

DUWO



t.a.v. Mw H. De Vreese
Postbus 54
2600 AB Delft

Amsterdam, 24-05-2017

Betreft: Advies Ondernemingsplan 2017 - 2021
Uw kenmerk: 17.68665/FvdZ/KV

Geachte mw. De Vreese,

Op 13 april 2017 stuurde u ons uw adviesaanvraag Ondernemingsplan 2017 – 2021. U meldde daarbij dat u in de afgelopen maanden het ondernemingsplan 2017 - 2021 hebt geschreven. Daarbij memoreerde u dat de huurderorganisaties daar ook bij betrokken zijn geweest door input te leveren in een aantal bijeenkomsten. De belangrijkste was natuurlijk de sessie die op 10 november 2017 gehouden is. De inbreng vanuit de huurdersorganisaties heeft u verwerkt in het ondernemingsplan. In een presentatie tijdens het bestuurlijk overleg op 22 maart is dat nader toegelicht. Hieronder vindt u een beknopte reactie van Duwoners:

We zijn verheugd om vast te stellen dat u een aantal van eerder door ons aangedragen aandachtspunten benoemt in uw Ondernemingsplan, zoals: de kwaliteit van het klantcontactcentrum, energiebesparing van de bestaande voorraad, en de kwaliteit van wonen.

Een tijdspanne van 5 jaar is een forse periode. Duwoners begrijpt dan ook goed dat u in het ontvouwen van uw ambities u beperkt tot het stellen van algemene doelen. Dat maakt het echter voor ons haast onmogelijk om daadwerkelijk inhoudelijk in te kunnen gaan op het door u geformuleerde doelen.

Vanaf de eerste regels benoemt u uw status als (grootste) studentenhuisvester en werkt dit op onderdelen uit. Naar onze mening geeft u in uw Ondernemingsplan te weinig aandacht aan de ruim 5.5% huurders zonder campuscontract. Wij zijn teleurgesteld dat u in uw 20 pagina's tellende document daar slechts twee keer inhoudelijk spreekt in de navolgende zinsneden: "Voor het beheer van onze bijna 2.000 woningen voor andere doelgroepen zoeken we naar een passende strategie" en "De woningvraag van de doelgroep die niet binnen de categorie student of kenniswerker valt, behoort niet tot onze corebusiness. We zullen als een goed verhuurder en beheerder blijven optreden voor de huurders van de woningen in Delft die verhuurd worden aan andere categorieën huishoudens. Het nieuwe assetmanagement wordt ook in deze woningvoorraad toegepast. Onder de juiste condities kan afstoten van deze woningen aan een andere verhuurder worden overwogen."

U stelt: "We zijn steeds op zoek naar innovaties (zoals collegiale financiering, het campuscontract, modulaire bouw, ontwikkelen van campussen en automatisering van onze klantprocessen) en waar nodig zochten we de randen van regelgeving op." Met name met betrekking tot het laatste denken wij dat u naar onze mening op onderdelen die randen van wet en regelgeving wel zeer dicht nadert

en af en toe deze zelfs overschrijdt. Dan hebben wij het met name over de invoering van huismeesterkosten, tijdelijke campuscontracten, en meer recent, het voorstel om een bijzondere contractvorm in te willen voeren voor 'internationals' waarin voortijdig opzeggen wordt uitgesloten. Het lijkt ons verstandig om de wet meer als 'gegeven' te benaderen, en ook creatiever omgaan met eventuele wetswijzigingen. We leven in een snel veranderende tijd en de wet is nu eenmaal fluïde. Mocht het overheidsbeleid niet zijn toegesneden op 'het pak van DUWO', dan zou u altijd met stakeholders kunnen praten om oplossingen te bespreken en eventueel zelfs een gezamenlijke lobby op te zetten. Echter met de instelling 'wij varen onze eigen koers', kan DUWO zichzelf op een gegeven moment tegenkomen. Haaks op 'het opzoeken randen van de wetten en het overschrijden hiervan' staat: "op juridische veiligheid door als verhuurder op te treden die alle wetgeving respecteert", zoals te lezen op blz. 14, vierde alinea van het ondernemingsplan.

