Huurdersorganisatie WijWonen Delft

# Beleidsplan 2019

Huurdersorganisatie WijWonen

25 maart 2019

# Voorwoord

Geachte lezer,

Met gepaste trots presenteer ik u namens het voltallig WijWonen-bestuur bij deze het beleidsplan voor 2019. Mijn bestuursgenoten en ik zijn ervan overtuigd hiermee de belangen van de meer dan 8500 leden optimaal te kunnen behartigen in de komende maanden.

De verdere internationalisering van het ledenbestand zorgt ervoor dat dit onderwerp nog prominenter aanwezig is dan voorheen. Ook de verduurzaming van studentenwoningen geniet steeds meer aandacht. Verder stip ik graag de ambitie tot verhoogde transparantie aan. Dit is een essentiële stap is om de betrokkenheid en participatie structureel te verhogen.

Dit document bestaat wederom uit drie hoofdstukken. Bij DUWO Vastgoedportefeuille worden alle facetten van het DUWO-bezit belicht, terwijl bij Interne Organisatie de werking van de vereniging en bestuur centraal staan. In beide hoofdstukken worden er bij elk beleidsthema doelstellingen geformuleerd, alsook activiteiten die zullen bijdragen tot het bereiken van deze voornemens. Er wordt onderscheid gemaakt tussen werkzaamheden op drie niveaus: Lokaal, Koepel en Intern. In het derde en laatste hoofdstuk worden enkele vaak voorkomende begrippen kort toegelicht.

Namens het bestuur van WijWonen,

Arnault-Quentin Eggermont,
Voorzitter

Delft, 19 maart 2019

# Inhoudsopgave

**Voorwoord** **i**

**1 DUWO Vastgoedportefeuille** **1**
1.1 Aanbod . . . . . 1
1.2 Kwaliteit . . . . . 3
1.3 Leefomgeving . . . . . 5
1.4 Betaalbaarheid . . . . . 7
1.5 Duurzaamheid . . . . . 8

**2 Interne Organisatie** **9**
2.1 Participatie . . . . . 10
2.2 Promotie . . . . . 12
2.3 Internationalisering . . . . . 14
2.4 Professionalisering . . . . . 15

**3 Begrippen & Afkortingen** **17**

# 1 DUWO Vastgoedportefeuille

In dit hoofdstuk van het beleidsplan wordt er ingegaan op de vastgoedportefeuille van DUWO. Paragraaf 1.1 gaat in op het huidige aanbod van DUWO en de verwachte toekomstige ontwikkeling. Ook zal de rol van WijWonen in deze ontwikkeling worden verduidelijkt. Paragraaf 1.2 heeft betrekking op de kwaliteit van DUWO's woningvoorraad en de rol van WijWonen op het controleren van de kwaliteit. Paragraaf 1.3 heeft betrekking op de leefomgeving, te verstaan zaken als de sociale cohesie en interactie als ook het ervaren gevoel van veiligheid en zekerheid. In paragraaf 1.4 wordt het beleid uitgezet wat betrekking heeft op het controleren en garanderen van de betaalbaarheid van het DUWO woningaanbod. Tenslotte wordt er in paragraaf 1.5 gekeken hoe de duurzaamheidsdoelstellingen van het beleidsplan van 2018 effectief kunnen worden gecontinueerd.

## 1.1 Aanbod

DUWO is tot nu toe goed in staat gebleken om aan de vraag naar betaalbare studentenwoningen te voldoen. In de ontwikkeling van het portefeuillebeleid voorziet DUWO voornamelijk een groei in de vraag naar woningen voor internationale studenten. Vooral bij de Bachelor-opleidingen is er een grote toename van internationale studenten. WijWonen zal er op toezien dat de balans tussen de Nederlandse studenten, internationale studenten en kenniswerkers goed blijft en er geen verdringing van de Nederlandse student zal ontstaan. In het beleid van 2018 heeft DUWO ook de wens uitgeschreven om in de toekomst meer kenniswerkers te willen huisvesten. WijWonen is van mening dat dit kan zorgen voor verdringing van de studenten uit complexen en de betaalbaarheid van woningen in het geding kan komen.

Met het oog op de huidige ontwikkelingen waarin internationale studenten meer en meer in het reguliere aanbod worden geplaatst wil WijWonen woonruimte voor Nederlandse studenten kunnen blijven garanderen.

Daarnaast wil WijWonen dat het onzelfstandige woonaanbod behouden blijft en waar mogelijk wordt uitgebreid. Dit is in overeenstemming met het Apollo-model. Ten slotte wil WijWonen zelf actiever enquêteren over het woonaanbod en zal zij de onderzoeken die DUWO hier al naar gedaan heeft controleren.

