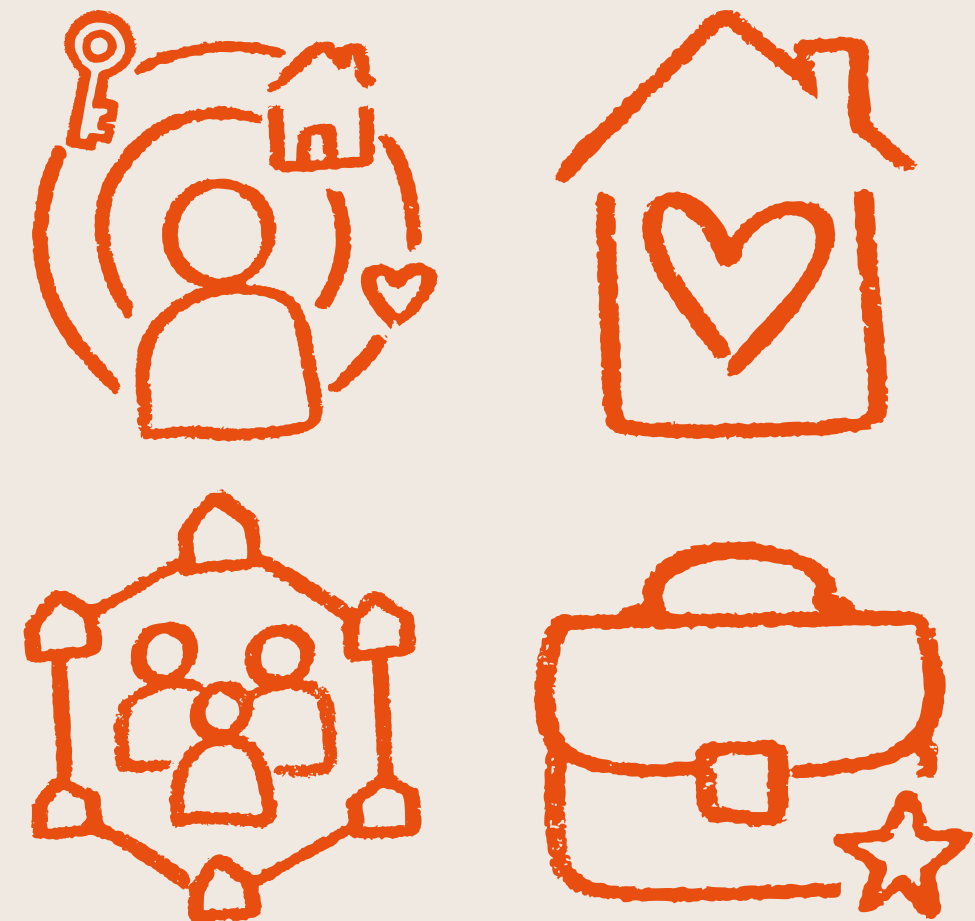


Dunavisie

2025-2027

Vastgesteld door bestuurder op 5 september 2024 / Goedgekeurd door RvC op 7 oktober 2024



DUNAVIE

Inleiding

ons koersplan

Voor u ligt ons koersplan #Dunavisie 2025-2027. In belangrijke mate een voortzetting van onze eerdere koers vanaf 2021, bijgesteld naar de wereld van vandaag en aangevuld met onze ambities voor de komende jaren. We blijven werken vanuit vier strategische thema's:

- Huurder centraal
- Goed wonen, nu en in de toekomst
- Midden in de maatschappij
- Professionele organisatie

Terugblik

Terugkijkend op de afgelopen jaren kunnen we tevreden concluderen dat nagenoeg alle doelstellingen zoals geformuleerd in het koersplan #Dunavisie 2021-2024 gerealiseerd zijn. Er staat inmiddels een robuuste en professionele organisatie die klaar is om de ambities en doelstellingen voor de komende jaren waar te maken.

