



**Vereniging
Huurdersorganisatie
Vulcanus**

JAARVERSLAG 2019



Huurdersorganisatie Vulcanus
www.ho-vulcanus.nl

Inhoudsopgave

VOORWOORD	1
1. INLEIDING	2
2. KADER	3
2.1 HUURDERSORGANISATIES EN VERHUURDERS	3
2.2 WERKOMGEVING	3
2.2.1 <i>Juridisch kader tussen Vulcanus en DUWO</i>	3
2.2.2 <i>Tegenwicht en tegenspel kan lastig zijn, maar ook vruchtbaar</i>	3
3. VERENIGINGSJAAR	4
3.1 BESTUUR.....	4
3.2 WERKWIJZE.....	4
3.3 ONTWIKKELING ORGANISATIE.....	4
3.4 VERGADERINGEN	5
3.5 ONDERWERPEN VAN OVERLEG	5
3.6 ADVIEZEN VOOR EN INSTEMMINGEN AAN DUWO	6
3.7 PRESTATIEAFSPRAKEN.....	7
3.8 OVERIGE GESPREKSONDERWERPEN MET DUWO.....	8
3.8.1 <i>Woningtransactietraject met Vestia</i>	8
3.8.2 <i>Data uitwisseling persoonsgegevens</i>	9
3.8.3 <i>Assetmanagement</i>	9
3.8.4 <i>Overig overleg</i>	10
3.8.5 <i>Overleg tussen bewoners(commisseries) en DUWO</i>	10
3.9 CONTACTEN MET EXTERNE RELATIES	10
3.9.1 <i>Gemeente Delft</i>	11
3.9.2 <i>Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH)</i>	12
3.9.3 <i>Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH)</i>	12
3.9.4 <i>Politiek café voor gemeenteraadsleden</i>	12
3.9.5 <i>Werving bewonerscommissieleden</i>	12
3.10 SERVICEKOSTEN EN PLANMATIG ONDERHOUD	13
3.10.1 <i>Servicekosten</i>	13
3.10.2 <i>Planmatig onderhoud</i>	13
3.10.3 <i>Vulcanus, servicekosten en technische schouw</i>	13
3.11 COMMUNICATIE EN INFORMATIEVERSTREKKING.....	13
3.12 TOT SLOT	14



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Vereniging Huurdersorganisatie Vulcanus.

Ook in 2019 heeft het bestuur van Huurdersorganisatie Vulcanus zijn volledige inzet benut om de belangen van de huurders zo helder mogelijk voor het voetlicht te krijgen.

In een regelmatig contact met de bestuursorganen van woningcorporatie DUWO en andere partijen binnen de sociale volkshuisvesting, waaronder de gemeente, heeft Vulcanus zich laten zien en met name ook laten horen.

Het bestuur kan constateren dat binnen de gemeente Delft het toekomstige volkshuisvestingsvraagstuk nog niet opgelost is en daarin speelt DUWO ook een rol samen met andere woningcorporaties.

Het bestuur van Vulcanus is van mening dat de positie van de sociale huurders en toekomstige huurders zowel in kwantiteit, aangaande het aantal sociale huurwoningen, als in kwaliteit van de bestaande en nog te bouwen sociale huurwoningen veel meer aandacht verdient. Vergaderen en praten erover vindt in overdaad plaats. Echter de ambities en plannen, die telkenmale door partijen worden uitgesproken, blijven sterk achter bij de resultaten in de realiteit.

Daarop richt het bestuur van Vulcanus constant de aandacht.

In de periodieke ontmoetingen met de directie van DUWO legt het bestuur van Vulcanus uit hoe zij de toekomst van de sociale huurders van DUWO ziet. Uiteraard maakt het bestuur zich zorgen over de toekomstplannen van de directie, die laten zien dat het af wil van de sociale huurwoningen en zich volledig wil richten op de studentenhuisvestingnische.

Alleen al op grond van de historie en dringende behoefte aan sociale huurwoningen en DUWO's royale mogelijkheden om goed voor haar vastgoed te zorgen en sociale huurwoningen te bouwen zou DUWO moeten besluiten geen woningen meer af te willen stoten is de opvatting van het bestuur en daarvoor wil Vulcanus zich ook volledig inzetten.

Ik verwijs u voor de verdere daadkracht van Huurdersorganisatie Vulcanus naar het jaarverslag 2019.

Heel belangrijk is dat in de algemene ledenvergadering de toekomst van Vulcanus gaat worden vormgegeven.

Uw voorzitter wil u graag welkom heten.

Cees van der Meer

1. Inleiding

Huurdersorganisatie Vulcanus werd in 1996 opgericht. Bij de oprichting van de vereniging werd aanvankelijk niet gekozen voor een belangenbehartiging op grond van onafhankelijkheid van de verhuurder en overige derden en was Vulcanus nog geen volwaardige huurdersorganisatie. Later werd ingespeeld op verschillende belangrijke ontwikkelingen in de werkomgeving van Vulcanus en werd de vereniging een zelfstandige huurdersorganisatie.

Vulcanus is nu een vanuit een eigen visie werkende belangenbehartigingsorganisatie voor huurders ten aanzien van alle woongelegenheden van woningcorporatie Stichting DUWO en woningen van derden in beheer bij Stichting DUWO. Vanzelfsprekend kan iedere huurder van een woning van DUWO of in beheer bij DUWO door lid te worden van de vereniging zich aansluiten bij Vulcanus.

Het hoogste bestuurlijk orgaan binnen de vereniging is de algemene ledenvergadering. Hier worden alle belangrijke beslissingen door de leden zelf genomen. Verder kent Vulcanus onder de titel bestuur een orgaan, bestaande uit een aantal personen, geworven en aangesteld door de ledenvergadering. Het bestuur draagt in opdracht van de ledenvergadering zorg voor het dagelijks functioneren van de vereniging. Voorts werkt de Huurdersorganisatie Vulcanus samen met diverse juridisch zelfstandige buurt- en complexgewijze bewonersvertegenwoordigingen (ook wel bewonerscommissies genoemd). Deze organen beschikken over eigen, autonome verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Met de combinatie van leden, ledenvergadering, bestuur en bewonerscommissies kan door de Huurdersorganisatie Vulcanus krachtadig en inhoudelijk sterk voor de collectieve belangen van de huurders worden opgekomen.

