

DUNAVIE

prettig thuis

Maatschappelijke visitatie 2020 - 2023



Visitaties zijn een waardevol instrument tot verbetering

Raeflex is een onafhankelijk visitatiebureau dat exclusief voor woningcorporaties visitaties uitvoert. Tijdens deze visitaties wordt het maatschappelijk presteren van de corporatie op het gebied van wonen beoordeeld.

Bennekom, 9 april 2024

Visitatiecommissie

De heer drs. J.N.M. Verhoeven | voorzitter
Mevrouw T. Booi | algemeen commissielid
Mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom | secretaris

In opdracht van Dunavie heeft Raeflex de maatschappelijke visitatie woningcorporaties uitgevoerd. Dunavie beheert ruim 7.300 woningen en is werkzaam in Katwijk, provincie Zuid-Holland. Bij de visitatie van Dunavie zijn vele belanghebbenden betrokken, waaronder de huurders(organisatie) en de gemeente in haar werkgebied.

Raeflex staat voor professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties. Wij zijn geaccrediteerd door Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland. Vanaf het ontstaan in 2002 hebben wij meer dan 400 visitaties afgerond.

Visiteren is de enige activiteit van Raeflex. Dit doen wij vanuit de overtuiging om onafhankelijk te zijn. Raeflex werkt met externe visitatoren: allen professionals uit de wetenschap, de overheid, het maatschappelijk middenveld en uit het bedrijfsleven.

Visiteren is een waardevol proces. Ons doel is een zorgvuldig visitatietraject dat resulteert in het opleveren van een herkenbaar rapport voor opdrachtgevers. We besteden daarbij aandacht aan de relevante opgaven, de geleverde prestaties, de inrichting en flexibiliteit van de organisatie, de indrukken van belanghebbenden en de toekomstbestendigheid van het geheel.

Wij zijn aanspreekbaar op een constructief rapport met oog voor kwaliteiten, leerpunten en beleidsmatige aanbevelingen voor de toekomst. We beogen hiermee een positieve bijdrage te leveren aan de opgaven en het maatschappelijk presteren van de corporatie.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op. De opbouw is conform visitatiemethodiek 7. Wij feliciteren Dunavie met de behaalde resultaten en hopen dat de organisatie baat heeft bij onze aanbevelingen. Aanvullend verwachten en hopen wij dat de huurders en partners van Dunavie zich herkennen in het visitatierapport en kritische sparringpartners blijven voor de toekomst.

Ten slotte wil ik namens Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex



Inhoud

1	Position paper	4
2	Recensie en samenvatting	8
3	Maatschappelijke waarde	13
4	Maatschappelijke verankering	21
5	Besturing	27
6	Maatschappelijke capaciteit	30
7	Bestuurlijke reactie	33
8	Maatschappelijke reactie	35
Bijlage 1	Verantwoording visitatie	38
Bijlage 2	Factsheet	39
Bijlage 3	Onafhankelijkheidsverklaringen	40
Bijlage 4	Lijst met geïnterviewde personen	41



HOOFDSTUK 1

Position paper

DUNAVIE
prettig thuis

Wie zijn wij?

Wij zijn Dunavie, de woningcorporatie in de gemeente Katwijk met een groot hart voor onze huurders. Door te voorzien in goede woningen geven wij een prettige thuisbasis aan onze huurders. En daarmee ruimte voor (zelf)ontwikkeling. Daar zetten wij ons graag voor in. We geven bijna 8.000 huishoudens een fijne, betaalbare plek om te wonen en zorgen voor leefbare buurten en mooie ontmoetingen. Zo dragen wij als maatschappelijke organisatie bij aan de samenleving. En daar zijn we trots op!

We bedienen onze huurders aan de hand van onze Visie op dienstverlening: persoonlijk, duidelijk, verrassend en samen. En als organisatie ontwikkelen we door steeds te vernieuwen, te leren en te ontdekken. We werken met zo'n 90 collega's hard aan het woonplezier van onze huurders in Katwijk, Rijnsburg en Valkenburg.

#Dunavisie

Dit is de titel van ons koersplan voor 2021–2023, met vier strategische thema's: huurder centraal, goed wonen nu en in de toekomst, midden in de maatschappij en een professionele organisatie. Ook in 2024 werken we vanuit deze, geactualiseerde, strategie verder. In het nieuwe strategische plan geven wij de uitkomsten uit deze visietatatie een prominente plek.

We hebben een stevige groei doorgemaakt. Dunavie is in control en klaar voor de toekomst. Dit zien ook externe toezichhouders en de accountant. We kijken uit naar hoe onze belanghebbenden de ontwikkeling van Dunavie ervaren. We willen leren van deze visietatatie en danken de deelnemers voor de tijd en energie die ze vrijmaken.

In deze position paper kijken we terug op de afgelopen jaren. Voor elke visietatieveld beschrijven we wat we bereikt hebben, wat beter kon en hoe we naar de toekomst kijken. We sluiten af met de leerpunten uit de vorige visietatatie en wat we met deze visietatatie willen leren.

Visitatieveld maatschappelijke waarde

Dunavie heeft geïnvesteerd en flink ingezet op de balans tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. De gemiddelde huurprijs is laag in vergelijking tot het landelijk gemiddelde en de gemiddelde huur in de regio Holland Rijnland. Met de herdefinitie van ons huurbeleid stuurden we hier heel nadrukkelijk op. Ook stuurden we stevig op het optimaliseren van de ontwikkelvoorraad voor de komende 10 jaar. Met als ambitie een verwachte meerjarenproductie van circa. 2.750 woningen in een 30-tal projecten. De positionering van Dunavie op de gebiedsontwikkeling Valkenhorst is hier een fundamenteel onderdeel van.

We hebben een nieuwe kwalitatieve basis voor onze woningen gelegd. We maakten een inhaalslag in planmatig onderhoud en sturen hiervoor op een 100 procent realisatie index, ook voor renovaties en verduurzaming. Die laatste verankerden we in de meerjarenbegroting.

De structurele aanpak van (zware) overlast, in samenwerking met partners in de wijk, vraagt onze inzet en aandacht. We constateren een toename van 'grootstedelijke problematiek' zoals overlast door drugshandel en intimidatie vanuit het criminele circuit die de leefbaarheid van meerdere wijken nadelig beïnvloedt. De samenwerking met de politie, gemeente en partners in het gemeentelijke zorgoverleg is in dit kader goed en constructief. Deze samenwerking en (extra) inzet van Dunavie heeft bijvoorbeeld in de aanpak van overlast in de Torenflats in de Hoornes geleid tot een verbetering van de leefbaarheid. We intensiverden het dagelijks beheer en het schoonmaakprogramma. We brachten de overlastpanden in kaart en pasten hier een integrale aanpak op toe. Er zijn technische veiligheidsingrepen uitgevoerd, waaronder het afsluiten van de etage toegang en bij nieuwe huurders kozen we voor een mix van doelgroepen die een positieve bijdrage leveren aan de leefbaarheid.

Wat kon beter?

Onze Visie op Dienstverlening kunnen we beter uitdragen. Door te luisteren naar onze huurders, het voeren van gesprekken met onze huurders en partners en onderzoek te doen naar en in te spelen op hun ervaringen met betrekking tot onze dienstverlening.

Hoe zien we de toekomst?

Vanuit de nationale prestatieafspraken en de daaruit voortkomende regionale woondeals leveren wij onze bijdrage. Op Valkenhorst starten we, als voorloper van verdere ontwikkelingen, in 2024 een uitdagend deelproject met de realisatie van 80 tijdelijke woningen voor statushouders en starters. Daarnaast is er een start gemaakt met het project Hoornes Centrum Torenflats en Hoornes Noord-Oost fase 3. En er lopen verschillende nieuwbouwprojecten die het komende jaar worden opgeleverd. Binnen de regio Holland Rijnland werken we een gezamenlijke regionale lijn uit met betrekking tot de huurmatiging. En op het gebied van verduurzaming zorgen we ervoor dat er in 2028 geen sociale huurwoningen meer zijn met een slecht energielabel (E, F, en G).

Visitatieveld maatschappelijke verankering

In beleidsmatige keuzes betrekken we steeds onze belanghebbenden, zoals de gemeente Katwijk en Stichting Huurdersbelangen de Duinstreek (SHD). We organiseerden sessies om de implementatie van assetmanagement toe te lichten en bespraken de impact van externe ontwikkelingen op onze bedrijfsvoering in scenario-sessies.

Met de gemeente Katwijk en de SHD hebben we voor de periode 2021–2024 kaderprestatieafspraken gemaakt. Daarin beschrijven we wat we in die periode met elkaar willen bereiken. Voor elke jaarschijf werken we de prestatieafspraken in een aantal gezamenlijke bijeenkomsten uit en actualiseren deze aan de hand van lokaal of landelijk beleid.

We maakten stappen met bewonersparticipatie. We inventariseerden welke verschillende vormen van bewonersparticipatie we in huis hebben en maakten met bewonerscommissies afspraken over wederzijdse verwachtingen. Dagelijks zijn medewerkers in contact met de huurders. Het contact met de SHD is verder geoptimaliseerd en we spraken over verantwoordelijkheden en een rolverdeling.

Lokaal en regionaal zijn we gespreks- en samenwerkingspartner geworden in het maatschappelijk speelveld. Dit vraagt om positiebepaling in relatie tot de vraag 'waar zijn we wel van en waar zijn we niet van'. We zijn een relevante partij binnen de gemeente en regio en hebben een goede en constructieve rol gepakt in het actieplan Wonen, Zorg en Welzijn, dat zich richt op woonzorgopgaves nu en in de toekomst.



Wat kon beter?

In de discussie 'waar zijn we wel van en waar zijn we niet van' is in sommige situaties meer structuur wenselijk. Omdat deze nog niet altijd aanwezig is, vraagt dit nu (onnodig) veel capaciteit. Een structurele aanpak van (zware) overlast in samenwerking met partners in de wijk is hard nodig. Specifieke problematiek (drugsoverlast, verwarde personen, zorgmijders) vraagt om een integrale aanpak.

Hoe zien we de toekomst?

Met de gemeente Katwijk willen we afspraken maken over de integrale aanpak van zware overlast. Vooral in situaties waarbij de openbare orde en veiligheid in het geding zijn. Duidelijkheid over de rolverdeling en verantwoordelijkheden zijn hierbij essentieel. Dit vraagt bewustwording en verdere professionalisering van alle partijen.

De samenwerking met de politie, gemeente Katwijk en de partners in het zorgoverleg is goed en constructief. We zien dat zij met regelmaat tegen de grenzen van hun mogelijkheden oplopen. Dit vraagt om opschaling. We zijn in overleg over hoe dit vorm te geven. Nu en in de toekomst zijn optimalisatie en professionalisering van verschillende vormen van bewonersparticipatie belangrijk.

Visitatieveld besturing

#Dunavisie 2021–2023 is tot stand gekomen met input van belanghebbenden. Voor de vier strategische thema's zijn tactische doelstellingen geformuleerd. In jaarplannen benoemen we de acties om deze te realiseren. Via kwartaalrapportages leggen we hier verantwoording over af en sturen we bij. We passen de PDCA-cyclus toe.

Binnen de organisatie dragen we onze strategie uit middels de terugkoppeling uit het managementteam-overleg en het Open Podium (eens per 2 maanden). We sturen met het (jaar)plan in de hand en hebben onze plannen ingebed in de (portefeuille)strategie. Zo borgen we goed doordacht onze missie en brengen deze in de praktijk. We boeken mooie resultaten en dat inspireert.

Onze Visie op Dienstverlening beschrijft hoe we (toekomstige) huurders bedienen. Het effect van de vier beleevingswaarden zien we terug in de goede waardering van onze primaire processen.

Bij de start van #Dunavisie hebben we ingezet op de doorontwikkeling van de organisatie. Op een organische wijze komen we met een vernieuwde formatieve samenstelling tot het 'nieuwe Dunavie DNA' (waaronder vaardigheden als 'verantwoordelijkheid nemen' en 'integrale samenwerking'). Recente uitkomsten van het medewerkersonderzoek laten zien dat we in de doorontwikkeling slagen; we scoren boven de benchmark-gemiddeldes op de eNPS (employee Net Promoter Score) en werkgeverschap.

Wat kon beter?

We hebben nog onvoldoende beeld hoe we verantwoording kunnen afleggen over maatschappelijk rendement als onderdeel van onze werkwijze en hoe we dit zichtbaar maken. En het sturen op de kwaliteits- en procesafspraken die we met onze onderhoudspartners hebben gemaakt, kan nog verder verbeteren.

Hoe zien we de toekomst?

Met het nieuwe primaire digitale systeem kunnen we processen efficiënter inrichten en verbeteren we de datakwaliteit. In het assetmanagement starten we met het in beeld brengen van het financieel rendement per complex.

Visitatieveld maatschappelijke capaciteit

De organisatie ontwikkelt zich door. Er ligt een stevige en professionele basis om de opgaven voor de komende 10 jaar te realiseren. Er is voldoende financiële basis en investeringskracht om de ambities te realiseren. We blijven deze monitoren op basis van de actuele marktomstandigheden. We zijn inmiddels in staat snel te schakelen bij veranderende omstandigheden. Scenario-denken heeft hieraan bijgedragen. In de organisatie versterkten we verschillende functieprofielen met het oog op de opgaven die voor ons liggen.

Wat kon beter?

Het proces van het opstellen van procesbeschrijvingen duurde lang. Met onze nieuwe versie van het nieuwe primaire systeem maken we hierin een volgende stap. De beschikbaarheid van makkelijk toegankelijke en passende sturingsinformatie liet op zich wachten. Inmiddels leveren we integrale maandrapportages op en deze breiden we nog verder uit.



Hoe zien we de toekomst?

Er liggen mooie uitdagingen voor de komende jaren, die veel van ons vragen. Ontwikkeling van medewerkers blijft belangrijk. We investeren in potentie en zorgen voor een gezamenlijk kader hoe we leidinggeven.

Wat hebben we geleerd?

Vanuit de vorige visitatie pakten we veel leer- en ontwikkelpunten op. Zichtbaar is de aandacht die de professionalisering van de interne organisatie kreeg. Samen met de gemeente Katwijk, lokale makelaars en ontwikkelpartijen richtten we de Samenwerkingstafel Woningbouw Katwijk op. Om zo beter zicht te krijgen op ontwikkelingen en op de veranderende markt. Samen lossen wij de belemmeringen op die planontwikkeling in de weg staan.

