



2022

# Beleidsplan

## Huurdersvereniging De Eerste Kamer

### Beleidsplan 2022

-  Stamkartplein 178, 2521 ER Den Haag
-  [info@de-eerste-kamer.nl](mailto:info@de-eerste-kamer.nl)
-  [www.de-eerste-kamer.nl](http://www.de-eerste-kamer.nl)
-  +31 6 14704975
-  / HVDeEersteKamer
-  / HV.De.Eerste.Kamer
-  / company/HVDeEersteKamer



## SUMMARY

This year, a few things will look different within the board. First, there will be several board changes in the coming board year. Among other things, there will be a search for a new treasurer and a general board member. The latter is a new position. Recently, the board has begun working with so-called "portfolio holders," or general board members, who will focus on certain portfolios associated with specific dossiers. With this reform, the board wants to drop the previously concrete separation between "external" and "local" in order to be more focused on different dossiers where these domains often converge. Furthermore, time will be freed up to professionalize the board through courses and workshops.

This year the board will also start working partly digitally. The past period has shown that the careful use of digital methods also leads the board to work more efficiently. There will also be more use of the social media we are on with possibly a greater presence on LinkedIn to increase the reach of the association. The use of a new administration program has made it easier for De Eerste Kamer to get in touch with its members. This will allow for more efficient sharing of newsletters, surveys and other messages. In doing so, De Eerste Kamer plans to continue to improve its cooperation with various parties. With a number of board changes on the horizon, good communication with collaborative partners is key; keeping the lines of communication short will make it easier to ensure a good transition.

Finally, we will continue to look for new opportunities and issues to address with DUWO. With our renewed spearheads 'professionalization', 'name recognition and reach' and 'assertiveness' as our guiding principles, we hope to make it another good year.



## SAMENVATTING

Dit jaar zullen er binnen het bestuur een aantal dingen anders uit gaan zien. Ten eerste zullen er in het komende bestuursjaar verschillende bestuurswisselingen plaatsvinden. Er zal gezocht worden naar onder andere een nieuwe penningmeester en een algemeen bestuurslid, waarvan de laatstgenoemde een nieuwe functie is. Sinds kort werkt het bestuur met zogeheten “portefeuillehouders”, ofwel algemene bestuursleden, die zich zullen focussen op bepaalde portefeuilles die verbonden zijn aan specifieke dossiers. Met deze hervorming wil het bestuur de hiervoor concrete scheiding tussen ‘extern’ en ‘lokaal’ laten vallen om zo doelgerichter met verschillende dossiers bezig te zijn waar deze domeinen vaak samenkomen. Met een vaste adviseur als ondersteuning heeft het bestuur meer inzichten tot haar beschikking wat zal zorgen voor adviezen van een hogere kwaliteit. Verder zal er tijd worden vrijgemaakt om het bestuur te professionaliseren door middel van cursussen en workshops.

Ook dit jaar zal het bestuur deels digitaal gaan werken. Uit de afgelopen periode is gebleken dat het zorgvuldig gebruik van de digitale methodes het bestuur ook leidt tot efficiënter werken. Ook zal er meer gebruik gemaakt worden van de sociale media waar wij ons op bevinden met mogelijk een grotere aanwezigheid op LinkedIn om het bereik van de vereniging te vergroten. Door het gebruik van een nieuw administratieprogramma is het voor De Eerste Kamer gemakkelijker geworden om in contact te komen met de leden. Op deze wijze kunnen er efficiënter nieuwsbrieven, enquêtes en andere berichten gedeeld worden. De Eerste Kamer is daarbij van plan om de samenwerking met de verschillende partijen te blijven verbeteren. Met een aantal bestuurswisselingen in het zicht is goede communicatie met de samenwerkingspartners van groot belang; door de lijnen kort te houden zal het makkelijker zijn om een goede overgang te garanderen.

Tot slot zullen wij blijven kijken naar nieuwe kansen en zaken om met DUWO aan te pakken. Met onze vernieuwde speerpunten ‘professionalisering’, ‘naamsbekendheid en bereik’ en ‘assertiviteit’ als leidraad hopen wij er ook dit jaar een goed jaar van te maken.



# INHOUD

<b>1. VOORWOORD</b>	<b>7</b>
<b>2. ALGEMEEN</b>	<b>8</b>
2.1 Bestuursbezetting	8
2.2 Het bestuur	9
2.2.1 Taken en verantwoordelijkheden	9
2.2.2 Diversiteit en inclusie	9
2.2.3 Duurzaam en effectief vergaderen	9
2.2.4 Professionalisering bestuur	10
2.3 Professionele ondersteuning	10
<b>3. INTERN BELEID</b>	<b>11</b>
3.1 Administratietools	11
3.2 Communicatie en promotie	11
3.2.1 Communicatie met leden	11
3.2.2 Promotieplan 2022	11
3.3 Ledenraadpleging	12
3.4 Bewonerscommissies	12
3.5 Studentbeheerders	13
3.6 Sociaalbeheerbudget	13
<b>4. EXTERN BELEID</b>	<b>14</b>
4.1 Samenwerking DUWO	14
4.2 Samenwerking huurdersorganisaties	14
4.2.1 Landelijk Overleg Studentenuurders	14
4.3 Samenwerking gemeente en onderwijsinstellingen	14
4.4 Samenwerking studenten- en studieverenigingen	15
4.5 Achterbancommunicatie	15
<b>5. PORTEFEUILLES</b>	<b>16</b>

<b>6. SPEERPUNTEN</b>	<b>18</b>
➤ Professionalisering	18
➤ Naamsbekendheid en bereik	18
➤ Assertiviteit	18
<b>7. BEGROTING</b>	<b>19</b>
7.1 Kosten en batenanalyse	19
7.2 Toelichting	20
<b>8. BIJLAGEN</b>	<b>24</b>
8.1 Promotieplan 2022	24

# 1. VOORWOORD

Beste lezer,

Het was weer een gewichtig jaar, maar ook in deze periode heeft het bestuur van De Eerste Kamer niet stilgezeten. Waar het niet mogelijk was om fysiek met elkaar en met onze samenwerkingspartners te overleggen, werd dit via online platformen gedaan. Dit heeft ertoe geleid dat De Eerste Kamer het afgelopen jaar een aantal vernieuwingen met betrekking tot vergaderen en interne communicatie heeft ingevoerd; vernieuwingen die leiden tot een efficiënter en doelgerichter bestuur.

