



2019

Jaarverslag

Huurdersvereniging De Eerste Kamer

Jaarverslag 2019

-  Stamkartplein 178, 2521 ER Den Haag
-  info@de-eerste-kamer.nl
-  www.de-eerste-kamer.nl
-  +31 6 14704975
-  / HVDeEersteKamer
-  / HV.De.Eerste.Kamer
-  / company/HVDeEersteKamer
-  Schrijf je in voor de nieuwsbrief!



SUMMARY

In this paragraph, the annual report of 2019 of the Tenant's Association is summarized. Because Dutch is the official language of the association, all the official documents are in Dutch as well. As many of the tenants of DUWO The Hague are internationals, the board creates summaries in English. In case you have questions, you are welcome to join the Annual General Meeting.

Three board members were replaced in 2019. Secretary Amy van Saane was succeeded by Kimber Miedema, former chairman of the Tenants' association BRES and closely involved in the establishment of De Eerste Kamer. Treasurer Jeroen Hoebert and Board member Extern Jelyn Stegewans were succeeded respectively by Lara Kaptein and Koray Mutlu, who were acquired through an application round. The transfers went well, but there is room for improvement. The board was supported for several months by David Zonnenberg for the matter of promoting De Eerste Kamer. In addition, the board was professionally supported by the Woonbond, the national association for tenants and its organizations. This went through ups and downs due to organizational problems at the Woonbond.

Unfortunately, the full potential in terms of communication and promotion of the association remained unexploited in the first half of 2019, but a new promotion strategy was devised and rolled out in the autumn. De Eerste Kamer had to establish priorities regarding the promotion, and as a result not all promotion goals have been achieved. The board decided to hire an extra board member at the end of 2019. In addition to promotion and communication, a plan has also been drawn up to support the residents' committees.

The Accommodate Survey is now an annual phenomenon and monitors the current state of affairs regarding the Accommodate rental, the rental of DUWO residences to international students. In 2019, 249 members responded to the Accommodate Survey. The results and recommendations were shared with DUWO (and the educational institutions) and were partly adopted.

The cooperation between De Eerste Kamer and DUWO was generally assessed as good, although there are also a number of areas for improvement. One highlight was the signing of the cooperation agreement in December 2019 with DUWO and our fellow tenant's organisations BRES (Leiden), WijWonen (Delft) and VBU (Amstelveen).



SAMENVATTING

In 2019 zijn drie bestuursleden vervangen. Secretaris Amy van Saane werd opgevolgd door Kimber Miedema, voormalig voorzitter van de Huurdersvereniging BRES en nauw betrokken bij de oprichting van De Eerste Kamer. Penningmeester Jeroen Hoebert en bestuurslid Extern Jelyn Stegewans werden opgevolgd door respectievelijk Lara Kaptein en Koray Mutlu, die via een sollicitatieronde werden aangenomen. De overdrachten zijn goed verlopen, maar er is ruimte voor verbetering. Het bestuur werd enkele maanden ondersteund door David Zonnenberg voor de promotie van De Eerste Kamer. Daarnaast werd het bestuur professioneel ondersteund door de Woonbond, de landelijke vereniging voor huurders en haar organisaties. Dit ging met ups en downs door de organisatorische problemen bij de Woonbond.

Helaas bleef in de eerste helft van 2019 het volledige potentieel op het gebied van communicatie en promotie van de vereniging onbenut, maar in het najaar werd een nieuwe promotiestrategie bedacht en uitgerold. De Eerste Kamer moest prioriteiten stellen ten aanzien van de promotie en daardoor zijn niet alle promotiedoelen bereikt. Het bestuur besloot eind 2019 een extra bestuurslid aan te nemen. Naast promotie en communicatie is er ook een plan opgesteld ter ondersteuning van de bewonerscommissies.

De Accommodatie Enquête is nu een jaarlijks terugkerend fenomeen en monitort de actuele stand van zaken met betrekking tot de Accommodatieverhuur, de verhuur van DUWO-woningen aan internationale studenten. In 2019 hebben 249 leden gereageerd op de Accommodate Survey. De resultaten en aanbevelingen zijn gedeeld met DUWO (en de onderwijsinstellingen) en deels overgenomen.

De samenwerking tussen De Eerste Kamer en DUWO wordt over het algemeen als goed beoordeeld, hoewel er ook een aantal verbeterpunten zijn. Een hoogtepunt was de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst in december 2019 met DUWO en onze collega-huurdersorganisaties BRES (Leiden), WijWonen (Delft) en VBU (Amstelveen).



INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord	7
2. Algemeen	8
2.1 Bestuursbezetting	8
2.2 Taken en verantwoordelijkheden	8
2.3 Professionele ondersteuning	9
3. Intern beleid	10
3.1 Archief	10
3.2 Werving en overdracht bestuursleden	10
3.3 Bewonerscommissies	11
3.4 Activiteiten	11
3.4.1 Accommodate Enquête	11
3.4.2 Informatiemarkten	11
3.4.3 Communicatie en promotie	11
3.5 Communicatie en promotie internationale leden	13
4. Extern beleid	14
4.1 Samenwerking DUWO	14
4.2 Landelijke samenwerkingen	14
4.3 Taskforce Studentenhuisvestiging	14
4.4 Adviesaanvragen	15
5. Speerpunten	17
5.1 Naamsbekendheid	17
5.2 Bewonerscommissies	17
5.3 Enquête reguliere huurders	17
5.4 Samenwerking	17
6. Jaarrekening	18
6.1 Balans	18
6.1.1 Toelichting balans	18
6.2 Winst/Verliesrekening	20
6.2.1 Toelichting winst/verliesrekening	21

7. Bijlagen	25
7.1 Promotieplan 2019	25

1. VOORWOORD

Geachte lezer,

Voor u ligt alweer het tweede jaarverslag van Huurdersvereniging De Eerste kamer. In dit verslag worden de activiteiten beschreven die plaats hebben gevonden in 2019.

In 2019 heeft de vereniging grote stappen gemaakt, maar is op een aantal vlakken ook blijven steken. Hoewel niet alle gestelde doelen zijn behaald, heeft het bestuur dit jaar weer haar uiterste best gedaan om op te komen voor de Haagse huurder. Zo is het bestuur op een andere manier juridisch advies in gaan winnen en is zij kritischer gaan kijken naar adviesaanvragen.

