

# Meerjarenbeleidsplan WijWonen 2020 – 2025



# Inleiding

De woningmarkt voor de Delftse student is de afgelopen jaren ingrijpend veranderd. Waar Delft in 2017 nog als beste studentenkamerstad werd bekroond door de Landelijke Studentenvakbond, staat Delft in 2019 onderaan. Daarbij komt dat er de aankomende jaren een groei van het aantal studenten wordt voorspeld. Waar er nu nog 25.000 studenten aan de TU Delft studeren, worden dat er ruim 30.000 in 2026. Een groot deel van deze studenten zal ook in Delft willen wonen.

Deze verandering vraagt ook om een andere rol van WijWonen. Waar er vroeger vooral veel aandacht is besteed aan het bemiddelen bij individuele klachten, kan WijWonen nu ook op strategische plekken meepraten, meedenken én soms zelfs meebeslissen. Daarvoor is echter wel een duidelijke visie nodig.

Dit document, het meerjarenbeleidsplan van WijWonen, is opgedeeld in drie belangrijke thema's: intern, lokaal en extern. Het hoofdstuk intern gaat in op het functioneren van de vereniging en het bestuur. Het tweede hoofdstuk (lokaal) zal de rol van WijWonen in Delft bespreken en het hoofdstuk extern gaat in op de vraagstukken die ook buiten Delft spelen.

# Intern

Een vernieuwde rol vraagt ook om een vernieuwde strategie, een nieuwe manier van werken. Daarom heeft WijWonen de functieprofielen opnieuw samengesteld. De belangrijkste wijziging is dat WijWonen op korte termijn wil groeien naar acht bestuursleden. Op lange termijn zou hier een negende bestuurslid bijkomen. Deze groei zal samengaan met het toenemende aantal studentenwoningen bij DUWO. Het vernieuwde organogram (bijlage 1) laat deze wijzigingen zien.

De professionalisering gaat echter verder dan het aantrekken van nieuwe bestuursleden. Een groter bestuur vraagt om een strakke, efficiënte vergadercultuur en optimale communicatie met de leden van WijWonen, de achterban. De interne communicatiestrategie is uitgewerkt in bijlage 2.

Een complicerende factor hierin is het regelmatige wisselen van bestuursleden van WijWonen. Om de continuïteit te waarborgen heeft WijWonen daarom het contact met haar adviseur geïntensiveerd. Daarnaast zal de Senaat, een orgaan met oud-bestuursleden van de vereniging, vaker uitgenodigd worden om mee te praten. De visie op het inzetten van de adviseur en senaat is uitgewerkt in bijlage 3.

De hierboven genoemde wijzigingen hebben ook financiële consequenties. Het vaker inzetten van de adviseur en senaat, het intensiveren van communicatie naar partners en achterban en het aantrekken van twee nieuwe bestuursleden wordt bekostigd door bijdragen van DUWO en ledengeld. De financiële strategie is uitgewerkt in bijlage 4.

# Lokaal

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

De ontwikkelingen in Delft vragen echter om een bredere rol voor WijWonen. Deze nieuwe rol, als strategische partner van bijvoorbeeld DUWO en de gemeente Delft, mag echter niet ten koste gaan van het ondersteunen van individuele huurders. Daarnaast worden er de komende jaren een aantal grote renovaties verwacht in het bestaande vastgoed, waar WijWonen zich proactief voor wil inzetten (bijlage 5). Om al deze redenen wordt nagedacht of er op lange termijn een derde bestuurslid lokaal moet worden aangetrokken.

De afgelopen jaren is er volop ingezet op lokale thema's, zoals afvalbeleid. Een visie op het overkoepelende thema, duurzaamheid, ontbrak echter nog. WijWonen streeft naar de overgang van fossiele brandstof naar het gebruik van groene energie. Een voorbeeld hiervan is om het plaatsen van zonnepanelen te stimuleren wanneer er een goede businesscase is. Meer details over het duurzaamheidsbeleid en een toelichting over het afvalbeleid staat in bijlage 6.

Een ander strategisch thema waarop WijWonen inzet is het behouden van een goede balans tussen zelfstandige en onzelfstandige studentenwoningen. Studenten hebben niet allemaal dezelfde woonwensen, maar veel jonge studenten hechten waarde aan het wonen met medestudenten. Dit wordt tevens aangetoond in het *huurderstevredenheidsonderzoek* (2018) van WijWonen. Daarom pleit WijWonen voor het bouwen van onzelfstandige woningen én sociale ruimtes in panden met zelfstandige woningen.

