



Amsterdam, 3 februari 2020

Betreft: advies Duwoners betreffende werkplan DUWO voor het jaar 2020

Geachte bestuurders,

Duwoners heeft met belangstelling het door u voorgelegde werkplan 2020 bestudeerd. Het is een kloek stuk waarbij als aantekening gemaakt dient te worden dat het voor een vrijwilligersorganisatie niet eenvoudig is om een document van een organisatie met een jaaromzet van 150 miljoen goed te kunnen doorgronden. Onder andere omdat de onderliggende (werk)documenten ons niet ter beschikking staan. Als voorbeeld spreekt u over het actualiseren van 36 kernprocessen (*p. 23 Werkplan 2020*). Duwoners is onbekend met deze 36 kernprocessen, laat staan dat zij zich een beeld kan vormen bij actualisatie daarvan. Bij het lezen van de toegestuurde stukken kwamen er met name vragen op die we hieronder aan u voorleggen.

1. In het memo *Oplegnotitie Werkplan 2020* benoemt u dat “de grote vraag aan personeel en bouwmaterialen blijkt echter een nieuwe werkelijkheid en daarom is er dit jaar voor gekozen om de normen aan te passen.” Welke normen zijn aangepast en waarom?

2. Bij missie en visie (*p. 3 Werkplan 2020*), vermeldt u: “...onze huurders helpen een volgende stap in hun wooncarrière te maken.” Op welke wijze wenst u dat te faciliteren?

3. Bestuur en MT hebben gezamenlijk de volgende, belangrijkste risico's geïdentificeerd (*p. 4 Werkplan 2020*), waarop DUWO kan inspelen:

- “Onvoldoende inzicht in de kwaliteit van het bezit, met impact op de kwaliteit van de meerjarenbegroting (MJB's)” Op welke wijze en in welk tijdspad gaat u dit inzicht vergroten?

- “Onvoldoende kwaliteit/capaciteit mensen, onvoldoende veranderingsbereidheid, trage cultuuromslag.” Dit zijn harde constatering en betreffende de eigen werkorganisatie. Op welke wijze en in welk tijdsplan gaat u daarin acteren?

4. Onder het kopje feedback en insights (*p. 8 Werkplan 2020*) vermeldt u: “Maatregelen om respons te verhogen zodat op vestigingsniveau betrouwbare uitspraken gedaan kunnen worden.” Kunt u ons inzicht geven in welke maatregelen u daarbij voor ogen heeft?

5. “We streven daarnaast naar het oprichten van bewonerscommissies in complexen waar deze nog niet zijn.” (*p. 13 Werkplan 2020*) Zoals bekend is dit ook voor Duwoners al sinds haar oprichting een kernactiviteit. Op welke wijze wilt u dat streven gaan realiseren? En welke concrete acties wil u ondernemen? Heeft u een idee hoe de samenwerking met huurdersorganisaties met betrekking tot dit streven kan verbeteren? Door onze inspanningen effectief op elkaar af te stemmen, kunnen we gezamenlijk wellicht het oprichten van bewonerscommissies nog meer stimuleren.

Door het werkplan heen, benadrukt u meerdere malen de positieve effecten en sociale cohesie van de common rooms, vooral bij internationals. De inrichting van common rooms wordt ook als doel geformuleerd. Echter, op het complex Science Park I van AUC, werd er afgelopen jaar gesproken over het verminderen van het aantal common rooms en deze in te richten als verhuureenheden. Dit lijkt in tegenspraak te zijn met het geformuleerde in uw werkplan. Juist door de grote hoeveelheid internationals op de AUC (rond de 50%), lijkt het juist daar zinvol om deze common rooms te behouden.

Onder het kopje Assetmanagement (*p. 16 Werkplan 2020*) benoemt u de urgentielijst van complexen “(zogenaamde PRIO1 investeringsprojecten). Duwoners zou graag inzicht in deze lijst willen krijgen daar waar het het bezit betreft vallend onder de vestiging Amsterdam.

Samenvattend moeten we concluderen dat het lastig was het werkplan goed te doorgronden. Hierdoor kunnen wij geen positief of negatief advies geven. Het werkplan brengt met name vragen in ons omhoog bij punten die we vrij algemeen geformuleerd vinden. Vandaar dat de merendeel van onze vragen als doel hebben om genoemde punten concreet toe te lichten. Graag zien we de antwoorden op onze vragen tegemoet.

Met vriendelijke groet,
Namens het bestuur van Duwoners

Fred van der Vlist en Kamiel Fokkink