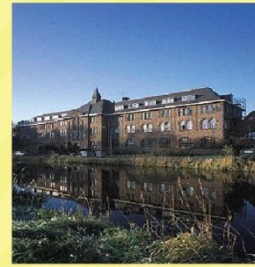


Huurdersvereniging

**BRES**



## **Jaarplan BRES 2016**

Huurdersvereniging BRES

Hooigracht 12

2312 KS Leiden

[info@huurdersverenigingbres.nl](mailto:info@huurdersverenigingbres.nl)

## **Inhoud**

Voorwoord .....	3
1. Algemeen.....	4
1.1 Bestuursbezetting .....	4
1.2 Ondersteuning .....	4
2. Bestuurstaken .....	4
2.1 Archief.....	4
2.2 Financiën .....	4
3. Extern .....	5
3.1 DUWO in 2016 .....	5
3.2 Samenwerkingsverbanden.....	5
3.3 Taskforce Studentenhuisvesting.....	5
3.4 FHLO .....	6
3.5 LHS .....	6
4. Accommodate.....	7
5. Public relations .....	8
5.1 Website.....	8
5.2 Naamsbekendheid en informatievoorziening .....	8
5.3 Informatiemarkten .....	8
6. Duurzaamheid .....	9
6.1 Algemeen.....	9
6.2 Q-ton.....	9

## Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het Jaarplan 2016 van Huurdersvereniging BRES. Na 2015, een veelbewogen jaar waarin, onder meer, twee zeer gewaardeerde BRES bestuursleden hun functie hebben neergelegd, gaan wij ons in 2016 weer optimaal inspannen voor de huurder.

Het jaar 2016 belooft op zijn minst een net zo bewogen jaar te worden als 2015. Nu al staan er een aantal belangrijke zaken op de agenda. Dit jaar zal de focus liggen op de evaluatie van het co-producentenschap met DUWO en de totstandkoming van een nieuwe samenwerkingsovereenkomst. Ook zal BRES zich bezighouden met de voordracht van twee nieuwe huurderscommissarissen voor de Raad van Commissarissen van DUWO. Dit zal gebeuren in goed overleg met de andere huurdersorganisaties, met welke we de onderlinge samenwerking nog verder gaan proberen te verdiepen. BRES zal verder trachten om het succes van de Accommodate survey van 2015 in 2016 op zijn minst te evenaren.

Net als in voorgaande jaren zal ook de duurzaamheid van studentenwoningen een belangrijk agendapunt zijn. 2016 wordt in dat opzicht erg spannend omdat dan de resultaten van de door de huurders gefinancierde Q-ton, een nieuwe energiezuinige warmwaterinstallatie geplaatst op de Vrijheidslaan, bekend zullen worden. Dit is de eerste keer dat er in Nederland (en misschien zelfs wel wereldwijd!) een dergelijke installatie in een studentenflat wordt geplaatst.

BRES gaat tevens kijken of de website gemoderniseerd kan worden. Deze grote, omvangrijke zaken doen het lijken alsof er binnen BRES geen oog meer is voor de individuele huurder, niets is echter minder waar. Bij het behandelen van de eerdergenoemde zaken staat het belang van de huurder prominent op de eerste plek en we hopen dat ook dit jaar de huurder optimaal gediend zal worden door onze inspanningen.

Namens het BRES-bestuur,  
Raymond Hardij Waarnemend-voorzitter BRES

## **1. Algemeen**

### **1.1 Bestuursbezetting**

In 2015 hebben zich veel mutaties in het bestuur voorgedaan. Hierdoor zien wij in het begin van 2016 veel nieuwe namen in het bestuur verschijnen.

Het BRES bestuur ziet er per 1 januari 2016 als volgt uit:

Penningmeester: Floortje van Gameren

Secretaris: Simon Brenkman

Waarnemend-voorzitter: Raymond Hardij

Kandidaat-bestuurslid Accommodate: Jan Borman

Kandidaat-bestuurslid: Jitse Brouwer

Extern adviseur: Max van der Tuin.

Voor het PR-bestuurslid wordt in de loop van 2016 een vacature uitgeschreven.