De Huurdersorganisatie Vulcanus zet zich ervoor in dat bij de woningcorporatie DUWO duidelijk het huurdersbelang doorklinkt, zodanig dat haar leden dit kunnen merken aan de prijs/kwaliteitsverhouding en betaalbaarheid van de woningen, alsmede een goed en doelmatig onderhoud van de woningen, een goed beheer van de woonomgeving en een adequate dienstverlening door de Stichting DUWO. Tevens zal de Huurdersorganisatie Vulcanus ervoor zorgdragen dat de huurders van de Stichting DUWO op een rechtspositioneel correcte wijze worden behandeld.

De Huurdersorganisatie Vulcanus zal zich als een woonconsumentenorganisatie manifesteren, die weet wat er onder haar leden leeft. Tevens laat de Huurdersorganisatie Vulcanus de huurders weten wat de Huurdersorganisatie Vulcanus doet en hoe zij en de bewonersvertegenwoordigingen hun inbreng kunnen leveren. Door ontwikkelingen bij Stichting DUWO is een bundeling van krachten onder de leden hard nodig om op woningcorporatie niveau en ook daarboven op te kunnen komen voor de huurdersbelangen.

Naast bestaande huurdersbelangen is de inzet van de Huurdersorganisatie Vulcanus er onder andere ook op gericht dat de beschikbare woningvoorraad bereikbaar dient te zijn en te blijven voor huishoudens, die door hun inkomen of andere omstandigheden moeilijkheden vinden bij het vinden van voor hen passende woonruimte. Hierbij richt Vulcanus, net zoals Stichting DUWO volgens haar doelstelling hoort te doen, zich onder meer op de huisvesting van meerpersoonshuishoudens, alleenstaanden, starters, jongeren en ouderen. Huurdersorganisatie Vulcanus zal daarnaast aandacht besteden aan de positie van gehandicapten.

Op de volgende pagina's treft u het jaarverslag over het jaar 2019 van de Vereniging Huurdersorganisatie Vulcanus aan. Hiermee kunt u zich een inzicht verschaffen over de belangrijkste gebeurtenissen, besluiten en activiteiten gedurende het verslagjaar.

2. Kader

2.1 *Huurdersorganisaties en verhuurders*

De praktijk van het overleg tussen woningcorporaties en huurdersorganisaties, en de activiteiten en financiering die daarbij passen, is zeer divers. Het maakt nogal wat uit of een huurdersorganisatie actief is voor honderd of voor duizenden woningen. Ook kunnen de lokale of bijzondere omstandigheden een grote rol spelen: is er sprake van aanzienlijke nieuwbouw- of herstructureringsopgaven of van andere grootschalige ingrepen, is er sprake van een groot verloop van omstandigheden, is er een complexe stedelijke omgeving of anderszins complexe situaties onder andere fusies of is er vooral sprake van rustige dorpsverhoudingen en zijn er geen bijzondere aandachtspunten. Al deze elementen hebben invloed op het werk van de huurdersorganisatie en dus op de benodigde middelen.

In de Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv), Besluit Beheer Sociale Huursector en de Woningwet worden een aantal onderwerpen opgesomd waarover huurdersorganisaties in elk geval recht hebben op informatie, overleg, advies en instemming. Daarnaast wordt het agenderingsrecht wettelijk geregeld. De verhuurder moet zowel op verzoek als (bij wijziging van beleid) op eigen initiatief informatie geven. De huurdersorganisatie heeft vervolgens recht op overleg daarover. Zij kan binnen zes weken een schriftelijk advies uitbrengen. De verhuurder mag alleen daarvan afwijken als hij dit schriftelijk en gemotiveerd binnen twee weken laat weten.

2.2 *Werkomgeving*

2.2.1 *Juridisch kader tussen Vulcanus en DUWO*

De verhoudingen tussen Huurdersorganisatie Vulcanus en verhuurder Stichting DUWO worden voornamelijk bepaald door het gestelde in de wet. Hierbij kan gedacht worden aan de Wet op het overleg huurders verhuurder en het gestelde in het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting en de Woningwet. In deze geregeld bijgestelde wet- en regelgeving zijn de juridische verhoudingen en (werk)relaties tussen huurdersorganisaties als Vulcanus en verhuurders als DUWO uitgewerkt.

2.2.2 *Tegenwicht en tegenspel kan lastig zijn, maar ook vruchtbaar*

Stichting DUWO wil huurders zoveel mogelijk bij de vorming en ontwikkeling van beleid betrekken en wezenlijk invloed laten uitoefenen rond onderwerpen, die de belangen van huurders raken. Het is mooi om te vernemen, dat zij huurdersparticipatie van belang acht, wil ondersteunen en serieus neemt, maar wat komt hiervan in de beleving van Huurdersorganisatie Vulcanus terecht? Het daadwerkelijk betrekken van bewoners bij beleid en beheer is en blijft lastig. Op strategisch niveau en daarmee over de te varen koers bestaan sinds jaar en dag fundamentele opvattingsverschillen tussen Vulcanus en DUWO en soms ook met overige derden. Daarover communiceert Vulcanus naar buiten duidelijk wat, gecombineerd met een zakelijk werkwijze, soms verwarrend of onverholen kritisch overkomt op buitenstaanders. Andere ideeën, opvattingen en uitgangspunten, gevraagde en ongevraagde adviezen, kritiek en andersoortig tegenspel maken en houden publieke organisaties scherp. Daarom is het belangrijk om een sociale verhuurder met een publieke taak, zoals DUWO, vanuit huurdersperspectief, maar ook vanuit allerlei andere maatschappelijke perspectieven, van adequaat tegenwicht en tegenspel te voorzien. In het afgelopen jaar is gebleken, dat Vulcanus hierin kan voorzien.

3. Verenigingsjaar

3.1 Bestuur

Het bestuur van Huurdersorganisatie Vulcanus bestaat uit de volgende leden:

- C.P. (Cees) van der Meer, voorzitter
- J.C. (Jan) Kosten, secretaris (afgetreden in de verslagperiode)
- W.A.H. (Wim) Gruwel, penningmeester

Van de bestuurders van Vulcanus wordt verwacht dat zij over voldoende capaciteiten en bestuurlijke kwaliteiten en attitude beschikken om hun taak naar behoren te kunnen vervullen.

Secretaris J.C. Kosten trad af en stelde zich niet voor een nieuwe termijn beschikbaar. Dit was van tevoren bekend en leidde niet tot problemen binnen Vulcanus. Naar aanleiding van het aftreden meldde een lid zich als kandidaat-bestuurslid aan. Het lid heeft de aanmelding toegelicht. Geconstateerd werd dat het betreffende lid niet aan het taak- en functieprofiel voldeed. Het lid werd hiervan op de hoogte gebracht.