De vereniging heeft dit afgelopen jaar ook een aantal bestuurswisselingen mogen doormaken, waaronder twee wisselingen in de functie van voorzitter. Daarbij heeft het bestuur zich dit jaar op verschillende manieren hervormd om op een betere wijze haar leden te kunnen vertegenwoordigen. Zo zijn bestuurstaken en functies op een vernieuwende wijze ingericht met als doel: het bevorderen van de continuïteit en het doelgericht werken van de vereniging als geheel. Verder is er het afgelopen jaar een nieuwe wet ingegaan, genaamd de WBTR: De Wet bestuur en toezicht rechtspersonen. Als gevolg van de invoering van deze nieuwe wet worden verenigingen verplicht beter te kijken naar haar taken, bevoegdheden, verplichtingen en aansprakelijkheid. Voor De Eerste Kamer zal er op het eerste gezicht weinig veranderen, maar het bestuur houdt hier zich uiteraard goed mee bezig.

En nu het studentenleven weer op gang begint te komen, verwacht het bestuur er weer een mooi jaar van te maken en kijkt het uit naar de verschillende uitdagingen die deze nieuwe periode met zich mee zal brengen.

Namens het bestuur van Huurdersvereniging De Eerste Kamer,

Alexander de Jong,  
*Voorzitter*



## 2. ALGEMEEN

### 2.1 Bestuursbezetting

Er zullen aan het begin van het nieuwe jaar een aantal bestuurswisselingen plaats gaan vinden. De Eerste Kamer hoopt vanaf 1 januari twee nieuwe bestuursleden te mogen verwelkomen. Eén bestuurslid zal het penningmeesterschap van Kimber Miedema overnemen, die na het inwerken van het nieuwe bestuurslid en het schrijven van het financieel jaarverslag zal afzwaaien. Het tweede bestuurslid zal ingewerkt gaan worden op de functie van portefeuillehouder.

Het bestuur van De Eerste Kamer ziet er dan als volgt uit:

Voorzitter	Alexander de Jong
Secretaris	Floortje de la Fosse
Penningmeester/PR	Kimber Miedema
Portefeuillehouder/PR	Gunnar Koehler
Portefeuillehouder	<i>Vacant</i>

Vanaf 1 januari 2022:

Voorzitter	Alexander de Jong
Secretaris	Floortje de la Fosse
Penningmeester/PR	Kimber Miedema
Penningmeester i.o.	<i>Vacant</i>
Portefeuillehouder/PR	Gunnar Koehler
Portefeuillehouder	<i>Vacant</i>





## 2.2 Het bestuur

### 2.2.1 Taken en verantwoordelijkheden

Ieder bestuurslid is verantwoordelijk voor de functie waarin die is aangenomen, maar diegene zal zich tevens inzetten voor portefeuilles die voor diegene interessant zijn. Er wordt een kritische en onderzoekende houding van de bestuursleden verwacht. Elk bestuurslid representeert de vereniging en wil zich hiervoor inzetten. De Eerste Kamer gebruikt sinds dit jaar niet meer de functies Bestuurslid Lokaal en Bestuurslid Extern. De onderwerpen die gelinkt waren aan deze bestuursfuncties zijn onderverdeeld onder verschillende portefeuilles: Wonen, Veiligheid, Bewonersparticipatie, Dienstverlening, Duurzaamheid, Diversiteit en Organisatie (zie paragraaf 5). Elk bestuurslid heeft een of meerdere portefeuilles onder haar verantwoordelijkheid en elke portefeuille heeft twee bestuursleden, met één eindverantwoordelijke.

### 2.2.2 Diversiteit en inclusie

De Eerste Kamer is zich bewust van de schommelingen in de maatschappij en dat er verschillende onderwerpen worden aangekaart met betrekking tot discriminatie en racisme. De Eerste Kamer staat niet toe dat dit soort praktijken plaatsvinden binnen het bestuur, danwel onder de huurders of bij de beleidsvoering van DUWO. De Eerste Kamer heeft een cultuur waarbij zij bewust is van de kwaliteiten en capaciteiten van elkaar. Wanneer er een functie vrijkomt, start het bestuur een wervingstraject waarbij geïnteresseerden worden aangetrokken. Ook dit gebeurt op een inclusieve manier. De vereniging heeft een divers ledenbestand en wil graag een goede selectie maken. Hierbij streeft De Eerste Kamer naar de vorming van een divers bestuur, waarbij de capaciteiten en kwaliteiten van geïnteresseerden altijd de doorslag geven.

### 2.2.3 Duurzaam en effectief vergaderen

De afgelopen maanden heeft De Eerste Kamer het digitaal vergaderen verder doorgezet. Het bestuur verbetert haar kennis en kunde omtrent online werken en past dit direct toe. Hoewel de bestuursvergaderingen weer op locatie kunnen worden belegd, vinden de meeste overleggen met externe partijen nog online plaats. Dit digitale contact verloopt goed. De bestuursleden van De Eerste Kamer worden daarbij steeds slimmer in het gebruik van de onlinediensten van Microsoft Business en Trello, en geven elkaar hier ook de ruimte voor om bepaalde online werkwijzen eigen te maken. De Eerste Kamer hoopt in 2022 de sollicitatiegesprekken, algemene ledenvergaderingen en overleggen met externe partijen weer op locatie te mogen organiseren.



#### 2.2.4 Professionalisering bestuur

Op een effectieve en efficiënte wijze samenwerken is een streven waar De Eerste Kamer veel waarde aan hecht. Daarnaast is het bestuur voornemens zich verder te verdiepen in inhoudelijke onderwerpen. Ter bevordering van zowel de samenwerking binnen De Eerste Kamer als de samenwerking tussen De Eerste Kamer en daarbuiten, zal De Eerste Kamer deelnemen aan een aantal cursussen. Hierin zullen thema's als zelfkennis, assertiviteit en professionalisering van het bestuur centraal staan.

#### 2.3 Professionele ondersteuning

De Eerste Kamer wordt professioneel ondersteund door extern adviseur Erik-Jan van der Knaap ('Van der Knaap Wonen'). De Eerste Kamer wil de samenwerking met Erik-Jan voortzetten in het nieuwe jaar. Deze samenwerking is ter bevordering van de continuïteit voor De Eerste Kamer op de lange termijn. Erik-Jan wordt betrokken bij de vestigingsoverleggen, bestuursvergaderingen en enkele dossiers. Door de regelmatige wisselingen in het bestuur is het van belang dat een vaste externe factor kennis heeft van de stand- en speerpunten van De Eerste Kamer, zodat deze voortgezet kunnen worden bij een nieuwe bestuurssamenstelling.