Een gezonde balans gaat niet alleen over zelfstandig / onzelfstandig wonen. Dit houdt ook in dat er een goede verhouding moet zijn tussen studenten en niet-studenten, om overlast te voorkomen. Om leefbaarheid te blijven waarborgen, lobbyt WijWonen o.a. voor het bouwen van woningen rondom de campus van de TU Delft. Het volledige standpunt lees je in bijlage 7.

Om dit te bereiken is bekendheid van de vereniging WijWonen belangrijk. De afgelopen jaren is veel ingezet op de naamsbekendheid onder leden, maar in mindere mate op bekendheid bij andere bewoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties binnen Delft. In het meerjarenplan wordt daarom op een bredere PR-strategie ingezet. In deze strategie zijn er drie doelen, waaronder het vergroten van de ledenactiviteit, het vergroten van de naamsbekendheid en het effectiever werven van nieuwe bestuursleden. De strategie staat concreet uitgelegd in bijlage 8.

Een belangrijk onderdeel hiervan is het contact met de Bewonerscommissies (BC's). Hier wil WijWonen het aankomend jaar op investeren. Dit is uitgewerkt in bijlage 9.

## Extern

Veel thema's die in Delft spelen, zijn onderhevig aan landelijk DUWO-beleid. Hiervoor is het samenwerken met de zusterverenigingen belangrijk. Die samenwerking is nieuw leven ingeblazen middels het opstellen van een nieuwe Samenwerkingsovereenkomst (SOK). De absolute noodzaak van deze samenwerking en de visie van WijWonen op de relatie met andere huurdersorganisaties, het bestuur van DUWO en haar Raad van Commissarissen staat in bijlage 10.

Het belang van deze samenwerking uit zich in de gesprekken die gevoerd worden over de afweging tussen kwaliteit, beschikbaarheid en betaalbaarheid. Door bijvoorbeeld de stijgende stichtingskosten en dure bouwgrond moeten keuzes worden gemaakt tussen bovenstaande drie criteria. WijWonen ziet hierin een afweging tussen betaalbaarheid en beschikbaarheid, maar wil concessies doen op het gebied van kwaliteit. In bijlage 11 heeft WijWonen haar standpunt over deze afweging verder uitgewerkt. WijWonen zal in 2020 met DUWO aan tafel zitten om na te denken over nieuw huurbeleid.

WijWonen is kritisch over betaalbaarheid en welke kosten redelijkerwijs kunnen worden doorbelast aan de huurder. Door constructief overleg te voeren zijn afgelopen jaar de verhuurkosten drastisch verlaagd. Over het terugbetalen van Energiebelasting is helaas geen overeenstemming bereikt, hierover loopt al enkele jaren een procedure. WijWonen vindt het topprioriteit dat er zo snel mogelijk een uitspraak komt die voor alle huurders geldt. Meer informatie over het beleid voor escalates staat in bijlage 12.

Niet alleen de verhouding tussen zelfstandig en onzelfstandig wonen is punt van aandacht (zie hoofdstuk Lokaal), er wordt op overkoepelend niveau ook nagedacht over de steeds groter wordende internationale studentengemeenschap. Hoe wordt deze volwaardig onderdeel van de Delftse én Nederlandse studentenwereld, zonder de Nederlandse student een kamer te ontnemen? Het standpunt van WijWonen over een complementaire gemeenschap staat in bijlage 13.

Zowel Nederlandse als internationale studenten moeten makkelijk en goedkoop een kamer kunnen vinden in Delft. ROOM biedt kansen voor een makkelijke en veilige kamerzoektocht. Toch zijn er ook risico's verbonden aan dit project. Daarom heeft WijWonen de suggestie gedaan een raad op te richten die deze risico's afdekt. De komende jaren werkt zij samen met DUWO aan de uitwerking van dit plan. De ideeën van WijWonen hierover staan in bijlage 14.

Strategische vraagstukken vragen veel tijd en energie, waardoor de agenda van WijWonen steeds voller wordt. Daarnaast wil WijWonen een lid voordragen voor de nieuw op te richten ROOM-raad. Daarom zal zij binnenkort een extra bestuurslid aantrekken, een derde commissaris extern.