### **1.2 Ondersteuning**

Ook in 2016 zal BRES ondersteund worden door de heer H. Zegers, adviseur bij ASW/ TeamWonen. Met zijn kennis van het huurrecht en huur-gerelateerde zaken zal hij ook in 2016 het BRES bestuur weer bij kleine en grote zaken bijstaan.

## **2. Bestuurstaken**

### **2.1 Archief**

Afgelopen jaar is alle privacygevoelige informatie uitgezocht en vernietigd. In 2016 gaat het BRES-bestuur verder met het uitbreiden van het digitale archief. In 2016 zal het bestuur van BRES stoppen met het gebruik van Dropbox voor het digitale archief en overstappen naar een soortgelijke variant van Amazon. De overstap wordt gemaakt om de veiligheid van het digitale archief te waarborgen.

### **2.2 Financiën**

Voor het financiële gedeelte van het jaarplan wordt u doorverwezen naar de begroting van onze penningmeester.

### **3. Extern**

#### **3.1 DUWO in 2016**

Stichting DUWO heeft zich de afgelopen jaren snel uitgebreid tot een grote huisvestingsorganisatie. Voor 2016 staan er geen uitbreidingsplannen van DUWO op de agenda, hoewel deze altijd tot de mogelijkheden blijven behoren. Het BRES-bestuur zal deze plannen kritisch bekijken en beoordelen.

Veel zaken, die vroeger op een SLS-kantoor werden afgehandeld, worden nu bij DUWO digitaal geregeld. BRES ziet dit als een positieve ontwikkeling, zolang dit niet ten koste van de service voor de huurders gaat. Ontwikkelingen op dit gebied worden door BRES kritisch bekeken en in de gaten gehouden. In 2016 wil DUWO verder gaan met het verbeteren van de interne dienstverlening. Hier is zij in 2015 al mee begonnen. We denken actief mee om nieuwe manieren te vinden waarmee DUWO haar digitale dienstverlening beter kan evalueren. Hieronder valt ook een uitgebreide evaluatie van het Klantencontactcentrum waar BRES bij betrokken zal worden.

De samenwerking tussen DUWO en BRES zal in 2016 ook worden geëvalueerd. Samen met DUWO gaan we in 2016 verder op zoek naar een goede en duurzame invulling van het co-producentschap.

#### **3.2 Samenwerkingsverbanden**

BRES blijft streven naar een goede samenwerking met de verschillende huurdersverenigingen van DUWO in het samenwerkingsverband. Een goede verstandhouding tussen onze collega-verenigingen in Delft (WijWonen) en in Amstelveen (VBU) heeft in de afgelopen jaren positieve effecten gehad. BRES wil deze contacten dus behouden, en waar mogelijk verbeteren. Ook met de collega verenigingen uit Amsterdam (Duwoners) en Delft (Vulcanusweg) is regelmatig contact en overleg. In 2016 zullen BRES, VBU en WijWonen onderzoeken of nadere samenwerking met Duwoners mogelijk is.

Verder wil het bestuur van BRES in 2016 haar contacten met de studentbeheerders van DUWO extra aanhalen en uitbreiden. Hiermee is twee jaar geleden begonnen en dit contact loopt over het algemeen voorspoedig. De communicatie tussen de verschillende beheren is door de kennismakingsgesprekken verbeterd en dus wil BRES in 2016 deze gesprekken voortzetten. Ook kunnen we via studentbeheerders goed op de hoogte blijven welke problemen er zoal spelen in de panden van DUWO.

#### **3.3 Taskforce Studentenhuisvesting**

Ook in 2016 blijft BRES lid van de Taskforce studentenhuisvesting van Leiden. In dit orgaan zijn instanties die betrokken zijn bij studentenhuisvesting, zoals de Universiteit Leiden en DUWO, vertegenwoordigd en praten samen met de gemeente over spelende zaken en toekomstplannen omtrent studentenhuisvesting. 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 zij belangrijk vindt. Door deel te nemen aan de Taskforce blijft BRES goed op de hoogte van wat er speelt in Leiden en heeft zij inspraak op gemeentelijke plannen omtrent huisvesting. Door landelijke regelgeving is het niet duidelijk of enkele grote projecten de komende jaren kunnen worden gerealiseerd. Dit heeft gevolgen voor DUWO en haar investeringsplannen, onder meer voor de Leidse Schans. Met een teruglopend tekort in het achterhoofd zal de aandacht van alle betrokken instanties verschuiven van het snel toevoegen van grote aantallen wooneenheden naar het op pijl houden