Daarnaast heeft de vereniging ook haar eerste mijlpaal bereikt. In december 2019 is de samenwerkingsovereenkomst (kortweg SOK) ondertekend met DUWO en onze collega-huurdersorganisaties BRES (Leiden), WijWonen (Delft) en VBU (Amstelveen). Op initiatief van De Eerste Kamer ligt er nu een nieuw document waar éénieder zich in kan vinden. De SOK dient onder meer het waarborgen van ons gemeenschappelijke doel, de belangenbehartiging van alle DUWO-huurders. Sterker nog, het is ons streven deze naar een hoger niveau te brengen.

Hierbij wil ik namens De Eerste Kamer iedereen bedanken die zich heeft ingezet voor onze mooie vereniging. Samen zorgen wij ervoor dat de studentenhuisvesting van DUWO van kwaliteit is en gewaarborgd blijft.

Namens het bestuur van Huurdersvereniging De Eerste Kamer,

Marijn Jansen
Voorzitter



2. ALGEMEEN

2.1 Bestuursbezetting

Aan het begin van het jaar bestond het bestuur uit Marijn Jansen (voorzitter), Amy van Saane (secretaris en bestuurslid PR), Jeroen Hoebert (penningmeester) en Jelyn Stegewans (bestuurslid Externe Zaken). Het bestuur werd in de maanden ondersteund door David Zonnenberg (stagiaire PR).

In september 2019 heeft er een grote bestuurswisseling plaatsgevonden, waarbij zowel Amy als Jeroen en Jelyn hun bestuursfunctie naast zich neerlegden. Amy werd opgevolgd door Kimber Miedema, voormalig voorzitter van Huurdersvereniging BRES, de collega's uit Leiden, en nauw betrokken bij de oprichting van De Eerste Kamer. Jeroen en Jelyn werden respectievelijk opgevolgd door Lara Kaptein en Koray Mutlu, die door een sollicitatieronde zijn verworven. Door de goede overdracht en het aanblijven van de voorzitter is de continuïteit gewaarborgd.

Eind 2019 is met het oog op onder meer het vergroten van de naamsbekendheid van de vereniging en het ontlasten van secretaris besloten om een vast bestuurslid aan te nemen. Na een mislukte poging, waarbij de aangenomen sollicitant bij nader inzien geen tijd had voor een bestuursfunctie, was David de juiste kandidaat, die zich eerder al had bewezen binnen de vereniging als stagiaire.

Door de wijzigingen is het bestuur van De Eerste Kamer per 1 januari 2020 als volgt samengesteld:

Marijn Jansen	<i>Voorzitter</i>
Kimber Miedema	<i>Secretaris / Bestuurslid PR</i>
Lara Kaptein	<i>Penningmeester</i>
Koray Mutlu	<i>Bestuurslid Externe Zaken</i>
David Zonnenberg	<i>Bestuurslid PR</i>

2.2 Taken en verantwoordelijkheden

De Eerste Kamer heeft het afgelopen jaar geleerd dat de continuïteit van het bestuur goed in de gaten moet worden gehouden en dat overdrachten goed moeten verlopen. Elk bestuurslid is verantwoordelijk voor de overdracht aan zijn of haar opvolger. Dit is goed gelukt, maar het huidige bestuur is van mening dat het beter kan. Om die reden is de regel binnen het bestuur opgesteld dat de laatste bestuursvergoeding wordt ingehouden totdat alle taken zijn volbracht.



2.3 Professionele ondersteuning

In 2019 werd De Eerste Kamer professioneel ondersteund door de Woonbond, de landelijke vereniging voor huurders en haar organisaties. Het bestuur ziet een meerwaarde in het aannemen van een vaste juridisch adviseur om haar positie te versterken ten opzichte van DUWO. De adviseur(s) van de Woonbond hebben ondersteuning geboden bij zowel de dossiers, die betrekking hadden op lokaal niveau als op het overkoepelende niveau, waar De Eerste Kamer samenwerkt met collega-organisaties uit Amsterdam, Amstelveen, Leiden en Delft.

Door interne organisatorische problemen bij de Woonbond is er geen sprake geweest van één vaste adviseur, maar hebben er drie vervangingen plaatsgevonden. Dit heeft overigens voor het bestuur van De Eerste Kamer niet tot problemen geleid, aangezien het bestuur de informatie, die zij op dat moment nodig had, tot zich heeft kunnen nemen. Deze situatie was en is echter wel onwenselijk en ook aangekaart. Het programma 'Eén Stap Vooruit' kwam door deze organisatorische problemen niet van de grond. Het programma zou het bestuur begeleiden bij de professionalisering van de vereniging.



3. INTERN BELEID

3.1 Archief

Het bestuur van De Eerste Kamer is erin geslaagd het archief in 2019 zo in te richten dat de toegankelijkheid en het gebruikersgemak gewaarborgd konden worden. De online clouddienst Sync werd maandelijks geüpdatet door de secretaris en is na de bestuurswissel in september heringedeeld naar wens van de nieuw aangetreden secretaris en huidige voorzitter. Het papieren archief is in dezelfde periode opgeruimd, waarbij een duidelijk onderscheid is gemaakt tussen de reguliere en financiële administratie, waar respectievelijk de secretaris en de penningmeester verantwoordelijk voor zijn. De reguliere administratie is zo goed als helemaal opgenomen in Sync, met uitzondering van documenten die niet geschikt zijn voor digitaal gebruik, waaronder naslagwerken. In de papieren financiële administratie zijn geen veranderingen aangebracht. Wat betreft de communicatie rondom bestuursvergaderingen is Sync belangrijker geworden na de bestuurswissel. De agenda en bijbehorende stukken voor de bestuursvergaderingen worden middels de online clouddienst gedeeld in plaats van per mail, zoals dat eerder het geval was. De planning van afspraken en bijeenkomsten is na september tevens opgenomen in de agenda (en notulen) van de bestuursvergaderingen.

3.2 Werving en overdracht bestuursleden

Zoals u eerder heeft kunnen lezen, heeft De Eerste Kamer in september afscheid genomen van drie bestuursleden. De bestuursleden hebben zich gehouden aan de opzegtermijn en hebben voor een goede overdracht gezorgd. Het protocol rondom het afzwaaien van bestuursleden is daarnaast nog van een update voorzien, als ook de bijbehorende overdrachtsdocumenten. Overigens was het niet wenselijk dat driekwart van het bestuur tegelijkertijd afzwaaide. Hier heeft De Eerste Kamer lering uit getrokken door het aftreedrooster te introduceren, waarin een indicatie van de aftreeddata van de huidige bestuursleden is vastgelegd. Aangezien de vereniging in stand wordt gehouden door studenten, is en blijft de opvolging van bestuursleden hoog. Het aftreedrooster kan een helpende hand bieden in de waarborging van de continuïteit van het bestuur.