In het bestuurlijk overleg met de gemeente Katwijk bespreken wij de lopende projectontwikkelingen en we zetten bij elk project in op 30 procent sociale woningbouw. We hebben een stevige rol in de totstandkoming van het actieplan Wonen, Zorg en Welzijn. En blijven de verbinding zoeken met de belanghebbenden om ons heen.

Wat willen we leren?

De afgelopen periode ontwikkelde Dunavie zich sterk aan de hand van het koersplan #Dunavisie. Herkent de buitenwereld deze ontwikkeling? Hoe hebben wij invulling gegeven aan #Dunavisie?

We staan nu aan de vooravond van een nieuw koersplan. Wat nemen we mee en wat juist niet? En wat voegen wij als verbetering toe? Dunavie staat de komende jaren voor een aantal grote opgaven. Kan de organisatie dit op integrale wijze en qua tempo aan? Welke ontwikkelpunten zien onze belanghebbenden?

Met het managementteam en de collega's ben ik uitermate nieuwsgierig hoe de buitenwereld tegen onze ontwikkeling aankijkt en wat we daaruit kunnen leren.

Roland Marx
bestuurder Dunavie

HOOFDSTUK 2

Recensie en samenvatting

Dunavie is een middelgrote corporatie met ongeveer 7.300 woningen. De gemeente Katwijk (Katwijk aan den Rijn, Katwijk aan Zee, Rijnsburg en Valkenburg) is haar werkgebied: daar is Dunavie de enige corporatie. De gemeente telt bijna 67.000 inwoners: het inwoneraantal groeide de afgelopen jaren gestaag met een paar procent per jaar.

Katwijk ligt aan de kust, dichtbij Den Haag en Leiden, in de relatief rustige duin- en bollenstreek. Het voormalige vissersdorp was een geliefde werkplek voor internationaal bekende schilders, zoals Jan van Goyen, van vooral visserstaferelen en landschappen. Katwijk was al in de Romeinse tijd van belang als legerplaats; de grens van het Romeinse rijk, de limes, loopt dwars door de huidige dorpskernen.

De woningvoorraad in Katwijk bestaat voor 27 procent uit sociale huurwoningen. Volgens de Woonagenda Holland-Rijnland van 2023 behoort 43 procent van de inwoners van deze regio tot de doelgroep van de corporaties.

Er zijn iets meer meergezinswoningen dan gemiddeld in Nederland. Deze meergezinswoningen zijn gemiddeld wat kleiner vergeleken met meergezinswoningen in de rest van Nederland. De woningen van Dunavie waren in 2022 gemiddeld 50 jaar oud. Dat betekent dat er een behoorlijk grote opgave ligt qua (groot) onderhoud, renovatie, verduurzaming en aanpassing aan actuele woonwensen.





Terugblik op visitatie 2015-2019

Bij de visitatie over 2015 tot en met 2019 zag de toenmalige commissie een gedegen klassieke volkshuisvester in transitie.

De waardering in cijfers – tussen een 6 voor Presteren naar Vermogen en een 7,3 voor Presteren volgens Belanghebbenden - weerspiegelde de positieve ontwikkelingen op het gebied van participatie en samenwerking en de hoge verwachtingen van de belanghebbenden voor de toekomst.

De vorige visitatiecommissie gaf Dunavie aanbevelingen mee:

- Ontwikkel een visie op de ontwikkeling van Katwijk als geheel waarin de nieuwbouwopgave, herstructurering, verduurzaming, leefbaarheid en schuifruimte voor herhuisvesting in relatie tot elkaar worden gezet.
- Er is behoefte aan een vaste stabiele koers.
- Ontwikkel met belanghebbenden beleid op wonen en zorg, welzijn en leefbaarheid.
- Bouw de profilering op duurzaamheid verder uit.
- Besteed aandacht aan de professionalisering van de organisatie in relatie met de opgaven voor de komende jaren.
- Versterk externe relaties rond de opgaven en maak gebruik van externe expertise.

Aanbevelingen vorige visitatie opgevolgd

De commissie van 2024 ziet dat Dunavie werk heeft gemaakt van de aanbevelingen uit de vorige visitatie. De begin 2020 aangetreden bestuurder gebruikte de uitkomst van de visitatie mede bij het bepalen van de nieuwe koers. De vorige commissie gaf Dunavie aanbevelingen mee om een nieuwe brede visie op wonen in Katwijk te ontwikkelen en om een vaste koers op te stellen en belanghebbenden daarbij te betrekken. Een andere aanbeveling betrof de professionalisering van de organisatie en het gebruik van externe expertise. De aandachtspunten heeft Dunavie geborgd in de nieuwe koers. Daarnaast was het advies om samen met betrokken partijen een masterplan te ontwikkelen voor heel Katwijk. Dat laatste is in ontwikkeling; er zijn data verzameld door de gemeente, er is intensief met belanghebbenden overlegd en er komt binnenkort een gebiedsgerichte visie uit.

Vastgoedbedrijf met een hoge maatschappelijke ambitie

In de position paper stelt Dunavie als maatschappelijke organisatie bij te willen dragen aan de samenleving door te voorzien in goede woningen en zo een prettige thuisbasis aan de huurders te bieden en daarmee ruimte voor ontwikkeling. Tijdens de visitatiegesprekken noemde de bestuurder Dunavie een “vastgoedbedrijf met een hoge maatschappelijke ambitie”. De commissie herkent dat beeld.

De commissie constateert een enorm positieve ontwikkeling in de afgelopen vier jaar. De strategie is uitgewerkt in concrete doelstellingen en vertaald in de praktijk. Er is goed onderbouwd, samenhangend en zeer goed te monitoren beleid (portefeuille-, onderhoud- en duurzaamheidsbeleid) ontwikkeld. De woningvoorraad is uitgebreid met woningen van hoge kwaliteit en er zitten omvangrijke projecten in de pijplijn. De relatie met diverse belanghebbenden (gemeente, huurdersorganisatie, zorg- en welzijnsorganisaties) was aan het eind van de vorige visitatieperiode genormaliseerd. Nu zijn de relaties duidelijk veel beter. De maatschappelijke verankering is hierdoor versterkt.

De belanghebbenden karakteriseren Dunavie als professioneel, stabiel, zakelijk, nuchter en toegankelijk. Verschillende belanghebbenden gaven de commissie aan dat ze zagen dat Dunavie grote stappen heeft gemaakt, dat de samenwerking met hen sterk is verbeterd, dat vooral de nieuwbouw en herstructurering lof verdient, dat samenwerking met de gemeente vooral op het gebied van bouwen en ontwikkelen zeer goed is en dat Dunavie sterk is geprofessionaliseerd. Dat laatste geldt zowel voor wat betreft het beleid als ook voor de relatie met Stichting Huurdersbelangen de Duinstreek (SHD). De belanghebbenden zien dus dat de nieuwe koers zijn vruchten afwerpt.

De commissie heeft een corporatie gezien die zich ontwikkelt van een bedrijf dat vooral op het vastgoed was gericht naar een maatschappelijke organisatie die de huurder voorop wil stellen. Daarbij gaat het om de huurder gezien als individuele klant, deel van het collectief als bewoner van een complex of wijk en als participant in besluitvormingsprocessen. De commissie stelt vast dat Dunavie zich nog midden in die ontwikkeling bevindt. Op vastgoedgebied en in de beleidsontwikkeling is alles al goed op orde. Tegelijkertijd is de corporatie nog zoekend naar haar rol op sociaal maatschappelijk gebied. In de praktijk is de balans tussen vastgoed en wonen nog niet optimaal. Hierna wordt dit verder toegelicht.

Huurder centraal

De huurder is veel meer centraal komen te staan in de visitatieperiode. De samenwerking met de SHD is aanzienlijk verbeterd. Uit de visitatiegesprekken blijkt dat de communicatie met de bewonerscommissies nog niet proactief genoeg is en extra aandacht behoeft. Dunavie heeft haar klantvisie geformuleerd: “Huurder centraal”. De klantvisie is echter nog niet in alle contacten met huurders goed zichtbaar. De huurders die de commissie heeft gesproken, zijn redelijk tevreden, maar op het gebied van onderhoud en de uitleg van keuzes in bijvoorbeeld verduurzaming kan de communicatie duidelijk verbeterd worden. Wat onderhoud betreft gaat het daarbij vooral over management van verwachtingen en informatie over de voortgang van de werkzaamheden.



Organisatie op orde

Dunavie heeft de afgelopen vier jaar hard gewerkt aan de inhoudelijke versterking van de organisatie en processen. Vooral op het gebied van vastgoed, door onder andere de invoering van asset management en nieuwe systemen. Ook is gebiedsgericht werken ingevoerd. Door personele wisselingen en uitval is de tevredenheid in de wijken over het gebiedsgericht werken wisselend; het lijkt erop dat veel afhangt van de persoon. Er is focus aangebracht, Dunavie werkt veel meer resultaatgericht dan voorheen en wordt zakelijk geleid.

Dunavie heeft ervoor gekozen om de afdeling Wonen de rol van interne opdrachtgever te geven voor nieuwbouw/projectontwikkeling. Vanuit de gedachte om de 'stem van de huurder' duidelijk voorop te zetten. Dit vraagt om een heldere rolverdeling en gedeeld afwegingskader voor alle afdelingen. Tijdens de visitatiegesprekken heeft de commissie hierover van de gesprekspartners verschillende invullingen te horen gekregen.

Het nieuwe primair systeem dat werd ingevoerd, maakt betere ondersteuning van beslissingen met data mogelijk. Strategische personeelsplanning verbindt de strategische doelstellingen van de organisatie met de ontwikkeling van het personeel. De scores van recent medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) waren veel beter dan die van het voorgaande onderzoek. De maatschappelijke capaciteit is vergroot en past nu bij de opgaven.

De maatschappelijke capaciteit zou wel nog eens goed bekeken kunnen worden in het kader van de toekomstige opgaven op sociaal gebied.

Lokale verankering

Bij nieuwbouw kijkt en kiest Dunavie zorgvuldig ten behoeve van de huurders: van "herstructurering naar meerstructurering", zoals ze zelf zeggen. Er is veel geïnvesteerd in de samenwerking met de gemeente. In project Valkenhorst heeft Dunavie positie verworven. De hoge kwaliteit van de woningen is verzekerd door voorafgaand kwaliteitseisen overeen te komen voor vijf product-marktcombinaties. Door vroegtijdig een hoge kwaliteit, ook nog eens per product-marktcombinatie, uit te onderhandelen wordt discussie achteraf, met het risico op vertraging of beschadiging van de relatie, voorkomen. De commissie vindt dit een interessant voorbeeld voor andere corporaties.

Met de positionering als vastgoedbedrijf met een hoge maatschappelijke ambitie is de afhankelijkheid van allerlei partijen in het sociaal domein groot en dus is de samenwerking extra belangrijk. Dunavie heeft voortdurend en met succes gewerkt aan de relaties met de gemeente en de zorg- en welzijnspartijen. De corporatie participeert actief in het zorgoverleg. De commissie heeft niet eerder vernomen dat de deelnemers

van het zorgoverleg een gezamenlijke 3-daagse training krijgen. Wellicht is het voor andere corporaties ook interessant om de in de wijken samenwerkende medewerkers van corporaties en andere organisaties gezamenlijk een substantiële training te geven gericht op samenwerking tussen organisaties in een netwerk.

De operationele samenwerking in het zorgoverleg is goed. De rollen zijn redelijk helder, hoewel de praktijk soms weerbarstig is als het gaat om de diverse belangen en verantwoordelijkheden. De deelnemers zijn zich evenwel bewust van het verschil in belangen (staat de cliënt centraal in de keten of is er ook een belang van de omwonende huurders?). Ook kunnen de interne procedures van betrokken instanties een onderling tempoverschil opleveren dat soms tot fricties leidt. Tot nu toe is de aanpak in het zorgoverleg vooral gebaseerd op incidenten, waarbij men wel probeert een leerlijn te ontwikkelen. Het aantal incidenten neemt echter de laatste tijd behoorlijk toe in aantal en in ernst.

Er is er al met al nog veel te winnen qua samenwerking op het sociaal domein. Het is nu de tijd om op bestuurlijk niveau de lessen uit het zorgoverleg te evalueren en bevoegdheden te bespreken. Dan gaat het om de samenwerking met de zorg- en welzijnsorganisatie maar ook om de samenwerking met de gemeente. De gemeente geeft aan een meer proactieve rol van Dunavie op dit terrein te verwachten.

Met de noodzakelijke focus van Dunavie op de interne organisatie en de lokale opgaven en verankering heeft de corporatie de afgelopen periode minder aandacht besteed aan de regionale samenwerking in de regio Holland Rijnland. Het laatste jaar is deze samenwerking echter actiever opgepakt. De commissie juicht dit toe.

“Vastgoedbedrijf met hoge maatschappelijke ambitie, nog zoekend naar rol op maatschappelijk gebied.”

Beleidsagenda

Dunavie vroeg de visitatiecommissie om input voor het nieuwe ondernemingsplan dat in voorbereiding is. In het voorgaande stuk van de recensie staat wat Dunavie reeds bereikt heeft en waarop voortgebouwd kan worden. Wat is er nog niet of onvoldoende bereikt? De commissie ziet hierbij de volgende ontwikkelpunten.

Visie op dienstverlening

De visie op dienstverlening kan beter worden uitgewerkt, bijvoorbeeld op de terreinen van huurdersparticipatie, management van verwachtingen en communicatie met huurders. Zodat "huurder centraal" niet meer afhankelijk is van de invulling door individuele medewerkers, maar meer doorleefd en verankerd wordt in het DNA van de organisatie. Het zou voor elke medewerker duidelijk moeten zijn/worden wat "huurder centraal" in zijn of haar eigen werk betekent.

Positie afdeling Wonen – interactie met overige afdelingen

Dunavie heeft ervoor gekozen om de afdeling Wonen de rol te geven van interne opdrachtgever voor projectontwikkeling/nieuwbouw. We denken dat deze rol in samenhang met andere afdelingen verder kan worden uitgewerkt. Bij de uitwerking van de verbeterpunten uit het MTO (samenwerking tussen afdelingen, inrichting van processen, uniformiteit, de interne communicatie en de organisatiecultuur) kan deze rol van Wonen worden meegenomen. En ook in de verdere operationalisering van de klantvisie.

