



Huurdersorganisatie

WijWonen

Delft

SECRETARIEEL JAARVERSLAG 2022

Huurdersorganisatie WijWonen Delft

Ruben Frans

Voorwoord

Geachte lezer,

Bij deze presenteer ik u het 'Secretarieel Jaarverslag 2022'. In dit verslag treft u de hoofdzaken die in het jaar 2022 in en rondom de vereniging hebben afgespeeld. Deze zaken worden elk door de betrokken bestuursleden beschreven. Naast dat ik de bestuursleden wil bedanken voor hun bijdrage aan dit verslag, wil ik hen ook bedanken voor de fijne samenwerking. Met elkaar hebben wij allemaal genoten van een mooi bestuursjaar in 2022. Veel plezier toegewenst bij het lezen van dit secretarieel jaarverslag.

Met vriendelijke groet,

Namens het bestuur,

Ruben Frans

Secretaris huurdersorganisatie WijWonen Delft

Delft, 2 maart 2023



AGENDA

Secretarieel jaarverslag 2022	1
Voorwoord	2
AGENDA	3
1 BESTUURSMUTATIES	4
1.1 UITGETREDEN	4
1.2 TOEGETREDEN	4
2 WIJWONEN OP KOEPEL NIVEAU	5
2.1 TERUGGAVE ENERGIEBELASTING	5
2.2 SERVICEKOSTEN	6
2.3 INBOEDELVERZEKERING	7
2.4 SAMENWERKINGEN	8
3 LOKALE ZAKEN	9
3.1 BC PLAN	9
3.2 PROEF MET BC VERGOEDING	9
3.3 ENERGIECRISIS	9
3.4 COMMUNICATIE MET DUWO	10
3.5 PROMO	10
4 INTERN	12
4.1 BELEID EN INTERNE ONTWIKKELINGEN	12
4.2 WIJWONEN AUTOBUS	13
4.3 WIJWONEN WEBSITE	13



1 BESTUURSMUTATIES

Hieronder vindt u een overzicht van alle wijzigingen in het bestuur in 2022. Per bestuurslid worden de naam, functie en datum van in- of uittreding genoemd.

1.1 UITGETREDEN

Naam	Functie bij uittreden	Datum van uittreden
Dhr. Olivier van Warmerdam	Algemeen bestuurslid	01-06-2022
Dhr. Fabian van der Poel	Algemeen bestuurslid	01-06-2022
Mevr. Emmy Sukchaiwan	Commissaris Promo	31-10-2022

1.2 TOEGETREDEN

Naam	Functie	Datum van toetreden
Dhr. Maik Kocken	Penningmeester	01-01-2022
Mevr. Floor Straver	Commissaris Bewoners	01-01-2022
Dhr. Ruben Frans	Secretaris	01-09-2022
Mevr. Noa Hartog	Commissaris Promo	21-11-2022



2 WIJWONEN OP KOEPEL NIVEAU

Wij staan in dit hoofdstuk stil bij de belangrijke zaken en dossiers die enkel of vooral een landelijk karakter hebben.

2.1 TERUGGAVE ENERGIEBELASTING

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. DUWO heeft als reactie hierop een verzoek voor ontvankelijkheid ingediend. Eind 2020 kwam de uitspraak van het hof. Zij hebben het verzoek afgewezen en daarmee is deze rechtszaak beëindigd. Deze uitspraak heeft echter alleen betrekking op één enkele huurder. Daarom zijn we in 2021 opnieuw met DUWO in gesprek gegaan om een eerlijke regeling te treffen voor zowel voormalige als voor huidige en toekomstige huurders met betrekking tot teruggave van de energiebelasting. In 2021 is de zaak rondom energiebelasting grotendeels afgerond met het tekenen van een vaststellingsovereenkomst waarin DUWO en betrokken HO's tot een compromis zijn gekomen. De vaststellingsovereenkomst is te vinden op de [website van WijWonen](#).

