

DUWO
Postbus 54
2600 AB Delft

Leiden, 2 februari 2018

Betreft: Advies Werkplan en Begroting DUWO 2018

Geachte mevrouw De Vreese, beste Heleen,

Eind november ontvingen wij de adviesaanvraag over het werkplan en de begroting van DUWO voor het jaar 2018. Tijdens de openbare RVC-vergadering en 21 november en het bestuurlijk overleg van 14 december hebben wij nadere uitleg gekregen en kregen wij verduidelijking over onze vragen. Wij constateren dat veel van de onderwerpen die in het werkplan aan de orde komen in de loop van 2017 al met ons werden voor besproken en ook onze inbreng vinden wij terug. Dit werkplan is veel bondiger en overzichtelijker dan de versies van voorgaande jaren. De methodiek van de balanced scorecard en de uitwerking in de D4U-projecten dragen daar aan bij. Wij vragen wel om te blijven investeren in transparantie. Als voorbeeld noemen we de kwestie van de teruggave van de energiebelasting. Hoe heugelijk ook, het kwam ons toevallig en via huurders uit Delft ter ore, terwijl DUWO hier al vanaf 2015 mee bezig was. Wanneer dat in een eerder stadium was gebeurd had dat misschien een moeilijke discussie kunnen voorkomen.

1. Gevolgen wet- en regelgeving

U geeft aan dat het tijdelijk (huur)contract zonder recht van opzegging door wetswijziging mogelijk niet meer bruikbaar is (p. 8). Dit heeft vooral gevolgen voor de tijdelijke verhuur aan buitenlandse studenten volgens het verdienmodel van Accomodate. Wij hebben over dit onderwerp in 2017 al meerdere malen onderling en met externe partijen overleg gevoerd.

Wij gaan er van uit dat de uitwerking van nieuwe contractsvormen voor tijdelijke verhuur aan buitenlandse studenten voor advies wordt meegenomen bij het thema internationalisering op de overlegagenda.

Ook willen wij betrokken worden bij de mogelijke uitrol van de lobby tegen verslechtering van de huurtoeslag (p. 8).

2. Duurzaamheidsbeleid

Wij stemmen in met uw voornemen de doelen voor verduurzaming en daarmee de energieprestaties van de woningvoorraad te verbeteren (p. 11). Wij gaan er van uit dat het onderdeel zal uitmaken bij de behandeling van het thema portefeuillebeleid en assetmanagement van de overlegagenda.

3. Klanttevredenheid

In 2017 is er een themabijeenkomst aan dit onderwerp gewijd. Wij brengen met regelmaat klachten over klantcontacten, gebrekkige communicatie en gebrekkige klachtenafhandeling onder uw aandacht. U legt in uw voornemens omtrent klantbenadering en klantbeleving veel nadruk op de "branding" van DUWO, maar wij benadrukken dat klanttevredenheid vooral toeneemt door de dienstverlening van DUWO te verbeteren en dat vervolgens te continueren (p. 11). In dat verband

moet er blijvende aandacht zijn voor het voeren van welkomstgesprekken binnen een redelijke termijn na aankomst (p. 12).

4. Betrekken van huurders bij de bedrijfsvoering

Wij staan positief bij uw voornemen om de doelgroep (studenten) te betrekken bij de bedrijfsvorming (p. 12). Het co-producentschap, zoals vastgelegd in onze samenwerkingsovereenkomst is daar een voorbeeld van. Wij vinden het wel belangrijk om op de hoogte te worden gehouden van de voornemens, voortgang en resultaten op dit terrein om daar een eigen oordeel over te kunnen vormen en mogelijk advies over te kunnen geven.

5. Verhuur aan buitenlandse studenten

U constateert dat het onderscheid tussen de verhuur aan reguliere en buitenlandse studenten vermindert (p. 13). Enerzijds geldt voorrang op basis van afstand, waardoor in een markt van schaarste mogelijk verdringing optreedt, zoals de Amsterdamse wethouder Wonen onlangs nog constateerde. Anderzijds is de positie van buitenlandse op afdelingen waar instemming geldt niet erg sterk. Wij worden graag betrokken bij beleidsontwikkeling op dit terrein, zoals u zelf ook al voorstelt.

6. Samenwerken met huurdersorganisaties

In augustus 2018 hebben wij een vol jaar overleg gevoerd en gewerkt met de nieuwe samenwerkingsovereenkomst. In de overeenkomst is opgenomen om deze eens in de drie jaar te evalueren. Wij vinden het belangrijk om het onderwerp in 2018 toch al te agenderen, mede omdat een aantal van de bestuurders die bij de totstandkoming van de overeenkomst betrokken waren dan nog fungeren. Door de gezamenlijke bevindingen over het eerste jaar vast te leggen kunnen deze gebruikt worden bij volgende evaluaties, waardoor de kwaliteit daarvan toeneemt. Wij hebben dat in ons voorstel over de overlegagenda voor 2018 al meegenomen..

7. Begroting

Uit de begroting maken wij op dat DUWO financieel gezond is en in de toekomst kan blijven investeren in bestaande en toekomstige voorraad. U geeft aan dat de kosten harder stijgen dan de inkomsten. Dat wordt vervolgens opgevangen door minder in nieuwbouw te investeren. In dat verband brengen wij nogmaals onder de aandacht dat de woningtoewijzing aan buitenlandse studenten niet ten koste mag gaan van reguliere studenten.

Samenvatting en advies

Wij adviseren positief over het werkplan 2018 onder de voorwaarden:

- Dat DUWO blijft investeren in transparantie omtrent onderzoek, beleidsvoornemens en nieuw beleid;
- Dat klantbenadering en klantbeleving verbeteren en toenemen als gevolg van verbetering van de dienstverlening;
- Dat het betrekken van huurders bij de bedrijfsvoering van DUWO de positie van de huurdersorganisaties versterkt en er niet voor in de plaats komt;
- Dat de toenemende huisvesting van buitenlandse studenten wordt gecompenseerd door uitbreiding van de voorraad en niet leidt tot verdringing van de reguliere studenten.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zien de beantwoording van dit advies graag tegemoet.

Hoogachtend,

Namens de Coproducerende Huurdersorganisaties (CHO),

Huurdersvereniging BRES, Vereniging Bewoners Uilenstede en Huurdersorganisatie WijWonen Delft,



Kimber Miedema,

Voorzitter Huurdersvereniging BRES