3.2 Werkwijze

Om meer kwaliteit, professionaliteit en deskundigheid in de Huurdersorganisatie Vulcanus in te brengen laat het bestuur zich beleidsmatig bijstaan door een adviseur op het vlak van volkshuisvesting en woningbeheer, alsmede wettelijke regelingen conform de paragrafen 2.2.1 en 2.2.2 (zie hoofdstuk 2). Op secretariael gebied wordt het bestuur ondersteund door mevrouw F. Biesot.

3.3 Ontwikkeling organisatie

Om op inzetbaarheid de kennis van het bestuur te vergroten wordt er regelmatig contact onderhouden met het advies-, scholing en vormingsbureau "Het Huurdershuis" in Arnhem. "Het Huurdershuis" staat huurdersorganisaties bij in het ontwikkelen van kennis, die belangrijk is voor de belangenbehartiging van huurders; zo ook de huurders bij Stichting DUWO.

Het bestuur heeft door een werkbezoek aan Arnhem haar kennis en vaardigheden en indirect die van bewonerscommissieleden proberen te vergroten.

In november 2019 heeft een door "Het Huurdershuis" voor Vulcanus ontwikkelde en verzorgde training voor de bewonerscommissieleden plaatsgevonden. Deze moest hun leren steviger in hun schoenen te staan en zelfstandig met hun verhuurder en rol om te gaan. Dat wordt sinds 2009 ook van iedere bewonerscommissie vanuit de Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv) verwacht. Ook nieuwe bewonerscommissieleden konden deze training bijwonen. Naast theoretische kennisoverdracht en uitleg konden de deelnemers ook praktisch met de opgedane kennis oefenen.

De algemene ledenvergadering van Vulcanus besloot de organisatie voor te gaan bereiden op mogelijke toekomstige speelveldveranderingen en uitdagingen buiten haar wil. Daardoor heeft het bestuur veel aandacht besteed om de organisatiestructuur met behoud van het bestaande kennis-, kwaliteit- en slagkrachtniveau op een pragmatische efficiënte wijze toekomstbestendiger te gaan maken. Het in opdracht van de ledenvergadering ingezette project kon niet voor het einde van het verslagjaar worden voltooid.

3.4 Vergaderingen

Het bestuur van Vulcanus had in de verslagperiode een groot aantal vergaderingen nodig om haar taak te vervullen.

- Het bestuur vergaderde 22 keer om een beeld te krijgen over voorliggende onderwerpen en beleid voor te bereiden en vast te stellen. Zowel in de beleids sfeer alsook in de dagelijkse gang van zaken moet worden geconstateerd dat het bestuur voldoende grip heeft op de lopende zaken.
- Het bestuur heeft gesprekken met bewonerscommissies gevoerd, welke hieraan behoefte hadden. Actieve bewonerscommissies welke met Vulcanus op serieuze wijze willen samenwerken zijn altijd welkom als gesprekspartners. Het bestuur van Vulcanus neemt, als zij dit nodig acht, hiertoe ook uit zichzelf initiatieven.
- Daarnaast werden door het bestuur van Vulcanus met diverse bewonerscommissies en met de betrokken DUWO-medewerkers contacten onderhouden om voorkomende en geconstateerde knelpunten op woningcomplexniveau te bespreken en opgelost te krijgen.
- Op algemene ledenvergaderingen werden de gebruikelijke onderwerpen als de jaarstukken van het voorgaande jaar behandeld. Ook het activiteitenplan en de begroting voor het komende jaar kwamen aan de orde. Verder werd van gedachten gewisseld over het beleid van DUWO, de toekomst van de vereniging en daarbij behorende wensen en visies.
- Met Stichting DUWO werd op vestiging- en woningcorporatieniveau 6 maal vergaderd met bestuurders en managers van DUWO.
- De interne toezichthouder (de Raad van Commissarissen) van Stichting DUWO heeft in het verslagjaar 2 keer plenair informeel mondeling contact met Vulcanus gehad. Agendapunten waren onder andere jaarstukken, werkplan en begroting 2020, meerjarenprognose 2020-2024 en overige financiële stukken van de DUWO-organisatie. Daarnaast werd gesproken over voornemens om woningbezit van DUWO af te stoten naar Stichting Vestia.
- Uiteraard waren er diverse formele en informele ontmoetingen met politici, ambtenaren en andere partijen van de gemeente Delft om de visie van Vulcanus uit te dragen en van de visie van wederpartijen kennis te nemen of om dienstverlening af te stemmen.
- In deze verslagperiode zijn er een aantal themasessies tussen gemeentes, woningcorporaties en huurdersorganisaties geweest. Omdat deze niet of nauwelijks bijdragen aan het behartigen van de belangen van de leden van Vulcanus nam Vulcanus hieraan zelden deel.

3.5 Onderwerpen van overleg

Intern werd overleg gevoerd over:

- Balans, winst- en verliesrekening 2019 Huurdersorganisatie Vulcanus.
- Activiteitenplan en Begroting 2020 Huurdersorganisatie Vulcanus.
- Optimalisering taakstelling Vulcanus en bewonerscommissies.
- Werving nieuwe leden voor bewonerscommissies.
- Inhoud Vulcanus informatieblad en website.
- Advies voorbereidingen aangaande:
 - Jaarverslag en overige DUWO
 - Servicekosten DUWO
 - Activiteiten- en Onderhoudsplan en Meerjarenprognose DUWO
 - Verkoop van woningen zijnde niet-studentenhuisvesting met andere woorden de zogenaamde sociale huurwoningen
 - Algemeen DUWO-beleid voor de korte en middellange termijn
 - Tripartite overleg, zijnde: DUWO, Vulcanus en gemeente
 - Rapport "Conditie woningbezit van Woningcorporatie DUWO"

3.6 Adviezen voor en instemmingen aan DUWO

In het kader van de Wet op het overleg huurders - verhuurder en het Besluit Beheer Sociale Huursector werd overleg gevoerd en gevraagd en deels ongevraagd adviezen en instemmingen verleend over:

1. Huurbeleid 2019

Vulcanus adviseerde DUWO de huur voor de periode 1 januari 2019 tot en met 30 juni 2020 voor alle zittende huurders van Stichting DUWO met niet meer dan het in de MG 2019-01 gehanteerde inflatieniveau van 1,6% te verhogen. Woningcorporatie DUWO schreef aan Vulcanus terug het huurbeleidsadvies op te volgen. Voor de leden van Vulcanus was dat goed nieuws.

2. Servicekostenafrekeningen en aanpassing voorschotten 2018/2019

Deze instemmingen komen meestal buiten Vulcanus om van bewonerscommissies. Vulcanus heeft ingestemd met de afrekeningen van één woningcomplex. Bij dit complex was geen bewonerscommissie aanwezig.

