



BRES

HUURDERSVERENIGING

Beleidsplan 2019

Inhoudsopgave

1.	Voorwoord.....	3
2.	Algemeen.....	4
2.1	Bestuursbezetting	4
2.2	Taken en verantwoordelijkheden	4
2.3	Professionele ondersteuning	4
3.	Intern beleid	5
3.1	Archief	5
3.2	Werving en overdracht bestuursleden.....	5
3.3	Activiteiten	6
3.3.1	Accommodate Survey	6
3.3.2	Informatiemarkten	6
3.4	Communicatie en promotie	7
3.4.1	Huisstijl en mailboxen	7
3.4.2	Nieuwsbrief	7
3.4.3	Facebook	7
3.4.4	Posters en flyers	8
3.4.5	Promotiemateriaal	8
4.	Extern beleid.....	9
4.1	DUWO Groep.....	9
4.2	DUWO Leiden.....	9
4.3	Huurdersorganisaties van DUWO	10
4.4	Bewonerscommissies en studentbeheerders	10
4.5	Taskforce Studentenhuisvesting	11
5.	Speerpunten	12
5.1	Duurzaamheid	12
5.2	Internationale groei.....	12
5.3	Brandveiligheid.....	13
5.4	Communicatie	13
5.5	Verantwoording servicekosten	14
6.	Begroting 2019	15

1. Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het Beleidsplan 2019 van Huurdersvereniging BRES met een uiteenzetting wat zij aankomend jaar voor ogen heeft. Het afgelopen jaar was zowel intern als extern een enerverend jaar voor de vereniging. Door een grote hoeveelheid bestuurswisselingen dit jaar en het vertrek van onze ervaren voorzitter, heeft de vereniging de eerste obstakels al moeten overkomen.

Het bestuur kijkt ernaar uit om dit jaar weer de schouders onder nieuwe uitdagingen te zetten en deze met hernieuwde energie aan te pakken. In 2018 lag de focus op het uitwerken van de destijds nieuw gesloten overeenkomst. We kijken tevreden terug op de initiatieven die toen zijn genomen en zetten deze lijn graag voort. Daarnaast zal er ook gekeken worden naar de samenwerking met onze partner-huurdersorganisaties. De eerste SOK-evaluatie heeft plaatsgevonden en de resultaten zijn positief. Ook in 2019 willen wij blijven aansturen op coproducentschap.

Het komende jaar zal BRES meer aandacht gaan besteden aan promotie. Alweer twee jaar geleden is de nieuwe huisstijl geïntroduceerd. Afgelopen jaar bleek dat er genoeg ontwikkelingsmogelijkheden zijn met deze nieuwe huisstijl die verder moeten worden onderzocht.

BRES zal met deze samenwerkingen en initiatieven de belangen van de Leidse huurders, zowel op lokaal, centraal als landelijk niveau, goed behartigen, waarbij uiteraard ook niet de belangen van de internationale studenten worden vergeten. Het belang van de (individuele) huurder staat altijd prominent op de eerste plaats.

Namens het bestuur van Huurdersvereniging BRES,

Maaïke Veenstra
Voorzitter

2. Algemeen

2.1 Bestuursbezetting

Ieder jaar vinden er bestuurswisselingen plaats en ook 2018 was daar geen uitzondering op. In september en augustus hebben maar liefst vier bestuursleden het bestuur verlaten en is er plaats gemaakt voor drie nieuwe namen. In de laatste maanden van 2018 zullen er nog twee nieuwe bestuursleden worden aangenomen om de leegstaande functies te vervullen.

In het komende jaar zal het onderscheid tussen de bestuursleden extern (senior en junior) verdwijnen. Aangezien er nu twee nieuwe bestuursleden deze functies vervullen, heeft het onderscheid geen toegevoegde waarde.

Het bestuur van BRES is per januari 2019 als volgt samengesteld:

Voorzitter	Maaïke Veenstra
Secretaris	<i>Vacature</i>
Penningmeester	Dieuwertje Roelse
Bestuurslid Extern	Fleurke Exterkate
Bestuurslid Extern	Arnaud van Haaster
Bestuurslid Lokaal	<i>Vacature</i>
Bestuurslid Public Relations	Jitse Brouwer

2.2 Taken en verantwoordelijkheden

Los van de taken en verantwoordelijkheden gerelateerd aan een desbetreffende functie, zijn er enkele taken en verantwoordelijkheden die betrekking hebben op ieder bestuurslid. Zo representeert eenieder Huurdersvereniging BRES en maakt hij of zij leden enthousiast voor haar georganiseerde activiteiten benoemd in dit beleidsplan. Daarnaast is eenieder verantwoordelijk voor de overdracht aan een volgend bestuurslid en stelt hij of zij een draaiboek op (vult dan wel aan) voor zijn of haar opvolger. Door de hoge opvolging binnen het bestuur zijn hiervoor intern betere en strakkere afspraken gemaakt voor 2018. Het bestuur tracht hiermee de continuïteit te behouden ofwel te verbeteren. Voor de functie-gerelateerde verantwoordelijkheden en taken verwijs ik u naar onze website.

2.3 Professionele ondersteuning

Ook in 2019 zal BRES professioneel ondersteund worden door de heer Henri Zegers, adviseur bij !WOON (voorheen ASW/Team Wonen). Met zijn kennis van het huurrecht en huur-gerelateerde zaken zal hij ook in het aankomende jaar het bestuur weer bijstaan bij kleine en grote onderwerpen.

3. Intern beleid

3.1 Archief

Zowel het papieren als het digitale archief zijn vorig jaar opgeruimd. Dit betekent dat alles makkelijker te vinden is en dat bestuursleden efficiënter kunnen werken. Gezien de vele bestuurswisselingen in het afgelopen jaar streeft BRES ernaar ook de nieuwe bestuursleden kennis te laten maken met de mogelijkheden die het archief biedt. Daarnaast moedigt BRES een cultuur aan waarin archiveren een van de standaard taken is. In 2017 is de overstap van Dropbox naar Sync gemaakt. Deze overstap bevalt goed en het gebruik van Sync wordt voortgezet.

