



Huurdersorganisatie

WijWonen
Delft

Secretarieleel Jaarverslag 2020

Huurdersorganisatie WijWonen Delft

Lisette Schuur

1. Voorwoord

Beste lezer, voor u ligt het 'Secretarieel Jaarverslag 2020'. Dit document beschrijft de hoofdzaken die er afgelopen jaar speelden voor onze huurdersorganisatie.

Het zal mijn eerste, maar tevens ook mijn laatste jaarverslag zijn die ik voor WijWonen mag schrijven. Het is een jaarverslag wat is getekend door de crisis die de hele wereld getekend heeft. Ook voor WijWonen is het een jaar wat in de geschiedenisboeken van deze huurdersorganisatie thuishoort.

Ik hoop dat u als lezer kunt genieten van dit document. De toon van de stukken wisselt een beetje tussen serieus en gemoedelijk naargelang het belang van het betreffende punt. Daarnaast wil ik ook enkele bestuursgenoten bedanken voor hun bijdrage aan dit document.

Met vriendelijke groet,

Lisette Schuur
Secretaris Huurdersorganisatie WijWonen



1 Inhoud

1.	1	
2	3	
3	4	
3.1	4	
3.2	4	
3.3	4	
4	6	
4.1	6	
4.2	6	
4.1.1 Afval- en duurzaamheidsbeleid		6
4.1.2 Contact bij renovaties en groot onderhoud		6
4.3	7	
4.4	7	
4.5	7	
5	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
5.1	8	
5.1.1	8	
5.1.2	8	
5.2	8	
5.2.1	8	
5.3	9	
5.3.1	9	

2.



2 Bestuursmutaties

In dit stukje zal worden stilgestaan bij de bestuursmutaties die hebben plaatsgevonden over het kalenderjaar 2020. De uitgetreden en uittredende bestuursleden zullen kort worden besproken.

Gedurende dit jaar zijn er tot de ALV van 11 december vier bestuursmutaties geweest. Te weten:

Uitgetreden

- Mevr. Elize van Dongen, Commissaris Bewoners.

Ingetreden

- Mevr. Lisette Schuur, Secretaris;
- Mevr. Laura Tangelder, Commissaris Promo;
- Mevr. Jette van Schoor, Commissaris Bewoners;
- Mevr. Jannine de Jong, Commissaris Koepel;
- Dhr. Thomas van Daalhuizen, Commissaris Koepel.

Tijdens de ALV waar dit document aan de leden zal worden voorgedragen zullen de volgende mutaties plaatsvinden:

Uittredend

- Dhr. David Sarkisian, Commissaris Koepel;
- Dhr. Tom Schuurmans, Voorzitter;
- Dhr. Julian van 't Hooft, Commissaris Koepel;
- Mevr. Lisette Schuur, Secretaris;
- Mevr. Laura Tangelder, Commissaris Promo.

Intredend

- Dhr. Fabian van der Poel, Penningmeester.

Het nieuwe bestuur zal worden geleid door Dhr. Olivier van Warmerdam.



3 WijWonen op Koepel Niveau

In dit hoofdstuk zal stil worden gestaan bij de belangrijke zaken en dossiers welke enkel of vooral een landelijk karakter hebben.

3.1 Energiebelastingteruggave

Al in juni 2017 hebben we onze eerste zorgen geuit over de Teruggave Energiebelasting. Al vanaf dat moment was ons standpunt helder: te veel betaalde servicekosten, waaronder de Energiebelasting valt, moeten volgens de wet terugbetaald worden aan de individuele huurder. Hetzelfde oordeel heeft de kantonrechter, in hoger beroep op de huurcommissie, geveld eind 2019. Na deze uitspraak vroegen we DUWO wederom om de (ingehouden) Energiebelasting alsnog over te maken naar alle getroffen huurders.

Helaas heeft DUWO een verzoek voor ontvankelijkheid ingediend, ondanks dat er niet aan de voorwaarden voor dit verzoek kan worden voldaan. Samen met de andere huurdersorganisaties hebben we besloten dit verzoek af te wachten. Eind 2020 kwam de uitspraak van het hof. Zij hebben het verzoek afgewezen en daarmee is deze rechtszaak klaar. Helaas heeft de uitspraak betrekking op een enkele huurder. WijWonen heeft eind 2020 daarom een nieuwe poging ondernomen om tot een oplossing te komen. DUWO zal gezien de duidelijke uitspraak spreekwoordelijk veel water bij de wijn moeten doen.

