

Bestuurlijke reactie maatschappelijke visitatie DUWO 2016 - 2019

Algemeen

DUWO kijkt met tevredenheid terug op het visitatieproces, dat, ondanks de coronapandemie, in goede banen is geleid. De samenwerking met Ecorys is plezierig en constructief verlopen. Net als bij de vorige visitatie kunnen we constateren dat de visitatiecommissie zich goed verdiept heeft in onze bijzondere positie als studentenhuysvester en oog heeft voor de bijzondere plaats die DUWO inneemt in de corporatiesector. DUWO is trots op de overall score van gemiddeld een 7,5 en kan zich helemaal vinden in de typering van de commissie in de eerste zinnen van de samenvatting van het rapport:

'Doeners en denkers voeren dynamisch en eerlijk bedrijf'. DUWO is een organisatie met bijna 200 doeners, die dagelijks actief zijn om nationale en internationale studenten te huisvesten in betaalbare woningen. Door de huisvesting en de service specifiek voor studenten in te richten, wordt ervoor gezorgd dat zij zich thuis voelen en na hun studie met plezier terugkijken op de tijd van hun leven waarin ze als jongvolwassenen zijn gevormd.

Hoewel we tevreden zijn met onze beoordeling en score, willen we niet achteroverleunen. Daar waar het goed of uitstekend gaat, gaan we door op de ingeslagen weg. Daarnaast geeft de commissie duidelijke suggesties voor verdere verbetering. We willen hier de belangrijkste aanstippen, waarmee DUWO verder wil de komende jaren.

Klantcommunicatie kan beter.

We willen een klant gedreven organisatie zijn. De commissie wijst erop dat wij in onze communicatie met die klant, zeker naar individuele huurders toe, nog een verbeterslag kunnen maken. We zetten ons project Klant! dan ook door. De verdere ontwikkeling van het klantcontactcentrum (KCC) krijgt vorm met nieuwe communicatiekanalen (app/whatsapp), maatregelen om het klantcontact te optimaliseren (zoals casemanagers en betere routing van klantvragen) en continue scholing van onze medewerkers. We maken daarbij ook continu gebruik van de terugkoppeling die we krijgen via Tevreden.nl. We zetten in de komende jaren in op een gemiddeld klanttevredenheidscijfer van meer dan een 8 voor onze klantprocessen. We willen nader onderzoeken hoe we ook buiten kantoor tijden beter (digitaal) bereikbaar kunnen zijn en snel, in één keer goed en met de juiste tone-of-voice reageren.

Huisvesting bijzondere doelgroepen

We zien in de waardering van onze stakeholders voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen een aansporing om op die weg door te gaan. In het rapport krijgt de opvang van internationale studenten veel aandacht en dat blijven we doen, omdat deze groep zonder hulp feitelijk niet of nauwelijks toegang tot de kamermarkt heeft. Maar DUWO is ook actief, en wil aangesproken worden op, het terrein van huisvesting van studenten die vanwege een (functie)beperking extra aandacht en ondersteuning of extra aanpassingen in de woning nodig hebben. We hanteren daarbij wel het adagium van 'schoenmaker blijf bij je leest'; Daar waar woonbegeleiding nodig is, gaan we de samenwerking met zorg- of welzijnspartijen aan.

Studentenwelzijn

In deze tijden van corona wordt duidelijker dan ooit hoe belangrijk het is dat studenten niet alleen een huis hebben, maar zich vooral ook thuis voelen. Sociale cohesie is niet meer vanzelfsprekend nu er weinig kamers met een gemeenschappelijke keuken en woonkamer gebouwd worden. DUWO geeft daarin de strijd niet op. We blijven strijden voor een aanpassing van het woningwaarderingstelsel onzelfstandig in combinatie met huurtoeslag voor kamers om zo nieuwbouw van kamers en verduurzaming van bestaande kamers met gedeelde voorzieningen mogelijk te maken. Daar waar veel zelfstandige kamers gebouwd worden en een gemeenschappelijke woonkamer niet tot de mogelijkheden behoort, blijven we inzetten op verdere ontwikkeling van huiskamers (common rooms) en andere faciliteiten voor (samen) studeren, ontmoeting en contact.