3.2 Werving en overdracht bestuursleden

In de voorgaande jaren is er flink geïnvesteerd in het promotiebudget van BRES. Dit heeft tot veel positieve resultaten geleid. BRES heeft meer naamsbekendheid onder leden. Dat is te zien in de mails die worden ontvangen of de berichten die zijn geplaatst op Facebookpagina's van complexen. Toch is er nog een lange weg te gaan. Het bestuur is van mening dat naamsbekendheid en sollicitatierespons hand in hand gaan. Bij de afgelopen drie sollicitatierondes is te zien dat er meer mensen solliciteren dan voorheen. Door doelgerichte en kwalitatief goede promotie hoopt BRES deze respons te houden en uiteraard nog meer van onze leden te bereiken.

In 2018 is het aftreedrooster bij BRES geïntroduceerd. Het aftreedrooster dient als indicatie wanneer bestuursleden aftreden. De ervaringen met het aftreedrooster zijn positief en daarom zal BRES ook in 2019 dit aftreedrooster blijven hanteren. Omdat BRES nou eenmaal een bestuur is voor en door studenten, is de opvolging hoog. Het is daarom van belang het aftreedrooster regelmatig aan te passen. Ieder kwartaal zullen bestuursleden kijken hoe realistisch hun verwachte aftreeddatum is en dit doorgeven aan de voorzitter.

Om bestuurswisselingen zo soepel mogelijk te laten verlopen, is de proefperiode voor aspirant-bestuursleden geïntensiveerd. Het nieuwe lid maakt in deze tijd kennis met de verlening door onder meer een introductie gesprek met de voorzitter, waarin het reilen en zeilen van de vereniging wordt uitgelegd. Wanneer mogelijk wordt het lid nog enige tijd ondersteund door het vertrekkende bestuurslid. Daarnaast worden de overdrachtsdocumenten geüpdatet en geïmplementeerd in de reeds opgestelde 'BRES-doctrine', die als inwerk- en koersdocument dient. Tot slot zal de laatste te ontvangen vergoeding van een afzwaaiend bestuurslid onder voorbehoud zijn. Pas als zijn of haar vooraf opgestelde to-do lijst is afgewerkt, zal de laatste vergoeding worden overgemaakt. Dit om slechte overdrachten in de toekomst te voorkomen.

3.3 Activiteiten

3.3.1 Accommodate Survey

Door middel van de Accommodate Survey doet BRES onderzoek naar de tevredenheid onder de Accommodate huurders in Leiden. De huurdersorganisaties in de andere steden voeren een soortgelijke enquête uit, waardoor de resultaten ook gebundeld aan DUWO op centraal niveau gepresenteerd kunnen worden.

Een belangrijk onderdeel bij de Accommodate enquête is het behalen van een goede *response rate*. In 2018 was deze lager dan in 2017, omdat vanwege de nieuwe privacywetgeving (AVG) DUWO de enquête niet kon verspreiden onder de Accommodate huurders. Hierdoor was het zeer lastig om een grote groep Accommodate huurders te bereiken. Voor 2019 moet hier een oplossing voor gezocht worden, en wellicht kan BRES nogmaals het gesprek hierover aangaan met DUWO Leiden. Een andere mogelijkheid is contact zoeken met de Universiteit Leiden en de Hogeschool Leiden met de vraag of zij de enquête kunnen verspreiden onder de Accommodate huurders.

Verder zullen in 2019 wederom de cadeaukaarten verloot worden onder de deelnemers, om het uitnodigend te maken om de enquête in te vullen. Daarnaast dient de Accommodate enquête ook beter gepromoot te worden in Facebookgroepen waar veel Accommodate huurders lid van zijn.

In 2018 is voor het eerst samengewerkt met het *Residence Life Programme* van de Universiteit Leiden. Vanuit dit programma wordt door middel van het inzetten van *Resident Administrators* gewerkt aan de leefbaarheid in en rondom de panden waar internationale studenten wonen. Deze samenwerking is goed bevallen en daarom zullen in 2019 wederom het contact aangehaald worden met dit programma over een eventuele samenwerking. Ook zijn hier mogelijkheden m.b.t. het verspreiden van de enquête.

Wederom is in 2018 de samenwerking met de andere huurdersorganisaties rondom de Accommodate enquête rommelig verlopen. Dit leidde onder andere tot vertraging, wat vervolgens tijdsdruk tot gevolg had. BRES ziet de meerwaarde in van het gezamenlijk uitvoeren van de Accommodate enquête, maar de samenwerking zal in 2019 beter moeten verlopen. Een duidelijk planning en taakverdeling zijn hierbij zeer belangrijk, en BRES zal hier dan ook bovenop zitten.

Tot slot is het programma *SurveyMonkey* wederom goed bevallen en is BRES van plan om de Accommodate enquête in 2019 wederom met dit programma uit te voeren.

3.3.2 Informatiemarkten

Omdat het verloop onder DUWO-huurders en daarmee ook onder BRES-leden relatief hoog is, zijn de informatiemarkten voor de eerstejaars studenten een belangrijk moment in het jaar om nieuwe huurders van DUWO op het bestaan van BRES te wijzen. Daarom zal BRES ook in 2019 weer aanwezig zijn op de informatiemarkten van de ELCID (algemene introductieweek) en de OWL (introductieweek voor internationale studenten). Op deze informatiemarkten zal BRES met name met de

eerstejaarsstudenten in gesprek gaan over haar bestaan en studenten voorlichten over wat BRES is en wat ze doet.

In tegenstelling tot andere jaren zal BRES in 2019 een sterk beleid voor promotie invoeren onder de slogan 'Problemen met DUWO? Mail BRES!'. Om deze slogan te communiceren maken we gebruik van een actieve social-mediacampagne en een investering in duurzame promotiematerialen.

3.4 Communicatie en promotie

Het doel is om in 2019 de naamsbekendheid van BRES niet alleen in stand te houden maar voornamelijk te verbeteren. Vanwege verscheidene redenen is de promotie van de missie van BRES niet goed uitgevoerd. Vanwege deze reden wordt er in het aankomende jaar geïnvesteerd in het communiceren van deze boodschap. Deze boodschap komt samen in 'Problemen met DUWO? Mail BRES!'. Deze boodschap is niet alleen gekozen om BRES te presenteren, maar ook om ervoor te zorgen dat we (eindelijk) onder studenten duidelijk te maken wat we hen kunnen bieden.