Daarnaast bereiden we ons ook voor op het alternatieve scenario. Als er geen goede regeling komt voor zowel huurders uit het verleden, heden én de toekomst, is een nieuwe rechtszaak niet ondenkbaar.

3.2 Samenwerking SHO

We kunnen nu met trots mededelen dat De Eerste Kamer (Den Haag) zich heeft aangesloten bij de samenwerkende huurdersorganisaties (SHO's). We hebben gezamenlijk een visiedocument opgesteld waarin we afspraken hebben gemaakt die gestalte geven aan het onderlinge samenwerkingsverband. Hierin is afgesproken om met een gezamenlijk adviseur te werken die in de laatste fase inhoudelijke feedback geeft aan het door de huurdersorganisatie geschreven advies. De keuze is na een lang traject uiteindelijk gevallen op Marlies Bodewus van StadeAdvies. Zij zal circa april aan de slag gaan.

3.3 Huurprijsbeleid

Een vergroting van de huurinkomsten is nodig om te investeren in onrendabele nieuwbouwprojecten en om onrendabele verduurzaming van de woningvoorraad te realiseren. Huurders van DUWO profiteren hier direct van, door lagere woonlasten bij duurzaamheidsinvesteringen en meer wooncomfort bij investeringen in bestaand bezit. Toekomstige studenten profiteren door de toename van het aantal kamers uiteindelijk ook.

Dit adviestraject heeft een groot deel van het jaar geduurd en de huurdersorganisaties hebben hierbij het onderste uit de kan gehaald. Uiteindelijk is afgesproken dat het percentage dat voor de studenten met een leeftijd boven de 23 jaar bestemd is wordt vergroot en dat deze deelgroep ook meer huur gaat betalen. Deze extra huurverhoging wordt echter voor zo'n 60% opgevangen door extra huurtoeslag. De huurdersorganisaties hebben tot in ieder geval 2030 inspraak op de extra vergaarde inkomsten. Bovendien zal elk jaar de slaagkans van woningzoekenden voor de leeftijd 23- en 23+ samen met de HO's worden gemonitord. Mocht



de slaagkans van een van de groepen verslechteren, zal hier direct worden ingegrepen. Ten slotte hebben de HO's lokaal inspraak op welke complexen de huurprijs wordt verhoogd voor 23+.



4 Lokale Zaken

In dit hoofdstuk zal verder worden ingegaan op de lokale ontwikkelingen in Delft.

4.1 Promo

Om de naamsbekendheid te vergroten en een groter bereik (en tevens draagvlak) te creëren onder de studenten is het belangrijk dat men ons weet te vinden en ook ziet als (eerste) aanspreekpunt. Afgelopen jaar is het gelukt om met bepaalde acties (nemen de beste corona-tip actie; chocoladeletter uitdeel-actie; de Valentijns rozen uitdeel-actie) onze leden te betrekken; te activeren en tegelijkertijd iets terug te doen middels ludieke prijzen die aan deze acties.

Een voornemen is om van deze acties een jaarlijkse actie te maken. Bij bijna elk seizoen/feestdag (Bijv. Sinterklaas; Kerst; Valentijn; Pasen) kan een thema worden gekoppeld aan een prijsvraag, weggeefactie, of zelfs promo. Een bijgevoegde flyer bij al deze acties draagt tevens bij aan een positief effect voor de bestuurswerving (zie ook 5.1.2.).

Een andere taak waar vanuit promo veel mee bezig is geweest is de zichtbaarheid op sociale media (met name Instagram). Om hier meer kennis over op te doen is een professionele cursus geregeld via Monkeys & Bananas die door de helft van het bestuur is gevolgd. Deze kennis wordt overgedragen binnen de rest van het bestuur en is een aanrader ook voor toekomstige besturen. Tegenwoordig wordt er betaald geadverteerd om ook digitaal onze doelgroep te bereiken.

Verder merken wij op dat verenigingen/commissies ons actief benaderen voor het sponsoren van events, met eventueel het leveren van gadgets. Dit in ruil voor naamsbekendheid (gadget + flyer wordt toegevoegd). Tevens wordt er ingezet op luxere gadgets, zoals fietslampjes; kaartspellen en een paraplu. Allen voorzien van ons eigen logo en in onze huisstijl.