De eerste helft van 2022 zijn we van start gegaan met het verder uitdenken van de 'duurzaamheidspot' en hebben we gesprekken gevoerd over de uitvoering van de terugbetalingen. DUWO bleek veel van de gegevens van de huurders die recht hebben op deze terugbetaling nog te hebben. Hiermee werd duidelijk dat maar een klein percentage, met name internationale studenten niet gevonden is. In samenspraak met de andere HO's hebben we besloten dit geld toe te voegen aan de duurzaamheidspot. Opmerkelijk is wel dat tijdens dit proces bleek dat DUWO al in 2016 zo'n 25 procent van de energiebelasting teruggave heeft uitgekeerd. WijWonen heeft zich ingespannen om erachter te komen wanneer en bij welke complexen deze betalingen hebben plaatsgevonden. Helaas is nog niet concreet geworden of deze betalingen ook daadwerkelijk hebben plaatsgevonden. DUWO geeft aan dat servicekostenafrekeningen niet meer terug te vinden zijn en draagt daarnaast aan dat een accountant toentertijd ook de jaarafrekening heeft goedgekeurd. WijWonen streeft ernaar om dit dossier netjes af te ronden door middel van bijvoorbeeld een accountantsverklaring die specifiek kijkt naar de uitbetalingen van de energiebelasting teruggave. Dit is ons in 2022 niet gelukt, maar wordt verder opgepakt in 2023.



Aan het einde van 2022 is DUWO begonnen met het uitbetalen van de eerste (ex)-huurders. Dit proces wordt langzaam opgeschaald en de verwachting is dat dit begin 2023 wordt afgerond. Tijdens het uitbetalingsproces zou DUWO onder andere WijWonen op de hoogte houden van de voortgang. Hierin heeft DUWO verzaakt, wat ons als bestuur nog meer reden geeft voor een uitgebreide accountantsverklaring.

In 2023 gaan gesprekken met DUWO verder over het aantonen van de terugbetalingen en de verdere invulling van de duurzaamheidspot. We zullen contact opnemen met de Raad van Commissarissen om advies in te winnen over het ontbreken van controleerbaarheid.

2.2 SERVICEKOSTEN

Met de invoering van een nieuw administratiesysteem bij DUWO is het niet meer mogelijk om servicekosten in juli met de kale huurverhoging door te voeren. DUWO zou graag zien dat de verhoging jaarlijks op 1 januari plaatsvindt in plaats van op 1 juli, tegelijk met de verhoging van de kale huur. De HO's hebben hier negatief op geadviseerd, gebaseerd op de eenzijdige beargumentering die vooral DUWO ten goede komt. Huurders moeten door een dergelijke wijziging twee keer huurtoeslag doorgeven en krijgen twee keer te maken met een verhoging. Uit een enquête onder alle huurders blijkt dat het grotendeel negatief aankijkt tegen de voorgestelde datumwijziging. Met het oog op de verhoogde energiekosten begin 2022 hebben de HO's toch eenmalig ingestemd op de datumwijziging van de servicekosten. Hierdoor werd voorkomen dat huurders bij hun servicekostenafrekening voor verrassingen komen te staan. Wel is afgesproken dat er duidelijk gecommuniceerd moet worden naar alle huurders waarom de datumwijziging toch zal plaatsvinden, het incidentele karakter en wat de rol van de HO's hierin is geweest. Ook is met de HO's afgesproken dat de datumwijziging achteraf geëvalueerd zal worden en dat de HO's en DUWO hierover in gesprek blijven.



2.3 INBOEDELVERZEKERING

De aanleiding van het dossier inboedelverzekering waren drie zaken. Ten eerste het feit dat wanneer een contant overgenomen (tweedehands) goed of een goed waarvan de aankoopbon verloren is geraakt en er dus geen dagafschrift aanwezig is, de verzekeraar geen onafhankelijke schatting van een expert accepteert als oplossing. Ten tweede vergoedt de verzekeraar enkel op twee manieren: op basis van de huidige nieuwwaarde en de dagwaarde. De restwaarde is in de polisvoorwaarden niet terug te vinden, terwijl dit voor tweedehands spullen van studenten juist van belang is. Ten derde was de vraag of de vergoede bedragen nog wel passend zijn in de huidige tijd.