3.4.1 Huisstijl en mailboxen

De nieuwe huisstijl bleek in de afgelopen jaren een groot succes. Dit bleek uit de toename in reacties en de positieve reacties vanuit de enquête. Het huidige bestuurslid zou graag gebruik maken van dit succes door onze slogan, 'Problemen met DUWO? Mail Huurdersvereniging BRES!', te combineren met het onze nieuwe huisstijl in elke nieuwe gadget.

Overigens is er geen plan om de huisstijl of website aan te passen (op kleine wijzigingen na) in 2019. Gezien het doel dat BRES zichzelf heeft gesteld op het gebied van promotie, zien wij deze posten niet als een prioriteit.

3.4.2 Nieuwsbrief

Naast de website heeft ook de (digitale) nieuwsbrief die naar de leden wordt verstuurd een belangrijke informatievoorzienende functie en achten wij daarom van groot belang van de vereniging. In 2016 is het bestuur gestart met het verspreiden van de nieuwsbrief via het systeem van Mailchimp in plaats van via een module op de website. In dat jaar zijn er voor het eerst twee nieuwsbrieven verspreid. Met de update van de huisstijl en website zal geëvalueerd worden of Mailchimp de meest wenselijke module is voor het verzenden van nieuwsbrieven. In 2019 zal gestreefd worden naar twee nieuwsbrieven op jaarbasis, zodat de huurder op de hoogte wordt gehouden van de geboekte resultaten van BRES. Wanneer de hoeveelheid nieuws om meer nieuwsbrieven vraagt, zal dit uiteraard bewerkstelligd worden. Het versturen van de nieuwsbrief valt onder het takenpakket van het Bestuurslid Public Relations.

3.4.3 Facebook

BRES heeft tevens een Facebookpagina waar afgelopen jaar relatief weinig activiteit op is geweest. Dit door het uitblijven van een geschikt bestuurslid voor de PR van de vereniging. In samenhang met de genoemde update van de huisstijl en website is ook de Facebookpagina grondig aangepakt in 2018. In

2019 zal BRES zich erop richten om niet alleen de Facebookpagina visueel aantrekkelijk te maken, maar ook actief leden te benaderen.

Een conditie van de posts is wel dat leden het niet irritant vinden om posts van BRES te zien. Om dit te verzekeren zullen we niet te veel posts plaatsen, en alleen relevante/'leuke' berichten plaatsen.

3.4.4 Posters en flyers

BRES blijft doorgaan met het regelmatig ophangen van posters in de DUWO-complexen en op de universiteit om naamsbekendheid te generen. Gezien de matige effectiviteit van de flyers zullen we in de toekomst geen gebruik maken. Uit de BRES-enquête bleek dat veel van de leden de vereniging kennen door de posters die in de panden hangen. Daarom zullen ook in 2019 posters in de panden worden gehangen. Uiteraard overlegt BRES eerst met sociaal beheer wanneer we deze posters ophangen en hoe lang ze zullen hangen.

3.4.5 Promotiemateriaal

In 2018 zijn we van plan om sterk te investeren in promotiemateriaal. Vanwege de nieuwe slogan en het nieuwe beleid zijn we van mening dat een actieve promotiecampagne de boodschap 'Problemen met DUWO? Mail BRES!' succesvol naamsbekendheid kan creëren. De selectie aan materiaal is voornamelijk gericht op producten die samen een pakket kunnen vormen. Deze pakketten zullen in 2019 onder studentenhuizen worden verspreid door actief langs de deuren te gaan.

4. Extern beleid

4.1 DUWO Groep

De afgelopen jaren heeft DUWO zich snel ontwikkeld tot een grote studentenhuisvestigingsorganisatie. Op dit moment zijn er nog geen grote uitbreidingsplannen van DUWO voor 2019 bekend, maar wanneer hier in het komende kalenderjaar wel sprake van zal zijn, zal BRES klaarstaan om deze met kritische blik te beoordelen.

In 2018 zijn de definitieve stappen voor het vastleggen van de afspraken in het kader van de samenwerking met DUWO uit 2017 voortgezet. Hiermee hebben alle betrokken partijen invulling gegeven aan een plan voor goede en duurzame samenwerking met betrekking tot huurdersparticipatie en coproductenschap. In 2019 zal BRES zich inzetten om in lijn met de samenwerkingsovereenkomst haar taken verder te vervullen. BRES zal zich opbouwend en constructief opstellen om DUWO te ondersteunen bij de invulling van haar beleid. De samenwerking met de huurdersorganisatie zal daarbij geïntensiveerd worden.

4.2 DUWO Leiden

In het overleg met vestiging DUWO Leiden bespreekt BRES over het algemeen lokale aangelegenheden en (uitvoerings-)beleid dat specifiek op Leiden is gericht. In samenspraak met de vestigingsdirecteur, te weten Hans Pluim, en één van zijn functionarissen, wordt de overlegagenda opgesteld, waarbij onderstaand voorstel het uitgangspunt vormt. In de samenwerkingsovereenkomst hebben de CHO de wens uitgesproken de overlegcultuur op centraal niveau ook te implementeren op lokaal niveau. Hierbij is onder meer gekeken naar de al aanwezige overlegcultuur van BRES met DUWO Leiden (en voorheen SLS). Voor de structuur op lokaal niveau zal er voor BRES dus niet veel veranderen, enkel dat elk vestigingsoverleg in het teken zal staan van één (of een combinatie van meerdere) uitgelicht onderwerp. BRES tracht met deze aanpak meer diepgang te creëren.

Maand	Agenda-onderwerp
Eind februari 2019	Jaarrekening en jaarverslag BRES Leefbaarheid in panden en complexen Onderhoudsbeleid
Eind mei 2019	Input BRES Werkplan DUWO Leiden Duurzaamheidsbeleid en -initiatieven Resultaten BRES Enquête
Eind september 2019	Werkplan DUWO Leiden Lokale projecten Communicatie DUWO Leiden - BRES

Midden december 2019	Werkplan en begroting BRES Portefeuilleplan Leiden - meerjarenplan voor elk complex Sloop, renovatie en onderhoud
----------------------	--

Naast bovengenoemde onderwerpen staan een aantal zaken standaard op de agenda:

- Lokale bouwprogramma
- Kwaliteit van de dienstverlening van de vestiging Leiden
- Klachten over DUWO Leiden
- (Student)beheer en afhandeling reparatieverzoeken

Voorafgaand aan de vestigingsoverleggen voert BRES ook regelmatig overleg op praktisch niveau met de Sociaal Beheerders. Deze overleggen worden als zeer nuttig ervaren. Door klachten en vragen met de Sociaal Beheerders te bespreken, kan er meteen worden gewerkt aan een passende oplossing. Daarnaast kunnen de klachten en vragen die meer van beleidsmatige aard zijn of van toepassing zijn op een grote groep huurders of meerdere panden, de week erop meteen worden mee genomen naar de vestigingsdirecteur.