4.2 Beleidsplan

1. 4.1.1 Afval- en duurzaamheidsbeleid

Ook het afgelopen jaar is er volop ingezet op lokale thema's zoals afvalbeleid. WijWonen is van mening dat er grote verbeteringen te behalen zijn op het gebied van afvalscheiding. De wil van de studenten is er al, alleen de middelen zijn er nog niet. Daarom streeft WijWonen al sinds 2016 naar de omschakeling van alle wooncomplexen in Delft naar 'het nieuwe inzamelen'. Dit houdt in dat naast restafval ook PMD-, papier, glas en optioneel GFT bij elk DUWO-complex kan worden gescheiden. In 2020 is het ons gelukt om bij de grote complexen in de TU-wijk PMD bakken te laten plaatsen. Daarnaast is de gemeente bezig met het verder uitrollen van 'het nieuwe inzamelen'.

Een visie op het overkoepelende thema, duurzaamheid, ontbrak nog. WijWonen heeft in haar meerjarenbeleidsplan haar streven kenbaar gemaakt naar de overgang van fossiele brandstof naar het gebruik van groene energie. Een voorbeeld hiervan is om het plaatsen van zonnepanelen te stimuleren, maar alleen wanneer er een goede businesscase is. Ook staat energieverlies vermindering op onze agenda. Zo zijn de huishoudens van de Korvezeestraat in 2020 overgegaan van koken op gas naar koken op elektriciteit.



2. 4.1.2 Contact bij renovaties en groot onderhoud

Het afgelopen jaar zijn er verscheidene renovatieplannen ontwikkeld voor en groot onderhoud gedaan in DUWO-complexen in Delft. WijWonen wil dat huurders niet belemmerd worden bij een renovatie of groot onderhoud. Daarnaast is het belangrijk om van beide partijen de belangen te behartigen door contact te onderhouden met BC's van complexen waar op dat moment werkzaamheden zijn. Afgelopen jaar zijn wij dan ook betrokken geweest bij de plannen voor de JvB en het onderhoud op de Korvezeestraat. Verder wordt er met DUWO regelmatig gecommuniceerd over renovaties. Op de LO's wordt een update gegeven over welke complexen groot onderhoud krijgen, welke gerenoveerd gaan worden en wat de status hiervan is.

4.3 Relaties BC-WijWonen-DUWO

De relatie tussen WijWonen, DUWO en de Bewoners Commissies (BC's) is verduidelijkt. Het BC-boekje is afgelopen jaar geüpdatet. De rechten en plichten van zowel WijWonen als DUWO richting de BC's is verduidelijkt: het oprichten van BC's is de verantwoordelijkheid van DUWO. WijWonen is bereid hierbij te helpen, in de vorm van materialen (flyers) leveren. Ook faciliteert WijWonen de mailadressen met archief aan BC's.

Wel is ook afgelopen jaar gebleken dat de BC's een aandachtspunt blijven. Ook in 2020 is een daling in het enthousiasme gezien bij BC's. Wel zijn de BC's, net als in 2019, weer bedacht voor hun inzet dit jaar met een mooi kerstpakket.

4.4 Inboedelverzekering

De standaard inboedelverzekering van DUWO is kritisch onder de loep genomen. Alle twijfels hierover zijn in kaart gebracht door de commissarissen Lokaal Deze zijn bij DUWO aangekaart, die instemde dat het tijd werd om het contract met de huidige verzekeraar opnieuw te bekijken. Eind 2020 is dit een lopend dossier gebleven en overgeheveld op Koepel-niveau. De inboedelverzekering is een overeenkomst op landelijk niveau en zal dan ook hier verder opgepakt moeten worden in 2021.

4.5 Communicatie DUWO

Heldere communicatie staat bij WijWonen hoog in het vaandel. Afgelopen jaar zijn er meerdere klachten over de communicatie van DUWO binnengekomen van bewoners. Denk hierbij bijvoorbeeld aan onduidelijkheid omtrent de status van reparatieverzoeken of communicatie vanuit DUWO rondom grote storingen. Mede via de LO's heeft WijWonen communicatie op de agenda van DUWO weten te zetten, en hier blijven we voor lobbyen het komende jaar.



5 WijWonen Intern

In dit hoofdstuk zullen de zaken die binnen het bestuur belangrijk zijn geweest worden benoemd.

5.1 Organisatie

5.1.1 Corona

In het jaarverslag van 2020 kan vanzelfsprekend Corona niet ontbreken. Ook op onze huurdersorganisatie heeft dit impact gehad. Sinds het begin van de Corona-crisis heeft het bestuur op alle vlakken van haar werkzaamheden de overgang gemaakt van fysiek naar digitaal. Dit is begonnen met onze eigen bestuursvergaderingen; hiervoor is het mogelijk gemaakt om (met inachtneming van de geldende maatregelen) hybride vergaderingen in te richten. Er is hiervoor een presentatiescherm met camera en microfoon aangeschaft, zodat de bestuursleden aanwezig op het kantoor goed zichtbaar en verstaanbaar zijn. Daarnaast zijn ook de externe overleggen met DUWO, de HO's en overige partijen digitaal voortgezet. Ook hebben wij in 2020 twee digitale ALV's georganiseerd voor onze leden.