3. Rapport “Conditie woningbezit van Woningcorporatie DUWO”

Bij het bestuur is er een beeld ontstaan, waarbij het onderhoud en de conditie van de sociale huurwoningen van de corporatie DUWO achterblijft bij de onderhoudsplanning. Dit was de reden voor een onderzoek over de staat van en het onderhoud van sociale huurwoningen. Een rapport van dit onderzoek is in december 2017 overhandigd aan DUWO. Dit onderwerp is regelmatig op de agenda geplaatst bij het regulier overleg tussen Vulcanus en DUWO. Echter er zijn nog steeds geen zichtbare stappen gezet om de conditie en duurzaamheid van de woningen aan te pakken of te verbeteren. Het bestuur van Vulcanus liet dit onderwerp niet los en bracht dit onderwerp regelmatig terug op de agenda van het regulier overleg met DUWO. Echter nog steeds zonder tastbaar resultaat.

4. Werkplan 2020 en de Meerjarenprognose 2020-2024 van DUWO

Hierop werd negatief geadviseerd, omdat de in deze stukken omschreven beleid- en beheerplannen onderdelen - onder andere het verkoop- en huurbeleid - bevatten waarover Vulcanus in het verleden reeds negatief heeft geadviseerd of omdat andere adviezen en suggesties niet of volgens Vulcanus nog beter moeten worden opgepakt dan wel vermeld. Uiteraard bevatten de omschreven plannen ook onderdelen waar Vulcanus zich wel in kon vinden. Een uitputtende opsomming betreffende onderdelen welke Vulcanus negatief dan wel positief beoordelen is niet zinvol, aangezien DUWO al van de desbetreffende Vulcanus-opvattingen op de hoogte is. Niettemin liet Vulcanus in haar advies enkele aandachtspunten op het vlak van control, betaalbaarheid, beschikbaarheid voorraad en duurzaamheid/renovatie oudere voorraad de revue passeren.

5. Werving bestuurslid en personeel verloop bij DUWO

In juli 2018 is er bij DUWO een vacature “bestuurder” ontstaan. Het gaat hierbij om de positie van een “tweede bestuurder”. Vulcanus is gevraagd om mee te denken omtrent belangrijke aandachtspunten bij het zoeken van een geschikte kandidaat. Er zijn per brief enkele aandachtspunten omtrent de profielschets aan de Raad van Commissarissen gemeld. Het bestuur van Vulcanus speelt bij de keuze geen actieve rol, maar gaf dus wel ongevraagd advies. In het voorjaar van 2019 werd de heer B. Kuenen bij DUWO benoemd als “tweede bestuurder”.

Daarnaast gaf het bestuur van Vulcanus ongevraagd aan zich zorgen te maken over het vermogen om managers aan DUWO te binden. Binnen anderhalf jaar werden 7 van de 11 managementfuncties binnen DUWO door een nieuwe bestuurder en nieuwe managers ingevuld. De Raad van Commissarissen, het bestuur en de ondernemingsraad van DUWO gaven aan zich hierover geen zorgen te maken.

6. **Behandeling DUWO-jaarstukken 2018**

Het bestuur van Vulcanus besteedt ieder jaar aandacht aan de inhoud van de jaar- en achterliggende stukken van Stichting DUWO. Vanuit Vulcanus was er aldus behoefte op de inhoud van deze stukken tijdens de vergadering te reageren. Echter de voorzitter van DUWO's Raad van Commissarissen achtte het noodzakelijk de inbreng van Vulcanus te moeten onderbreken in verband met tijdnood. Deze ingreep ervaarde het bestuur van Vulcanus als onprofessioneel en stuitend en zij maakte bezwaar tegen deze ingreep. De tijd voor het signaleren van omissies en stellen en behandelen van gerezen vragen naar aanleiding van de (concept) jaarstukken bleek niet toereikend te zijn. Dat is Vulcanus, de andere vertegenwoordigers van huurders en de ondernemingsraad van DUWO niet aan te rekenen. Gezien de instemmende houding van alle leden van de Raad van Commissarissen van DUWO inzake het gedrag van haar voorzitter en tentoongespreide passiviteit tijdens de behandeling van der jaarstukken doen de vragen zich voor of de gevolgde jaarlijkse procedure door dit gremium gezien wordt als een onbeduidend verplicht nummer en of dit gremium überhaupt voldoende geschikt is haar taak behoorlijk te vervullen.

De Raad van Commissarissen van DUWO werd ongevraagd geadviseerd voor een andere procedure te gaan kiezen waarin externe inbreng en het behandelen van gerezen vragen, mede in tijd en professionaliteit gezien, afdoende tot haar recht kan komen en ook de gastvrijheid van het toporgaan van Stichting DUWO in letterlijke zin kan worden aangepast.

7. **Advies verkoopbeleid**

Bij het tripartite overleg en gemeentelijk overleg aangaande de volkshuisvestingen in de gemeente Delft is gebleken dat in de toekomst voor het sociale huursegment een tekort zal ontstaan. Daarnaast heeft DUWO nog steeds in enkele wijken sociale huurwoningen, welke bij het leegkomen worden verkocht of omgebouwd naar studenteneenheden.

Het bestuur van Vulcanus is en blijft van mening dat dit DUWO-beleid direct moet worden stopgezet in het belang van die doelgroepen, die recht hebben op een sociale huurwoning en zo'n woning zoeken. Daarom werd dit wederom ongevraagd aan DUWO geadviseerd.

8. **Woningtransactie met Wonen Midden-Delfland**

Aan het eind van het verslagjaar werd op initiatief van Vulcanus een kleine woningtransactie tussen DUWO en woningcorporatie Wonen Midden-Delfland gerealiseerd. Vulcanus moest DUWO er in april en oktober 2019 per brief van overtuigen dat zonder correct uitgevoerde adviesprocedure met haar huurdersorganisaties geen woningbezit van eigenaar mag en kan verwisselen. Dat was pijnlijk, omdat DUWO hiervoor in 2014 al eens gevonnist werd. Vulcanus gaat bij eigenaar wisseling scenario's van DUWO woningbezit slechts voor bonafide met DUWO vergelijkbaar financieel gezonde woningcorporaties met minimaal gelijk lange termijn beheer en beleid. Na het horen van de voor het woningcomplex verantwoordelijke bewonerscommissie stond Vulcanus in beginsel positief tegenover het verkoopvoornemen van 38 woongelegenheden in Den Hoorn. Aan de positieve zienswijze werden echter een aantal voorwaarden verbonden. Ingeval DUWO en/of Wonen Midden-Delfland niet aan één of meerdere van deze voorwaarde(n) kan en/of wilde voldoen werd DUWO geadviseerd van de voorgenomen verkoop af te zien. Volgens DUWO wilde Wonen Midden-Delfland aan de voorwaarden voldoen. Vulcanus ontving achteraf geen negatieve berichten vanuit de bewonerscommissie over hun nieuwe huisbaas.

