WIJWONEN
BELEIDSPLAN

2025 - 2028

INLEIDING

Geachte Leden,

WijWonen komt op voor de belangen van DUWO-huurders in Delft – een stad waar de druk op de studentenwoningmarkt de komende jaren alleen maar groter wordt. Juist in zo'n situatie is het belangrijk dat er een sterke huurdersorganisatie is die huurders vertegenwoordigt en hun stem laat horen. WijWonen vervult daarin een verbindende rol en denkt actief mee op zowel lokaal als koepelniveau.

Om dat goed te kunnen blijven doen, is het belangrijk om een duidelijke visie en langetermijnplan te hebben. In dit meerjarenbeleidsplan laten we zien waar we als vereniging naartoe willen. De focus ligt op betaalbare, goede kamers in een prettige woonomgeving, waar ook ruimte is voor onderlinge verbondenheid en zeggenschap.

Door het hele plan heen staan concrete doelen beschreven. Die helpen ons om keuzes te maken en prioriteiten te stellen. Elk jaar blikken we in het secretarieel jaarverslag terug op deze doelen: wat hebben we gehaald, wat kan beter, en waar moeten we bijsturen? Zo blijven we als vereniging scherp, transparant en in ontwikkeling.

Dit plan is uitgesplitst in 6 hoofdstukken. Als eerste worden de visies voor wonen in Delft (H1) en voor de vereniging (H2) besproken. Vervolgens is H3 gewijd aan de samenwerking met DUWO. Tenslotte is er voor elk cluster (Dagelijks Bestuur, Lokaal en Koepel) een hoofdstuk met specifieker beleid.

Wij wensen jullie allemaal veel leesplezier!

Namens het bestuur van WijWonen 2025

AFKORTINGEN

Afkortingenlijst

ALV	Algemene leden vergadering
BC	Bewonerscommissie
BO	Bestuurlijk Overleg
BV	Bestuursvergadering
DB	Dagelijks Bestuur
DSHO	Delfts StudentenHuisvestingsOverleg
FR	Financieel Reglement
HO	Huurdersorganisatie
HR	Huishoudelijk Reglement
LO	Lokaal overleg
LOS	Landelijke Overleg Studenthuurders
RvC	Raad van Commissarissen
SHO	Samenwerkende huurdersorganisaties
SOK	Samenwerkingsovereenkomst
SV	Senaatsvergadering
VHE	Verhuurde eenheid

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING **2**
AFKORTINGEN **3**
INHOUDSOPGAVE **4**
VISIE WONEN IN DELFT **6**
TOEGANKELIJKE WONINGEN 6
DOELEN - toegankelijk wonen 6
SOCIALE COHESIE 6
DOELEN - sociale cohesie 7
PARTICIPATIE IN ONTWIKKELING EN RENOVATIE VAN PANDEN 7
DOELEN - ontwikkeling en renovatie 7
DUURZAAMHEID 7
DOELEN - duurzaamheid 8
INFORMATIEVOORZIENING EN TRANSPARANTIE 8
DOELEN - informatievoorziening en transparantie 8
WIJWONEN ALS VERENIGING **9**
SAMENWERKING TUSSEN CLUSTERS 9
DOELEN - samenwerking tussen clusters 10
CONTINUÏTEIT EN WERVING 10
DOELEN - continuïteit en werving 11
SENAAT 11
DOELEN - senaat 11
SAMENWERKING DUWO **12**
DUWO'S MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN 12
DOELEN - DUWO's missie, visie en kernwaarden 12
COMMUNICATIE MET DUWO 13
DOELEN - communicatie met DUWO 13
CLUSTER DAGELIJKS BESTUUR **14**
FUNCTIONEREN BESTUUR 14
DOELEN - functioneren bestuur 14
FINANCIËN 14
DOELEN - financiën 15
BUS 15
DOELEN - bus 15
CLUSTER LOKAAL **16**
WONINGKWALITEIT 16
DOELEN - woningkwaliteit 18
ONTWIKKELING WONINGVOORRAAD IN DELFT 18
DOELEN - ontwikkeling woningvoorraad 20
PROMOTIESTRATEGIE 20
DOELEN - promotiestrategie 21
BEWONERSCOMMISSIES 21
DOELEN - bewonerscommissies 22
CLUSTER KOEPEL **23**

STRATEGISCH SAMENWERKEN..... 23
SAMENWERKENDE HUURDERSORGANISATIES.....23
KOEPEL ADVISEUR.....23
LANDELIJK OVERLEG STUDENTENHUURDERS..... 24
DOELEN - strategisch samenwerken.....24
STAPPENPLAN ADVIESAANVRAGEN.....24
DOELEN - stappenplan adviesaanvragen..... 25
VASTGOEDBELEID.....25
HUURPRIJSBELEID.....26
HOSPITEERBELEID.....26
DOELEN - vastgoedbeleid..... 26
DUURZAAMHEIDSPOT.....26
DOELEN - duurzaamheidspot.....27
FUNCTIEPROFIELEN..... 28
VOORZITTER..... 28
SECRETARIS.....28
PENNINGMEESTER.....28
COMMISSARIS BEWONERS.....28
COMMISSARIS BEWONERSCOMMISSIES.....29
COMMISSARISSEN KOEPEL.....29
COMMISSARIS PROMO..... 29
VERGADERINGEN..... 30
BESTUURSVERGADERING (BV).....30
ALGEMENE LEDENVERGADERING (ALV).....31
SENAATSVERGADERING (SV).....31
TRIPARTITIE.....31
EVALUATIEVERGADERINGEN.....31
LOKAAL OVERLEG (LO).....32
DELFTS STUDENTENHUISVESTINGSOVERLEG (DSHO).....32
COMPLEX-SPECIFIEKE VERGADERINGEN.....32
KOEPELVERGADERING (KV)..... 32
SAMENWERKENDE HUURDERSORGANISATIES (SHO)..... 33
INFORMEEL OVERLEG.....33
BESTUURLIJK OVERLEG (BO).....33
OPENBARE RAAD VAN COMMISSARISSEN (RvC).....33
ADVIESRAAD..... 34
LANDELIJK OVERLEG STUDENTHUURDERS (LOS).....34

HOOFDSTUK 1

VISIE WONEN ALS STUDENT

WijWonen zet zich als huurdersorganisatie in voor een leefbare, toegankelijke en duurzame woonomgeving voor studenten. Dit gebeurt door actief het gesprek aan te gaan met DUWO, beleidsvoorstellen in te dienen en erop toe te zien dat studenten niet alleen betaalbare huisvesting hebben, maar ook een thuis kunnen creëren binnen hun wooncomplexen. De visie van WijWonen richt zich op het versterken van sociale cohesie, het verbeteren van de kwaliteit en toegankelijkheid van studentenwoningen, en het stimuleren van verduurzaming binnen het woningaanbod. Er wordt gestreefd naar een transparante en participatieve samenwerking, waarin de stem van zowel huidige als toekomstige huurders centraal staat bij de ontwikkeling en renovatie van woningen. Daarnaast houdt WijWonen nauwlettend toezicht op het beleid van DUWO en blijft zij DUWO actief herinneren aan haar maatschappelijke missie en kernwaarden[1].

TOEGANKELIJKE WONINGEN

Als huurdersorganisatie zet WijWonen zich in voor toegankelijke studentenwoningen – betaalbaar, kwalitatief en toekomstbestendig. Vanuit een adviserende en controlerende rol wordt ervoor gezorgd dat de stem van huurders wordt meegenomen in het vastgoedbeleid en de bouwplannen van DUWO. De missie van DUWO om “een eerlijk thuis voor iedere student” te realiseren wordt ondersteund. WijWonen ziet het als haar verantwoordelijkheid toe te zien op de daadwerkelijke borging van betaalbaarheid, kwaliteit en toekomstbestendigheid. DUWO wordt aangemoedigd om actief extra woonruimte toe te voegen, terwijl de werking van Vastgoedservice nauwlettend wordt gevolgd om degelijke huisvesting voor Delftse studenten te waarborgen. Cruciale thema’s zoals het huurprijsbeleid en hospiteerbeleid worden gemonitord en geëvalueerd, waarbij in samenwerking met andere huurdersorganisaties wordt bijgestuurd wanneer nodig. Deze thema’s worden verder toegelicht in *H6: Cluster Koepel*.

DOELEN - toegankelijk wonen

1.1) WijWonen monitort of betaalbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid voldoende worden geborgd bij complexen van DUWO.

SOCIALE COHESIE

Een thema waar WijWonen zich voor blijft inzetten is het bevorderen van sociale cohesie binnen de complexen. Waar studenten wonend in zelfstandige eenheden vaker kampen met eenzaamheid en psychische klachten, kunnen onzelfstandige woningen en ontmoetingsruimten juist een bijdrage leveren aan de mentale gezondheid van studenten[2]. Onzelfstandige woningen stimuleren onderling contact en dus de sociale cohesie. Daarom streeft WijWonen naar het behouden van een evenwichtige verdeling tussen zelfstandige en onzelfstandige woningen, met als richtlijn een 50/50-verhouding.

Verder zet WijWonen zich in voor het versterken van sociale samenhang binnen bestaande complexen. Dit wordt gedaan door het bijbouwen van sociale ruimtes in panden met zelfstandige woningen te stimuleren (common rooms) en de mogelijkheid te behouden om

[1] DUWO’s Missie
[2] Landelijk Actieplan Studentenhuisvesting 2022 tot 2030

zelf nieuwe bewoners in te stemmen (zie *Hospiteerbeleid in H6: Cluster Koepel*). Ook dit wordt meegenomen in overleggen met DUWO en de gemeente.

Door deze inspanningen wil WijWonen ervoor zorgen dat studenten in de toekomst keuzevrijheid behouden in hun woonvorm en dat sociale cohesie binnen de complexen gewaarborgd blijft.

DOELEN - sociale cohesie

1.2) WijWonen stuurt op een 50/50 verhouding tussen zelfstandige en onzelfstandige wooneenheden.
1.3) WijWonen blijft met DUWO in gesprek over het toevoegen van sociale ruimten bij de bestaande complexen.

PARTICIPATIE IN ONTWIKKELING EN RENOVATIE VAN PANDEN

De komende jaren heeft DUWO meerdere ontwikkelingen en renovaties gepland voor verschillende studentencomplexen in Delft. Het is van belang dat huurdersorganisaties in een vroeg stadium worden betrokken, om te voorkomen dat essentiële belangen van huurders over het hoofd worden gezien. WijWonen streeft naar nauwe samenwerking en actieve betrokkenheid gedurende de volledige looptijd van deze projecten. Dit gebeurt onder andere via deelname aan LO's en via aparte, complex-specifieke bijeenkomsten met DUWO en relevante stakeholders. Waar mogelijk worden ook BC's betrokken bij het proces. Vroege participatie is cruciaal om de stem van studenten in te brengen, te waken over de betaalbaarheid en kwaliteit van huisvesting en actief bij te dragen aan de uitbreiding van het woningaanbod in Delft. Deze werkwijze biedt de mogelijkheid om goed geïnformeerd te blijven, directe invloed uit te oefenen en de belangen van huurders effectief te vertegenwoordigen. Verdere toelichting is te vinden in *H5: Cluster Lokaal*.

DOELEN - ontwikkeling en renovatie

1.4) WijWonen draagt actief bij aan de ontwikkeling en renovatie van panden. Hierbij is WijWonen vroegtijdig betrokken bij participatieprojecten en blijft op de hoogte door het bijwonen van LO's en complex-specifieke vergaderingen.

