

Stichting DUWO
t.a.v. de Raad van Bestuur
Postbus 54
2600 AB Delft
22 september 2021

Betreft: Advies werkplan 2022 en meerjarenprognose 2022-2026

Geacht bestuur van DUWO,

Op 4 november jl. verzocht u Duwoners om advies omtrent het werkplan 2022 en de meerjarenprognose 2022-2026.

Structuur advies

Gezien de samenhang tussen het werkplan en begroting 2022 en de meerjarenprognose 2022-2026 van DUWO adviseert Duwoners in één advies over beide documenten. Dit heeft ook te maken met het feit dat de bespreking over de OGSM's van de vestiging Amsterdam pas 8 december hebben plaatsgevonden; dus na de bespreking van deze stukken in het Bestuurlijk Overleg (BO) van 25 november en het openbare deel van de Raad van Commissarissen (RVC) op 29 november. Duwoners en ook andere huurderorganisaties (HO's) hebben op het BO al aangegeven dat de ons gegeven reactietijd die lag tussen het BO en het openbare deel van de RvC veel te kort was.

Per onderdeel van het advies is aangegeven bij welk document (zoals bovenstaand beschreven) het hoort; werkplan 2022 is WP en meerjarenprognose 2022-2026 is MP.

Algemeen WP en MP

Duwoners is positief over de voortzetting van de in 2021 ingevoerde OGSM-systematiek. Dit maakt het in theorie beter mogelijk voor de huurdersorganisaties om haar werk te kunnen doen. Wel is het dan noodzakelijk dat in de kwartaaloverleggen met de vestigingen én het BO DUWO rapporteert over in welke mate de beoogde doelstellingen het afgelopen kwartaal in de holding en met name de programma's zijn gerealiseerd. Dit noodzaakt tot het opvoeren van het vaste agendapunt: *'verslag van de resultaten OGSM afgelopen kwartaal'*. Het is dan ook van belang om deze overleggen te plannen op een moment dat minimaal 10 werkdagen is nadat de HO's kennis hebben kunnen nemen van deze verantwoording.

MP

Duwoners betreurt het dat in de meerjarenprognose vanaf het jaar 2023 niet meer zichtbaar is hoeveel DUWO investeert in verduurzaming. Dit wordt vanaf dit jaar opgenomen in de renovatieprojecten. Echter, daardoor is controle over wat DUWO per jaar daadwerkelijk besteed aan verduurzaming voor ons en de andere HO's niet goed te traceren; juist omdat DUWO in het WP en het MP aangeeft zich daadwerkelijk in te willen gaan spannen voor verduurzaming. Duwoners vraagt aan DUWO om met voorstellen te komen om de HO's toch in staat te stellen om inzicht te krijgen in het totaal van de bestede middelen aan verduurzaming.

WP en MP

Op pagina 10: hoofdstuk 4 'Efficiënte en innovatieve organisatie' wordt de duurzame inzetbaarheid van medewerkers beschreven. Duwoners is bekend dat de werkdruk voor sociaal beheerders bij onze vestiging erg hoog is. De vraag is te stellen of zeker ten tijde van de nu bijna twee jaar durende Corona-epidemie DUWO niet door een ondergrens aan het schieten is met betrekking tot het aantal sociaal beheerders. Dit ook in relatie met andere thema's als sociale veiligheid en ook sociale deprivatie van kwetsbare huurders ten tijde van de pandemie. Uitbreiding van het aantal sociaal beheerders zou ook de persoonlijke dienstverlening door deze groep medewerkers buiten van 9 tot 5 meer mogelijk maken.

Uitsluitend WP

Op pagina 9 is het volgende citaat beschreven: *'DUWO stelt een grote duurzaamheidsopgave die ervoor moet zorgen dat onze woningvoorraad en onze bedrijfsvoering CO2-neutraal zijn in 2050. Om deze doelstelling te bereiken is een routekaart verduurzaming opgesteld, waarin de benodigde duurzaamheidsingrepen in de complexen worden uitgezet.'* Duwoners wordt graag op korte termijn geïnformeerd over in welke complexen waar onze leden woonachtig zijn duurzaamheidsmaatregelen uitgezet zijn in 2022 en de volgende jaren.

Op pagina 10 en 16 wordt het inrichten van multidisciplinaire teams beschreven. Onze vraag is hoe deze multidisciplinaire er binnen DUWO uit gaan zien. En waarom denkt DUWO dat de kwaliteit van de dienstverlening hierdoor verbeterd gaat worden? Hoe gaan de huurders hier effect van ondervinden?

