die de bus lenen. Er zijn tot nu toe nog geen gevallen van schade opgetreden.
- Er wordt gewerkt aan een Engelse versie van het stappenplan en het contract voor de bus, zodat de Engelse leden gemakkelijker gebruik kunnen maken van de bus.
- Er wordt nagedacht over manieren waarop de commissaris bewonerscommissies zou kunnen helpen in het uitlenen van de bus aan bewonerscommissies. Het doel is om BC's vaker en makkelijker gebruik te

laten maken van de bus.

08 | Renovaties, Groot Onderhoud & Duurzaamheid

Inleiding

Het afgelopen jaar zijn er verscheidene renovatieplannen ontwikkeld voor de DUWO-complexen en is er groot onderhoud gepleegd in DUWO-complexen in Delft. Het verschil tussen renovatie en groot onderhoud is als volgt: Renovatie is een woningverbetering, waarbij je wooncomfort als huurder stijgt. Hierbij wordt de woning (gedeeltelijk) vernieuwd. Bij groot onderhoud gaat het echter om herstel of vervanging van delen van de woning waarbij het wooncomfort hetzelfde blijft[1].

Een belangrijke voorbeeldsituatie wanneer er gekeken wordt naar dit thema is de verbouwing van het Krakeelhof complex, beter bekend als de Jacoba van Beierenlaan of simpelweg de JvB. Gezien dit een groot renovatieproject met veel haken en ogen is, is hier veel aandacht aan gegeven. De rode draad in dit verhaal is de noodzaak en wens vanuit WijWonen om betrokken te blijven bij ontwikkelingen in alle fases van het project. Dit loopt uiteen van betrokkenheid bij -en het opzetten van- een bewonerscommissie, tot goed contact met de sociaal beheerder en de exacte inhoud en invulling van de renovatieplannen.

Om ook in de toekomst een goede invulling te geven aan renovaties, groot onderhoud en duurzaamheid, is dit thema gericht op de combinatie en afwegingen die hierbij gemaakt moeten worden. Hierbij is ook de expliciete wens opgenomen om verbetering van de leefomgeving in de vorm van duurzaamheid altijd mee te nemen in deze plannen en hier dan ook vervolgens expliciet aandacht aan te schenken. Met oog op onder andere de sterk gestegen energieprijzen en de wens tot verduurzaming van de woningvoorraad als een algemeen maatschappelijk doel, is het de taak van WijWonen om meer aandacht voor dit specifieke onderwerp te vragen en concrete plannen boven tafel te krijgen.

Visie

Bij renovaties en groot onderhoud zijn er meerdere grote belanghebbende partijen, voornamelijk de huurders zelf en de opdrachtgevende partij (DUWO). WijWonen wil dat huurders niet belemmerd worden bij een renovatie of groot onderhoud. Hun woongenot mag niet verkleinen tijdens werkzaamheden. Daarnaast is het belangrijk om de belangen van zowel huidige als toekomstige huurders te behartigen. Dit

[1] https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurwoning/vraag-en-antwoord/renovatie-woningverbetering-onderhoud

betekent dat er ook ruimte moet worden gegeven indien onderhoud ingrijpend is voor de huidige huurders, maar voordelig is op de lange termijn voor toekomstige huurders. Om het woongenot hierbij niet uit het oog te verliezen en te waarborgen, is het met name van belang om contact te onderhouden met BC's van complexen waar op dat moment werkzaamheden zijn.

Om het woongenot van de huidige huurders in het oog te blijven houden vinden wij als WijWonen het van belang om voor, tijdens en na de renovatie- of onderhoudsperiode goed contact te houden met bewoners van het complex. Om dit doel te bereiken is als eerste van belang een goede vertegenwoordiging van het complex te waarborgen wanneer er sprake is van groot onderhoud of renovaties. Hierom is het belangrijk in de voorbereidende fase goed contact te leggen en te houden met de sociaal beheerder en het contact tussen deze sociaal beheerder en de bewonerscommissie te waarborgen en te monitoren. Gedurende de werkzaamheden is het van belang contact te houden met de bewonerscommissie en scherp te blijven op de prestaties van DUWO om gedurende dit proces mogelijk nog te kunnen sturen. In de fase na afronding van groot onderhoud of renovatiewerkzaamheden is het van belang om als WijWonen te sturen op het behoud van kennis en geleerde lessen. Dit is voor zowel het **proces** (*hoe zijn de werkzaamheden verlopen? Zijn er veel klachten geweest?*) als de **bouwkundige** ingrepen (*hoe tevreden zijn huurders over de ingrepen? Is het oorspronkelijke doel van de werkzaamheden bereikt?*) van belang. In deze fase is het contact met de bewonerscommissie wederom belangrijk om input van de huurders mee te nemen dit vervolgens toe te passen in gesprekken met DUWO over toekomstige werkzaamheden bij andere complexen.

Daarnaast speelt WijWonen een belangrijke rol als het gaat om verduurzaming en het toepassen van verduurzaming in de onderhouds- of renovatieplannen. Dit wordt nog sterker gevoed door de energiecrisis die begonnen is 2022 welke de noodzaak van duurzaamheid nogmaals onderstreept. Het doel zal dan ook moeten zijn om te borgen dat er bij toekomstige -en huidige renovaties of onderhoudsplannen- goed na wordt gedacht over duurzaamheid binnen DUWO. Als belangenbehartiger van de huurders zien wij het als onze taak om (beter) te controleren hoe DUWO tegen de verduurzaming van haar huidige woningvoorraad in Delft aankijkt. Hierin wordt met name het belang van doel één en vier van dit thema onderstreept. Daarnaast is het van belang te begrijpen welke maatregelen bij welke complexen nut kunnen hebben. Hiervoor kan bijvoorbeeld aanspraak gedaan worden op de duurzaamheidspot zoals beschikbaar gesteld door DUWO na de teruggave van onterecht in rekening gebrachte energiebelasting.

Doelen - Renovaties & groot onderhoud

1. In de voorbereidende fase goed op de hoogte blijven welke complexen gerenoveerd zullen worden, wanneer en wat geschatte de duur daarvan zal zijn.
2. In de uitvoerende fase nauw contact onderhouden met zowel DUWO als de bewonerscommissies op procesmatig vlak.
3. Zeer intensief contact onderhouden met BC's waar werkzaamheden plaatsvinden. Waar nodig zorg dragen voor de continuïteit van bewonerscommissies.
4. WijWonen actief promoten bij complexen voorafgaand en gedurende de renovatie.
    a. Specifieke flyers ontwerpen (met complexnaam + duur renovatie);
    b. Algemene banner ontwerpen om op te hangen of neer te zetten;
    c. Bericht posten via diverse kanalen (Instagram / WhatsApp / Facebookgroepen).
5. In de voorbereidende fase het gesprek aangaan met DUWO over mogelijkheden van verduurzamen van huizen om energieverbruik te verminderen door bijvoorbeeld;
    a. Betere muurisolatie;
    b. Van enkelvoudig glas naar dubbelzijdig glas (HR++) en tochtvrije afwerking.
6. In de fase na het afronden van de werkzaamheden op twee niveaus evalueren hoe er is gepresteerd op vlak van;
    a. Procesmatig; *hoe zijn de werkzaamheden verlopen? Zijn er veel klachten geweest?*
    b. Bouwkundige ingrepen; *hoe tevreden zijn huurders over de ingrepen? Is het oorspronkelijke doel van de werkzaamheden bereikt?*
7. Aandacht voor duurzaamheid in de prestatieafspraken onderstrepen

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Visie toekomstige renovatie plannen.						
2. Nauw contact bij renovatie met DUWO en de BC.						
3. BC contact.						
4. Promotie voorafgaand en gedurende renovaties.						

5. DUWO adviseren en controleren op verduurzamingsmaatregelen						
6. Evalueren van procesmatig en bouwkundige ingrepen						
7. Aandacht duurzaamheid						

Voortgang - Renovaties & groot onderhoud

2020

- WijWonen en DUWO communiceren veel over renovaties. Op LO's wordt regelmatig een update gegeven over welke complexen op de planning staan voor groot onderhoud, welke complexen gerenoveerd gaan worden en wat de status hiervan is.

2021

- Naast het LO heeft er ook een overleg met de teamleider beheerd Delft plaatsgevonden om dieper op de plannen van de Krakeelhof in te gaan.
- Er is een portefeuilleplan en Excel sheet door DUWO doorgestuurd met de plannen op dit gebied voor de komende jaren.

2022

- Bij elk LO wordt er goed gecommuniceerd over de renovaties en groot onderhoud en vragen we hiernaar.
- Er is naast het LO goed contact met de sociaal beheerder Pieter van Houten over het groot onderhoud bij de Krakeelhof en worden we via de mail op de hoogte gehouden hiervan.
- Aangezien in 2022 het groot onderhoud op de JvB van start zal gaan, willen we hier net voor de renovaties, maar ook tijdens de werkzaamheden veel gerichte promo gaan uitvoeren. Het plan is om hier een goede bewonerscommissie op te richten die op complexniveau DUWO goed kan blijven controleren gedurende de werkzaamheden
- Er is medio 2022 een BC opgericht welke we zullen blijven begeleiden. Wel bestaat deze nu nog maar uit twee leden en zullen we nog steeds moeten blijven werven. Ook zullen we de onderhoudsplannen met betrekking tot duurzaamheid in de gaten moeten houden. Eerst werden we buiten spel gezet bij het noodzakelijke onderhoud, dat willen we nu voorkomen door DUWO te blijven attenderen op onze aanwezigheid.
- Sinds de energiecrisis van 2022 zullen de huurders van DUWO ook meer moeten gaan betalen voor energie. DUWO heeft bij een LO in 2022

aangegeven dat ze duurzaamheidsprojecten willen starten. Om hierover mee te kunnen denken, willen wij hier graag concrete plannen voor zien. Ook zullen wij aandringen om dit te doen bij de huizen en complexen waar de studenten zelf een energiecontract moeten afsluiten of bij de slecht geïsoleerde huizen, zoals de oude panden in het centrum of de Balpol.

2023

- Ondanks goed contact met DUWO op lokaal niveau blijft het voor WijWonen onduidelijk wat de exacte plannen en doelen zijn van DUWO met betrekking tot groot onderhoud en het duurzaamheidsvraagstuk. Deze onduidelijkheid wordt gevoed door een gebrek aan concrete plannen en tijdlijn om de huidige woningvoorraad te verduurzamen. Dit komt bijvoorbeeld terug in vrij breed gelaten doelen voor duurzaamheid in het OGSM (Objectives, Goals, Strategy & Measures) van DUWO voor 2023.
- Voor het groot onderhoud aan de JvB is er in mei 2023 een bijeenkomst geweest met huurders en DUWO om de voortgang te bespreken. Het onderhoud loopt op schema en in grote lijnen zijn er weinig tot geen grote klachten over het onderhoud vanuit huurders en de bewonerscommissie.

09 | Afvalverwerking in Delft

Inleiding

In 2019 werd bij de meeste complexen alleen restafval gescheiden. In enkele gevallen kon ook papier en glas gescheiden worden. De gemeente Delft is bezig met het bijplaatsen van PMD-bakken waar mogelijk.

Ook besloot de gemeente om vanaf 2021 het grofvuil niet meer kosteloos op te halen. Hier zijn DUWO en WijWonen het niet mee eens. Onze redenen volgen hieronder. Dit plan van de gemeente is doorgeschoven naar 2022. Aangezien wij hier eind 2022 niets meer over hebben vernomen vanuit de gemeente of DUWO gaan wij er vanuit dat dit wordt doorgeschoven naar 2023.

Visie

WijWonen is van mening dat er grote verbeteringen te behalen zijn op het gebied van afvalscheiding. De wil van de studenten is er al, alleen de middelen zijn er nog niet. Daarom streeft WijWonen al sinds 2016 naar de omschakeling van alle wooncomplexen in Delft naar ‘het nieuwe inzamelen’. Dit houdt in dat naast restafval ook PMD-, papier, glas en optioneel GFT bij elk DUWO-complex kan worden gescheiden.

Sinds 2019 wordt er door de gemeente Delft veel aandacht geschonken aan deze problematiek. Paulien Lasterie, van de gemeente, heeft in 2019 de overgang naar ‘het nieuwe inzamelen’ op de gemeentelijke agenda gezet, waardoor op korte termijn er veel vooruitgang mogelijk lijkt.

Samen met DUWO willen we proberen te voorkomen dat het grofvuil niet meer kosteloos wordt opgehaald. De gezamenlijke tegenargumenten van DUWO en WijWonen tegen het besluit van de gemeente om te stoppen met het gratis ophalen van grofvuil in Delft zijn:

- De doelgroep is weinig draagkrachtig en zal er alles aan doen om niet te hoeven betalen.
- De bewoners hebben de neiging juist veel grofvuil te verzamelen, ook door de vele verhuizingen. Om de omgeving leefbaar te houden is het van belang de afvoer laagdrempelig te houden.
- Studenten beschikken vaak niet over eigen vervoer om grofvuil aan te bieden bij de grofvuil stort van de gemeente.

- Dit alles zal leiden tot vervuiling van de complexen, binnen, en op de terreinen. Het effect daarvan is niet alleen vervuiling en verloedering van het straatbeeld, maar ook zeer brandonveilige situaties.

Doelen - Afvalverwerking in Delft

1. Contact met gemeente Delft onderhouden m.b.t. overgang naar ‘het nieuwe inzamelen;
2. Contact met gemeente Delft opnemen m.b.t. het stoppen met kosteloos ophalen van grofvuil;
3. DUWO erop blijven attenderen dat iedere huurder alle basis afvalsoorten moet kunnen scheiden (PMD, papier, glas, GFT en restafval);
4. Samen met DUWO ernaar streven om het ophalen van grofvuil in de toekomst kosteloos te houden.

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Contact gemeente onderhouden						
2. Contact gemeente opnemen (grofvuil)						
3. Attenderen op afvalscheiding						
4. Streven naar kosteloos grofvuil						

Voortgang - Afvalverwerking in Delft

2020

- Bij de grote complexen in de TU-wijk zijn PMD-bakken geplaatst.
- Het stoppen met het kosteloos ophalen van grofvuil door de gemeente Delft is een jaar opgeschoven.
- De gemeente is bezig met het verder uitrollen van het ‘nieuwe inzamelen’ per wijk.
- De huishoudens van de Korvezeestraat zijn overgegaan van koken op gas naar koken op elektriciteit.