van kwalitatief goede huisvesting voor studenten en de eventuele vervanging van bestaande complexen. BRES blijft zeer gespitst op het nog steeds bestaande tekort in studentenkamers en doen we er alles aan om zo veel mogelijk kamers in Leiden toe te voegen.

### **3.4 FHLO**

In 2015 is de FHLO (Federatie van huurdersorganisaties van Leiden en omstreken) officieel ontbonden. BRES wil nog steeds graag zitting nemen in een vergelijkbaar orgaan, mocht dit in 2016 opgericht worden. Voor 2016 verwacht BRES op dit niveau geen nieuwe ontwikkelingen.

### **3.5 LHS**

In 2015 is BRES lid geworden van het Landelijk Huurdersoverleg Studenthuisvesting (afgekort LHS). Hoewel de vereniging nog maar in de kinderschoenen staat, is BRES zeer tevreden over de bijeenkomsten van het afgelopen jaar en heeft daarom besloten ook in 2016 lid te blijven van het platform. De vereniging zal zich in 2016 wederom richten op kennisdeling en informatie-uitwisseling tussen de leden. Zo staan er al overleggen gepland in Utrecht en in Groningen in het kader van de Overlegwet en de samenwerkingsovereenkomsten. Onze penningmeester, Floortje van Gameren, blijft ook in 2016 secretaris van het platform.

## 4. Accommodate

Eén van de speerpunten van Accommodate voor 2016 is de *response rate* van de enquête verder te verhogen en er aan bij te dragen dat de gepercipieerde kwaliteit van het gehuurde en de serviceverlening die daar mee samenhangt, wordt geoptimaliseerd. Daarnaast is het een belangrijk streven om nauwere banden met de Accommodate-huurders, ISN Leiden en met de nieuwe Residence Assistants (RA's, de studentbeheerders in Accommodate-complexen) aan te gaan. De RA's zullen in het kader van een pilot een jaar lang in een groot Accommodate pand wonen om ervoor te zorgen dat DUWO een relevanter en vollediger beeld krijgt van de (on)tevredenheid ten aanzien van verschillende huuraspecten van de Leidse Accommodate-huurders. Uiteraard gaat BRES ook contact met hen onderhouden

Voor wat betreft het jaar 2016 zal de enquête qua opzet enigszins veranderen. De bedoeling is dat er nog steeds op vestigingsniveau door de verschillende HO's een enquête zal worden afgenomen. Deze zal qua inhoud niet zo zeer verschillen als van de voorgaande enquêtes. Wel zal de verwerking en uitwerking van de resultaten op andere wijze gaan dan voorgaande jaren. In plaats van de presentatie van de resultaten op vestigingsniveau zal er na de bespreking van de resultaten op vestigingsniveau één rapport naar DUWO (centraal) gaan. In dit rapport staan alle vragen, die Accommodate-breed relevant zijn, centraal. De vestiging specifieke reacties op de enquête worden op vestigingsniveau geëvalueerd. Resultaat van deze werkwijze is dat DUWO (centraal) een helder beeld krijgt van de 'best practices'.

BRES ziet in het bovengenoemde in een goede 'upgrade' van de enquête. Met het maken van één gezamenlijk rapport komt er naar onze mening een beter en voor DUWO waardevoller eindproduct.

## **5. Public relations**

### **5.1 Website**

Het BRES-bestuur heeft het afgelopen jaar regelmatig gebrainstormd over het veranderen van de website. Hoewel er in principe niets aan de website en zijn modules mankeert is het bestuur van BRES van mening dat de website een (visuele) update moet krijgen. Het bestuur wil 2016 aangrijpen om de website zowel visueel als gebruiksvriendelijk te verbeteren. Er wordt naar mogelijkheden gezocht om de website geschikt te maken voor mobiele apparaten zoals telefoons en tablets. BRES heeft daarom extra geld uitgetrokken om in 2016 de website te gaan verbeteren. Het streven is om de domeinnaam te behouden, zodat wij voor onze leden en de gebruikers van de website makkelijk te vinden blijven.