# Bijlage-overzicht

|                                                                 |                                     |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Bijlage 1: Professionalisering &amp; functieprofielen</b>    | 7                                   |
| <b>Bijlage 2: Communicatiestrategie</b>                         | 9                                   |
| <b>Bijlage 3: Inzet adviseur &amp; senaat</b>                   | 10                                  |
| <b>Bijlage 4: Financiering WijWonen</b>                         | 11                                  |
| <b>Bijlage 5: Renovaties &amp; groot onderhoud</b>              | 12                                  |
| <b>Bijlage 6: Duurzaamheid</b>                                  | 13                                  |
| <b>Bijlage 7: Balans zelfstandig/ onzelfstandig</b>             | 14                                  |
| <b>Bijlage 8: PR-strategie</b>                                  | 15                                  |
| <b>Bijlage 9: Ondersteuning BC's</b>                            | 16                                  |
| <b>Bijlage 10: Strategisch samenwerken</b>                      | 17                                  |
| <b>Bijlage 11: Beschikbaarheid, Betaalbaarheid en Kwaliteit</b> | 18                                  |
| <b>Bijlage 12: Constructief overleggen en escaleren</b>         | 19                                  |
| <b>Bijlage 13: Internationalisering</b>                         | Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd. |
| <b>Bijlage 14: ROOM</b>                                         | 20                                  |

# Bijlage 1: Professionalisering & functieprofielen

## Inleiding

WijWonen heeft momenteel 8.500 leden. De interne vuistregel die aangehouden wordt is één bestuurslid per 1.000 leden. Op dit moment zijn zeven van de acht functies ingevuld. De functies binnen het WijWonen bestuur zijn in drie profielen opgedeeld: intern, lokaal en extern. Profiel lokaal heette vorige jaren bewoners, en profiel extern werd koepel genoemd. Er is voor een naamsverandering gekozen, omdat intern en extern beter de essentie van de functies dekt. Het profiel intern wordt ingevuld door het dagelijkse bestuur, ofwel de voorzitter, penningmeester en secretaris. Het profiel lokaal houdt zich bezig met zaken in Delft en met de bewoners. Tenslotte profiel extern die zich bezig houdt met beleid en strategie, waar onder andere samenwerkingen op nationaal niveau en procedures van grotere dossiers langskomen.

## Visie

WijWonen wil uiteindelijk uitbreiden naar negen bestuursleden. Hier wordt naar gestreefd om zo een betere functieverdeling te krijgen over de verschillende bestuursleden. In 2020 wil WijWonen daarom een achtste bestuurslid aanstellen; een commissaris extern. Deze is nodig omdat een aantal dossiers onderbezet zijn omdat twee bestuursleden hiervoor te weinig is, en met het eventuele toetreden tot de ROOM raad een extra bestuurslid op extern de druk van het extra dossier verlaagt.

Op lange termijn kan, indien dit van toegevoegde waarde wordt geacht, een negende bestuurslid worden aangetrokken. Dit zal een commissaris lokaal worden. Deze commissaris kan een sterkere samenwerking met BC's en andere organisaties of evenementen aangaan.

Continuïteit binnen het bestuur is cruciaal. Hierbij is het van belang dat er bewust nagedacht wordt over bestuurswisselingen. Dit om zo verlies van kennis te voorkomen en nieuwe bestuursleden voldoende in te kunnen werken. Een belangrijk onderdeel hiervan is een rooster van aan- en aftreden. Hierdoor is een betere planning mogelijk van een wisseling en kunnen nieuwe bestuursleden tijdig geworven worden.

## Doelen

- In 2020 derde commissaris extern aanstellen en inwerken;
- Voorbereidingen treffen voor derde commissaris lokaal;
- Nadenken over een strategie voor verbeterde continuïteit;
- Maken en bijhouden van een rooster van aan-/ aftreden.