Sociaal domein – samenwerking op bestuurlijk niveau

De problematiek in de wijken neemt toe en heeft steeds meer een grootstedelijk karakter. Van de samenwerking op het sociaal domein zal steeds meer worden gevraagd. Voor nu heeft Dunavie voldoende capaciteit in de organisatie, kwantitatief en kwalitatief, om daar een antwoord op te geven. In de toekomst is er waarschijnlijk meer nodig.

Tijdens de gesprekken bleek dat Dunavie nog worstelt met haar rol, verantwoordelijkheid en bevoegdheid in het sociaal domein. De betrokkenen op bestuurlijk niveau zouden hun specifieke taken, bevoegdheden en capaciteit nog eens zorgvuldig kunnen bespreken en borgen in heldere afspraken. De uitkomsten van de dialogosessie, alsook de kennis binnen het zorgoverleg, kunnen daarbij worden gebruikt.

Het gebiedsgericht werken kan, in dit licht, nog structureler worden aangepakt, met aandacht voor de benodigde kwaliteit en capaciteit. Nu is men vooral, ook in het zorgoverleg, bezig met incidenten. Zo zou Dunavie bijvoorbeeld, samen met de zorg- en welzijnspartijen, een thema als veerkracht van de wijk en samenredzaamheid kunnen agenderen. Ook de grote opgave van huisvesting van ouderen zou een thema kunnen zijn.

De commissie stelt voor deze thema's bij de aanpak van de wijk Hoornes in te vullen. Deze wijk was een 'proeftuin' voor de nieuwe omgevingswet op initiatief van de gemeente. Het was pionieren, maar nu breekt een volgende fase aan. Binnenkort vindt er een bespreking over Hoornes plaats op bestuurlijk niveau. De commissie ziet hierin een mooie kans biedt om voorgaande aanbevelingen op te pakken.

Profilering op regionaal niveau

De commissie is van mening dat Dunavie zich nu op regionaal niveau meer kan profileren. Dunavie heeft iets te bieden op het gebied van de vastgoedaanpak en dat kan bij gezamenlijke bouwstromen van betekenis zijn. De kwaliteitseisen voor nieuwbouwproject Valkenhorst op voormalig vliegveld Valkenburg die vooraf zijn vastgelegd, in samenwerking met de gemeente, vindt de commissie een interessant voorbeeld voor andere corporaties.





Samenvattend oordeel

Maatschappelijke waarde

Sterke punten

- Huurder is veel meer centraal komen te staan.
- Dunavie benut alle kansen voor nieuwbouw. Positie verworven project Valkenhorst. Kwaliteitseisen voor toekomstige nieuwbouw geborgd.
- Duurzaamheid geïntegreerd in onderhoud. Meer diverse maatregelen dan in vorige visitatieperiode.
- Investering in toekomstig sloopproject Torenflats uit oogpunt leefbaarheid.

Leerpunten

- Nog niet in alle contacten komt "huurder centraal" goed tot uiting.
- Sociaal domein: rol Dunavie nog niet uitgekristalliseerd.
- Bewonerscommissies willen eerder betrokken worden bij projecten en geven aan dat communicatie te verbeteren valt.
- Uitleg keuzes en planning duurzaamheidsmaatregelen.

Oordeel commissie: Naar behoren

Maatschappelijke verankering

Sterke punten

- Uitstekende samenwerking met gemeente op het gebied van de grote bouwopgaven.
- Uitermate goede samenwerking met huurdersorganisatie bij vraagstukken en beleidsontwikkeling.
- Inzet voor zorgoverleg, Intensivering contacten zorg en welzijn.
- Goed doordachte, wederzijdse en meetbare prestatieafspraken. Goede evaluatie en bijsturing.

Leerpunten

- Behoefte aan bestuurlijke afstemming op het sociaal domein.
- Convenant aanpak overlast is gewenst.
- Betrekken zorg- en welzijnsorganisaties bij de prestatieafspraken bijvoorbeeld als het gaat om ouderenhuisvesting en welzijn.
- Ontwikkeling in omvang en complexiteit van overlast vraagt meer outreachend werken en zorgvuldige communicatie met de (buurt)bewoners.
- Actievere rol in het regionale samenwerkingsverband van corporaties.

Oordeel commissie: Goed

Besturing

Sterke punten

- In control.
- Focus in de rapportages.
- Nieuwe systemen die sturing op basis van data mogelijk maken.
- Sterke RvC en OR.

Leerpunten

- Onderzoek hoe Dunavie kan profiteren van regionale besturings- en uitvoeringszaken, bijvoorbeeld bouwstroomontwikkeling en ketensamenwerking.
- Verdere uitwerking KPI's voor meten maatschappelijke prestaties.
- Versterken van sturing op de door de aannemers geleverde kwaliteit en doorlooptijd.

Oordeel commissie: Goed

Capaciteit

Sterke punten

- Financieel kan Dunavie de opgaven aan.
- Grote stappen gemaakt in professionalisering van de organisatie. Dunavie heeft voldoende capaciteit en kwaliteit om opgaven aan te kunnen.
- Gewaardeerde werkgever.

Leerpunten

- Aandacht voor de inhoudelijke ontwikkeling van de afdeling Wonen en daarmee samenhangende capaciteit.
- Samenwerking tussen afdelingen en opdrachtgeversrol Wonen behoeven aandacht.
- Antwoord op groeiende opgave sociaal domein.
- Herkenbaarheid/vertaling Klantvisie in contacten met huurders.

Oordeel commissie: Goed



HOOFDSTUK 3

Maatschappelijke waarde

Het visitatieveld Maatschappelijke waarde richt zich op de prestaties van de corporaties, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven. De visitatiecommissie vormt hierover zelf een oordeel, brengt in beeld hoe huurders en belanghebbenden deze prestaties waarderen en welke leerpunten er voor de toekomst uit te trekken zijn. Deze leerpunten kunnen voortkomen uit het versterken van wat goed gaat en uit het leren van wat niet goed gaat.

In overleg tussen commissie en corporatie is besloten om de maatschappelijke waarde van Dunavie te onderzoeken aan de hand van de volgende opgaven:

1. Huurder centraal
2. Goed Wonen, nu en in de toekomst, opgesplitst in:
 - a. Beschikbaarheid en betaalbaarheid
 - b. Duurzaamheid en kwaliteit van de woningen
 - c. Woonomgeving en sociale samenhang

Deze opgaven sluiten aan bij het ondernemingsplan van Dunavie: #Dunavisie. Dat bevat nog twee thema's: Midden in de maatschappij en Professionele organisatie. De eerste wordt behandeld in hoofdstuk 4: Maatschappelijke verankering. En de tweede komt aan de orde in hoofdstuk 6: Maatschappelijke capaciteit.





Opgave 1 Huurder centraal

Beschrijving opgave

In haar ondernemingsplan #Dunavisie 2021-2023 formuleerde de corporatie haar ambities op het gebied van de kwaliteit van de dienstverlening en de participatie van huurders.

Het eerste thema heet “Huurder centraal”. Dit is als volgt vertaald.

- Weten wat onze huidige en toekomstige huurders drijft.
- Participeren is merkbaar, voelbaar en hoorbaar.
- Dienstverlening is relevant, onderscheidend en geloofwaardig.
- Combineren van empathie en zakelijkheid.

Deze uitgangspunten werden uitgewerkt in de volgende tactische doelstellingen.

- Een ‘merk-waardige’ visie op dienstverlening die bijdraagt aan de beleving van de huurder. Duidelijk, betrouwbaar en met aandacht en plezier.
- Het is helder wat huurder en verhuurder van elkaar mogen verwachten.
- Elke huurder kiest zijn eigen weg in het contact met Dunavie, on- en offline.
- Dunavie haalt actief feedback op bij huurders en gebruikt deze om elke dag beter te presteren.
- Eind 2023 geven de huurders Dunavie minimaal een 8 in het doorlopend onderzoek naar de tevredenheid over de dienstverlening.
- Huurders ervaren merkbaar snelle actie en oplossingen voor vragen, het liefst in één contactmoment. Waar nodig, denkt Dunavie buiten de kaders om tot concrete oplossingen te komen.
- Huurdersparticipatie is verankerd in de organisatie. Dunavie nodigt de SHD, bewonerscommissies en huurders uit een actieve bijdrage te leveren aan beleid en keuzes.
- Dunavie communiceert transparant wat ze wel en niet doen.

Ondernomen acties

- De visie op de kwaliteit van de dienstverlening werd in 2021 geformuleerd, inclusief visuele weergave.
- Dunavie stapte over op een nieuw primair systeem. Hierdoor is de beschikbaarheid en kwaliteit van data over het vastgoed en de huurders verbeterd.
- Werkprocessen werden geoptimaliseerd en vastgelegd.
- Dunavie werkt met klantreizen, bijvoorbeeld voor de ervaringen van huurders met het verhuurproces rond de nieuwbouw van Landhuis de Horn.
- Verbeteren samenwerking: in 2022 is Dunavie gaan werken in gebiedsteams waarin medewerkers uit verschillende vakgebieden samenwerken.

- Klantvizier: Dunavie maakt gebruik van de KWH-metingen. Huurders ontvangen na onderhoud altijd een vragenlijst om de tevredenheid te meten. Als de scores te laag zijn, worden de aannemers daarop aangesproken.
- Dunavie noemt huurdersparticipatie een belangrijke pijler bij de optimalisering van de dienstverlening. Eind 2022/begin 2023 bracht Dunavie samen met de SHD en een afvaardiging van bewonerscommissies in kaart welke vormen van huurdersparticipatie er zijn, hoe de rolverdeling en verantwoordelijkheden zijn en wat van elkaar verwacht mag worden.
- De betrokkenheid van de huurdersorganisatie is geborgd in beleidsprocessen, vroegtijdig en regelmatig. En ook in speciale themabijeenkomsten.

Resultaten opgave

De visieontwikkeling en de diverse ondernomen acties op het gebied van kwaliteit van de dienstverlening leidden tot een duidelijke verbetering van de klanttevredenheid. De score van Dunavie in de Aedes-benchmark is verbeterd in de visitatieperiode. De ene C (2020) is verdwenen. Op alle onderdelen wordt een B gescoord. Op de onderdelen “Reparatieverzoeken” en “Vertrokken huurder” wordt een 8 of hoger gescoord in 2023. Daar is al aan Dunavie’s eigen doelstellingen voldaan.

Waardering huurders

Er is een groot verschil in waardering tussen de SHD en de bewonerscommissies. Deze laatste zijn veel negatiever over de kwaliteit van de dienstverlening dan de SHD.

De SHD is tevreden over de frequentie van het overleg en haar invloed op beleid en over de kwaliteit van de communicatie. De SHD is betrokken geweest bij de formulering van de klantvisie.

De bewonerscommissies zien de contacten met de buurtbeheerders en wijkconsulenten vanuit de gebiedsteams niet altijd als een verbetering ten opzichte van de huismeesters van voorheen. Per medewerker is er een groot verschil in reactie(snelheid). Verder vinden leden van bewonerscommissies dat onderhoudsprocessen bureaucratisch zijn ingericht waardoor er geregeld 3 of 4 meldingen nodig zijn voor er een oplossing komt, bijvoorbeeld bij problemen met de riolering of lekkage. De huurder staat in hun ogen niet centraal in de houding van sommige medewerkers van Dunavie. Voorbeelden die zij noemden: “U heeft geen servicecontract”, “Het staat niet in het systeem, ik kan niets voor u doen”. Gepland onderhoud wordt uitgesteld zonder uitleg en zonder bericht over wanneer het wel start. Leden van de bewonerscommissies geven aan zich niet serieus genomen te voelen door Dunavie. Huurders vinden het lastig dat een monteur soms meteen al een mening lijkt te hebben over de melding.



De bewonerscommissies denken dat de gunstige KWH-cijfers worden veroorzaakt doordat mensen met klachten de vragenlijst niet meer invullen of door de formulering van de vragen waardoor men zijn verhaal niet kwijt kan. En waarschijnlijk zijn huurders van nieuwbouw wel tevreden. Kortom zij waarderen de samenwerking als “voor verbetering vatbaar”.

Waardering overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden waarderen dit thema met goed.

De gemeente ziet dat Dunavie in het bepalen van haar huurbeleid en in het bepalen van de kwaliteit en samenstelling van haar aanbod bij nieuwbouw de huurder centraal stelt. Alle mogelijkheden worden benut. Voor Valkenhorst zijn bijvoorbeeld vijf productmarktcombinaties gedefinieerd en zijn hoge kwaliteitseisen uit onderhandeld, passend bij een nieuw dorp: een topproduct, vindt de gemeente.

Als het gaat om het sociaal domein vindt de gemeente het jammer dat Dunavie geen voorstander was van lokaal maatwerk en ook dat de corporatie meer proactief zou kunnen handelen. Er zijn casussen in het sociaal domein die “minder papier en meer mens hadden mogen hebben”, aldus de betrokken wethouder.

De zorg- en welzijnsorganisaties vinden dat Dunavie de laatste jaren grote stappen heeft gezet. In de gemeenschap horen ze dat de relatie substantieel verbeterd is. Dunavie stelt budget beschikbaar voor leefbaarheidsacties in de wijken. Initiatieven worden serieus genomen.

De aannemers vinden dat Dunavie de kwaliteit voor huurders hoog in het vaandel heeft staan. Er worden geen concessies op de kwaliteit gedaan. Klachten van huurders worden serieus genomen. De KWH-scores zijn goed.

Waardering commissie

De commissie heeft op het thema “huurder centraal” een wisselend beeld gezien dat zij waardeert met “voor verbetering vatbaar”.

De samenwerking met SHD is de afgelopen vier jaar enorm verbeterd. KWH-cijfers zijn verbeterd en voldoen steeds beter aan Dunavie’s eigen streefcijfers. Met het vaststellen van de klantvisie, de klantreizen en de inrichting van de organisatie in gebiedsteams zijn goede stappen gezet.

Maar niet alle huurders merken er voldoende van. De bewonerscommissies zijn uitgesproken negatief over de informatievoorziening en de communicatie, ondanks de gesprekken over rollen en verwachtingen. Dunavie wordt door hen ervaren als onvoldoende outreachend, met te weinig capaciteit in de wijken en met veel personele wisselingen die het nog lastiger maken.

Opgave 2 Goed wonen, nu en in de toekomst

Beschrijving opgave

In 2023 werden de Nationale Prestatieafspraken uitgewerkt in de regionale Woonagenda Holland Rijnland. Voor de subregio West, waarin Katwijk ligt, werden de volgende afspraken gemaakt.