DUURZAAMHEID

De belangrijkste samenwerkingspartner op het gebied van duurzaamheid is DUWO, met wie zowel op lokaal als regionaal niveau een directe relatie bestaat. WijWonen vervult hierin een actieve rol door DUWO voortdurend te attenderen op het belang van duurzame keuzes in vastgoedontwikkeling, dagelijks beheer en toekomstig investeringsbeleid. Deze proactieve houding draagt bij aan het waarborgen van structurele aandacht voor verduurzaming binnen de organisatie van DUWO.

Naast het beïnvloeden van beleid bij DUWO, wordt ook kritisch gekeken naar de eigen organisatie. Een concreet voorbeeld hiervan zijn de gadgets die tijdens evenementen en activiteiten worden uitgedeeld. Om bij te dragen aan duurzaamheid is ervoor gekozen om af te stappen van eenmalige producten zoals flyers, en te investeren in gebruiksartikelen met een langere levensduur van minimaal één jaar. Tevens vindt een zorgvuldige selectie plaats

van leveranciers, waarbij duurzaamheid van zowel product als partij als leidend criterium geldt.[3]

DOELEN - duurzaamheid

1.5) WijWonen benadrukt duurzaamheid in overleggen met DUWO en tijdens WijWonen haar eigen vergaderingen.
1.6) WijWonen kiest voor duurzaam promotiemateriaal.

COMMUNICATIE EN TRANSPARANTIE

WijWonen vormt de schakel tussen de individuele huurder en de verhuurder, en verkleint daarmee de afstand tussen beide partijen. Dit gebeurt door het bestaan en de rol van WijWonen duidelijk onder de aandacht te brengen bij huurders, actief deel te nemen aan lokale overleggen en samenwerking te zoeken met andere huurdersorganisaties om ook op landelijk niveau invloed uit te oefenen. Belangrijke overleggen waarin deze rol tot uiting komt zijn onder andere het Lokaal Overleg, het Bestuurlijk Overleg en de vergaderingen van de Raad van Commissarissen.

Transparantie is een kernvoorwaarde om vertrouwen te behouden en draagvlak te vergroten. Open en heldere communicatie maakt inzichtelijk waar WijWonen voor staat, op welke wijze huurdersbelangen worden behartigd en hoe studenten zelf invloed kunnen uitoefenen. Documenten zoals dit beleidsplan dragen bij aan het versterken van betrokkenheid en bieden een duidelijke toelichting op visie en werkwijze. Transparantie is daarnaast van groot belang in de samenwerking met DUWO. Ondanks dat sommige gesprekken met DUWO vertrouwelijk zijn en niet volledig gedeeld kunnen worden, streven wij ernaar zo open mogelijk te communiceren. Door wederzijdse verwachtingen expliciet te maken en duidelijk te communiceren over standpunten en besluiten, wordt bijgedragen aan wederzijds begrip en het voorkomen van miscommunicatie. WijWonen houdt toezicht op een eerlijke en goed onderbouwde besluitvorming en stimuleert DUWO om eveneens transparant te communiceren richting huurders.

DOELEN - communicatie en transparantie

1.6) WijWonen zet zich in voor goede en transparantere communicatie vanuit DUWO en WijWonen zelf.
1.7) WijWonen stuurt 3 keer per jaar een nieuwsbrief uit naar haar leden.
1.8) WijWonen geeft haar leden 2 keer per jaar een update over lopende zaken bij de Algemene Ledenvergadering.

[3] promoplan

HOOFDSTUK 2

WIJWONEN ALS VERENIGING

Om de effectiviteit van WijWonen te waarborgen, is verdere professionalisering en ontwikkeling van de vereniging noodzakelijk. Dit houdt in dat interne processen worden geoptimaliseerd, de samenwerking tussen clusters wordt versterkt en de organisatie transparant en efficiënt blijft functioneren. Klachtenafhandeling, kennisoverdracht en bestuurlijke continuïteit vormen hierbij essentiële pijlers. Door optimaal gebruik te maken van de kennis en ondersteuning vanuit de senaat en externe adviseurs, kan de interne structuur van WijWonen versterkt worden. Door de organisatie te versterken en toekomstbestendig te maken, kunnen de belangen van de student in Delft vertegenwoordigd blijven worden.

SAMENWERKING TUSSEN CLUSTERS

WijWonen is het eerste aanspreekpunt voor huurders die problemen ervaren en daar zelf met DUWO niet uitkomen. Binnen WijWonen vervullen het Dagelijks Bestuur, Cluster Lokaal en Cluster Koepel ieder een eigen rol, waarbij samenwerking en afstemming centraal staan. De eerste stap blijft dat huurders altijd zelf contact opnemen met DUWO. Pas wanneer dat niet tot een oplossing leidt of als de situatie dringend of complex is, wordt WijWonen betrokken. In dergelijke gevallen treedt Cluster Lokaal op als controlerende en adviserende partij. Indien er een bewonerscommissie actief is binnen het betreffende complex, wordt deze direct meegenomen in het proces. Lokaal onderhoudt vervolgens het contact met DUWO, waarbij Sociaal Beheer doorgaans het eerste aanspreekpunt is. Bij problemen die meerdere bewoners raken, zoals gebreken aan het hele complex of terugkerende incidenten zoals diefstal of vandalisme, wordt eerst contact gezocht met de BC. Zij zijn goed op de hoogte van wat er in het gebouw speelt en kunnen waardevolle context bieden. Meer over de BC's kan gevonden worden in *H5: Cluster Lokaal.*

Wanneer een probleem groter blijkt dan één complex of zich herhaaldelijk voordoet, komt Koepel in beeld. Cluster Koepel bekijkt of er sprake is van een breder patroon door via haar netwerk met andere huurdersorganisaties in andere steden te peilen over de situatie in kwestie. Als blijkt dat een probleem zich niet beperkt tot een lokale context, kan het dossier worden uitgebreid van Lokaal naar Koepel zodat het op een hoger niveau wordt opgepakt. Hiervoor is het essentieel dat clusters goed op de hoogte zijn van elkaars lopende dossiers. Om deze samenwerking te versterken, vindt er elke twee weken een bestuursvergadering plaats waarin de clusters elkaar bijpraten en acties afstemmen. Ook informele communicatiemiddelen zoals chatgroepen dragen bij aan korte lijntjes tussen de verschillende betrokkenen. Op die manier wordt informatie snel gedeeld en kunnen dossiers effectief worden opgevolgd.

Naast deze operationele rol beschikt WijWonen over een groep adviseurs die ondersteuning biedt bij complexere onderwerpen. Denk hierbij aan vraagstukken over servicekosten, beleidsvorming, contractuele kwesties, adviesaanvragen en participatietrajecten. Deze adviseurs dienen ook als het geheugen van de vereniging en houden kennis vast over dossiers die meerdere jaren kunnen beslaan. Het is aan het Dagelijks Bestuur om cluster Lokaal en Koepel te helpen de adviseurs actief op de hoogte te houden van de ontwikkelingen binnen deze dossiers, en om de voortgang ervan te bewaken. Het Dagelijks Bestuur houdt zich daarnaast bezig met de interne werking van de vereniging en ondersteunt waar nodig andere clusters. Dit kan gaan om het meelezen van stukken, het

structureren van overlegmomenten of het aanleveren van content voor communicatie-uitingen zoals nieuwsbrieven en sociale media. Zo kan bijvoorbeeld de secretaris aansluiten bij een Koepel vergadering om te notuleren, of moet de penningmeester akkoord geven voor er budget uitgegeven kan worden aan sponsoringen.

De kracht van WijWonen ligt in het samenspel tussen Dagelijks Bestuur, Lokaal en Koepel. Ieder cluster heeft een duidelijke focus – DB richt zich op de interne organisatie en ondersteuning, Lokaal op de regionale contacten en signalen, en Koepel op landelijke verbanden – maar alleen in samenwerking kunnen problemen daadkrachtig worden aangepakt en structurele verbeteringen worden gerealiseerd.

DOELEN - samenwerking tussen clusters

2.1) De verschillende clusters werken actief samen en ondersteunen elkaar waar nodig. Dit betreft ten minste de onderwerpen: duurzaamheidspot, hospiteerbeleid en hittestress.
2.2) WijWonen onderhoudt nauw contact met de BC's over klachten en problemen die bewoners hebben. WijWonen onderneemt actie als individuele huurders er niet uitkomen met DUWO of bij complex-brede zaken.
2.3) WijWonen informeert de adviseurs regelmatig over de verschillende dossiers die lopen op lokaal niveau. WijWonen onderneemt actie als er sprake is van herhaaldelijk optreden of als meerdere complexen last hebben van hetzelfde probleem.

CONTINUÏTEIT EN WERVING

Om te zorgen dat de vereniging goed blijft functioneren, is het van belang dat er een volledig bestuur is dat op de hoogte is van wat er speelt. Dit wordt gedaan doordat het gehele bestuur elkaar structureel informeert over de lopende zaken tijdens de tweewekelijkse BV. Deze vergadering wordt door de bestuursleden voorbereid door het schrijven van context en achteraf zijn er notulen beschikbaar. Dit zorgt ervoor dat relevante informatie tijdig wordt gedeeld, vastgelegd en eventueel later kan worden teruggezocht. Daarnaast houdt het bestuur elkaar op de hoogte via Telegram, en bij de andere vergaderingen die WijWonen bijwoont.

Voor een goed functionerend bestuur is het zaak dat de kennisoverdracht goed in de gaten wordt gehouden. Om de continuïteit van het bestuur te waarborgen, is het essentieel dat de werving van nieuwe bestuursleden goed en tijdig gebeurt. Daarom wordt er het hele jaar door actief geworven, op twee manieren: via continue werving en gerichte werving. Deze inzet op werving sluit direct aan bij het behouden van een goed functionerend bestuur, waarbij ook aandacht is voor het bijhouden van inwerkdocumenten en de communicatie met de senaat en adviseurs.

Continue werving

Continue werving is een passieve strategie waarbij het hele jaar aandacht wordt gelegd op de verschillende bestuursfuncties binnen WijWonen. Het doel is om constant zichtbaarheid te creëren, zodat bestuursvacatures tijdig worden opgevuld. Dit gebeurt via twee kanalen: online promotie en mond-tot-mondreclame.

Online staat er continu een advertentie op Instagram die de algemene mogelijkheden van een bestuursfunctie benadrukt. Mond-tot-mondreclame vindt plaats tijdens

WijWonen-evenementen (borrels, ALV's, etc) en in de sociale kringen van bestuursleden. Hierdoor kunnen potentiële kandidaten op een laagdrempelige manier worden benaderd.

Gerichte werving
Wanneer een specifieke bestuursfunctie ingevuld moet worden, wordt een gerichte wervingsstrategie ingezet. Dit houdt in dat er via de actieve sociale mediakanalen gerichte berichten worden gedeeld, zowel in posts als in stories. Daarnaast worden andere communicatiekanalen van WijWonen benut, zoals een wervingse-mail aan alle huurders in Delft en een bericht in de WhatsApp-community. Ook het bestuur zelf speelt een rol in de gerichte werving. Bestuursleden benaderen in hun sociale netwerk en op evenementen potentiële kandidaten voor de openstaande functie.

Door continue en gerichte werving gedurende het jaar te combineren, waarborgt WijWonen de continuïteit van haar bestuur.

DOELEN - continuïteit en werving
2.4) WijWonen zorgt ervoor dat het bestuur op de hoogte is van en elkaar kan adviseren over de lopende zaken via tweewekelijkse BV's.
2.5) WijWonen werft tijdig nieuwe bestuursleden door middel van continue en gerichte werving.