4.3 Huurdersorganisaties van DUWO

BRES streeft ernaar om ook in 2019 goede samenwerkingen te hebben met de verschillende huurdersorganisaties van DUWO. Dit zal – net als afgelopen jaar – gebeuren in het samenwerkingsverband Samenwerkende Huurdersorganisaties (SHO).

De afgelopen jaren heeft de goede verstandhouding tussen onze collega-verenigingen in Amstelveen (VBU) en Delft (WijWonen) zijn vruchten afgeworpen. Een goed voorbeeld is de eerdergenoemde samenwerkingsovereenkomst met DUWO, waarvan VBU en WijWonen medeauteurs en -ondertekenaars zijn. BRES zal zich ook in 2019 inzetten om het contact met VBU en WijWonen warm te houden. Ook met collega-vereniging Duwoners (Amsterdam) is regelmatig contact en overleg. Het komende jaar zal BRES wederom openstaan voor nadere samenwerking met Duwoners.

4.4 Bewonerscommissies en studentbeheerders

De bewonerscommissies (BC) en studentbeheren brengen beide het BRES-bestuur op de hoogte van de klachten binnen de panden en vormen dus belangrijke partners van BRES. De samenwerkingsrelatie en communicatie met deze partners zal in 2018 worden onderhouden en bevorderd.

In de voorgaande jaren zijn er verschillende pogingen gedaan om het contact tussen bewonerscommissies en studentbeheren en BRES te intensiveren. Deze pogingen zijn niet succesvol te noemen. Desalniettemin wil het bestuur zowel de bewonerscommissies en studentbeheren niet missen. Door middel van goede PR en het direct contacteren van bewonerscommissies en studentbeheren hoopt BRES de relatie te verbeteren en nieuw leven in te blazen. Zoals al eerder is genoemd, is het verloop onder DUWO-huurders en daarmee ook BRES-leden hoog. Als gevolg daarvan

veranderen de bewonerscommissies en studentbeheren ook regelmatig van samenstelling. BRES is van mening dat ook de nieuwe bewonerscommissies en studentbeheren moeten worden ingelicht over de mogelijkheden die BRES ze te bieden heeft. In 2018 is BRES begonnen met het verspreiden van het 'BC-boekje' om de oprichting van bewonerscommissies te stimuleren. In dit boekje staat informatie over het oprichten van een BC, over de rechten en plichten van een BC en handige tips en trucs. In het komende jaar wil BRES dit boekje verder verspreiding met als doel meer bewonerscommissies in de Leidse panden van DUWO.

4.5 Taskforce Studentenhuisvesting

Ook in 2019 blijft BRES lid van de Taskforce Studentenhuisvesting van Leiden. In dit orgaan zijn instanties vertegenwoordigd die betrokken zijn bij studentenhuisvesting, zoals de Universiteit Leiden en DUWO, en wordt samen met de Gemeente Leiden gepraat over recente ontwikkelingen en toekomstplannen omtrent studentenhuisvesting in de stad. De Taskforce is afgelopen jaar erg nuttig en informatief geweest. BRES heeft haar standpunten goed kunnen uitdragen en duidelijk kunnen maken aan de andere belanghebbenden wat haar prioriteiten zijn. Voornamelijk op het gebied van internationale studenten werkt het goed om op dit niveau de verschillende belangen naar voren te brengen. De Taskforce geeft BRES dus de mogelijkheid op de hoogte te blijven van en inspraak te hebben op de ontwikkelingen op het gebied van studentenhuisvesting in de gemeente Leiden. Leiden staat voor een uitdaging met betrekking tot de huisvesting van internationale studenten, en dus zal hier in 2019 nog veelvoudig over gesproken worden. BRES gelooft dat, naast DUWO en Gemeente Leiden, Universiteit Leiden hier tevens een duidelijke voornemende rol in moet gaan spelen. Daarnaast zal BRES zich te allen tijde blijven focussen op het kamertekort nu deze langzamerhand – naar onze tevredenheid – terugloopt.

5. Speerpunten

Nu de structuur van het interne bestuur, na de reorganisatie, op orde en helder is, wil BRES de focus – in naam van de vereniging – op een aantal speerpunten leggen. Met deze punten wil BRES duidelijk maken waar zij voor staat en invulling geven aan het werkplan van DUWO. Met het ondertekenen van de samenwerkingsovereenkomst is het bestuur de verplichting aangegaan al in vroeg stadium input te leveren op het werkplan. Op basis van of rekening houdend met deze punten schrijft de vestigingsdirecteur zijn plan. Het BRES-bestuur werkt graag toe naar de onderstaande doelen.