Na overleggen met DUWO heeft WijWonen het voor elkaar gekregen dat ook zonder bon of na een contante betaling een onafhankelijke schatting van een expert mogelijk is. Daarnaast zal de eerste drie jaar na aankoop van een product de nieuwwaarde worden vergoed. Verder is een aantal bedragen in de verzekering verhoogd, met behoud van dezelfde premie voor de huurders. Om ervoor te zorgen dat studenten ook tevreden zijn met de nieuwe bedragen is er een enquête uitgestuurd naar alle huurders om te peilen welke bedragen zouden voldoen aan hun verwachtingen. De response rate van deze enquête was boven verwachting hoog en de uitkomsten kwamen overeen met de verwachtingen van de HO's, DUWO en de verzekeringsadviseur. Op basis van deze informatie is het maximaal verzekerde bedrag voor inboedel van 10.000 naar 15.000 euro opgetrokken en voor audiovisueel van 3.000 naar 4.000 euro. Hiermee is het dossier inboedelverzekering begin 2022 afgerond.



2.4 SAMENWERKINGEN

Er zijn twee belangrijke ontwikkelingen voor de koepelsamenwerkingen van WijWonen. Allereerst is eind 2022 de Samenwerkingsovereenkomst (SOK) getekend in 2019 geëvalueerd zoals volgens de procedure is voorgeschreven. Iedere 3 jaar evalueren de HO's en DUWO de onderlinge samenwerkingen en kunnen er aanpassingen worden doorgevoerd in de SOK. De belangrijkste toevoeging is een versnelde procedure die het mogelijk maakt om binnen een afgesproken termijn (tussen de 1 tot 6 weken) een dossier te behandelen. Voorheen was hiervoor alleen een spoedprocedure die de behandeltermijn verkortte tot 2 dagen. Verder zijn er alleen kleine wijzigingen gemaakt die geen grote veranderingen met zich meebrengen.

Tijdens het evaluatieproces van de SOK werd ook duidelijk dat de onderlinge samenwerking van de Samenwerkende Huurdersorganisaties (SHO), waartoe onze zusterorganisaties DEK (Den Haag), BRES (Leiden) en VBU (Amstelveen) behoren, verbeterd kan worden. Een oud visiedocument dat ten tijde van het tekenen van de SOK uit 2019 is opgesteld, hebben we een nieuw leven ingeblazen. Er zijn betere afspraken gemaakt over verwachtingen, het verdelen van het werk en het stroomlijnen van de samenwerking. Dit heeft geresulteerd in de SHO-SOK met als belangrijkste product de maandelijkse koepelvergaderingen.

De maandelijkse koepelvergaderingen vervangen de gehaaste korte overleggen voorafgaand aan de overleggen met DUWO. Met de koepeloverleggen betrekken we alle HO's beter en kunnen we met elkaar bespreken welke HO de kartrekker wordt van welk dossier. Tijdens deze overleggen sluit ook koepeladviseur Marlies Bodewus aan, waardoor ze beter op de hoogte is van alle ontwikkelingen die op koepelniveau spelen. De samenwerking met Marlies bevalt goed en zal dan ook in 2023 worden voortgezet. De koepeloverleggen vinden roulerend telkens bij een van de vier aangesloten HO's plaats, WijWonen heeft als initiatiefnemer de eerste koepelvergadering afgetrapt in december.

Als laatste willen we graag de rol van WijWonen bij het Landelijk Overleg Studenthuurders (LOS) toelichten. Tot op heden is gebleken dat de organisatie LOS nog niet naar behoren functioneert. De oplossing hiervoor lijkt het verder institutionaliseren van LOS, van samenwerking tot stichting of vereniging. Dit proces blijft steken door de onderbezetting bij LOS. WijWonen heeft hier helaas niet in kunnen ondersteunen door de hoge werkdruk het afgelopen jaar. Deze werkdruk werd gedeeltelijk veroorzaakt door de slechte samenwerking met de ander HO's waardoor WijWonen vaak het voortouw moest nemen. Nu de nieuwe SHO-SOK in werking is getreden, hopen we in 2023 meer ondersteuning te kunnen bieden en een bijdrage te leveren aan het verder ontwikkelen van LOS.