SENAAT
De senaat dient om de effectiviteit van de vereniging in het oog te houden, en als adviesorgaan wanneer nodig. De senaat bestaat uit oud-bestuursleden, waarbij het streven is om van alle huidige functies minimaal één oud-bestuurslid in de senaat te hebben. Senaat en bestuur komen ten minste drie keer per jaar samen tijdens een senaatsvergadering (SV). Tijdens deze overleggen kan het bestuur advies vragen over de te maken keuzes en over lopende onderwerpen.

Er wordt gestreefd naar regelmatig, proactief en efficiënt contact tussen het bestuur en de senaat. De senaat wordt door de voorzitter op de hoogte gehouden van significante ontwikkelingen die de vereniging doormaakt middels de daarvoor bestemde appgroep. Hierdoor kan zij gemakkelijker goed onderbouwde adviezen verlenen aan het bestuur.
Aan het einde van elke bestuursvergadering wordt besproken welke ontwikkelingen het meest belangrijk worden geacht om te delen met de senaat. Het contact met de senaat zal voornamelijk verlopen middels WhatsApp en de SV, die voor iedere ALV wordt georganiseerd.

DOELEN - senaat
2.6) WijWonen betrekt de Senaat actief bij het maken van lange termijn beslissingen. Voor elke ALV organiseert WijWonen een senaatsvergadering waarbij zowel het bestuur als de Senaat aanwezig zijn.
2.7) De voorzitter zorgt ervoor dat de senaat op de hoogte wordt gehouden van lopende zaken.

HOOFDSTUK 3

SAMENWERKING DUWO

WijWonen is opgericht om DUWO te controleren en ervoor te zorgen dat zij haar verplichtingen aan huurders nakomt. Als huurdersorganisatie zorgt WijWonen dat DUWO haar verantwoordelijkheid neemt in het bieden van een eerlijke, betaalbare en kwalitatieve woonsituatie. DUWO is de voornaamste samenwerkingspartner van WijWonen, en een effectieve en constructieve samenwerking is essentieel om de belangen van studenten goed te vertegenwoordigen. Door actief deel te nemen aan besluitvorming en adviesrechten te benutten, zorgt WijWonen ervoor dat iedere huurder vertegenwoordigd wordt.

DUWO'S MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN

Een van de voornaamste taken van WijWonen is om DUWO te blijven herinneren aan hun speerpunten om uiteindelijk iedere student het beste huis te kunnen bieden. Het is dus noodzakelijk dat het bestuur van WijWonen de speerpunten van DUWO[4] kent en begrijpt.

De missie van DUWO is samengevat in het motto: 'een eerlijk thuis voor iedere student'. DUWO is opgericht met het doel om niet alleen woonruimte te bieden, maar om een thuis te creëren. Met de woorden klantgericht, ondernemend, duurzaam, eerlijk en samen wordt betekenis gegeven aan wat een eerlijk huis voor DUWO betekent. Deze missie wordt over vier wegen gerealiseerd, die DUWO haar hoofddoelen noemt en de visie weergeeft waar DUWO elke dag aan werkt. De belangrijke hoofddoelen voor WijWonen zijn:

- 'Wij stellen studenten in al ons handelen centraal.'
- 'Wij zetten ons actief in voor verdere verduurzaming en uitbreiding van onze studentenwoningen.'

WijWonen speelt een essentiële rol in het helpen realiseren van de visie van DUWO door een brug te vormen tussen de studenten en de woningcorporatie. Als vertegenwoordiging van de huurders houdt WijWonen actief toezicht op hoe DUWO haar hoofddoelen naleeft, met bijzondere aandacht voor het centraal stellen van studenten en het verbeteren van de woonervaring. Door signalen van bewoners te verzamelen en terug te koppelen, draagt WijWonen bij aan het verbeteren van de klantbeleving, het bevorderen van communityvorming en het waarborgen van inclusieve, veilige en betaalbare huisvesting. Dit gebeurt onder andere tijdens structureel overleg met DUWO in de LO, BO en RvC-vergaderingen. Zo helpt WijWonen DUWO bij het concretiseren van haar missie om 'een eerlijk thuis voor iedere student' te bieden.

DOELEN - DUWO's missie, visie en kernwaarden

3.1) WijWonen controleert DUWO op het naleven van hun kernwaarden betaalbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid tijdens LO, BO en RvC vergaderingen.
3.2) WijWonen koppelt actief geluiden van studenten door naar DUWO, met het oog op inclusiviteit, veiligheid en leefbaarheid binnen de complexen.

[4] DUWO's Missie

COMMUNICATIE MET DUWO

Een effectieve en professionele communicatie tussen WijWonen en DUWO is essentieel voor het behartigen van de belangen van de huurders. WijWonen streeft naar een samenwerking waarin tijdige en proactieve afstemming centraal staat. Dit houdt in dat beide partijen elkaar continu op de hoogte houden van relevante ontwikkelingen, op transparante wijze communiceren, en geschillen constructief aanpakken.

In het verleden heeft gebrekkige communicatie geleid tot spanningen en vertragingen in belangrijke dossiers, zoals bij de afhandeling van de servicekostenafrekening en het traject rondom de teruggave energiebelasting. In dergelijke situaties heeft WijWonen een effectieve strategie ontwikkeld om alsnog tot oplossingen te komen. Deze strategie bestaat onder andere uit het inzetten van enquêtes onder huurders, het organiseren van huurdersraadplegingen, en het actief signaleren van knelpunten vanuit de wooncomplexen. Op koepel niveau bestaat de strategie uit: 1) het opstellen van een ongevraagd advies, 2) het agenderen van zaken die in de toekomst beter aangepakt moeten worden en 3) actief het gesprek aangaan met DUWO op evaluatievergaderingen. Door deze informatie te bundelen en gestructureerd terug te koppelen aan DUWO, ontstaat er meer draagvlak en druk op het vinden van passende oplossingen.

Met het oog op de toekomst blijft WijWonen inzetten op het versterken van de communicatieprocessen. Overleggen worden zorgvuldig gepland om escalaties te voorkomen, met vaste contactmomenten op zowel lokaal als koepelniveau. Tegelijkertijd is er aandacht voor vroegtijdige betrokkenheid bij beleidsontwikkelingen, zoals aanpassingen in het hospiteerbeleid, zodat de belangen van huurders tijdig kunnen worden vertegenwoordigd. Verder worden er duidelijke afspraken gemaakt over het informeren van huurders, vooral bij vertragingen in dossiers rondom servicekosten, calamiteiten of huurbeleid. Door consistent te investeren in professionele en transparante afstemming, blijft WijWonen een betrouwbare gesprekspartner voor DUWO en een krachtige vertegenwoordiger van de student-huurder.

DOELEN - communicatie met DUWO

3.3) WijWonen communiceert effectief en professioneel met DUWO door middel van tijdige en proactieve afstemming.
3.4) WijWonen zorgt bij elke vergadering voor een duidelijke overlegstructuur met heldere doelstellingen per overleg (LO, BO, RvC, Tripartite, etc.).
3.5) WijWonen voert jaarlijks een evaluatie uit over DUWO's communicatie, overlegstructuur en besluitvormingen.
3.6) WijWonen betrekt adviseurs en de SHO bij beleidsvoorstellen.

HOOFDSTUK 4

CLUSTER DAGELIJKS BESTUUR

Het cluster Dagelijks Bestuur bestaat uit de voorzitter, penningmeester en secretaris. Samen houden zij toezicht en bewaren zij het overzicht over het hele bestuur van WijWonen. Alle functieprofielen staan uitgebreid besproken in *Bijlage 1.*

FUNCTIONEREN BESTUUR

Het Dagelijks Bestuur speelt een essentiële rol in het soepel en effectief functioneren van het gehele bestuur. Dit doen zij door duidelijke afspraken te maken over de taakverdeling, de voortgang te bewaken en concrete deadlines te stellen. Met een gestructureerde en gecoördineerde aanpak zorgt het Dagelijks Bestuur ervoor dat alle bestuurlijke taken efficiënt worden uitgevoerd en de doelstellingen van WijWonen worden behaald.

Verder is het Dagelijks Bestuur verantwoordelijk voor het beheer en de naleving van het Huishoudelijk Reglement (HR), Financieel Reglement (FR) en de statuten.[5] Deze moeten altijd actueel en in lijn met de visie en doelstellingen van de vereniging blijven. Ook wordt erop toegezien dat het correct wordt toegepast en dat gemaakte afspraken binnen het bestuur worden bijgehouden en indien nodig geactualiseerd.

DOELEN - functioneren bestuur

4.1) Het Dagelijks Bestuur zorgt ervoor dat alle bestuursleden weten aan welke vergaderingen zij deelnemen en wat het doel van die vergaderingen is.
4.2) Het Dagelijks Bestuur houdt goed overzicht over de gang van zaken binnen de vereniging en zorgt ervoor dat ieder bestuurslid voldoende ruimte krijgt om feedback te geven.

SECRETARIEEL JAARVERSLAG

De secretaris is verantwoordelijk voor het opstellen van het Secretarieel Jaarverslag, dat jaarlijks wordt geschreven. In dit verslag wordt een overzicht gegeven van de werkzaamheden van het bestuur in het afgelopen jaar. Belangrijk onderdeel hiervan is de terugblik op de doelen zoals geformuleerd in dit beleidsplan. Per doel wordt geëvalueerd in hoeverre dit is behaald, welke stappen zijn gezet en waar eventueel nog ruimte is voor verbetering. Op deze manier blijft de vereniging transparant over haar voortgang en kunnen toekomstige besturen gericht verder bouwen aan een sterke koers.

DOELEN - secretarieel jaarverslag

4.3) De secretaris stelt een secretarieel jaarverslag op dat duidelijke reflectie biedt op de doelen en voortgang van het afgelopen jaar.

FINANCIËN

WijWonen streeft ernaar om een financieel gezonde vereniging te zijn. Om dit te bereiken is het noodzakelijk om de verschillende financiële afspraken goed na te leven, om nette verantwoording naar de KasCommissie en de leden af te leggen, om geldende wet- en regelgeving te volgen en om de financiële administratie op orde te houden. Verder heeft

[5] Statuten en Reglementen – Huurdersorganisatie WijWonen Delft

WijWonen op het gebied van financiën twee doelen. Ten eerste streeft WijWonen ernaar om op de korte termijn financieel onafhankelijk van DUWO te kunnen zijn. Daarom wil WijWonen haar liquide eigen vermogen gelijk houden of lager houden aan de jaarlijkse uitgaven van de vereniging. Wanneer het eigen vermogen stijgt boven de jaarlijkse bijdrage van DUWO, zal DUWO deze bijdrage namelijk herzien. Als tweede streeft WijWonen ernaar om haar budget efficiënt te besteden. Middels het presenteren van de jaarlijkse begroting tijdens de laatste ALV van elk jaar laat het bestuur zien hoe de financiële middelen van de vereniging in het daaropvolgende jaar worden ingezet.

De leden van WijWonen betalen maandelijks een bijdrage via DUWO om lid te zijn van de vereniging. Het is dus belangrijk dat er altijd een goede balans is tussen inkomsten en uitgaven zodat de leden niet te veel betalen en het eigen vermogen blijft passen bij de taken van de vereniging, ook in lijn met het bovengenoemde eerste doel. Doordat de inkomsten van de vereniging de afgelopen jaren echter hoger zijn dan de uitgaven, is er sprake van een structureel overschot op de begroting. Hierdoor is het liquide eigen vermogen fors gestegen.