## 3. INTERN BELEID

### 3.1 Administratietools

Een ordelijke en bijgehouden administratie is essentieel voor het functioneren en de continuïteit van het bestuur. De Eerste Kamer werkt met een verscheidenheid aan digitale software om dit te realiseren. Zo wordt voor het bijhouden van het ledenbestand en de communicatie naar de leden evenals het boekhouden gewerkt met de administratiesoftware Lasso. De bestuurlijke agenda en actiepunten worden bijgehouden in de managementsoftware Trello. Sinds 2021 is de omgeving in Trello grotendeels ingericht naar de portefeuilles (zie paragraaf 5) voor een effectiever en efficiënter alledaags functioneren van het bestuur. Verder wordt een abonnement op Microsoft 365 Business benut waarmee onder andere gebruik wordt gemaakt van Microsoft Teams voor online vergaderingen en Microsoft OneDrive voor de archivering van documenten. Voor het vormgeven van de nieuwsbrieven en enquêtes wordt gebruik gemaakt van respectievelijk Laposta en Typeform.

### 3.2 Communicatie en promotie

#### 3.2.1 Communicatie met leden

Een vereniging is niets zonder haar leden. De Eerste Kamer streeft daarom naar actieve wederzijdse communicatie met de leden, zodat zij enerzijds een transparant beeld hebben van de werkzaamheden van het bestuur en anderzijds hun belangen kenbaar kunnen maken. In de eerste plaats gebeurt dit formeel op de tweejaarlijkse Algemene Ledenvergadering waar het bestuur verantwoording aflegt aan de leden en waar leden inspraak hebben in de besluitvorming. In de tweede plaats gebeurt dit via de digitale communicatiemiddelen, zoals de website, sociale media en mailingen. Het bestuur aspireert om in 2022 de communicatiemiddelen beter te benutten ter bevordering van zowel de interactie met de leden als de informatievoorziening naar de leden. Voor het bestuur is het van groot belang dat leden weten hoe wij hun belangen behartigen.

#### 3.2.2 Promotieplan 2022

De Eerste Kamer dient een bekend begrip te zijn. Met meer dan 4000 leden en groeiende is De Eerste Kamer immers de grootste studentenhuurdersvereniging in Den Haag. Onze naamsbekendheid staat hiertoe echter niet in verhouding. Hoewel de promotieplannen van de afgelopen jaren zeker van toegevoegde waarde zijn geweest, wil het bestuur grote stappen maken om de naamsbekendheid op gepast niveau te brengen. Hiervoor heeft het bestuur een nieuw promotieplan ontwikkeld (zie Bijlage 7.1). Onderstaande tabel bevat een overzicht van de verscheidene middelen om dit realiseren.



<b>Website</b>	Hét centrale informatieplatform voor onze leden dat fungeert als verlengstuk voor de andere kanalen.
<b>Sociale media</b>	Laagdrempelig interactiekanaal en informele bron van relevant nieuws.
<b>Nieuwsbrief</b>	Formele bron van informatie om onze leden op de hoogte te houden van ontwikkelingen binnen onze organisatie en alles omtrent DUWO en relevante huurderszaken.
<b>Welkomstbrief</b>	Formele bron van informatie om nieuwe leden wegwijs te maken en kennis te laten maken met de vereniging.
<b>Mailingen</b>	Incidentele informatie, zoals de aankondiging van de Algemene Ledenvergadering en de werving van nieuwe bestuursleden.
<b>Infographic</b>	Informatieve illustratie, dan wel digitaal of op posters en flyers, die in één opslag duidelijk maakt wie De Eerste Kamer is, met wie wij samenwerken en wat wij voor onze huurders kunnen betekenen.
<b>Evenementen</b>	Periodieke of spontane kleinschalige bijeenkomsten voor leden om persoonlijk kennis te maken met het bestuur en de vereniging.
<b>Goodies</b>	Kleinigheden die alledaags gebruikt worden door studenten, zoals speelkaarten, bieropeners en pennen, zodat naamsbekendheid ook passief wordt bevorderd.

### 3.3 Ledenraadpleging

Als belangenbehartiger hoort De Eerste Kamer graag de mening van haar leden. In 2021 heeft het bestuur toegang gekregen tot het dashboard van DUWO op Tevreden.nl waarin de resultaten van verschillende DUWO-enquêtes inzichtelijk zijn gemaakt. Aanvullend hierop zal het bestuur kleinschalige enquêtes blijven uitzetten om ook inzicht te krijgen in andere belangrijke onderwerpen voor leden.

### 3.4 Bewonerscommissies

Bewonerscommissies vertegenwoordigen de belangen van bewoners van een specifiek studentencomplex met betrekking tot zaken zoals leefbaarheid, veiligheid en onderhoud. De Eerste Kamer onderhoudt graag goede banden met bewonerscommissies om op de hoogte te blijven van wat er in een complex speelt en om indien nodig hier ondersteuning in te bieden. Er zijn echter relatief weinig bewonerscommissies en de pogingen van het bestuur in de afgelopen jaren om deze met bewoners op te zetten hebben hier weinig aan veranderd. Het bestuur realiseert zich dat bewonerscommissies voornamelijk afhankelijk zijn van de eigen inzet en motivatie van bewoners en dat zij hier enkel in kan stimuleren. Het bestuur erkent dat voorgaande pogingen om bewoners in meerdere complexen tegelijkertijd te stimuleren tot het opzetten van een bewonerscommissie te ambitieus is geweest. Voor 2022 heeft het bestuur daarom het voornemen om minstens één bewonerscommissie in een van de grotere complexen samen met bewoners op



te zetten en hen actief te ondersteunen. Zodoende hoopt het bestuur een succesvolle methode te ontwikkelen die als leidraad kan dienen voor het opzetten van bewonerscommissies in andere complexen.

### 3.5 Studentbeheerders

Studentbeheerders zijn de ogen en oren voor DUWO in haar complexen en het eerste contactpunt van bewoners. Net als bewonerscommissies hebben zij veel inzicht in wat er in een complex speelt. De Eerste Kamer ziet studentbeheerders dan ook als een belangrijke schakel tussen De Eerste Kamer, DUWO en de bewoners. Om die reden heeft het bestuur een WhatsApp-groep opgezet met de studentbeheerders. In 2022 wil het bestuur dit medium actiever benutten door studentbeheerders maandelijks te informeren over relevante huurderszaken evenals hen te vragen naar hun ervaringen en hen te ondersteunen in het aanpakken van systematische problematiek. Het bestuur wil daarnaast de studentbeheerders als ook de bewonerscommissies graag eens in de zoveel tijd uitnodigen voor een borrel om een goede samenwerking te bevorderen.