3 LOKALE ZAKEN

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

3.1 BC PLAN

Om nog beter contact te houden met de bewonerscommissies (BC's) hebben we bij de nieuw opgezette BC's WhatsApp groepen aangemaakt, waar de commissaris bewoners in zit. Op deze manier weten de BC's ons nog beter te bereiken. Ook keken we zodra er veel problemen speelden in een complex of we hier gelijk een BC op konden richten. Zo hebben we vier nieuwe BC's op kunnen richten dit jaar: Stieltjesweg, Papenstraat, van Hasseltlaan en de Jacoba van Beierenlaan. Dit is een zeer effectieve manier van een bewonerscommissie opzetten, omdat de bewoners de noodzaak ervan inzien, als er problemen in een complex spelen. Hiervoor willen we bijvoorbeeld ook vaker ver van tevoren weten vanuit DUWO in welke complexen onderhoud gaat worden gepleegd

3.2 PROEF MET BC VERGOEDING

In 2022 is er een proef met BC vergoedingen geweest. Hierbij konden leden van een BC een geldbedrag krijgen als ze aan bepaalde voorwaarden voldeden (waaronder bijvoorbeeld het bijwonen van een ALV of het deelnemen aan de cursus servicekosten). Hierdoor zagen we een groot verschil in opkomst bij bijvoorbeeld de ALV, maar tegelijkertijd waren er niet veel positieve effecten terug te zien in de betrokkenheid van de BC's bij hun eigen complex. Daardoor hebben we toch besloten om te stoppen met deze vergoeding. Dit geld willen we stoppen in het actief blijven benaderen van de BC's, dus bijvoorbeeld door buiten de kerstpakketten nog een presentje te geven of meer activiteiten of cursussen voor hen te organiseren.

3.3 ENERGIECRISIS

In 2022 hadden we te maken met een enorme stijging van de energieprijzen. Gelukkig vielen veel complexen van DUWO onder een energiecontract dat was afgesloten tot en met december 2022 en hebben de studenten die hieronder vielen relatief weinig last van de hoge energieprijzen. Er waren wel complexen of huizen waarbij de student huurder zelf een energiecontract moest afsluiten, hier hadden zij dus wel last van de snel stijgende energieprijzen. De compensaties vanuit de gemeente waren echter veelal niet beschikbaar voor studenten, dus de huurders met een eigen energiecontract hadden last van deze uitsluiting. In 2023 gaan de



prijzen tevens flink stijgen voor de huurder met een contract bij DUWO, waardoor dit een veelbesproken onderwerp voor ons was in 2022. We hebben onze huurders hierover zo veel mogelijk proberen te informeren via Instagram en mail. Daarnaast hebben we bij DUWO en contacten die verbonden zijn met de gemeente geprobeerd hier aandacht voor te vragen.

3.4 COMMUNICATIE MET DUWO

De communicatie op lokaal niveau was dit jaar door een functiewissel binnen DUWO iets verslechterd. Er werd langzaam op onze verzoeken gereageerd en het leek alsof DUWO niet echt wilde meewerken in veel gevallen. Hierdoor is er actief gezocht naar een oplossing. Uiteindelijk is er een generiek e-mailadres gekomen waar alle sociaal beheerders en de teamleider beheer aan verbonden zijn, wat erg goed werkt. We krijgen snel antwoord en er wordt gelijk actie ondernomen. Er wordt nu meer contact onderhouden vanuit de sociaal beheerder en ons, in plaats van dat de teamleider beheer er tussen zit. Op deze manier kunnen we in veel gevallen sneller schakelen en sneller tot oplossingen komen voor onze huurders!