DOELEN - financiën

4.4) De penningmeester zorgt ervoor dat het eigen vermogen wordt gehouden op de minimaal benodigde kosten van één jaar.

BUS[6]

In 2022 heeft WijWonen een Volkswagen Transporter T6 aangeschaft; een grote incidentele uitgave, goedgekeurd door de ALV. De investering had zowel financiële als praktische doelen: 1) beperken van de groei van het eigen vermogen (zie Financiën), 2) voorkomen dat DUWO het begrotingsoverschot zou terugvorderen en 3) het bieden van waardevolle service aan de leden. De bus wordt ingezet voor verhuizingen, voor promotieactiviteiten en ter ondersteuning van bewonerscommissies. De bus mag dan ook uitsluitend door leden (inclusief BC-leden) en het bestuur gebruikt worden. Doordat bestickering in de huisstijl van WijWonen op de bus is aangebracht, fungeert deze als rijdend reclamebord.

De aanschaf van de WijWonen bus heeft bijgedragen aan de zichtbaarheid en het ondersteunen van de vereniging en vergroot zo haar meerwaarde. Het gebruikersproces is professioneel opgezet met interne afspraken, een reserveringssysteem en een duidelijke websitepagina en biedt op die manier een betaalbare en gemakkelijke oplossing voor verhuizingen. Het lenen van de bus door leden verloopt succesvol, met veel positieve reacties en frequent gebruik. De bus is nu beschikbaar op vrijdag, zaterdag en zondag, waardoor leden flexibiliteit hebben bij het plannen van verhuizingen. Daarnaast is gewerkt aan toegankelijkheid voor internationale leden, bijvoorbeeld door het contract ook in het Engels aan te bieden. Hetzelfde geldt voor het vergroten van de betrokkenheid van bewonerscommissies, die de bus steeds vaker inzetten voor evenementen. Om de toekomstbestendigheid te waarborgen, is een onderhoudsbudget gereserveerd, waardoor extra financiële lasten voor leden worden voorkomen.

Er zijn duidelijke afspraken gemaakt over gebruik, onderhoud en administratie om risico's te minimaliseren. De bus moet optimaal worden benut om de investering te rechtvaardigen.

[6] https://wijwonendelft.nl/bus/

DOELEN - bus

4.5) WijWonen promoot het gebruik van de bus voor verhuizingen en optimaliseert het gebruikersproces.

4.6) WijWonen voert jaarlijks een heroverweging uit van de lopende kosten en het onderhoud van de bus, op basis van vergelijking met de dagwaarde en gebruiksfrequentie.

HOOFDSTUK 5

CLUSTER LOKAAL

Cluster Lokaal bestaat uit de Commissarissen Bewoners, Promotie en Bewonerscommissies. Samen zorgen zij voor een effectieve aanpak van huurdersproblemen. BC's vormen de schakel tussen bewoners en WijWonen, waardoor relevante informatie uit de complexen kan worden doorgespeeld. Via Cluster Lokaal kan WijWonen vervolgens huurdersproblemen oppakken en waar nodig aankaarten bij DUWO. Commissaris promo vergroot de naamsbekendheid van WijWonen, zodat huurders weten dat de huurdersorganisatie bestaat en dat zij hier met klachten terechtkunnen. In dit hoofdstuk wordt de aanpak binnen Lokaal verder toegelicht.

WONINGKWALITEIT

WijWonen zet zich in voor toegankelijke studentenhuisvesting. Hieronder verstaan we betaalbare en kwalitatief goede woningen, termen die in deze sectie nog verder uitgesplitst zullen worden. Allereerst is een belangrijk aandachtspunt de huurprijs in verhouding tot de geboden kwaliteit. Zo houdt WijWonen toezicht op het huurprijsbeleid van DUWO (zie *H6: Cluster Koepel*). Daarnaast controleren de BC's jaarlijks de servicekosten van hun complexen om te zorgen voor eerlijke, correcte en transparante kostenverdeling. Ook het energielabel van de woning speelt hier een rol. WijWonen vindt het belangrijk dat studentenwoningen energiezuinig zijn en blijft in gesprek met DUWO over verduurzamingsmaatregelen. Verduurzamingsprojecten en de aanpak hiervoor wordt verder besproken in *Sectie Ontwikkeling woningvoorraad in Delft*.

Naast fysieke kwaliteit is ook sociale cohesie een essentieel aspect van woningkwaliteit. WijWonen streeft naar een 50/50-verhouding tussen zelfstandige en onzelfstandige woningen, zodat studenten keuzevrijheid behouden in hun woonvorm en kunnen kiezen voor een woning die voldoet aan hun woonwensen. Daarnaast ziet WijWonen ook het belang in van de onderlinge band tussen huisgenoten en de keuzevrijheid die huurders daarin hebben (zie *Hospiteerbeleid in H6: Cluster Koepel*). Door stijgende bouwkosten en regelgeving rondom huurtoeslag, wordt de realisatie van onzelfstandige woningen financieel uitdagender, waardoor DUWO zich vooral richt op de bouw van zelfstandige woningen[7]. Als alternatief is het STING-concept ontwikkeld, een tussenvorm waarbij bewoners een eigen woning hebben, maar er ook een gemeenschappelijke woonkamer en keuken aanwezig is. Hoewel STING-woningen sociale interactie kunnen stimuleren, blijven het zelfstandige woningen en vindt WijWonen het geen waardige vervanging voor de onzelfstandige woningen. Daar is gedeeld wonen de norm, terwijl de gemeenschappelijke ruimtes in STING-woningen vrijblijvend zijn. Door het beperkte aantal bestaande voorbeelden is onduidelijk in hoeverre gemeenschappelijke ruimtes daadwerkelijk worden gebruikt en blijft het onzeker of STING een effectieve oplossing biedt.

Om een verhouding van 50/50 te handhaven, monitort WijWonen deze ratio en kaart deze kwestie voortdurend aan op zowel lokaal als landelijk niveau. Op lokaal niveau pleit WijWonen — zowel zelf als in samenwerking met het DSHO — bij DUWO en de gemeente Delft voor de bouw van nieuwe onzelfstandige woningen. Hierbij vraagt WijWonen blijvend te zoeken naar mogelijkheden om onzelfstandige eenheden toe te voegen. Op koepel niveau

[7] Worden er nog wel onzelfstandige kamers gebouwd? - DUWO

werkt WijWonen samen met partijen zoals LOS (Landelijke Overleg Studenthuurders) om landelijke regelgeving rondom huurtoeslag te versoepelen, zodat de bouw van onzelfstandige kamers financieel haalbaarder wordt.

Een essentiële voorwaarde voor kwalitatieve studentenwoningen is dat ze vrij zijn van gebreken. Op dagelijkse basis betekent dit dat Lokaal zich bezighoudt met het adviseren van huurders en het oppakken van klachten wanneer deze niet naar tevredenheid worden opgelost. Hierbij staat de aanpak zoals beschreven in *Samenwerking tussen clusters in H2: WijWonen als vereniging* centraal. Sommige dossiers volgen echter een ander traject, doordat ze over een langere periode lopen als het grootschalige of complexe problemen betreft. Op deze vlakken wil WijWonen zich inzetten op twee manieren: reactief en preventief.

Om reactief te kunnen reageren op grootschalige of complexe problemen, moet duidelijk zijn dat er sprake is van een daadwerkelijk probleem. Dit houdt in dat WijWonen herhaaldelijk meldingen ontvangt met klachten die niet verholpen (kunnen) worden. Hierbij is het van belang dat bewoners of BC's dit probleem ook hebben aangekaart bij DUWO, maar er toch niet uitkomen. Meldingen kunnen binnenkomen bij WijWonen via de mail, maar ook via contact met de BC wanneer zij regelmatig meldingen krijgen. Daarnaast kunnen enquêtes een rol spelen bij het schetsen van het probleem, om te bevestigen dat het zo ernstig is als de klachten suggereren en om te inventariseren of een probleem daadwerkelijk complex-breed speelt. Dit middel kan overigens zowel reactief als preventief worden ingezet. Zodra blijkt dat een probleem complex-breed speelt én ernstig is, is het cruciaal om dit als huurdersorganisatie door te spelen naar DUWO. Wanneer het probleem zelfs in meerdere complexen speelt, kan in samenwerking met cluster Koepel worden onderzocht of in andere steden dezelfde klachten ervaart worden.

Soms zijn klachten alleen niet voldoende om een structurele oplossing af te dwingen. In dat geval kan een onafhankelijke, externe partij worden ingeschakeld voor objectieve metingen. Denk hierbij aan warmte- en vochtmetingen voor hittestress en schimmel, of technische inspecties van installaties zoals ventilatiesystemen. De meetresultaten kunnen dienen als (juridisch) bewijs en uiteindelijk helpen het proces te versnellen. Op basis van deze gegevens inventariseert WijWonen in samenwerking met de BC en DUWO naar mogelijke maatregelen. Indien nodig kunnen aan de hand van de meetresultaten juridische stappen genomen worden om effectieve maatregelen af te dwingen.

Voorkomen is beter dan genezen. WijWonen streeft ernaar om preventief al bekende grote dossiers aan te pakken bij nieuwbouw-, verduurzamings- en renovatieprojecten. Voor dossiers als hittestress en schimmel moet er bijvoorbeeld vroeg gestuurd worden op goede ventilatie en effectieve hittewerende maatregelen. WijWonen ziet de (her)ontwikkelingsprojecten zoals beschreven in *Sectie Ontwikkeling woningvoorraad in Delft* hier als een goede optie. Door actief mee te doen in de participatietrajecten van deze projecten en de onderwerpen te bespreken met DUWO tijdens het LO, kan WijWonen de belangen van de huidige en toekomstige huurders vertegenwoordigen.

DOELEN - woningkwaliteit

5.1) WijWonen zet zich actief in op het gebied van woningkwaliteit door in overleg te blijven met en advies te geven aan DUWO en de gemeente, in samenwerking met partijen binnen de DSHO en LOS.
5.2) WijWonen werkt bij complexere problemen op lokaal niveau volgens de beschreven uitgangspunten.
5.3) WijWonen zorgt ervoor dat klachten van huurders zo snel mogelijk worden opgelost, met als streven zes weken voor relatief simpele klachten. Voor complexere dossiers streeft WijWonen ernaar binnen zes maanden een uitgangspunt te hebben voor de te nemen oplossing.
5.4) WijWonen neemt problemen die nationaal relevant kunnen zijn tijdig mee naar de overleggen van de cluster Koepel.

ONTWIKKELING WONINGVOORRAAD IN DELFT

De woningvoorraad van DUWO in Delft staat de komende jaren voor de nodige uitdagingen en veranderingen. Deze paragraaf behandelt twee belangrijke onderdelen: uitbreiding van de voorraad studentenwoningen en ontwikkelingen binnen de huidige woningvoorraad.