Het werven van nieuwe bestuursleden is voor De Eerste Kamer inmiddels een lastige opgave. Waar in het begin nog makkelijk meer dan 20 sollicitaties binnenstroomden, waren deze bij het werven van een nieuw bestuurslid PR nog maar op twee handen te tellen. Het bestuur is van mening dat naamsbekendheid en sollicitatierespons hand in hand gaan en heeft om die reden besloten om in het komende jaar op zoek te gaan naar nieuwe mogelijkheden voor het werven van nieuwe bestuursleden, zoals het raadplegen van het netwerk van de vereniging en het netwerk van huidige bestuursleden. Deze nieuwe promotiestrategie zal hopelijk resulteren in meer en geschikte sollicitanten.



3.3 Bewonerscommissies

Het bestuur was voornemens om een samenwerking op te zetten met de huidige bewonerscommissies, te weten op het complex aan de Harderwijkstraat, Laakhaventoren, Oranjelaan en Stamkartplein. Deze samenwerking is niet gerealiseerd in 2019. Er zijn echter in het najaar van 2019 wel plannen gemaakt voor 2020, waaronder het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten. Het bestuur is daarom bezig geweest met het schrijven van voorlichtingsdocumenten. Het ondersteunen van deze commissies is van groot belang, gezien het feit zij het eerste aanspreekpunt zijn voor huurders en zij op deze manier de oren en ogen vormen van de complexen voor het bestuur.

3.4 Activiteiten

3.4.1 Accommodate Enquête

De Accommodate Enquête is inmiddels een jaarlijks fenomeen en monitort de stand van zaken rondom de Accommodate-verhuur, de verhuur van DUWO-woningen aan internationale studenten. In 2019 hebben 249 leden een respons gegeven op de enquête. De problemen, die in de enquête naar voren kwamen, betroffen onderwerpen, zoals hygiëne, kou en hitte, privacy en communicatie met DUWO. In de nabespreking met DUWO zijn de punten privacy en communicatie met DUWO al grotendeels besproken. De andere onderwerpen zijn aan bod gekomen, maar vereisen meer aandacht en meer maatregelen vanuit DUWO. Deze punten blijven dus hoog op de agenda staan. Naast DUWO worden de resultaten van de enquête ook gedeeld met de Universiteit Leiden (SEA Housing) en de Haagse Hogeschool, aangezien in veel gevallen de Accommodate-huurder een contract afsluit met de onderwijsinstelling en de woning slechts in het beheer is van DUWO. Het was dit jaar wel opmerkelijk dat de Haagse Hogeschool geen interesse had in een gesprek en dat zij na het ontvangen van de digitale versie ook geen aanvullende vragen hebben gesteld.

3.4.2 Informatiemarkten

De Eerste Kamer was voornemens actief te worden op de informatiemarkten van de onderwijsinstellingen om de naamsbekendheid van de vereniging te vergroten. Helaas is dit in 2019 door capaciteitsproblemen niet gelukt. Daarnaast is intern ook de discussie gevoerd hoe waardevol deze vorm van promotie is ten behoeve van de naamsbekendheid. Het nieuwe bestuur heeft dit discussiepunt vooruitgeschoven naar 2020.

3.4.3 Communicatie en promotie

Communicatie en promotie blijven belangrijke aspecten voor De Eerste Kamer. Helaas is het volledige potentieel in de eerste helft van 2019 onbenut gebleven. Door het aanstellen van een nieuw bestuur werd er nieuw leven geblazen in de promotiestrategie. Zo is er naast het opstellen



van een nieuw promotieplan aandacht besteed aan het daadwerkelijk uitschrijven en uitvoeren van de bijbehorende planning (zie bijlage 7.1). In het nieuwe plan zijn de doelen, die benoemd worden in dit jaarverslag, verder uitgekristalliseerd en aangevuld. In dit jaarverslag worden slechts de resultaten op de gestelde doelen voor 2019 uiteengezet.

Aangezien PR veel aandacht vereist en de secretaris naast PR ook haar eigen takenpakket heeft, heeft De Eerste Kamer prioriteiten moeten stellen wat betreft de promotie. Hierdoor zijn niet alle promotiedoelen behaald en heeft het bestuur eind 2019 besloten een extra bestuurslid aan te nemen, die zich enkel en alleen zal richten op de promotie en naamsbekendheid van de vereniging. De Eerste Kamer vindt het belangrijk dat huurders weten van het bestaan van de huurdersvereniging en dat zij via meerdere kanalen contact kunnen opnemen met de vereniging.

3.4.3.1 Nieuwsbrief

De (digitale) nieuwsbrief, die naar de leden wordt verstuurd, heeft naast de website een belangrijke informatievoorzienende functie. Het was de bedoeling om de nieuwsbrief per kwartaal te versturen. Dit is niet gelukt. Er is slechts een nieuwsbrief in het najaar verzonden met onder meer nieuws over de ondertekende samenwerkingsovereenkomst en de nieuwe bestuursleden. Daarnaast was er een kleine poll in de nieuwsbrief opgenomen om te peilen of leden behoefte hadden om deel te nemen aan een ledenpanel of dat zij wellicht interesse hadden om maandelijkse polls in te vullen. Allen kozen voor het laatstgenoemde. Deze uitkomst biedt interessante mogelijkheden voor het komende jaar.

Het bestuur was al reeds gestart met het verspreiden van mailingen via het systeem van Mailchimp en heeft ook de nieuwsbrief middels dit systeem verspreid. Het systeem blijkt een wenselijke module te zijn voor de verzending van nieuwsbrieven.

3.4.3.2 Posters en flyers

Het bestuur heeft het afgelopen jaar het verspreiden van beperkt en slechts voor specifieke doeleinden gebruikt. Posters en flyers blijken naast mailingen nog effectief te zijn voor het promoten van vrijgekomen functies binnen het bestuur.

3.4.3.3 Sociale media

Ondanks het feit dat het bestuur voornemens was om regelmatig relevante informatie-updates te delen via Facebook, heeft dit een halfjaar stilgelegen. Onder het nieuwe bestuur is er nieuw leven in Facebook geblazen en is er een Instagram-account geopend, aangezien een groot gedeelte van onze doelgroep ook daar actief is. In het najaar zijn tweewekelijkse updates gedeeld via Facebook en Instagram om te beginnen met de naamsbekendheid van de vereniging. Deze lijn wordt voortgezet in het komende jaar.