## Nieuwe profielen & portefeuillevverdeling

De gele profielen zijn momenteel nog niet vervuld.

| Intern - Dagelijks bestuur                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Voorzitter                                                                                                                                                                                            | Penningmeester                                                                                                                                         | Secretaris                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatie met DUWO</li> <li>• Adviseur - Interne zaken</li> <li>• Prestatieafspraken</li> <li>• Jaarverslag</li> <li>• Vergaderen</li> <li>• Senaat</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiën</li> <li>• Begroting</li> <li>• Jaarrekening</li> <li>• Kascommissie</li> <li>• Enquêtes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software &amp; tools</li> <li>• Plannen &amp; organiseren</li> <li>• Ledenlijst</li> <li>• Nieuwsbrief</li> <li>• Website</li> <li>• Bestuursprofielen</li> </ul> |

| Lokaal - Delft & Bewoners                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lokaal (1) - Klacht & contact                                                                                                                                                        | Lokaal (2) - PR                                                                                                                                                                                                        | Lokaal (3) - BC's                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuele klachten</li> <li>• Afval(beleid)</li> <li>• Structurele lokale aandachtsgebieden</li> <li>• Adviseur - Lokale zaken</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaste borrels / themaborrel</li> <li>• Promomateriaal</li> <li>• (Nieuwe) gadgets</li> <li>• Social media(beleid)</li> <li>• Werving</li> <li>• Infoweek &amp; KZD</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grootschalig onderhoud en Renovaties</li> <li>• Opzetten en contact</li> <li>• Servicekosten</li> <li>• Evenementen</li> <li>• Financiële hulp</li> </ul> |

| Extern - Beleid & Strategie                                                                                                                           |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Extern (1) - Samenwerken                                                                                                                              | Extern (2) - Strategie                                                                                                                            | Extern (3) - Procedures                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• SOK &amp; SHO</li> <li>• ROOM</li> <li>• Adviseur - Externe zaken</li> <li>• Internationalisering</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkplan DUWO</li> <li>• Begroting DUWO</li> <li>• Asset management</li> <li>• Betaalbaarheid</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Langlopende dossiers zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Energiebelasting</li> <li>- Verhuurkosten</li> </ul> </li> <li>• RvC</li> </ul> |



# Bijlage 2: Communicatiestrategie

## Inleiding

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

1. Interne communicatie (in het bestuur zelf)
2. Externe communicatie (tussen bestuur en een derde partij)
  - a. Communicatie naar leden toe
  - b. Communicatie in samenwerkingsverband (DUWO en zusterorganisaties)

Op dit moment heeft het bestuur van WijWonen wekelijkse bestuursvergaderingen. Voor de externe communicatie wordt gebruik gemaakt van de website, email en de social media kanalen en vergaderingen (bijvoorbeeld: Algemene Leden Vergaderingen en Lokale Overleggen)

## Visie

WijWonen streeft naar goede interne en externe communicatie.

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

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

Voor de leden specifiek is het bijhouden van een correcte ledenlijst belangrijk.

## Doelen

- Het bijwerken en up-to-date houden van de website (met hierop de nieuwe visie);
- Aanwezigheid bij en participatie aan vergaderingen, borrels en evenementen aanhouden;
- Correct en tijdig e-mails beantwoorden;
- Ledenlijst bijhouden en welkomstmail blijven sturen naar nieuwe leden van WijWonen.

# Bijlage 3: Inzet adviseur & senaat

## Inleiding

Momenteel heeft WijWonen een adviseur welke voornamelijk de functie heeft als collectief geheugen van de vereniging en adviesorgaan. Dit komt met name van pas bij bestuurswisselingen, omdat de adviseur niet verandert. Voor komend jaar zal de adviseur voor 100 uur WijWonen ondersteunen. Tot op heden worden deze uren verdeeld over lokaal en extern niveau.

Tevens wordt het bestuur van WijWonen ondersteund door de senaat, een orgaan waar oud-bestuursleden in zitten. De senaat kan desgewenst ondersteuning bieden aan het bestuur door ervaringen en opgedane kennis te delen.

## Visie

Om de continuïteit binnen WijWonen te garanderen is frequent contact met de adviseur cruciaal. Vanwege dit belang is het contact hiermee geïntensiveerd. Echter is het aannemen van twee adviseurs een streven: één adviseur zal enkel op WijWonen lokaal ingezet worden en één adviseur zal op extern gezamenlijk met de andere HO's gedeeld worden. Hiermee worden conflicterende adviezen door meerdere adviseurs voorkomen bij de verschillende HO's.

WijWonen wil ook op regelmatige basis contact houden met de Senaat. Zo worden zij beter op de hoogte gehouden van de stand van zaken binnen WijWonen, waardoor ze ook gemakkelijk goed onderbouwde adviezen kunnen verlenen aan het huidige bestuur.