Door krapte op de woningmarkt en de verwachte groei van het aantal studenten in Delft, neemt de druk op de woningvoorraad in Delft verder toe. In de meerjarige prestatieafspraken[8] tussen de Gemeente Delft, DUWO en WijWonen is vastgelegd dat in de periode 2020-2030 in totaal 3.500 studentenwoningen worden toegevoegd aan de woningvoorraad in Delft. WijWonen zet zich actief in om ervoor te zorgen dat zoveel mogelijk van deze woningen door DUWO gebouwd zullen worden en om de planvoorraad jaarlijks kritisch te monitoren. Daarnaast blijft WijWonen in gesprek met DUWO over onder meer het optoppen van bestaande complexen, de bouw van geheel nieuwe complexen en het toevoegen van extra woningen bij herontwikkelingsprojecten. Naast de hoeveelheid nieuwe woningen ligt voor WijWonen met name de nadruk op de toevoeging van zo veel mogelijk onzelfstandige woningen aan de woningvoorraad, zoals eerder beschreven in *Sectie Woningkwaliteit*. Naast de gesprekken met de gemeente Delft en DUWO, kan de DSHO benut worden voor samenwerking en overleg over de ontwikkeling van de studentenwoningvoorraad. Vanuit dit overleg kan invloed worden uitgeoefend op betrokken organisaties, zoals de gemeente, TU Delft en woningcorporaties, om de toevoeging van studentenwoningen te bevorderen.

Naast uitbreiding van de woningvoorraad zijn grondig onderhoud en renovaties van bestaande studentenwoningen noodzakelijk om de kwaliteit te waarborgen en te verbeteren. Voor de komende jaren staat er veel renovatie, onderhoud en verduurzaming op de planning. DUWO heeft hiervoor de verduurzamings- en renovatieplannen opgedeeld in drie zogeheten “sporen”:

> **Spoor 1:** grote complexen waar sprake is van sloop/nieuwbouw of zeer ingrijpende renovaties met herindelingen. Dit kan dus meestal niet in bewoonde staat. Het zijn ook de meest kansrijke projecten als het gaat om eventuele uitbreiding (verdichten).
> **Spoor 2:** kleinere, binnenstedelijke en deels monumentale panden. Ook hier speelt verduurzaming een belangrijke rol, maar andere zaken, zoals (brand)veiligheid en

[8] Prestatieafspraken Delft 2024-2031

(achterstallig) onderhoud, spelen ook mee. Er wordt gekeken naar de gehele toekomst van het complex; sloop/nieuwbouw is hier geen optie. Maatregelen kunnen in bewoonde staat -of slechts met kortdurende vervangende woonruimte- plaatsvinden.
Spoor 3: complexen met slechte labels waarvan wordt ingeschat dat die met relatief beperkte maatregelen (zonder renovatie) verduurzaamd kunnen worden. Het uitgangspunt is dat dit in bewoonde staat gebeurt, maar eventueel is een kort verblijf (dagen) elders een optie.

Voor WijWonen is het doel nauw betrokken te blijven bij deze projecten en de ontwikkelingen en plannen binnen de sporen te monitoren, te participeren en actief bij te dragen in de planvorming. Hierbij ligt de focus van WijWonen op het efficiënt doorlopen van participatieprocessen, waarbij zorgen van de omwonenden goed gehoord worden en draagvlak wordt gecreëerd. Zo vertegenwoordigt WijWonen de huurders en ondersteunen zij de BC.

In aanloop naar de projecten binnen de sporen is communicatie naar de huurders cruciaal. WijWonen blijft goede en tijdige communicatie van DUWO stimuleren. Hierbij moet ten minste duidelijk worden wat de gevolgen zijn voor de huurder en wat deze kan verwachten, wat de tijdspanne van het project is, waar informatie gevonden kan worden en wie contactpersonen zijn voor vragen.

Gedurende de werkzaamheden is het voor WijWonen van belang om nauw in contact te zijn met de BC en DUWO en scherp te blijven op de prestaties van DUWO om gedurende het proces indien nodig nog te kunnen sturen. Ook is er baat bij het vastleggen van geleerde lessen in de fase na afronding van de renovatie of het onderhoud. Op deze manier kan WijWonen verbeteringen aandragen voor toekomstige projecten.

WijWonen waarborgt de leefomstandigheden van studenten en behartigt huurdersbelangen bij renovaties en groot onderhoud. Hierbij wordt zowel het woongenot van huidige bewoners als de voordelen voor toekomstige huurders meegewogen. Werkzaamheden mogen huurders niet onnodig belasten, maar ingrijpende aanpassingen die op lange termijn gunstig zijn, moeten mogelijk blijven. Om dit te realiseren, is communicatie met BC’s essentieel aangezien zij het eerste aanspreekpunt vormen binnen de complexen. Indien er geen BC aanwezig is, streeft WijWonen ernaar om een klankbordgroep op te richten om huurdersbelangen te vertegenwoordigen. Zo is er een communicatielijn tussen WijWonen en de bewoners om op de hoogte te blijven van de tevredenheid of eventuele complicaties binnen het complex gedurende het project.

Herontwikkeling van de huidige woningvoorraad haalt hoognodige woningen van de markt, waardoor de woningvoorraad tijdelijk krimpt. Een afname van woningcapaciteit beschouwt WijWonen als onaanvaardbaar en dus vraagt WijWonen DUWO om zich actief in te zetten om deze afname zo klein mogelijk te houden. Er kan worden gekeken naar de mogelijkheid voor het plaatsen van tijdelijke woningen om huurders op te vangen. Daarnaast is het essentieel dat de gemeente prioriteit geeft aan nieuwe ontwikkelingen. Dit vraagt om een gezamenlijke inspanning van DUWO, WijWonen en andere partijen binnen de DSHO om de gemeente hiertoe actief te bewegen. Als laatste ziet WijWonen erop toe dat renovatie- en

bouwprojecten goed op elkaar worden aangesloten zodat er een minimaal aantal woningen van de markt verdwijnt.

DOELEN - ontwikkeling woningvoorraad

5.5) WijWonen zet zich actief in voor het realiseren van nieuwe studentenwoningen, met focus op het toevoegen van onzelfstandige woningen, door in overleg te blijven met DUWO en de gemeente en samen te werken binnen het DSHO.
5.6) WijWonen neemt actief deel aan verduurzamings- en renovatieprojecten, met als doel de snelle oplevering van kwalitatief goede woningen voor studenten.
5.7) WijWonen spoort DUWO aan tot tijdige communicatie naar huurders over aankomende renovatie-, onderhouds- en/of verduurzamingsplannen bij complexen.
5.8) WijWonen onderhoudt gedurende een herontwikkelingsproject, van voorbereiding tot afronding, nauw contact met zowel DUWO als de BC op procesmatig vlak.
5.9) WijWonen zet zich in om het verlies aan studentenwoningen tijdens renovatie- en herontwikkelingsprojecten te minimaliseren.

PROMOTIESTRATEGIE

In de periode van 2020 tot 2023 heeft WijWonen belangrijke stappen gezet om haar positie als huurdersorganisatie voor DUWO-studenten in Delft te versterken. Gedurende deze jaren lag de focus op het vergroten van de naamsbekendheid, het opbouwen van een duurzaam netwerk en het intensiveren van samenwerkingen met zowel huurders als externe partners. Door een combinatie van vernieuwde huisstijl, gerichte promotieactiviteiten en het strategisch benutten van online en fysieke kanalen, wist WijWonen haar zichtbaarheid en invloed in de Delftse studentenhuisvesting aanzienlijk te vergroten.

Van 2020 tot 2023 verschoof de strategie van WijWonen van het opbouwen van een herkenbare huisstijl en meer zichtbaarheid bij huurders naar een gefocuste versterking van het netwerk. In 2023 was de kern van de strategie gericht op duurzame relaties, online aanwezigheid, en intensievere samenwerkingen met DUWO, om de belangen van zoveel mogelijk huurders te behartigen.

Vooruitkijkend naar de jaren 2025-2028 wil WijWonen voortbouwen op de tot dus toe behaalde status. Verder heeft WijWonen als doelstelling om de naamsbekendheid verder te vergroten, een continue promotie ter werving van nieuwe bestuursleden te handhaven, het versterken van de verbondenheid tussen huurders en het onderhouden van relaties.

De vier dimensies die sinds vorige jaren aangehouden zijn (Online, Face2Face, DUWO en Relaties), zijn een sterke basis om de strategie op voort te bouwen. De vier dimensies geven sterk weer hoe de vier verschillende wegen door promo heen lopen.

Deze vier dimensies zullen vanaf nu getransformeerd worden naar de volgende vier dimensies:

De reden tot deze vertaling is om de vier begrippen te verduidelijken, waardoor het in eerste instantie direct duidelijk is wat deze dimensies inhouden. Zie het promoplan voor een uitgebreide omschrijving van wat deze vier dimensies inhouden. [9]

DOELEN - promotiestrategie

5.10) WijWonen vergroot haar naamsbekendheid.
5.11) WijWonen handhaaft de continue promotie ter werving van nieuwe bestuursleden.
5.12) WijWonen zorgt ervoor dat de inventaris van promotiematerialen goed bevoorraad blijft.
5.13) WijWonen onderhoudt en versterkt de relaties met huurders en andere externe partijen.

BEWONERSCOMMISSIES

Bewonerscommissies (BC's) bestaan uit een kleine groep bewoners (drie tot vijf) van een specifiek complex (Overzicht complexen). Ze komen op voor problemen/ideeën van 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 contact met DUWO onderhouden.

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. Voor een overzicht van de actieve BC's zie bijlage 3.

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 in 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 (bijvoorbeeld: posters gemaakt door com. promo) en het houden

[9] Promoplan

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 in de toekomst te behouden is het van belang tijdig te weten wanneer BC-leden willen stoppen. Nieuwe leden kunnen dan gezocht worden met de hulp van promotiemateriaal van com. promo. Deze nieuwe leden kunnen gezocht worden door BC's zelf en door WijWonen met behulp van bijvoorbeeld complexborrels.

Om bewonerscommissies te motiveren, zijn er door de jaren heen verschillende acties uitgevoerd, met wisselend effect. Zo is er jaarlijks budget beschikbaar gesteld voor uitjes; worden er kerstpakketten uitgedeeld die worden samengesteld met behulp van com. promo. De huidige visie om BC's te motiveren is teruggebracht naar een drietal uitgangspunten;

- Een budget per commissielid per jaar om een uitje voor hun BC 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 verder door 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 informatie-uitwisseling 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 - bewonerscommissies

5.14) WijWonen biedt jaarlijks een cursus servicekosten aan; BC's benadrukken dat zij het recht hebben op inzage van facturen bij DUWO.
5.15) WijWonen attendeert BC's op hun vergoeding voor een BC-activiteit.
5.16) WijWonen beloont actieve BC's met een presentje of kleinigheid, wanneer mogelijk seizoensgebonden (kerstpakket, paaspakket, etc.).
5.17) WijWonen betrekt BC's bij contact over complex-gerichte vragen of klachten.
5.18) WijWonen probeert bij de complexen zonder BC's (BalPol 3, Broerhuisstraat, Clara van Sparwoudestraat, EduP, Keverling Buismanweg, Oude IJsbaan, Oudraadtweg, Pr. Evertslaan, Roland Holstlaan, Westplantsoen) een BC op te richten.

HOOFDSTUK 6

CLUSTER KOEPEL

Cluster Koepel richt zich op de strategische en overkoepelende vraagstukken van WijWonen. Zij dragen de visie en kernwaarden van WijWonen (*H1: Visie WijWonen*) uit in regionale en nationale overleggen.

STRATEGISCH SAMENWERKEN

Lokaal overstijgende vraagstukken worden onder de aandacht gebracht in samenwerking met andere huurdersorganisaties binnen de Stichting Huurdersorganisaties (SHO). Hierbij speelt de koepeladviseur een ondersteunende rol om continuïteit en inhoudelijke deskundigheid te waarborgen. Voor beleidsmatige afstemming op landelijk niveau en het behartigen van politieke belangen wordt samengewerkt binnen het Landelijk Overleg Studentenhuurders (LOS), waarin gezamenlijke standpunten worden afgestemd en ingebracht richting beleidsmakers en landelijke organisaties.