Daarnaast is te lezen in het visitatierapport, op blz. 45, eerste alinea dat ook de onderwijsinstellingen de 'snelle' bewandeling van het juridische pad als een kritiekpunt van DUWO noemden, terwijl er ook gekozen kan worden voor dialoog en mediation. Wellicht is dit een punt wat nog kan worden meegenomen door DUWO. Dit zou bijvoorbeeld interessant kunnen zijn bij uw rol binnen het dossier 'Kolenkit', wat zich uitstekend leent voor een dialoog en/of mediation.

U stelt: "Er komen meer aanbieders en platforms (zoals AirBnB) op de markt die zonder zich beperkingen op te leggen op betaalbaarheid met het bijbehorende dienstenpakket een positie hebben verworven. Zij gaan veel meer uit van klantwensen en productbeleving en we constateren dat wij daarbij achter blijven." Indien het u interessant lijkt om een dergelijk platform voor tijdelijke huisvesting zoals Airbnb te realiseren, of bijvoorbeeld voor studenten die op vakantie gaan, zou dit dan ook niet een oplossing kunnen zijn voor het tussentijds opzeggen door buitenlandse studenten? U stelt: "We streven naar een verdere ontwikkeling van de campussen in ons werkgebied. In de afgelopen jaren hebben we met onze partners meegewerkt aan de campussen in elke vestiging en daar waar we die nog niet hebben, willen we die campusontwikkeling inzetten." Duwoners juicht dit idee met enthousiasme toe. Zou u kunnen aangeven hoe u die campusontwikkeling gaat 'inzetten'? In Amsterdam is recentelijk het complex 'Little Manhattan' opgeleverd; een gebouw bestaande uit 22 verdiepingen, zonder een gemeenschappelijke ruimte. Bent u van plan bij de reeds bestaande c.q. opgeleverde gebouwen deze campusontwikkeling ook in te zetten?

Wij hopen dat u naast uw rol als 'verhuurder' ook meer investeert in het creëren van ontmoetingsplaatsen. Zoals bekend, en iets waar veel onderzoek naar is gedaan, is het eenzaamheidsgevoel onder studenten met alle gevolgen van dien. Indien er grote gebouwen worden opgeleverd, met daarbij enkel woningen, zou dit gevoel zomaar versterkt kunnen worden. In het kader van 'studeren is de mooiste tijd van je leven', lijkt dit ons dit een zeer belangrijk thema alsmede behapbaar om op te pakken.

Tevens wilt u studenten (of huurders) inzetten bij de bedrijfsvoering van DUWO. Onder meer door ze een rol te geven bij 'communityvorming'. Hoe ziet u dit voor zich? Gezien de relatief laag percentage aan beheerders per complex en de zichtbaarheid daarvan, zijn wij benieuwd hoe u die communityvorming wilt creëren. Wellicht dat de 'digitale ondersteuning van de beheerder', te lezen op blz. 6 laatste alinea, hierbij kan helpen. Wij vroegen ons af hoe deze 'digitale ondersteuning' eruit komt te zien. Daarnaast lijkt het ons een goed idee het 'sociaalbeheerbudget' meer onder de aandacht te brengen, en ook te voldoen aan de beloofde faciliteiten bij oplevering van een complex.

Zo zou bij de oplevering van de Sjaak Veltmanstraat een 'terras aan het water' beloofd zijn aan de toen nog toekomstige huurders. Tot op heden is dit terras er nog niet. Los daarvan juicht Duwoners deze ambitie(s) ten zeerste toe.

U stelt: "We merken ook dat we langzaam maar zeker meer 'oudere' werknemers hebben die verbinding moeten houden met onze jonge klanten. We zien daarbij dat het aandeel bevoegen en betrokken medewerkers bij DUWO groter kan." Kunt u ons op dit laastgestelde aangeven wat uw daadwerkelijke ambitie is, zowel kwalitatief als kwantitatief? En bent u met ons van mening dat uw organisatie door de keuze van verdergaande automatisering, en daardoor relatief klein aantal medewerkers in de feitelijke uitvoering, kwetsbaar is op het gebied van HRM? U stelt: "Soms duren zaken te lang, zoals bijvoorbeeld de digitale ondersteuning van onze beheerders." Hoe denkt u dat deze ondersteuning de beheerders zal helpen?