3.7 **Prestatieafspraken**

Gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties moeten sinds de inwerkingtreding van de nieuwe Woningwet op een nieuwe manier samenwerken. Zij maken samen op gelijkwaardige basis afspraken over de volkshuisvestelijke opgave in hun gebied. Voor de gemeenten waarmee Vulcanus werkt, de daar actieve woningcorporaties, huurdersorganisaties en ook Vulcanus zelf is dit een jaarlijks terugkerende taak.

DUWO heeft het bod over wat zij in 2020 wil gaan doen op tijd aan Vulcanus ter kennis gebracht. Formeel uitvoerig overleg over dit onderwerp heeft tussen DUWO en Vulcanus niet plaatsgevonden en was ook niet nodig, omdat het een jaarlijkse herhaling van zetten is.

Vulcanus kon zich onvoldoende met het bod van DUWO verenigen. Dat geldt ook voor de neerslag van de visie en beleid over wonen van de gemeente Delft. Hierdoor ontbreekt een inhoudelijke gezamenlijke basis om Vulcanus aan afspraken, welke op cruciale punten tegen de visie van Vulcanus indruisen, te committeren. DUWO en het College van B&W wisten en weten welke punten - denk aan onderwerpen als betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit/duurzaamheid - dat zijn. Daarnaast constateerde Vulcanus dat DUWO's voorgenomen maatschappelijke/volkshuisvestelijke bijdrage te mager is in verhouding tot DUWO's niet benutte investeringsruimte voor nieuwbouw, woningverbetering en huurmatiging (inmiddels opgelopen naar ruim € 1,6 miljard voor de komende 5 jaar). Dat is een uitdaging om met DUWO volgend jaar buiten de ingesloten denkpatronen en bestaande plannen binnen en rond DUWO rond te kijken hoe het anders kan. DUWO en iedere andere woningcorporatie heeft een helder opgedragen taak; zorgen dat alle mensen met een laag inkomen betaalbaar en goed kunnen wonen. Dat lukt in Delft en omstreken en ook elders in Nederland helaas niet best.

De gemeente Delft nodigde in december DUWO en het bestuur van Huurdersorganisatie Vulcanus uit voor gezamenlijk overleg over het bod van DUWO. Tot treurnis van Vulcanus deed wethouder Karin Schrederhof zichzelf en de stad waarvoor zij werkt te kort door niet zelf aan het overleg deel te nemen. De gemeente Delft nam via een ambtenaar zonder waardeoordeel kennis van het DUWO bod en door Vulcanus aangedragen punten en wilde weten of Vulcanus het bod voor volgend jaar voor akkoord ging ondertekenen.

Omdat het bod Vulcanus alleszins niet beviel en maatschappelijk bedenkelijke beleidselementen bevat werden DUWO, alle overige woningcorporaties, huurdersorganisaties en de gemeente Delft gemeld dat Vulcanus de prestatieafspraken niet gaat tekenen. Het in het DUWO bod opgevoerde huurbeleid en de toen waarschijnlijke aanstaande invoering van nieuwe huurwetgeving was een andere reden om niet te tekenen. Daarmee werd de kans geminimaliseerd dat leden van Vulcanus in 2020 te maken kunnen krijgen met een onnodig hoge huurverhoging.

Het dit verslagjaar bewust mijden van tijdrovende inefficiënte luister- en praatsessies met ambtenaren, medewerkers van woningcorporaties en afgevaardigden van andere huurdersorganisaties beviel Vulcanus goed.

Alles overziend heeft het overleg tussen DUWO, Vulcanus en de gemeente Delft sinds 2016 niet gebracht wat ervan wordt gewenst. Het is een gemiste kans dat het maar niet lukt om samen met DUWO en de gemeente Delft tot consensus te komen over wat DUWO in Delft een jaar later maatschappelijk wil/redelijkerwijs hoort te presteren. Hopelijk kan in de toekomst daadwerkelijk over niet altijd parallel lopende ambities en visies binnen de daarvoor bestaande investeringsruimte en -grenzen gaan worden gepraat en een en ander voor alle partijen op een acceptabele manier op papier belanden.

3.8 Overige gespreksonderwerpen met DUWO

3.8.1 Woningtransactietraject met Vestia

De afgelopen jaren zijn enkele Delftse woningcorporaties door DUWO benaderd voor overname van woningen. Begin 2018 werd het bestuur uitgenodigd voor een gesprek met de centrale directie van DUWO. In dit gesprek is medegedeeld, dat na overleg met de Raad van Commissarissen van DUWO besloten is om de sociale huurwoningen af te stoten en het beleid

volledig te richten op de studentenhuisvesting. Tevens waren gesprekken begonnen over een woningtransactie in Delft met de in sanering zijnde en dus onder Haagse curatele staande woningcorporatie Vestia. Sanering houdt in dat Vestia alle belangrijke voornemens in Den Haag eerst ter goedkeuring moet voorleggen. In 2018 verzorgde een delegatie namens Vestia een presentatie voor Vulcanus over Vestia, waar een negatief beeld inzake Vestia, haar financiën, betrouwbaarheid en beleid en haar toekomst naar voren kwam. DUWO heeft Vulcanus sindsdien regelmatig over de stand van zaken bijgepraat. Daarbij viel Vulcanus gedurende heel 2019 gebrek aan voortgang en consistentie op. Anderszins toenemende helderheid viel evenmin te ontwaren.

Onder de leden van Vulcanus heerst de (maatschappelijk en zakelijk begrijpelijke) opvatting dat Vestia tamelijk de slechtste in Zuid-Holland actieve woningcorporatie is en een ongewenste toekomstige eigenaar van hun woning. Het bestuur van Vulcanus heeft DUWO steeds laten weten, dat ze hecht aan het bijhouden van de betreffende portefeuille sociale huurwoningen. Daarnaast werd de top van DUWO in 2019 driemaal schriftelijk gemeld dat uitruil of overdrachtsscenario's met/aan financieel economisch zwakke woningcorporaties door Vulcanus van negatieve visies/adviezen gaan worden voorzien.