3.4.3.4 Huisstijl en website



De website heeft als doel huurders te informeren over de huurdersvereniging en huurders gerelateerde zaken. Het up-to-date houden van de website bleek een lastige opgave te zijn voor het bestuur en blijft een belangrijk punt van aandacht voor het bestuur. Daarnaast heeft het bestuur huurders de mogelijkheid geboden om via direct via de website klachten in te dienen en/of vragen te stellen. Hier is meerdere keren gebruik van gemaakt en zal om die reden onderdeel blijven van de website.

3.5 Communicatie en promotie internationale leden

De communicatie naar de internationale leden is erg belangrijk voor De Eerste Kamer, aangezien zij een substantieel onderdeel vormen van ons ledenbestand. Alle communicatie en promotie, die De Eerste Kamer het afgelopen jaar naar buiten heeft gebracht, is dan ook tweetalig aangeboden. Verder is er een specifieke enquête uitgezet onder deze leden (zie paragraaf 3.4.1).



4. EXTERN BELEID

4.1 Samenwerking DUWO

De samenwerking tussen De Eerste Kamer en DUWO was over het algemeen als goed te beoordelen. De Eerste Kamer is tevreden over het wederzijds respect en de manier waarop de vereniging als waardevol wordt beschouwd en serieus wordt genomen. Wel valt op te merken dat het verstrekken van documenten en het uitwisselen van informatie niet altijd optimaal verloopt, een praktisch verbeterpunt.

Verder heeft De Eerste Kamer op 12 december 2019 de Samenwerkingsovereenkomst ondertekend tezamen met DUWO en collega-huurlersorganisaties BRES, WijWonen en VBU. De Eerste Kamer werkt hierdoor samen op een hoger niveau dan voorheen. Een belangrijk onderdeel van de nieuwe overeenkomst is de fasering van overleggen, te weten (1) verkenning, (2) informatie-uitwisseling en (3) formeel advies. Op deze manier kan het bestuur meer overwogen adviseren, doordat in eerdere fases de verschillende invalshoeken ter sprake komen.

4.2 Landelijke samenwerkingen

Het aanbieden van kamers regelde DUWO voorheen via Studentenwoningweb. Op eigen initiatief hebben zij woningplatform ROOM, een betere en hipper variant, gebouwd, die zij landelijk willen uitrollen. De Eerste Kamer heeft eind 2018 ingestemd met het voorstel om van ROOM een coöperatieve vereniging te maken, in andere woorden een vereniging met een eigen bestuur los van DUWO. Het afgelopen jaar is ROOM bezig geweest met het opstellen van een huurders-vertegenwoordigingsraad, bestaande uit vertegenwoordigers van de huurdersverenigingen. Op deze manier kan De Eerste Kamer invloed blijven uitoefenen op ROOM en meepraten over zaken die de huurder aangaat.

De Eerste Kamer is naast de samenwerkingsovereenkomst geen andere intensieve samenwerkingsverbanden aangegaan in 2019.

4.3 Taskforce Studentenhuisvesting

De gemeente heeft in 2018 aangegeven dat er geen mogelijkheid bestaat om aan te schuiven bij de Interne Taskforce of de externe werkgroep vanwege bezwaren van enkele partijen. De Eerste Kamer heeft in verband met andere prioriteiten in 2019 niet meer aangedrongen op deze kwestie, maar is nog steeds voornemens aan te sluiten bij een dergelijke taskforce. DUWO heeft aangegeven hier samen in op te trekken.



4.4 Adviesaanvragen

Advies	Datum	Met de CHO? *	Status
Huurverhoging 2019	12 maart	Nee	Positief advies
Balans internationale en Nederlandse studenten	12 april	Nee	Positief advies
Duurzaamheidsbeleid	18 april	Nee	Positief advies
Wijzigingen ROOM	30 juni	Ja	Deels positief
Boetebeding illegale onderhuur	8 juli	Ja	Positief advies
Camerabeleid	28 november	Ja	Negatief advies, deels overgenomen
Ongevraagd advies Accommodate Enquête 2019	4 december	Nee	Deels positief

De afgelopen maanden heeft De Eerste Kamer verscheidene adviezen gegeven. Bij een deel van de adviezen is gezamenlijk optrokken met de coproducerende huurdersorganisaties (CHO), de huurdersorganisaties die de Samenwerkingsovereenkomst (SOK) met DUWO hebben getekend. Ondanks het feit dat De Eerste Kamer pas op 12 december 2019 de samenwerkingsovereenkomst heeft getekend, heeft zij al wel in de lijn van de SOK samengewerkt met de collega-huurdersorganisaties en adviezen uitgebracht.

Huurverhoging 2019

DUWO mag als woningcorporatie ieder jaar per 1 juli de huur van kamers verhogen in lijn met de inflatie (met een maximum van 2,6 procent). De Eerste Kamer heeft positief geoordeeld aangaande de differentiatie van de huurverhoging. Het bestuur heeft daarnaast wel benadrukt dat DUWO zich dient te houden aan het overeengekomen Sociaal Huurakkoord, dat Aedes en de Woonbond eind 2018 hebben afgesloten, en de huursomverhoging daarmee moet beperken tot 1,6 procent. In reactie op het advies heeft DUWO beargumenteert de extra ruimte die ontstaat door huurverhogingen boven inflatie (maximaal 1 procent in het Sociaal Huurakkoord) in te zetten voor het bouwen van nieuwe studentenwoningen.

Balans internationale en Nederlandse studenten

Eind 2018 hebben DUWO, de onderwijsinstellingen en de huurdersverenigingen gezamenlijk uitgangspunten opgesteld met betrekking tot de balans tussen internationale en Nederlandse studenten. De Eerste Kamer heeft om die reden positief geadviseerd, maar in haar advies nog wel een aantal kanttekeningen en voorwaarden benoemd, waaronder het instandhouden van de lokale verhouding, hoe DUWO moet omgaan met internationale bachelor studenten en hoe de voorrangsgeregeling in praktijk moet worden ingevuld.



Duurzaamheidsbeleid

De Eerste Kamer heeft advies gegeven op het duurzaamheidsbeleid van DUWO, dat eind 2018 werd vastgesteld, op basis van de drie sporen die DUWO heeft aangegeven in haar beleid: (1) duurzaam bewonersgedrag, (2) het terugdringen van energiebehoefte door goede isolatie en (3) het duurzaam opwekken van energie betreffen. In het advies heeft De Eerste Kamer het belang van communicatie onderstreept. Om bewustwording en enthousiasme onder studenten te creëren, dient DUWO duidelijke informatie en voorlichting te verschaffen.