SAMENWERKENDE HUURDERSORGANISATIES

WijWonen werkt samen met de huurdersorganisaties BRES (Leiden), DEK (Den Haag) en VBU (Amstelveen) om overkoepelende huurdersbelangen te behartigen. Deze samenwerking is vastgelegd in de SHO Samenwerkingsovereenkomst (SOK), die periodiek intern wordt geëvalueerd. Door kennis en standpunten te bundelen, ontstaat een sterker gezamenlijk geluid richting DUWO en kunnen landelijke beleidsontwikkelingen beter worden gevolgd en beïnvloed.

Binnen de samenwerking blijft de verdeling van de werklast een belangrijk aandachtspunt. Het is van belang dat alle huurdersorganisaties actief bijdragen en dat de overleggen constructief en doelgericht blijven. WijWonen neemt hierin regelmatig het voortouw. Om tijd en energie efficiënter te benutten, wordt gestuurd op heldere afspraken over verantwoordelijkheden en op een evenwichtige verdeling van inzet. Gezamenlijke projecten die tijdens koepelvergaderingen worden opgepakt, dienen via een roulatiesysteem verdeeld te worden. De koepeladviseur vervult hierbij een signalerende en ondersteunende rol.

KOEPEL ADVISEUR

De SHO werkt samen met een koepeladviseur om continuïteit en deskundigheid binnen de organisatie te waarborgen. Deze adviseur richt zich voornamelijk op complexe en langlopende dossiers, waar structurele betrokkenheid en inhoudelijke expertise noodzakelijk zijn. Gezien de regelmatige wisselingen binnen het bestuur is het van groot belang dat projecten over meerdere jaren consistent worden gevolgd en begeleid.

Op dit moment vervult Stade Advies deze rol tot tevredenheid. De samenwerking wordt als waardevol ervaren vanwege de bijdrage aan beleidsadvies, procesbewaking en strategische ondersteuning binnen zowel de koepel samenwerking als het overleg met DUWO. WijWonen streeft ernaar deze goede samenwerking voort te zetten en in de toekomst te behouden.

Om de kwaliteit van de ondersteuning te waarborgen, wordt de inzet van de koepeladviseur echter regelmatig geëvalueerd. Mocht blijken dat de samenwerking niet langer aan de

verwachtingen voldoet, dan zal worden overwogen om op zoek te gaan naar een andere partij die beter aansluit bij de behoeften van WijWonen.

LANDELIJK OVERLEG STUDENTENHUURDERS

Het Landelijk Overleg Studentenhuurders (LOS) is een samenwerkingsverband van tien studentenhuurdersorganisaties, die samen bijna honderdduizend studenten vertegenwoordigen. Binnen dit verband worden standpunten gedeeld en gebundeld om gezamenlijk invloed uit te oefenen op het landelijke beleid rondom studentenhuisvesting. LOS biedt daarmee een krachtig platform om politiek gewicht in de schaal te leggen, bijvoorbeeld door gezamenlijk brieven te sturen naar de Tweede Kamer.

Daarnaast onderhoudt LOS contact met het Kenniscentrum Studentenhuisvesting (Kences), onder andere bekend als beheerder van het landelijke inschrijfplatform ROOM. Deelname aan LOS-vergaderingen is voor WijWonen van belang om actuele ontwikkelingen te volgen en om lokale of regionale kwesties die landelijke aandacht verdienen, op de agenda te zetten. Zo wordt ervoor gezorgd dat ook op nationaal niveau de stem van Delftse studenten gehoord wordt.

DOELEN - strategisch samenwerken

6.1) WijWonen optimaliseert samen met de andere HO's de samenwerking binnen de SHO door verantwoordelijkheden te spreiden en een eerlijke verdeling van de werklast te maken.
6.2) WijWonen zet de samenwerking met de koepeladviseur efficiënt in voor complexe en langlopende dossiers.
6.3 WijWonen evalueert jaarlijks het contact en de samenwerking met de koepeladviseur op basis van tevredenheid, effectiviteit en toegevoegde waarde.
6.4) WijWonen benut haar positie binnen het Landelijk Overleg Studentenhuurders (LOS) om invloed uit te oefenen op landelijke beleidsontwikkelingen.

STAPPENPLAN ADVIESAANVRAGEN

De commissarissen koepel zijn hoofdverantwoordelijk voor het vormen en uitbrengen van weloverwogen adviezen namens WijWonen. Dit doen zij in principe altijd in samenwerking met de SHO, zoals ook beschreven in de SHO-SOK. Aan een (ongevraagd) advies gaat vaak een lang informeel traject vooraf waarbij idealiter de huurder zo veel mogelijk wordt betrokken. De huurdersorganisaties houden vervolgens voor het formele traject het volgende proces aan, waar een reactietermijn van 6 weken op geldt:

Week 1&2
Alle huurdersorganisaties bespreken in de eerste twee weken na ontvangst de adviesaanvraag intern en bepalen hun eigen standpunt. De commissarissen koepel brengen de bestuursleden van het WijWonen op de hoogte tijdens de BV door de adviesaanvraag te bespreken en stellen het interne standpunt vast tijdens de vergadering.

Week 3
Idealiter wordt in de derde week een koepel overleg of themasessie gepland, waarin de adviesaanvraag wordt besproken met de verschillende huurdersorganisaties. Er wordt in beginsel gestreefd naar samenwerking, ofwel het uitbrengen van een

gemeenschappelijk advies. Als het voor een huurdersorganisatie niet wenselijk is aan te sluiten, wanneer lokale belangen bijvoorbeeld meer prioriteit behoeven, staat de keuze vrij om een individueel advies uit te brengen. Er is dan geen sprake van een totaal verband (‘namens de SHO’). Wanneer er wordt overgegaan op een gemeenschappelijk advies, wordt één huurdersorganisatie aangewezen om het advies te schrijven. Er wordt per onderwerp gekeken wie het advies schrijft. Daarbij wordt gestuurd op roulatie, zodat niet één huurdersorganisatie telkens de verantwoordelijkheid op zich hoeft te nemen.

Week 4
De aangewezen huurdersorganisatie heeft een week de tijd om het advies te schrijven.

Week 4&5
In de vierde en vijfde week wordt het advies voorzien van op- en aanmerkingen door de andere huurdersorganisaties en getoetst door de koepeladviseur van Stade Advies. De adviseur schrijft het advies niet, maar voorziet het advies van inhoudelijke feedback. De aangewezen huurdersorganisatie onderhoudt het contact met de adviseur.

Week 6
Het advies wordt ondertekend en verstuurd naar DUWO. De aangewezen huurdersorganisatie is verantwoordelijk voor de verzending en is het centraal aanspreekpunt voor DUWO. De andere huurdersorganisaties worden actief betrokken (bijvoorbeeld middels de CC) bij de communicatie tussen de aangewezen huurdersorganisatie en DUWO. De aangewezen huurdersorganisatie overlegt met de andere huurdersorganisaties indien uitstel nodig is. Wanneer zij akkoord zijn gegaan, vraagt de aangewezen huurdersorganisatie om uitstel bij DUWO.

In het geval dat een ongevraagd advies vanuit één of meerdere huurdersorganisaties als relevant genoeg wordt beschouwd om gezamenlijk op te pakken tijdens een koepelvergadering, dan wordt idealiter hetzelfde stappenplan gevolgd vanaf Week 3. Daarbij is het mogelijk dat er andere afspraken worden gemaakt over de termijnen, afhankelijk van de prioriteit van het ongevraagd advies.

DOELEN - stappenplan adviesaanvragen
6.5) WijWonen volgt een stappenplan om ervoor te zorgen dat adviesaanvragen tijdig en zorgvuldig worden opgepakt.
6.6) WijWonen let erop dat de verantwoordelijkheden binnen het adviesproces eerlijk worden verdeeld tussen de verschillende huurdersorganisaties.
6.7) WijWonen streeft voor een ongevraagd advies naar een gestructureerd proces binnen de koepel, vergelijkbaar met een gevraagd advies vanuit DUWO.

VASTGOEDBELEID
Een toekomstbestendige en eerlijke studentenhuisvesting vraagt om zorgvuldig vastgoedbeleid. WijWonen bewaakt daarbij de belangen van (toekomstige) huurders in de

afwegingen die DUWO maakt over huurprijzen, investeringen en hospiteerbeleid. Zowel betaalbaarheid als toegankelijkheid staan daarbij centraal.

HUURPRIJSBELEID

WijWonen houdt kritisch toezicht op het huurprijsbeleid van DUWO en ziet erop toe dat gemaakte prestatieafspraken worden nageleefd. Daarbij wordt voortdurend gezocht naar een zorgvuldige balans tussen betaalbaarheid, kwaliteit en de ruimte voor toekomstige investeringen. De (ver)bouwplannen van DUWO worden nauwlettend gevolgd, met bijzondere aandacht voor de gevolgen voor zittende huurders.

Door actief inzicht te verkrijgen in besluitvormingstrajecten en onderbouwing te vragen bij beleidswijzigingen, bewaakt WijWonen de doelmatigheid van investeringen. DUWO wordt aangespoord tot een transparante en eerlijke afweging van belangen, waarbij het huurdersperspectief stevig onder de aandacht wordt gebracht. Indien nodig kan het adviesrecht worden ingezet om de belangen van huurders te versterken. Ook kan LOS worden geraadpleegd om het beleid van DUWO te spiegelen aan landelijke praktijken bij vergelijkbare verhuurders.

HOSPITEERBELEID

Een eerlijk en transparant hospiteerbeleid is een randvoorwaarde voor gelijke toegang tot studentenhuisvesting. WijWonen zet zich in om het selectieproces rondom hospiteren inzichtelijker te maken en draagt actief het huurdersbelang uit in gesprekken op zowel lokaal als landelijk niveau. Binnen het beleid moet ruimte zijn voor sociale cohesie, waarbij bewoners voldoende zeggenschap behouden om een veilige en prettige woonsfeer te waarborgen. Tegelijkertijd is het cruciaal dat het selectieproces objectief en non-discriminatoir verloopt, zodat elke kandidaat een gelijke kans krijgt, ongeacht achtergrond of overtuiging.

Door middel van periodieke informatieverzameling en enquêtes worden ervaringen met het hospiteren gemonitord en knelpunten gesignaleerd. Deze inzichten worden gebruikt om gerichte verbeterpunten aan te dragen. Daarbij wordt ook samengewerkt met andere huurdersorganisaties om kennis te delen. Pilots uit andere studentensteden worden nauwgezet gevolgd en geëvalueerd op toepasbaarheid binnen de lokale context.

DOELEN - vastgoedbeleid

6.8) WijWonen ziet erop toe dat DUWO zich bij het opstellen en uitvoeren van het huurprijsbeleid houdt aan de prestatieafspraken, om de balans tussen betaalbaarheid, kwaliteit en duurzame investeringen te bewaken.
6.9) WijWonen streeft naar een transparant en eerlijk hospiteerbeleid met een inzichtelijk selectieproces. Door bewoners voldoende zeggenschap te geven, wordt de sociale cohesie daarbij niet uit het oog verloren.

DUURZAAMHEIDSPOT

Vanuit de duurzaamheidspot is er eenmalig 200 euro per verhuurbare eenheid van DUWO beschikbaar om duurzame maatregelen te realiseren. Het is van groot belang voor de huurders dat het grootste deel van dit budget daadwerkelijk wordt ingezet voor duurzame verbeteringen en niet voor de kosten van Klimaatroute, de partij die DUWO heeft

ingeschakeld om te zorgen voor de toetsing van maatregelen op haalbaarheid en het aansteken van de juiste uitvoerende partijen.