2021

- Er zijn op een themasessie duurzaamheid plannen gemaakt voor het opleiden van energiecoaches en het uitdelen van duurzaamheid pakketten. Hiervoor is ook besproken of er een subsidie van de gemeente Delft mogelijk is.
- WijWonen heeft een verduurzaming workshop bijgewoond, gegeven door Students4Sustainability.

2022

- Voorlopig wordt het grofvuil nog kosteloos opgehaald. Mocht hier verandering inkomen krijgen we een memo van DUWO, waardoor we samen met DUWO contact op kunnen nemen met de gemeente Delft en aan kunnen geven hoe belangrijk het kosteloos ophalen van grofvuil voor studenten is.
- Heel veel complexen hebben nu de mogelijkheid om afval te scheiden in hun complex. Zij hebben aparte bakken met glas, papier, GFT en PMD. Wel zijn er nog complexen waar er nog een bepaald soort afvalbak mist. Hierom zullen wij dit blijven benoemen bij de lokale overleggen.
- In de lokale overleggen hebben we het ook gehad over het isoleren van DUWO huizen en complexen. DUWO is van plan een aantal huizen te gaan isoleren. Wij zullen er op blijven aandringen dat dit belangrijk is voor de student en dat het belangrijk is dat dit bij zoveel mogelijk huizen gebeurt.
- Update (12-2022): Vanuit DUWO willen wij het duurzaamheidsplan ontvangen, zodat we bij deze huizen kunnen kijken hoe wij hen kunnen helpen met promo of sociale plannen bij onderhoud. Dit is nog niet klaar, maar dit zullen wij zo snel mogelijk ontvangen

2023

- Om de verschillende thema's recht aan te doen en duidelijk onderscheid te maken, is ervoor gekozen om dit hoofdstuk te veranderen van 'Duurzaamheid' naar 'Afvalverwerking in Delft'. De thema's afval en verduurzaming zijn hiermee los van elkaar getrokken waar verduurzaming voornamelijk bij het voorgaande hoofdstuk 'Renovaties & groot onderhoud' wordt getrokken.
- Vooralsnog zijn er geen signalen geweest vanuit de gemeente dat dit een relevant onderwerp is. Mochten er wel signalen komen, wordt er gehandeld zoals voorgeschreven in dit thema.

10 | Balans zelfstandig/onzelfstandig

Inleiding

In Delft zijn er twee type studentenwoningen: zelfstandige en onzelfstandige woningen. Uit jaarlijkse tevredenheidsonderzoeken van WijWonen blijkt jaar op jaar dat de sociale cohesie in zelfstandige complexen beduidend slechter scoort dan in onzelfstandige complexen. Covid-19 heeft in 2020 de negatieve zijde van zelfstandige woningen des te meer blootgelegd op het vlak van studenten welzijn. In 2020 is het percentage onzelfstandige studentenwoningen in Delft 54% (tegenover 46% zelfstandig). Uit onderzoek van WijWonen in samenwerking met STIP en ORAS blijkt dat het aanbod zelfstandige woningen onder druk blijft staan. Dit is ook beschreven in een artikel[2] op basis van de ervaringen van deze partijen.

Het is op het moment voor DUWO financieel niet haalbaar om onzelfstandige kamers te bouwen. Dit komt door gestegen bouwkosten en regelingen met huurtoeslag die zelfstandige kamers bouwen alleen nog haalbaar maakt. In de landelijke politiek zal hierin wat moeten veranderen voordat dit bewerkstelligd kan worden. Hierbij is er wel een zogenaamd STING concept ontwikkeld. Dit is een mix tussen zelfstandig en onzelfstandig wonen waar het concept sterk lijkt op de woningen bij de Korvezeestraat. Hierbij heeft ieder zijn eigen kamer, bad en keuken waardoor huurtoeslag kan worden aangevraagd, maar is er ook een gemeenschappelijke woonkamer en keuken aanwezig om de sociale cohesie te bevorderen. Hier zullen nieuwe huisgenoten worden uitgekozen door middel van een instemming.

Het doel van dit thema is om te beschrijven hoe te kunnen waarborgen dat er in de toekomst voldoende (volledig) onzelfstandige woningen beschikbaar blijven voor de huurders van DUWO.

Visie

Het doel van WijWonen is om de sociale cohesie binnen de complexen te maximaliseren. Jaar op jaar blijkt dat de sociale cohesie in zelfstandige complexen beduidend slechter scoort vergeleken met overwegend onzelfstandige complexen. Meer common rooms en de mogelijkheid voor instemmingen zullen moeten bijdragen aan het verbeteren van dit aspect.

Het probleem van hoge grond- en bouwkosten blijft een grote rol spelen in de bouwsector. Daarnaast zijn er nog geen concrete stappen gemaakt binnen de

[2] https://www.delta.tudelft.nl/article/huisvesters-bouw-meer-gemeenschappelijke-studentenwoningen

politiek voor het versoepelen van de eisen voor het ontvangen van huurtoeslag. Zoals eerder beschreven leidt dit vervolgens weer tot het bouwen van voornamelijk zelfstandige woningen. Dit is ook terug te zien in de huidige plannen van DUWO voor nieuwbouwprojecten. In de afgelopen jaren zijn er alleen zelfstandige woningen toegevoegd aan de woningvoorraad en zijn er voor de aanstaande nieuwbouwprojecten alleen studio's opgenomen. Om ervoor te waken dat bij toekomstige nieuwbouwprojecten de focus alleen maar blijft liggen op zelfstandige woningen, vinden wij het nu van belang om dit probleem via meerdere kanalen en op meerdere niveaus aan te gaan kaarten.

Het bovenstaande probleem is des te meer relevant wanneer er wordt gekeken naar de huidige woningvoorraad van DUWO. Het kan aangenomen worden dat meerdere complexen binnen afzienbare tijd (10 jaar) het einde van hun technische levensduur zullen bereiken. Hieronder vallen ook complexen zoals de JvB en EduP. Twee bekende complexen binnen Delft die volledig bestaan uit onzelfstandige woningen. Vervanging van deze complexen door volledig zelfstandige complexen is iets waar WijWonen voor moet waken, vooral voor toekomstige generaties studenten.

Als richtlijn wil WijWonen erop toezien dat het percentage onzelfstandige woningen niet onder de 50% komt. Daarnaast kunnen ook BC's een cohesie-bevorderende rol op zich nemen door het organiseren van diverse activiteiten voor het complex.

Een van de opties om het rendabel te maken om onzelfstandige eenheden bij te bouwen, is een wijziging in de nationale wetgeving voor huurtoeslag. Hiervoor zal WijWonen samen met partijen zoals de Woonbond en LOS kijken naar mogelijkheden. Daarnaast is het relevant om het belang van onzelfstandig wonen onder de aandacht van DUWO te blijven brengen en dat er verder gekeken moet worden dan alleen het financiële aspect.

Daarnaast is leefbaarheid in de diverse wijken ook van essentieel belang. Zeker voor een studentenstad zoals Delft. Studenten wonen samen met andere bevolkingsgroepen in Delft; soms staat de leefbaarheid door ongezonde verhoudingen onder druk. Eind 2022 heeft dit geleid tot het afstoten van diverse woningen door DUWO op plekken waar er veel overlast werd ervaren tussen studenten en andere bevolkingsgroepen.

Het huidige standpunt van het bestuur in deze discussie is ook dat er niet simpelweg alleen volgens het STING concept gebouwd zou moeten worden. Ondanks dat dit een functionele en goede middenweg is, hechten wij ook met name waarde aan het bouwen van volledig onzelfstandige kamers. Om dit verder te kunnen bewerkstelligen, is het van belang dit onderwerp op zowel lokaal als koepelniveau aan te blijven kaarten. Daarnaast is het van belang om samen met -lokale en

nationale- politieke partijen en met partijen zoals LOS (Landelijke Overleg Studenthuurders) onzelfstandig wonen te blijven promoten.

Doelen - Balans zelfstandig/onzelfstandig

1. Monitoren en bewaken van de verhouding zelfstandige en onzelfstandige woningen in Delft;
2. Lobbyen op lokaal niveau voor meer studentenwoningen in Delft, rekening houdend met de balans studenten/ niet-studenten in de wijken en zelfstandig/ onzelfstandig;
3. Lobbyen op koepel niveau voor meer studentenwoningen in Delft, rekening houdend met de balans en zelfstandig/ onzelfstandig;
4. Toename van het aantal common-rooms in bestaande complexen.

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Woning verhoudingen						
2. Lobby op lokaal niveau voor meer woningen.						
3. Lobby op koepel niveau voor meer woningen.						
4. Lobby voor de toename van het aantal common rooms						

Voortgang - Balans zelfstandig/onzelfstandig

2020

- Inventariseren van mogelijkheden om een landelijk samenwerkingsverband tussen studenten huurdersorganisaties.

2021

- Er is een landelijk samenwerkingsverband tussen studenten huurdersorganisaties opgezet, genaamd LOS.
- DUWO heeft een Excel-overzicht met de percentages zelfstandige en onzelfstandige woningen doorgestuurd.
- Met het welzijn van studenten in het achterhoofd is er een bedrag beschikbaar gesteld door DUWO om de gezamenlijke gangen op te knappen/leuken bij de Korvezeestraat en is er besloten dat er instemmingen gaan worden gehouden.

2022

- Voordat de gemeente en DUWO belangrijke afspraken maken over het bijbouwen van meer studentenhuisvesting, hebben we met DUWO afgesproken dat zij ons uitnodigen om samen te kijken naar de afspraken die gemaakt gaan worden. Dit zodat wij samen met DUWO ons kunnen inzetten voor meer studentenhuisvesting.
- Op de Stieltjesweg komt binnenkort een gemeenschappelijke ruimte, waarbij studenten, wonende op de Stieltjesweg, deze kunnen afhuren.
- In de samenwerking met STIP, ORAS en VSSD hebben we het vaak over onze zorgen over de verhouding onzelfstandige/zelfstandige woningen in Delft. Samen vormen we een front dat aandringt op het bijbouwen van onzelfstandige woningen in het STING concept.
- Bij de lokaal overleggen worden de plannen voor het bijbouwen van woningen aangekondigd. Hierbij zullen wij DUWO wijzen op de verhoudingen onzelfstandig/zelfstandig, waarbij we streven naar een 50/50 verhouding.
- In het beleidsplan van juni 2021 staat het doel “Contacten aanhalen met partijen zoals de Woonbond om te lobbyen voor een andere invulling van de huurtoeslagregeling (ook voor onzelfstandige eenheden)”. Dit doel komt hier te vervallen, omdat dit een doorlopende taak van de cluster koepel is. Dit doel wordt onder andere aangepakt bij samenwerkingen als LOS.
- Sinds 2022 is het bij de Korvezeestraat mogelijk om nieuwe huurders in te stemmen. Dit zal de sfeer in gangen bevorderen en ervoor zorgen dat het meer zal aanvoelen als onzelfstandig wonen. DUWO heeft ook budget vrijgemaakt om de gemeenschappelijke ruimtes in de Korvezeestraat op te knappen.

2023

- In meerdere gesprekken met partners zoals GroenLinks, STIP, SHS en ORAS werd nogmaals het nut en karakter van het STING concept besproken. Hierin kwam naar voren dat hier niet de voorkeur ligt voor alle partners.

11 | PR-strategie

Inleiding

WijWonen wil haar naamsbekendheid vergroten onder de ruim 8500 studenten die huren bij DUWO in Delft, zodat al deze huurders weten dat ze WijWonen kunnen bereiken op het moment dat dat nodig is. Hiervoor zijn de afgelopen jaren belangrijke stappen gezet, waarop nu voortgebouwd kan worden. Het idee daarbij is om de bestaande verbindingen met DUWO en andere verenigingen te versterken, zodat juist die verbindingen gebruikt kunnen worden voor het vergroten van de naamsbekendheid. Tegelijkertijd moet ervoor gezorgd worden dat WijWonen steeds vaker digitaal en fysiek zichtbaar zal zijn, door middel van social media (Instagram en Facebook), posters, flyers, borrels, winacties en de infoweek. Als dit alles effectief kan worden gedaan, zal dit leiden tot meer naamsbekendheid voor WijWonen, grotere bereikbaarheid onder alle studenten die huren bij DUWO in Delft en dus een betere vervulling van de functie van WijWonen; het vertegenwoordigen van al deze huurders.

Visie

WijWonen is met meer dan 8500 leden de grootste vereniging van Delft. Wijwonen vertegenwoordigt namelijk alle studenten die huren bij DUWO in Delft, Nederlands én internationaal. Om dit goed te kunnen doen, is het echter wel van groot belang dat deze huurders afweten van ons bestaan. Daarom is het doel van de promotiestrategie allereerst om de naamsbekendheid van WijWonen te vergroten onder alle studenten die huren bij DUWO in Delft. Essentieel om daarbij wel te vernoemen is dat dit uiteindelijk een nog veel belangrijker doel dient; zorgen dat deze huurders weten dat ze met al hun vragen en opmerkingen bij WijWonen terecht kunnen, zeker op het moment dat zij er niet uitkomen met DUWO.

Hoe kan deze naamsbekendheid dan vergroot worden? De afgelopen drie jaar (2020 - 2022) is er hard gewerkt aan een strategie, bestaande uit vier opeenvolgende stappen. Deze worden uitgebreid besproken in het Promoplan (BIJLAGE I), maar hieronder worden ze ook even kort genoemd:

1. Huisstijl: het creëren van een frisse, toegankelijke en professionele uitstraling met lichte kleuren, dynamische vormen en lijnen en een overzichtelijke tekst.
2. Bekendheid: zelfstandig bekendheid creëren door “de straat op te gaan” en het opbouwen van een PR-netwerk door middel van sponsoring.
3. Huismerk: vaste sponsoracties, gebruikelijke activiteiten en bereiken dat onze

naamsbekendheid vergroot wordt zonder dat wij daar zelf voor nodig zijn.

4. Netwerk: meer naamsbekendheid en daarmee ook een verbeterde bedrijfsvoering binnen WijWonen

Tijdens de afgelopen jaren zijn al deze stappen succesvol doorlopen; voor een uitgebreide beschrijving van hoe dit is gegaan, wordt er opnieuw verwezen naar het Promoplan (BIJLAGE I). Dit heeft als resultaat dat er een solide netwerk staat, waarin WijWonen al veel meer dan eerst verbonden is met de studenten die huren bij DUWO in Delft, waarin de relatie met DUWO is verstevigd en waarin andere verenigingen ons inmiddels vanuit zichzelf weten te vinden voor sponsoring en samenwerking. Nu is het echter zaak om dit netwerk te gebruiken om de naamsbekendheid van WijWonen te vergroten. Dit doen we door gebruik te maken van vier dimensies*:*

1. Online: het gestructureerd en effectief inzetten van mails en social media, door het combineren van wekelijkse posts en frequente stories.
2. Face-to-Face: doelmatig gebruik van posters en flyers in combinatie met reguliere borrels, twee vaste winacties per jaar en de infoweek in september.
3. DUWO: gebruik maken van het platform en de mankracht van DUWO om de naamsbekendheid te vergroten via de app, website en welkomstgesprekken.
4. Relaties: duidelijke voorwaarden hanteren om over te gaan tot sponsoring en zorgen dat meer verenigingen WijWonen uit zichzelf zullen weten te vinden.