### Doelen

- **Waarborgen balans**
  Het waarborgen van de balans tussen de internationale studenten en Nederlandse studenten. WijWonen wil door dit te reguleren de verdringing van de Nederlandse student voorkomen en tegelijk ook ruimte houden voor internationale studenten zowel in het Accommodate als reguliere woningaanbod.
- **Evenwichtig woonaanbod conform het Apollo-model**
  WijWonen wil graag een woningaanbod dat is afgestemd op de jaarlijkse resultaten afkomstig uit het Apollo-model.
- **Betrokken worden bij het huisvesten van kenniswerkers**
  WijWonen wil graag zo vroeg mogelijk betrokken worden bij de eventuele realisatie van een complex voor deze doelgroep in Delft, teneinde de gevolgen voor het aanbod en de betaalbaarheid van de reguliere en Accommodate studenten te kunnen garanderen.

- **Onttrekking VHE's voorkomen**
  WijWonen wil voorkomen dat de toevoeging van het segment kenniswerkers VHE's onttrekt aan de studentenhuisvestingsvoorraad, met als gevolg dat het percentage VHE's bedoeld voor studenten onder de 85 procent komt.

## Activiteiten

### Lokaal & Koepel

- **Bewaken van de woonbalans**
  DUWO aansporen de woonbalans te bewaren door tijdens Lokale Overleggen (LO's) en Bestuurlijke Overleggen (BO's) actief te blijven vragen naar de uitkomsten van de enquêtes van DUWO. Daarnaast zal WijWonen er op toezien dat ze op de hoogte wordt gehouden van de toekomstige plannen van DUWO en de onderwijsinstellingen met betrekking tot de woonbalans.

- **Monitoren of het Apollo-model wordt nagestreefd**
  Een belangrijke activiteit van WijWonen is het controleren of DUWO bij toekomstige bouwplannen, de voorspellingen van het Apollo-model in acht heeft genomen.

- **Efficiënter enquêteren**
  WijWonen zal doorgaan met het enquêteren onder het reguliere en Accommodate segment van haar leden. Wijwonen zal in het jaar 2019, concreet gaan onderzoeken of er samenwerking mogelijk is tussen DUWO en Wijwonen, omtrent de enquêtes van de Accommodate kamers. Naast het onderzoeken van een samenwerking met DUWO, zal ook worden ingezet op een verdere uniformiteit van bevragen met de zusterorganisaties. Ten slotte wil WijWonen ervoor zorgen dat de enquête gemakkelijker per complex is uit te splitsen door de huurders specifiek naar hun complex te vragen.

- **Vroegtijdig communiceren met DUWO over de mogelijke huisvesting van kenniswerkers**
  WijWonen zal tijdens de LO's dan wel tijdens de BO's blijven navragen of er al concrete plannen zijn voor het huisvesten van kenniswerkers. Zodra dit het geval is, zal WijWonen de mogelijke gevolgen van deze plannen in kaart brengen en ten einde een advies hierover geven.

- **Informatievoorziening vanuit DUWO waarborgen**
  De informatie die vanuit DUWO wordt voorzien is verbeterd ten opzichte van vorig jaar. WijWonen zal attent blijven op miscommunicaties tussen DUWO en de leden om zo het niveau van communicatie te waarborgen.

## 1.2 Kwaliteit

De kwaliteit van de woningvoorraad van DUWO in Delft is divers. Dit wordt veroorzaakt door de grote verscheidenheid van de complexen en hun bouwjaar. Dit verschil is ook bevestigd in het jaarlijks huurderstevredenheidsonderzoek. Hieruit is telkens gebleken dat de diversiteit in de kwaliteit van woningen te groot is. Het betreft hier vooral de opleveringsstaat van individuele kamers en gemeenschappelijke ruimtes.

In het verleden heeft DUWO prioriteit gesteld aan het verhogen van de gemiddelde kwaliteit door middel van nieuwbouw in plaats van het planmatig verbeteren en onderhouden van de bestaande voorraad. WijWonen stelt echter dat het waarborgen van de kwaliteit van de bestaande voorraad ook op peil moet worden gehouden. Momenteel is DUWO bezig met het inventariseren van de onderhoudsstaat van de complexen in Delft. Hierbij worden alle complexen die DUWO bezit in kaart gebracht en beoordeeld op vijf verschillende aspecten: afstand tot het centrum en de onderwijsinstelling, de betaalbaarheid, de voorzieningen in en rond het complex, de sociaal-technische staat van het complex en duurzaamheid. Voor de complexen die ondermaats scoren, zal vervolgens een plan gemaakt worden over de toekomst van deze complexen, denk hierbij aan sloop of renovatie. Bij deze plannen zullen WijWonen en de desbetreffende Bewonerscommissies (BC's) vanaf het begin af aan worden betrokken.