De ingezette koers van 3,5 jaar geleden is nog steeds de koers waarlangs we verder bouwen aan Dunavie. Er is zwaar geïnvesteerd in de positionering van Dunavie in ons verzorgingsgebied, evenals in onze relaties en stakeholders. Trots zijn wij op onze positionering binnen de gebiedsontwikkeling Valkenhorst. We hebben een sterke positie bij zowel de gemeente Katwijk als maatschappelijke partners, alsook bij marktpartijen (bouwers/ontwikkelaars) en worden gezien en ervaren als een betrouwbare en professionele partner. Deze ontwikkeling wordt herkend door de externe toezichthouders (Aw, WSW en accountant) en blijkt ook uit het visitatierapport.

Focus

voor de komende periode ligt onze focus op:

- De verdere uitrol van de Visie op Dienstverlening, met als belangrijke aandachtspunten de proactieve communicatie en informatievoorziening over onderhoud en verduurzaming met onze huurders en bewonerscommissies. We werken verder vanuit onze belevingswaarden: we zijn duidelijk, persoonlijk, werken samen en mogen verrassen (waar mogelijk denken we buiten de kaders).
- De verdere samenwerking op het sociaal domein, met als belangrijk aandachtspunt de behoefte aan bestuurlijke afstemming en besluitvorming tussen zorg- en welzijnspartners, de gemeente Katwijk en Dunavie.
- Het in de praktijk brengen van het geborgde tenderproces voor Valkenhorst. Het tenderproces zoals toegepast bij Valkenhorst zal ook meer en meer de standaard gaan worden binnen de overige investeringstrajecten.
- Het vooralsnog continueren van ons huidig beleid op het gebied van duurzaamheid waarin we de focus leggen op de aanpak van de schil van de woningen. We zien dat op dit moment de uitrol van warmtenetten niet rendabel is en gezien de capaciteitsproblemen bij het elektriciteitsnetwerk zijn all-electric oplossingen voor nu niet haalbaar. In de komende periode doen we nader onderzoek, ook in HRW-verband, naar een haalbare oplossing in het streven naar een gasloze woonomgeving.
- Een actievere rol in het regionale samenwerkingsverband van woningcorporaties, bijvoorbeeld in bouwstromen en ketensamenwerking.
- Het borgen van de financiële positie in relatie tot de aanzienlijke ambitie die meerjarig is belegd.
- Het borgen van de professionele organisatie, met specifiek aandacht voor de samenwerking tussen teams en verantwoordelijkheden laag in de organisatie. Daarbij past een stijl van coachend leiderschap.
- Het werken volgens standaardprocessen waarmee ruimte ontstaat om maatwerk te leveren waar dat nodig is.

Huurder centraal

Intro

Bij alles wat we doen, stellen we ons de vraag wat de wens is van onze huidige en toekomstige huurders. Die vraag stellen we niet aan onszelf, maar aan de mensen om wie het daadwerkelijk gaat.

Hoe we dit doen, is beschreven in onze visie op dienstverlening. We zijn duidelijk, persoonlijk, werken samen en mogen verrassen. Onze basisprocessen zijn op orde en we leveren kwaliteit.

We vinden balans tussen standaardprocedures en maatwerk



Huurder centraal

wat zijn onze doelen?

- We weten wat onze huidige en toekomstige huurders drijft.
- We combineren empathie en zakelijkheid.
- Participatie is merkbaar, voelbaar en hoorbaar.
- Dienstverlening is relevant, onderscheidend en geloofwaardig.



Huurder centraal

Tactische doelstellingen

- **Duidelijke verwachtingen:** Het is helder wat huurder en verhuurder van elkaar mogen verwachten.
- **Klanttevredenheid bewaken:** We evalueren onze dienstverlening met de KWH-metingen. Daarnaast doen we jaarlijks een reputatieonderzoek onder huurders en partners. De resultaten gebruiken we om onze dienstverlening en de samenwerking met onze partners te verbeteren.
- **Huurdersparticipatie versterken:** Verschillende vormen van huurdersparticipatie zijn verankerd in onze organisatie. We nodigen de SHD, bewonerscommissies en huurders uit een actieve bijdrage te leveren aan beleid en keuzes, bijvoorbeeld bij onze grote herhuisvestingsopgaves. We communiceren transparant en actief over uit te voeren onderhouds- en verduurzamingsprojecten, maar ook over wat we wel en niet doen.
- **Flexibele communicatie:** Elke huurder kiest zijn eigen weg in het contact met ons, online en offline.
- **Snelle en doeltreffende oplossingen:** Huidige en toekomstige huurders ervaren snelle acties, opvolging van en oplossingen voor vragen. Dit draagt bij aan de positieve beleving van de huurder. Waar nodig denken we buiten de kaders om tot oplossingen te komen. Bij voorkeur in één contactmoment.