Wijzigingen ROOM

De coöperatieve vereniging ROOM voornam haar beleid te wijzigen inzake het afstandscriterium bij de voorrangsregeling van DUWO en de verlenging van de inschrijving bij ROOM.nl. Wat betreft de verlenging heeft de CHO uiteraard positief geadviseerd. Echter heeft de voorgenomen wijziging inzake het afstandscriterium een negatieve uitwerking op de studenten voor wie de voorrangsregeling bedoeld is. De CHO heeft dan ook negatief geadviseerd op de invoering van het hemelsbreed-criterium bij de voorrangsregeling van DUWO, en heeft DUWO verzocht om een systeem op basis van postcodetabellen met reistijden op grond van het openbaar vervoer te hanteren, en deze jaarlijks te updaten.

Boetebeding illegale onderhuur

De CHO heeft DUWO voorzichtig positief geadviseerd over de voorgestelde veranderingen in het boetebeding. Het argument van de afschrikkende werking van €10.000,- en het hogere, voorgestelde €15.000,- is begrijpelijk, maar verliest volgens de CHO kracht wanneer zulke bedragen daadwerkelijk worden geëist en zullen hoogstwaarschijnlijk door de rechter worden vernietigd, gebaseerd op vergelijkbare zaken, waardoor DUWO een risico loopt in de houdbaarheid van deze nieuwe regeling. Daarmee heeft de CHO DUWO geadviseerd om in de bestrijding van illegale onderverhuur de consequenties hiervan en de legale weg van onderverhuur te benadrukken tijdens bijvoorbeeld het welkomstgesprek en/of in de persoonlijke web omgeving van de huurder.

Camerabeleid

De CHO heeft met betrekking tot het camerabeleid een negatief advies uitgebracht, dat DUWO grotendeels heeft verworpen. DUWO is het eens met voorstel dat zij alleen mag overgaan tot het ophangen van camera's in bewonerscomplexen als niet meer dan 30 procent van de bewoners hierop tegen is. Daarentegen zal DUWO meerdere wensen van de CHO niet overnemen: geregistreerde camerabeelden mogen alleen worden ingezien als daartoe een vordering is van de politie, DUWO moet zich verplichten tot het ophangen van camera's bij de entrees van grotere bewonerscomplexen, in alle gevallen de termijn voor het verwijderen van beelden minimaal 8 weken moet zijn en verzoeken van individuen om beelden in te zien altijd worden beoordeeld en uitgevoerd door een derde partij.

Accommodate Enquête

Zie paragraaf 3.4.1.



5. SPEERPUNTEN

5.1 Naamsbekendheid

Naamsbekendheid was voor De Eerste Kamer het belangrijkste speerpunt van het jaar. Het is belangrijk om te noemen dat het bestuur hier het vergroten van de marketingactiviteiten bedoelt specifiek gericht op het interesseren van onze leden. Zo is De Eerste Kamer in 2019 gestart met het verspreiden van een halfjaarlijkse nieuwsbrief, die onze leden informeert over de vereniging en huurders gerelateerde zaken. Daarnaast is de informatievoorziening via sociale media verbeterd en opgeschaald. Om alle leden te betrekken bij de vereniging is alle communicatie zowel Nederlandstalig als Engelstalig verspreid. Het organiseren van informele bijeenkomsten om het contact nog laagdrempeliger te houden, is helaas niet gelukt, maar staat nog steeds hoog op de agenda. Kortom, er zijn veel stappen in de juiste richting gezet, die in 2020 worden voortgezet.

5.2 Bewonerscommissies

Zie paragraaf 3.3.

5.3 Enquête reguliere huurders

De Eerste Kamer was (is) voornemens om een enquête uit te zetten onder de reguliere leden om in kaart te gaan brengen hoe de reguliere leden het huren van DUWO ervaren. In 2019 lag de nadruk echter op het enquêteren van de Accommodate-huurders, waardoor de enquête voor reguliere leden verschoven is naar het voorjaar van 2020. De Eerste Kamer ziet nog steeds een grote waarde in het monitoren van de tevredenheid van de huurders. Over welke aspecten met betrekking tot het huren van DUWO zijn zij tevreden en over welke niet?

5.4 Samenwerking

De samenwerkingen, die De Eerste Kamer al onderhield, zijn het afgelopen jaar geïntensiveerd en uitgekristalliseerd. Zo is de samenwerking met DUWO en de collega-huurdersorganisaties vastgelegd in een nieuwe Samenwerkingsovereenkomst (SOK), die met name ook invloed heeft uitgeoefend op de praktische samenwerking. Het opzetten van nieuwe samenwerkingen verliep daarnaast met vallen en opstaan. De Accommodate Enquête heeft voor een goede start gezorgd in de samenwerking met de onderwijsinstellingen. De gemeente bleek een lastigere partij te zijn, waarbij het vallen van het Haagse college uiteraard niet meehielp.



6. JAARREKENING

6.1 Balans

Activa		Passiva	
Vaste activa		Eigen vermogen	
Automatisering	€ 775,00	De Eerste Kamer	€ 32.932,29
Inventaris	€ 1.941,56		
Vlottende activa		Kort vreemd vermogen	
Debiteuren	€ 2.300,00	Crediteuren	€ 840,00
Vooruitbetaald	€ 535,53		
Liquide activa			
Bankrekening ING	€ 30.467,90		
Totaal	€ 33.772,29	Totaal	€ 33.772,29

6.1.1 Toelichting balans

Activa

Automatisering

In 2018 zijn de beamer en de laptop aangeschaft. Na afschrijving van opnieuw 20% (van de nieuwprijs) staan die op de balans voor €525. Daarnaast is er een printer aangeschaft. Na afschrijving blijft er ongeveer €250 van de nieuwprijs over.

Inventaris

Op de balans van 2018 stond een bedrag van €1785,68 onder de post 'Inventaris'. Wederom wordt voor de inventaris een afschrijvingspercentage van 20% gebruikt. Dat betekent dat van de inventaris dat in 2017 is gekocht (€1220) 40% mag worden overgenomen. In 2018 is er €1317 uitgegeven aan inventaris, hier wordt 60% van overgenomen. Als laatste, in 2019, is er geïnvesteerd in een whiteboard, flipboard en een oven (€546,36). Hiervan blijft respectievelijk 80% van de nieuwprijs in waarde.

Vooruitbetaald

Onder 'Vooruitbetaald' valt de huur van januari ter waarde van €535,53.