In het laatste kwartaal van 2019 begon de top van DUWO te beseffen dat de door hun nagestreefde 'Vestia deal' niet volgens hun verwachtingen liep. Ook belemmerde het traject de ontwikkeling van beleid inzake de pakweg 2 jaar in de afwachting staande woningportefeuille. De gesprekken tussen DUWO en Vestia werden in december 2019 voorsnog stopgezet. Vestia-saneerder het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) wilde geen goedkeuring aan de beoogde transactie verlenen. Het standpunt van het WSW was, mede door een reeks niet positieve ontwikkelingen, vaststellingen en interventies, geen verrassing.

Behoudens een handjevol DUWO en Vestia bestuurders zit de rest van Nederland niet te wachten om in de toekomst te moeten opdraaien voor hun maatschappelijk bedenkelijke ambities. Daarom heeft het bestuur van Vulcanus ook steeds mondeling richting DUWO het ontbreken van enig enthousiasme en bedenkingen geuit omtrent een overname van woningbezit.

3.8.2 Data uitwisseling persoonsgegevens

Naar aanleiding van een voorstel van DUWO om in te stemmen met een overeenkomst tot het uitwisselen van persoonsgegevens werd DUWO op de hoogte gebracht van het privacybeleid. Binnen Huurdersorganisatie Vulcanus is een strikt risicomijdend "vraag niets, meldt niets" privacybeleid van kracht, waardoor Vulcanus functionarissen geen gegevens mogen opvragen bij noch aannemen van of verstrekken aan derden waarop de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing is of kan zijn. Tevens zal Huurdersorganisatie Vulcanus derden niet vrijwaren tegen en schadeloos houden voor alle aanspraken van derden die ontstaan als gevolg van, of die verband houden met, een werkelijke of vermeende schending van toepasselijke wet- en regelgeving en gedragscodes ter zake van de bescherming van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval mede begrepen de AVG. Op basis van het intern geldende privacybeleid worden dus ook nooit dergelijke gegevens met DUWO gedeeld waardoor dergelijke overeenkomsten niet aan de orde zijn. DUWO zond dit verslagjaar downloadlinks naar privacygevoelige informatie op computers van DUWO. Deze informatie werd niet door Vulcanus functionarissen gedownload.

3.8.3 Assetmanagement

Sinds 2014 vermeld DUWO graag en geregeld de term 'assetmanagement' in haar beleidsstukken. DUWO werd gedurende het verslagjaar schriftelijk en mondeling gevraagd om een presentatie en onderliggende beslissingsondersteunende informatie over het in de praktijk voor diverse uitleggen vatbare onderwerp assetmanagement. Assetmanagement ligt voor

vastgoedprofessionals in tussen portfoliomanagement (strategisch niveau) – waarover fundamentele opvattingsverschillen tussen Vulcanus en DUWO bestaan – en propertymanagement (operationeel niveau). Assetmanagement is dan het management van woningtypes en complexen op tactisch niveau. Het gaat dan bijvoorbeeld om het bepalen van tactieken zoals ‘door-exploiteren/afwachten’, ‘verkopen/afstoten’, ‘verduurzamen/verbeteren’ of ‘slopen/nieuwbouw’. Het kerndoel van assetmanagement om de waarde van bezittingen zo optimaal mogelijk te laten renderen. Voor woningen betekent dit simpel gezegd zoveel mogelijk geld verdienen met de woningen die je hebt. Voor woningcorporaties geldt dat zij vooral een zo optimaal mogelijk maatschappelijk rendement moeten behalen. De gevraagde presentatie en data moet duidelijk maken wat DUWO precies met assetmanagement bedoelt en hoe DUWO haar analyses en afwegingen vormgeeft en keuzes maakt. Ondanks diverse toezeggingen aan Vulcanus kon DUWO de gevraagde presentatie en onderliggende data in 2019 niet verzorgen en verschaffen. Hierdoor kan een serieus gesprek met DUWO hierover helaas niet worden aangegaan.

3.8.4 Overig overleg

Met DUWO-vestiging Delft werd van gedachten gewisseld om vanuit DUWO de bewonerscommissies beter te gaan ondersteunen en eventuele activiteiten te gaan financieren en stimuleren. Voor de financiering bestaat er bij DUWO een post "leefbaarheidsbudget". Helder is dat huurders samen met hun bewonerscommissies te weinig van genoemde financiële faciliteiten gebruik maken.

Het bestuur van Vulcanus sprak met DUWO af dat aantoonbaar actieve bewonerscommissies een bijdrage om hun bijeenkomsten en werk te financieren kunnen aanvragen bij DUWO. De bewonerscommissies die hiervoor in aanmerking kwamen werden hiervan in kennis gesteld en konden als zij hiervoor belangstelling hadden zich tot DUWO wenden.

3.8.5 Overleg tussen bewoners(commisies) en DUWO

Het bestuur van Vulcanus heeft in een aantal informatierondes en ontmoetingen met de bewonerscommissies en bewoners wonende in complexen, waar geen bewonerscommissie actief is, kennisgenomen van frustraties betreffende het overleg met DUWO-vestiging Delft.

Het betrof op hoofdlijnen de volgende onderwerpen:

- Asociaal gedrag van sommige bewoners.
- Overlast veroorzaakt door medebewoners.
- Woonomgeving.
- Gebrek aan parkeervoorzieningen.
- Drugsgebruik en handel.
- Door bewonerscommissieleden ervaren wantrouwen vanuit DUWO.
- Door bewonerscommissieleden ervaren problemen met gerepresenteerde huurders.

3.9 Contacten met externe relaties

Met betrekking tot de werkzaamheden van Vulcanus hebben binnen het kader van het volkshuisvestingsbeleid gesprekken met externe relaties plaatsgevonden. Vulcanus bestaat echter niet om voor de gezelligheid of ceremonieel ergens langs te komen of aan mee te doen. Vulcanus waakt er dus voor dat weinig functionele uitnodigingen of bijzaken geen overdreven wissel trekken op de doelrealisatie van de huurdersorganisatie.

3.9.1 Gemeente Delft

1. Concept huisvestingsverordening Delft 2019

Het college van B&W vroeg Vulcanus om een schriftelijke reactie op de concept huisvestingsverordening Delft 2019. Voor Vulcanus is het de vraag of het voor de gemeente Delft nog verstandig is om op dit vlak voort te blijven borduren op het voormalige Stadsgewest Haaglanden. De keuze voor een uniforme regionale huisvestingsverordening is een arbitraire. Het strookt niet met de door de Rijksoverheid bepaalde woningmarktregio Haaglanden/Rijnmond/Midden-Holland – waarin de gemeente Delft zich de laatste jaren bevindt – alsmede de werkgebieden en werkwijze van de meeste in Delft actieve woningcorporaties. Tevens was en is het vaststellen van een huisvestingsverordening een gemeentelijke en geen regionale taak.