Een manier om de kwaliteit van de kamers te verbeteren is een controle bij de wissel van bewoners. Momenteel zijn nieuwe huurders vaak niet op de hoogte over de wijze waarop een kamer opgeleverd moet worden. Dit leidt daarom nog tot vele onvolkomenheden in kamers bij een mutatie, door het niet op de hoogte zijn van de rechten en plichten die horen bij een mutatie.

DUWO heeft in 2017 aangegeven de oplevering van de woningen voor Accommodate studenten beter aan te willen pakken door een extern schoonmaakbedrijf in te huren en de kamers te controleren op technische mankementen bij mutatie. In 2018 heeft dit echter nog niet tot gewenste resultaten geleid.

### Doelen

- **Vermindering van de kwaliteitsverschillen tussen de complexen**
  WijWonen wil graag dat het kwaliteitsverschil tussen complexen in Delft vermindert. Hiermee wordt bedoeld dat WijWonen de slecht scorende complexen in kwaliteit zien verbeteren. WijWonen wilt vervolgens per complex kwantitatief de verbeteringen terug te zien in de jaarlijkse enquêtes.

  Daarnaast is uit de jaarlijkse Accommodate Enquête gebleken dat de tevredenheid van de huurders van Accommodate kamers is gedaald. WijWonen wil daarom dat de tevredenheid en dus de kwaliteit van deze kamers snel verbetert.

- **Betere informatievoorziening**
  Ervoor zorgen dat DUWO nieuwe bewoners beter informeert bij de kameroverdracht. Hierbij kan gedacht worden aan uitgebreidere informatie op de website, revisie van de welkomstbrief of bij ontvangst van de sleutel. Op dit moment zijn nieuwe huurders vaak niet op de hoogte over de van wijze waarop een kamer opgeleverd dient te worden en wat hun rechten en plichten zijn. Ook wil WijWonen doorgaan met de in 2018 geïnitieerde folder bij het Accommodate welkomstpakket.

## Activiteiten

### Lokaal

- **Er op toezien dat het kwaliteitsverschil wordt verkleind**
  WijWonen zal er op toezien dat door DUWO de kwaliteit bij de slecht scorende complexen aanzienlijk maar bovenal aantoonbaar verbetert.

  Vanwege de dalende kwaliteit van de Accommodate kamers. Zal WijWonen blijven hameren op de benodigde kwaliteitsverbetering van de deze kamers. Ook zal in deze overleggen aandacht worden besteed aan de gebreken die naar voren zijn gekomen bij de jaarlijkse Accommodate enquête.

- **Betere informatievoorziening**
  DUWO aansporen de kwaliteit en informatievoorziening van incidenteel/niet-planmatig onderhoud te verbeteren en te monitoren. WijWonen wil verder een controle formulier voor nieuwe huurders. Hierin staan criteria als: witte muren, geen gaten in de muur, twee sleutels enzovoorts. Deze en andere belangrijke informatie moet ook terugkomen in een verbeterde welkomstbrief. Met name de reguliere huurders zullen beter worden geïnformeerd. Ook zal er door WijWonen op de website een lijst met punten worden geplaatst waaraan een kamer moet voldoen bij een mutatie. Ten slotte zal WijWonen doorgaan met het verspreiden van de in 2018 geïnitieerde folder bij het Accommodate welkomstpakket.

### Intern

- **Huurderstevredenheidsonderzoek**
  In 2019 gaat WijWonen ervoor zorgen dat het huurders tevredenheidsonderzoek de kwaliteitsdoelen goed in kaart brengt en ondervraagt. Voor 2019 wil WijWonen de resultaten beter per complex kunnen uitsplitsen.

- **Toezien dat DUWO de complexen beter monitort**
  Ervoor zorgen dat DUWO het onderhoud beter monitort, zodat er beter in kaart kan worden gebracht waar structurele gebreken aanwezig zijn. Zo kan er beter geanticipeerd worden op toekomstige gebreken, bijvoorbeeld door de levensduur van bepaalde kamer onderdelen te bepalen.

## 1.3 Leefomgeving

WijWonen wil zich graag inzetten voor de sociale cohesie en interactie binnen de verschillende studenten complexen en hun omgeving. Dit is een belangrijk aandachtspunt omdat er de laatste tijd veel zelfstandige woningcomplexen zijn bijgebouwd: Michiel de Ruyterweg (2011), Balthasar van der Polweg 3 (2011), Röntgenweg (2015) en Stieltjesweg (2017). Van groot belang voor de leefbaarheid is de aanwezigheid en kwaliteit van faciliteiten binnen en rondom de complexen. //
Ook zijn er afgelopen jaar vele inbraken geweest in en rondom de complexen van DUWO. Deze gebeurtenissen vertalen zich in een onveiliger gevoel bij de bewoners.