Een uitgebreide beschrijving van hoe dit er in de praktijk uit zou kunnen zien, staat wederom beschreven in het Promoplan (BIJLAGE I). De verwachting is echter dat, zodra er effectief gewerkt wordt binnen deze vier dimensies, de naamsbekendheid van WijWonen sterk zal kunnen worden vergroot. Met het eerder opgebouwde netwerk en vergroting van dat netwerk via deze vier dimensies, hoopt WijWonen nog meer bereikbaar te zijn voor de huurders. Zo zal WijWonen ze nog beter kunnen representeren en dus beter kunnen doen waarvoor het bedoeld is; zich inzetten voor alle studenten die huren bij DUWO in Delft en als tussenpersoon hun belangen behartigen.

Doelen - PR-strategie

1. Jaarlijks terugkerende activiteiten organiseren, verdeeld in een zomer en winter (wervings)moment;
2. Actief evenementen benaderen voor sponsoring;
3. Bijhouden van promotiemateriaal en social media kanalen (nieuwe flyers, poster, banners en gadgets ontwerpen);
4. Aan het begin van het jaar een PR-kalender ontwikkelen.
5. Uitvoering promoplan (zie het promoplan in de bijlagen)

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Activiteiten organiseren.						
2. Sponsor benadering.						
3. Promotiemateriaal en social media.						
4. PR-kalender.						
5. Promoplan						

Voortgang - PR-strategie

2020

- De (nieuwe) jaarlijkse activiteiten van WijWonen zijn geïnventariseerd;
- WijWonen is actief bezig met de nieuwe huisstijl, berichten plaatsen en naamsbekendheid opbouwen;
- De promotiekanalen hebben een nieuwe doorstart gekregen, met name instagram wordt nu zowel qua budget als qua tijd flink in geïnvesteerd. Met winacties valt te merken dat er al een grotere doelgroep is bereikt.

2021

- WijWonen heeft een cursus sociale media gevolgd;
- Er is een PR-kalender opgesteld voor het komende jaar ;
- Er is een nieuwe huisstijl ingetreden.
- WijWonen logo is veranderd omdat de oude niet meer past bij het nieuwe imago. De nieuw huisstijl is verfrissend en aanspreekbaar.

2022

- Themasessie om het promobudget zorgvuldig in te delen. Themasessie en cursus “social media content”, wat tevens vast op de agenda is gekomen.
- Meer laten zien via social media, posters en flyers over wie Wijwonen is, wat Wijwonen doet. Hierbij gaat het o.a. om uitnodigingen voor borrels en andere evenementen en om het benadrukken van belangrijke updates.
- Verschillende wervingsacties (o.a. complexborrels, de chocoladeletteractie, de infoweek, campagne via Turff en social media (Facebook en Instagram).
- Start opstellen criteria voor samenwerking met externe partijen en leden die het initiatief nemen om iets te organiseren in of rondom hun complex.
- Sponsoring gecombineerd met fysieke promotie (o.a. bij Scoop en Just Jazz).

- Sponsoring in ruil voor het plaatsen van banners, het ophangen van posters en/of het taggen van Wijwonen op Instagram (o.a. bij de MDR en de JVB).
- Sponsoring in de vorm van gadgets (o.a. ORAS).
- Tijdelijke (ORAS) én permanente banners (Scoop) van WijWonen bij X.

2023

- Themasessie om het promoplan te herschrijven en allemaal op één lijn te komen wat betreft de strategie voor dit jaar
- Het organiseren van borrels bij de EduP en de Röntgenweg. Hiervoor is tevens sponsoring van DUWO (5x500 euro) verkregen.
- Wekelijks posten op Instagram en Facebook. Meer gebruik maken van de stories. Posts die “moeten” (ALV uitnodigingen, voorstellen) combineren met posts die meer inzicht geven in wat wij doen. Belangrijk deel van het promobudget naar online adverteren.
- Goedkeuring van DUWO om een poster van WijWonen in de memokasten te plaatsen. Schermposters van WijWonen op de Stieltjesweg en de EduP.
- Sponsoring van verenigingen met veel potentiële huurders bij DUWO in Delft en sponsoring van lokale initiatieven (de Van Hasseltlaan picknick). Streven naar fysieke promotie of het meegeven van gadgets.

12 | Ondersteuning BC’s

Inleiding

Bewonerscommissies (BC’s) bestaan uit een kleine groep bewoners (drie tot vijf) van een specifiek complex. Ze komen op voor problemen/ ideeën bij het complex en zijn verantwoordelijk voor de afrekening van de servicekosten van het betreffende complex. Hiernaast kunnen zij problemen op complex niveau aankaarten en voor zover mogelijk in contact met DUWO verhelpen.

Om meer richting te geven aan deze vorm van contact met huurders, heeft WijWonen besloten meer regie te nemen in het opzetten, behouden, motiveren en faciliteren van bewonerscommissies. Formeel is dit een taak van de verhuurder DUWO, maar gezien de korte doorlooptijd van huurders en het belang van deze commissies past deze taak goed bij WijWonen.

Visie

Het belang van bewonerscommissies voor huurders zelf, DUWO en WijWonen is duidelijk. Om beter op de hoogte te zijn van complex-gerelateerde problemen streeft WijWonen naar goed contact met de BC’s van Delft. Het onderhouden van dit contact moet van twee kanten komen en verschilt per fase (**opzetten**, **behouden**, **motiveren** en **faciliteren**) van de BC. Wel blijkt dat de mail hier niet optimaal voor is; daarom wordt ernaar gestreefd om de Whatsapp groep met zo veel mogelijk BC-leden en de commissarissen lokaal levendig en relevant te houden.

Bij het **opzetten** van BC’s is het van belang samen te werken met en te promoten via DUWO. Zoals eerder genoemd is het oprichten van BC’s strikt genomen de verantwoordelijkheid van DUWO. WijWonen is bereid hierbij te helpen, in de vorm van het aanleveren van materialen (flyers) en het houden van welkomstgesprekken, maar DUWO moet hier ook in betrokken blijven. Om dit proces beter te beschrijven en te verduidelijken is er een ‘’BC-boekje’’ opgesteld waarin de werkzaamheden en wettelijke kaders duidelijk worden uitgelegd voor geïnteresseerden van BC’s. Om BC’s ook te **behouden** in de toekomst is het daarnaast van belang tijdig te weten wanneer BC-leden willen stoppen en er dus nieuwe leden gezocht moeten worden.

Om bewonerscommissies te **motiveren**, zijn er door de jaren heen verschillende incentives gebruikt met wisselend effect. Zo is er jaarlijks budget beschikbaar gesteld voor uitjes; worden er kerstpakketten uitgedeeld en is er een proef geweest met een

financiële vergoeding bij het voldoen aan een aantal criteria. De huidige visie om BC’s te motiveren is teruggebracht naar een drietal uitgangspunten;

- Een budget van €50,- per commissielid per jaar om een uitje van te organiseren.
- Tweejaarlijks een themaborrel voor alle bewonerscommissies waar relevante onderwerpen voor het huren bij DUWO worden besproken.
- Minimaal twee keer per jaar een presentje voor het onderhouden van relaties met de BC's.

WijWonen **faciliteert** het werk van BC's door in de eerste plaats het aanbieden van emailadressen voor de BC's. Dit geeft een professionele uitstraling naar alle huurders, maar vooral ook naar DUWO. Daarnaast zorgen deze mailbox en het archief er ook voor dat eerdere informatieuitwisseling tussen partijen behouden blijft voor latere leden van de BC's. Waar nodig biedt WijWonen ook advies en expertise aan BC's; ofwel door eigen ervaring ofwel door inzet van externe adviseurs zoals Stade.

Doelen - Ondersteuning BC's

1. Jaarlijks aanbieden van een cursus servicekosten;
    a. BC's verduidelijken dat ze het recht hebben op inzage van facturen bij DUWO.
2. Twee keer per jaar een borrel organiseren voor alle BC's;
3. BC's attenderen op hun vergoeding voor een BC-activiteit;
4. Bijwonen van een ALV belonen met een presentje/kleinigheid, wanneer mogelijk seizoensgericht (kerstpakket, paaspakket, etc);
5. BC's bij contact over complex-gerichte vragen/klachten betrekken;

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Cursus servicekosten.						
2. BC-borrels.						
3. Attenderen BC vergoeding.						
4. ALV aanwezigheid belonen.						
5. Betrekking BC bij complexe vragen.						

Voortgang - Ondersteuning BC's

2020

- De verantwoordelijkheden van DUWO en WijWonen met betrekking tot bewonerscommissies zijn tijdens een lokaal overleg verduidelijkt;
- Het is duidelijk dat de BC's een aandachtspunt blijven.
- In 2020 gingen deze uitjes vanwege de Covid-19 situatie niet door. Daarom is budget besteed aan extra leuke kerstpakketten voor de BC's.

2021

- Er is een BC-plan opgesteld voor 2021, waarin ook belangrijke informatie is verzameld.
- Ook in 2021 zijn er kerstpakketten uitgedeeld doordat door Covid-19 de uitjes niet doorgingen. De laatste jaren ziet WijWonen een daling in enthousiasme bij de BC's.

2022

- We zijn bezig het BC-plan te updaten met de persoonlijke gegevens van de BC's. We merken dat we weinig grip hebben op welke leden van de bewonerscommissies actief zijn. Het is fijn om op deze manier ook contact te onderhouden en ze hierop een update te geven over hun proces voor de BC-vergoeding.
- Omdat we de bewonerscommissies meer willen waarderen is er in 2021 het experiment met BC-vergoedingen opgezet. Dit is een experiment waarbij de leden van een bewonerscommissie naast de 50 euro voor uitjes ook tot aan 100 euro per jaar kunnen krijgen als vergoeding. Hiervoor zijn een aantal criteria, onder andere het bijwonen van een ALV in het jaar. Dit omdat wij ook merken dat er steevast weinig opkomst is bij de ALV en wij het juist belangrijk vinden om hier input te krijgen van onze leden.
- Er wordt meer ingezet op BC borrels voor hele complexen. Helaas hebben we soms net te weinig mankracht hiervoor en gaan we op zoek naar een extra bestuurslid hiervoor.
- Voor het eerst dit jaar is een BC op de balpol 1 en 2 opgericht, dit orgaan bestaat uit 4 leden.
- Het doel, uit eerdere versies van dit meerjarenbeleidsplan, om BC's standaard jaarlijks bij het lokaal overleg uit te nodigen komt te vervallen. Alleen wanneer nodig wordt geacht wordt een relevante BC uitgenodigd.
- Helaas is het nog niet gelukt om een extra bestuurslid te werven voor de bewonerscommissies. Zodra er een nieuw bestuurslid is willen we met diegene een nieuw plan gaan maken.

2023

- In 2023 is besloten om de proef met vergoedingen voor de bewonerscommissies niet voort te zetten. Vanuit de BC's kwam weinig reactie en daarnaast zijn er weinig aanmeldingen voor de vergoeding voortgekomen. In 2023 willen we buiten de kerstpakketten nog een ander standaard moment creëren om de BC's te bedanken.

- In overleg met de sociaal beheerders van DUWO is in het voorjaar van 2023 besloten om voor een zestal complexen nieuwe BC’s op te gaan zetten. Hiervoor is actief samengewerkt tussen DUWO en WijWonen in het versturen van wervingsmails; het maken van posters; het organiseren van borrels bij complexen; en het houden van welkomstgesprekken.
- Op landelijk niveau is WijWonen samen met andere huurdersorganisaties en DUWO in gesprek om een handleiding voor BC’s op te zetten. Om hier ook input van de werkelijkheid in te verwerken, sluiten de commissarissen lokaal regelmatig aan bij deze overleggen. In de toekomst zal gekeken moeten worden in hoeverre deze handleiding het eigen BC-boekje van WijWonen aanvult dan wel kan vervangen.
- Het overzicht van actieve bewonerscommissies bleek medio 2023 niet meer up to date. Om voor te bereiden op de aanstelling van een nieuwe ‘Commissaris Bewonerscommissies' is er veel moeite gestopt in het actualiseren van dit overzicht.
- In mei 2023 is er een nieuw bestuurslid gevonden voor het contact met de bewonerscommissies van WijWonen.

13 | Strategisch samenwerken

Inleiding

Er bestaan meerdere huurdersorganisaties (HO's) die zowel hun eigen belangen hebben maar ook veel belangen met elkaar delen. Door samen te werken met andere HO's zijn de gezamenlijke belangen duidelijker en sterker over te brengen naar DUWO. Vandaar dat er in de loop van de jaren afspraken zijn gemaakt over de manier van samenwerken tussen DUWO en de HO's, en voor de HO's onderling, met als doel om de strategische samenwerking te versterken.

Sinds 2013 werken WijWonen, VBU (Amstelveen) en BRES (Leiden) samen als de Samenwerkende Huurdersorganisaties (SHO) aan overkoepelende dossiers. Deze onderlinge samenwerking is in 2020 nieuw leven in geblazen door nogmaals onze gezamenlijke visie vast te leggen. De SHO is bovendien versterkt door de deelname van De Eerste Kamer (Den Haag). De samenwerking met DUWO, waarin het raamwerk van de samenwerking en de communicatie tussen HO's en DUWO is beschreven, is in 2017 tot stand gekomen. Dit is de eerste versie van de SOK geweest (samenwerkingsovereenkomst) Deze manier van werken was echter niet optimaal en leverde onenigheid tussen de betrokken partijen.

Na een evaluatie in 2019 is er daarom besloten dat een nieuw samenwerkingsverband gewenst is en is er een nieuwe toekomstbestendige SOK onderhandeld. De nieuwe SHO is hierbij uitgebreid met de Haagse collega's Huurdersvereniging De Eerste Kamer. In de nieuwe SOK is het duidelijker wie welke rechten hebben in welke fase en wat de verschillende partijen concreet van elkaar kunnen verwachten tijdens het adviesproces. Tijdens de overleggen is door de SHO benadrukt dat zij de RvC van DUWO meer wil betrekken bij het adviestraject, door middel van een sterkere terugkoppeling. Op deze manier is voor alle partijen duidelijk wat hun rol binnen de samenwerking is. WijWonen streeft om een oud bestuurslid met politiek/bestuurlijke-sensitiviteit aan te dragen voor de huurderscommissaris in de RvC.