### 3.6 Sociaalbeheerbudget

DUWO heeft een sociaalbeheerbudget ter financiering van bewonersinitiatieven die bijdragen aan de sociale cohesie in een complex, zoals een eenmalige activiteit of het verfraaien van een gemeenschappelijke ruimte. Het is gebleken dat bewoners hier niet goed van op de hoogte zijn. De Eerste Kamer wil daarom in samenwerking met bewonerscommissies en studentbeheerders bewoners stimuleren om met dergelijke bewonersinitiatieven te komen, bijvoorbeeld door het Neerzetten\_van een ideeënpot in een gemeenschappelijke ruimte of door bewoners te vragen direct hun ideeën voor te leggen aan bewonerscommissies en studentbeheerders. Indien DUWO niet bereid is om een dergelijk bewonersinitiatief te financieren, dan is het mogelijk om bij De Eerste Kamer hiervoor aan te kloppen. Ook sociaal welzijn is een belang van de huurder die behartigd dient te worden.



## 4. EXTERN BELEID

### 4.1 Samenwerking DUWO

Huurderorganisatie De Eerste Kamer streeft naar een gelijkwaardige relatie tussen zichzelf en DUWO. Ook in het jaar 2022 zullen er vier overleggen gepland worden met DUWO Den Haag. De Eerste Kamer streeft ernaar om de belangen van huurders mee te laten wegen in de besluitvorming van DUWO. De Eerste Kamer doet dit door middel van het schrijven van adviezen aan DUWO en het uitzetten en analyseren van enquêtes. Met het huurdersbelang voorop zoekt De Eerste Kamer naar verdere mogelijkheden om haar stempel te kunnen drukken op het beleid van DUWO.

### 4.2 Samenwerking huurdersorganisaties

De Eerste Kamer is op 4 december 2019 toegetreden tot de zogeheten Samenwerkingsovereenkomst (SOK). De SOK is een schriftelijke afspraak tussen DUWO en haar huurdersorganisaties: BRES (Leiden), WijWonen (Delft), Vereniging Bewoners Uilenstede (Amstelveen) en De Eerste Kamer. Door deze overeenkomst kunnen de huurdersorganisaties de krachten bundelen om zo op centraal niveau een krachtig en eenduidig geluid te laten horen. Dit wordt bereikt onder de SOK door het voeren van bestuurlijke overleggen met DUWO die zich toespitsen op algemeen centraal beleid. Daarnaast worden er ook themabijeenkomsten gehouden die gaan over een enkel specifiek onderwerp. De SOK zorgt ervoor dat de huurdersverenigingen beter samenwerken om zo effectief en efficiënt de huurders te vertegenwoordigen. Ook zorgt de SOK voor een nauwere band tussen huurdersorganisatie, iets wat voor netwerkeffecten leidt.

#### 4.2.1 Landelijk Overleg Studentenhuurders

Naast de samenwerkingsovereenkomst tussen DUWO-huurdersorganisaties maakt De Eerste Kamer ook deel uit van het Landelijk Overleg Studentenhuurders (LOS). LOS ziet erop toe dat op macroniveau gewerkt wordt aan het representeren van studenthuurders. Binnen LOS is er met name aandacht voor de representatie van huurdersbelangen ten overstaande van beleidsmakers en de politiek.

### 4.3 Samenwerking gemeente en onderwijsinstellingen

De Eerste Kamer maakt deel uit van de Taskforce Studentenhuisvesting. Deze samenwerking bestaat uit de Gemeente Den Haag, De Haagse Hogeschool en Universiteit Leiden (campus Den Haag). De taskforce is in het leven geroepen door de grote druk op de Haagse woningmarkt, in



combinatie met de (geplande) groei van het aantal studenten in de stad. Nu onderwijs weer op locatie gegeven wordt, verwacht de Eerste Kamer dat de woningnood onder studenten verder zal groeien. Met een nauwere samenwerking met de gemeente en onderwijsinstellingen heeft De Eerste Kamer het doel om huisvesting van studenten hoger op de agenda te krijgen, om zo bij te dragen aan een verlichting van de woningnood.

#### 4.4 Samenwerking studenten- en studieverenigingen

Het bestuur wil in 2022 onderzoeken of er een vorm van samenwerking mogelijk is met studenten- en studieverenigingen. Deze verenigingen worden net zoals De Eerste Kamer door en voor studenten bestuurd. Zij hebben weer andere lijntjes lopen en op een andere manier contact met studenten en er zal dan ook bekeken worden in welke mate dit voordelen zal hebben voor De Eerste Kamer.

#### 4.5 Achterbancommunicatie

De Eerste Kamer is recentelijk overgestapt op het administratieprogramma Lasso. Dankzij dit programma kan het bestuur de achterban beter bereiken dan voorheen. De Eerste Kamer is tevreden over Lasso, maar voorziet wel dat er in 2022 geëvalueerd zal moeten worden of Lasso de gewenste functionaliteiten zal blijven bieden. Daarbij zal het bestuur ook intern moeten kijken naar de verschillende wijzen waarop zij zal communiceren met de achterban en in welke mate.



## 5. PORTEFEUILLES

Het bestuur heeft in 2021 besloten te hervormen en de strakke scheiding tussen centraal (DUWO Groep) en lokaal (DUWO Den Haag) los te laten. Vanaf heden werkt De Eerste Kamer met portefeuilles. De portefeuilles omvatten de belangrijkste thema's voor de Haagse huurder en worden zowel op beleidsmatig (centraal) als praktisch (lokaal) behandeld. Hieronder vind je de zevental portefeuilles, elk ondersteunt met ons standpunt.

### Portefeuille Wooncrisis

**Meer betaalbare studentenwoningen in de Hofstad.** Als sociale studentenhuisvester dient DUWO de betaalbaarheid van haar studentenwoningen te waarborgen. De Eerste Kamer houdt bij de jaarlijkse huurverhoging in de gaten of de huren niet voorbijgaan aan de aftoppingsgrens of kwaliteitskortingsgrens. Daarnaast voorziet De Eerste Kamer een belangrijke rol voor de Gemeente Den Haag om meer plekken in de stad ter beschikking te stellen voor betaalbare studentenwoningen. Veel aanbestedingen gaan aan DUWO voorbij ten behoeve van particuliere partijen, die meer geld op tafel leggen. Er is sprake van een structureel tekort aan studentenwoningen, terwijl het aantal studenten in Den Haag de sterk stijgt.