### Doelen

- **Verbeteren uitstraling complexen**
  Uit de jaarlijkse enquête onder de huurders moet blijken dat de uitstraling van de laagst-scorende complexen is verbeterd.
- **Vergroten van het veiligheidsgevoel**
  WijWonen wil dat elke huurder zich veilig voelt in en rondom zijn/haar complex. Op dit onderdeel in de enquête wil WijWonen dat alle complexen minimaal voldoende scoren. Ook wil WijWonen de eisen omtrent de brandveiligheid voor studentenwoningen verhoogt zien worden.
- **Sociale cohesie en interactie verbeteren**
  De cohesie binnen een complex is een belangrijke factor voor de woonervaring. Daarom vindt WijWonen dit een belangrijk doel.

### Activiteiten

**Lokaal**

- **Veiligheidsgevoel verbeteren**
  WijWonen wil samen met verschillende politieke partijen in Delft onderzoeken hoe de veiligheid verhoogd kan worden in en rondom de complexen. Ook zal WijWonen de bewoner willen betrekken bij deze gesprekken.
- **Fietsproblematiek verbeteren**
  DUWO aansporen om regelmatig fietswrakken te verwijderen uit de fietsenstallingen zodat er meer ruimte gecreëerd wordt. Verder zal er met DUWO en de gemeente naar innovatieve manieren worden gezocht om de fietsproblematiek tegen te gaan.
- **Complexcohesie verbeteren**
  Bij zowel nieuwbouw van complexen als zelfstandige woningen, zal WijWonen DUWO erop wijzen dat een gemeenschappelijke ruimte wenselijk is. Daarnaast zal WijWonen BC's op de hoogte brengen van het beschikbare budget voor feesten en andere cohesie-bevorderende activiteiten.
- **Betere informatievoorziening omtrent studentbeheerders**
  WijWonen zal DUWO aansporen om meer informatie te verstrekken omtrent de studentbeheerders in de verschillende complexen. WijWonen ziet graag een duidelijke lijst met criteria en bevoegdheden van studentbeheerders toegevoegd worden aan de DUWO site.

**Intern**

- **BC budgetten vaststellen**
  Wanneer er meer BC's actief zijn, zal er meer aanspraak gedaan worden op het beschikbare budget voor activiteiten binnen complexen. WijWonen moet deze budgetverdeling vaststellen.

## 1.4 Betaalbaarheid

Om de betaalbaarheid van de verhuurbare eenheden (VHE's) van DUWO te waarborgen is er de afspraak met DUWO dat 85 procent van de VHE's onder de kwaliteitskortingsgrens valt. In de voorgaande jaren voldeed DUWO aan dit criterium.

DUWO heeft in het beleid staan dat zij ernaar streven de huur maximaal te zullen verhogen met het inflatiepercentage plus één procent.

Momenteel wordt de Nederlandse huizenmarkt gekenmerkt door een grote schaarste aan woningen. Door deze schaarste wordt de betaalbaarheid van huizen flink onder druk gezet. Deze schaarste laat zich ook zien door een flinke prijsstijging in 2018, bij de commerciële studentenhuisvesters. Hierdoor zal DUWO nog harder moeten werken om een betaalbare studentenhuisvester te blijven.

### Doelen

- **Gematigde huurharmonisatie**
  WijWonen wil verder graag dat de maximale harmonisatie huurverhoging wordt beperkt zodat de huurders niet voor onaangenaam hoge huurstijgingen komen te staan.

- **Huurverhoging afhankelijk maken van alleen de inflatie**
  WijWonen wil dat de structurele jaarlijkse huurverhoging omlaag gaat en de maximale harmonisatie huurverhoging beperkt wordt. Ook wil WijWonen dat 85 procent van de Delftse VHE's onder de kwaliteitskortingsgrens vallen.

### Activiteiten

**Lokaal**

- **Erop toezien dat DUWO handelt volgens het Sociaal Huurakkoord**
  Vanaf 2020 gaat het Sociaal Huurakkoord gelden. Dit betekent dat DUWO bij het vaststellen van haar huurbeleid rekening moet houden met de prijs-kwaliteit verhouding. WijWonen zal aanstippen dat DUWO hier ook daadwerkelijk expliciet naar zal kijken.

**Koepel**

- **Communiceren met DUWO omtrent waarborging kwaliteitskortingsgrens**
  DUWO aansporen om de verhouding van de VHE's te waarborgen, opdat de betaalbaarheid voor de Nederlandse student niet in het geding komt.

## 1.5 Duurzaamheid

Huurders hebben de afgelopen jaren steeds vaker aangegeven duurzaamheid een belangrijk thema te vinden en zien hier voor DUWO een opgave liggen. DUWO heeft in 2017 op dit thema de eerste stappen gezet door inzicht te vergaren over de energieprestatie van een deel van haar woningvoorraad. In 2018 heeft DUWO bijvoorbeeld een adviesaanvraag uitgezet met betrekking tot het plaatsen van zonnepanelen op haar complexen.

