

Ons kenmerk: 22.75912/BS/IL
Uw kenmerk: uw kenmerk
Behandeld door: B. Roestenberg
Bijlage(n): 1



Duwoners
Info@duwoners.nl

CORRESPONDENTIEADRES

Postbus 54
2600 AB Delft

Datum: 10 januari 2022
Onderwerp: Reactie advies Werkplan 2022

T 088 - BELDUWO
088 - 2353896
I DUWO.nl

Beste bestuur,

Bedankt voor jullie positieve advies op het Werkplan 2022. Ik ga met deze reactie graag in op jullie opmerkingen en adviezen. De vraag om periodiek op bestuurlijke en vestigingsoverleggen de voortgang in de OGSM's te bespreken, nemen we mee. We leggen echter de nadruk op het deel van de OGSM dat bewonerszaken betreft, waarbij we wel het onderscheid maken tussen verantwoordoren en informeren. DUWO zal de huurdersorganisaties zo informeren, dat zij in staat zijn de bewonersbelangen zo goed mogelijk te behartigen.

Verantwoording OGSM (Algemeen WP en MP)

We kunnen tijdens overleggen zeker de resultaten van de rapportages delen met Duwoners (en de andere huurdersorganisaties) wat bewonerszaken betreft.

Duurzaamheid Meerjarenprognose (MP)

De voortgang van DUWO op het gebied van duurzaamheid is onder meer zichtbaar in de ontwikkeling van de energielabels in het jaarverslag. Echter, duurzaamheid is meer dan alleen een energielabel van de woning. Daarom is DUWO samen met de accountant gestart om zogeheten "sustainable corporate governance" te implementeren in de planning en control cyclus. Dit wil zeggen dat we op een vaste en controleerbare manier gaan plannen en rapporteren over de activiteiten van DUWO op het gebied van duurzaamheid, klimaatverandering, milieu etc. Dit komt dus terug in zowel de planning (werkplan/ begroting) als de verslaglegging (jaarverslag).

Werkdruk sociaalbeheer (WP en MP)

De bezetting van de sociaal beheerders blijft in 2022 gelijk. Er is blijvend aandacht voor de werkdruk, tevens is er continu aandacht voor de werkverdeling tussen beheer en sociaal beheer en het effectief beheren van de complexen. Bij calamiteiten wordt het werk verdeeld en worden prioriteiten bepaald. Ook werken sociaal beheerders buiten kantooruren indien nodig, dat gebeurt nu ook al. De sociaal beheerders worden opgeleid op hun vakgebied waarbij de genoemde thema's ook zeker aandacht krijgen komend jaar.

Duurzaamheidsmaatregelen 2022 (WP)

Planning Amsterdam 2022:

Opaalcampus: Onderzoek wat betreft het verzelfstandigen van de eenheden en daarbij wordt ook onderzocht of een energielabelsprong van twee stappen mogelijk is.

Galgenstraat: Open-verbrandingstoestellen worden vervangen en daarbij wordt er gekeken naar een passend duurzaamheidsmaatregel.

Wittenburgergracht, Kattenburgergracht: De bewoners willen van het gas af, mogelijkheden daartoe worden onderzocht.

Sciencepark: Reguliere verlichting wordt omgezet naar ledverlichting.

Multidisciplinaire teams (WP)

Dit heeft betrekking op business development en innovatie. Die onderwerpen behoeven kennis van de praktijk in combinatie met ICT en andere technische oplossingen. Probleemgestuurde oplossingen voor zaken die in de dienstverlening beter kunnen. Dat moet leiden tot hogere kwaliteit of lagere kosten. Beide komen uiteindelijk ten gunste van de bewoners.

Interne duurzame doelstellingen (WP)

Bij duurzaamheid van eigen organisatie is de norm 20% reductie over het totaal, werk-werk en werk-thuis. Omdat nog niet duidelijk is wat 'de nieuwe norm' hybride werken is, kan dat pas vastgesteld worden als het zover is. Vooralsnog is dit de inschatting van een reële ambitie.

Brandmelders vanaf 1 juli 2022 (WP)

Dat is juist, staat ook zo vermeld in de OGSM van de vestiging.

VGS reactietijd binnen 24 uur op WhatsApp bericht (WP)

WhatsApp berichten worden alleen tijdens kantooruren opgepakt, bezetting is niet 24/7. Berichten worden tijdens kantooruren wel direct vanuit VGS opgepakt. Buiten kantooruren zal de reactie langer op zich laten wachten.

Uitfaseren openverbrandingstoestellen Amsterdam (WP)

Is inderdaad niet specifiek benoemd in OGSM. Er wordt geconformeerd aan de afspraken, het is een proces in uitvoering. De complexen zijn in beeld, er lopen onderzoeken naar de mogelijkheden en oplossingen bij complexen waar er nog open verbrandingstoestellen aanwezig zijn. Deze complexen zijn monumentale panden waarbij de oplossing niet altijd zomaar voor handen is. Daar waar DUWO zelf de open verbrandingstoestellen in beheer heeft, zijn al oplossingen in gang gezet. Indien het toestel van de bewoner zelf is vergt dat meer inspanning. Uitvoering zal in de loop van 2022 plaats vinden.

Aanvullende vragen WP:

Veilig thuis

Hier wordt aangegeven welke rol DUWO oppakt om een 'veilig thuis' vorm te geven. Bij sociale veiligheid ligt onze rol bij het signaleren en doorverwijzen en bij escalatie door sancties op te leggen, inhoudelijke hulp wordt door andere partijen gegeven.

Ambitie cijfer voor reparatieverzoeken

DUWO gaat uit van een optimale verhouding tussen kosten en resultaat. We beginnen onze investeringen in tijd en geld in de zaken waar onze klanten laten zien nog niet voldoende tevreden over te zijn. Een 8,4 geeft aan dat het geen prioriteit heeft om hier nu aan te werken. DUWO geeft er de voorkeur aan om te focussen op processen met een cijfers dat (veel) lager ligt. Zodra dit relevant wordt (lees; ook andere tevredenheidscijfers bevinden zich in de omgeving van een 8) zal DOWO ook dit proces weer onder de loep nemen. In de tussentijd wordt vanzelfsprekend elke verbetering die voor de hand ligt wel degelijk opgepakt en blijven we ook deze dienstverlening ontwikkelen.

Conclusie

Nogmaals bedankt voor jullie advies positieve advies, we zullen de rapportages zoals gevraagd waar het bewonerszaken betreft met onder meer Duwoners delen op de betreffende overleggen. We hopen dat de vragen voldoende beantwoord zijn, maar mochten er nog aanvullende vragen zijn, dan horen we het graag.

Met vriendelijke groet,
Stichting DUWO



Barend Kuenen
Lid Raad van Bestuur