### Portefeuille Veiligheid

**Veilig wonen.** Iedere huurder heeft recht op een prettige en veilige woonomgeving, dat wil zeggen zowel op sociaal vlak als op het gebied van brandveiligheid. Den Haag staat in de top 10 van meest onveilige gemeenten in Nederland. De Eerste Kamer spoort DUWO aan om beveiliging op maat te maken per gebouw, opdat panden fatsoenlijk en veilig afgesloten kunnen worden en waar nodig worden voorzien camerabewaking. Sociale controle door studentbeheerders en beheerders van DUWO is tevens van waarde. Daarbij is de omgeving rondom het pand en in de wijk een verantwoordelijkheid van de gemeente. De Eerste Kamer denkt samen met de gemeente aan passende oplossingen. De eisen rondom brandveiligheid zijn opgenomen in het Bouwbesluit 2012, waar DUWO zich te allen tijde aan dient te houden. Daarbovenop trekt De Eerste Kamer samen met DUWO op om bewustwording onder studentenhuurders te creëren.

### Portefeuille Bewonersparticipatie

**Versteving van de rol van studentbeheerders en bewonerscommissies.** Studentbeheerders en bewonerscommissies zijn de oren en ogen van de panden en weten wat er speelt. Studentbeheerders als eerste aanspreekpunt voor bewoners en bewonerscommissies op het gebied van bewonersparticipatie. De Eerste Kamer spoort DUWO aan goed contact te onderhouden met haar studentbeheerders en bewonerscommissies en duidelijk te communiceren over onder meer hun takenpakket. Deze actieve studentenhuurders leveren een belangrijke bijdrage aan het verbeteren van de leefomgeving.





## Portefeuille Dienstverlening

**Klantgerichte dienstverlening.** De Eerste Kamer stimuleert DUWO om direct, transparant en duidelijk te communiceren met haar huurders, studentbeheerders en bewonerscommissies. Bij de meeste klachten en vragen, die bij De Eerste Kamer binnenkomen, is miscommunicatie het probleem. Een probleem dat vaak makkelijk voorkomen had kunnen worden. Om (verdere) ervaringen van studentenhuurders in kaart te brengen, maakt DUWO gebruik van het onderzoeksplatform [Tevreden.nl](https://tevreden.nl). De Eerste Kamer houdt de resultaten nauwkeurig in de gaten en adviseert DUWO (ongevraagd) waar nodig om haar kwaliteit te verbeteren. Wanneer [Tevreden.nl](https://tevreden.nl) niet toereikend is, zet De Eerste Kamer eigen korte vervolgonderzoeken uit.

## Portefeuille Duurzaamheid

**Duurzame en slimme studentenhuysvesting.** De Eerste Kamer spoort DUWO aan duurzame studentenwoningen toe te voegen aan haar bestaande woningvoorraad en voor 2030 haar voorraad te verduurzamen naar Labelklasse A om deze toekomstbestendig te maken. Duurzamer én slimmer. Met alleen aandacht voor energiebesparing komen we er niet. Innovatie dient integraal onderdeel te zijn van het beleid.

## Portefeuille Diversiteit

**Divers plaatsingsbeleid.** Den Haag profileert zich als internationale stad van vrede en recht. De stad trekt veel internationale (hulp)organisaties, kenniscentra, bedrijven én studenten. Huisvesting voor internationale studenten is dan ook een vanzelfsprekendheid. De Eerste Kamer adviseert DUWO een gezonde balans te hanteren, waarbij de Nederlandse student niet wordt verdrongen. Daarbij is een gezonde balans tussen zelfstandige en onzelfstandige woningen tevens het uitgangspunt. Bovendien spoort De Eerste Kamer zowel DUWO als de onderwijsinstellingen, die voor een gedeelte de contracten afsluit, aan om oog te hebben voor de diverse studentenpopulatie onder internationals.

## Portefeuille Organisatie

**Organisatie met oog voor het huurdersbelang.** De Eerste Kamer denkt graag gevraagd en ongevraagd met DUWO mee over organisatiebrede vraagstukken, zoals de toekomstvisie op de doelgroep en de maatschappelijke taak. In onze adviezen op onder meer het jaarlijkse Werkplan en het vierjaarlijkse Ondernemingsplan benadrukken wij het huurdersbelang. Het schrijven of hervormen van beleid, waar niet over maar vanuit de studentenhuurders wordt gedacht, is daar een goed voorbeeld van. De Eerste Kamer staat voor een proactieve huurdersvertegenwoordiging.



## 6. SPEERPUNTEN

In ons beleidsplan hebben we inzicht gegeven in de manier waarop De Eerste Kamer haar doelstellingen wil bereiken. Om richting te geven aan deze doelen, focust het bestuur zich het komende jaar op een drietal speerpunten, die hieronder staan uitgelicht.

### ➤ Professionalisering

Het afgelopen jaar heeft De Eerste Kamer een nieuw extern adviseur aangenomen om het bestuur op verschillende vlakken te professioneel te ondersteunen. Het bestuur heeft echter ook de wens om intern verder te professionaliseren en is van plan dit op de volgende manieren te bewerkstelligen. Door zowel gezamenlijk als individueel tijd te investeren in het volgen van diverse cursussen en workshops wil het bestuur op de kennis en vaardigheden van de bestuursleden naar een nieuw niveau te tillen. Dit zal er uiteindelijk toe moeten leiden dat het bestuur haar taken efficiënter en doelgerichter kan uitvoeren

### ➤ Naamsbekendheid en bereik

Ook dit jaar wil het bestuur inzetten op de naamsbekendheid en het bereik van De Eerste Kamer. Er zal opnieuw gekeken worden naar de verschillende mogelijkheden op sociale media met dit jaar mogelijk een breder perspectief. Het promotieplan zal zoals bij voorgaande jaren ingaan op welke doelen het bestuur heeft om gericht actie te ondernemen.

### ➤ Assertiviteit

Het bestuur heeft het afgelopen jaar verschillende nieuwe manieren van werken geïntroduceerd om assertiever te werk te gaan. Zo wordt er gebruik gemaakt van nieuwe platformen om de agenda en verschillende dossiers beter in kaart te brengen en het bestuur is van plan om op meerdere wijzen haar assertiviteit te bevorderen. Zoals aangehaald in het speerpunt professionalisering zullen cursussen en workshops de efficiëntie en doelgerichtheid van het bestuur moeten verbeteren, maar dat geldt ook voor de assertiviteit. Dus ook dit jaar zal er op verschillende manieren gekeken worden naar de bevordering van de assertiviteit van het bestuur.