## Doelen 2020

- Inzetten van het aanstellen gezamenlijke adviseur met andere HO's op extern;
- Aanhouden Jiska als adviseur op lokaal;
- Frequenter contact hebben met de senaat (bijvoorbeeld doormiddel van senaatsvergaderingen 2-3 keer per jaar).

# Bijlage 4: Financiering WijWonen

## Inleiding

De vereniging WijWonen heeft, net zoals alle organisaties, geld nodig om te functioneren. Omdat het landschap waarin WijWonen opereert verandert, zal WijWonen mee moeten bewegen met bijbehorende financiële gevolgen.

WijWonen wordt op twee manieren gefinancierd: door ledencontributie en door DUWO. In de financieringstabel van de SOK staat een gespecificeerd welke kostenposten gefinancierd worden door ledencontributie en welke door DUWO.

WijWonen had eind 2019 een eigen vermogen van ± €40.000,-. Met dit eigen vermogen kunnen tekorten in de begroting worden aangevuld indien nodig.

## Visie

Op het gebied van financiën heeft WijWonen twee doelen. Ten eerste streeft WijWonen ernaar om voor korte tijd financieel onafhankelijk van DUWO te kunnen zijn, indien nodig. Daarom wil WijWonen haar eigen vermogen vergroten naar een bedrag dat de kosten dekt van het functioneren van één jaar. Dit is een bedrag ter hoogte van €75.000. Omdat DUWO ook het idee van het vergroten van het eigen vermogen ondersteunt, wil DUWO ook het bedrag dat zij betalen blijven betalen ondanks het overschot.

Wanneer het bedrag van €75.000 bereikt is, wordt er gekeken naar een nieuwe balans van de begroting. Dit zou kunnen leiden tot een verlaging van de ledencontributie.

Als tweede streeft WijWonen ernaar om haar geld efficiënt te besteden. Een belangrijk punt hierbij is het efficiënter inzetten van een adviseur. In 2019 waren de kosten hoger dan voorgaande jaren in verband met een grote bestuurswissel. Omdat dit in 2020 niet nodig zal zijn, wordt het aantal benodigde uren op lokaal niveau verminderd (van 160) naar 100 uur. Ook wordt er gestreefd om een aparte adviseur op extern in te zetten, en deze te delen met de zusterorganisaties.

## Doelen

- Eigen vermogen verder laten groeien tot €75.000;
- Een plan voorleggen voor een nieuwe balans nadat het eigen vermogen de gewenste grootte bereikt heeft;
- Heroverwegen van de ureninzet van de adviseur van WijWonen;
- Besparen op de advieskosten voor externe zaken (post 592), door de kosten te delen met meerdere huurdersorganisaties door één gezamenlijke adviseur te nemen.

# Bijlage 5: Renovaties & groot onderhoud

## Inleiding

Het afgelopen jaar zijn er verscheidene renovatieplannen ontwikkeld voor en groot onderhoud gedaan in DUWO-complexen in Delft.

Het verschil tussen renovatie en groot onderhoud is als volgt. Renovatie is een woningverbetering, waarbij je wooncomfort stijgt. Hierbij wordt de woning (gedeeltelijk) vernieuwd. Bij groot onderhoud gaat het echter om herstel of vervanging van delen van de woning waarbij het wooncomfort hetzelfde blijft<sup>1</sup>.

## Visie

Bij renovaties en groot onderhoud zijn er grote belanghebbenden partijen, namelijk de huurders zelf en de opdrachtgevende partij (DUWO).

WijWonen wil dat huurders niet belemmerd worden bij een renovatie of groot onderhoud. Hun woongenot mag niet verlagen tijdens werkzaamheden.

Daarnaast is het belangrijk om van beide partijen de belangen te behartigen is contact te onderhouden met BC's van complexen waar op dat moment werkzaamheden zijn.

## Doelen

- Inventariseren welke complexen gerenoveerd zullen worden, wanneer en wat de geschatte duur daarvan zal zijn;
- Regelmatig contact met BC's van deze complexen;
- Actief WijWonen promoten bij deze complexen gedurende de renovatie.