### **5.2 Naamsbekendheid en informatievoorziening**

Het doel is om in 2016 de naamsbekendheid van BRES in stand te houden en zo mogelijk uit te breiden. Naamsbekendheid is belangrijk om te bewerkstelligen dat leden BRES weten te vinden. Op deze manier blijft BRES ook goed op de hoogte van wat er speelt onder de huurders.

Een van de middelen die BRES hiervoor al enkele jaren gebruikt is de digitale nieuwsbrief. In 2016 zal gestart worden met het verspreiden van de nieuwsbrief via het systeem van Mailchimp in plaats van via een module op de website. Hier is voor gekozen vanwege de professionelere opmaak die Mailchimp biedt in vergelijking met de huidige nieuwsbriefmodule van de website. Het aantal nieuwsbrieven wordt bepaald door de hoeveelheid nieuws, waarbij gestreefd wordt naar vier nieuwsbrieven op jaarbasis.

Daarnaast kan de huurder op de hoogte blijven door te kijken op de BRES-website, welke in het jaar 2016 dus vernieuwd zal worden, of door het lezen van de updates op de Facebookpagina van BRES. BRES blijft ook doorgaan met het regelmatig ophangen van posters bij de DUWO-complexen en op de universiteit om naamsbekendheid te generen. Nieuws dat voor internationale studenten relevant is, zal (eventueel naast een bericht in het Nederlands) in het Engels geschreven worden.

### **5.3 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 in 2016 op de El-Cid informatiemarkt en de informatiemarkt van de OWL-week (voor internationale studenten) aanwezig zijn. 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.



## **6. Duurzaamheid**

### **6.1 Algemeen**

In 2014 en 2015 is BRES samen met DUWO begonnen met het promoten van duurzaamheid onder haar leden. BRES gaat door met het plaatsen van besparingstips in de nieuwsbrief en op de Facebookpagina. In 2016 wil BRES duurzaamheid nog meer promoten door middel van het ondersteunen van huurders die het goede voorbeeld geven, zoals de deelnemers die meedoen aan de Energyrace. De Energyrace is een wedstrijd die niet alleen tussen de steden Leiden, Den Haag en Delft gaat, maar ook tussen individueel geselecteerde huizen in het bezit van DUWO om te zien wie het meeste energie kan besparen. De deelnemers kunnen een bezoekje van BRES verwachten met wat energie- of warmte besparende cadeautjes. Ook heeft de ervaring geleerd dat het verloten van energiezuinige gadgets onder de BRES-leden, die de Facebookpagina volgen, erg populair is. BRES is van plan om het verloten van de energiebesparende gadgets en andere zaken op de Facebookpagina daarom voort te zetten in 2016. Vanzelfsprekend blijft het bestuur ook buiten deze acties actief op zoek om duurzaamheid onder haar leden te blijven promoten.

### **6.2 Q-ton**

In 2015 deed zich bij de Vrijheidslaan een mooie kans voor om een duurzaamheidsexperiment uit te voeren. Bij twee identieke gebouwen moest de centrale ketelinstallatie vervangen worden en dit bood de mogelijkheid om een duurzame warmte installatie te testen. In een gebouw zit een 'normale' installatie en in de andere de Q-ton, een extreem energiezuinige installatie. De eerste tests van eind 2015 beloofden veel en in 2016 zal dit experiment en het functioneren van de Q-ton uitvoerig door BRES en DUWO geëvalueerd worden. Als deze resultaten positief zijn zou dit kunnen betekenen dat er vanaf 2016 bij groot onderhoud niet langer conventionele warmte installaties zullen worden geplaatst, maar veel groenere alternatieven. BRES hoopt op positieve ervaringen met de Q-ton en dat dit experiment gaat leiden tot een vergroening en verduurzaming van de warmte installaties in het DUWO-bezit.