5.1 Duurzaamheid

In 2019 zal BRES de Leidse deelnemers van de Student Energy Race dit jaar weer een hart onder de riem steken. De Energyrace is een wedstrijd tussen verschillende DUWO-panden in verschillende steden om te zien welk pand het meeste energie kan besparen. DUWO streeft ernaar de race om te vormen naar een stichting, bestuurd door en voor studenten. BRES stimuleert dit streven, mits DUWO de ruimte gebruikt na te denken over nieuwe, innovatieve initiatieven en dit niet alleen van studenten af zal laten hangen. Wegens de vele bestuurswisselingen het afgelopen jaar is de portefeuille te vaak overgedragen. Dit heeft ertoe geleid dat er minder tijd is besteed aan het onderwerp. Voor 2019 wil BRES dan ook weer een bestuurslid aanstellen die zich actief met het onderwerp gaat bezig houden. Op die manier hoopt BRES dat we studenten verder kunnen motiveren om zich actief met duurzaamheid bezig te gaan houden door bijvoorbeeld de verwarming wat lager te zetten. Dit is niet alleen beter voor het milieu maar zorgt ook voor een lagere energierekening. In 2019 zou BRES graag meer willen samenwerken met andere bedrijven en organisaties die zich richten op duurzaamheid. Een voorbeeld hiervan is Leiden University Green Office, een organisatie die gelieerd is aan de Universiteit Leiden en die zich actief inzet om bewustzijn rondom het onderwerp duurzaamheid te creëren. BRES ziet ernaar uit de kennis over duurzaamheid onder studenten te verbreden door samenwerking met andere organisaties. Daarnaast zal het bestuur blijven nadenken over duurzaamheidsinitiatieven die we bespreken op het vestigingsoverleg met de DUWO Leiden in mei. Uit de BRES-enquête kwam duidelijk naar voren dat duurzaamheid ook voor de huurders hoog op de agenda staat. Door duurzaamheid als speerpunt te kiezen, zoekt BRES meer toenadering tot de huurder. Op dit punt kan de huurder meer worden betrokken en daar wil BRES zich hard voor maken.

5.2 Internationale groei

Universiteiten en hogescholen raken steeds meer internationaal georiënteerd. In Leiden merkt BRES ook dat het aantal internationale studenten toeneemt, zowel in de bachelor- als in de masterfase. Ook buitenlandse onderzoekers vestigen zich in Leiden om bijvoorbeeld hun onderzoek aan de Universiteit Leiden te verrichten. Dit betekent voor de woningbouw in Leiden een toenemende vraag naar woningen voor *internationals*. Gezien de ‘Leidse constructie’ omtrent Accommodate-woningen, waarin ook een rol voor Universiteit Leiden is weggelegd, eist BRES dat de verschillende partijen – woningbouwcorporaties, gemeenten en onderwijsinstellingen – samen optrekken om tot oplossingen te komen. Universiteiten en hogescholen moeten hun verantwoordelijkheid nemen. Ze moeten samen met gemeentes en woningbouwcorporaties zorgen voor fors meer woningen, of minder werven onder internationale studenten.

5.3 Brandveiligheid

Brandveiligheid van (huur)woningen is voor iedereen van groot belang. Het afgelopen jaar zijn er enkele branden geweest in studentenhuizen, hieruit blijkt hoe belangrijk bewustzijn rondom brandveiligheid is. Voor 2019 wil BRES extra aandacht besteden aan het brandveilig houden van studentenpanden. Daarnaast is het belangrijk dat de student zelf kan zorgen voor een brandveilige woonomgeving. Uit rondvraag onder verschillende studenten blijkt dat de kennis met betrekking tot brandveiligheid onvoldoende is, en dat ook de middelen om een eventuele brand te blussen onvoldoende aanwezig zijn. BRES adviseert daarom om in ieder geval in elke wooneenheid te zorgen voor een werkende rookmelder en eventueel een werkende koolmonoxidemelder. Belangrijk is dat er daarnaast in elke wooneenheid een brandblusser of blusdeken aanwezig is, dat is op dit moment niet het geval. Naast deze bestrijdingsmiddelen moeten studenten beter op de hoogte zijn van brandgevaaren in hun woning, zoals oud papier op de gang en verouderde elektrische apparatuur. Ook moeten studenten weten hoe zij het pand veilig kunnen verlaten indien er brand uitbreekt. Op dit vlak is het wenselijk dat elke woning een vluchtplan opstelt, in samenwerking met BRES, DUWO en/of de brandweer. Brandveiligheid blijft voor BRES hoog op de agenda staan en we zullen dit ook in onze promotie, zoals bijvoorbeeld de nieuwsbrief, blijven benadrukken.

5.4 Communicatie

In 2019 wil BRES de communicatie op vier verschillende vlakken verbeteren: binnen het BRES-bestuur, tussen het BRES-bestuur en haar leden, tussen het BRES-bestuur en DUWO en tussen DUWO en haar huurders.

Ten eerste is er ruimte voor verbetering wat betreft de communicatie binnen het BRES-bestuur. Soms blijven afspraken en taken onduidelijk, waardoor deze niet snel genoeg opgepakt worden. Hetzelfde geldt voor binnengekomen mails: het is niet altijd duidelijk wie welke mail zal oppakken, waardoor antwoord soms te traag gegeven wordt. Betere communicatie tussen de bestuursleden, ook tussen de vergadering door, moet dit verbeteren.

Het eerste punt is sterk verbonden aan het tweede punt: de communicatie tussen het BRES-bestuur en haar leden. Betere communicatie binnen het BRES-bestuur zal ervoor zorgen dat mails van leden sneller afgehandeld kunnen worden. Daarnaast moet BRES meer bekendheid krijgen onder haar leden. Om dit te bereiken is een uitgebreid PR-plan opgesteld, dat ook is opgenomen in dit jaarplan.

De communicatie tussen het BRES-bestuur en DUWO verloopt goed, maar er is altijd verbetering mogelijk. We weten elkaar te vinden, maar soms is de communicatie te traag of onduidelijk. Voor BRES is het bijvoorbeeld belangrijk dat we ook in de zomermaanden ervoor zorgen dat we goed bereikbaar blijven.

Tot slot wil BRES wederom dit jaar de communicatie tussen DUWO en haar huurders bevorderen. Een groot aantal klachten dat binnenkomt bij BRES gaat over ontevredenheid over de communicatie tussen DUWO en huurder. Zo is de communicatie vanuit DUWO niet altijd eenzijdig, en soms ervaart de huurder dat DUWO zich niet genoeg inleeft in de problemen van de huurder.

Ook ziet BRES-verbetermogelijkheden voor de DUWO-communicatie omtrent bepaalde onderwerpen. Zo heeft BRES bij DUWO aangegeven dat veel studenten niet (goed genoeg) op de hoogte zijn van hun recht op huurtoeslag. Aangezien het huurprijzenbeleid van DUWO grotendeels gebaseerd is op de regels omtrent huurtoeslag, zou het goed zijn als DUWO de mogelijkheid tot huurtoeslag ook duidelijk communiceert naar haar huurders. BRES heeft een aantal voorstellen tot verbetering gedaan. Hetzelfde geldt voor informatie over de gemeentebelastingen: BRES heeft bij DUWO aangegeven dat ze de communicatie hierover graag verbeterd zien. In 2019 zal BRES erop toezien of DUWO deze communicatie verbetert.