Dat de Delftse woningvoorraad zich niet conform de vraag en door de samenleving gewenste richting ontwikkeld is evident. Delft/Westland is met een percentage van 7,6% Nederlands kampioen woningtekort. Een vaststelling waar de gemeente Delft niet trots op zou moeten zijn, maar wel een onderbouwing dat een huisvestingsverordening nodig is.

De hoogte van het woningtekort, demografische ontwikkelingen en de negatieve toekomstprognose voor Delft zijn signalen dat er beduidend meer moet gaan worden gepresteerd om het groeiende tekort aan te pakken. De huisvestingsverordening Delft is dus een poging om met de tekortschietende Woonvisie Delft 2016-2023 en bijbehorende voorraadbeleid en bouwproductie om te gaan. Een huisvestingsverordening kan in dit licht slechts bijdragen aan het bevorderen van doorstroming, maar kan de structurele problemen achter het bestaande en toenemende woningtekort in Delft niet oplossen.

De wachttijden voor huishoudens die tot de gereguleerde sociale huur doelgroep behoren vertonen een oplopend beeld. Daarom beval Vulcanus aan de woonruimteverdeling meer onder invloed van de gemeente Delft te brengen, anders dan dat dit nu door de Vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden wordt gedirigeerd.

Het Delftse college van B&W bevestigde slechts de ontvangst van de reactie van Vulcanus. Vanuit de tevens van de zienswijze van Vulcanus op de hoogte gebrachte gemeenteraad werd geen enkele reactie ontvangen.

2. Haalbaarheidsonderzoek woningbouwopgave Delft 2020-2040

De Delftse gemeenteraad gaf wegens zorgen over de haalbaarheid van de woningbouwopgave voor de komende 20 jaar de Delftse Rekenkamer opdracht hier onderzoek naar te (laten) verrichten. Dat werd verricht door 2 externe onderzoekers die ook bij andere gemeentes soortgelijk onderzoek hebben verricht. Een onderdeel van dat onderzoek waren gesprekken met vastgoed partijen als projectontwikkelaars, makelaars en woningcorporaties. Ook de provincie, wethouders, topambtenaren en huurdersorganisaties werden voor gesprekken uitgenodigd. Van huurderskant bestond hiervoor bizar weinig belangstelling. Vulcanus ging op de uitnodiging in en had een gesprek met een onderzoeker die menig door Vulcanus aangesneden vaststelling, probleem of tekortkoming van binnen en buiten Delft waardoor de laatste jaren te weinig woningen zijn gerealiseerd herkende. Dat is op zich niet opmerkelijk. Net als Vulcanus hadden veel partijen weinig fiducia dat Delft over 20 jaar 15.000 woningen heeft toegevoegd aan het huidige aantal van 50.000.

Later in 2019 werd een bijeenkomst belegd door de gemeente Delft waarin de onderzoekers hun bevindingen presenteerden. Opvallend was dat Vestia als enige woningcorporatie niet aan de gesprekken had deelgenomen en ook op de afsluitende bijeenkomst ontbrak. Daarbij waren naast de onderzoekers vrijwel alle geïnterviewde professionals en enkele gemeenteraadsleden als toehoorders aanwezig. Het was voor de gemeentepolitici even schrikken om van vastgoedmensen te horen dat altijd meer productie moet worden gepland om kans te maken een gewenst aantal woningen te realiseren. De geplande

aantallen waren volgens het onderzoek de afgelopen jaren sowieso niet gehaald en daar is Delft niet bijzonder in. Ook zal nieuwbouw door gebrek aan vierkante meters Delftse bouwgrond veelal appartementjes in plaats van ruime grondgebonden woningen gaan worden. Een structureel probleem is dat de beste achterliggende studies momentopnames zijn, gebaseerd op een set aannames, in plaats van jarenlange zekerheden. De studie waarop de 15.000 woningen hoofdzakelijk was gebaseerd werd, terwijl de inkt van het rapport nog moest drogen, door een nieuwere studie achterhaald die het probleem niet kleiner maakt. De woningcorporaties gaven aan hun handen vol te krijgen aan het verduurzamen en anderszins opknappen van hun bestaande voorraad en betrekkelijk weinig sociale huurwoningen voor Delft te kunnen toevoegen. DUWO week van de andere corporaties af en gaf aan extra studentenwoningen te willen toevoegen en de studentenhuysvesting in het verhaal te missen. Opgemerkt werd dat de woningbehoeftebepaling en daaruit volgende planning voorziet in 5.000 extra woningen voor eenpersoonshuishoudens inclusief studenten. Voor meerpersoonshuishoudens zijn er 10.000 voorzien.

3.9.2 Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH)

Het wil bij nostalgisch aangelegde mensen en organisaties maar niet indalen dat het Stadsgevest Haaglanden op 1 januari 2015 is opgeheven en is opgegaan in de Metropoolregio Rotterdam Den Haag. De belangorganisatie voor woningcorporaties vereniging Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) heeft in 2018 intern besloten om de huurdersstem indirect bij het maken van nieuwe regionale prestatieafspraken te willen betrekken. Vulcanus kan en laat zich nooit door een buitenstaander vertegenwoordigen. Daarover werd de SVH destijds in kennis gesteld. DUWO is overigens in de praktijk een buitenbeentje binnen de SVH en loopt daar de deur niet plat. Op berichten vanuit de SVH werd door Vulcanus dit verslagjaar niet ingegaan.

3.9.3 Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH)

Vulcanus neemt vanaf de startfase bewust niet deel aan de door de SVH opgetuigde Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH). Vulcanus behartigt de belangen van haar leden in plaats van zich te conformeren aan anderen. Op berichten vanuit de SHH werd door Vulcanus in deze verslagperiode niet ingegaan.

3.9.4 Politiek café voor gemeenteraadsleden

Onder de noemer “politiek café” belegden de Delftse woningcorporaties dit verslagjaar een avond waarin gemeenteraadsleden globaal werden bijgepraat over wat woningcorporaties moeten en willen doen en met welke problemen zij daarbij te maken hebben. Ook de huurdersorganisaties waren uitgenodigd. Hoewel Vulcanus niet was gevraagd aan de presentaties bij te dragen, liet zij gedurende de presentaties en de aansluitende gespreksronde van zich horen. De aanwezige raadsleden leerden dat zorgen dat mensen met een laag inkomen goed en betaalbaar kunnen wonen de wettelijke kerntaak voor iedere woningcorporatie is. Sommige politici vonden het ronduit raar dat zo makkelijk mogelijk met vastgoed rijk worden dus geen doel is en mag zijn. Dat politici problemen veroorzaken die de wettelijke kerntaak frustreren viel niet bij ieder aanwezig raadslid even goed. Menig raadslid kwam achteraf niet verder dan het (na)papagaaien van partijstandpunten. Andere raadsleden probeerden na te denken over wat zij zojuist in de DUWO Collegezaal gehoord en gezien hadden.