- 12.000 tot 15.500 woningen erbij voor 2030.
- Van de nieuwbouw wordt 30 procent sociale huur.
- Daarvan is 20 procent voor uitstromers van intramurale opvang en spoedzoekers.
- Van de sociale huurwoningen valt minimaal 20 procent in de prijsklasse goedkoop: daarvan is 45 procent tot de kwaliteitskortingsgrens.
- De betaalbaarheid moet voor langere tijd geborgd zijn.
- Er is vooral behoefte aan woningen voor kleine huishoudens.
- Er is aandacht voor spoedzoekers, woonwagenaanbestedingen, huisvesting van arbeidsmigranten (er zijn er ruim 10.000 in subregio West), ouderen, wonen met zorg.

In Katwijk werd een Convenant Samenwerkingstafel Woningbouw gesloten. Gemeente, Dunavie, bouwbedrijven en makelaars kwamen overeen de woningbouw te versnellen en de samenwerking te intensiveren.

Concreet werd afgesproken dat:

- 25 procent van de nieuwbouwwoningen levensloopgeschikt is.
- Minimaal 25 procent is sociale huur: dat zijn 425 woningen.
- Minimaal 50 procent is betaalbaar.

Dunavie heeft zich doelen gesteld op het gebied van beschikbaarheid van woningen voor verschillende doelgroepen, duurzaamheid en kwaliteit van woningen en woonomgeving in haar ondernemingsplan #Dunavisie.

We zullen hieronder dit thema “Goed wonen, nu en in de toekomst” als volgt opsplitsen.

- a. Beschikbaarheid en betaalbaarheid.
- b. Duurzaamheid en kwaliteit van de woningen.
- c. Woonomgeving en sociale samenhang.



Opgave 2a: Beschikbaarheid en betaalbaarheid

Ondernomen acties

- Dunavie heeft sterk ingezet op uitbreiding van de woningvoorraad, met goede resultaten.
- Dunavie heeft een gematigd huurbeleid gevoerd.
- Dunavie voert een effectief vroeg-erop-af-beleid bij huurachterstanden.

Resultaten opgave

- Dunavie's woningvoorraad is in de visitatieperiode gegroeid van 7.260 naar 7.323 woningen door nieuwbouw en herstructurering.
- 81,5 procent van de woningvoorraad valt in de huurklassen goedkoop en betaalbaar.
- De gemiddelde huurprijs ligt onder het gemiddelde in de corporatiesector.
- Huurachterstanden zijn afgenomen van 2,1 tot 1,5 procent van de huursom in de visitatieperiode. Er waren geen huisuitzettingen op basis van huurachterstand.
- Statushouders zijn gehuisvest conform de afspraken met de gemeente. Convenantafspraken over plaatsing van uitstromers zijn nagekomen.
- In 2024 worden 80 tijdelijke woningen op Valkenhorst ontwikkeld.
- Dunavie heeft zich een goede positie verworven op Valkenhorst; Dunavie zal er 1.250 woningen bouwen. Voor 5 productmarktcombinaties zijn eisen voor de kwaliteit van de woningen al vastgelegd.

Waardering huurders

De SHD vindt dat Dunavie het qua beschikbaarheid redelijk goed doet. Dunavie bouwt binnenstedelijk, kleine plukjes woningen. Dunavie doet maximaal wat kan. De SHD vindt dat Dunavie het qua betaalbaarheid goed doet. De huurdersorganisatie heeft invloed gehad op het huurbeleid. Ook het beleid bij huurachterstanden vindt SHD goed.

De bewonerscommissies vinden dat er met het huidige landelijke woningtekort eigenlijk nooit genoeg kan worden gebouwd. Veel projecten zijn nog slechts plannen. De huisvesting van bijzondere doelgroepen is een gevoelig punt; er zijn veel te weinig woningen en teveel woningzoekenden (met voorrang) uit diverse doelgroepen. De bewonerscommissies vinden dat Dunavie met de huren doet wat verplicht is. Er zijn vragen over de servicekosten: gaat het naar waar ze voor bedoeld zijn? Bij huurachterstand laat Dunavie je niet zwemmen, maar niet iedereen waardeert het dat de corporatie zich met je uitgaven bemoeit. De houding en toon van de betreffende medewerkers luistert nauw.

Het oordeel over beschikbaarheid en betaalbaarheid is uiteindelijk "naar behoren".

Waardering overige belanghebbenden

De gemeente waardeert de beschikbaarheid en betaalbaarheid als "goed". De gemeente typeert Dunavie als professioneel en ambitieus. Huisvesting van statushouders en contingentwoningen zijn geleverd volgens afspraak; dat is lang niet overal zo. Vergeleken met andere corporaties zijn de woningen betaalbaar.

De zorg- en welzijnsorganisaties zijn heel tevreden over de inzet van Dunavie, het labelen van woningen voor doelgroepen en de gestructureerde samenwerking als het gaat om huisvesten van statushouders, zeker gezien de gevoeligheid van deze opgave. "Als er een probleem is, wordt er een oplossing gezocht". De zorg- en welzijnsorganisaties spreken hun zorg uit over de draagkracht in de wijken en de stijgende woonlasten.

De organisaties verwachten in de toekomst een groot tekort aan huisvesting voor ouderen. Zij zouden graag zien dat er anders wordt toegewezen, bijvoorbeeld op basis van zorgzwaartepakketten en rekening houdend met de efficiency voor de zorgorganisaties. De zorg- en welzijnsorganisaties zouden daar graag met Dunavie over spreken op bestuurlijk niveau.

De aannemers vinden dat Dunavie het goed doet op het gebied van beschikbaarheid. Het gaat weliswaar te langzaam, bijvoorbeeld op Valkenhorst, maar dat ligt niet aan Dunavie: "Die trekt er wel aan."

Betaalbaarheid vinden de aannemers een uitdaging gezien de gestegen prijzen. Zij geven hier verder geen oordeel over.

Waardering commissie

De commissie heeft gezien dat Dunavie alle kansen benut als het gaat om uitbreiding van de woningvoorraad. De bijzonder goede samenwerking met de gemeente op dit gebied, zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau, heeft daaraan bijgedragen. Dunavie heeft geborgd dat ze met project Valkenhorst veel sociale huurwoningen van goede kwaliteit tegen een betaalbare prijs zal toevoegen. De commissie waardeert de prestaties op het gebied van beschikbaarheid/ betaalbaarheid als goed.

"Valkenhorst, toevoeging van veel goede betaalbare huurwoningen geborgd"



Opgave 2b: Duurzaamheid en kwaliteit van woningen

Ondernomen acties

- Nieuwbouwwoningen hebben label A of beter.
- Vanaf 2016 tot en met 2021 liep het Dunergie-programma waarbij 2.037 woningen werden verduurzaamd. Daarna herzag Dunavie haar duurzaamheidsbeleid; verduurzaming werd voortaan gecombineerd met onderhoud. Dunavie kiest er bewust voor geen voorloper maar volger te zijn op dit terrein.
- De Groene Keuze van... werd voortgezet (individuele huurders kunnen zonnepanelen laten leggen).
- Behalve voor energiegebruik is er aandacht voor klimaatadaptatie en circulariteit.
- Energiebronnen: Dunavie heeft samen met de gemeente onderzocht of huurders kunnen worden aangesloten op een warmtenet.
- Diverse nieuwbouw- en transformatieprojecten. Aanpak Torenflats ondanks voorgenomen sloop.

Resultaten opgave

- In 2022 viel nog ongeveer 13,5 procent van de woningen onder energielabel E, F en G; eind 2023 was dit nog krap 10 procent.
- De Groene Ton: moestuinieren tussen de Torenflats, Cleijn Keukenhof, enkele biodiverse tuinen, plaatsing regentonnen.
- Circulariteit: Buurthuis de Schelp is circulair gesloopt, bij de nieuwbouw in de Petronella van Saxenstraat is voor een deel circulair beton gebruikt, bij sloop wordt meegedaan aan Struikroof (samen met huurders worden planten uit tuinen gehaald en elders herplant).
- Klimaatadaptatie: bij transformatie worden bijvoorbeeld wadi's aangelegd, zoals bij projecten Hoornes Noord Oost, Oeverhof.
- Energiebronnen: bij nieuwbouw en transformatie zijn verschillende typen warmtepompen toegepast, bijvoorbeeld in de projecten Oeverhof, nieuwbouw Visserijschool en Petronella van Saxenstraat. Twee aanbestedingsrondes voor een warmtenet hebben geen acceptabele optie opgeleverd. Dunavie heeft hierin steeds nadrukkelijk aandacht gevraagd en gegeven aan de betaalbaarheid voor de huurders.
- Nieuwbouw en transformatie met aandacht voor kwaliteit: de nieuwbouw bij de Visserijschool ziet er door de "knip" in de gevel mooier/interessanter uit; bij Hoornes Noord Oost werden balkons op de zonkant toegevoegd, voor Valkenhorst werden kwaliteitseisen voor de nieuw te bouwen (sociale huur)woningen vastgelegd. Hier tref je nog sociale woningbouw met uitzicht op zee!

- Dunavie heeft een planning van sloop/nieuwbouw. Tegelijkertijd investeert ze in te slopen complexen als de leefbaarheid daarom vraagt. Een goed voorbeeld daarvan zijn de Torenflats.
- De ervaren woningkwaliteit ging in de Aedes-benchmark van A in 2020 naar B in 2023.

Waardering huurders

De SHD vindt dat Dunavie het niet slecht doet door te proberen alle woningen naar gemiddeld label B te krijgen.

De bewonerscommissies vinden dat het op papier goed geregeld is, maar de uitvoering te wensen over laat. Ze zouden graag de eindcontrole op uitgevoerde werkzaamheden terugzien. Sommige dubbele beglazing is ondertussen 25 jaar oud en is veel minder goed dan wat er tegenwoordig wordt geplaatst. Door bodemverzakking kan er op sommige plekken geen bodemisolatie worden toegepast. Dunavie wil pas vervangen als iets echt kapot is. Als je het zelf wilt doen, moet het gekeurd worden en dat gaat erg bureaucratisch. De bewonerscommissies hebben de indruk dat Dunavie het minimale doet.

Het oordeel van alle huurdersvertegenwoordigers samen is uiteindelijk "voor verbetering vatbaar".

Waardering overige belanghebbenden

De gemeente vindt dat Dunavie het goed doet. Slechts een beperkt deel van de voorraad heeft nog een E, F of G-label, zeker als je dat vergelijkt met anderen. Dunavie is helder in wat ze doen, wat het plan is en wanneer ze wat doen. Afwegingen worden in de beleving van de gemeente teveel gemaakt vanuit het vastgoed en efficiency. De gemeente heeft soms andere afwegingen.

De zorg- en welzijnsorganisaties vinden dat Dunavie goed presteert. Er zijn veel stappen gezet; 100 woningen per jaar zijn verduurzaamd. In de Molenwijk is Dunavie goed bezig. De nieuwe woningen vindt men geweldig; men ervaart tevreden bewoners.

De aannemers vinden dat Dunavie voor de verduurzaming goed kijkt naar de conditie van wijken en woningen. De combinatie van gevelonderhoud en verduurzaming is logisch en voorkomt dubbel werk. Vijf jaar geleden was het vooral isoleren, nu worden er meer verschillende keuzes gemaakt. De investeringen zijn niet teruggelopen. De basiskwaliteit is goed en hier wordt niet op bezuinigd; er worden goede materialen gebruikt (bijvoorbeeld tegels, keukenbladen et cetera).



Waardering commissie

De commissie beoordeelt de prestaties op het gebied van duurzaamheid en kwaliteit van de woningen als goed.

Sterke punten

- Dunavie heeft samenhangend en goed onderbouwd portefeuillebeleid, onderhoudsbeleid en duurzaamheidsbeleid geformuleerd.
- De kwaliteit van de nieuwbouw en transformatieprojecten. Dunavie noemt dat zelf “van herstructurering naar meerstructurering”.
- De zorgvuldige afweging wat en wanneer te doen aan de hand van kwaliteitscriteria.

Leerpunten

- Management van verwachtingen en communicatie met huurders en bewonerscommissies over onderhoud en verduurzaming kan beter.
- Meer aandacht voor participatie bij voornemens tot herstructureringsprojecten.

Opgave 2c: Woonomgeving en sociale samenhang

Ondernomen acties

- Dunavie heeft diverse projecten uitgevoerd, onder andere de Participerenboom: beschikbaar stellen van tuingereedschap, planten van tienduizenden bollen, aanleg van moestuinen bij de Torenflats.
- Diverse acties gericht op schone, hele en veilige wijken: schoonmaakdagen met bewoners, opruimactie zwerfafvalroute voor kinderen in de wijk, plaatsen van werkkasten, plaatsen van bankjes en Burendag.
- Voor de onderlinge betrokkenheid doet de corporatie van alles, onder andere kerstverlichting ophangen, een barbecue voor nieuwe huurders van een nieuwbouwproject organiseren, warmtelampen in de ontmoetingsruimte de Driehoek plaatsen.
- De Groene Ton: Dunavie stelt budget beschikbaar voor initiatieven die in de directe woonomgeving het verschil maken.
- Aanpak van de te slopen Torenflats: dichtzetten toegang tot hal en galerijen, onderhoud uitgevoerd, hal en terrein tussen de flats aangepakt; schoonmaak geïntensiveerd, inzet wijkbeheerder en wijkconsulent; zorgvuldige inplaatsing, samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties om sociale problemen aan te pakken.

- Dunavie constateert dat in sommige wijken de sociale problematiek toeneemt, ook achter de voordeur (Hoornes- Oost en -West, Cleijn Duin, De Noord, Rijnsburg Centrum en Molenwijk). Samenwerking met diverse zorg- en welzijnsorganisaties, om overlast en andere problemen aan te pakken, onder andere in het zorgoverleg.

Resultaten opgave

- In de leefbaarometer scoren de wijken waar Dunavie woningen bezit goed tot uitstekend.
- De Torenflats en de directe omgeving zien er veel beter uit dan vier jaar geleden. Er komen geen onbevoegden meer op de galerijen. Het aantal zorgmijders is gestegen. Via het maaltijdenproject zijn er toch contacten met hen. Nieuwe huurders worden zorgvuldig geplaatst zodat er een mix van doelgroepen ontstaat en de leefbaarheid verbetert.
- Ernstige overlast is aangepakt; er zijn in de visitatieperiode 26 ontruimingën geweest vanwege overlast samenhangend met psychosociale of psychiatrische problematiek.