Debiteuren

Verder zijn de contributiegelden van de maanden november en december nog niet ontvangen. Dit bedrag zal ongeveer €2.300,- zijn en is geplaatst onder de post 'debiteuren'.



Bankrekening ING

Op 1 januari bedraagt het tegoed van de bankrekening van De Eerste Kamer €30.467,90. In december 2019 is de helft van de bijdrage van DUWO overgemaakt naar De Eerste Kamer. Dit betreft een bedrag van € 15.335,00.

Passiva

Eigen vermogen

Dit bedrag is alle bezittingen van De Eerste Kamer minus haar vreemde vermogen.

Crediteuren

De Eerste Kamer hanteert een beleid om na het einde van de maand de bestuursvergoedingen uit te betalen, zodat er een zekerheid ontstaat dat de bestuursleden zich altijd volop inzetten, ook wanneer zij afzwaaien. Dit bleek effectief te zijn in 2019. Om deze reden is De Eerste Kamer ieder bestuurslid (Koray, Lara, Marijn en Kimber) €210,- schuldig.



6.2 Winst/Verliesrekening

Post	Debet		Credit	
	Begroting	Realisatie	Begroting	Realisatie
711 Bijdrage DUWO			€ 29.870,00	€ 28.670,00
710 Bijdrage Ledencontributie			€ 16.500,00	€ 7.049,73
Bestuur				
510 Bestuursvergoedingen*	€ 10.080,00	€ 10.080,00		
511 Bestuursonkosten	€ 1.000,00	€ 234,77		
512 Representatie	€ 800,00	€ -		
513 Werving bestuursleden	€ 400,00	€ 66,25		
514 Commissie en RvC vergoedingen / vrijwilligers	€ 350,00	€ 100,00		
Kantoor				
520 Huur ruimte	€ 3.420,00	€ 3.466,01		
521 Kantoorartikelen	€ 300,00	€ 170,50		
522 Automatisering	€ 1.500,00	€ 682,53		
523 Inventaris*	€ 1.500,00	€ 618,14		
Contact Achterban				
530 Consumpties vergaderingen	€ 1.000,00	€ 956,62		
531 Promotie & PR	€ 3.000,00	€ 600,46		
532 Ondersteuning BC's en complexen	€ 500,00	€ -		
Koepel				
540 Onkostenvergoedingen koepel*	€ 400,00	€ 76,51		
541 Extern Advies koepel	€ 5.000,00	€ 3.972,75		
Kennis en Educatie				
550 Cursussen	€ 1.500,00	€ 325,99		
551 Extern advies	€ 1.500,00	€ -		
552 Ondersteuningsorganisaties	€ 7.200,00	€ 5.707,46		
Beheerkosten				
560 Bankkosten	€ 250,00	€ 169,57		
562 Verzekeringen	€ 350,00	€ 205,70		
563 Boekhouding	€ 468,00	€ 566,28		
Overige Kosten				
810 Onvoorziene kosten	€1000,00	€ -		
820 Afrekening Bankgebruik BRES	n.v.t.	€ 4776,38		
Totaal:	€ 41.050,00	€ 32.775,92	€ 46.370,00	€ 35.719,73

* Bij deze posten is er deels met een bijdrage van DUWO begroot en deels voor rekening van de vereniging. In de toelichting wordt hier verder op ingegaan.

Resultaat 2019: € 2.943,81



6.2.1 Toelichting winst/verliesrekening

Credit

711 Bijdrage DUWO

DUWO heeft in 2019 een totale bijdrage van €28.670,00 overgemaakt naar de rekening van De Eerste Kamer. De eerste overboeking was op 21-02-2019 voor €7.467,50. Halverwege het jaar, op 27-06-2019 is het resterende bedrag overgemaakt: €21.202,50.

710 Bijdrage ledencontributie

De totale opbrengst van contributie werd geschat op €16.500,00 en het blijkt dat dat erg positief was. De realisatie blijkt een stuk lager te liggen. Momenteel zijn de contributiegelden van november en december nog niet overgemaakt aan De Eerste Kamer. De schatting is dat deze ongeveer €2300,- zullen omvatten. Ook dan blijft de totale opbrengst van contributie ruim onder de tienduizend euro. Bij het maken van de begroting van 2020 is al rekening gehouden met feit dat er nog niet veel contributie wordt opgehaald.

Debet

Bestuur

510 Bestuursvergoedingen

Deze post wordt deels vergoed door de bijdrage van DUWO. 150 euro per maand per bestuurslid heeft DUWO voor rekening genomen. De overige 60 euro nam de vereniging voor haar rekening. Er is voor 12 maanden uitbetaald afgelopen jaar, zoals afgesproken in het beleidsplan van 2019. Dit resulteert in een totale kostenpost van €7.200 voor DUWO. De vereniging heeft in totaal €2.880 betaald uit de contributie van de leden.

511 Bestuursonkosten

Onder deze post vallen de reiskosten en informele activiteiten van het bestuur om de sociale cohesie te bevorderen. Bij aanvang van het nieuwe bestuursjaar hebben Marijn, Lara, Koray en Kimber samen een *escape room* gedaan om op een informele manier kennis te maken en nauw samen te werken. Dat was een groot succes!

512 Representatie

In 2019 heeft De Eerste Kamer niet geïnvesteerd in representatie voor de bestuursleden.

513 Werving bestuursleden

Om de bestuursleden te werven zijn in 2019 flyers uitgedeeld en mailingen uitgezet om nieuwe bestuursleden te trekken. Deze acties waren succesvol: Koray en Lara zijn op deze advertenties afgekomen. Verder is er ook in november en december gezocht naar een PR bestuurslid, deze keer enkel met mailingen.



514 Commissie en RvC vergoedingen/ vrijwilligers

De kascommissie bestond ook dit jaar, zoals omschreven in de statuten van de vereniging, uit twee leden. Zij hebben het jaarverslag bekeken en goedgekeurd. Ieder kreeg €50,- als vergoeding voor hun tijd en inspanning.

Kantoor

520 Huur

Zoals beschreven in het huurcontract tussen De Eerste Kamer en DUWO wordt ieder jaar de huur met € 250,- verhoogd. In 2018 was de huur nog enkel 35 euro voor nutsvoorzieningen, in 2019 werd dat 285 euro inclusief. Vanaf augustus werd de prijs voor nutsvoorzieningen met 53 cent verhoogd. Jeroen, de penningmeester die werkzaam was tot september 2019, was vergeten de huur van juli te betalen waardoor de huur eenmalig opliep naar €328,36.