5.5 Verantwoording servicekosten

Bij BRES viel op dat er veel onduidelijkheid en onvrede heerst over de verantwoording en realisatie van de servicekosten. Het is de huurder óf niet duidelijk hoe de hoogte van het bedrag tot stand is gekomen óf niet tevreden over de verwachte geleverde service die de servicekosten zouden moeten bekostigen.

Het werk van tuinonderhoud of glazenwassers is voor veel huurders niet direct zichtbaar waardoor huurders sceptisch zijn over de daadwerkelijke gemaakte kosten en de afrekening die zij ontvangen. Ongeacht of deze impressie de werkelijkheid beschrijven of niet, is er voor de huurder weinig mogelijkheid om overzicht te krijgen in de realisering van de kosten van de geleverde diensten. Op het moment is de onderzoekende huurder genoodzaakt om zelf desbetreffende individuele facturen bij DUWO op te vragen en vervolgens zelfstandig een overzicht te maken van begroting versus realisatie. Wanneer DUWO zelf de realisatie van gemaakte servicekosten vrijgeeft aan de huurder, kan zowel de huurder als verhuurder baten bij het gemaakte overzicht en zien waar een kostenpost tekortschiet of over begroot. BRES zal hierom in 2019 ernaar streven om DUWO ertoe te bewegen om transparantie en verantwoording aan de huurder te geven omtrent de werkelijke kosten van geleverde service van het gehuurde.

6. Begroting 2019

Beste lezer,

Voor u ligt de begroting van Huurdersvereniging BRES voor 2019. De bedragen in deze begroting zijn gebaseerd op de uitgaven van het voorgaande jaar alsmede het beleid wat BRES in 2019 wil gaan voeren. Ik zal een korte toelichting geven over de inkomsten en de begrootte uitgaven en de plannen van het BRES-bestuur over 2019. Voor een uitgebreide toelichting van deze plannen wil ik u wijzen op de voorafgaande pagina's.

Dit jaar is ervoor gekozen om af te wijken van het bestaande format. Dit format is in samenwerking met de Samenwerkende Huurdersverenigingen (SHO) van DUWO opgesteld. Het besluit tot een gezamenlijk format is gemaakt naar aanleiding van de getekende samenwerkingsovereenkomst (SOK). Deze begroting volgt dit format niet, hiervoor is gekozen omdat elk jaar een te groot overschot ontstond. In het huidige format blijven de posten gelijk aan die van het bestaande format maar is de financiering vanuit DUWO en de huurders naar beneden bijgesteld.

Namens het BRES-bestuur,

Dieuwertje Roelse
Penningmeester

Nr	Kosten	DUWO	Leden	Nr	Baten	
Bestuur				Contributies en bijdragen		
510	Bestuursvergoedingen	€10.500,-	€9030,-	710	Contributies leden	€29.260,-
511	Bestuursonkosten		€1000,-	711	Bijdrage DUWO	€30.254,-
512	Representatie		€100,-			
513	Werving bestuursleden		€600,-			
514	Onkosten vrijwilligers		€100,-			
Kantoor				Overige baten		
520	Huur ruimten	€3924,-		720	Rentebaten	€25,-
521	Kantoorartikelen	€200,-		721	Acquisitie	
522	Automatisering		€1000,-	722	Afrondingsverschillen	
523	Inventaris	€250,-		723	Spaargeld	€750,-
524	Schoonmaak		€840,-			
Contact achterban				Resultaten		
530	Consumpties vergaderingen		€1350,-	910	Incidentele resultaten	
531	Promotie & PR		€3500,-	911	Negatief Mutatie Eigen Vermogen	
532	Ondersteuning BC's		€500,-			
533	Ondersteuning complexen					
Koepel						
540	Onkostenvergoedingen	€350,-	€150,-			
541	Extern advies	€3000,-				
542	Ondersteuningsorganisatie	€2000,-				
Kennis & educatie						
550	Cursussen	€2500,-				
551	Extern advies	€1500,-				
552	Ondersteuningsorganisatie	€5500,-	€5500,-			
Beheerskosten						
560	Bankkosten	€200,-				
561	Verzekeringen	€330,-				
562	Boekhouding		€480,-			
Mutaties Reserveringen						
610	Mut. Algemene reserve		€2010,-			
611	Mut. Reserve 2019		€2875,-			
Onvoorzien						
810	Onvoorzien kosten		€1000,-			
Resultaten						
910	Incidentele resultaten					
Totale Lasten		€30.254,-	€30.035,-	Totale Baten		
		€60.289,-		€60.289,-		

Toelichting Begroting 2019

Baten

Contributies en bijdragen

710 Contributies leden

In 2017 had BRES gemiddeld 4200 leden en in 2018 gemiddeld 4800. Het ledenaantal van BRES stijgt sinds de invoering van het automatisch lidmaatschap gestaag en de verwachting is dat dezelfde lijn zich ook in 2019 doorzet. Er is daarom besloten om de stijgende lijn vanaf 2015 door te trekken en in de begroting rekening te houden met gemiddeld 5400 betalende leden voor 2019. DUWO Leiden bezit 6646 VHE-eenheden dus de groei in leden zal zich de komende jaren nog voortzetten. Er is voor gekozen de contributie van de leden naar beneden bij te stellen omdat het aantal betalende leden fors stijgt. Door de contributie te verlagen zal het ontstane overschot lager uitvallen.

711 Bijdrage DUWO

BRES en DUWO zijn overeengekomen dat DUWO aan BRES een subsidie betaalt. De subsidie werd voorheen vastgesteld op € 3,63 per VHE. Met de komst van de nieuwe samenwerkingsovereenkomst wordt hiervan afgeweken en wordt er gekeken naar welke posten DUWO vergoed, de posten die de kosten dekken met betrekking tot de kerntaken van een huurdersorganisatie. De achterliggende gedachte is dat een huurdersorganisatie (HO) zonder inkomsten uit contributiegelden te allen tijde haar kerntaken moet kunnen uitvoeren. De contributiegelden worden dan besteed aan overige activiteiten die in samenspraak met de leden worden vastgesteld. Dit jaar zal de bijdrage van DUWO lager liggen dan voorgaande jaren met als doel het in evenwicht brengen van de bijdrage van DUWO en de leden. Gevolg hiervan is een lager overschot dat naar de reserves zal gaan aan het eind van 2019.