U stelt: "We hebben een landelijke toelating en merken dat onderwijsinstellingen aan ons de vraag (blijven) stellen om ook buiten het huidige werkgebied actief te worden en hen te voorzien van studentenhuysvesting." Wij wijzen (zie hiervoor) op de gevolgen van de keuze die u heeft gemaakt m.b.t. verregaande automatisering van uw klantcontacten en daarmee samenhangende relatief klein aantal medewerkers. Uw nu al zeer forse werkgebied fysiek uitbreiden betekent in onze ogen een nog grotere belasting voor een aantal medewerkers qua reistijd, maar zeker ook aansturing door het management, en bij kleine teams ook een toenemend afbreukrisico. Wij adviseren u dan ook om uiterst prudent te zijn ten aanzien van verdere uitbreiding en wellicht andere partijen ook wat te gunnen.

U stelt dat de groep woningzoekenden in de grote steden met een hoge marktdruk, die na het afstuderen op de markt komen gebaat is bij behoud van betaalbaarheid en een zekere mate van flexibiliteit. En dat u ook beperkt deze groep wil gaan bedienen: U formuleert dit aldus: "De woning na de studentenkamer moet ook weer snel beschikbaar zijn, is er één die tijdelijk is want het arbeidscontract en werkplek zijn vaak tijdelijk, het huishouden kan snel in omvang variëren en ze willen de mogelijkheid hebben om daar te wonen waar het gebeurt. Kortom, huren is logisch in die fase, de woonruimte moet zich wel onderscheiden van de studentenkamer die achter gelaten is en de woonlasten kunnen nog niet te hoog zijn. Deze groep kenniswerkers zoekt een woning van rond de 30-50 m² met woonlasten tussen 600 en 900 euro." Op welke wijze denkt u, en in welke aantallen en waar denkt u deze huisvesting te kunnen gaan aanbieden?

U stelt: "In de komende periode zullen we overwegen om de eigen ondergrens hoger te leggen om de financiële buffer en de mogelijkheid om zelfstandig (zonder WSW-borging) financierbaar te zijn te vergroten. We willen ons vermogen zo slim mogelijk inzetten en maximaal laten werken voor onze doelstellingen. Voor de kaders van de financieringsstrategie is de ontwikkeling van de wensportefeuille leidend waarbij uitbreiding, kwaliteit en duurzaamheid belangrijke doelen zijn. Daar waar nieuwe strategieën en product- marktcombinaties ontwikkeld worden zullen de financiële parameters een rol spelen bij het onderzoeken van de haalbaarheid ervan. Op basis van de wensportefeuille en de risicobereidheid zullen scenarioanalyses worden gedaan die bepalend zijn voor de te maken keuzes op het gebied van de gewenste kasstroomratio's en de verhouding tussen eigen en vreemd vermogen." Duwoners is in dit licht bijzonder nieuwsgierig naar het door u voorgenomen huurprijsbeleid in de komende jaren. U stelt in uw Ondernemingsplan dat de inkomenspositie van uw huurders sterk onder druk staat. Overigens is dit geen autonoom gegeven

met betrekking tot uw primaire doelgroep maar gaat volgens recent onderzoek van het CPB voor het merendeel van de Nederlandse huurders op. De afgelopen 2 jaar heeft u daarom een louter inflatievolgend huurprijsbeleid gevolgd. Tegelijkertijd is waar te nemen dat ondanks dat uw netto inkomsten fors zijn toegenomen. Kort geformuleerd is onze vraag of u dit louter inflatievolgend huurprijsbeleid ook in de komende jaren gaat voeren. De revenuen die u nu al genereert maken dit immers meer dan mogelijk.

Dit zijn in het kort wat aantekeningen bij het rapport. Graag gaan we met u in discussie over dit plan om ook mee te denken over meer de concrete uitwerkingen van een aantal van uw ambities.

Met vriendelijke groet,

Namens het bestuur van Duwoners,

Mart Swagemakers

Voorzitter