---

<sup>1</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurwoning/vraag-en-antwoord/renovatie-woningverbetering-onderhoud>

# Bijlage 6: Duurzaamheid

## Inleiding

Studenten in Delft geven regelmatig aan bijdrage te willen leveren op het gebied van duurzaamheid. Twee geprioriteerde onderwerpen zijn: afvalscheiding en groene energie.

Op dit moment wordt bij de meeste complexen alleen restafval gescheiden. In enkele gevallen kan ook papier en glas gescheiden worden.

Daarnaast zijn er meerdere plannen bij DUWO voor het plaatsen van zonnepanelen op Delftse complexen.

## Visie

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

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

Daarnaast wilt WijWonen het gebruik van groene energie bevorderen, zonder dat dit de energielevering aan studenten belemmert terwijl dit betaalbaar blijft. Er moet namelijk genoeg energie geleverd kunnen worden om aan de vraag te voldoen.

## Doelen

- Contact met gemeente Delft onderhouden m.b.t. overgang naar 'het nieuwe inzamelen';
- Aandacht voor duurzaamheid in de prestatieafspraken onderstrepen;
- Met DUWO rond de tafel over mogelijkheden onder- en bovengrondse containers;
- Plaatsen van zonnepanelen stimuleren wanneer dit ten gunste komt van de huurder.

# Bijlage 7: Balans zelfstandig/ onzelfstandig

## Inleiding

In Delft zijn er twee typen studentenwoningen: namelijk zelfstandige en onzelfstandige woningen. Uit het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek van WijWonen blijkt jaar op jaar dat de sociale cohesie in zelfstandige complexen beduidend slechter scoort dan in onzelfstandige complexen. Op dit moment (2020) is het percentage onzelfstandige studentenwoningen in Delft 54% tegenover 46% zelfstandig.

Met sociale cohesie wordt bedoeld de mate waarin huurders van een complex zich verbonden voelen. Hoe hoger deze verbondenheid, hoe meer iemand zich verbonden voelt binnen het complex<sup>2</sup>.

## Visie

Het doel van WijWonen is om de sociale cohesie binnen de complexen te maximaliseren. Jaar op jaar blijkt dat de sociale cohesie in zelfstandige complexen beduidend slechter scoort. Dit is op te splitsen in twee doelen.

Als eerste wilt WijWonen erop toekijken dat het percentage onzelfstandige woningen niet onder de 50% komt. Daarnaast kunnen ook BC's een cohesie-bevorderende rol op zich nemen.

Om het rendabel te maken om onzelfstandige eenheden bij te bouwen, dient er een wijziging te komen in de nationale huurtoeslagwetgeving. Hiervoor zal WijWonen samen met partijen zoals de Woonbond kijken naar mogelijkheden.

Daarnaast is leefbaarheid in de diverse wijken ook van essentieel belang. Zeker voor een studentenstad zoals Delft. Studenten wonen samen met andere bevolkingsgroepen door Delft; soms staat de leefbaarheid door ongezonde verhoudingen onder druk.

## Doelen

- Monitoren en bewaken van de verhouding zelfstandige en onzelfstandige woningen in Delft;
- Lobbyen voor meer studentenwoningen rondom de campus, zodat balans in wijken behouden blijft;
- Contacten aanhalen met partijen zoals de Woonbond om te lobbyen voor een andere invulling van de huurtoeslagregeling (ook voor onzelfstandige eenheden).

---

<sup>2</sup> <https://www.cultureelwoordenboek.nl/psychologie-en-sociologie/sociale-cohesie>

# Bijlage 8: PR-strategie

## Inleiding

Met 8500 huurders, zowel nationaal als internationaal, is WijWonen de grootste vereniging van Delft. Om deze goed te representeren, zijn er drie pijlers op het gebied van PR. Dit zijn communicatie, de werving van bestuursleden en naamsbekendheid.

Als eerste is goede communicatie met de huurders, tussen huurders en voor de huurders belangrijk. WijWonen heeft verschillende mogelijkheden tot communicatie met de leden opgezet. Sinds 2018 heeft WijWonen accounts op Facebook, Instagram, Twitter en LinkedIn. Ook is het bestuur bereikbaar via WhatsApp Business, mail of het contactformulier op de website.

De tweede pijler is de werving van nieuwe bestuursleden. Om dit te stimuleren, wordt jaarlijks de *infoweek* georganiseerd, waarbij dagelijks de vereniging gepromoot wordt.