Overige baten

720 Rentebaten

BRES rekent in 2019 op rentebaten van ongeveer €25.

721 Acquisitie

Niet van toepassing

722 Afrondingsverschillen

Niet van toepassing.

723 Spaargeld

In 2019 zal een bedrag worden vrijgemaakt voor het lustrum. Dit bedrag zal voortvloeien uit de reserves die de afgelopen jaren ontstaan zijn door een overschot in budget. Om het 20-jarig bestaan van BRES te vieren met haar leden wordt spaargeld opzijgezet.

Resultaten

910 Incidentele resultaten

Niet van toepassing.

911 Negatief mutatie eigen vermogen

Niet van toepassing.

Kosten

Bestuur

510 Bestuursvergoedingen

De bestuursvergoedingen van BRES worden in 2019 deels betaald uit de bijdrage van DUWO, en gedeeltelijk vanuit de contributie van de leden. DUWO vergoedt €150 per bestuurslid per maand (met uitzondering van juli en augustus) met een maximum van 1 bestuurslid per 1000 VHE's (gebaseerd op de vrijwilligersvergoeding). DUWO Leiden telt 6646 VHE's dus voor BRES geldt een maximum van (afgerond) 7 bestuursleden. De overige gelden (lees: €60) per bestuurslid per maand zal uit de contributie van de leden worden betaald.

511 Bestuursonkosten

BRES verwacht in 2019 van een aantal bestuursleden afscheid te nemen. Uit de post bestuursonkosten worden hun afscheidsetentje en -cadeaus betaald. Om de teamband van het bestuur te versterken wil BRES jaarlijks bestuursuitjes organiseren. Het doel van deze activiteiten is om de groepsdynamiek en efficiëntie te bevorderen binnen het bestuur. Gezien de hoge opvolging van bestuursleden ontstaat er telkens een andere groep met verscheidene achtergronden. Een goed vertrouwen in elkaar helpt het bestuur sterker te staan in overleggen.

512 Representatie

BRES wordt ondersteund in haar werkzaamheden door Henri Zegers. Als dank voor zijn werkzaamheden bieden wij hem een kerstattentie aan dat vanuit deze post zal worden gefinancierd.

513 Werving van bestuursleden

Continuïteit is altijd een punt van aandacht voor BRES. Ook in 2019 verwacht BRES tenminste twee keer een vacature open te zetten. Om de bijkomende kosten van de sollicitaties te betalen is hier geld voor begroot.

514 Onkosten vrijwilligers

Een compensatie voor de vrijwilligers van de kascommissie is onder deze post begroot.

Kantoor

520 Huur kantoorruimte

De huur van de kantoorruimte die BRES van DUWO huurt zal in 2019 gelijk blijven.

521 Kantoorartikelen

Onder kantoorartikelen verstaat BRES alles wat benodigd is voor het werk op kantoor. Hieronder vallen onder andere het papier, schrijfgerei, de cartridges en ringmappen.

522 Automatisering

Onder de post automatisering vallen de kosten voor de administratie, website, nieuwsbrief, internet en diverse systeemprogramma's. Gezien het feit de huidige tijd steeds meer vraagt naar vernieuwde

(voor organisaties betaalde) diensten, is dit een grote kostenpost. Zo wordt voor de website gebruik gemaakt van Wordpress en voor de nieuwsbrief Mailchimp.

523 Inventaris

De afgelopen jaren is door BRES al nieuw kantoormeubilair aangeschaft. Om het kantoor verder op orde te blijven houden zal hiervoor een bedrag worden begroot.

524 Schoonmaak

Een nieuwe post op de balans is de schoonmaak. Het schoonmaakbedrijf Sparkles zorgt voor de schoonmaak van ons kantoor.

Contact achterban

530 Consumpties vergaderingen

Onder consumpties vergaderingen worden de consumpties voor de reguliere bestuursvergaderingen en de algemene ledenvergaderingen verstaan, als ook de kleine bijdrage vanuit de vereniging voor het bestuurseten. Het samen eten voor de vergaderingen draagt bij aan de goede sfeer en onderlinge samenwerking binnen het bestuur. Normaliter komen de bestuursleden elkaar niet tegen in het dagelijks leven door de zeer uitlopende studies, (studenten)verenigingen, achtergronden, et cetera, waardoor dit tevens dient om elkaar beter te leren kennen. Onder deze post valt tevens de georganiseerde borrel voor leden na de ALV, een goed moment voor leden om kennis te maken met de bestuurders van BRES en op een laagdrempelige manier issues aan te kaarten. Overigens zijn er, sinds BRES over het kantoor aan de Hooigracht beschikt, geen kosten verbonden aan het huren van een ruimte voor de ALV. De kosten voor het houden van een ALV beperken zich dus tot de versnaperingen die op de ALV genuttigd worden.

531 Promotie & PR

Promotie en PR is een belangrijke post van BRES. Voor meer bekendheid onder de leden is het nodig dat er voldoende promotie is. In 2017 heeft BRES een nieuwe huisstijl aangenomen en is veel geïnvesteerd in bekendheid. In 2019 zal deze lijn worden voortgezet, er zal regelmatig een nieuwsbrief onder de leden worden verspreid. Ook zal BRES aanwezig zijn op informatiemarkten van de universiteit. Deze activiteiten hebben tot doel de bestaansbekendheid en de functie van BRES te verbeteren.

532 Ondersteuning BC's

Het staat bewonerscommissies vrij om geld bij BRES aan te vragen voor activiteiten die onder meer de sociale cohesie versterken binnen de complexen. Dit fenomeen lijkt bij onze collega's in Delft uitstekend te werken. BRES wil in 2019 gaan inventariseren of Leidse bewonerscommissies hier ook behoefte aan en baat bij hebben. Wij stellen in 2019 hiervoor een klein bedrag beschikbaar, tevens gezien het geringe aantal bewonerscommissies in Leiden. Om de BC's enthousiast te maken stellen wij dit bedrag per direct beschikbaar.