Waardering huurders

De SHD vindt dat Dunavie het goed doet met alle verschillende acties op het gebied van leefbaarheid hoewel de communicatie beter zou kunnen.

De bewonerscommissieleden vinden dat Dunavie z'n best doet maar de draagkracht van de wijken is op. Er worden teveel mensen geplaatst die eigenlijk niet zelfstandig kunnen wonen. Eén persoon die zorg mijdt, kan veel overlast veroorzaken voor de andere bewoners. Spreiding over de wijken is wenselijk.

Waardering overige belanghebbenden

De gemeente vindt dat Dunavie het niet slecht doet, hoewel Dunavie in hun ogen te veel vanuit het vastgoed naar de sociale opgaven kijkt. De uitdaging zit in het zoeken naar wat je samen kan doen. Samenwerking zoeken met de zorg is gewenst. De betrokken wethouder zou graag zien dat Dunavie hier meer de grenzen opzoekt en pro-actiever is.

De zorg- en welzijnsorganisaties zien dat de draagkracht in de wijken terugloopt. De zorg- en welzijnsorganisaties herkennen dat Dunavie hier zoekt naar haar rol. Zij zouden hierover graag op strategisch/tactisch niveau met Dunavie van gedachten wisselen. Op operationeel niveau is de samenwerking zeer goed, vooral met de mensen die in de wijk werken. De contacten zijn warm, ze weten elkaar goed te vinden. Dunavie doet het dus goed. Bij medewerkers van de welzijnsorganisaties is er zorg over de continuïteit in verband met bereiken van de pensioenleeftijd van medewerkers van Dunavie.



De aannemers zien dat Dunavie meer investeert in buurtbeheer dan voorheen; Dunavie heeft mensen in de wijk. De leefbaarheid in Hoornes is beter dan 4 jaar geleden. Zij zien alleen wel problemen verschuiven naar andere wijken.

Waardering commissie

De commissie waardeert Dunavie's prestaties op dit gebied als goed. De commissie ziet dat in Katwijk de problemen in de wijken toenemen en vaker van grootstedelijke aard zijn. Het aantal zorgmijders is enorm toegenomen. Dat zie je bijvoorbeeld in de Torenflats. Wellicht past dat ook in de veelal naar binnen gerichte lokale cultuur.

- Met de wijkconsulenten en wijkbeheerders staat ze voor een goede aanpak, in samenwerking met zorg- en welzijnspartijen.
- Bij nieuwbouw is er meteen aandacht voor de woonomgeving en de sociale samenhang.
- Het opknappen van de drie Torenflats ten behoeve van de leefbaarheid terwijl deze op de nominatie voor slopen staan.

Leerpunt

- Een nog te bespreken punt is het zorgvuldig sturen van plaatsing van woningzoekenden in specifieke complexen om de draagkracht van het complex te vergroten.



*“Torenflats opgeknapt
voor leefbaarheid
ondanks latere sloop.”*



Totaaloordeel commissie

Op basis van de bevindingen tijdens de visitatie heeft de commissie een overzichtstabel gemaakt, waarin de mate van waardering van de verschillende betrokken is af te lezen. Het betreft een interpretatie van de commissie op basis van de gevoerde gesprekken. De waardering van de commissie is mede gebaseerd op de beschikbaar gestelde documenten.

	Huurders	Partners	Commissie
Opgave 1 - Huurder centraal	SHD: Goed	Goed	Voor verbetering vatbaar
	Bewonerscommissie: Voor verbetering vatbaar		
Opgave 2 - Goed Wonen, nu en in de toekomst			
2a Beschikbaarheid en betaalbaarheid	Naar behoren	Goed	Goed
2b Duurzaamheid en kwaliteit woningen	Voor verbetering vatbaar	Goed	Goed
2c Woonomgeving en sociale samenhang	Goed	Goed	Goed

Tabel 1: mate van waardering voor de opgaven bij maatschappelijke waarde

Belangrijkste bevindingen

De commissie heeft goede resultaten gezien als het gaat om beschikbaarheid en betaalbaarheid. Als het gaat om “huurder centraal” is het beeld gemengd. Met name de bewonerscommissies geven aan dat er nog wel het een en ander verbeterd kan worden op dat vlak. Overige belanghebbenden en SHD zijn wat dat betreft weer veel optimistischer. Op het gebied van de woonomgeving en de sociale samenhang is Dunavie actief, meestal op een manier die initiatieven van huurders aanmoedigt en ondersteunt. Dunavie’s rolopvatting is hier nog niet helemaal uitgekristalliseerd. Op operationeel niveau speelt mee dat de corporatiemedewerkers zowel het huurdersbelang als het belang van de buurt dienen af te wegen, tegenover de zorgmedewerkers waar belang van de cliënt/huurder voorop staat. Ook lastig zijn de verschillende snelheden van besluitvorming tussen betrokken partijen.

Sterke punten

- De huurder is veel meer centraal komen te staan.
- Dunavie heeft alle kansen voor nieuwbouw benut: diverse mooie kleine projecten gerealiseerd en nog veel meer nieuwbouw in portefeuille. “Van herstructurering naar meer structurering”. Uitstekende samenwerking met de gemeente. Positie verworven project Valkenhorst. Kwaliteitseisen voor toekomstige nieuwbouw geborgd.
- Duurzaamheid geïntegreerd in onderhoud. Meer diverse keuzes dan in de vorige visitatieperiode. Investering wordt nog groter.
- Gebiedsgericht werken in relatie tot samenwerking in het zorgoverleg.
- Investering Torenflats uit oogpunt leefbaarheid, ondanks dat deze op de sloopnominatie staan. Sloopbesluiten leiden vaak tot minder onderhoud en slechtere sociale samenhang; dat is hier niet gebeurd.

Leerpunten

- Nog niet in alle contacten komt “huurder centraal” goed tot uiting: let op management van verwachtingen, beïnvloedingsmogelijkheden en snelheid van opvolging.
- Sociaal domein: de rolopvatting van Dunavie is op dit gebied nog niet uitgekristalliseerd.
- Bewonerscommissies willen vroeger betrokken worden bij (onderhouds)projecten.
- Betere communicatie bij keuzes en planning (duurzaamheids)maatregelen met de huurders.

Oordeel van de commissie

Al het bovenstaande overziend beoordeelt de commissie de geleverde prestaties op het visitatieveld Maatschappelijk Waarde als naar behoren.



HOOFDSTUK 4

Maatschappelijke verankering

Het visitatieveld Maatschappelijke verankering richt zich op de invloed van huurders, huurdersorganisatie(s) en andere belanghebbenden op de corporatie, en hoe concreet en tastbaar deze is.

Dunavie is zich bewust van de noodzaak van samenwerking om haar maatschappelijke doelstellingen te bereiken. Een van de opgaven die Dunavie in haar ondernemingsplan heeft geformuleerd is: "Midden in de maatschappij".

Daarvoor zijn de volgende beleidsuitgangspunten geformuleerd:

- Lokaal en regionaal relevant.
- Presteren als ondernemer zorgt voor maximaal maatschappelijke winst.
- Samen onze maatschappelijke ambitie realiseren.
- Tijdig signaleren en actief verbinden.

Dunavie zoekt proactief samenwerking en participeert in netwerken. Het zorgoverleg en de regionale samenwerking van woningcorporaties Holland Rijnland Wonen zijn belangrijke netwerken. Daarnaast wordt samengewerkt met de gemeente en de huurdersorganisatie bij het opstellen van prestatieafspraken en trekt Dunavie in het sociaal domein samen op met zorg- en welzijnsorganisaties. Voor haar onderhoud werkt Dunavie samen met vaste aannemers.



werkgebied





Samenwerking met en invloed huurders

De SHD vindt de samenwerking met Dunavie redelijk goed. Dunavie verzorgt regelmatig vooroverleg met goede informatie en uitleg bij voorgenomen beleidsontwikkelingen. De SHD vindt dat de communicatie soms wat stroef verloopt. Sinds de vorige visitatie is de samenwerking zeer sterk verbeterd. Adviezen van de SHD worden meegenomen in het beleid en er komt een keurige reactie over wat Dunavie met de adviezen doet.

De commissie heeft gelezen dat Dunavie een inventarisatie heeft gemaakt van alle vormen van bewonersparticipatie. De verantwoordelijkheden en rolverdeling tussen Dunavie, SHD en bewonerscommissies zijn besproken. Met de bewonerscommissies zijn afspraken gemaakt over wederzijdse verwachtingen.

De bewonerscommissies hebben in principe elke 6 weken overleg met de wijkconsulent en de wijkbeheerder. Toch vinden ze de communicatie matig. Nu zijn er bijvoorbeeld keukentafel-gesprekken met huurders in de Torenflats waardoor het reguliere overleg niet doorgaat. De relatie met de medewerkers in de wijken wordt gewaardeerd, maar deze medewerkers lijken belangrijke informatie niet te hebben, zo stellen de bewonerscommissies. Of zij komen misschien niet verder in de organisatie. De medewerkers in de wijken zijn soms niet bereikbaar. De bewonerscommissies vragen zich af of de wijken misschien te groot zijn en er onvoldoende capaciteit wordt ingezet. Uitval door ziekte maakt de situatie nog slechter. Kennismaking met vervangers of communicatie hierover werd node gemist door de bewonerscommissies. De bewonerscommissies geven aan bij renovatie of transformatie nog eerder bij de ontwikkeling van een plan betrokken te willen worden.

Samenwerking met en invloed van andere belanghebbenden

De gemeente is zeer tevreden over de samenwerking vooral op het gebied van vastgoed. Er vindt over en weer beïnvloeding plaats. Ook op het sociaal domein is de samenwerking prima. De wil is er en het contact is goed. Daar zou de gemeente nog meer willen samenwerken. Het gebiedsgericht werken in Hoornes heeft de gemeente geleerd hoe dingen wel en niet moeten worden aangepakt. De gemeente komt dit voorjaar met een gebiedsgerichte visie, waarbij Dunavie betrokken is geweest, die in een uitvoeringsplan uitgewerkt zal gaan worden.

Tot nu toe werden jaarlijks prestatieafspraken vastgelegd, waarbij aantal en detailniveau opvallen (maar liefst 117 in 2023). Dat zou kunnen wijzen op een gebrek aan vertrouwen. Dat is volgens de gemeente totaal niet het geval. Het is zo gegroeid; soms doen woorden ertoe. En de partijen wilden graag grip houden; dat blijkt nu

overbodig. Er wordt gewerkt aan kaderafspraken voor de komende jaren; die krijgen meer het karakter van een kompas in plaats van een contract.

Invloed op het beleid wordt als goed beoordeeld: het landt, beide kanten op. Er is een gedeelde opgave die heel erg groot is. De gemeente wil met Dunavie kijken wat ze nog meer samen kunnen doen. En zij vindt het belangrijk om meer zichtbaar te zijn op het maatschappelijk toneel zodat de bewoners zich bewust worden van mogelijkheden en kansen en kunnen anticiperen op ontwikkelingen. Bijvoorbeeld als het gaat om doorstroming naar voor ouderen geschikte woningen of nieuwbouw voor jongeren et cetera.

De zorg- en welzijnsorganisaties beoordelen de samenwerking met Dunavie en hun invloed op het beleid van naar behoren tot goed. Dunavie is bijvoorbeeld als eerste in de regio overgegaan op digitale ontsluiting van complexen; dat is heel belangrijk voor de wijkzorg. De zorg- en welzijnsorganisaties missen Dunavie soms bij (structureel) bestuurlijk overleg. De volgende stap in de ontwikkeling zou kunnen zijn om meer samen op te trekken om zaken over het voetlicht te krijgen bij de gemeente, bijvoorbeeld als er wordt ingesproken in de raad. Het zou ook goed zijn om Dunavie het een en ander mee te geven vóór de prestatieafspraken worden gemaakt.

De aannemers hebben langdurige samenwerkingsrelaties met Dunavie. Het klikt heel goed en de relatie is zakelijk. Ze voelen zich co-maker en partner: problemen worden samen opgelost. Medewerkers die achter de voordeur bij de huurders komen en problemen aantreffen melden die nu meer dan 4 jaar geleden het geval was. Met elkaar wordt bepaald wat er moet gebeuren: opnames worden bijvoorbeeld samen met de verhuurmakelaar gedaan. De basiskwaliteit voor woningen is in samenspraak herzien. De aannemers zijn betrokken bij het opstellen van KPI's voor hun contracten. Samen is een nieuw prijzenboek opgesteld: dat is elders wel anders. Maar Dunavie neemt zeker niet zomaar alles klakkeloos aan en is kritisch waar nodig. Dunavie heeft goede mensen en er zijn korte lijnen. De samenwerking wordt als goed tot uitstekend beoordeeld. En de aannemers waarderen de invloed op het beleid als uitstekend.

“Uitstekende samenwerking met gemeente voor bouwen.”



Samenwerking in netwerken

In het zorgoverleg werken medewerkers van Dunavie samen met de gemeente, welzijnsorganisaties en de politie aan het aanpakken van overlast. Met externe begeleiding hebben de deelnemers van het zorgoverleg eind vorig jaar drie dagen gezamenlijke training gehad. In de visitatie was een extra dialoogsessie met deelnemers van het zorgoverleg opgenomen. De uitkomsten daarvan zijn samengevat in onderstaande inzet. De samenwerking wordt door de deelnemers als goed beoordeeld. Uiteraard geven zij ook verbeterpunten voor de samenwerking aan. De samenwerking in het zorgoverleg zorgt ervoor dat overlast vanuit verschillende organisaties goed aangepakt kan worden, effectiever dan één organisatie alleen het zou kunnen.

Dunavie is deelnemer aan de regionale samenwerking van 14 corporaties in Holland Rijnland. De HRW corporaties hebben een gezamenlijk regionaal woonruimteverdelingsysteem, Huren in Holland Rijnland. Er wordt gewerkt aan een gezamenlijk huurmatigingsbeleid. Met de komst van regionale woondeals is de samenwerking van corporaties aan de opgaven, zoals bijvoorbeeld versnelling van nieuwbouw en werken aan duurzaamheid, des te belangrijker geworden. De afgelopen jaren heeft Dunavie vooral aandacht besteed aan de eigen organisatie en de lokale samenwerking. Dunavie verwacht de komende jaren meer in dit netwerk samen te werken.