Eens in de drie jaar dient de SOK te worden geëvalueerd. In november 2022 is dit gebeurd. De grootste aanpassing is het opnemen van een nieuwe versnelde procedure. Deze procedure is door WijWonen geopperd ter aanvulling op de spoedprocedure. De versnelde procedure heeft als uitgangspunt om met elkaar in gesprek te blijven in tegenstelling tot de spoedprocedure. Daarnaast is de onderlinge samenwerking met de SHO's geëvalueerd, waarbij het concept van de maandelijkse koepelvergadering is bedacht. Het doel hiervan is het beter verdelen van de werkdruk onder de HO's en een betere communicatie onderling. In dit overleg is het gebruikelijk dat alle HO's actuele lokale zaken delen in het rondje langs de velden,

een terugblik doen op de overleggen van de afgelopen maand, de aanpak bespreken en verdelen voor de overleggen van de komende maand en de gewenste aanwezigheid van de gezamenlijke adviseur bepalen. Op deze manier is het duidelijker wie de eigenaar van aankomende dossiers is en kunnen we beter voorbereiden op de overleggen van DUWO.

Visie

WijWonen wil de komende jaren de contacten intensiveren met haar partners van de SHO en in samenwerking met DUWO. Door gezamenlijk op te treden kan WijWonen de belangen van haar leden beter behartigen en efficiënter samenwerken met DUWO. Een belangrijke leidraad hierbij is dat WijWonen intensief samenwerkt binnen de SHO waar mogelijk, maar ook het recht behoudt haar eigen weg in te slaan als verschillende belangen onverenigbaar zijn. Om efficiënt samen te werken met de zusterorganisaties is het van belang dat de SHO een gezamenlijke adviseur op koepelniveau heeft en gezamenlijk overleg voert. Op deze manier kan de samenwerking beter gecoördineerd worden en kan de onderlinge communicatie versterkt worden. Dit zorgt voor zowel een doelmatig gebruik van middelen als een eenduidige stem richting DUWO. Daarnaast ziet WijWonen kansen om de werkdruk tussen HO's beter te spreiden. We hopen de verdeling van dossiers te optimaliseren en afspraken die in de SOK staan opnieuw aan te halen, bij te schaven en te verbeteren.

Daarnaast staat WijWonen open voor nieuwe samenwerkingen die de stem van WijWonen verder kunnen uitdragen en waarin kennis uitgewisseld kan worden, zodat deze toegepast kan worden op toekomstige dossiers en in toekomstige gesprekken.

Doelen - Strategisch samenwerken

1. Communicatie en overleg met de SHO verstevigen en onderhouden;
2. Terug naar een gezamenlijke adviseur op extern niveau;
3. De band met DUWO onderhouden;
4. Nieuwe (landelijke) relaties opbouwen.
5. Optimaliseren afspraken verdeling werkdruk SHO.
6. LOS faciliteren waar nodig.

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. SHO						
2. Gezamenlijke adviseur						

3. Banden onderhouden						
4. Landelijke relaties						
5. Optimaliseren afspraken werkdruk SHO						
6. LOS bestuur faciliteren						

Voortgang - Strategisch samenwerken

2020

- HO “De Eerste Kamer” (Den Haag) heeft zich aangesloten bij de SHO;
- Visiedocument tussen de SHO’s opgesteld en ondertekend;
- Fasenstructuur van SOK is geëvalueerd;
- Sollicitatieprocedure gezamenlijke adviseur gestart met SHO;
- Contact over nieuwe landelijke samenwerking met huurdersorganisaties van studentenhuurders.

2021

- Gezamenlijke adviseur, Marlies Bodewus van Stade Advies, is aangesteld.
- Opzet van nieuwe samenwerking Landelijk Overleg Studentenhuurders (LOS)
- Logo ontwikkeld voor LOS
- Verzoek DUWO of Duwoners een proefperiode in de SOK mag aangaan (1 jaar). Dit wordt nog afgestemd met de SHO, voordat hier akkoord voor wordt gegeven.

2022

- Gezamenlijke adviseur, Marlies Bodewus van Stade Advies, contract verlengd.
- Kernteam samenwerking Landelijk Overleg Studentenhuurders (LOS) is gestart.
- Gezamenlijke enquête afgenomen omtrent dossiers ‘Datumwijziging Servicekosten’ en ‘Inboedelverzekering’.
- Verzoek DUWO of Duwoners een proefperiode in de SOK mag aangaan (1 jaar) is afgewezen.
- Teambuilding activiteit met SHO voor betere samenwerking staat op de planning.
- Evaluatie Samenwerkingsovereenkomst
- Evaluatie onderlinge samenwerking huurdersorganisaties
- Opstarten van nieuwe overlegstructuur met bestuursleden koepel, hieruit is de maandelijkse koepelvergadering voortgekomen.

2023

- Spoedvergadering over de huidige toestand van LOS: Oproep voor nieuwe bestuursleden en geldbedrag van alles deelnemende partijen besproken
- Update vanuit huurdersorganisatie BRES: LOS heeft dringend bestuursleden nodig anders zal de organisatie ophouden met bestaan.
- Een plan wordt gesuggereerd om oud bestuursleden van de HO's betrokken te krijgen bij het LOS bestuur en kandidaat te stellen als toekomstige LOS bestuursleden (interne werving).

Bijlage H13: Toelichting vooruitgang 2020 -2023:

In 2020 zijn gesprekken met de SHO gestart om een onafhankelijke adviseur op extern niveau aan te stellen. Zij kan fungeren als collectief geheugen van de SHO en kan de samenwerking tussen de HO's onderling bevorderen. In 2021 is Marlies Bodewus begonnen als adviseur Koepel. Zij heeft succesvol deelgenomen aan onze overleggen en is van grote waarde bij het geven van onze adviezen. We hebben daarom begin 2023 haar contract verlengd met de insteek om Marlies nog vaker te laten aansluiten bij onze overleggen.

In 2020 is door VBU (Amstelveen) en BoKS (Utrecht) een initiatief gelanceerd om studenten huurdersorganisaties landelijk te vereniging onder de naam LOS, Landelijk Overleg Studentenhuurders. In 2021 zijn de gesprekken gestart over hoe deze samenwerking wordt vormgegeven en de standpunten die LOS wil uitdragen. WijWonen ziet het als een platform om signalen en geluiden van studentenhuurders uit te dragen naar de landelijke politiek. Ook wordt verkend of er dossierkennis met elkaar gedeeld kan worden om als HO sneller te kunnen handelen. WijWonen ziet LOS als een aanvulling op de huidige samenwerkingen en niet als vervanging van de goede samenwerking die inmiddels tot stand is gekomen tussen DUWO en de SHO door de Samenwerkingsovereenkomst. WijWonen heeft het logo voor LOS ontwikkeld. In 2022 werken we samen met de andere studentenhuurdersorganisaties aan het versterken van de positie van LOS. Onderdeel hiervan is het nieuw opgezette kernteam, dat verschillende bestuurders van HO's bevat. Het streven is om dit team uit 8 personen te laten bestaan. Op dit moment is WijWonen niet actief betrokken bij het kernteam. Mochten we ambitie hebben om dit in aankomende jaren wel te doen, is hier altijd ruimte voor.

Op mei 2023 is vooralsnog nooit een kernteam opgericht voor LOS. LOS bestaat nog steeds uit twee parttime bestuursleden. Deze bestuursleden zullen op korte termijn ook hun werk opheffen als er geen extra mankracht bij zal komen om de bestuursfuncties van LOS in te vullen. In mei 2023 is er een voorstel gedaan om oud HO's bestuursleden kandidaat te stellen om deel uit te mogen maken van het LOS bestuur. Hoewel LOS minder goed functioneert in 2023, verloopt het SHO initiatief goed. In mei 2023 is een cyclus aan koepelvergaderingen succesvol afgerond. Het verloop van de vergadering en de resultaten van de overleggen zijn geëvalueerd. Men is tot de conclusie gekomen om de KV's door te zetten aangezien het de samenwerking heeft verbeterd.

14 | Beschikbaarheid, Betaalbaarheid en Kwaliteit

Inleiding

Om de betaalbaarheid van de verhuurbare eenheden (VHE's) van DUWO te waarborgen is er de afspraak met DUWO dat 85% van de VHE's onder de kwaliteitskortingsgrens valt. In de voorgaande jaren voldeed DUWO aan dit criterium. DUWO heeft aan WijWonen aangegeven dat door de toenemende beheerkosten en de hogere kosten voor nieuwbouw en renovatie, mede door hogere duurzaamheidseisen, dit percentage onder druk is komen te staan. Hierdoor is het gebruikelijk voor DUWO om het huurprijsbeleid jaarlijks te heroverwegen.

De betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit van woningen zijn niet los van elkaar te zien. In het ideale geval is de betaalbaarheid van woningen goed, zijn de woningen van hoge kwaliteit en zijn er genoeg woningen voor iedere student in Delft. De laatste tijd komt de beschikbaarheid van studentenwoningen steeds meer in het geding. Om het woningtekort aan te pakken zal er vanwege huidige ontwikkelingen een nieuw evenwicht gevonden moeten worden tussen enerzijds het aanbod en anderzijds de betaalbaarheid. Daarnaast zijn de nieuwe panden van DUWO steeds vaker ingedeeld met zelfstandige woningen en minder onzelfstandige woningen. Dit wordt mede veroorzaakt door wijzigingen in het huurprijsbeleid dat het voor DUWO ongunstig maakt om meer onzelfstandige woningen te bouwen (hoofdstuk 10). Aangezien er een verband is tussen de beschikbaarheid en de betaalbaarheid van woningen voor de balans tussen zelfstandige en onzelfstandige woningen heeft het onderwerp ook aanspraak op dit hoofdstuk. Het preciezere verband tussen wijzigingen in het huurprijsbeleid en de beschikbaarheid van onzelfstandige type woningen staat beschreven in de bijlage van dit hoofdstuk.

Visie

WijWonen denkt mee over afwegingen die gemaakt moeten worden tussen beschikbaarheid en betaalbaarheid, maar is niet bereid om concessies te doen op het gebied van kwaliteit. Dit houdt niet in dat WijWonen de betaalbaarheid niet meer in acht neemt ten behoeve van de beschikbaarheid. Hoewel de 85%-norm zoals afgesproken in de prestatieafspraken een belangrijk streven blijft, is het huurbeleid dat achter dat percentage schuilt onverminderd belangrijk. Het is hierbij van belang dat huurders niet opdraaien voor andere krappe woningmarkten waar DUWO ook in opereert. WijWonen zal hierbij streven naar de meest optimale balans tussen

betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de Delftse student. Wijwonen zet zich nog

meer in voor de betaalbaarheid van studentenwoningen. De stijging in energiekosten en inflatie spelen hierbij een grote rol. Wijwonen zal DUWO er op attenderen dat wij actief betrokken willen worden bij dit proces. Helaas merken we dat de communicatie tussen DUWO en huurders niet optimaal is. DUWO neemt structureel niet de suggesties over van de huurdersorganisaties over de gewenste communicatiebehoefte. WijWonen wil daarom inzetten op gesprekken met de afdeling communicatie en zelf het voortouw nemen in informatievoorziening (Zie hoofdstuk 04 communicatiestrategie). Wij zullen aandringen op een themasessie om het communicatieproces naar huurders vanuit DUWO te evalueren en daarmee te optimaliseren.

Op het gebied van beschikbaarheid wil Wijwonen samen met de SHO meer aandacht besteden aan de toenemende groei aan zelfstandige woningen en de afname van onzelfstandige woningen. Deze visie is ook beschreven in hoofdstuk 10, balans onzelfstandig en zelfstandig. Ook in 2023 is dit dossier van belang aangezien de verandering van het huurprijsbeleid de balans onzelfstandig en zelfstandig verder kan verstoren (zie bijlage H14). Wijwonen is van mening dat de beschikbaarheid van een onzelfstandige woningen niet enkel moet worden berust op de financiële voordelen maar ook op het welzijn van de student. Onzelfstandige woningen hebben namelijk veel impact op sociaal vlak, wat ten goede kan komen aan het welzijnsniveau van de student. Wijwonen is van plan om samen met de SHO in gesprek te gaan met gemeenten voor een korte termijn aanpak om de balans terug te dringen. Daarnaast ligt er in 2023 een plan klaar om met de SHO op landelijk niveau te lobbyen voor prestatie afspraken omtrent de verdeling van zelfstandige en onzelfstandige woningen.

Doelen - Beschikbaarheid, Betaalbaarheid en Kwaliteit

1. De kwaliteitsdoelen goed in kaart brengen met het huurderstevredenheidsonderzoek;
2. 2023 definitief advies geven over het nieuwe huurprijsbeleid.
3. Duurzaamheid waarborgen als onderdeel van kwaliteit.
4. Betrokkenheid proces stijgende woonlasten
5. Beschikbaarheid van type woningen gebaseerd op sociale welzijn voordelen.

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Kwaliteitsdoelen						
2. Advies huurprijsbeleid						
3. Duurzaamheid						

4. Stijgende woonlasten						
5. Beschikbaarheid van type woningen gebaseerd op sociale welzijn voordelen.						

Voortgang - Beschikbaarheid, Betaalbaarheid en Kwaliteit

2020

- WijWonen is momenteel nog steeds in overleg met DUWO over dit onderwerp. De SHO's hebben in eerste instantie negatief geadviseerd.
- DUWO verschaft extra informatie en eind 2020/begin 2021 wordt een definitief besluit verwacht.
- Sessie over duurzaamheidsroute van DUWO.
- Accomodate-enquete vervangen door DUWO-breed tevredenheidsonderzoek via tevreden.nl

2021

- Adviesaanvraag ingeleverd door SHO's.
- De SHO's en DUWO zijn tot een overeenstemming gekomen met betrekking tot het huurprijsbeleid.
- Huurprijsbeleid door RvC goedgekeurd.
- Vestigingen worden over het nieuwe huurprijsbeleid geïnformeerd om deze lokaal invulling te geven.