521 Kantoorartikelen

In 2019 zijn kantoorartikelen aangeschaft als printpapier, magneten, en whiteboard stiften.

522 Automatisering

Deze post is begroot voor de kosten die de website, hosting van de email en het Microsoftpakket met zich meebrengen. Verder is er geïnvesteerd in een printer, omdat de printer die daarvoor in gebruik was afvallig werkte.

523 Inventaris

Deze post was deels begroot op de bijdrage van DUWO (€1000,-) en deels (€500,-) op het vermogen van de vereniging, dat bestaat uit de contributie van de leden. De vereniging is flink onder het budget gebleven; er is een kleine €620,- uitgegeven. Een whiteboard en een flipover zijn aangeschaft om de organisatie van de vereniging en van de vergaderingen beter te laten stroomlijnen. De andere grote uitgave was de oven om de kosten te drukken omtrent het bestuurseten. Verder zijn er nog kleine dingen aangeschaft, zoals een koektrommel en extra mokken.

Contact Achterban

530 Consumpties vergaderingen

In 2019 is de vereniging netjes onder het budget gebleven van de consumpties bij vergaderingen. Bij vergaderingen eten de bestuursleden samen, omdat het belangrijk is als bestuur om een goede sociale relatie te hebben en omdat de vergaderingen (bijna) altijd in de avond vallen. Het (nieuwe) bestuur heeft besloten om een eigen bijdrage van €3,50 in te brengen op dagen dat het eten wordt besteld. Verder valt onder deze post versnaperingen als koekjes, maar ook koffie, thee en andere drank.

531 Promotie & PR

Er waren grootste plannen voor de *Public Relations* van De Eerste Kamer, maar die zijn jammerlijk niet gelukt of uitgewerkt. In 2019 bestonden de kosten vooral uit posters en flyers, en contact met de achterban via email. Mailchimp en InDesign waren de programma's naar keuze.



532 Ondersteuning BC's en complexen

In 2019 is De Eerste Kamer niet in contact gekomen met bewonerscommissies of andere complexbeheerders uit Den Haag.

Incidentiele kosten

540 Onkostenvergoedingen koepel

De koepel bestaat uit de huurdersorganisaties van DUWO uit Leiden, Delft, Amstelveen (en Amsterdam). Onder deze post vallen de reiskosten en informele activiteiten rondom de vergaderingen. Deze post blijkt flink overschat te zijn in de begroting, waar deels op de vereniging en deels op de kosten van DUWO is begroot.

541 Extern Advies koepel

Onder deze post staan de kosten die worden gemaakt voor extern advies voor huurdersorganisaties die zijn aangesloten bij de koepel. Het bedrag, wat dicht tegen de vier duizend euro aan zit bestaat vooral uit de kosten voor juridisch advies voor de zaak Energiebelasting.

Kennis en educatie

550 Cursussen

In 2019 is er weer geïnvesteerd in de ontwikkeling van de bestuursleden. Aangezien er drie bestuursleden in september afzwaaiden, hebben zij zich niet meer verdiept in zich te voorzien van passende educatie. Naast studieboeken voor Marijn, die zich wilde inlezen over goed voorzitterschap, heeft het nieuwe bestuur een *My Motivation Insights* onderzoek gedaan, om erachter te komen waar ieder energie van krijgt en goed door functioneert.

551 Extern advies lokaal

In 2019 zijn er geen kosten gemaakt om extern te worden geadviseerd voor zaken die zich in Den Haag afspeelden.

552 Ondersteuningsorganisaties

In het beleidsplan van 2019 is beschreven dat De Eerste Kamer gebruik blijft maken van adviseur Henri Zegers, werkzaam bij Stichting !Woon. Halverwege het jaar is de keus toch op de Woonbond gevallen. Onder deze kostenpost is er in 2019 geen onderscheid gemaakt tussen uitgaves voor lokale of externe zaken. In 2020 is hier op verzoek van DUWO een verandering in gekomen. Aangezien De Eerste Kamer nog een jonge vereniging is, is het grootste deel van de uren van de organisaties aan de opzet en ontwikkeling van de vereniging gegaan.

Beheerkosten

560 Bankkosten

Onder deze post vallen de kosten verbonden zijn aan het hebben van een zakelijke rekening bij ING. Om betalingen te doen worden bedragen in rekening gebracht. In 2019 heeft dat de vereniging ongeveer € 170 gekost.



562 Verzekeringen

De kosten voor de verzekering waar De Eerste Kamer in 2019 voor heeft gekozen waren gunstiger dan verwacht.

563 Boekhouding

In 2019 is er gebruik gemaakt van het boekhoudprogramma Exact. De maandelijkse kosten waren €47,19 per maand, waardoor de begroting met een kleine honderd euro is overschreden.

Overige kosten

810 Onvoorziene kosten

In 2019 was er geen sprake van kosten die een verrassing waren voor de vereniging.

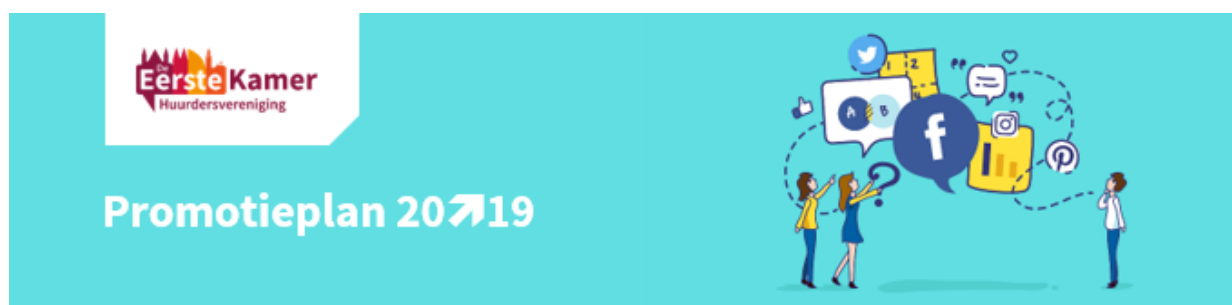
820 Afrekening bankgebruik BRES

In 2018 is er gebruik gemaakt van de bankrekening van BRES om De Eerste Kamer op te starten. In 2019 is dit bedrag afgerekend en overgemaakt naar BRES. Onder dit bedrag vielen verschillende kosten, zoals bestuursvergoedingen en reiskostenvergoedingen. Dit bedrag is niet vernoemd in de begroting van 2019 van de vereniging, maar belangrijk om te benoemen bij de realisatie.