Ook merkten de huurders veel van de coronacrisis. Zo zijn de niet-opzegbare Accomodate contracten wegens de coronacrisis wel opzegbaar, met een maand opzegtermijn. Daarnaast bood DUWO maatwerk voor studenten die door de coronacrisis in (financieel) zwaar water terecht zijn gekomen.

5.1.2 Bestuurswerving

Ook in 2020 hebben er meerdere bestuurswervingen plaatsgevonden. Door deze wervingen zijn Jette, Jannine, Thomas en Fabian in 2020 begonnen als aspiranten bij WijWonen en hebben ze tevens van een goede inwerkperiode kunnen genieten.

De bestuurswerving blijft net als eerdere jaren een aandachtspunt en dit heeft de coronacrisis niet ten goede gedaan. De werving werd grotendeels afhankelijk van het digitale aspect; het leunde op de mails en sociale media berichten die verstuurd werden. Dit vergde een overschakeling vanuit het bestuur, omdat de klassieke (fysieke) promoweek niet door kon gaan. Het is ook mede de reden voor de grotere inzet op de functie van commissaris Promo en het eerder besproken promo-plan.

5.2 Borrels en Activiteiten

5.2.1 Beleidsweekenden februari & november

In februari, net voor het uitbreken van de coronacrisis, is het bestuur op beleidsweekend geweest in Volendam. Tijdens dit beleidsweekend is de keuze gemaakt om niet langer een jaarlijks beleidsplan op te stellen, maar om een meerjarenbeleidsplan te schrijven. Dit plan moet meer houvast gaan bieden voor de lange termijn doelen van WijWonen, ook voor komende besturen. Het schrijven van dit volledig nieuwe beleidsplan, in één weekend, is een prestatie waar ik nog steeds erg trots op ben!

In november begon het tijd te worden voor het volgende beleidsweekend. Een beleidsweekend waar veel creativiteit voor nodig was, want ook daar heeft corona zijn invloed op gehad. Wij zijn met het bestuur in Delft gebleven en hebben gekozen voor een digitaal beleidsweekend, geheel voorzien van alle gemakken die opgehaald konden worden op kantoor. Tijdens dit



beleidsweekend is het meerjarenbeleidsplan geüpdatet en zijn de behaalde doelen van 2020 opgeschreven.

5.3 Digitale infrastructuur

Binnen dit kopje zullen de details van WijWonen digitale infrastructuur worden blootgelegd. En dan wel specifiek de wijzigingen die zich voltrokken hebben gedurende dit kalenderjaar.

5.3.1 Lasso+

In 2020 is de overstap gemaakt naar een nieuw administratief systeem: Lasso+. Het is een systeem speciaal ingericht voor huurdersorganisatie, wat ook aangepast kan worden naar onze specifieke wensen. Er is voor deze overstap gekozen om verschillende programma's te kunnen bundelen en kosten te besparen. Zo is nu de ledenadministratie, het verzenden van mails naar onze leden en de boekhouding allemaal gebundeld in Lasso. Wat betreft de ledenadministratie heeft dit voor meer overzicht en gebruiksgemak gezorgd. Leden zijn nu makkelijker te filteren, bijvoorbeeld op complex-niveau voor het verzenden van tevredenheidsenquêtes of op ingangsdatum voor het verzenden van de welkomstmail. De genoemde enquêtes en mails kunnen nu ook via dit systeem meteen (kosteloos) verzonden worden. Wat betreft de boekhouding bezorgde dit ook geruime vooruitgang in gebruiksgemak. Voorheen werd Exact gebruikt, een programma wat lastig aan te leren en te gebruiken was, met functionaliteiten die voor ons niet van toepassing waren. Lasso heeft dit terug weten te brengen naar alleen de noodzakelijke functies, waardoor gelijk meer overzicht is ontstaan. Het is makkelijker om mutaties bij te houden en maandelijks een update te visualiseren voor bij de bestuursvergaderingen.

Het contact met Lasso+ is uitstekend en het programma wordt doorlopend verbeterd. Hiervan worden wij goed op de hoogte gehouden en we krijgen desgewenst uitleg over het programma om het zo optimaal mogelijk te kunnen gebruiken. Dit zal ook in 2021 doorgezet worden.