2022

- Update huurprijsbeleid vanuit DUWO. Voortgang loopt zoals gepland en volgens afspraken.
- Tevreden.nl geëvalueerd en succesvol bevonden.
- Gesprekken over betaalbaarheid energiekosten en energiekosten zijn gestart.
- Gesprekken energiekosten afgerond

2023:

- SHO heeft negatief advies geleverd op de huurverhoging 2023
- Huurprijs Beleids wijzigingen van de overheid besproken met DUWO
- Standpunt gemaakt over de verdeling van zelfstandige en onzelfstandige woningen in delft

Bijlage H14: Toelichting vooruitgang 2020 - 2023:

In 2020 heeft WijWonen samen met de SHO met DUWO uitvoerig gediscussieerd over een nieuw huurbeleid. Ondanks dat de SHO in het begin enthousiast was over de nieuwe plannen is er uiteindelijk toch negatief geadviseerd. De ruimte die het huidige beleid van DUWO biedt in combinatie met onduidelijkheden over de uitwerking van het nieuwe beleid waren de voornaamste redenen voor het vooralsnog negatieve advies. Daarom heeft WijWonen de gesprekken met DUWO over een nieuw huurprijsbeleid voortgezet in de tweede helft van 2020 en 2021. De onduidelijkheden zijn na deze gesprekken weggenomen, met als gevolg een positief advies in februari 2021. In 2022 heeft DUWO een update gegeven over de voortgang van de doorvoering van het huurprijsbeleid. Deze voortgang loopt zoals gepland en volgens afspraak.

Om de gewenste kwaliteitsdoelen goed in kaart te brengen is er in 2020 gesproken over een gezamenlijk platform van DUWO en de HO's om meer data beschikbaar te stellen en tijd te besparen. De Accomodate-enquête (vanuit WijWonen) is na overleg eind 2020 vervangen door DUWO-breed tevredenheidsonderzoek via tevreden.nl. In 2022 is het gebruik van deze gezamenlijke enquête geëvalueerd en succesvol bevonden.

Na de coronacrisis en de ontwikkelingen wereldwijd zijn onder andere energiekosten en inflatie in 2022 enorm gestegen. WijWonen merkt dat bij veel studenten dit voor onrust zorgt en dat zij graag meer inzicht krijgen in hun toekomstige kosten. Overleg met DUWO rondom het dossier 'datumwijziging servicekosten' heeft meer duidelijkheid geschept. Pas op 1 januari 2023 zullen studenten te maken krijgen met een prijsstijging tot die tijd heeft DUWO nog een contract met haar energieleverancier. De wijziging in voorschotten van DUWO die per 1 januari 2023 ingaan zijn in het najaar van 2022 bekend gemaakt. De gemiddelde stijging in Delft is ongeveer 50 euro en valt daarmee lager uit dan de verwachte 80 euro. Dat neemt niet weg dat er een aantal complexen zijn waar de energiekosten ruim boven de 80 euro komen. WijWonen heeft samen met de SHO aangedrongen op het toevoegen van ondersteuningsmogelijkheden (betaalregelingen etc.) aan de communicatie van de wijzigingen in de voorschotten. Helaas heeft DUWO dit niet gedaan en zullen wij dit verder oppakken om zo toch onze huurders de goede informatie te verschaffen. Gesprekken over betaalbaarheid en de invloed van inflatie op de huurverhoging worden verwacht in het najaar van 2022.

De huurverhoging is in 2021 door de minister op 0% gezet en in 2022 beperkt tot inflatievolgend 2,3%. DUWO heeft daardoor in 2022 ook niet de mogelijkheid gekregen om de +1% die wel in de prestatieafspraken staan toe te passen. WijWonen is blij met dit resultaat om de woonlasten van onze huurders in deze lastige periode niet verder te laten stijgen dan nodig.

In begin 2023 had DUWO plannen om een huurverhoging door te voeren. Normaal gesproken is de huurverhoging standaard gekoppeld aan de inflatie. Omdat de inflatie over 2022 buitengewoon hoog is uitgevallen(10%+) wordt dat jaar als onrealistisch gezien. Om deze situatie op te lossen hebben er nationale prestatieafspraken plaatsgevonden. In deze prestatieafspraken is de jaarlijkse huurverhoging ditmaal gekoppeld aan de CAO-loonontwikkeling. De CAO-loonontwikkeling bedroeg in 2022 3,1%, wat betekent dat de huurverhoging voor individuele huurders in 2023 maximaal 3,1% mag bedragen. Woningcorporaties moeten rekening houden met de maximale huursomstijging. Het gaat hierbij om de stijging van de huren van alle zelfstandige huurwoningen die zowel op 1 januari 2023 als op 1 januari 2024 zijn verhuurd. De huursomstijging voor 2023 is gelijk aan de CAO-loonontwikkeling minus 0,5%, dus 2,6%. Dit jaar is het niet mogelijk om lokaal afwijkende afspraken te maken over een hogere huursomstijging (in voorgaande jaren was dit +1%).

Op grond van de overheidsregels stelt DUWO de contracturen voor alle zelfstandige en onzelfstandige eenheden per 1 juli 2023 te verhogen met 2,6%. Het was voor DUWO weliswaar mogelijk om de contracturen van de onzelfstandige woningen met 3,1% te verhogen maar gezien de hoge woonlasten (mede door de gestegen energiekosten) en kosten voor levensonderhoud, ziet DUWO daarvan af. DUWO past, gezien de samenstelling van de doelgroep, geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe.

De huurdersorganisaties zijn het in 2023 niet eens met de huurverhoging en gaan tegen het voorstel in. Volgens de huurdersorganisaties is het onredelijk om een huurverhoging door te voeren bovenop de gestegen servicekosten(energie, water, etc). Daarnaast is de huurdersorganisatie het niet eens met de speciale behandeling van onzelfstandige huurders tegenover zelfstandige huurders en vinden dat beide type huurders recht hebben op een verlaging van 0.5 procent. Als laatste punt vinden de huurdersorganisaties dat de huurverhoging niet goed genoeg financieel onderbouwd is en onrealistisch klinkt ten opzichte van de manier hoe DUWO de laatste jaren heeft begroot (laatste jaren veel investeringen niet doorgegaan en dus te veel voor begroot).

In 2023 is er weer gekeken naar een vernieuwing van het huurprijsbeleid. De belangrijkste aanleiding om weer naar het huurprijsbeleid te kijken is de aangekondigde wijzigingen per 1 januari 2024 in de Wet op de Huurtoeslag. De meest ingrijpende wijziging in 2023 is dat de leeftijdsgrens waarop jongeren recht houden op huurtoeslag voor woningen met een huur boven € 452,20 wordt verschoven van 23 jaar naar 21 jaar. Andere aangekondigde wijzigingen in de huurtoeslag vanaf 2024 zijn het afschaffen van subsidiabele servicekosten en het loslaten van de bovengrens qua huur voor huurtoeslag. Het gevolg van deze wijzigingen is met name dat DUWO meer woningen kan aanbieden voor boven de 452,20 aangezien de hogere kosten worden gedekt met de nu wel toegepaste huurtoeslag. Deze woningen bestaan alleen uit zelfstandige wooneenheden waardoor er minder balans is tussen het aantal zelfstandige en zelfstandige woningen. De gevolgen van deze ontwikkeling staan ook beschreven in hoofdstuk 10.

15 I Constructief overleggen en functioneel discussies voeren

Inleiding

Overleggen en afspraken met DUWO lopen niet altijd structureel en soms is het lastig om beide kanten tevreden te stellen. Het is daarom belangrijk voor de HO's en DUWO om een goede band te behouden, maar op hetzelfde moment kritisch te zijn. Een voorbeeld van een kwestie waar grote onenigheid ontstond tussen de SHO en DUWO is de teruggave van de energiebelasting.

Via de Belastingdienst is er de mogelijkheid om energiebelasting terug te vragen wanneer er zelfstandige woningen achter één aansluiting energie ontvangen. Een bewonerscommissie in Delft gaf in 2017 het signaal aan WijWonen dat DUWO dit geld heeft teruggevraagd voor hun complex, maar het geld wil steken in duurzaamheid in plaats van het te retourneren aan de huurders.

In 2017 kaartte WijWonen haar standpunt rondom de teruggevraagde energiebelasting aan tijdens een overleg bij DUWO. Waar zij aanvankelijk het bedrag in duurzaamheid wilde steken werd uiteindelijk door DUWO besloten om, op de administratieve kosten na, het bedrag toch terug te storten aan de huurder. Om ook deze kosten terug bij de huurder te krijgen stuurde WijWonen met de samenwerkende huurdersorganisaties een bezwaarschrift naar de huurcommissie, gevolgd door een bodemprocedure bij de kantonrechter. Deze rechter oordeelde medio juli 2019 dat DUWO naast de energiebelasting ook de ingehouden administratieve kosten moet terugbetalen aan haar huurders.

De band tussen DUWO en de HO's was tijdens deze onenigheid aanzienlijk verslechterd. Echter was bij dit geval het nodig de belangen van de huurders boven de verbondenheid met DUWO te plaatsen. Begin 2022 was er onenigheid over de gevolgen van een datumwijziging van de servicekosten voor de huurder. Helaas heeft DUWO in haar proces geen gesprekken gevoerd met de SHO en daarmee vanuit ons oogpunt belangrijke zaken gemist. Hierdoor heeft de SHO tot tweemaal toe een negatief advies gegeven. Na een nieuwe uitnodiging om te overleggen over dit dossier heeft WijWonen huurders geraadpleegd door middel van een enquête. Op deze manier hebben we een constructief overleg kunnen voeren, waarbij DUWO het direct eens was met onze standpunten.

Visie

WijWonen wil ook in de toekomst een constructieve gesprekspartner zijn voor DUWO. Dit houdt in dat WijWonen discussies en geschillen graag intern aan DUWO wil voorleggen en oplossen. Dit is uiteindelijk gelukt bij het vraagstuk verhuurkosten. Door inspanningen is daar een gang naar de rechter voorkomen. Toch kan het zo zijn dat WijWonen en DUWO er samen niet uitkomen, zoals in het voorbeeld in de inleiding. WijWonen heeft daarvoor een aantal uitgangspunten opgesteld voor dergelijke situaties.

Uitgangspunten* - Constructief overleggen en functioneel discussies voeren

1. DUWO vooraf informeren dat WijWonen een haalbaarheidsstudie doet naar een juridische procedure.
2. De geest van de SOK ook toepassen bij het escaleren van conflicten tussen huurdersorganisaties en DUWO (fasenmodel).
3. De snelheid van het proces bewaken, maar meer waarde hechten aan een goed en constructief proces waarin ruimte is voor discussie.

**In dit hoofdstuk wordt gesproken over uitgangspunten in plaats van doelen, omdat het gaat over de inrichting van een proces.*

Voortgang - Constructief overleggen en functioneel discussies voeren

2020

- De volledige begroting van WijWonen wordt tot 2025 alleen schriftelijk ter inzage aan DUWO overlegd, vanwege het bijvoegen van de WijWonen begroting in de rechtszaak Energiebelasting.

2021

- Memo DUWO ontvangen met een eerste voorstel.
- Reactie HO's met uitgebreid tegenvoorstel.
- Concept vaststellingsovereenkomst van DUWO, niet in lijn met afspraken.
- Aanpassing vaststellingsovereenkomst door DUWO aangeleverd.
- Nieuwe vaststellingsovereenkomst Energiebelasting ondertekend.

2022

- Twee keer een negatief advies op dossier 'Datumwijziging Servicekosten' .
- Gestart met tweemaandelijkse overleggen tussen WijWonen en DUWO. (zie

bijlage H15)

- Samen met DUWO gewerkt aan de uitgave van de duurzaamheidspot (zie bijlage H15)
- Huurdersraadpleging ingezet voor constructieve gesprekken.

2023

- Met DUWO samengewerkt aan het opstellen van een nieuw hospiteerbeleid.
- Negatief advies op huurverhoging.
- Gestart met brandmelders problematiek naar aanleiding van een ongevraagd advies.

Bijlage H 15: toelichting vooruitgang 2022-2023:

Eind 2020 zijn DUWO en WijWonen met ondersteuning van de HO's rond de tafel gegaan met de intentie om het dossier snel af te ronden zonder tussenkomst van juridische partijen. WijWonen heeft hierin een leidende rol genomen en een voorzet gegeven voor een vaststellingsovereenkomst. Deze overeenkomst heeft de punten die door de rechter als redelijk zijn beoordeeld als uitgangspunt. In juni 2021 is de vaststellingsovereenkomst na verhitte gesprekken ondertekend, met een goed resultaat. Nu dit dossier grotendeels achter ons ligt, merken we dat de banden met DUWO langzaam weer aansterken.

Een waardevolle les is dat in een tijd waar veel online overleggen plaatsvinden, fysiek bijeenkomen een hoop wrijving kan voorkomen. We namen in 2022 een andere insteek. Zo werken we vanaf 2022 samen aan de uitgave van de duurzaamheidspot (opgenomen in de vaststellingsovereenkomst) en hebben we meer informele overleggen met de SHO en DUWO over verschillende thema's zoals het hospiteerbeleid. Daarnaast is WijWonen gestart met een tweemaandelijks terugkerend informeel overleg met DUWO (Bastiaan Roestenberg). Concreet is er in november 2022 afgesproken dat het BO afwisselend on- en offline zal plaatsvinden.

16 | Internationalisering

Inleiding

De internationalisering van het hoger onderwijs blijft zich doorzetten. Vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen, WijWonen en haar zusterorganisaties hebben samen met DUWO driemaal gediscussieerd over de vraag wat een eerlijke en goede balans is in de huisvesting van internationale en Nederlandse studenten. Op basis van deze overleggen heeft DUWO een voorstel voor beleid geformuleerd en vastgesteld. Hierover heeft WijWonen positief advies uitgebracht, maar wel met de kanttekening dat internationale studenten ook zelf een grote verantwoordelijkheid hebben in het tijdig op zoek gaan naar huisvesting.

Het voorgenomen beleid heeft in 2019 geresulteerd in een totaal van 246 internationale bachelorstudenten die via de voorrangsregeling een kamer hebben gevonden in het reguliere woonaanbod. Het totale aantal verhuringen via de reeds bestaande voorrangsregeling voor Nederlandse studenten (via de postcodetabel) in deze periode was 179. Het totaal aantal reguliere mutaties was 2675 in 2019. De voorrangsregeling geldt niet voor de complexen die het meest gewild zijn en dus de langste wachttijden hebben. DUWO heeft als voornemen om de voorrangsregeling te herzien. In 2022 is WijWonen met DUWO in overleg gegaan over de slagingskansen van internationale studenten omtrent hospiteren. Het blijft lastig om een dergelijk beleid aan te passen en deze daarmee inclusiever te maken, zonder de vrijheid van keuze van de huurder te beperken. WijWonen ziet wel kansen om het hospiteerbeleid te optimaliseren via het platform ROOM en is hierover in gesprek met DUWO.