3.9.5 Werving bewonerscommissieleden

Vulcanus heeft DUWO verzocht om bewonerscommissieleden te werven. Momenteel is er nog één complex zonder enige vorm van een vertegenwoordiging of een vertegenwoordiger.

3.10 Servicekosten en planmatig onderhoud

3.10.1 Servicekosten

Volgens de wet moet de verhuurder vóór 1 juli aan de huurder een afrekening verstrekken over de naar soort uitgesplitste gemaakte servicekosten van het voorgaande jaar. Deze verplichting tot de aanlevering van een dergelijk overzicht geldt ook voor intussen verhuisde huurders. Tevens moet de verhuurder haar huurders gelegenheid bieden de aan deze overzichten ten grondslag liggende boeken en andere bescheiden (bijvoorbeeld dienstverleningsovereenkomsten met derden) ter controle in te zien. Deze afrekeningen kunnen aanleiding zijn voor diverse soorten meningsverschillen en voor de verhuurder waardevolle signalen dat bepaalde diensten niet zoals afgesproken zijn geleverd of van onvoldoende kwaliteit waren.

Woningcorporatie DUWO kiest ervoor dat eind april per brief of e-mail met huurders over servicekosten samen met de huurverhoging wordt gecommuniceerd. Hiermee neemt DUWO het risico dat voor sommige woningcomplexen de servicekostenoverzichten ontbreken. Dit kan in het ongunstigste geval aanleiding zijn tot correcties tussen het verzenden van de brieven eind april en de huurverhoging op 1 juli.

DUWO heeft de bovengenoemde verplichting vóór 1 juli 2019 gerealiseerd.

3.10.2 Planmatig onderhoud

Onderhoud wordt bij woningcorporaties in twee hoofdsoorten onderscheiden.

- Planmatig onderhoud - dit zijn door de corporatie van tevoren ingeplande onderhoudsactiviteiten.
- Niet planmatig onderhoud - dit zijn onvoorziene activiteiten zoals reparatiemeldingen van huurders.

Als in een woningcomplex een bewonerscommissie aanwezig is, wordt deze door DUWO uitgenodigd om een technische inspectieronde te lopen, waarin DUWO aangeeft welke planmatige onderhoudsvoornemens zij voor het komende jaar heeft. De bewonerscommissies kunnen op die voornemens reageren en zelf aandachtspunten inbrengen.

3.10.3 Vulcanus, servicekosten en technische schouw

In het algemeen neemt de Huurdersorganisatie Vulcanus de taken waar in woningcomplexen met geen bestaande bewonerscommissie. In vele gevallen gaat het om de taken omtrent het controleren van de servicekosten en de uitvoering van de technische schouw met de verhuurder.

Gezien in 2018 door DUWO een wervingsactie ten aanzien van nieuwe bewonerscommissieleden heeft plaatsgevonden, betreft de bovengenoemde taak slechts één woningcomplex.

3.11 Communicatie en informatieverstrekking

In het verslagjaar werd het informatieblad 'Nieuws' uitgebracht en verspreid onder alle leden van Vulcanus. De uitgave van een Vulcanus 'Nieuws' resulteert stevast in de nodige vragen en reacties van leden. De lezers beoordelen de inhoud van het informatieblad "Nieuws" als ruim voldoende.

Gedurende het gehele verslagjaar heeft het bestuur zich gebogen over de invulling van de Vulcanus internetwebsite. De website werd in de praktijk maandelijks of soms nog vaker geactualiseerd. Behoudens door leden van Vulcanus, wordt de website zeer veel bezocht door



niet-leden en vanuit plaatsen waar DUWO geen woongelegenheden bezit of beheerd en Vulcanus dus geen leden heeft.

Tevens werden de nodige vragen en reacties vanuit de ledenachterban ontvangen en beantwoord. Soms werd een lid gewezen op bestaande mogelijkheden om een ervaren probleem via een individue(e)l(e) (geschil)procedure of traject door zich met hun problematiek bezighoudende instanties te laten beoordelen, bespoedigen of beslechten. Vulcanus startte geen procedures voor een lid, omdat huurdersorganisaties zich niet met individuele belangenbehartiging bezighouden.

In de verslagperiode ontving Vulcanus vaker dan normaal berichten van leden met hardnekkige onderhoudsklachten welke in een 'VvE complex' wonen. Dat is een woningcomplex waar zowel huur- als koopwoningen via een zogenaamde Vereniging van Eigenaren (VvE) worden beheerd. DUWO heeft volgens deze leden moeite om de specifieke klacht binnen een redelijke termijn op te (laten) lossen via de – meestal ooit door DUWO gekozen – VvE-beheerder of een andere betrokken vastgoedeigenaar. De leden met dergelijke problemen werden gewezen op de hen ter beschikking staande huurderszelfhulpmogelijkheden. Een lid overwoog een hardnekkige onderhoudsklacht uit handen te geven aan professionele juridische ondersteuning via een door het lid afgesloten rechtsbijstandsverzekering op huur- en woonvlak.

Vulcanus ontving ook berichten van leden welke met inboedelschade te maken hadden gekregen. Steevast bleken deze leden zich helemaal niet of niet afdoende hiertegen te hebben verzekerd. Uiteraard wordt informatie op de Vulcanus website geboden over inboedel- en andere woonverzekeringen tegen uiteenlopende voor een huurder denkbare risico's en problemen.

Daarnaast ontving Vulcanus berichten van buitenstaanders met huurdersproblemen. Vulcanus geeft in dergelijke gevallen aan dat het aanhangig gemaakte probleem niet binnen de doelstelling of het speelveld van de vereniging past.

Behoudens informatie op de leden te richten heeft Vulcanus in het verslagjaar informatie verstrekt aan andere huurdersorganisaties, woningcorporaties, ondersteuningsorganisaties, onderzoekers, ambtenaren, politici en lokale, regionale en landelijke media.

3.12 Tot slot

Met dit verslag wil het bestuur van Vulcanus de leden laten weten zich in te spannen om de raakvlakken van overleg tussen woningcorporatie DUWO en de Huurdersorganisatie Vulcanus nog verder te professionaliseren met als resultaatverwachting dat de kwaliteit van wonen voor de huurders van DUWO zal toenemen. Want we zijn er nog lang niet.