Ook wordt steeds vaker duidelijk dat studenten graag duurzamer willen leven. Dit is een ontwikkeling die gunstig is voor het bereiken van de duurzaamheidsdoelen van DUWO. Maar naast het aanpassen van het woongedrag is de duurzaamheid van de woning nog belangrijker. Er valt te stellen dat het hebben van een duurzaam huishouden valt of staat bij de duurzaamheid van de woning. Voor huurders is het lastig om woningen te verduurzamen. In het beleid van DUWO is ook opgenomen dat de complexen in het jaar 2050 volledig CO2 neutraal moeten zijn.

### Doelen

- **Verduurzamen van de woningvoorraad**
  WijWonen wil de bouw en renovatieplannen tegen het licht houden om te zien of DUWO de uit haar beleidsplan voortvloeiende energie labels A realiseert.

  WijWonen ziet ook graag dat het gebruik van 'groene energie' binnen complexen vergroot wordt. Dit kan bijvoorbeeld d.m.v. meer zonnepanelen bij complexen maar ook door de omschakeling naar een 'groene' energieleverancier.

- **Huurders aansporen tot duurzaam gedrag**
  Het gedrag van huurders is een andere belangrijke facet in duurzaamheid. WijWonen wil dat de huurders een zo duurzaam mogelijk leefpatroon zullen aannemen. Hiervoor is bewustwordeing onder de huurders een goede eerste stap.

### Activiteiten

**Lokaal**

- **Afvalscheiding**
  In samenwerking met Avalex en DUWO zal erop worden ingezet om bij alle grote complexen in Delft over te gaan tot 'Het Nieuwe Inzamelen'. Dit houdt in dat er bij complexen zeker Papier & Karton, Glas en Restafvalbakken aanwezig zullen zijn. Waar mogelijk zullen ook PMD (Plastic, Metaal, Drinkpakken) containers worden geplaatst in de afvalhokken. Ook gaat WijWonen de gemeente ertoe proberen te bewegen de TU-Delft wijk versneld over te laten schakelen op 'Het Nieuwe Inzamelen'.

- **Gemeenschappelijk energieverbruik**
  WijWonen zal zich inzetten voor het verminderen van het gemeenschappelijk energieverbruik in complexen. Dit wordt gedaan door DUWO aan te sporen tot duurzaamheidsinvesteringen zoals het installeren van bijvoorbeeld LED lampen, tochtstrips of draaideuren. WijWonen zal ook vragen om kwantitatieve gegevens omtrent de uitstoot van CO2 per complex.

- **Promoten en belonen bewuste huurders**
  WijWonen zal het duurzaam leven blijven promoten. Daarnaast zullen er waar mogelijk complimenten en beloningen worden gegeven aan de meest duurzame huurders.

- **Duurzame ideeënwedstrijd organiseren**
  WijWonen gaat in 2019 zich inzetten voor een gezamenlijke ideeënwedstrijd met DUWO, die volledig in het teken van duurzaamheid staat.

# 2 Interne Organisatie

In dit hoofdstuk wordt het interne beleid van WijWonen uiteengezet. WijWonen vindt het belangrijk dat er gestreefd wordt naar een actiever ledenbestand, door met name het opzetten van extra BC's en een senaat. De uitwerking van deze plannen is te vinden in paragraaf 2.1. De naamsbekendheid van WijWonen is van groot belang voor de activiteiten als huurdersorganisatie. In paragraaf 2.2 wordt het beleid van het bestuur op dit punt uitgelegd. Met de groei van de internationale studentenpopulatie is het belangrijk dat WijWonen ook voor deze groep de belangen effectief kan behartigen. Deze groep huurders heeft een eigen karakter en daarom wordt het specifieke beleid met betrekking tot internationalisering verduidelijkt in paragraaf 2.3. Voor de effectieve representatie van de leden is het van belang dat niet alleen het bestuur maar ook de organisatie een professioneel karakter heeft. Dit wordt verduidelijkt in paragraaf 2.4.

## 2.1 Participatie

Op het moment van schrijven zijn er negen actieve BC's. Deze zijn actief in de complexen E. du Perronlaan, Keverling Buismanweg, Balthasar van der Polweg 3, Westplantsoen, van Hasseltlaan, Röntgenweg, Korvezeestraat, Stieltjesweg en Michiel de Ruyterweg. Het WijWonen bestuur wil BC's aanmoedigen actief te blijven.

### Doelen

- **Ledenparticipatie vergroten**
  Het bestuur wil de ledenparticipatie vergroten zodat het beleid van WijWonen beter kan worden toegespitst op de wensen van haar leden.
- **Transparantie vergroten**
  WijWonen wil de transparantie van haar activiteiten richting de leden verbeteren. Dit om ervoor te zorgen dat leden geïnteresseerd raken en blijven.
- **Nieuwe bestuursleden werven afkomstig van de BC's**
  De voorkeur voor nieuwe bestuursleden gaat naar personen die ook al actief zijn geweest in de BC's. Dit aangezien deze personen al enige kennis bezitten van het reilen en zeilen van DUWO.