Op pagina 11 is het volgende aangaande interne duurzame doelstellingen beschreven:

- 20% CO2 besparing door minder reizen en reizen met duurzame vervoermiddelen;
- 20% woon-werkverkeer in km minder (t.o.v. 2019).

Voor Duwoners komt de ambitie van een reductie van 20% op het woon-werkverkeer te weinig ambitieus voor. Dit omdat ten tijde van de Coronapandemie en ook daarna het nieuwe (gedeeltelijk thuis) werken de norm is/wordt.

Pagina 19 beschrijft de OGSM met het thema beheer. Hier heeft Duwoners een aanvulling op met betrekking tot de brandveiligheid. De brandveiligheid in de panden moet op orde zijn gezien de wet- en regelgeving. Hier staat de datum 31 december 2022. Duwoners wijst er op dat de aanwezigheid van brandmelders vanaf 1 juli 2022 een wettelijke vereiste is. Graag aanvulling dus op dit terrein van de OGSM.

Pagina 20 beschrijft de OGSM met het thema Vastgoed-service (VGS). DUWO stelt een reactietijd binnen 24 uur op een Whats-App melding. Dit komt Duwoners uiterst lang voor gezien de aard en het gebruik van dit medium. Wij stellen voor om dit te wijzigen in binnen 8 uur na melding.

Pagina 22 beschrijft de OGSM met het thema duurzaamheid en assetmanagement. *'100% inventarisatie open verbrandingstoestellen is voor zover mogelijk gereed (check) plus monitoren voortgang conform uitvoeringsplan conform vestiging-OGSM.'* De vestiging Amsterdam heeft in haar OGSM geen uitvoeringsplan aangegeven. Ook vraagt Duwoners zich af waarom deze vestiging zich niet meer conformeert aan het,

een aantal jaar geleden in Amsterdam door het gemeentebestuur en sociale verhuurders gesloten convenant om op zo kort mogelijke termijn open verwarming- en warmwaterinstallaties uit te faseren.

Aanvullende vragen WP

Zou DUWO onderstaande vragen kunnen beantwoorden in de reactie op het advies?

Locatie in document	Opmerking en vraag
Pagina 7: hoofdstuk 2 'De klant centraal stellen'	<p>Op pagina 7 staat het volgende: 'Sociale veiligheid is een actueel maatschappelijk thema. DUWO staat voor een veilig thuis, en dat is niet alleen brand- en inbraakveilig. Veel ongepast gedrag, van pesten en agressie tot seksuele intimidatie en geweld, vindt helaas ook plaats in of rond de woning. DUWO heeft in algemene zin de opdracht tot goed verhuurderschap. Wij kunnen niet de verantwoordelijkheid op ons nemen voor een veilig thuis, we kunnen wel een aantal maatregelen treffen om dit te bewerkstelligen.'</p> <p>Het geel gearceerde deel pretendeert toch een zekere tegenstelling?</p>
Pagina 7: hoofdstuk 2 'De klant centraal stellen'	<p>Op pagina 7 staat het volgende: 'We willen de klanttevredenheid bij het proces Vertrekken verhogen van een 7,2 naar een 7,4. Het cijfer voor de reparatieverzoeken is 8,4 en in 2022 willen we dat niveau behouden.'</p> <p>Waarom ambieert DUWO niet om het cijfer voor de reparatieverzoeken te verhogen? Klanttevredenheid is zeer bepalend bij de afhandeling van reparatieverzoeken; zoals beschreven op pagina 6 van het werkplan 2022. Het zal dus evident zijn (wellicht is er zelfs causaliteit te veronderstellen), dat als de afhandeling van reparatieverzoeken nog beter scoren de klanttevredenheid ook zal stijgen.</p>

Conclusie

Wij verzoeken u om de in ons advies gestelde vragen te beantwoorden. Duwoners is positief over de voortzetting van de in 2021 ingevoerde OGSM-systematiek. Dit maakt het in theorie beter mogelijk voor de huurdersorganisaties om haar werk te kunnen doen. Duwoners adviseert positief op beide documenten onder de nadrukkelijke voorwaarde dat in de bestuurlijke en vestiging kwartaaloverleggen de OGSM's van het kwartaal daarvoor daadwerkelijk geagendeerd worden, en de huurdersorganisaties voorafgaand aan deze overleggen voldoende en tijdig worden geïnformeerd. Wij hebben bij aanvang van dit advies daarvoor een voorstel gedaan.

Met vriendelijke groet,
Namens het bestuur van Duwoners

Jim Niemeijer (Voorzitter)