Het project rondom de duurzaamheidspot kent al enige tijd vertraging en loopt niet naar behoren. WijWonen maakt zich namens de huurders hard voor een vlotte voortgang. Hiervoor is het essentieel dat de communicatie tussen DUWO, Klimaatroute en de huurdersorganisaties verbeterd wordt, zodat alle betrokkenen goed geïnformeerd blijven. WijWonen zet zich in voor een heldere en functionele rolverdeling tussen alle partijen. Ook het stappenplan van Klimaatroute moet beter aansluiten op de praktijk, zodat de uitvoering van de duurzaamheidsmaatregelen in de studentencomplexen haalbaar blijft. WijWonen zal dit proces nauwlettend blijven volgen en dringt aan op het vinden van werkbare oplossingen voor eventuele uitdagingen die zich gedurende het traject voordoen. Het is hierbij essentieel dat bewoners en BC's tijdig en duidelijk geïnformeerd worden over de plannen met betrekking tot de duurzaamheidspot.

DOELEN - duurzaamheidspot

6.10) WijWonen bewaakt dat het budget van de duurzaamheidspot daadwerkelijk wordt besteed aan duurzame maatregelen en niet onnodig naar een tussenpartij vloeit of opgaat aan buitensporige advieskosten.
6.11) WijWonen zorgt ervoor dat het stappenplan dat Klimaatroute gebruikt voor de communicatie richting de huurder aansluit op de praktijk, zodat het haalbaar en werkbaar is.
6.12) WijWonen ziet erop toe dat bewoners en bewonerscommissies tijdig en helder geïnformeerd worden over de plannen en voortgang van de duurzaamheidspot.

BIJLAGE 1

FUNCTIEPROFIELEN

In deze bijlage worden de functies van de bestuursleden van het bestuur van WijWonen besproken.

VOORZITTER

De voorzitter is verantwoordelijk voor het voorzitten en voorbereiden van de ALV en de BV's, behoudt overzicht op de jaarplanning en de uit te voeren taken en let op het intern functioneren van het bestuur, met specifieke aandacht voor de verdeling van taken, continuïteit binnen het bestuur en de onderlinge band. Verder bewaakt de voorzitter de verhoudingen tussen het bestuur en de leden.

SECRETARIS

Als onderdeel van het Dagelijks Bestuur draagt de secretaris verantwoordelijkheid voor het dagelijks functioneren van de vereniging. Daarnaast is de secretaris verantwoordelijk voor het onderhouden van contacten met leden,, het opstellen van het secretarieel jaarverslag, het actueel houden van het Huishoudelijke Reglement, het notuleren bij BV's en de ALV; het versturen van de uitnodigingen met de agenda en de stukken voor de ALV; het verwerken en archiveren van de binnenkomende post; het bijhouden van de administratie en het archief (inclusief de drive) en het toegankelijk en overzichtelijk houden ervan; het helpen bij lokale dossiers en het beheren van het de WijWonen website.
Samenvattend is de secretaris verantwoordelijk voor de interne structuur en organisatie van de vereniging en de communicatie met leden over algemene verenigingszaken.

PENNINGMEESTER

De penningmeester verzorgt alle financiële zaken binnen de vereniging. Daarnaast is de penningmeester verantwoordelijk voor het onderhoud van de verhuisbus en als deel van het Dagelijks Bestuur zorgt de penningmeester ook voor het algemeen functioneren van de vereniging. Specifieke taken van de penningmeester zijn het beheren van de financiën van de vereniging, het verwerken van declaraties, het verrichten van betalingen aan crediteuren en het uitvoeren van de boekhouding; het opstellen van de (her)begroting en het opstellen van de financiële jaarrekening met een overzicht van de balans en staat van baten en lasten. Daarnaast is de penningmeester de vice-voorzitter.

COMMISSARIS BEWONERS

De commissaris bewoners is verantwoordelijk voor het beantwoorden van vragen van leden die per e-mail binnenkomen en biedt ondersteuning aan huurders bij het contact met DUWO en het oplossen van geschillen tussen de twee partijen. Een stappenplan voor het oppakken van klachten van huurders is beschreven in *H5: Cluster Lokaal*. Daarnaast houdt de commissaris bewoners zicht op grote problemen binnen de complexen en kaart deze aan bij DUWO tijdens het Lokaal Overleg (LO). Hier levert (onder andere) de commissaris bewoners de agendapunten en daarbij leidt de commissaris het overleg. Verder onderhoudt de commissaris bewoners het contact met partners zoals VSSD, SHS, STIP, ORAS en VeRa via het Delfts Studentenhuisvestingsoverleg (DSHO). Als laatste, bij de dossier specifieke vergaderingen (bijv. overleggen over de renovatie van de Van Hasseltlaan) is het de taak

van de commissaris bewoners om de standpunten en belangen van studenten/huurders te vertegenwoordigen.

COMMISSARIS BEWONERSCOMMISSIES

De commissaris bewonerscommissies (BC's) is verantwoordelijk voor het opzetten, behouden, motiveren en faciliteren van bewonerscommissies. Formeel is dit de taak van DUWO als huurder, maar gezien de korte doorlooptijd van huurders en het belang van deze commissies past deze taak goed bij WijWonen. Voor BC's is de commissaris BC's het eerste aanspreekpunt, via de commissaris BC's biedt WijWonen een luisterend oor. Geconstateerde problemen worden door de BC's samen met de commissaris BC's opgepakt en bij DUWO aangekaart. Om de BC's te motiveren zorgt de commissaris BC's ervoor dat zij halfjaarlijks bedankt worden voor hun inzet middels een kleinigheidje. Daarnaast onderhoudt de commissaris BC's het contact met partners zoals VSSD, SHS, STIP, ORAS en VeRa via het Delfts Studentenhuisvestingsoverleg (DSHO). Ook ondersteund de commissaris BC's de commissaris bewoners met lopende dossiers wanneer nodig.

COMMISSARISSEN KOEPEL

Er zijn twee commissarissen koepel die zich bezighouden met het behandelen van zaken op nationaal niveau. De commissarissen Koepel richten zich daarmee op de strategische en beleidsmatige vraagstukken van WijWonen. Zij dragen de visie en kernwaarden van WijWonen uit in regionale en nationale overleggen. Ze zijn verantwoordelijk voor het aankaarten van lokaal overstijgende problematiek bij het BO met DUWO. De commissarissen koepel onderhouden een nauwe samenwerking met andere huurdersorganisaties binnen de SHO, zoals vastgelegd in de SOK. Conform de Overlegwet heeft WijWonen als huurdersorganisatie het recht om advies uit te brengen over diverse beleidsvoornemens van DUWO en geldt het instemmingsrecht specifiek met betrekking tot het servicekostenbeleid. De commissarissen Koepel behandelen samen met de SHO deze adviesaanvragen van DUWO. Daarnaast nemen zij deel aan het Landelijk Overleg Studentenhuurders. Verder beheren zij diverse dossiers, zoals het huurprijsbeleid, hospiteerbeleid en de duurzaamheidspot (meer over te lezen in *H6: Cluster Koepel*). Jaarlijks evalueren en controleren zij ook het werkplan en de begroting die DUWO presenteert. Tijdens de openbare RvC vergadering spreken zij namens de huurdersorganisatie hun steun uit of delen waar nodig hun kritische blik. De commissarissen Koepel betrekken Stade Advies waar nodig bij koepelgerelateerde zaken.

COMMISSARIS PROMO

Het takenpakket van de commissaris promo(tie) bevat verder het bevorderen van de naamsbekendheid van WijWonen; het organiseren van promotieacties zoals borrels; het ontwerpen van de promotiematerialen van WijWonen; het onderhouden van de sociale media kanalen van WijWonen; het leggen en onderhouden van contact met verenigingen en bedrijven die WijWonen kan sponsoren en het zorgen voor actuele posters en flyers die een goed beeld geven van WijWonen. Tot slot zorgt de commissaris promo voor het promotiemateriaal benodigd voor de werving van nieuwe bestuursleden.

BIJLAGE 2

VERGADERINGEN

In deze bijlage worden de verschillende vergaderingen waar WijWonen aan deelneemt besproken. In de volgende tabel kan er gevonden worden welk bestuurslid bij welke vergadering aanwezig dient te zijn:

	Voorzitter	Secretaris	Penningmeester	Com. Bewoners	Com. BC's	Com. Koepel	Com. Promo
BV	X	X	X	X	X	X	X
ALV	X	X	X	X	X	X	X
SV	X	X	X	X	X	X	X
Tripartite	X	X					
Evaluatie vergaderingen	X	X	X	X	X	X	X
LO	X	X	X	X	X		X
DSHO	X			X	X		X
Complex specifiek	X	X	X	X	X		X
KV	X	X				X	
SHO	X	X				X	
Informeel overleg	X	X				X	
BO	X	X				X	
RVC	X	X				X	
Advies-raad	X					X	
LOS	X					X	

Legenda: **X** = aanwezig
X = aanwezig indien gewenst/noodzakelijk

BESTUURSVERGADERING (BV)

Het bestuur heeft een tweewekelijks overleg waarbij alle leden van het bestuur aanwezig zijn. In dit overleg worden de voortgang van de lopende zaken, de planning, de vervolgstappen en de actiepunten per cluster en/of functie besproken. Verder kan het bestuur tijdens een BV senaats- of BC-leden benoemen. Voor dit overleg ontvangt ieder

bestuurslid van tevoren de agenda en bijbehorende oplegnotitie met context per agendapunt om zich op de vergadering te kunnen voorbereiden, zodat deze spoedig en efficiënt verloopt. Tijdens de BV wordt er mondeling dieper op deze context en andere relevante punten ingegaan. Het doel van de BV is dat ieder bestuurslid op de hoogte is van de lopende zaken en op basis hiervan input levert en ontvangt.

ALGEMENE LEDENVERGADERING (ALV)

Ten minste tweemaal per jaar vindt de ALV plaats waarbij alle bestuursleden aanwezig zijn. Tijdens de ALV worden leden op de hoogte gehouden over lopende zaken, presenteert het bestuur nieuwe plannen en/of brengt deze tot stemming. Verder hebben leden de ruimte om het bestuur te controleren door vragen te stellen of stukken in te dienen. In de eerste ALV vindt een presentatie plaats over de jaarrekening, secretarieel jaarverslag, vervolgens wordt er door de leden gestemd. Tijdens de tweede ALV wordt de begroting voor het daaropvolgende jaar gepresenteerd alsmede het hernieuwde beleidsplan. Hierover wordt samen met het controlerende orgaan de kascommissie gestemd. Verder kunnen tijdens ALV's nieuwe bestuursleden worden benoemd, worden updates gegeven voor de diverse clusters en kan het bestuur andere dingen presenteren of voorleggen aan de leden.
Er is altijd de mogelijkheid om meer ALV's te plannen dan de verplichte twee, hier is het leuk om leden een update te geven over waar het bestuur recentelijk mee bezig is geweest.

SENAATSVERGADERING (SV)

De Senaat bestaat uit een maximum aantal van 8 oud bestuursleden uit de drie diverse clusters (Dagelijks Bestuur, Lokaal en Koepel). Zij dienen als het langetermijngeheugen van de vereniging. Senaatsvergaderingen worden minstens twee weken voorafgaand aan de ALV gehouden om als bestuur advies in te kunnen winnen van de Senaat. Op basis van dit advies kunnen plannen, beslissingen of stukken worden herzien. Bij de senaatsvergadering is in ieder geval het Dagelijks Bestuur aanwezig. Verder zijn bestuursleden die voornemens zijn om een stuk te presenteren op de ALV ook bij deze vergadering aanwezig.