### Activiteiten

**Lokaal**

- **BC's oprichten en behouden**
  WijWonen ziet BC's als een noodzakelijke schakel in de huurdersrepresentatie. Het bestuur wil daarom dit jaar sowieso BC's opzetten in de complexen Balthasar van der Polweg 1 en 2, Jacoba van Beierenlaan en de Rotterdamseweg.

  Waar nodig zullen BC's ook worden gesteund in hun wervingsactiviteiten. Hierbij kan gedacht worden aan het gebruik maken van de social media platforms van WijWonen. Ook zal WijWonen dit jaar het BC boekje aanpassen en bovenal up to date houden.

  De BC's moeten meer gestimuleerd worden om gemotiveerd te blijven om de bewoners van hun complex te vertegenwoordigen. WijWonen zal hierin helpen door BC's enthousiast te houden met frequentere communicatie omtrent het reilen en zeilen van hun complex. De aanwezigheid van BC-leden tijdens de ALV zal worden verbeterd door beter gerichte communicatie. Tenslotte wil WijWonen

de binding met de BC's zelf verbeteren door ook informele activiteiten te organiseren waar in een ontspannen sfeer informatie kan worden uitgewisseld. WijWonen zal ook investeren in de kennis van de BC leden, dit middels het verzorgen van een cursus servicekosten.

Daarnaast zal WijWonen proberen om BC's op te zetten in de complexen Balthasar van der Polweg 1 & 2, Jacoba van Beierenlaan en Rotterdamseweg.

**Intern**

- **Senaat**
  Het bestuur wil een actieve Senaat samenstellen voor advies over belangrijke dossiers en terugkerende zaken. Er zullen oud-bestuursleden worden gezocht met verschillende vroegere functies die bereid zijn om deel te nemen aan de senaat.
- **Gebruik van Whatssapp business behouden**
  WijWonen zal Whatssapp business blijven gebruiken in 2019. Dit naar aanleiding van de goede ervaringen uit 2018.

## 2.2 Promotie

WijWonen is een organisatie met een groot ledenbestand, gebleken is dat niet alle leden even bekend zijn met WijWonen. WijWonen heeft wel gesignaleerd dat de naamsbekendheid van de organisatie is toegenomen.

WijWonen merkt verder dat de bestuurswerving een heikel punt is, gedurende de afgelopen wervingsperioden is het lastig gebleken om nieuwe bestuursleden te vinden. Daarom wil WijWonen voor 2019 dit één van de speerpunten maken in haar beleid.

De promotie van de werkzaamheden van WijWonen en het vergroten van de naamsbekendheid en inhoudelijke kennis zorgt ervoor dat de leden participatie wordt verhoogd en dat het bestuur sneller op de hoogte is van problemen. Het gevolg hiervan is dat WijWonen haar taak beter kan vervullen door de grotere betrokkenheid en input van haar leden. Het liefst ziet WijWonen dat de leden in de eerste week in hun woning al bekend raken met de organisatie.

### Doelen

- **Naamsbekendheid vergroten**
  WijWonen wil haar naamsbekendheid vergroten om de ledenrepresentatie te verbeteren. Naamsbekendheid zal het bestuur ook helpen bij het werven van nieuwe bestuursleden.
- **Bezoekersaantallen bijeenkomsten vergroten**
  WijWonen wil de bezoekersaantallen van haar ledenvergaderingen en activiteiten verhogen. Dit om de stem van de leden vaker en beter te kunnen horen.
- **Efficiëntere bestuurswerving**
  WijWonen wil graag zodra er geen interesse is vanuit BC leden voor een bestuursfunctie. De beschikbare social media platforms zo goed en efficiënt mogelijk te gebruiken.

### Activiteiten

**Lokaal**

- **Infoweek**
  WijWonen gaat de Infoweek als element behouden in haar promotie. De Infoweek zal echter worden herzien op basis van de ervaringen van 2018. De Infoweek zal wel blijven plaatsvinden in september, afhankelijk van de beschikbaarheid van de bestuursleden.
- **Uitbreiding win-acties**
  Het bestuur gaat meer prijsvragen en win-acties organiseren, zoals de ideeënwedstrijd of een duurzaamheidswedstrijd. Actieve terugkoppeling van de resultaten zal plaatsvinden via de beschikbare media.

**Intern**

- **Transparantie vergroten**
  Het bestuur wil met maandelijkse updates van lopende dossiers en regelmatige social-media berichten over die updates de transparantie vergroten. Voor de updates zal een selectie worden gemaakt uit lopende dossiers die het meest interessant zijn voor de leden.