3.5 PROMO

Het vergroten van de naamsbekendheid van WijWonen bleef in 2022 het belangrijkste doel van de promo. Daarom zijn we ook dit jaar weer verschillende samenwerkingen met andere verenigingen aangegaan; dit betreft onder andere ORAS, Virgiel, Groover, Scoop, Obvius en PS. Ook is er frequenter content gedeeld op onze sociale-media kanalen (Facebook en Instagram), variërend van uitnodigingen voor ALV's tot het laten zien van wie wij zijn en wat wij doen. Tenslotte hebben we geprobeerd om zo veel mogelijk in contact te komen met onze leden, in de eerste plaats door het organiseren van de Infoweek en de Chocoladeletteractie, maar sinds 2022 ook door het organiseren van onze eigen borrels.

Voor samenwerkingen met andere verenigingen is er in 2022 een lijst met criteria opgesteld, zodat we onderbouwd kunnen kiezen voor het wel of niet overgaan tot sponsoring. Het is namelijk zeer belangrijk dat dit gericht en effectief is in het behalen van ons doel; het vergroten van de naamsbekendheid van WijWonen. De criteria zijn onder andere het aantal leden wat we denken te kunnen bereiken en de mogelijkheid tot een structurele samenwerking op langere termijn.

Voor het plaatsen van content op onze sociale media is er ook in 2022 weer een cursus georganiseerd voor de bestuursleden, ditmaal gefocust op Instagram en Facebook, de belangrijkste twee kanalen om in contact te komen én te blijven met onze leden. Tijdens deze cursus hebben we niet alleen veel geleerd over welke



content we zouden moeten plaatsen en wanneer, maar ook over hoe we het deel van het promobudget dat bestemd is voor online marketing doelmatiger kunnen besteden.

Voor het in contact komen met onze leden zijn we in 2022 gestart met het organiseren van borrels. In juni heeft dit plaatsgevonden bij de Michiel de Ruyterweg en in september bij de Balthasar van der Polweg. Deze borrels bleken enorm succesvol, voornamelijk omdat dit ons de kans geeft om in persoon te vertellen over wie wij zijn en wat wij doen. Op deze manier hebben we heel veel leden kunnen spreken en we mochten dan ook veel enthousiaste reacties ontvangen.

Daarnaast waren er, net zoals vorig jaar, de Infoweek en de Chocoladeletteractie. In 2022 hebben we er echter voor het eerst voor gekozen om tijdens de infoweek niet alleen te flyeren, maar hebben we ook bij enkele grote complexen (o.a. de EduP en de JVB) tassen met gadgets uitgedeeld. Ook de Chocoladeletteractie was dit jaar uitgebreider; niet langer was het alleen gericht op het onder de aandacht brengen van de BC's, maar nu tevens op het wekken van interesse voor een eventuele bestuursfunctie. Daarnaast is er bij het uitdelen van de letters ook nog eens een flyer met informatie over ons meegegeven om zo nog meer leden met ons kennis te laten maken.

Door middel van deze drie punten (het gericht aangaan van samenwerkingen, het efficiënter gebruiken van onze social-media kanalen en het frequenter organiseren van borrels en andere promo-acties) denken we recht te doen aan het promoplan zoals dat in 2021 is opgesteld. Ook heeft het geleid tot een effectieve besteding van het promobudget voor 2022. Aangezien dit in 2023 wederom op 10.000 euro zal komen te staan, zijn we er zeker van dat we dit werk door kunnen zetten en zo opnieuw belangrijke meters zullen kunnen maken in het vergroten van de naamsbekendheid van WijWonen!



4 INTERN

4.1 BELEID EN INTERNE ONTWIKKELINGEN

In begin 2020 is het meerjarenbeleidsplan 2020-2025 opgesteld, en in het jaar 2022 is daarop voortgebouwd. Hieronder een aantal highlights.

Het jaar 2022 heeft op het gebied van communicatie wat slechte ontwikkelingen gekend, maar uiteindelijk verbeteringen en oplossingen. De communicatie met DUWO was niet altijd optimaal, en daardoor werd ook het vertegenwoordigen door WijWonen van haar leden een periode bemoeilijkt. Met DUWO zijn daarom afspraken gemaakt om de samenwerking en communicatie optimaal te houden, zodat deze ook in de toekomst stabiel en efficiënt is. Consistent evalueert WijWonen samen met DUWO nu de samenwerking, met positief resultaat.