Stakeholders goed begrijpen

Vanzelfsprekend is DUWO blij met de constatering van de commissie, dat onze stakeholders over het algemeen tevreden zijn over DUWO. Tegelijkertijd zijn ook hier nog verbeterlagen te maken. Zo geeft de commissie aan dat een aantal gemeenten graag meer zou willen meedenken met DUWO 'op metaniveau'. Zij zouden eigenlijk net zoals bij de onderwijsinstellingen en DUWO in de adviesraad gebeurt, trends en ontwikkelingen willen bespreken. We willen de komende periode gebruiken om met de gemeenten een goede manier te vinden om dat gesprek te voeren.

Huurdersorganisaties als samenwerkingspartner

Met onze huurdersorganisaties zijn we de afgelopen periode intensiever gaan samenwerken. De lijnen vroegtijdig bij grote onderwerpen te betrekken werpt zijn vruchten af en wordt ook gewaardeerd door de huurdersorganisaties. We willen deze lijn blijven volgen en streven ernaar dat ook de laatste organisatie zich aansluit bij de samenwerkingsovereenkomst. We zullen ook op zoek gaan naar aanvullende vormen van participatie die goed aansluiten bij de communicatie- en belevingswereld van de studenten.

Verduurzaming dé grote uitdaging

We willen een klantgedreven organisatie zijn, maar we zijn natuurlijk ook een vastgoedbedrijf. De commissie wijst terecht op de grote uitdagingen op het terrein van onderhoud en verduurzaming in ons bestaande bezit, zeker gezien de enorme diversiteit van ons bezit. We zijn gestart met onderhouds- en verduurzamingsprojecten en deze worden de komende jaren in een 'treintje' uitgevoerd. De organisatie wordt hierop ingericht en de kennis van medewerkers versterkt. En als er daadwerkelijk ingrepen zijn in het bezit, vraagt de commissie terecht aandacht om de huurder daarbij in de communicatie goed mee te nemen. We nemen dit ter harte en zullen specialisten opleiden die de huurdersparticipatie bij de renovatieprojecten voor de huurders een goede inhoud geven.

Blijven bouwen noodzaak

De commissie constateert terecht dat DUWO in de afgelopen periode kansen heeft gezien om in een gespannen woningmarkt te investeren in bestaand en nieuw vastgoed. In de afgelopen vier jaar hebben we bijna 5.800 woningen toegevoegd. Dat is een uitstekende prestatie die op landelijke schaal impact heeft. We moeten blijven bouwen, maar we zien daarin wel een bijzondere uitdaging in de komende jaren. Extreem stijgende bouwkosten, aanvullende eisen op het terrein van duurzaamheid en uitstraling in combinatie met de wens om betaalbaar te blijven, ook voor de student onder de 23 jaar, beperken de mogelijkheden. Het beperkt aantal locaties in de centrale

stedelijke gebieden leidt ertoe dat DUWO de komende jaren in toenemende mate in de regio zal gaan bouwen.

Aandacht voor het reguliere bezit.

Met de commissie is DUWO teleurgesteld dat de inspanningen om het reguliere bezit in Delft af te stoten naar een andere corporatie in de afgelopen jaren nog niet tot het gewenste resultaat hebben geleid. We vinden het terecht dat de commissie wijst op de verantwoordelijkheid van DUWO om dit bezit de komende periode weer meer aandacht te geven. DUWO volgt het advies om planmatig onderhoud in te zetten en zo een agenda op te stellen om de woningen te moderniseren en te verduurzamen. Ook dit bezit zal meegenomen worden in de assetmanagementprojecten die we de komende jaren uitvoeren. Daarbij is communicatie naar de huurders hierover belangrijk, om hen het gevoel te geven dat ze bij DUWO in goede handen zijn.

DUWO is trots op het behaalde resultaat en dankt iedereen die de commissie input geleverd heeft voor dit rapport. De waardering van onze stakeholders voor ons werk is een goede motivatie om met veel inzet en ambitie de komende jaren verder te gaan op de ingeslagen weg.

Delft, januari 2021

H.M. de Vreese & B. Kuenen

Het bestuur

P. Rullmann

Raad van Commissarissen