- **Verbeteren aanpak bestuurswerving**
  WijWonen wil haar continuïteit garanderen door de periodes voor bestuurswervingen vast te leggen. Verder zal WijWonen de huidige manier van het werven van bestuursleden tegen het licht te houden, zodat er een effectiever wervingsplan kan worden geformuleerd. Er zal worden ingezet op het voorrang geven van BC leden voor een openstaande bestuursfunctie.

## 2.3 Internationalisering

Er komen steeds meer internationale studenten studeren aan de TU Delft die huren bij DUWO. WijWonen vindt het belangrijk dat zij ook goed worden vertegenwoordigd. Door meer nadruk te leggen op internationalisering binnen de vereniging zal deze groep beter worden betrokken bij lopende dossiers. Verder is de huidige contractvorm die wordt aangeboden aan Accommodate studenten niet rechtsgeldig. Om verdrukking van de Nederlandse student door internationalisering te voorkomen, dient er overleg plaats te vinden tussen de CHO, DUWO en de onderwijsinstellingen.

### Doelen

- **Bereiken van de internationale leden**
  WijWonen vindt het noodzakelijk dat de internationale leden ook betrokken worden bij de vereniging. Hiervoor is het benodigd om steeds meer documenten ook in het Engels beschikbaar te stellen.
- **Accommodate contracten**
  WijWonen wil de huisvesting van Accommodatehuurders garanderen en er tegelijkertijd voor zorgen dat ze een goed en rechtsgeldig contract aangeboden krijgen. WijWonen wil deze rechtsgeldigheid samen met haar zusterorganisaties afdwingen door het uitbreiden van de landelijke wetgeving.

### Activiteiten

**Lokaal**

- **Welkomstpakket Accommodatehuurder waarborgen**
  WijWonen gaat door met het leveren van flyers voor het welkomstpakket van de Accommodate studenten.
- **Teruggaven energiebelasting kenbaar maken bij de Accomodatehuurders**
  WijWonen wil graag kenbaar maken aan de Accommodatehuurders, dat zij energiebelasting kunnen terugvragen.

**Koepel**

- **Toezien op de juridische legitimiteit van de nieuwe Accommodate contracten**
  WijWonen gaat samen met andere huurdersorganisaties overleg voeren met de woningcorporaties en onderwijsinstellingen zodat de contracten die worden aangeboden aan de komende Accommodate studenten juridisch sluitend zijn. Hierin zal onderscheid worden gemaakt in de Short-stay en de Long-stay studenten.

**Intern**

- **Engelse documentatie**
  Om de informatievoorziening voor de Engelstalige studenten te waarborgen zal worden doorgegaan met het tweetalig beschikbaar maken van belangrijke dossiers.

## 2.4 Professionalisering

WijWonen streeft naar een professioneel bestuur om haar leden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het bestuur ziet kennis als essentieel voor professionele huurdersvertegenwoordiging en zal daarom ook investeren in het kennisniveau van gelieerde organisaties zoals bewonerscommissies. Kennis alleen heeft echter weinig waarde zonder de juiste verbindingen om die kennis toe te passen. WijWonen zal zich daarom inzetten om de relaties met beslissende partijen en stakeholders te verbeteren. Het snelle verloop binnen het WijWonen bestuur brengt problemen met zich mee die kunnen worden ondervangen door een gepaste aanvulling van externe adviseurs.

Tussen de verschillende huurdersorganisaties van DUWO vindt op sommige dossiers intensieve samenwerking plaats. Deze samenwerking is in het jaar 2017 bezegeld met de SOK. In deze SOK nemen BRES, VBU, WijWonen en DUWO plaats. De huidige vorm van de SOK wordt kritisch beschouwd door WijWonen.

### Doelen

- **Kennisniveau verhogen**
  WijWonen ziet kennis als essentieel voor het correct functioneren van een huurdersorganisatie. Daarom wil WijWonen in het jaar 2019 investeren in de kennis van het bestuur. Ook het vergroten van het kennisniveau van de bewonerscommissies helpt WijWonen bij het waarborgen van de belangen van de leden en is daarmee ook een doel van dit beleid.
- **Bestuursondersteuning waarborgen**
  De bestuursondersteuning door adviseurs maakt het mogelijk om kennis te dragen over meerdere bestuurstermijnen. De samenwerking met de adviseur op lokaal niveau is in lijn met de verwachtingen, WijWonen wil deze samenwerking dan ook waarborgen. Het adviseursbeleid zal geanalyseerd worden om te kijken of verdere aanvullingen nodig zijn.
- **Samenwerkings zusterorganisaties verbeteren**
  WijWonen tracht altijd een constructieve en bovenal een nuttige gesprekspartner te zijn. Er wordt door het bestuur altijd gezocht naar nieuwe nuttige gesprekspartners en staat ook altijd open voor nieuwe samenwerkingen
- **Actiever beleidsdoelen nastreven**
  WijWonen wil er beter op toezien dat de beleidsdoelen in dit document worden nagestreefd.