Ook is in 2022 vastgesteld dat de samenwerking met de Senaat en het bestuur door de jaren heen verslechterd is. Daarom heeft het bestuur samen met de Senaat oplossingen bedacht om dit te verbeteren, met als resultaat efficiënt contact en laagdrempelig en inhoudelijk advies.

Verder zijn er voor de vereniging en voor elke bestuursfunctie inwerkdocumenten opgesteld om de overdracht te bevorderen en het verlies van kennis tegen te gaan. Het bestuur streeft ernaar 8 bestuursfuncties vervuld te hebben, waarbij een tweede commissaris bewoners verlangt wordt.

WijWonen blijft ernaar streven haar eigen vermogen omlaag te brengen, en deze op een gezond niveau te blijven behouden. Dit hoopt zij te doen door de komende jaren grote uitgaven te doen vanuit het eigen vermogen, welke ten goede dienen te komen voor de leden. Het besluit van 2022 tot verlaging van de ledencontributie draagt bij aan het beperken van vermogensgroei, waarbij de leden bevoordeeld worden.

Tot slot is de vereniging in 2022 overgestapt van boekhoudsysteem. Het voormalige boekhoudsysteem Lasso+ werd te prijzig bevonden voor de beschikbare functies, en ook ondervond het bestuur moeilijkheden met de ingebouwde mailfuncties. Daarom heeft het bestuur ertoe besloten om de mails en nieuwsbrieven via Mailchimp te maken en te versturen. De boekhouding gaat sinds de overstap via E-boekhouden. Sinds de overstap gaat het boekhouden efficiënter, en komen er meer mails aan bij de leden.



4.2 WIJWONEN AUTOBUS

In oktober 2021 hebben de vereniging en haar leden ingestemd met het aanschaffen van een autobus voor WijWonen. Deze bus is uiteindelijk in april 2022 aangeschaft. Sindsdien is het bestuur druk bezig geweest met het onderzoeken van de mogelijkheden om de bus gratis uit te lenen aan de leden van de vereniging als verhuisvoertuig. Om dit mogelijk te maken moesten enkele aanpassingen aan de bus worden gedaan, zoals het installeren van parkeersensoren en een achteruitrijcamera. Daarnaast is de bus voorzien van opvallende stickers in de huisstijl van WijWonen om de vereniging te promoten.

In de tweede helft van 2022 heeft het bestuur een systeem opgezet om het uitlenen van de bus te kunnen regelen. De reserveringspagina die is gemaakt is ook direct gekoppeld aan de site van WijWonen waar alle informatie die nodig is om de bus te kunnen lenen gevonden kan worden. In januari 2023 is WijWonen begonnen met een pilot waarin de eerste leden de bus hebben kunnen gebruiken om mee te verhuizen. Op dit moment loopt de pilot nog, maar de eerste ervaringen zijn positief. De leden die de bus hebben kunnen gebruiken zijn zeer tevreden en de verwachting is dat de bus hier structureel voor ingezet kan gaan worden.

4.3 WIJWONEN WEBSITE

Begin 2022 heeft WijWonen een nieuwe website gekregen. Deze website is aangepast aan de nieuwe huisstijl en heeft een nieuwe, frisse uitstraling. Daarnaast zorgt hij ervoor dat alle belangrijke informatie gemakkelijk en snel te vinden is. Ook wordt het uitlenen van de bus ook via een pagina op deze website geregeld. De website wordt regelmatig door huurders gebruikt om WijWonen via een contactformulier een bericht te sturen. Deze komt dan terecht in de algemene inbox.

De website is echter nog niet helemaal af. Door een onbekende fout lukt het niet om een Engelse versie van de website aan te passen, waardoor er geen tekst op gezet kan worden. Er is al contact geweest met de support van het programma waar de website op draait en de originele maker van de website. Alle betrokkenen werken eraan om het probleem zo snel mogelijk op te lossen.