## 7. BEGROTING

### 7.1 Kosten en batenanalyse

Post	Begroting 2021		Voorlopige realisatie 2021 (1 november)		Begroting 2022	
	DUWO	Leden	DUWO	Leden	DUWO	Leden
<b>Baten</b>						
<b>711 Bijdrage DUWO</b>	<b>€ 37.988,36</b>		€ 37.988,36		<b>€ 34.844,41</b>	
<b>710 Bijdrage Ledencontributie</b>		<b>€15.750,00</b>		€ 12.125,43		<b>€ 15.840,00</b>
<b>Totaal</b>	<b>€ 37.988,36</b>	<b>€15.750,00</b>	<b>€ 37.988,36</b>	<b>€ 12.125,43</b>	<b>€ 34.844,41</b>	<b>€ 15.840,00</b>
<b>Kosten</b>						
<b>Bestuur</b>						
510 Bestuursvergoedingen	€ 7.962,00	€ 5.358,00	€ 7.664,16	€ 3.511,84	€ 8.063,25	€ 5.482,95
511 Bestuursonkosten		€ 800,00		€ 575,04		€ 800,00
512 Representatie		€ 250,00		€ 0		€ 250,00
513 Werving bestuursleden	€ 200,00		€ 77,90		€ 300,00	
514 Commissie en RvC vergoedingen / vrijwilligers		€ 350,00		€ 100,00		€ 150,00
<b>Kantoor</b>						
520 Huur ruimte	€ 9.426,36		€ 8.645,23		€ 9.431,16	
521 Kantoorartikelen	€ 300,00		€ 209,32		€ 300,00	
522 Automatisering	€ 1.500,00		€ 845,65		€ 1.250,00	
523 Inventaris	€ 750,00		€ 678,91		€ 750,00	
<b>Contact Achterban</b>						
530 Consumpties vergaderingen		€ 750,00		€ 560,52		€ 750,00
531 Promotie & PR		€ 3.800,00		€ 2.336,03		€ 4.000,00
532 Ondersteuning BC's en complexen		€ 1.500,00		€ 0		€ 1.500,00
<b>Koepel</b>						
540 Onkostenvergoedingen koepel	€ 250,00		€ 32,76		€ 250,00	
541 Extern Advies koepel	€ 3.500,00		€ 825,20		€ 3.000,00	
542 Ondersteuningsorganisaties koepel	€ 4.500,00		€ 0		€ 2.000,00	
<b>Kennis en Educatie</b>						
550 Cursussen	€ 1.500,00		€ 292,76		€ 1.500,00	
551 Extern advies lokaal	€ 2.000,00		€ 0		€ 2.000,00	
552 Ondersteuningsorganisaties lokaal	€ 5.500,00		€ 5.141,52		€ 5.500,00	
<b>Beheerkosten</b>						
560 Bankkosten	€ 250,00		€ 153,98		€ 250,00	
562 Verzekeringen	€ 350,00		€ 206,61		€ 250,00	
563 Boekhouding		€ 1.415,76		€ 1.179,80		€ 1.800,00
<b>Onvoorzien</b>						
810 Onvoorzienne kosten		€ 1.526,24		€ 0,15		€ 1.107,05
<b>Totaal</b>	<b>€ 37.988,36</b>	<b>€15.750,00</b>	<b>€ 24.774,00</b>	<b>€ 8.263,38</b>	<b>€ 34.844,41</b>	<b>€ 15.840,00</b>



## 7.2 Toelichting

### **Baten**

#### 711 Bijdrage DUWO

Op basis van de begroting zal dit het bedrag zijn wat DUWO bijdraagt aan De Eerste Kamer in 2021.

#### 710 Bijdrage ledencontributie

De maandelijkse contributiegelden kwamen in 2021 neer op ongeveer €1.320 per maand (naar beneden afgerond). Aangezien er geen nieuwe projecten van DUWO voor volgend jaar gepland staan, gaat De Eerste Kamer van hetzelfde bedrag uit. De schatting van de bijdrage van de ledencontributie eindigt daarom op €15.840.

### **Kosten**

#### **Bestuur**

##### 510 Bestuursvergoedingen

Het bestuur van De Eerste Kamer is van mening dat zij beter kan functioneren wanneer de taken en werkdruk meer worden verdeeld. DUWO heeft om die reden – op verzoek van het bestuur – in 2020 een extra bestuurslid vergoed, waarmee zij afwijkt van de afspraken opgenomen in de SOK.<sup>1</sup> Het bestuur heeft met een extra bestuurslid meer ruimte om nieuwe projecten op te pakken en actiever op te treden binnen haar portefeuilles. Met het oog op de realisering van nieuwe VHE's in 2023 vraagt De Eerste Kamer DUWO opnieuw om af te wijken van de afspraken en een extra bestuurslid te vergoeden.

DUWO vergoedt een bedrag van 1.500 euro per bestuurslid per jaar, dat ieder jaar met de inflatie meestijgt (nuljaar 2015). Om de inflatie te berekenen, wordt het indexcijfer van twee jaar daarvoor gebruikt. Het indexcijfer voor de begroting van 2022 is 107,51%.<sup>2</sup> Daarmee wordt er een jaarlijkse bijdrage van €1.612,65 per bestuurslid berekend. Dat betekent een totaalbedrag van €8.063,25, mits DUWO instemt met het eerdergenoemde verzoek.

#### *Leden*

In totaal ontvangen de bestuursleden van De Eerste Kamer 210 euro per bestuurslid per jaar, dat ieder met de inflatie meestijgt (nuljaar 2015). In 2022 komt dat neer op een bedrag van €225,77 per maand. Het bestuur van De Eerste Kamer zal in 2021 bestaan uit vijf leden. Dit komt neer op een totaal van €13.546,20, waarvan DUWO dan €8.063,25 vergoedt. Daarom is op deze post een bedrag van €5.482,95 begroot.

---

<sup>1</sup> Samenwerkingsovereenkomst (4 december 2019): "Per 1000 VHE's mag er 1 bestuurslid worden aangesteld waarbij altijd een minimum is toegestaan van 4 bestuursleden als dagelijks bestuur. Indien een HO een hogere vergoeding wenst vast te stellen of meer bestuursleden wenst aan te stellen dan op basis van 8.2 mogelijk is, dient dit te worden vergoed vanuit de ontvangen ledenbijdrage, zie 8.3." De Eerste Kamer vertegenwoordigt 4000+ leden.