Dialoogsessie zorgoverleg

De visitatiecommissie sprak met de deelnemers van het zorgoverleg aan de hand van casussen over wat al goed werkt in het zorgoverleg en waar nog verbetering gewenst is.

Wat is al bereikt

De deelnemers aan het zorgoverleg zijn blij met de goede vaste bezetting, de korte lijnen en directe contacten met Dunavie. Dunavie zet ook 3-partijen huurcontracten in en kan gedragsaanwijzingen geven. Dunavie deelt informatie over belangrijke gebeurtenissen zodat de deelnemers daarop in kunnen spelen, denk bijvoorbeeld aan groot onderhoud in een wijk. Elkaar kennen, weten wie er op specifieke zaken aanspreekbaar is bij de corporatie, heeft meerwaarde en het is dus van belang bij wisselingen elkaar te informeren en kennis te maken. Uit de 3-daagse training in november 2023 is het inzicht gekomen dat er verschillende belangen zijn: voor de zorgorganisaties staat de cliënt centraal, voor Dunavie is er zowel het belang van de huurder als dat van de omwonenden. Ook werd duidelijk dat er verschillende snelheden in de verschillende deelnemende organisaties zijn, vanwege voorgeschreven procedures voor de cliëntzorg en vanwege de zorgketen. De deelnemers vinden het belangrijk om hier rekening mee te houden.

Nog te bereiken

De deelnemers aan het zorgoverleg zien dat er steeds meer en complexere casussen zijn; er zijn ook meer zorgmijders, met het risico op escalatie. Men maakt zich zorgen over de continuïteit en de capaciteit, temeer daar de problematiek steeds toeneemt en men elkaar meer nodig heeft. Zij geven in overweging om meer uren voor het zorgoverleg in te zetten.

Als belangrijkste verbeterpunt geven de deelnemers aan dat er een convenant zou moeten komen voor de aanpak van overlast. Een dergelijk convenant is er ook bij huurachterstand en werkt naar volle tevredenheid van partijen. In dit convenant voor overlast zouden afspraken over betrokkenen, rollen, procedures en te delen informatie vastgelegd kunnen worden. Daarbij is meer outreachend werken nodig en is doorzettingsmacht van belang bij de aanpak van overlast. Op deze manier worden afspraken geformaliseerd, partijen kunnen hierop worden aangesproken en er wordt mogelijke ruis voorkomen.

De borging binnen de eigen organisaties vraagt aandacht: weten de collega's wel voldoende over het zorgoverleg, is er voldoende informatie-uitwisseling en opvolging van afspraken? En de deelnemers adviseren om cliënten meer te spreiden over de wijken. Er is voldoende informatie om op bestuurlijk niveau nadere afspraken te maken over taken, bevoegdheden en inzet capaciteit.

Overwegingen commissie

De commissie vindt dat Dunavie goed lokaal verankerd is.

De samenwerking met de gemeente op bestuurlijk en ambtelijk niveau vindt de commissie uitstekend, met name op het gebied van bouwen. De samenwerking op het sociaal domein zou intensiever en pro-actiever kunnen.

Er is hard gewerkt aan de samenwerking in het zorgoverleg. Waar zie je dat medewerkers van deelnemende organisaties samen drie dagen worden getraind? Het is belangrijk de twee snelheden en de verschillende belangen in het oog te houden. De aanbevelingen uit de dialoogsessie kunnen bijdragen aan het verder verbeteren van de samenwerking. De problemen nemen toe in kwantiteit en complexiteit; het verdient aanbeveling de consequenties hiervan nader op bestuurlijk niveau te bespreken. Zaken als specifieke verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden (zowel bij de gemeente als alle overige belanghebbenden), capaciteit/continuïteit, de capaciteit van het zorgoverleg en een convenant aanpak overlast zijn belangrijke thema's die het uitvoerende niveau overstijgen.

De prestatieafspraken zijn behoorlijk doordacht, goed meetbaar, wederkerig maar erg omvangrijk. Dat realiseren de betrokken partijen zich ook; ze gaan het nu anders doen: van contract naar kompas. Onduidelijk is de directe invloed van zorg- en welzijnspartijen daar waar het gaat om de sociale opgaven.

De beleidsbeïnvloeding door de SHD is goed. De SHD was onder andere betrokken bij het portefeuillebeleid, het huurbeleid en het onderhoudsbeleid. De goede kwaliteit van de adviezen van de SHD, qua vragen en argumentatie, viel de commissie op.

Dunavie heeft met SHD en bewonerscommissies afspraken gemaakt over verantwoordelijkheden en wederzijdse verwachtingen. De commissie verwacht dat Dunavie deze aanpak voortzet.



Totaaloordeel commissie

Op basis van de bevindingen tijdens de visitatie heeft de commissie een overzichtstabel gemaakt, waarin de mate van waardering van de verschillende betrokken is af te lezen. Het betreft een interpretatie van de commissie op basis van de gevoerde gesprekken.

	Huurders	Gemeente	Partners	Commissie
Invloed op beleid	SHD: Goed	Goed	Van naar behoren tot goed	Goed
	Bewonerscommissies: Voor verbetering vatbaar			
Verantwoorden en open voor feedback	-	Goed	Goed	Goed
Waardering samenwerking	Goed	Goed	Goed	Goed

Tabel 2: mate van waardering bij maatschappelijke verankering

Sterke punten

- Uitstekende samenwerking met gemeente op het gebied van bouwen en herstructurering.
- Aanzienlijke verbetering en nu goede samenwerking met de SHD.
- Goede samenwerking met belanghouders en grote inzet in het zorgoverleg.
- Goed doordachte, wederzijdse en meetbare prestatieafspraken, goede evaluatie en ombuiging.

Leerpunten

- Samenwerking op het sociaal domein. Behoefte aan bestuurlijke afstemming en besluitvorming zorg- welzijnspartijen, gemeente en Dunavie. Een convenant voor de aanpak van overlast is gewenst.
- Direct betrekken zorg- en welzijnsorganisaties bij de prestatieafspraken bijvoorbeeld als het gaat om ouderenhuisvesting en welzijn.
- Ontwikkeling in omvang en complexiteit van overlast vraagt meer outreachend werken en zorgvuldige communicatie met de (buurt)bewoners.
- Actievere rol in het regionale samenwerkingsverband van corporaties. Denk bijvoorbeeld aan samenwerking in bouwstromen en ketensamenwerking.

“Behoefte aan bestuurlijke afstemming op sociaal domein.”

Oordeel van de commissie: Goed

HOOFDSTUK 5

Besturing

Het visitatieveld Besturing richt zich op het proces van strategievorming en sturing op prestaties. De visitatiecommissie kijkt daarbij naar de kwaliteit van dat proces en of dit de goede mix van robuustheid en adaptiviteit heeft.

Strategie

In de visitatieperiode zijn grote stappen gemaakt in de beleidsvorming. Dunavie heeft haar missie en strategie vastgelegd in haar ondernemingsplan.

In het ondernemingsplan #Dunavisie werd de missie verwoord als:

“Dunavie biedt een passend thuis aan mensen die niet of moeilijk zelf in huisvesting kunnen voorzien. Door te zorgen voor goed wonen geven wij een prettige thuisbasis aan onze huurders. En daarmee ruimte voor (zelf)ontwikkeling. Daar zetten wij ons graag voor in. Wij zijn nauw betrokken bij onze huurders en de lokale samenleving. Samen met hen werken we aan goed en betaalbaar wonen in Katwijk, Rijnsburg en Valkenburg, voor nu en later”.

In 2020 werd het huidige ondernemingsplan van Dunavie geformuleerd voor de periode 2021-2023. Het voorgaande ondernemingsplan liep tot en met 2019; dat werd verlengd tot 2020 omdat in 2020 de nieuwe bestuurder aantrad.

Kernthema's in het ondernemingsplan #Dunavisie 2021-2023 zijn:

1. Huurder centraal
2. Goed wonen, nu en in de toekomst
3. Midden in de maatschappij
4. Professionele organisatie

Alle kernthema's zijn uitgewerkt in beleidsuitgangspunten en tactische doelstellingen.





Het ondernemingsplan wordt jaarlijks uitgewerkt in jaarplannen met daarbij een doorkijkje naar de komende 4 jaar.

In 2022 werden de portefeuillestrategie en het huurbeleid geactualiseerd en de visie op dienstverlening geformuleerd. Het duurzaamheidsbeleid werd herijkt. En in 2023 verscheen het nieuwe onderhoudsbeleid dat leidde tot een inhaalslag qua planmatig onderhoud. In de strategievorming en beleidsontwikkeling tijdens de visitatieperiode is steeds om inbreng van belanghebbenden gevraagd.

Dunavie wenst haar koersplan binnenkort te actualiseren en zal daarvoor ook de uitkomsten van de visitatie gebruiken.

Een aanbeveling van de vorige visitatiecommissie was te zorgen voor stabiel en samenhangend beleid. De commissie ziet dat daaraan is voldaan.

Sturing

De bestuurder heeft ervoor gekozen om vooral te sturen op beleid en strategie.

Verantwoordelijkheden zijn laag in de organisatie neergelegd. Er zijn goede volgsystemen en monitoring van prestaties, gericht op verbetering en leren.

Procedures worden getoetst via klantreizen.

Periodieke monitoring van prestaties, in de kwartaalrapportages, is in de afgelopen vier jaar steeds verbeterd. Het beleid is consequent vertaald naar de uitvoering. De kwartaalrapportages zijn gekoppeld aan #Dunavie en bevatten ook informatie over de voortgang op minder makkelijk meetbare maatschappelijke doelstellingen. De KPI's voor het meten van die maatschappelijke prestaties zouden nog verder kunnen worden uitgewerkt.

De kwartaalrapportages zijn in de visitatieperiode vereenvoudigd: meer gericht op de focuspunten met meer toelichting. De invoering van een nieuw primair systeem en de verhoging van de data-kwaliteit zijn ook belangrijke verbeteringen. Het Pien-systeem maakt datagestuurde managen en onderhouden van het vastgoed mogelijk. De klantvisie wordt getoetst via klantreizen.

Extern toezicht

WSW had aan het begin van de visitatieperiode zorgen over de betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van de onderhoudsuitgaven. WSW vroeg de nieuwe beleidstukken op (portefeuillestrategie, financieringsstrategie, onderhoudsbeleid, huurbeleid en asset management). In 2021 vroeg WSW aandacht voor de datakwaliteit van de dPI en dVI. In januari 2024 gaf WSW aan een duidelijke verbetering van de kwaliteit van de interne sturing en beheersing te zien. Het onderhoudsproces werd geacht voldoende in control te zijn.

Intern toezicht en tegenspraak

De samenwerking tussen de RvC en de bestuurder is gebaseerd op wederzijds vertrouwen, doch met een goede kritische houding. De RvC is alert en heeft aandacht voor de opgaven in Katwijk. De RvC onderhoudt regulier contact met MT(leden), ondernemingsraad (OR) en huurdersorganisatie en bevrageert de bestuurder kritisch. De RvC heeft een audit & vastgoedcommissie en een remuneratiecommissie. In de visitatieperiode werd er twee keer per jaar een beleidsdag georganiseerd; dat wordt nu een keer per jaar terwijl aan de RvC-vergaderingen een extra uur is toegevoegd, zodat aandacht besteed kan worden aan specifieke thema's. Thema's van de beleidsdagen waren onder andere de koers voor de komende jaren, (energie)armoede, leiderschap, ICT en assetmanagement.

De commissie heeft een sterke ondernemingsraad (OR) gezien. Vlak voor het begin van deze visitatieperiode was een brief van de OR aan de RvC mede aanleiding om de besluitvorming over de voorgenomen fusie nog eens kritisch te bezien. De fusie ging uiteindelijk niet door. De OR houdt regelmatig een open podium en spreekt voor alle medewerkers zodat de OR goed gevoed wordt door de organisatie. De OR heeft er bijvoorbeeld voor gezorgd dat een voorgestelde wijziging van het telefoonbeleid ingetrokken is en dat afspraken over selectieprocedures worden gehandhaafd.

De adviezen van de SHD zijn doordacht en van een hoog niveau, zoals bijvoorbeeld het advies over de actualisering van het onderhoudsbeleid.

Bevindingen commissie

De commissie heeft een goed functionerende corporatie gezien, die haar zaken goed op orde heeft.

Er is sprake van een consequent en consistent beleid, passend bij de visie van de corporatie als vastgoedbedrijf met een hoge maatschappelijke ambitie. Dunavie doorloopt de PDCA-cyclus goed, er is sprake van goede en specifieke datamonitoring en een geavanceerd vastgoedsysteem. De commissie is van mening dat de sturing op de samenwerking met de aannemers nog versterkt kan worden. Dan gaat het met name om geleverde kwaliteit en doorlooptijd.



Totaaloordeel commissie

De kwaliteit van de besturing is in de visitatieperiode merkbaar vooruitgegaan. De verbinding en integraliteit van de planning- en controlcyclus (PDCA) is goed. Er is voldoende tegenspraak via de RvC, OR en SHD.

*“Voldoende tegenspraak
via SHD, OR en RvC.”*

Sterke punten

- In control.
- Focus in de rapportages.
- Nieuwe systemen die sturing op basis van data mogelijk maken.
- Sterke RvC, OR en huurdersorganisatie.

Leerpunten

- Onderzoek op welke wijze Dunavie kan profiteren van regionale besturings- en uitvoeringszaken, bijvoorbeeld bouwstroomontwikkeling en ketensamenwerking.
- Verdere uitwerking KPI's voor meten maatschappelijke prestaties.
- Versterken van sturing op de door de aannemers geleverde kwaliteit en doorlooptijd.

Oordeel van de commissie:

De commissie is, al het bovenstaande overziend, van mening dat Dunavie op dit visitatieveld goed heeft gepresteerd .

HOOFDSTUK 6

Maatschappelijke capaciteit

Het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit onderzoekt de randvoorwaarden voor het maatschappelijk presteren. Het gaat over de vraag of de corporatie voldoende is toegerust voor de opgaven, zowel financieel als de manier waarop de organisatie zelf klaar is voor de opgaven.

“Nu voldoende capaciteit en kwaliteit maar groeiende opgave sociaal domein.”





Financiële capaciteit

Dunavie is financieel gezond.

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) zag in geen van de jaren van de visitatieperiode reden voor interventies of nader onderzoek.