TRIPARTITIE

Het tripartite is een overleg tussen de gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties en/of raden. In deze overleggen worden de gemeentelijke prestatieafspraken opnieuw vastgelegd of herzien. De voorzitter is bij dit overleg aanwezig om op te komen voor de rechten en wensen van de leden van WijWonen op gemeentelijk niveau. Bij dit overleg is de lokaal adviseur van WijWonen ook aanwezig, deze assisteert tijdens de vergadering en assisteert bij het langetermijngeheugen. Indien gewenst kan de secretaris ook bij dit overleg aansluiten.

EVALUATIEVERGADERINGEN

WijWonen overlegt regelmatig met DUWO. Om deze samenwerking zo effectief en soepel mogelijk te laten verlopen, is het belangrijk om periodiek te evalueren. Daarom zal WijWonen samen met DUWO Delft een jaarlijks evaluatievergadering organiseren, waarvoor WijWonen een actieve houding aanneemt in de organisatie ervan. Tijdens deze bijeenkomst wordt teruggeblikt op de samenwerking van het afgelopen jaar, wordt de communicatie tussen de verschillende betrokkenen van beide organisaties besproken en kijken we vooruit naar toekomstige ontwikkelingen. Ook wordt de OGSM geëvalueerd en wordt breder

bekeken welke werkwijzen behouden blijven, welke verbeteringen nodig zijn en welke processen beëindigd moeten worden. Zo wordt ervoor gezorgd dat de samenwerking met DUWO efficiënt, helder en waardevol blijft voor beide partijen.

LOKAAL OVERLEG (LO)

Het Lokaal Overleg (LO) is een overleg tussen DUWO Delft en WijWonen. In dit overleg neemt de commissaris bewoners het voortouw als primair verantwoordelijke voor de klachten en problemen die worden aangekaart door bewoners in de complexen in Delft. Bij dit overleg sluiten (een deel van) het dagelijks bestuur en de commissarissen bewonerscommissies en promo aan. Ook is de lokaal adviseur van WijWonen aanwezig en ondersteunt WijWonen tijdens de vergadering waar nodig.
Aangezien tijdens het LO verschillende onderwerpen aan bod komen, is het essentieel dat deze vooraf goed binnen het bestuur worden besproken om een duidelijk standpunt in te nemen. WijWonen vertegenwoordigt de huurders en heeft de taak om terugkerende, frequente klachten actief bij DUWO aan te kaarten. Daarbij is het belangrijk om signalen vanuit de BC's mee te nemen, aangezien zij de directe ogen en oren van WijWonen binnen de complexen vormen.
Verder is een goede samenwerking tussen de clusters Dagelijks Bestuur en Lokaal cruciaal. Cluster Lokaal moet het Dagelijks Bestuur goed informeren over lopende dossiers, zodat ze gezamenlijk input kunnen leveren gedurende het overleg met DUWO en deze optimaal kan worden benut.

DELFTS STUDENTENHUISVESTINGSOVERLEG (DSHO)

Het DSHO is een samenwerking tussen STIP, ORAS, SHS, VSSD en VeRa. De aanwezige partners zetten zich gezamenlijk in op het gebied van studentenhuisvesting, in zowel de sociale huur als de vrije sector. Tijdens het overleg worden actuele onderwerpen besproken, zoals de woningnood, bouwprojecten, ontwikkelingen binnen de gemeente en belangen van de studenten op het gebied van huisvesting. Hierin kijken de partijen waar ze elkaar kunnen ondersteunen en of er projecten zijn waar de ze de handen ineen kunnen slaan.

COMPLEX-SPECIFIEKE VERGADERINGEN

De complex-specifieke vergaderingen zijn de vergaderingen die ingepland worden als gevolg van een probleem of ontwikkeling bij een specifiek complex waar WijWonen baat bij heeft. Deze vergaderingen worden bijgewoond door partijen als DUWO, de gemeente of andere belanghebbenden. Een voorbeeld hiervan zijn de vergaderingen in het participatietraject voor de renovatie van de Van Hasseltlaan met onder andere DUWO, de gemeente en de omwonenden. In deze vergaderingen vertegenwoordigt WijWonen de standpunten van de hurende student.

KOEPELVERGADERING (KV)

In de koepelvergadering overleggen de commissarissen koepel maandelijks met de andere huurdersorganisaties voor studenten die huren bij DUWO in Leiden (BRES), Den Haag (DEK) en Amstelveen (VBU) over overkoepelende thema's en gezamenlijke belangen. Deze huurdersorganisaties vormen samen de SHO. Dit overleg geeft de huurdersorganisaties de mogelijkheid om adviesaanvragen van DUWO collectief op te pakken en samen te werken aan onderwerpen die de lokale projecten overstijgen. Het doel van deze vergaderingen is

om elkaar op de hoogte te houden van lokale ontwikkelingen om regionale en landelijke knelpunten te identificeren en aan te kaarten. Daarnaast is er ruimte om standpunten op elkaar af te stemmen en kan er gezamenlijk opgetrokken worden richting DUWO. Door een sterke, eenduidige stem te laten horen, wordt de impact vergroot en de positie als belangenbehartiger versterkt. Daarnaast helpt deze samenwerking bij een efficiënte verdeling van de werklast, zodat de verschillende huurdersorganisaties effectiever kunnen samenwerken.

SAMENWERKENDE HUURDERSORGANISATIES (SHO)

Wanneer nodig vinden er extra overleggen plaats met de SHO waarbij de commissarissen koepel bij aansluiten. Dit wordt ingepland als er een belangrijk thema te bespreken is, een bestuurlijk overleg aankomt of een gezamenlijk advies geschreven moet worden. Bij dit soort overleggen kan het nuttig zijn om ook de koepeladviseur uit te nodigen.

INFORMEEL OVERLEG

Tweemaandelijks vindt er een informeel overleg plaats tussen de huurdersorganisaties en DUWO. Tijdens dit overleg bespreken de commissarissen koepel de voortgang van lopende dossiers, worden vragen van voorgaande overleggen beantwoord of bijvoorbeeld de agenda van het eerstvolgende BO doorgenomen. Deze overleggen kunnen handig gebruikt worden om kleine vragen te stellen of van tevoren alvast de mening van DUWO te peilen omtrent bepaalde zaken.

BESTUURLIJK OVERLEG (BO)

Het Bestuurlijk Overleg (BO) is een overleg tussen het bestuur van DUWO en de verschillende huurdersorganisaties voor studenten die huren bij DUWO (BRES, DEK, VBU, Duwoners en WijWonen). Vanuit de huurdersorganisatie is minimaal één vertegenwoordiger aanwezig. Vanuit WijWonen sluiten idealiter beide commissarissen koepel aan bij dit overleg en waar nodig ook de voorzitter en/of secretaris. Daarnaast neemt de koepel adviseur van WijWonen (via Stade Advies) deel aan deze vergadering.
Het BO heeft als doel om de samenwerking tussen DUWO en de huurdersorganisaties (SHO) te structureren en te versterken. Tijdens dit overleg worden de afspraken die voortkomen uit de Samenwerkingsovereenkomst (SOK) besproken en bewaakt. Belangrijke onderwerpen zijn bijvoorbeeld de uitwerking van de Woningwet en Overlegwet, de rolverdeling tussen DUWO en de huurdersorganisaties, en de invloed van huurders op het beleid van DUWO. Daarnaast biedt het BO een platform om regionale knelpunten en ontwikkelingen binnen de studentenhuisvesting gezamenlijk te bespreken en te evalueren. Mochten er meningsverschillen ontstaan, dan worden de argumenten van beide partijen aangehoord en zorgvuldig vastgelegd. Het overleg draagt daardoor bij aan een constructieve samenwerking waarin respect voor elkaars standpunten en wederzijdse doelstellingen centraal staat.

OPENBARE RAAD VAN COMMISSARISSEN (RvC)

De Raad van Commissarissen (RvC) bestaat uit zes leden en is het toezichtsorgaan van DUWO. De RvC heeft twee huurderscommissarissen, dit zijn leden van de RvC die officieel worden aangedragen door de huurdersorganisaties. Formeel is de RvC de werkgever van de bestuurders in de Raad van Bestuur. Elk jaar houdt de RvC een Openbare RvC

vergadering, waar onder andere de HO's en DUWO's Ondernemingsraad (OR) aanwezig zijn om vragen te stellen over het jaarlijkse werkplan die door de Raad van Bestuur wordt gepresenteerd en andere belangrijke zaken onder de aandacht te brengen.
De RvC is een belangrijke partner voor WijWonen. Zij kunnen helpen wanneer er problemen zijn met de samenwerking tussen het dagelijks bestuur van DUWO en de HO's. Het is dus van belang dat WijWonen Delft goed het contact onderhoudt met de RvC, met name met de voorzitter en de twee huurderscommissarissen. De commissaris koepel kan hier een actieve rol in spelen.

ADVIESRAAD

Eens per jaar komen verschillende organisaties, zoals de raad van bestuur van universiteiten, de studentenraad en soms ambtenaren van een ministerie, bij elkaar om DUWO te adviseren over een bepaald thema. Meestal is er ook een informele borrel en worden er presentaties georganiseerd. Het doel van deze avond is om zo veel mogelijk te netwerken. Het is een mooie mogelijkheid voor de commissarissen koepel om zich uit te spreken over het betreffende thema.
De adviesraad is een bijzondere vergadering waarbij de commissarissen koepel de kans krijgen om veel invloedrijke mensen te spreken. DUWO organiseert deze vergadering om inspiratie te krijgen voor hun beleid. De meeste onderwerpen die tijdens de vergadering worden besproken zijn onderwerpen die zich op landelijk niveau afspelen. Het is belangrijk dat we bij deze adviesraad aanwezig zijn en de bestuursleden van WijWonen zich durven laten horen.

LANDELIJK OVERLEG STUDENTHUURDERS (LOS)

Het Landelijk Overleg Studenthuurders (LOS) vindt minimaal elk kwartaal plaats. De commissarissen koepel zijn namens WijWonen aanwezig bij deze meetings. Tijdens dit overleg ligt het LOS kernteam toe wat er is gebeurd de afgelopen periode en is er vaak een thema dat wordt besproken. Binnen LOS worden vervolgens bestuursleden aangewezen die beslissingen en acties verder uitvoeren en/of onderzoeken in verschillende commissies. Bij de volgende vergadering worden de resultaten besproken. De Woonbond is aangesloten bij LOS en maakt notulen van de vergadering.

BIJLAGE 3

OVERZICHT ACTIEVE BC'S

Complex	Wel of geen BC?
BalPol 1+2	Ja
Balpol 3	Nee
BalPol 4	Ja
Broerhuisstraat	Nee
Clara van Sparwoudestraat	Nee
E. du Perronlaan	Nee
van Hasseltlaan	Ja
Jacoba van Beierenlaan	Ja
Keverling Buismanweg	Nee
Korvezeestraat	Ja
Michiel de Ruyterweg	Ja
Mijnbouwplein	Ja
Oude IJsbaan	Nee
Oudraadtweg	Nee
Papenstraat	Ja
Professor Evertslaan	Nee
Roland Holstlaan	Nee
Röntgenweg	Ja
Rotterdamseweg	Ja
Stieltjesweg	Ja
Westplantsoen	Nee

Overzicht gedateerd mei 2025