Visie

WijWonen vindt het belangrijk dat de internationale studenten ook goed vertegenwoordigd worden. Door meer nadruk te leggen op internationalisering binnen de vereniging zal deze groep beter worden betrokken bij lopende dossiers. Meer internationale studenten aan de TU Delft betekent dat er ook meer vraag komt naar kamers, die niet meer aan Nederlandse studenten toegewezen kunnen worden. WijWonen vindt het belangrijk dat de complexen die onder de voorrangsregeling vallen complexen zijn met een korte inschrijfduur. Het is belangrijk om een afweging te maken over wat een eerlijke balans is tussen beide groepen. WijWonen blijft continu in gesprek over dit vraagstuk met betrokken partijen als DUWO en de gemeente Delft.

Doelen - Internationalisering

1. Gepubliceerde documenten op de WijWonen website ook in het Engels te verschaffen;
2. Alle communicatie (incl. welkomstmail) in het Engels aanbieden;
3. Waarborgen van de balans tussen huisvesting van internationale studenten en Nederlandse studenten.

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Gepubliceerde documenten						
2. Communicatie						
3. Balans huisvesting						

Voortgang - Internationalisering

2020

- De pilot van de voorrangsregeling voor internationale studenten uit 2019 is geëvalueerd;
- Er is opnieuw discussie gevoerd over een eerlijke balans met DUWO en de HO's;
- Per december 2020 wordt de welkomstmail ook in het Engels verstuurd .

2021

- Besluit WijWonen om online communicatie tweetalig te doen.
- Overleg waarin besloten is om te onderzoeken of de voorrangsregeling uitgebreid kan worden om internationale studenten meer kansen te bieden.

2022

- Overleg over hospiteerbeleid en slagingskansen van internationale studenten.
- Het behalen van het doel om alle gepubliceerde documenten ook in het Engels te verschaffen, is niet meer een streven, omdat alle partijen rondom de vereniging verwikkeld zijn met de Nederlandse taal. Voor belangrijke updates omtrent huren zal de vereniging blijven informeren, ook in het Engels.

2023

- Belangen internationale studenten betrekken bij hospiteer platform ROOM
- Opstellen hospiteer beleid voor internationale studenten in samenwerking met DUWO

Bijlage H16: Toelichting vooruitgang 2020-2023

Het voorgenomen beleid heeft in 2019 geresulteerd in een totaal van 246 internationale bachelorstudenten die via de voorrangsregeling een kamer hebben gevonden in het reguliere

woonaanbod. Het totale aantal verhuringen via de reeds bestaande voorrangsregeling voor Nederlandse studenten (via de postcodetabel) in deze periode was 179. Het totaal aantal reguliere mutaties was 2675 in 2019. De voorrangsregeling geldt niet voor de complexen die het meest gewild zijn en dus de langste wachttijden hebben. DUWO heeft als voornemen om de voorrangsregeling te herzien.

17 | ROOM

Huidige situatie

Eind 2018 stuurde DUWO een adviesaanvraag omtrent het oprichten van een coöperatieve vereniging ROOM samen met woningcorporatie Idealis (Wageningen-Ede). ROOM zou uiteindelijk moeten uitgroeien tot een landelijk platform waarin zoveel mogelijk studentenwoningen van verschillende wooncorporaties aangeboden worden. WijWonen ziet de voordelen van zo'n coöperatie, omdat een dergelijk platform de kamerzoektocht van studenten aanzienlijk vergemakkelijkt.

Een punt van zorgen lag vooral in het feit dat meerdere grote woningcorporaties bepaalde beslissingen kunnen nemen in naam van ROOM om uiteindelijk uniform beleid te maken. Dit maakt het lastig voor huurdersorganisaties om vanaf een beginnend stadium mee te kunnen denken aan grote thema's. Daarom heeft WijWonen samen met Duwoners (Amsterdam) geopperd een speciale raad op te richten binnen ROOM die de belangen van huurders direct kan behartigen. DUWO en de ROOM-directie zien ook de meerwaarde hiervan en hebben samen met Duwoners en de SHO een huurdersvertegenwoordigingsraad geïnitieerd, waarmee WijWonen heeft kunnen instemmen met de oprichting van ROOM. Vanwege het uitblijven van deelname van andere woningcorporaties is de oprichting van de huurdersvertegenwoordigingsraad voor onbepaalde tijd uitgesteld.

DUWO neemt een actieve houding in om het platform verder uit te breiden. Er wordt onderzoek gedaan naar de beste manier om het verschillende beleid van toekomstig aangesloten coöperaties te integreren. Het doel is om de afzonderlijke coöperaties de mogelijkheid te geven om hun eigen beleid aan te houden, maar wel de voordelen van ROOM te kunnen benutten.

Visie

WijWonen wil voorkomen dat haar adviesrecht verwatert doordat beleid wordt geschreven door meerdere wooncorporaties samen. WijWonen wil als een van de initiatiefnemers graag deelnemen in de huurdersvertegenwoordigingsraad op landelijk niveau, zodat de belangen van de (toekomstige) huurders van DUWO behartigt worden. Hierbij zal WijWonen (on)gevraagd het ROOM-bestuur adviseren omtrent het beleid van de coöperatie.

Mogelijk is er meer interesse voor deze raad, omdat meer woningcorporaties gaan deelnemen aan ROOM en er meer huurdersorganisaties betrokken raken met de

coöperatie. WijWonen wil nauw betrokken blijven bij de huurdersvertegenwoordigingsraad en op deze manier de belangen van de huurders in Delft behartigen.

Doelen - ROOM

1. Deelname aan de eerste zitting van de huurdersvertegenwoordigingsraad;
2. Meedenken over verdere invulling van de structuur van ROOM
3. Opnieuw initiëren opzetten huurdersraad

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Huurdersvertegenwoordigings-raad						
2. Structuur ROOM						
3. Opnieuw initiëren opzetten huurdersraad						

Voortgang - ROOM

2020

- De oprichting van de huurdersvertegenwoordigingsraad is voor onbepaalde tijd uitgesteld, vanwege gebrek aan interesse bij andere verhuurders van studentenwoningen.

2021

- Lefier Groningen aangesloten bij ROOM.
- Idealis Wageningen aangesloten bij ROOM.

2022

- Hospiteerbeleid en mogelijkheden om dit via ROOM te doen besproken.

2023

- De HO's blijven advies leveren op de acties van DUWO rondom het hospiteer beleid. DUWO is begonnen met pilots (aangepaste hospiteer regelingen) en is bezig met het schrijven van een algemene handleiding over hospiteer zaken.

Bijlage H17: Hospiteren via ROOM

In 2022 heeft DUWO een nieuw onderwerp aan de agenda toegevoegd. Dit onderwerp is tot stand gekomen door de vele meldingen die DUWO kreeg over het hospiteerbeleid. Het hospiteerbeleid zal in de toekomst eerlijker moeten verlopen voor internationale studenten en het hospiteren gaat voortaan via het platform ROOM. DUWO zal de aanpassingen eerst testen door het uitvoeren van pilots in geselecteerde panden.

18 | Huurdersraadpleging en vertegenwoordigen huurders

Inleiding

WijWonen heeft samen met de andere huurdersorganisaties (SHO) een belangrijke stem aan tafel bij DUWO en probeert haar leden in Delft dan ook zo optimaal mogelijk te vertegenwoordigen bij deze overleggen. Om dat te kunnen doen, moet WijWonen een goed beeld hebben van de standpunten, wensen en verwachtingen van de leden. Dit beeld werd tot op heden verkregen door middel van de algemene leden vergadering (ALV), contact met de huurders en enquêtes. Toch zijn er bepaalde gevallen voorgekomen waar het lastig bleek om een standpunt in te nemen met deze benaderingen.

Zo was het bijvoorbeeld lastig voor WijWonen, en de SHO, om aan tafel een standpunt in te nemen over de implementatie van het nieuwe hospiteerbeleid. Door het nieuwe hospiteerbeleid zullen de huidige huurders mogelijk een bepaalde mate van beperkingen hebben in het kiezen van een nieuwe huisgenoot. Daartegenover staat dat het algehele hospiteerproces veiliger en eerlijker kan verlopen voor zowel internationale als Nederlandse studenten. Ook bij het portefeuillebeleid van DUWO moeten afwegingen gemaakt worden tussen bepaalde groepen huurders en complexen. Hierbij is het de vraag welke complexen gebouwd, gesloopt of gerenoveerd zullen worden.

Daarnaast is de afweging tussen de belangen van nieuwe (toekomstige) huurders en de huidige leden lastig te maken. Bij elke afweging die gemaakt moet worden is het essentieel om de mening van de leden mee te nemen in het vormen van een standpunt en om gemaakte afwegingen uiteindelijk terug te koppelen aan de leden.

Visie

In 2023 zal gekeken worden naar nieuwe methodes om samen met de leden tot een standpunt te komen bij ingewikkelde dossiers. Binnen WijWonen en de SHO wordt tijdens de vergaderingen nagedacht over de aanpak en mogelijke nieuwe methodes. Het versturen van enquêtes en het raadplegen van BC’s is een eerste stap. Wanneer met deze informatie niet voldoende inzichten zijn verkregen, worden andere vormen van contact overwogen. Hierdoor kan kwalitatieve input verkregen worden, die essentieel is bij het vertegenwoordigen van zowel de nieuwe als bestaande huurders. Zo kan een selectieve focusgroep van huurders een beter beeld geven van hun mening en gedachtegang. Deze focusgroep kan bestaan uit selectief gekozen groepen huurders die verschillende belangen hebben bij een bepaald dossier.

Het is van belang om transparant te zijn bij het maken van beslissingen en het implementeren van beleid. Hierdoor kunnen de leden beter begrijpen waarom bepaalde keuzes worden gemaakt en kan er vertrouwen en acceptatie worden opgebouwd bij de leden die een afwijkend standpunt hebben.

Doelen - huurdersraadpleging en vertegenwoordigen huurders

1. Regelmatig enquêtes versturen.
2. Raadplegen bewonerscommissies.
3. Het organiseren van een focusgroep van leden in Delft.

Doelen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Enquêtes						
2. Raadplegen BC's						
3. Focusgroep						

Voortgang - huurdersraadpleging en vertegenwoordigen huurders

2023:

- Enquête verstuurd naar huurders over schimmel, sociale veiligheid en het duurzaamheidspotje.
- Overleg over de opzet van een focusgroep voor Wijwonen.

Bijlagen

Bijlage I - Promo Plan 2023

Bijlage II - BC-plan 2023

Promoplan 2023

Geachte Leden,

De afgelopen twee jaar (2020 - 2022) is er door het WijWonen bestuur sterk ingezet op promotie, met als doel om de naamsbekendheid te vergroten. Er is gewerkt aan de digitale voetafdruk en uitstraling van WijWonen én er zijn meerdere relaties met andere verenigingen tot stand gebracht. Het is essentieel om op deze manier toenadering te zoeken tot de leden, omdat dit er inmiddels ruim 8500 zijn, maar ze weten lang niet allemaal dat ze lid zijn van WijWonen.

Precies om die reden is er in 2020 akkoord gegeven om de post voor Promotie & PR voor 2021 te verdubbelen van 5,000 naar 10,000 euro. Dit geld is goed besteed; WijWonen heeft zichzelf letterlijk en figuurlijk op de kaart kunnen zetten met een geheel nieuwe uitstraling. In 2022 is er daarom opnieuw toestemming gegeven voor 10,000 euro en ook dat bleef niet zonder gevolgen. Er is een netwerk opgebouwd waarin WijWonen zich heeft verbonden met andere verenigingen, met DUWO én met de huurders.

Het lijkt dus wellicht vanzelfsprekend dat de post voor 2023 weer op 10,000 euro staat, maar niets is minder waar. Aangezien er een goede onderbouwing nodig is voor een dergelijk bedrag, is er besloten om jaarlijks een Promoplan op te stellen; zo ook nu. Dit plan laat zien welke strategie er in 2020 t/m 2022 gevolgd is (hoofdstuk 1), wat het resultaat daarvan was (hoofdstuk 2), welke strategie er in 2023 gevolgd zal worden (hoofdstuk 3) en wat de begroting daarvoor is (hoofdstuk 4).

Mochten hier vragen of opmerkingen over zijn, zien wij deze uiteraard heel graag tegemoet. Mail naar promo@wijwonendelft.nl en dan komen we zo snel mogelijk bij je terug!

Namens het bestuur van WijWonen,

Maik Kocken	Noa	Hartog
Voorzitter	Commissaris Promo	

BC-plan 2023

Geachte Leden,

Dit jaar is het voor het eerst dat een Commissaris Bewonerscommissies is aangesteld binnen het bestuur van WijWonen. Deze ontwikkeling heeft de ruimte gecreëerd voor nieuwe ideeën met betrekking tot de Bewonerscommissies, die in dit plan worden gepresenteerd. De Bewonerscommissies vervullen een cruciale rol als adviescommissies voor WijWonen, dienend als de 'oren en ogen' van het bestuur op complexniveau. Ze vertegenwoordigen de belangen van alle bewoners binnen specifieke complexen, wat bijdraagt aan de effectieve aanpak van lokale vraagstukken.

Dit plan begint met een uiteenzetting van de aard van Bewonerscommissies, de verantwoordelijkheden, en de manieren waarop WijWonen hen kan ondersteunen. Deze inzichten zijn te vinden in het eerste hoofdstuk. Een belangrijk aspect hiervan is het bevestigen van de officiële erkenning van de Bewonerscommissies door het bestuur van WijWonen.

Een ander onderdeel van dit plan zijn de geplande themasessies die halfjaarlijks zullen plaatsvinden samen met de Bewonerscommissies. Deze bijeenkomsten worden georganiseerd door de Commissaris Bewonerscommissies. De eerste sessie zal samenvallen met de jaarlijkse cursus servicekosten, terwijl de tweede sessie in samenwerking met DUWO zal gaan. Dit onderdeel zal in hoofdstuk twee verder uitgediept worden.