Goed wonen

Intro

Dunavie is financieel gezond en kan de komende jaren investeren. Deze investeringscapaciteit is niet oneindig en vraagt keuzes.

Onze woningvoorraad sluit aan bij onze doelgroepen en de ontwikkelende woningbehoefte in de markt. Wij monitoren dit continu en streven een toekomstbestendige woningvoorraad na.

Vanuit de portefeuillestrategie en assetmanagement voeren we een gedegen beleid voor met name sociale huurwoningen en midden huurwoningen en soms vrije sector huur- of verkoopwoningen.

Daarmee is helder wat de conditie is van onze woningvoorraad en welke plannen er nodig zijn voor onderhoud en verduurzaming. Goedgekeurde plannen realiseren we binnen uitvoerbare planningen. Samen met marktpartijen streven we naar een optimale realisatie-index.



Goed wonen

wat zijn onze doelen?

- We bouwen met lef aan groei van onze woningvoorraad.
- Wij zijn de drijvende kracht achter een toekomstbestendige mix van huurwoningen op Valkenhorst en andere locaties van de gemeente Katwijk.
- Sloop-nieuwbouw zorgt ervoor dat woningen die niet meer voldoen, vervangen worden door nieuwbouw. Dit gebeurt komende jaren vooral in de Hoornes.
- Ons onderhoud zorgt ervoor dat onze woningen in goede staat blijven en (gaan) voldoen aan hogere eisen van energiezuinigheid en klimaatadaptatie.
- Medewerkers van Dunavie hebben een actieve groene grondhouding.

Goed wonen

Tactische doelstellingen

- We bouwen een groot aantal woningen die voldoen aan zowel de huidige als toekomstige vraag naar huurwoningen in de gemeente Katwijk.
- We waarborgen de netto groei en kwaliteit van onze woningvoorraad door turn-key aankopen, verkoop en herontwikkeling van ons bezit.
- We spelen in op de trend van langer zelfstandig thuis wonen en richten ons op het huisvesten van bijzondere doelgroepen, strevend naar een flexibele, toekomstbestendige woningvoorraad.
- Onze langetermijnvisie is een CO2-neutrale woningvoorraad in 2050. We investeren in duurzaamheid, energiezuinigheid, gasreductie, isolatie, ventilatie en betaalbare woonlasten, met aandacht voor klimaatadaptatie.
- Binnen drie jaar verbeteren we de energielabels E, F en G van onze reguliere huurwoningen.
- We hanteren een actueel onderhouds- en kwaliteitsbeleid en maken integrale keuzes vanuit assetmanagement in samenwerking met huurders en stakeholders, om de kwaliteit van ons bezit te waarborgen in een aangename, groene leefomgeving.
- We ondernemen vanuit onze duurzaamheidsvisie acties en ondersteunen initiatieven en goede ideeën in de projecten die in de woningen en de directe woonomgeving het verschil maken. We noemen dit De Groene Stempel in de projecten.

Midden in de maatschappij

Intro

Dunavie biedt een prettig thuis aan mensen die zelf moeilijk of niet in huisvesting kunnen voorzien. Onze inzet gaat verder dan alleen het bouwen en onderhouden van woningen, het creëren van maatschappelijke meerwaarde zit in ons DNA.

Samen met onze partners gaan we aan de slag met het actieplan Wonen, Zorg en Welzijn waarbij de focus ligt op het realiseren van woningen met passende voorzieningen voor huurders met een zorgvraag, zodat zij in hun buurt en wijk kunnen blijven wonen.

We constateren een toename van maatschappelijke problemen, zoals ouderen met een zorgvraag die langer thuis blijven wonen, zorgmijders, huurders met psychisch-sociale problemen en drugs gerelateerde criminaliteit in wijken en buurten. Dit vraagt om een proactieve en intensieve inzet van Dunavie, samen met onze partners, om overlast aan te pakken en de leefbaarheid en veiligheid te bevorderen.