Dunavie is volgens Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) een financieel gezonde corporatie met een relatief kleine leningenportefeuille en een sterke operationele kasstroom. Ondanks de forse verduurzamingsopgave in de bestaande woningvoorraad, is Dunavie in staat deze investeringen volledig te financieren uit de operationele kasstroom. Jaar op jaar werd het risicoprofiel als laag ingeschat en wordt een borgbaarheidsverklaring afgegeven.

Dunavie werkt met scenario-analyses. De investeringen in de nieuwbouwproductie stijgen de komende jaren volgens de meerjaren investeringsbegroting en zullen stabiel hoger liggen dan in de visitatieperiode. Duurzaamheidsmaatregelen zijn geïntegreerd in het cyclisch planmatig onderhoud. Ook daarin wordt de komende jaren meer geïnvesteerd. Ten behoeve van leefbaarheid wordt het onderhoudsbudget met 2,7 miljoen euro opgehoogd.

Dunavie werkt met een scherpere norm voor de financiële ratio's dan de externe toezichthouders hanteren (ICR 1,8 i.p.v. 1,4; LtV 80 procent i.p.v. 90 procent). In alle doorgerekende scenario's blijven ze daar in de komende jaren binnen, hoewel de LtV in een meerjarenprognose uit 2022 in 2029 door de interne norm lijkt te gaan. Dunavie wil de financiële positie goed in de gaten houden en zo nodig tijdig bijsturen. De scenarioanalyses worden gedeeld met de SHD en de gemeente.

Qua inzet van vermogen ziet de commissie dat Dunavie doet wat er van haar verwacht mag worden. Investeringsbeslissingen passen bij de lokale opgaven en binnen de financiële mogelijkheden van de corporatie.

Dunavie doet het qua bedrijfslasten minder dan gemiddeld in de Aedes-benchmark: de score was C in alle visitatiejaren. De bedrijfslasten per vhe stegen van 1.025 euro in 2020 (gemiddelde in Benchmark 828 euro) tot 1.238 euro in 2023 (gemiddelde in Benchmark 928 euro). Het aantal medewerkers in fte bleef tussen 2020 en 2023 nagenoeg gelijk (74,7 fte in 2020, 74,5 fte in 2023). Dunavie heeft voor 2024 een diepgaande analyse van de bedrijfslasten gepland.

Capaciteit van de organisatie

Bij de vorige visitatie was een van de aanbevelingen aandacht te besteden aan de professionalisering van de organisatie in relatie met de opgaven voor de komende jaren.

Professionalisering was een van de kernthema's in de #Dunavisie. De organisatiestructuur is vervolgens aangepast. In 2022 is het asset management ingericht. In 2023 zijn de gebiedsteams gevormd waarin medewerkers van verschillende vakgebieden integraal samenwerken aan een gebied. Er is gewerkt aan het vastleggen en verbeteren van de werkprocessen.

Dunavie heeft uitgesproken dat afdeling Wonen de interne opdrachtgever is voor projectontwikkeling/nieuwbouw. De invulling van die rol komt nog niet helemaal uit de verf. De commissie heeft verschillende opvattingen gehoord over wat dat in de praktijk betekent.

Dunavie zette met haar personeelsbeleid in op duurzame inzetbaarheid. Met de strategische personeelsplanning die in 2023 werd opgepakt, werd de gewenste ontwikkeling van de organisatie gekoppeld aan de ontwikkeling van individuele medewerkers.

In de visitatieperiode trad een nieuwe bestuurder aan en wisselde het gehele managementteam. Ook op andere sleutelposities was er verloop. Het verzuimpercentage steeg evenals de verzuimfrequentie. Dat kan een teken zijn van ongenoegen in een organisatie. Echter, bij het in 2023 gehouden medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) scoorde Dunavie op alle thema's beter dan bij het vorige MTO. Vooral de beoordeling van het werkgeverschap was flink gestegen. De medewerkers van de afdeling Wonen waren minder tevreden dan medewerkers van andere afdelingen. Verbeterpunten lagen op de samenwerking tussen de afdelingen (inrichting van processen, uniformiteit), de interne communicatie en de organisatiecultuur. In het jaarplan is onder andere aandacht voor samenwerken, elkaar aanspreken en normen en waarden opgenomen. De verdere operationalisering van de klantvisie is daarbij ook van belang.



Totaaloordeel commissie

De commissie ziet een corporatie die financieel gezond is en de grote opgaven financieel aan kan.

Dunavie heeft haar organisatie in de afgelopen jaren flink geprofessionaliseerd. De organisatie is aangepast (assetmanagement, gebiedsgericht werken), werkprocessen zijn herzien en de ontwikkeling van de medewerkers, in lijn met de opgaven, heeft aandacht gekregen. De organisatie is voor haar opgaven toegerust.

De klantvisie is nog niet altijd zichtbaar in de (houding van medewerkers in) contacten met huurders.

Op het sociaal domein worden de opgaven de komende jaren alleen maar groter. Bovendien is het ook een 'taai' beleidsveld met steeds meer grootstedelijke problematiek. Gezien de ontwikkelingen in de opgaven op sociaal gebied in de toekomst, verdient het aanbeveling nogmaals te kijken naar de gebiedsindeling van de teams en de daarbij behorende capaciteit.

Goede samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties, met name op strategisch/tactisch niveau, is onontbeerlijk.

Sterke punten

- Financieel kan Dunavie de opgaven aan.
- Grote stappen gemaakt in professionalisering van de organisatie. Dunavie heeft voor nu voldoende capaciteit en kwaliteit om de opgaven aan te kunnen.
- Gewaardeerde werkgever.

Leerpunten

- Samenwerking tussen afdelingen en opdrachtgeversrol van Wonen behoeven nog aandacht.
- Antwoord op groeiende opgave sociaal domein.
- Herkenbaarheid/vertaling Klantvisie in contacten met huurders.
- Strategisch/tactische samenwerking zorg- en welzijnsorganisaties.

Oordeel van de commissie:

De commissie is, al het bovenstaande overziend, van mening dat Dunavie op dit visitatieveld goed heeft gepresteerd .



Bestuurlijke reactie DUNAVIE

prettig thuis

Begin 2024 heeft Dunavie een visitatie laten uitvoeren door Raeflex over de periode 2020-2023. Met dit visitatierapport ligt er een extern oordeel over onze maatschappelijk prestaties.

Een oordeel waar we trots op zijn!

De visitatiecommissie constateert een enorm positieve ontwikkeling in de afgelopen vier jaar. Dunavie heeft zich ontwikkeld van een bedrijf dat vooral op het vastgoed was gericht naar een maatschappelijke organisatie die de huurder voorop wil stellen. Belanghebbenden karakteriseren Dunavie als professioneel, stabiel, zakelijk, nuchter en toegankelijk en zagen dat Dunavie grote stappen heeft gemaakt in de ontwikkeling van de organisatie. De samenwerking is sterk verbeterd, de nieuwbouw en herstructurering verdient lof en de organisatie is sterk geprofessionaliseerd. De belanghebbenden zien dus dat de nieuwe koers zijn vruchten afwerpt.

Het visitatierapport beschrijft bevindingen op vier visitatievelden: maatschappelijke waarde, maatschappelijke verankering, besturing en maatschappelijke capaciteit. En het geeft antwoord op onze leervragen waarin de gemene factor is hoe de buitenwereld tegen onze ontwikkeling aankijkt en wat wij daaruit kunnen leren. Het draagt daarmee bij aan reflectie op waar Dunavie staat.

Maatschappelijke waarde

We laten goede resultaten zien als het gaat om beschikbaarheid en betaalbaarheid. Alle kansen voor nieuwbouw zijn benut en we hebben positie verworven in het project Valkenhorst. In ons strategische thema 'Huurder centraal' kunnen we nog verder verbeteren, met name in de communicatie met onze huurders. We zijn actief op het gebied van de woonomgeving en de sociale samenhang. In het sociale domein is onze rolopvatting nog verder uit te kristalliseren.

Maatschappelijke verankering

Dunavie is lokaal goed verankerd. We hebben een uitstekende samenwerking met de gemeente op het gebied van bouwen, op het sociaal domein kan de samenwerking nog intensiveren. De samenwerking met de SHD is aanzienlijk verbeterd én we hebben hard gewerkt aan de samenwerking in het zorgoverleg. We herkennen dat op sociaal-maatschappelijk gebied meer bestuurlijke afstemming en besluitvorming nodig is.

Besturing

In de visitatieperiode is de besturing merkbaar vooruit gegaan. De planning- en controlcyclus is goed ingebed en er is voldoende tegenspraak via de RvC, OR en SHD.

Maatschappelijke capaciteit

Dunavie heeft haar organisatie in de afgelopen jaren flink geprofessionaliseerd, is financieel gezond en een gewaardeerde werkgever. Daarmee is de organisatie voor haar opgaven toegerust.

Trots- en leerpunten

De uitkomsten van de visitatie zijn een bevestiging van de weg die we zijn ingeslagen. De koers #Dunavisie is stevig verankerd in de werkwijze en het DNA van Dunavie. Dat wordt ook herkend en gewaardeerd door onze stakeholders.

Het geeft aan dat dat de koers en inzet van de afgelopen jaren zijn vruchten afwerpt, dat we mooie prestaties hebben geleverd en substantieel hebben bijgedragen aan de volkshuisvestelijke opgave. Daarmee ligt er een stevig fundament om de komende jaren op verder te bouwen.



HOOFDSTUK 7 (vervolg)

DUNAVIE

prettig thuis

Het rapport geeft uiteraard ook aandachtspunten en leerpunten. Het voorziet ons van de gevraagde input voor onze koers voor de komende jaren. Zo gaan we onze visie op dienstverlening verder operationaliseren, met als belangrijke aandachtspunten proactieve communicatie met en informatievoorziening over onderhoud en verduurzaming aan onze huurders en bewonerscommissies. Op het sociaal maatschappelijke domein intensiveren we de samenwerking, waaronder de bestuurlijke afstemming met en besluitvorming tussen zorg- en welzijnspartners, de gemeente Katwijk en Dunavie.

Tenslotte

We kijken terug op een prettige samenwerking met het visitatieteam van Raeflex, bestaande uit John Verhoeven, Tineke Booi en Evelien van Beusekom. Onze dank gaat uit naar de medewerkers van Dunavie. Samen hebben we hard gewerkt aan de resultaten die in het rapport worden beschreven. Daarnaast bedanken we alle partners, stakeholders en huurders voor hun bijdrage aan de visitatie. Zij hebben Raeflex een scherp beeld van Dunavie gegeven en onze belangrijkste kwaliteiten en leer- en verbeterpunten in beeld gebracht.

April 2024

Roland Marx
bestuurder

Annemiek Janzen
voorzitter Raad van Commissarissen



Maatschappelijke reactie SH Duinstreek

Actief voor huurders

Dunavie is vanuit de woningwet verplicht eens per vier jaar een visitatie uit te laten voeren en heeft voor dit jaar -evenals vier jaar geleden- de opdracht hiertoe aan Raeflex gegeven.

Een organisatie, die als enige activiteit visitaties uitvoert waarbij zij werken met externe visitators. Haar doel is een zorgvuldig traject te volgen met als resultaat een herkenbaar rapport voor de opdrachtgever. Een rapport ook waarmee zij een positieve bijdrage wil leveren aan de opgaven en maatschappelijk presteren van de corporatie.

Met veel genoegen en interesse heeft het bestuur van St. Huurdersbelangen De Duinstreek (SHD) kennis genomen van de inhoud van het visitatie rapport betreffende de visitatie van Dunavie over de periode 2020-2023.

We zijn zeer te spreken over de manier waarop wij betrokken worden bij de visitatie, vanaf de introductie tot en met het eindgesprek op 2 april jl. en in het vooruitzicht een interactieve sessie met alle deelnemers, eind mei bij Dunavie. Hierbij zullen de bevindingen van de visitatie worden besproken.

St. Huurdersbelangen De Duinstreek maakt graag gebruik van de mogelijkheid om een maatschappelijke reactie te geven op dit rapport.

Allereerst willen we Dunavie feliciteren met de resultaten van deze visitatie. Er wordt zowel door de commissie als door belanghebbenden veel waardering uitgesproken voor de ontwikkeling van Dunavie gedurende de afgelopen 4 jaar: van een bedrijf, gericht op vastgoed, naar een maatschappelijke organisatie die de huurder voorop wil stellen.

De aanbevelingen vanuit de vorige visitatie zijn merendeels opgevolgd bij het bepalen van de nieuwe koers: de organisatie is o.a. verder geprofessionaliseerd, er is gewerkt aan relaties met diverse belanghebbenden en een visie op de ontwikkeling van Katwijk als geheel is in ontwikkeling.

Na bestudering van de benodigde documenten zijn in een startbijeenkomst door Raeflex met het bestuur, managementteam, RvC en SHD de diverse aandachts- en leerpunten besproken waarna daar het officiële visitatiegesprek met de huurders was. Dit was een prettig, goed gesprek.

De vooraf in overleg met Dunavie besproken visitatievelden zijn naar onze mening allen voldoende aan bod gekomen. En als we dan direct maar beginnen met het onderwerp dat ons zeer na aan het hart ligt, nl. *'De huurder centraal'* is het – ook al is de huurder veel meer centraal komen te staan- o.i. toch wenselijk dat Dunavie en SHD nog eens verder doorpraten over o.a. de kwaliteit dienstverlening en informatievoorziening/communicatie, mede vanwege het beeld dat bij de visitatiecommissie is ontstaan, nl. een groot verschil in waardering tussen SHD en bewonerscommissies.

Behalve de bewonerscommissies ontvangt de SHD nl. ook nog regelmatig klachten over berichten van huurders die ergens blijven hangen. Over het niet nakomen van een terugbelverzoek. Of dat men helemaal niet wordt gehoord. Dit gevoel blijft maar leven onder de huurders. Dit is zeker nog voor verbetering vatbaar. Bij enkele complexen is ook sprake van een zeer gebrekkige communicatie tussen buurtbeheerder en bewonerscommissie/huurders.

En dit zou dan mogelijk te maken kunnen hebben met onderbezetting: zowel bewonerscommissies als SHD denken dat de wijken te groot zijn voor de sociaal wijkbeheerders.

Met betrekking tot het tweede onderdeel, *'Goed Wonen, nu en in de toekomst'* is de mening van de SHD in het rapport prima verwoord en doet het ons deugd te lezen dat ook de overige belanghebbenden zich positief uitgelaten hebben voor wat betreft de inzet van Dunavie voor uitbreiding van de woningvoorraad, het gematigd huurbeleid en het verduurzamen van haar bezit.