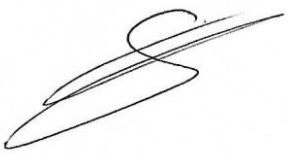
Deze themasessies hebben als doel de samenwerking tussen de Bewonerscommissies, DUWO en WijWonen te vergroten. Hierdoor wordt het aantrekkelijker voor toekomstige Bewonerscommissies om betrokken te blijven, en is de verwachting dat het werven van nieuwe leden soepeler zal verlopen. Ook voor het werven zelf is er een concreet plan van aanpak gemaakt, voortbouwend op hoe WijWonen dat op dit moment doet. In hoofdstuk drie worden zowel het huidige proces als nieuwe toevoegingen in het wervingsproces toegelicht.

Uiteraard zijn er kosten verbonden aan deze plannen. WijWonen heeft echter reeds financiële middelen gereserveerd voor de ondersteuning van Bewonerscommissies, zoals nader uiteengezet in hoofdstuk vier. Deze nieuwe initiatieven vereisen daarom geen extra financiële inbreng.

Tijdens de Algemene Ledenvergadering (ALV) van 27 november 2023 zal het bestuur van WijWonen het BC-plan nader toelichten. WijWonen staat altijd open voor vragen, opmerkingen en nieuwe ideeën. Feedback en suggesties zijn van onschatbare waarde voor de verbetering van de Bewonerscommissies, WijWonen en uiteindelijk de leefomgeving van alle huurders! Aarzel dus niet om contact met ons op te nemen. Je kunt ons bereiken via bewonerscommissies@wijwonendelft.nl.

Namens het bestuur van WijWonen,

Silan Cicek Commissaris bewonerscommissies	Sten van Vliet Commissaris Bewoners	Maik Kocken Voorzitter



1. Bewonerscommissies

Binnen de structuur van WijWonen vervullen de Bewonerscommissies een cruciale rol als adviescommissies. Deze commissies zijn opgebouwd uit bewoners die zich op vrijwillige basis inzetten om de belangen binnen hun eigen complex te behartigen. Hun voornaamste doel is het verbeteren van de leefomgeving en woonkwaliteit binnen het complex. Als vertegenwoordigers van de bewoners fungeren zij als een stem, waar bewoners hun inzichten, suggesties en zorgen kunnen uiten. Indien vereist kunnen Bewonerscommissies deze zorgen vervolgens delen met het bestuur van WijWonen.

Bewonerscommissies zijn open voor alle huurders van de desbetreffende complexen. Zij bieden de gelegenheid aan bewoners om zich aan te sluiten en actief deel te nemen aan het besluitvormingsproces. Door vrijwillig hun tijd en energie in te zetten, dragen deze bewoners via hun Bewonerscommissie bij aan een directere communicatie tussen bewoners, DUWO en het bestuur van WijWonen, waardoor bewoners meer en sneller invloed hebben op het verbeteren van hun woonomgeving. Zo creëert een Bewonerscommissie een platform waar bewoners hun behoeften kunnen uiten en actief kunnen bijdragen aan de verbetering van hun woonomgeving.

Commissaris Bewonerscommissies

De Commissaris Bewonerscommissies bij WijWonen vervult een cruciale rol met diverse verantwoordelijkheden. Het opzetten, behouden en motiveren van Bewonerscommissies is hierbij het meest belangrijk. De Commissaris is dan ook het primaire aanspreekpunt voor Bewonerscommissie leden via e-mail en WhatsApp, waardoor een directe communicatielijn wordt onderhouden tussen de Bewonerscommissie leden en het bestuur.

Bovendien is de Commissaris Bewonerscommissies -waar mogelijk- verantwoordelijk voor het beheren en delen van cruciale informatie met de Bewonerscommissies, waardoor bewoners via hen vervolgens weer op de hoogte worden gehouden van relevante ontwikkelingen en dossiers. De Commissaris zorgt hierdoor voor een efficiënte communicatiestroom binnen de Bewonerscommissies en stimuleert actieve betrokkenheid.

Daarnaast ondersteunt de Commissaris Bewonerscommissies leden van Bewonerscommissies bij het contact met DUWO en bij het oplossen van eventuele geschillen. Bovendien signaleert de Commissaris problemen binnen de complexen om ervoor te zorgen dat deze kwesties adequaat worden aangekaart bij DUWO, waardoor de problemen effectief worden aangepakt.

Standaardprocedure erkenning Bewonerscommissie

Binnen de kaders van de Overlegwet zijn er verschillende mogelijkheden voor het positioneren van Bewonerscommissies. In samenspraak met DUWO hebben de samenwerkende huurdersorganisaties gezamenlijk besloten om de Bewonerscommissies onder de verantwoordelijkheid van de respectievelijke huurdersorganisatie te plaatsen.

Dit betekent in de praktijk dat de verschillende Bewonerscommissies van de complexen van DUWO in Delft aangesloten zijn bij de vereniging WijWonen. Dat heeft als voordeel dat de Bewonerscommissies zelfstandig kunnen werken, maar tegelijkertijd wel toegang hebben tot de ondersteuning van WijWonen en tevens kwesties op een georganiseerde manier kunnen

aanpakken. Het bestuur van WijWonen houdt toezicht op het functioneren van de Bewonerscommissies en kan naar eigen inzicht actie ondernemen om het correct functioneren van de commissie te waarborgen.

Voor het opzetten van Bewonerscommissies hanteert WijWonen een standaardprocedure, met als doel om de Bewonerscommissies officieel te erkennen volgens de kaders van de Overlegwet. Deze procedure is als volgt:

1. Werving van leden voor de Bewonerscommissies (zie hoofdstuk 3).
2. Kennismaking met WijWonen.
3. Kennismaking met DUWO.
4. Benoeming nieuwe leden van Bewonerscommissies door het bestuur van WijWonen.
5. Introductie Bewonerscommissies voor het desbetreffende complex (zie alinea hieronder).

Wanneer een lid van de Bewonerscommissie is benoemd door het bestuur van WijWonen, biedt WijWonen onderstaande ondersteuning:

1. Na schriftelijke goedkeuring, financiële ondersteuning op declaratiebasis of materiële ondersteuning voor activiteiten ter bevordering van sociale cohesie binnen het complex of de Bewonerscommissie.
2. Ondersteuning in de communicatie met bewoners via de mail, via WhatsApp, door middel van posters en flyers, of op andere manieren.
3. Toegang tot een e-mailaccount, specifiek voor de Bewonerscommissie, onder de domeinnaam van WijWonen.
4. Advies en ondersteuning bij problemen en andere zaken die zich binnen het complex voordoen.

Taken Bewonerscommissies

Op complexniveau neemt de Bewonerscommissie de volgende verantwoordelijkheden op zich:

1. Het controleren van de jaarlijkse afrekening van de servicekosten.
2. Het behartigen van de belangen van bewoners van het complex.
3. Het organiseren van leuke activiteiten voor het gehele complex.
4. Het informeren van bewoners over de activiteiten van de Bewonerscommissie en hen betrekken bij de standpuntbepaling.
5. Het werven van nieuwe leden voor de Bewonerscommissie.
6. Het halfjaarlijks overleggen met DUWO over zaken die binnen het complex spelen.
7. Het meedenken met DUWO over eventuele renovatieplannen.

Introduceren van Bewonerscommissies

Nieuwe leden van een Bewonerscommissie worden aangemoedigd om zichzelf visueel voor te stellen. Dit kan door middel van een kleurrijke poster met hun foto, naam en een beknopte persoonlijke introductie. Deze posters worden op strategische locaties in de complexen geplaatst, zoals gangen en prikborden en daarnaast per mail gedeeld. WijWonen kan de bewonerscommissie ondersteunen bij deze werkzaamheden.

Parallel hieraan worden nieuwe leden aangemoedigd om een digitale versie van deze poster te delen via gemeenschappelijke kanalen, zoals WhatsApp-groepen. Een persoonlijk bericht kan hieraan worden toegevoegd om een vriendelijke en benaderbare sfeer te creëren.

Verder is het goed als nieuwe leden een informele ontmoeting met bewoners organiseren; dit kan een borrel of een ander evenement zijn. Het doel is om een persoonlijke connectie tot stand te brengen en bewoners de kans te geven om informeel kennis te maken met de nieuwe gezichten.

Het idee hierachter is om nieuwe leden van de Bewonerscommissie te introduceren, maar ook om de gemeenschap als geheel te stimuleren om actief bij te dragen aan een positieve en betrokken woonervaring binnen de complexen.

2. Themasessies

Binnen de verantwoordelijkheden van de Commissaris Bewonerscommissies bij WijWonen is het motiveren van de Bewonerscommissies van groot belang. Het draait hierbij om het creëren van een sfeer van betrokkenheid, samenwerking en gemeenschap.

Dit doel wordt nagestreefd door de introductie van halfjaarlijkse themasessies die worden georganiseerd door WijWonen. Deze sessies fungeren als een verbindende schakel tussen DUWO, het bestuur van WijWonen en de Bewonerscommissies, waarbij ook eetgelegenheden en versnaperingen worden gefaciliteerd door WijWonen. Deze sessies, georganiseerd in een middag-avond, zijn gewijd aan leren, delen en verbinden. Tijdens deze bijeenkomsten krijgen Bewonerscommissies ook de kans om kwesties op complexniveau aan te kaarten en in dialoog te treden met elkaar, met het bestuur van WijWonen en met DUWO. Dit bevordert een actieve uitwisseling van inzichten en helpt bij het vinden van oplossingen voor problemen die binnen complexen spelen.

De Commissaris Bewonerscommissies zet zich in voor het organiseren van deze sessies, gericht op het aansnijden van belangrijke onderwerpen en het verlenen van advies aan Bewonerscommissies. Tijdens deze bijeenkomsten worden leden van de Bewonerscommissies aangemoedigd om actief deel te nemen aan discussies, hun standpunten te delen en, als ‘oren en ogen’ van WijWonen op complexniveau, waardevolle inzichten te bieden. Het primaire doel is het delen van informatie, het beantwoorden van vragen en het streven naar positieve veranderingen.

De eerste sessie zal samenvallen met de cursus servicekosten, waarin dieper ingegaan wordt op de afrekening van die kosten. De tweede sessie, waar DUWO bij betrokken zal zijn, is gericht op het samenbrengen van Bewonerscommissies en DUWO-beheerders.

3. Wervingsproces

Voor WijWonen is het opzetten van Bewonerscommissies een fundamenteel onderdeel van het streven naar een actieve en betrokken gemeenschap. WijWonen zet zich actief in voor het aantrekken van betrokken bewoners die een verschil willen maken in hun woongemeenschap. Een eerste strategie om Bewonerscommissies op te zetten, is het versturen van wervingsmails. Deze e-mails informeren bewoners over de voordelen van deelname aan een Bewonerscommissie en geven aan dat en hoe zij zelf ook kunnen bijdragen. Het organiseren van borrels, het verspreiden van posters en de introductie van WhatsApp-groepen behoren ook tot de wervingsprocessen van WijWonen. Deze strategieën zullen hieronder verder worden toegelicht.

Posters en Borrels

Een van de bestaande wervingsmethoden van WijWonen is het inzetten van posters en de organisatie van borrels. Deze vormen een essentieel onderdeel van het wervingsproces. De posters dienen als aandachttrekkers en verstrekken informatie over de voordelen van deelname aan een Bewonerscommissie. De borrels bieden geïnteresseerden de mogelijkheid om meer te leren over hun complex, om in contact te komen met medebewoners en om de huidige bestuursleden van WijWonen (en eventuele leden van de bestaande Bewonerscommissie) te ontmoeten. Zij kunnen de geïnteresseerden dan vervolgens uitleggen wat het toetreden tot een Bewonerscommissie inhoudt. Na afloop van een borrel wordt tevens altijd een mail gestuurd om terug te blikken op de borrel; deze zal standaard een oproep voor nieuwe leden voor de Bewonerscommissie bevatten. In combinatie met de posters en de borrels zelf is dit een zeer effectieve manier om nieuwe Bewonerscommissies op te zetten.

WhatsApp-groepen

Een recente aanvulling op het wervingsproces is de oprichting van WhatsApp-groepen en/of WhatsApp-community's voor elk complex, indien deze nog niet bestaan. Het is het streven van de Commissaris Bewonerscommissies om in samenwerking met de Bewonerscommissies dit idee te realiseren. De Bewonerscommissies zullen deze groepen beheren. Naast het faciliteren van communicatie tussen Bewonerscommissies en bewoners, spelen deze groepen ook een rol bij het bevorderen van sociale cohesie. Bewonerscommissies kunnen in deze groepen ook belangrijke informatie delen, zoals notulen van de halfjaarlijkse gesprekken met DUWO en details over aankomende borrels en door henzelf georganiseerde activiteiten. Door tevens QR-codes toe te voegen aan de eerder genoemde posters, kunnen nieuwe bewoners moeiteloos lid worden van de WhatsApp-groep van hun complex. Tenslotte kan de WhatsApp-groep dus ook worden gebruikt om nieuwe leden van de Bewonerscommissie te werven, door middel van een oproep. Dit maakt de WhatsApp groep een cruciaal onderdeel van de werving.

4. Begroting

Het doel van dit hoofdstuk is om helderheid te bieden over de toewijzing van het budget voor de ondersteuning van Bewonerscommissies binnen WijWonen. Dit budget dient om de Bewonerscommissies zo goed mogelijk te ondersteunen in hun activiteiten en om ervoor te zorgen dat de themasessies en andere evenementen succesvol kunnen plaatsvinden. In totaal is er een bedrag van 3000 euro beschikbaar.

Een deel van dit budget wordt toegewezen aan de algemene belangen van de Bewonerscommissies, waaronder financiële ondersteuning op declaratiebasis of materiële ondersteuning voor activiteiten die de sociale cohesie binnen het complex of de Bewonerscommissie bevorderen. Dit stelt de Bewonerscommissies in staat budget aan te vragen voor initiatieven die deze doelen dienen.

Een ander deel is gereserveerd voor de organisatie van de cursus servicekosten. Dit budget zal worden gebruikt om de Bewonerscommissies te helpen begrijpen hoe ze de servicekostenafrekening moeten controleren.

Het resterende deel van het budget wordt besteed aan de geplande themasessies, en diverse attenties gedurende het jaar ter waardering van de leden van de Bewonerscommissies.

Deze indeling vormt een leidraad voor de toewijzing van het budget, maar dient tegelijkertijd als een flexibel raamwerk dat kan worden aangepast aan veranderende behoeften en prioriteiten van de Bewonerscommissies.

1. Strategie 2020 - 2022

In Delft huren ruim 8500 studenten bij DUWO in Delft, wat hen automatisch lid maakt van WijWonen als hun huurdersorganisatie, maar velen van hen weten dat nog niet. Dit betekent dat ze dus ook niet weten dat ze bij WijWonen terecht kunnen voor al hun vragen en opmerkingen, zeker als ze er niet uitkomen met DUWO. Daarom wil het bestuur van WijWonen heel graag haar naamsbekendheid vergroten onder alle studenten die huren bij DUWO in Delft. In 2021 & 2022 is hiervoor een strategie toegepast die uit 4 stappen bestaat; deze zal hieronder worden toegelicht.