Als derde is ook de naamsbekendheid een groot thema. Om dit te vergroten, sponsort WijWonen regelmatig studentgerelateerde evenementen. Voorbeelden hiervan zijn de jaarlijkse sponsoring van de KZD, Stukafest en het Flatfeest.

## Visie

WijWonen wil allereerst graag de ledenactiviteit vergroten, zowel online als offline. Met online wordt het contacteren en informeren van leden op Social Media bedoeld. Om de offline ledenactiviteit te vergroten is het doel om meer jaarlijkse evenementen te organiseren voor de leden, zoals borrels. Per evenement wordt de effectiviteit geëvalueerd. Aan de hand van de evaluatie zal besloten worden of deze trend jaarlijks zal worden doorgezet.

Daarnaast wil WijWonen haar eigen naamsbekendheid vergroten. Dit wil WijWonen realiseren door meer evenementen op vaste basis te gaan sponsoren. Ook het regelmatig uitdelen van gadgets, flyers en posters blijft belangrijk.

Tot slot is het belangrijk om bestuursleden vroegtijdig te werven, in tegenstelling tot de voorgaande jaren. Dit zal soepeler verlopen, als de ledenactiviteit en naamsbekendheid vergroot worden.

## Doelen

- Inventarisatie effectiviteit van social media kanalen;
- Jaarlijks terugkerende activiteiten organiseren;
- Actief evenementen benaderen voor sponsoring;
- Bijhouden van promotiemateriaal en social media kanalen (nieuwe flyers, poster, banners en gadgets ontwerpen).

# Bijlage 9: Ondersteuning BC's

## Inleiding

Bewonerscommissies (BC's) bestaan uit een kleine groep bewoners (drie tot vijf) van een bepaald complex. Ze komen op voor problemen/ ideeën bij het complex en doen de servicekostenafrekening van het betreffende gebouw. Zij kunnen problemen op complexniveau verhelpen.

WijWonen belooft BC-leden hiervoor met jaarlijks €40,- om met de andere BC-leden een leuk uitje te organiseren. De laatste jaren ziet WijWonen een daling in enthousiasme bij de BC's.

Bij de ALV van december 2019 werd aan alle BC-leden een klein kerstpakket gegeven, als waardering voor de inzet van het afgelopen jaar. Hierdoor steeg de opkomst op de ALV en kwamen BC-leden en bestuursleden van WijWonen met elkaar in contact. Dit was voor beide partijen erg positief.

## Visie

WijWonen streeft naar goed contact met de BC's van Delft, omdat zij vaak beter op de hoogte zijn van de complex-gerelateerde problemen. Het onderhouden van dit contact moet van twee kanten komen.

WijWonen ziet de opkomst van BC's bij activiteiten graag verhogen. WijWonen streeft er dan ook naar jaarlijks een themaborrel te organiseren, waarbij alle BC's zijn uitgenodigd. Om BC's te enthousiasmeren om proactief hun taak uit te voeren, wil WijWonen naast de vergoeding van een BC-uitje, ook een cadeau aan BC's geven die bij de ALV komen.

## Doelen

- Jaarlijks aanbieden van een cursus servicekosten;
- Themaborrel organiseren voor alle BC's;
- BC's attenderen op hun vergoeding voor een BC-activiteit;
- Bijwonen van een ALV belonen met een presentje/kleinigheid;
- BC's bij contact over complex-gerichte vragen/klachten betrekken.



# Bijlage 10: Strategisch samenwerken

## Inleiding

Sinds 2013 werken WijWonen, VBU (Amstelveen) en BRES (Leiden) samen als de Samenwerkende Huurdersorganisaties (SHO) aan overkoepelende dossiers. De samenwerking met DUWO, waarin het raamwerk van de samenwerking en de communicatie tussen HO's en DUWO is beschreven, is in 2017 tot stand gekomen. Deze manier van werken was echter niet optimaal en leverde onenigheid tussen de betrokken partijen.

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

## Visie

WijWonen wil de komende jaren de contacten intensiveren met haar partners van de SHO en in de samenwerking met DUWO. Door gezamenlijk op te treden kan WijWonen de belangen van haar leden beter behartigen naar en efficiënter samenwerken met DUWO. Een belangrijke leidraad hierbij is dat WijWonen intensief samenwerkt binnen de SHO waar mogelijk, maar ook het recht behoudt haar eigen weg in te slaan als verschillende belangen onverenigbaar zijn. Om efficiënt samen te werken met de zusterorganisaties is het van belang dat de SHO weer een gezamenlijke adviseur op koepelniveau krijgt en gezamenlijk overleg voert. Op deze manier kan de samenwerking beter gecoördineerd worden en kan de onderlinge communicatie versterkt worden. Dit zorgt voor zowel een doelmatig gebruik van middelen als een eenduidige stem richting DUWO.