<sup>2</sup> Kijk voor alle indexcijfers op de [website](#) van het CBS.



### 511 Bestuursonkosten

Onder de post bestuurskosten vallen alle onkosten die de bestuursleden maken, waaronder reiskosten. Hier vallen tevens activiteiten onder ter bevordering van de cohesie onder het bestuur, zoals halfjaarlijkse bestuursuitjes.

### 512 Representatie

Er is een klein bedrag begroot voor de representatie van de bestuursleden. Van dit budget kunnen items worden aangeschaft om de externe representatie van de bestuursleden te vergroten.

### 513 Werving bestuursleden

Het bestuur houdt een rooster van afzwaaien bij om inzichtelijk te maken wanneer bestuursleden moeten afzwaaien of dit zelf van plan zijn. Vier bestuursleden zijn voornemens om in 2022 af te treden. Voor het werven van nieuwe bestuursleden is budget beschikbaar, denk hierbij aan de promotie van de vacature(s), zoals mailings, folders en/of posters.

### 514 Commissie vergoedingen / vrijwilligers

Ieder jaar bij de Algemene Ledenvergadering controleert de kascommissie, bestaande uit twee leden van De Eerste Kamer, de boekhouding van het jaar daarvoor. Voor de moeite en de inzet ontvangen zij ieder een bedrag van 75 euro.

## **Kantoor**

### 520 Huur

De Eerste Kamer betaalt met ingang van 2021 – na het opstarten van de vereniging – de reguliere huurprijs voor het kantoor. Dit betekent dat er maandelijks 750 euro wordt uitgegeven aan de (kale) huur van het kantoor. Hier komen nog servicekosten á €35,93 bij. De totale kosten voor het gehele jaar 2022 bedragen daarmee €9.431,16.

### 521 Kantoorartikelen

Onder kantoorartikelen valt alles wat nodig is ten behoeve van het administratief functioneren van het bestuur. Het bestuur gaat bedachtzaam om met deze post, omdat zij veelal en steeds meer digitaal (samen)werkt.

### 522 Automatisering

Voor de post Automatisering is €1.250 begroot. De software die op de bestuurslaptops draait, zal hiermee worden bekostigd. Verder wordt hier het abonnement op Microsoft Business, de hosting van de mail en website, het Adobe-pakket en dergelijke digitale diensten van betaald.

### 523 Inventaris

Wanneer inventaris is afgeschreven of aan vervanging nodig is, is er de mogelijkheid om nieuwe inventaris aan te schaffen.



## **Contact Achterban**

### 530 Consumpties vergaderingen

Onder deze post valt het eten en drinken voor het bestuur tijdens de bestuursvergaderingen, maar ook de consumpties voor Algemene Vergaderingen. Verder worden hiermee de borrels die we voor huurders organiseren bekostigd. Het bestuur zou het leuk vinden om komend jaar weer borrels te organiseren voor haar leden.

### 531 Promotie & PR

De Eerste Kamer blijft investeren in de vergroting van haar naamsbekendheid. Een belangrijk aspect hiervan is de promotie van de vereniging.

### 532 Ondersteuning BC's en complexen

De Eerste Kamer heeft een budget van 1.500 euro om de bewonerscommissies en complexen te ondersteunen. BC's kunnen ondersteuning aanvragen voor het functioneren van de commissie in de vorm van promotiemateriaal of trainingen. Verder kunnen zij budget aanvragen om de sociale cohesie onderling te bevorderen. Daarnaast kunnen bewonersinitiatieven vanuit de vereniging financieel worden ondersteund. Vanzelfsprekend worden deze aanvragen uitvoerig bekeken en gecontroleerd.

## **Koepel**

### 540 Onkostenvergoedingen koepel

De Eerste Kamer werkt actief samen met de andere huurdersorganisaties van DUWO. Onkosten, zoals reiskosten en informele bijeenkomsten, zijn in deze post begroot. In 2021 was er geen plaats voor bijeenkomsten met de andere organisaties in verband met corona, maar de Samenwerkende Huurdersorganisaties (SHO) zijn voornemens dit in 2022 weer op te pakken.<sup>3</sup>

### 541 Extern advies koepel

Het bestuur houdt voor juridisch extern advies het standaardbedrag aan, dat eerder is vastgesteld in samenspraak met DUWO en de collega-huurdersorganisaties. Hoewel er sporadisch geld wordt uitgegeven aan extern advies, dient er te allen tijde geld beschikbaar te zijn.

### 542 Ondersteuningsorganisaties koepel

De Samenwerkende Huurdersorganisaties laten zich professioneel ondersteunen door Marlies Bodewus van Stade Advies. Op basis van de gewerkte uren in 2021 is in samenspraak een nieuwe inschatting gemaakt.

---

<sup>3</sup> De Samenwerkende Huurdersorganisaties (SHO) is een samenwerkingsverband tussen Huurdersvereniging De Eerste Kamer, Huurdersvereniging BRES, Huurdersorganisatie WijWonen en Vereniging Bewoners Uilenstede.



## **Kennis en educatie**

### 550 Cursussen

Omwille van de kennisverbreding en continuïteit blijft het bestuur investeren in de (persoonlijke) ontwikkeling van het eigen bestuur. Onder deze post vallen (online) opleidingen en cursussen inclusief lesmateriaal.

### 551 Extern advies lokaal

Het bestuur houdt voor juridisch extern advies een standaardbedrag aan. Hoewel er sporadisch geld wordt uitgegeven aan extern advies, dient er te allen tijde geld beschikbaar te zijn.

### 552 Ondersteuningsorganisaties lokaal

De Eerste Kamer laat zich professioneel ondersteunen door Erik-Jan van der Knaap (Van der Knaap Wonen). Op basis van de gewerkte uren in 2021 is hetzelfde bedrag voor volgend jaar begroot.

## **Beheerkosten**

### 560 Bankkosten

Onder deze post vallen de kosten die ING factureert voor de zakelijke rekening, waaronder de kosten voor de bankpas en de creditcard.

### 562 Verzekeringen

De Eerste Kamer beschikt over een bestuursaansprakelijkheidsverzekering om persoonlijke aansprakelijkheid te voorkomen.