HOOFDSTUK 8 (vervolg)

De ondernomen acties van Dunavie voor de *'Woonomgeving en sociale samenhang'* zijn talrijk te noemen en mede door de waardering van huurders en overige belanghebbenden heeft de commissie dit gewaardeerd als goed.

Toch houden we op dit vlak wel zorgen; de draagkracht in de wijken slinkt enorm. Er worden teveel mensen in woningen geplaatst die eigenlijk niet zelfstandig kunnen wonen en er hoeft maar één zorgmijder tussen te zitten, dan is het hek al van de dam. Je zult maar een verslaafde boven/naast je hebben.....
Meer spreiding over verschillende wijken zou wenselijk zijn, hoe lastig waarschijnlijk ook.....

In het oordeel naar behoren van de commissie over de geleverde prestaties op het visitatieveld Maatschappelijke Waarde kan de SHD zich prima vinden.

Op het onderdeel *'Samenwerken met en invloed huurders'* in het visitatieveld Maatschappelijke Verankering scoort Dunavie naar het oordeel van de visitatiecommissie goed.

En ja, er is een goede samenwerking met de gemeente, met SHD, met belanghouders en er is grote inzet voor het zorgoverleg. En ja, er zijn goede prestatieafspraken.

Maarrrrr.....ook de commissie heeft het afgeleid uit de gesprekken: er is nog veel werk aan de winkel in het sociaal domein. En hoewel SHD niet deelneemt aan het zorgoverleg ziet ook zij de toename van complexe casussen. En vanuit het zorgoverleg ziet men de toename van zorgmijders, met risico op escalatie. Er is zorg om continuïteit en capaciteit. Belangrijk hulpmiddel zou wellicht een convenant voor overlast kunnen zijn, zoals dat er ook is voor huurachterstand wat naar volle tevredenheid werkt.

SHD heeft er alle vertrouwen in dat hiernaast de door de commissie benoemde leerpunten op het visitatieveld Maatschappelijke Verankering binnen de organisatie en haar belanghebbers aandacht zullen krijgen.

Tot slot kunnen we concluderen dat Raeflex een gedegen rapport heeft opgesteld, waarin veel specifieke punten zijn aangetipt en doorgelicht. En uiteraard waar nodig voorzien van aanbevelingen. We mogen terug kijken op een prettige samenwerking met het visitatieteam van Raeflex en onze complimenten uitspreken voor hun gedegen aanpak.

P. Bekker
Voorzitter St. Huurdersbelangen De Duinstreek.



Bijlagen



Verantwoording visitatie

Visitatie bij Dunavie

In oktober 2023 heeft Dunavie opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren op basis van methodiek 7. De visitatiegesprekken zijn uitgevoerd op 5, 12 en 14 februari 2024. Naast de 4-jaarlijkse verplichting voor de visitatie, was voor Dunavie de belangrijkste reden, onderzoeken hoe huurders en samenwerkingspartners de maatschappelijk bijdrage van Dunavie zien en waarderen. Daarnaast wil Dunavie de visitatie gebruiken om de kwaliteit van de samenwerking op het gebied van wonen, zorg en leefbaarheid te versterken. Dunavie wil weten waar er mogelijkheden zijn voor verbetering en bouwstenen ophalen voor het nieuw op te stellen koersplan dat in 2024 zal worden gemaakt.

Focus visitatie

Tijdens de voorbereiding van de visitatie is in overleg met Dunavie besloten de volgende visitatievelden te hanteren:

- Huurder centraal (kwaliteit van de dienstverlening en participatie van huurders),
- Goed wonen nu en in de toekomst, (beschikbaarheid voor diverse doelgroepen, betaalbaarheid, duurzaamheid en kwaliteit van de woningen),
- Midden in de maatschappij (positionering, samenwerking wonen en zorg, leefbaarheid, rol in de wijken, (maatschappelijk) rendement en verantwoording,
- Professionele organisatie (personeelsbeleid, organisatievisie, assetmanagement, ontwikkeling personeel en organisatie en gebruik van data).

Deze sluiten aan bij de hoofdthema's van het lopende ondernemingsplan #Dunavisie.

De eerste twee thema's krijgen hun plaats in het hoofdstuk Maatschappelijke waarde.

Midden in de maatschappij wordt behandeld in het hoofdstuk maatschappelijke verankering. Verantwoording komt terug in het hoofdstuk Besturing.

Professionele organisatie is de 4e pijler van het ondernemingsplan. Deze krijgt aandacht in het hoofdstuk Maatschappelijke capaciteit.

Vanuit de wens te leren en ten behoeve van versterking van de samenwerking is een verdiepende dialoogsessies georganiseerd over de samenwerking in het zorgoverleg in Katwijk. Voor deze dialoogsessie zijn lokale samenwerkingspartners uitgenodigd.

Voorafgaand hebben de deelnemers een door Raeflex ontwikkelde enquête ingevuld.

Dunavie heeft er bewust voor gekozen om de huurdersorganisatie SHD meer dan voorheen te betrekken bij de visitatie. Naast het gebruikelijke visitatiegesprek waren zij actief aanwezig bij de startbijeenkomst en het eindgesprek. De huurdersorganisatie heeft een maatschappelijke reactie op het visitatierapport geschreven.

Documentatie

De commissie heeft voorafgaand aan de visitatiegesprekken een uitgebreid pakket aan documenten bestudeerd, zoals het ondernemingsplan, de prestatieafspraken, beleidsdocumenten waaronder jaarplannen, begrotingen, prestatieafspraken, beleidsnotities, verslagen van overleggen met diverse huurdersorganisaties en andere belanghebbenden, de verslagen en zelfevaluaties van de RvC, managementdocumenten accountantsverslagen en correspondentie met Aw en WSW. Op basis daarvan is een factsheet opgesteld die ter beschikking is gesteld aan de gesprekspartners.

Startbijeenkomst en visitatiegesprekken

De visitatie is van start gegaan met een startbijeenkomst, waarin met bestuur, managementteam, RvC en huurdersvertegenwoordigers met de visitatiecommissie de diverse aandachts- en leerpunten zijn besproken. Vervolgens zijn er gedurende 3 dagen gesprekken gevoerd met verschillende belanghebbenden, binnen en buiten de corporatie. Dit is gedaan in de vorm van een-op-een gesprekken, groeps gesprekken en een netwerkdialog gericht op de samenwerking in het lokale zorgoverleg. Een overzicht van de gesprekken is opgenomen in bijlage 4.

Nieuwe waarderungen

Bij de waardering van de onderdelen Maatschappelijke Waarde en Maatschappelijke capaciteit hanteert de visitatiecommissie een vijfpuntschaal:

- De corporatie presteert **uitstekend**: ze is op een of meerdere onderwerpen een voorbeeld voor andere corporatie
- De corporatie presteert **goed**: ze doet meer wat er van haar verwacht mag worden, met wat aandachtspunten
- De corporatie presteert **naar behoren**: ze doet wat er van haar verwacht mag worden, waarbij de visitatiecommissie ruimte voor verbetering ziet
- De prestaties zijn **voor verbetering vatbaar**: dat wil zeggen de visitatiecommissie ziet nadrukkelijk ruimte voor verbetering
- De corporatie presteert **onvoldoende** als de visitatiecommissie ziet dat op één of meerdere onderwerpen urgent actie gewenst is.



BIJLAGE 2

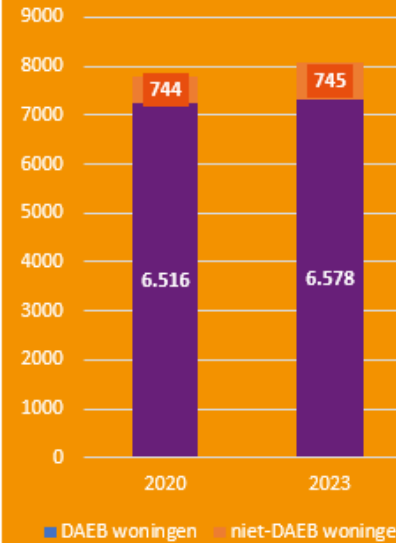
Missie

Dunavie biedt een passend thuis aan mensen die niet of moeilijk zelf in huisvesting kunnen voorzien. Door te zorgen voor goed wonen geven wij een prettige thuisbasis aan onze huurders. En daarmee ruimte voor (zelf)ontwikkeling. Daar zetten wij ons graag voor in. Wij zijn nauw betrokken bij onze huurders en de lokale samenleving. Samen met hen werken we aan goed en betaalbaar wonen in Katwijk, Rijnsburg en Valkenburg, voor nu en later.

Groei 2020 - 2023



Woningaanbod 2020-2023



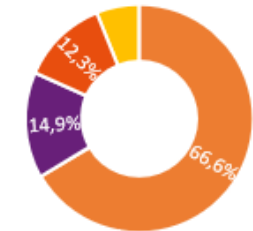
Gemiddelde huurprijs

DAEB 2020: € 538
DAEB 2023: € 570

Opvallende nieuwbouw projecten en transformatie

- Nieuwbouw: Landhuis De Horn, complex naast Visserijschool, Petronella van Saxenstraat.
- 2016-2021 Dunergie: 2.037 woningen zijn verduurzaamd.
- Vervolg in #Duurzaam Dunavie, De Groene keuze van ..., De Groene Ton.
- Circulariteit New Horizon. Struikroven bij sloop.
- Petronella van Saxenstraat: circulair beton. Buurthuis De Schelp, circulair gesloopt.
- 2022 Torenflats plan voor nieuwbouw opgesteld én 2 fasen onderhoudsplan, onder andere afsluiten galerijen.
- Valkenhorst: Dunavie gaat 1.250 woningen bouwen; beroepszaak bij Raad van State loopt nog; 2024 36 + 44 tijdelijke woningen.

Woningbezit 2023



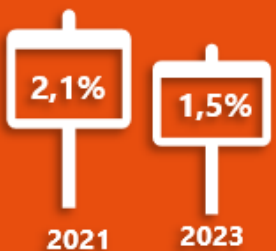
- Goedkoop
- Betaalbaar
- Duur tot huurtoeslaggrens
- Duur boven huurtoeslaggrens

Eind 2023: 560 woningen boven liberalisatiegrens.

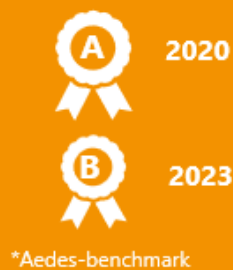
2020: 77 vhe zorgvastgoed en 12 vhe maatschappelijk vastgoed
2023: 81 vhe zorgvastgoed en 9 vhe maatschappelijk vastgoed

Gemeente Katwijk

Huurachterstand



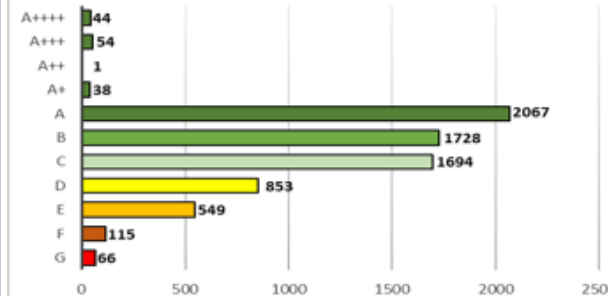
Ervaren woningkwaliteit



Aantal woningen



Energielabels – stand november 2023





BIJLAGE 3

Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie: **Dunavie te Katwijk**

Jaar visitatie: **2023**

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Dunavie te Katwijk hebben.

Bennekom, 4 oktober 2023
de heer drs. A.H. Grashof, directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Dunavie te Katwijk verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2024 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Bennekom, 21 november 2023 | De heer drs. J. Verhoeven | voorzitter

Bennekom, 1 november 2023 | Mevrouw T. Booi | algemeen commissielid

Bennekom, 1 november 2023 | Mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom | secretaris

Bovenstaande onafhankelijkheidsverklaringen zijn niet ondertekend in verband met de AVG. De ondertekende exemplaren zijn onderdeel van het visitatiearchief van Raeflex.



BIJLAGE 4

Lijst met geïnterviewde personen

Interne gesprekken

Raad van commissarissen

Annemiek Janzen, voorzitter
Anne-Jo Visser, vice-voorzitter
Mariken Govaert, lid
Farid Bouchtaoui, lid
Willy de Mooij, lid

Directeur-bestuurder

Roland Marx

Controller

Lia de Kievit

Managementteam

Dirk van Puffelen, manager wonen
Remko Adema, manager vastgoed
Gijs Diemel, manager bedrijfsvoering & control
Judith Oudshoorn, bestuurssecretaris

OR

Leendert Hoek, voorzitter
Brigitte Martina, OR-lid
Pieter Geene, voormalig voorzitter

Externe gesprekken

Stichting Huurdersbelangen de Duinstreek SHD

Peter Bekker, voorzitter
Nel van Dam, secretaris
Gerdien van Zelst, bestuurslid
Ernst Vreeker, bestuurslid

Leden bewonerscommissies

Willem van der Meij, bewonerscommissie
Duyfrakplein
Caroline van Duyvenbode, bewonerscommissie
Karel Doormanlaan
Jenny Buikhuizen, bewonerscommissie de 3 Torens
Marjan Homan, bewonerscommissie Cleyn Duin
Truus Gerse, bewonerscommissie Frederiksoord

Gemeente Katwijk

Gerard Mostert, wethouder Stedelijke Ontwikkeling,
Mobiliteit, Volkshuisvesting, Armoedebeleid
Emile Soetendal, wethouder Welzijn en Zorg
Frank van Oosten, beleidsmedewerker Wonen
Daniëlle Otsen, strateeg sociaal domein

Zorgpartijen

Jan de Vries, bestuurder DSV
Gwen Spies, directeur-bestuurder Welzijnswartier

Aannemers

Frans Klok, directie Starkozijn
Willem van der Plas, directie KBM
Ijsbrand van Dijk, manager onderhoud KBM

Deelnemers dialoogsessie zorgoverleg

Dianne van den Eijkel, De Brug
Jacoline Stol, Kwadraad
René van Poppel, Kwadraad
Trudie Hoek, Welzijnswartier
Judith Boeren, Meldpunt Zorg en Overlast
Tristan Christen, Meldpunt Zorg en Overlast
Paul Harmsma, Rivierduinen/GGZ
Jeroen van der Bent, Dunavie
Jamilla Dorder, Dunavie
Ingrid van der Hoeven, De Binnenvest
Suzanne de Vreugd, gemeente Katwijk