### Activiteiten

**Lokaal**

- **BC cursussen**
  WijWonen zal jaarlijks een cursus servicekosten organiseren voor geïnteresseerde BC leden. Dit zal het kennisniveau van de BC's verbeteren en ze de mogelijkheid geven om hun rechten en plichten beter te gebruiken en te vervullen. Op basis van de resultaten van deze cursus zal er worden gekeken of verdere cursussen meerwaarde hebben. Ook wil WijWonen de BC's graag een cursus Servicekosten aanbieden zodat zij één van hun belangrijkste taken, het controleren van de jaarlijkse Servicekostenafrekening, met kennis van zaken kunnen verrichten.

**Koepel**

- **Inschakelen financieel adviseur**
  Er zal met de zusterorganisaties een financieel adviseur worden ingeschakeld om de huurdersorganisaties bij te staan in de analyse van de financiën van DUWO. De zusterorganisaties zullen in deze analyse bekijken hoe huurverhogingen staan in relatie tot de financiële staat van DUWO.

- **Samenwerking zusterorganisaties vorm geven**
  Door de twijfel aan de huidige samenwerkingsovereenkomst is WijWonen de andere zusterorganisaties aan het zoeken naar een nieuwe samenwerkingsvorm, dan wel een aangepaste versie van de SOK.

**Intern**

- **Kennisniveau verbeteren**
  De bestuursleden van WijWonen zullen collectief en/of individueel deelnemen aan cursussen om het kennisniveau van het bestuur te verbeteren. Het bestuur zal in ieder geval jaarlijks tenminste een Overlegwet cursus volgen. Er zal actief worden gezocht naar nuttige verdere leermogelijkheden. De bestuursleden zullen actief zoeken naar cursussen die bijdragen aan een uitgebreider kennisniveau in de functie waarin zij actief zijn.

- **Netwerk onderhouden**
  Dit zal worden bereikt door regelmatige vergaderingen in te organiseren met partners bij bijvoorbeeld de gemeente en door actief te zoeken naar interessante nieuwe gesprekspartners.

- **Samenwerking met adviseurs waarborgen**
  De toevoeging van een adviseur, Jiska Ruis, is gedaan om het geheugen van het bestuur te vergroten over verschillende bestuursperiodes. Het is echter vereist dat er voldoende wordt samengewerkt met Jiska om te zorgen dat zij wordt betrokken in alle bestuursactiviteiten. Om deze reden zal de samenwerking opnieuw worden bekeken en worden geoptimaliseerd waar mogelijk.

- **Actiever beleidsdoelen nastreven**
  Dit zal gebeuren door per kwartaal inventariseren welke beleidsdoelstellingen zijn behaald en het actief laten terugkomen van de beleidsdoelstelling op de betreffende overleggen/vergaderingen.

# 3 Begrippen & Afkortingen

| | |
|---|---|
| Accommodate | Programma van DUWO voor gegarandeerde huisvesting van (internationale) short-stay studenten. |
| Apollo model | Een model dat gebruikt wordt om prognoses te maken voor studentenhuisvesting |
| BC | Bewonerscommissie |
| BO | Bestuurlijk overleg met het bestuur van DUWO en de huurdersorganisaties |
| BRES | Huurdersorganisatie voor DUWO Leiden |
| CHO | Coproducerende Huurdersorganisaties: Het verband van WijWonen en haar zuster-HO's BRES in Leiden en VBU in Amstelveen |
| HO | Huurdersorganisatie |
| Koepel | Het landelijk niveau van overleg |
| Kwaliteits-kortingsgrens | Dit is een begrip uit de huurtoeslag. Wanneer de huurprijs maximaal €417,34 (kale huur 2018) is, komen jongeren tot 23 jaar in aanmerking voor huurtoeslag |
| LO | Lokaal overleg met de directie van DUWO Delft |
| Long-stay | Hier willen we sturen dat deze studenten zo spoedig mogelijk richting het Reguliere contingent bewegen. Voor de jaarlijkse piek in studenten op zoek naar een kamer in september moet een oplossing worden bedacht. |
| Short-stay | Een contract waarin je in principe niet op kunt zeggen tenzij je hiervoor een geldige reden hebt. De redenen worden vooraf duidelijk gecommuniceerd met de huurder die dit contract wil aangaan. Deze contracten worden per half jaar aangeboden. Om beschikbaarheid voor nieuwe studenten in het volgende jaar te garanderen is dit vaste eind nodig. |
| VBU | Vereniging Bewoners Uilenstede, de huurdersorganisatie voor DUWO Amstelveen |
| VHE | Verhuur eenheid |