

## **Bestuurlijke reactie op Visitatierapport**

Woningcorporaties zijn verplicht zich eens in de vier jaar te laten visiteren. Visitatie is een belangrijk instrument om het maatschappelijk presteren van een corporatie te beoordelen en te verbeteren. Het concrete doel is inzichtelijk te maken of de corporatie volgens haar stakeholders de juiste dingen doet en of zij deze dingen ook goed doet. In 2011 heeft Dunavie zich voor het eerst laten visiteren. Van september 2015 tot en met januari 2016 heeft Dunavie voor de tweede maal een visitatie laten uitvoeren. Deze keer over de periode van 2011 tot en met 2014. De visitatie is uitgevoerd door Pentascope. We hebben bewust gekozen voor een intensief visitatietraject, waarbij we door middel van organisatie- en ketendialogen uitvoerig in gesprek zijn gegaan over de prestaties van Dunavie. Deze aanpak heeft ons een scherp beeld gegeven hoe stakeholders Dunavie en haar prestaties waarderen. In het visitatierapport gaat het om een beoordeling op vier onderdelen, te weten:

- Presteren naar opgaven en ambities
- Presteren volgens belanghebbenden
- Presteren naar vermogen
- Governance

### **Trots op de resultaten**

We zijn trots op de conclusie van de visitatiecommissie dat Dunavie meer dan voldoende scoort. We herkennen ons zonder meer in het beeld dat de visitatiecommissie van ons schetst. Het visitatierapport laat een organisatie zien die zakelijk goed functioneert, de juiste procedures volgt, zorgvuldig haar afwegingen maakt, hart heeft voor de sector waarin ze werkt en haar financiën goed op orde heeft. Ondanks de economische crisis en de verhuurderheffing heeft Dunavie in deze visitatieperiode van vier jaar 380 nieuwe woningen gerealiseerd en 1.496 woningen gerenoveerd. Dunavie doet wat het zich voorgenomen heeft. Mooie voorbeelden zijn de nieuwbouwprojecten 't Duyfrak in Valkenburg en Westerhaghe in Rijnsburg. Deze productie had een positief effect op wachtlijst en slaagkans. Dunavie doet het beter dan het gemiddelde van de corporaties in de regio: 6,9% doorstroming/verhuizing tegen 4% in de regio. Ook de wachttijd ligt lager: 4,6 jaar tegen 5,5 jaar in de regio.

Het rapport is een compliment voor de inspanningen van onze medewerkers, maar zeker ook voor de betrokkenheid en steun die we van stakeholders hebben gekregen.

### **Werk aan de winkel**

Maar het gaat niet alleen om de resultaten. We zien in het rapport dat het 'gevoel' en de beleving van de omgeving van Dunavie minder positief zijn. Dat geldt met name voor de huurdersorganisatie Stichting Huurdersbelangen de Duinstreek (SHD). Dat willen we verbeteren. De visitatiecommissie constateert dat Dunavie haar communicatie vaak opbouwt vanuit haar eigen positie. We laten niet altijd zien dat we de ander begrijpen. Dunavie neemt de aanbeveling van de visitatiecommissie ter harte om meer en anders te communiceren. Naast focus op de inhoud, meer focus op het proces en meer begrip/empathie. We zijn inmiddels gestart met het actualiseren van onze klantvisie. In deze visie willen we de huurder nog sterker het vertrekpunt van ons handelen maken.

De visitatiecommissie doet een aanbeveling over het huurbeleid van Dunavie om dit beter uit te leggen aan zittende en nieuwe huurders. Per 1 januari 2016 gelden nieuwe regels rond passend toewijzen. In reactie hierop heeft Dunavie de streefhuur van ruim 1.000 woningen per 1 januari 2016 verlaagd naar de categorie betaalbare sociale huurwoningen. De communicatie over dit nieuwe beleid met SHD, de gemeente Katwijk en de media is in gang gezet.

De visitatie is uitgevoerd in een periode dat de verhouding tussen SHD, de gemeente Katwijk en Dunavie op scherp leek te staan. Het invullen van de nieuwe rolverdeling als gevolg van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 heeft deze visitatie gekleurd. Een deel van de gemeente en de huurdersorganisatie vinden dat hun rol in het proces nadrukkelijker en dwingender mag worden ingevuld.

Inmiddels verlopen de gesprekken tussen SHD, de gemeente Katwijk en Dunavie over de prestatieafspraken in een constructieve sfeer en zitten we in de eindfase. De verwachting is dat op korte termijn het onderhandelingsakkoord over deze afspraken kan worden afgerond. Zo wordt de weg vrij gemaakt om in gezamenlijkheid de afgesproken doelen te realiseren en kunnen we loskomen van het positieospel.

De visitatiecommissie spreekt zich ook uit over onze samenwerking met SHD en doet waardevolle aanbevelingen: structuurafspraken met elkaar vastleggen en in het gezamenlijk overleg het accent leggen op het 'wat' en niet op het 'hoe'. Dunavie wil samen met SHD komen tot een overeenkomst van samenwerking.

Dunavie zet haar maatschappelijk vermogen in ten behoeve van drie investeringscomponenten: verbetering van bestaand woningbezit, herstructurering (sloop/nieuwbouw) en uitbreiding van haar voorraad. Wij volgen het advies van de visitatiecommissie om expliciet te maken welke keuzes we hierin maken.

### **Ondernemingsplan 2015–2019**

In overleg met onze stakeholders hebben wij een nieuw Ondernemingsplan 2015–2019 opgesteld. Hierin staat de strategie van Dunavie voor de komende jaren. Dunavie kiest primair voor de huishoudens met de inkomens tot € 34.911, voor het betaalbaar houden van onze woningen door passende toewijzing, voor differentiatie in kwaliteitsniveaus en duurzaamheidsmaatregelen. Dunavie gaat door met het waarmaken van haar voornemens. Maar wel beter in samenspraak met onze huurders en stakeholders. Dunavie gaat opener werken en dit zal ook gevolgen hebben voor de keuzes die we maken en voor de uitwerking van ons ondernemingsplan. De medewerkers van Dunavie zijn klaar voor deze opgave.

We bedanken de visitatiecommissie voor de inspanningen die ze heeft geleverd voor het actueel en scherp in beeld brengen van ons maatschappelijk functioneren. Verder bedanken wij onze stakeholders voor hun waardevolle bijdrage aan deze visitatie. Het visitatierapport is te vinden op onze website.

Katwijk, 10 maart 2016

Alfred Busser  
directeur-bestuurder

Ronald de Koning  
voorzitter Raad van Commissarissen