Stap 1 – Huisstijl

In 2021 zijn er vier lichte kleuren gekozen om een nieuwe look mee te creëren; fris, toegankelijk en professioneel. Met deze vier kleuren is er vervolgens een nieuw logo ontworpen en kon de website worden aangepast, waarbij gebruik is gemaakt van dynamische vormen en lijnen. Sinds 2022 worden gadgets, posters, flyers en ander materiaal uitsluitend nog geproduceerd in deze kleuren en met het nieuwe logo; de WijWonen huisstijl is een feit.

Stap 2 – Bekendheid

In 2022 is er begonnen met het zelfstandig genereren van bekendheid, waarbij de nieuwe huisstijl uiteraard een grote rol heeft gespeeld. Dit wordt uitgebreid besproken in hoofdstuk 2, maar valt eigenlijk uiteen in twee soorten acties. Enerzijds was het belangrijk om WijWonen meermaals voorbij laten komen bij de huurders, zodat ze dit langzamerhand gaan herkennen en zich het herinneren op het moment dat dat nodig is; dit is gedaan door “de straat op te gaan”. Anderzijds is er een gestart met het opbouwen van een PR-netwerk door verschillende partijen te sponsoren. Zo krijgt WijWonen in één keer toegang tot hun netwerk, wat cruciaal is om ook leden van deze verenigingen te kunnen bereiken.

Stap 3 – Huismerk

Zodra bleek wat de effectiefste manier is om de huurders te bereiken, is dit vertaald naar gebruikelijke activiteiten; ook dit wordt uitgebreid besproken in hoofdstuk 2. Hetzelfde geldt voor sponsoring; toen duidelijk werd welke verenigingen veel leden hebben die huren bij DUWO in Delft, is er voor die partijen gekeken naar vaste sponsoracties (zie wederom hoofdstuk 2). Zeker in het geval van samenwerkingen met andere verenigingen geldt dat de naamsbekendheid vergroot wordt zonder dat daar perse bestuursleden van WijWonen voor nodig zijn; een belangrijk keerpunt. Zo wordt WijWonen namelijk een huismerk binnen Delft!

Stap 4 – Netwerk

Eind 2022 staat er een solide netwerk dat WijWonen verbindt met de huurders, met andere verenigingen in Delft en met DUWO. Via dit netwerk kan de bekendheid van WijWonen nog verder worden vergroot, maar belangrijker is dat het de bedrijfsvoering binnen WijWonen verbetert. Als huurders WijWonen weten te vinden, kan WijWonen namelijk op haar beurt beter doen waar het voor bedoeld is; de belangen van deze huurders behartigen.

2. Terugblik 2020 - 2022

In het vorige hoofdstuk zijn de vier stappen besproken die het WijWonen bestuur de afgelopen drie jaar heeft doorlopen om zo haar naamsbekendheid te kunnen vergroten. In dit hoofdstuk zal worden toegelicht wat dit in de praktijk heeft betekend.

Allereerst is er hard gewerkt aan de digitale voetafdruk van WijWonen. In 2020 kregen de promotiekanalen Instagram en Facebook al een nieuwe doorstart, maar in 2021 heeft het bestuur ook daadwerkelijk een cursus over het gebruik van social media gevolgd. Hierdoor kon er in 2022 meer gedeeld worden op deze kanalen; uitnodigingen voor borrels en andere evenementen (o.a. de algemene ledenvergaderingen), belangrijke updates én informatie over nieuwe bestuursleden en het bestuur zelf. Uiteraard is hierbij altijd gebruikgemaakt van de nieuwe huisstijl.

Daarnaast heeft het WijWonen bestuur zelf ook niet stilgezeten. Na een inventarisatie van de jaarlijkse activiteiten in 2020, is er voor 2021 een PR-kalender opgesteld. Deze was voornamelijk gericht op het bestellen van gadgets, maar bevatte ook enkele concrete acties; de Valentijnsactie, de Chocoladeletteractie, de kerstpakketten, de BC cadeaus rondom Pasen en de winter- en zomerwerving. Een paar daarvan zijn in 2021 ook daadwerkelijk uitgevoerd, maar in 2022 kwam de promotie echter pas echt goed op gang. Er zijn meerdere wervingsacties geweest, in de vorm van borrels bij de grotere complexen (o.a. Balthasar van der Polweg, Michiel de Ruyterweg), fysieke promotie op evenementen (o.a. bij Just Jazz en het huizentoernooi van Scoop) en acties (campagne via Turff, de Chocoladeletteractie en de infoweek). Op deze manier is er veel meer bekendheid gegenereerd; zeker in combinatie met het frequent delen over deze acties op social media én het betrekken van DUWO bij deze acties.

Tenslotte is er de samenwerking met externe partijen, voornamelijk in de vorm van sponsoring door WijWonen. In 2022 is er een begin gemaakt met het opstellen van criteria waaraan deze partijen moeten voldoen om in aanmerking te komen voor sponsoring. Door bovengenoemde acties waren namelijk steeds meer verenigingen geïnteresseerd in een samenwerking met WijWonen (o.a. Oras, Scoop, Groover, X, PS, Proteus, Punch, Virgiel, Sint Jansbrug en Flatfeest). Zeker als bleek dat deze verenigingen veel leden hadden die huurden bij DUWO in Delft, is er geprobeerd te sturen op vaste sponsoracties en permanente samenwerking. Dit genereert namelijk bekendheid zonder dat het WijWonen bestuur daar perse zelf heel veel voor hoeft te doen. Hetzelfde geldt voor leden die iets wilden organiseren in en voor hun complex; in ruil voor sponsoring is WijWonen gepromoot d.m.v. het plaatsen van banners, het ophangen van posters en/of het taggen van WijWonen op Instagram en Facebook. Dit is onder andere

gebeurd bij de borrel voor de onderhuizen van de JVB en het Winterfeest bij de Michiel de Ruyterweg. Ook dit heeft de naamsbekendheid van WijWonen sterk vergroot.

Na drie jaar heeft WijWonen zichzelf kunnen verbinden met DUWO, andere verenigingen in Delft én haar huurders; daarmee zijn de vier stappen uit het vorige hoofdstuk definitief behaald. Nu is het zaak om dit netwerk te vergroten; de strategie die hiervoor zal worden toegepast wordt besproken in het volgende hoofdstuk.

3. Strategie (2023)

Zoals al aangekondigd in het vorige hoofdstuk, zal 2023 draaien om het versterken van het netwerk zoals WijWonen, dat de afgelopen jaren zorgvuldig op heeft kunnen bouwen. Dit wordt gedaan in vier richtingen, vier dimensies; deze worden hieronder uitgebreid besproken.

Dimensie 1 – Online

In 2023 wil WijWonen consequent en frequent gebruik maken van social media. Ten eerste is het goed om wekelijks te posten, het liefst zelfs op een vaste dag; zo wordt er voorspelbaarheid en herkenbaarheid gecreëerd. Hierbij is het belangrijk om posts die “moeten” (o.a. het introduceren van nieuwe bestuursleden en de uitnodigingen voor de algemene ledenvergaderingen) te combineren met posts die scoren; visueel aantrekkelijk, relevant, persoonlijk en in één oogopslag duidelijk. Verder is het belangrijk om de posts echt te richten op de huurder en slim gebruik te maken van captions en quotes.

Ten tweede is het belangrijk om beter gebruik te maken van de stories; het streven is om de frequentie hiervan naar meerdere keren per week te brengen. Dit is namelijk een hele goede manier om te laten zien wat het bestuur nu eigenlijk echt doet, afgestemd op de WijWonen agenda.

Tenslotte is het belangrijk om steeds de volgende vraag te stellen: Welke content maakt het de moeite waard om WijWonen te volgen?

Dimensie 2 – Face-to-Face

In 2023 wil WijWonen meer fysiek contact met haar huurders. De afgelopen jaren is namelijk gebleken dat het voor de naamsbekendheid heel goed is dat het bestuur haar leden ontmoet (zie hoofdstuk 2). Door in een kort gesprekje uit te leggen wat WijWonen is en kan doen, weet de ander gelijk dat hij terecht kan bij WijWonen op het moment dat dat nodig is. Aangezien dat precies het achterliggende doel van de promotie is, is het essentieel om hier in 2023 meer op in te zetten. Dit zou er als volgt uit kunnen gaan zien:

- Het organiseren van twee vaste winacties per jaar: november staat altijd al in het teken van de chocoladeletteractie, maar het zou goed zijn om hier nog een actie aan toe te voegen. Dit zou bijvoorbeeld net voor de vakantie kunnen plaatsvinden; een zogeheten zomeractie. Zo’n actie kan zelfs nog gecombineerd worden met een enquête, bijvoorbeeld gericht op werving van bestuurs- of BC-leden.
- Het organiseren van de infoweek: september staat altijd al in het teken van de infoweek. Dit is een week waarin WijWonen handig gebruik maakt van het feit dat

er op dat moment net heel veel nieuwe studenten in Delft zijn komen wonen. Er worden posters opgehangen en er wordt met goodiebags en flyers langs de deuren van de grote complexen gegaan. Zo weten deze huurders bij wijze van spreken al “vanaf dag 1” van het bestaan van WijWonen af.

- Het organiseren van complexborrels: dit zijn de momenten waarop het WijWonen bestuur echt uitgebreid de tijd kan nemen voor de huurders. Onder

het genot van een hapje en een drankje kan worden gevraagd naar hoe het er echt voor staat in het complex en worden benadrukt dat, als er toch onverhoopt problemen optreden of al spelen, WijWonen er voor hen is.

Het is belangrijk om hierbij steeds de volgende vraag te stellen: Hoe maken we het voor huurders aantrekkelijk om met WijWonen in aanraking te komen?

Dimensie 3 – DUWO

In 2023 wil WijWonen intensiever en effectiever samenwerken met DUWO. Alhoewel het heel belangrijk en goed is om externe partijen te benaderen voor samenwerkingen, is het essentieel om DUWO ook op die manier te zien. In plaats van lijnrecht tegenover elkaar te staan, is het dus goed om de verbinding op te zoeken. DUWO heeft veel mankracht en een breed uitgerold platform; het zou simpelweg onhandig zijn om daar geen gebruik van te maken. Denk hierbij aan de website, aan de DUWO app en aan de sociaal- en studentbeheerders, die de welkomstgesprekken voeren met nieuwe huurders. Een duidelijkere plek voor WijWonen op de website en in de app en het benadrukken van WijWonen in de welkomstgesprekken erop zou een effectieve manier zijn om de naamsbekendheid op geheel andere wijze sterk te vergroten. Daarnaast is het belangrijk om steeds de volgende vraag te stellen: Wat zou DUWO allemaal nog meer voor WijWonen kunnen betekenen?

Dimensie 4 – Relaties

In 2023 wil WijWonen sponsoring doelmatig en efficiënt in kunnen zetten. Een eerste stap hierin is om duidelijk te communiceren waar andere verenigingen en leden aan moeten voldoen om in aanmerking te komen voor samenwerking met WijWonen. Aandachtspunten daarbij zijn:

- Het aantal studenten dat huurt bij DUWO in Delft en te bereiken is met de samenwerking.
- De redelijkheid van het aangevraagde bedrag in relatie tot het te verwachten bereik.
- De mate waarin de samenwerking binnen het totale budget past (zie hoofdstuk 4).
- De mogelijkheid tot fysieke promotie en/of het meegeven van gadgets met het WijWonen logo erop.
- De potentie voor een langdurige samenwerking, indien mogelijk zelfs te vertalen naar vaste sponsoracties of gebruikelijke activiteiten.
- Het kunnen creëren van zichtbaarheid op lange termijn.

Het is echter het meest belangrijk om hierbij steeds de volgende vraag te stellen: Voldoet de samenwerking aan het doel van promotie binnen WijWonen, namelijk het vergroten van de naamsbekendheid om zo de belangen van zoveel mogelijk huurders te kunnen behartigen?

4. Begroting (2023)

Om de strategie zoals toegelicht in het vorige hoofdstuk te kunnen volgen, heeft het WijWonen bestuur ervoor gepleit om de post voor Promotie & PR opnieuw op 10,000 euro te zetten voor 2023; dit is in november definitief goedgekeurd tijdens de ALV. Hieronder is de sub-begroting te zien van deze post (542):

Begroting promo		
Drukwerk & Fotografie	€	600.00
Creative Cloud	€	129.50
Gadgets	€	4,000.00
Online adverteren	€	2,754.00
Sponsoring	€	2,500.00
Totaal	**€**	**10,000.00**

Figuur 1. Sub-Begroting post 542 voor 2023

Het is goed om hieruit de sub-post “online adverteren” nog even kort toe te lichten. In het derde kwartaal van 2022 heeft het WijWonen bestuur namelijk een cursus gevolgd over adverteren via Facebook en Instagram. Tijdens deze cursus werd een methode geïntroduceerd om uit te rekenen hoeveel online adverteren in de praktijk kost. Dit is afhankelijk van het aantal mensen dat bereikt moet worden, het aantal keren dat deze mensen de advertentie te zien zullen krijgen én het doel van het adverteren (zichtbaarheid, doorverwijzen of actie). Hieronder is te zien wat dit voor WijWonen betekent:

Online adverteren (bekendheid, bereik, impressies)		
Doelgroepgrootte		8500
KPI Benchmark (Cost/1000 impressies)		4.5
Gewenste contactfrequentie		6
Benodigd budget (Mnd)	€	229.50
Benodigd budget (Jr)	**€**	**2,754.00**

Figuur 2. Onderbouwing van de sub-post “Online adverteren”

De verwachting voor 2023 is dat er met dit budget stevig kan worden ingezet op de dimensies 1 (Online), 2 (Face-to-Face) en 4 (Relaties). Voor dimensie 3 (DUWO) geldt voornamelijk dat er tijd geïnvesteerd zal moeten worden, mogelijk zelfs leidend tot een uitbreiding van bovenstaand budget (denk aan sponsoring van complexborrels of initiatieven vanuit leden). Het WijWonen bestuur gelooft in ieder geval dat het hiermee haar naamsbekendheid ook dit jaar weer flink zal kunnen vergroten om zo nog beter te kunnen doen waar het voor bedoeld is; het vertegenwoordigen van alle studenten die huren bij DUWO in Delft.