### 563 Boekhouding

De Eerste Kamer maakt gebruik van administratieprogramma Lasso, waarmee de boekhouding overzichtelijk kan worden bijgehouden. Lasso is een programma speciaal gemaakt voor huurdersorganisaties om niet alleen de financiële administratie op orde te houden, maar ook voor bijvoorbeeld mailings en het archiveren van documenten. Het programma is dus nuttig voor zowel bestuurlijke, secretariële en financiële functies als het efficiënt contact onderhouden met de achterban. De abonnementskosten worden onder meer opgebouwd aan de hand van het aantal deelnemers en de adressen, die geregistreerd staan in het systeem. De Eerste Kamer houdt voor komend jaar rekening met een kostenstijging op basis van het verbruik en een kleine foutmarge dus voor komend jaar zal 150 euro per maand worden begroot.

## **Onvoorzien**

### 810 Onvoorziene kosten

Op deze post zullen onvoorziene kosten worden begroot. Hoewel deze kosten niet voorspeld kunnen worden, is het verstandig om er wel een budget voor te hebben. Deze post wordt tevens gebruikt om de begroting sluitend te maken.



## 8. BIJLAGEN

### 8.1 Promotieplan 2022



**Als het tij verloopt, verzet men de bakens. Huurdersvereniging De Eerste Kamer bouwt met het nieuwe promotieplan voort op de voorgaande jaren, maar stuurt bij waar nodig.**

#### Doelstelling

De Eerste Kamer dient een bekend begrip te zijn. Terwijl het ledenaantal groeit, blijft onze naamsbekendheid achter. Met het vorige promotieplan hebben we zeker stappen in de goede richting gezet, maar de stappen zijn nog niet groot genoeg. Om de naamsbekendheid op het gewenste niveau te krijgen, heeft het bestuur nieuwe doelen gesteld. In 2022 richten wij ons primair op het verbeteren van de effectiviteit en efficiëntie van de (digitale) promotie.

Huurders van DUWO Den Haag moeten ons gemakkelijk kunnen vinden voor informatie, advies en bemiddeling. Om dit effectief en efficiënt te realiseren, dienen wij kort en krachtig te zijn in de digitale communicatie naar de huurders. Zo doet het bestuur geen overbodig werk en zal De Eerste Kamer voor de huurders toegankelijker zijn. Uiteraard willen de bestuursleden ook op een persoonlijke manier communiceren met huurders om te weten wie de achterban is en wat haar ervaringen zijn omtrent huurderszaken. Uit deze groep studenten werft het bestuur immers nieuwe bestuursleden om zo de kwaliteit en continuïteit van De Eerste Kamer te waarborgen.

#### Doelgroep

Leden van De Eerste Kamer, ofwel huurders van DUWO Den Haag.

#### Boodschap

'Wij behartigen jouw belangen. Wij bemiddelen voor jou. Wij communiceren met jou.'. Onze bood-

schap blijft onveranderd. We maken duidelijk wie we zijn en wat we doen door middel van krachtige visuals. Het vasthouden aan de huisstijl en de toepassing van vaste formats is daarbij een vereiste.

#### Middelen en Strategie

##### Website

De website is hét centrale informatieplatform voor onze leden en fungeert als verlengstuk voor onze andere kanalen, zodat de informatie aldaar kort en bondig kan worden overgedragen. De website is up-to-date en wordt regelmatig voorzien van relevante nieuwsartikelen.

##### Sociale media

Instagram en Facebook worden gebruikt als digitaal visitekaartje en het communiceren van laagdrempelig nieuws of belangrijke updates vanuit De Eerste Kamer of de huursector. De kanalen zijn gekoppeld en worden tweewekelijks voorzien van een nieuwe post aan de hand van een contentagenda. Momenteel hebben we 60 likes en 65 volgers. Het streven voor het komende jaar is om minimaal 150 likes en 150 volgers aan ons te binden.

LinkedIn en Twitter worden toegevoegd aan de sociale media die De Eerste Kamer benut. De twee platformen zullen worden gebruikt om contact te leggen met relevante organisaties en individuen, zoals de gemeente en politici.

##### Nieuwsbrieven, Welkomstbrieven en Mailingen

In onze tweejaarlijkse nieuwsbrieven houden wij onze leden op de hoogte van ontwikkelingen binnen onze organisatie en alles omtrent DUWO en relevante huurderszaken. In 2022 zal een nieuw format worden toegepast die bestaat uit korte en





krachtige titels die doorverwijzen naar de bijbehorende artikelen op de website.

De welkomstbrieven worden iedere eerste van de maand verzonden naar onze nieuwe leden. Wij stellen ons voor en geven een aantal tips en tricks. De welkomstbrief heeft als doel het nieuwe lid wegwijs te maken en te informeren over de vereniging – genereren van naamsbekendheid. Mailingen betreffen belangrijke incidentele informatie, zoals de aankondiging van de Algemene Ledenvergadering en de werving van nieuwe bestuursleden. De promotie hiervan wordt opgenomen in de nieuwsbrieven.

#### En meer...

- **Infographic**

Zoals eerder benoemd, is het gebruik van *visuals* essentieel om onze jonge achterban te bereiken. De infographic, zowel de statische als de interactieve variant, is ons digitale visitekaartje en maakt in één opslag duidelijk wie wij zijn, met wie wij samenwerken en wat wij voor onze leden kunnen betekenen.

- **Evenementen**

Om het persoonlijke contact met de achterban, waaronder studentbeheerders en bewonerscommissies, te bevorderen zal het bestuur periodieke of spontane kleinschalige evenementen organiseren, zodat leden kennis kunnen maken met het bestuur en de vereniging.

- **Goodies**

Om de naamsbekendheid van De Eerste Kamer op passieve wijze te vergroten, worden goodies, zoals speelkaarten, met het logo erop naar de leden verstuurd.

- **Huurdersraadpleging**

Sinds kort heeft De Eerste Kamer inzage in de resultaten van DUWO haar enquêtes op het platform [Tevreden.nl](http://Tevreden.nl). De Eerste Kamer zal incidentele korte polls uitzetten op specifieke

onderwerpen die niet inbegrepen zijn in de enquêtes van DUWO.

#### In het kort

---

[Up-to-date website als centraal informatieplatform](#)

---

[Tweewekelijkse berichtgeving op sociale media](#)

---

[Toevoeging van LinkedIn en Twitter](#)

---

[Tweejaarlijkse rondgang van nieuwsbrief](#)

---

[Maandelijks rondgang van welkomstbrief](#)

---

[Incidentele mailingen](#)

---