533 Ondersteuning complexen

Naast bewonerscommissies kent Leiden ook een aantal studentbeheren en panden zonder georganiseerde bewonerscommissies en studentbeheren. Voor deze groep zal in de toekomst wellicht

ook een bedrag beschikbaar worden gesteld, maar in 2019 zal eerst geïnventariseerd worden of hier animo voor is.

Koepel

540 Onkostenvergoedingen

Onkostenvergoedingen voor de koepel bestaan uit reiskosten en bestuursonkosten van de CHO. Doordat er samengewerkt wordt met de huurdersorganisaties uit Amsterdam, Amstelveen en Delft komt het voor dat overleggen aldaar gepland staan. Doordat het bestuur – voornamelijk de Bestuursleden Extern – vaak moet reizen naar de overleggen is hier budget voor begroot. Hier zitten tevens de reiskosten in voor incidentele overleggen of scholingen.

Na afloop van themabijeenkomsten en bestuurlijke overleggen komt de CHO zo nu en dan bijeen om na te borrelen, beurtelings op kosten van een HO. Daarnaast zijn bij gelegenheid ook kosten verbonden 2019 aan informele activiteiten rondom vooroverleggen. De CHO streeft naar een nauwe, vertrouwde samenwerking en probeert dit middels deze manier te bereiken. Zowel binnen BRES als de andere huurdersorganisaties is de opvolging hoog dus dit is tevens een goede, informele manier om nieuwe collega-bestuurders te leren kennen.

541 Extern advies

Extern advies is een reserve, maar staat toch op de balans, gezien het feit deze te allen tijde beschikbaar moet zijn. In 2019 maken de CHO ieder €3000 vrij voor mogelijke (incidentele) juridische kosten. Daarbij is BRES met DUWO overeengekomen dat hoog uitvallende kosten mogen worden gedeclareerd bij DUWO, mits deze uitgaven noodzakelijk waren.

542 Ondersteuningsorganisatie

BRES en de CHO blijven ook in 2019 werken met Henri Zegers, werkzaam bij !WOON. Er wordt uitgegaan van (het afgeronde bedrag van) de offerte van 2018.

Kennis & educatie

550 Cursussen

BRES wil in 2019 extra investeren in scholing van bestuursleden. Omdat de continuïteit van het bestuur onder druk staat, is het essentieel dat er kennis wordt bijgedragen door middel van cursussen. Daarnaast streven we naar geïntensiveerde (onbetaalde) overdrachten.

551 Extern advies

Ook op lokaal niveau wordt een bedrag gereserveerd om de kosten voor (incidenteel) juridisch advies op te vangen. Gezien de omvang van de zaken op dit niveau is het bedrag ten opzichte van koepelniveau gehalveerd. Er zal bij elke zaak gekeken worden of samen optrekken met de CHO voordeliger of verstandiger is. Hier geldt tevens dat mochten de kosten hoger uitvallen, wij het factuur bij DUWO mogen neerleggen, mits goed beargumenteerd.

552 Ondersteuningsorganisatie

Net als voorgaande jaren maakt BRES op lokaal niveau ook gebruik van extern adviseur Henri Zegers.

Beheerkosten

560 Bankkosten

Onder de bankkosten vallen alle administratieve kosten gerelateerd aan het doen van bankzaken, onder meer de kosten voor de betaalrekening, betaalpas en creditcard. Laatstgenoemde wordt gebruikt om de nieuwsbrief en giftcards te betalen.

561 Verzekeringen

Onder verzekeringen worden de kosten voor de bestuursaansprakelijkheidsverzekering en inboedelverzekering geschaald.

562 Boekhouding

In 2019 zal BRES gebruik maken van het boekhoudprogramma Exact. Dit programma moet de boekhouding efficiënter en overzichtelijker maken.

Mutaties Reserveringen

610 Mutaties Algemene reserve

Het bestuur heeft besloten dat het verstandig is om voor bepaalde zaken geld weg te zetten om te voorkomen dat grote uitgaven, die in één keer gemaakt moeten worden, niet gedaan kunnen worden of te veel op de begroting gaan drukken. Daarnaast heeft DUWO de wens uitgesproken hen inzicht te verschaffen omtrent de reserve. Hieronder volgt om die reden een drietal labels, waarvoor de reserve dient.

610.1 Lustrum

Er is besloten om jaarlijks €250 weg te zetten voor het lustrum. Het lustrum wordt iedere vijf jaar gevierd. Dit bedrag biedt de mogelijkheid om dit groots te vieren. Het maximale bedrag wat hiervoor weggezet kan worden is dus €1250. Daarnaast zal er spaargeld opzij worden gezet om het lustrum te kunnen vieren met de leden van BRES.

610.2 Kantoormeubilair

Er is besloten om de kantoormeubelen tijdiger te gaan vervangen. Dit is afgelopen jaren niet gedaan. Om dit goed te kunnen doen, is er besloten om hier jaarlijks €510 voor te reserveren. Dit betekent dat het meubilair, indien nodig, vervangen kan worden. De laptop kan hiermee iedere drie jaar vervangen worden, de printer en de koelkast iedere vijf jaar en de overige kantoormeubelen iedere zeven jaar. Het maximale bedrag wat hier dus voor weggezet kan worden is €2550.

610.3 Huisstijl

In 2017 heeft BRES haar huisstijl vernieuwd. Om de huisstijl bij de tijd te houden, is er besloten om geld te reserveren om de huisstijl (over ettelijke jaren) te kunnen vervangen. In de begroting is uitgegaan van €500. Dit betekent dat het bestuur iedere 10 jaar haar huisstijl kan wijzigen.

611 Mutaties Reserve 2019

BRES ontvangt in 2018 een overschot van 12.775 euro door de contributie. Dit bedrag stopt BRES voor nu in de reserve, zodat deze ruim 30.000 euro telt. Op die manier kan BRES nog enige tijd voortbestaan, mocht de subsidie van DUWO wegvallen. Bij de begroting van 2019 is besloten de contributie van de leden en DUWO te verlagen om het overschot te verlagen.

Onvoorzien810 Onvoorziene kosten

Ieder jaar heeft BRES te maken met kosten die vooraf niet te voorspellen zijn. Hiervoor begroot BRES in 2019 €1000.

Resultaten910 Incidentele resultaten

Niet van toepassing.