7. BIJLAGEN

7.1 Promotieplan 2019



Een goed begin is het halve werk! Nu het nieuwe bestuur zijn intrede heeft gedaan, is er een nieuw promotieplan ontwikkeld, die meer toegesplitst is op de praktijk.

Doelstelling

Huurdersvereniging De Eerste Kamer is een startende vereniging, die relatief weinig naamsbekendheid heeft. Het nieuwe bestuur is voornemens de vereniging meer onder de aandacht te brengen bij haar leden. Naast dat het belangrijk is dat huurders van DUWO Den Haag ons weten te vinden voor informatie, advies en bemiddeling, is het eveneens voor de bestuursleden van waarde te weten wie de achterban is en wat haar mening is omtrent huurderszaken. Bovendien werft het bestuur nieuwe bestuursleden uit deze groep studenten om zo de kwaliteit en continuïteit van De Eerste Kamer te waarborgen.

Doelgroep

Reguliere en Accommodate-huurders van DUWO Den Haag.

Boodschap

De Eerste Kamer is de belanghartiger van DUWO-hurend Den Haag en staat haar leden bij door middel van informatie, advies en bemiddeling. Het is belangrijk dat onze boodschap aansluit op de belangen van onze doelgroep. Aangezien onze doelgroep voornamelijk uit studenten bestaat, is het belangrijk dat de informatie die De Eerste Kamer verschaft hierop aangepast wordt. Zo is het gebruik van *visuals* en juist taalgebruik in onze berichtgeving cruciaal. Het vasthouden aan de huisstijl en de toepassing van vaste formats is daarbij een vereiste.

Middelen en Strategie

Website

De website is hét informatieplatform voor onze leden en fungeert als verlengstuk voor al onze promotie-uitingen. Het verwijzen naar de website maakt het mogelijk de informatie op onze andere kanalen kort en bondig over te dragen. Het updaten van de website is op dit moment één van onze prioriteiten.

Sociale media (Facebook, Instagram en LinkedIn)

Op sociale media zetten wij al het relevante nieuws voor onze volgers. Dit omvat onder meer win-acties, vacatures en belangrijke updates uit de huursector. Het doel is om minimaal één keer per twee weken een bericht te plaatsen. Het uitstralen van toegankelijkheid staat bij ons hoog in het vaandel. In de komende periode zal nagedacht worden over de berichtgeving vanaf 2020 op Facebook en Instagram. LinkedIn is enkel relevant voor onze bestuursleden.

Momenteel hebben we minder dan 50 likes en volgers. Het streven voor het komende jaar is om een kwart van onze leden actief te maken op onze sociale media. Er is inmiddels een nieuw Instagram-account aangemaakt: een stap in de goede richting.

Nieuwsbrieven en Mailingen

In onze nieuwsbrieven houden wij onze leden op de hoogte van ontwikkelingen binnen onze organisatie en alles omtrent DUWO en relevante huurderszaken. Het inzichtelijk maken van onze activiteiten speelt daarbij een belangrijke rol. Wij streven naar een tweejaarlijkse rondgang. Belangrijke punten in de ontwikkeling van onze nieuwsbrief is een vast format, hyperlinks naar onze website en kanalen en een disclaimer met



wat De Eerste Kamer doet, wie wij zijn en waarom de huurder de brief ontvangt.

Mailingen betreffen belangrijke incidentele informatie, zoals de aankondiging van de Algemene Ledenvergadering en de werving van nieuwe bestuursleden. De promotie hiervan kan tevens worden opgenomen in de nieuwsbrieven.

Posters, Flyers en Visitekaartjes

Posters zijn geschikt om op te hangen in studentencomplexen en zijn vaak langer zichtbaar dan andere promotie. Zij blijven een handige toevoeging op de promotie, maar De Eerste Kamer zal meer gaan inzetten op online-promotie, aangezien studenten daar tegenwoordig meer gevoelig voor zijn. Bovendien bespaart online-promotie enorm veel tijd ten opzichte van traditionele promotie. Het inzetten van flyers blijft wel belangrijk, bijvoorbeeld op informatiemarkten en in informatierekken bij relevante organisaties.

Promotiemateriaal

Promotiematerialen zijn de goodies die De Eerste Kamer uitdeelt op informatiemarkten, maar ook in de win-acties. Hierbij kan gedacht worden aan pennen, mokken, zonnebrillen, speelkaarten, zadelhoesjes, aanstekers, bieropeners, spatels, NEE-NEE stickers, et cetera, voorzien van ons logo. Hier wordt nog over nagedacht. Essentieel voor win-acties is om een aansluitende prijs te verzinnen en deelname laagdrempelig te houden. Win-acties dienen primair voor naamsbekendheid dus een eenvoudige like zou bijvoorbeeld al afdoende kunnen zijn voor deelname.

Evenementen

De aanwezigheid op relevante evenementen, zoals de jaarlijkse informatiemarkten in de introductieweken van de onderwijsinstellingen, is belangrijk voor onze algemene naamsbekendheid. Het opstellen van een draaiboek is een eerste stap.

En meer...

- **Animated video- en Infographic**

Zoals eerder benoemd, is het gebruik van *visuals* essentieel om onze jonge achterban te bereiken. De video- en infographic zijn ons digitale visitekaartje en maken in één opslag duidelijk wie wij zijn en wat wij voor onze leden kunnen betekenen.

- **Thema-campagnes**

Denk aan thema's als brandveiligheid en duurzaamheid (bijvoorbeeld Student Energy Race).

- **Huurdersraadpleging**

Denk aan het uitzetten van enquêtes en het opstellen van een ledenpanel. Wellicht behoren polls ook tot de mogelijkheden.

- **Bewonerscommissies**

Het raadplegen van BC's kan erg effectief zijn om onze doelgroep te bereiken. Daarnaast zijn de commissieleden de oren en ogen van de complexen en panden. Een eerste stap is inventariseren, contact leggen en informatie verschaffen (BC-boekje en document met informatie over HV en BC). [Een groot gedeelte van deze portefeuille ligt bij de secretaris.]

- **Toolkit Achterban**

Voor handvaten en meer ideeën is de Toolkit Achterban van de Woonbond goed om door te nemen.

In het kort

Up-to-date website als centraal informatieplatform

Wekelijkse berichtgeving op sociale media

Tweejaarlijkse rondgang van nieuwsbrief

Incidentele mailingen

Incidenteel gebruik van traditionele promotie

Jaarlijkse evenementen met promotiemateriaal

© Kimber Miedema