## Doelen

- Communicatie en overleggen met de SHO verstevigen;
- Terug naar een gezamenlijke adviseur op koepelniveau;
- Fasenstructuur van de SOK uitproberen en evalueren in 2020.

# Bijlage 11: Beschikbaarheid, Betaalbaarheid en Kwaliteit

## Inleiding

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

De betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit van woningen zijn niet los van elkaar te zien. In het ideale geval is de betaalbaarheid van woningen goed, zijn de woningen van hoge kwaliteit en zijn er genoeg woningen voor iedere student in Delft. De laatste tijd komt de beschikbaarheid van studentenwoningen steeds meer in het geding. Om het woningtekort aan te pakken zal er vanwege huidige ontwikkelingen een nieuw evenwicht gevonden moeten worden tussen enerzijds het aanbod en anderzijds de betaalbaarheid.

## Visie

WijWonen denkt mee over afwegingen die gemaakt moeten worden tussen beschikbaarheid en betaalbaarheid, maar is niet bereid om concessies te doen op het gebied van kwaliteit. Dit houdt niet in dat WijWonen de betaalbaarheid niet meer in acht neemt ten behoeve van de beschikbaarheid. Hoewel de 85%-norm zoals afgesproken in de prestatieafspraken een belangrijk streven blijft, is het huurbeleid achter dat percentage onverminderd belangrijk. Het is hierbij van belang dat huurders niet opdraaien voor andere krappe woningmarkten waar DUWO ook in opereert. Dit proces bestaat uit verschillende fases conform de SOK, waarbij informatie wordt gedeeld tijdens workshops en in een later stadium verschillende opties worden overwogen. WijWonen zal hierbij streven naar de meest optimale balans tussen betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de Delftse student.

## Doelen

- De kwaliteitsdoelen goed in kaart brengen met het huurderstevredenheidsonderzoek;
- In het eerste halfjaar van 2020 overleg tussen de SHO en DUWO over het nieuwe huurbeleid.

# Bijlage 12: Constructief overleggen en escaleren

## Inleiding

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

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

## Visie

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

## Doelen

- Helder communiceren wanneer partijen het niet eens kunnen worden;
- DUWO vooraf informeren dat WijWonen een haalbaarheidsstudie doet naar een juridische procedure.
- Bij het ondernemen van juridische stappen zal WijWonen dit DUWO schriftelijk laten weten;
- De snelheid van het proces bewaken, maar hecht meer waarde aan een goed en constructief proces waarin ruimte is voor discussie.

# Bijlage 13: Internationalisering

## Inleiding

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

Het voorgenomen beleid heeft in 2019 geresulteerd in een totaal van 246 internationale bachelorstudenten die via de voorrangsregeling een kamer hebben gevonden in het reguliere woonaanbod. Het totale aantal verhuringen via de reeds bestaande voorrangsregeling voor Nederlandse studenten (via de postcodetabel) in deze periode was 179. Het totaal aantal reguliere mutaties was 2675 in 2019. De voorrangsregeling geldt niet voor de complexen die het meest gewild zijn en dus de langste wachttijden hebben.

## Visie

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

## Doelen

- Beter bereiken van internationale leden door meer Engelstalige documenten op de WijWonen website te zetten;
- Waarborgen van de balans tussen huisvesting van internationale studenten en Nederlandse studenten.

# Bijlage 14: ROOM

## Huidige situatie

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

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

## Visie

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

Mogelijk is er meer interesse voor deze raad, omdat meer woningcorporaties deelnemen aan ROOM en er meer huurdersorganisaties betrokken raken met de coöperatie. WijWonen wil nauw betrokken blijven met de huurdersvertegenwoordigingsraad en op deze manier de belangen van de huurders in Delft behartigen.

## Doelen

- Deelname aan de eerste zitting van de huurdersvertegenwoordigingsraad;
- Meedenken over verdere invulling van de structuur van ROOM.