Door efficiënt te bouwen, onderhouden en verduurzamen, maken we middelen vrij om te investeren in de maatschappij. Dunavie wil maatschappelijk relevant zijn door samen met onze partners te investeren in vitale, leefbare wijken en buurten.



Midden in de maatschappij

wat zijn onze doelen?

- We zijn Triple A in de wijk: Aanwezig, Actief & Alert.
- Door lokale en regionale samenwerking vergroten we onze maatschappelijke slagkracht bij uitdagingen.
- Het presteren als ondernemer, waarbij we weloverwogen keuzes maken, draagt bij aan onze maatschappelijke relevantie.
- Samen realiseren we maatschappelijke ambities.
- We zijn van oorsprong Katwijkse en staan voor inclusiviteit waarbij iedereen zich welkom en gewaardeerd voelt.



Midden in de maatschappij

Tactische doelstellingen

- Dunavie is lokaal en regionaal zowel bestuurlijk als uitvoerend de vanzelfsprekende gespreks- en samenwerkingspartner. Zichtbaar, vindbaar en benaderbaar.
- We vertalen relevante trends en ontwikkelingen, zoals het beschikbaar komen van meer woonruimte, naar concrete doelen en activiteiten.
- In de wijk signaleren we vroegtijdig problemen. We informeren en zoeken actief samenwerking met huurders, gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties en wijkteams, waarbij alle partijen vanuit hun rol en verantwoordelijkheid proactief bijdragen aan leefbare wijken en buurten. De gezamenlijke aanpak stemmen we bestuurlijk af en we leggen de afspraken vast in de gemeentelijke prestatieafspraken en convenanten.
- Maatschappelijk relevant willen zijn is een logisch en essentieel onderdeel van onze werkwijze en besluitvorming.
- We communiceren helder hoe we samen met onze omgeving invulling geven aan dit streven.



Professionele organisatie

Intro

Het bouwen van een betere gemeenschap begint bij een sterke interne samenwerking. Om vol energie en met plezier te presteren op de andere drie strategische thema's, werken we naadloos samen, optimaliseren en versterken we elkaar.

Samen weten we aan welk groter doel we werken en wat hierin onze eigen bijdrage is. We vieren onze successen en leren van en met elkaar als dingen even niet zo lekker gaan.

Samen zorgen we ervoor dat ons werk er toe doet en we elke dag met plezier dat extra stapje zetten!



Professionele organisatie

wat zijn onze doelen?

- Onze werkwijze is energiek, efficiënt, effectief en eenvoudig
- Dunavie is een stevige organisatie vol ambassadeurs!
- We gaan van buiten naar binnen en zijn trots naar buiten toe
- Het gebruik van data staat centraal in onze doelgerichte aanpak
- We werken procesmatig en zijn flexibel om in te spelen op veranderingen
- In een steeds complexere wereld streven we naar de juiste capaciteit en kwaliteit om slagvaardig te blijven opereren



Professionele organisatie

Tactische doelstellingen

- Dunavie is een ambitieuze werkgever, waar werken leuk en uitdagend is voor alle medewerkers.
- Een medewerker kiest bewust voor werken bij Dunavie vanwege de ambities en kansen die Dunavie biedt.
- We zorgen voor een inspirerende werkomgeving met hoogwaardige middelen.
- Via strategische personeelsplanning (SPP) zorgen we continu voor een goede aansluiting tussen Dunavie en haar medewerkers.
- We stimuleren voortdurend persoonlijke, team- en sectorontwikkeling voor al onze medewerkers.
- We werken professioneel samen door duidelijke vooraf gemaakte afspraken en door data-gedreven en doelgericht (PDCA) te handelen en te denken in scenario's.
- Efficiënte en eenduidige communicatie, zowel binnen Dunavie als met onze huurder, is daarbij een belangrijk onderdeel.
- We bevorderen proceseigenaarschap binnen de organisatie en streven naar voortdurende verbetering van onze processen.
- We blijven onze ICT-systemen optimaliseren, ons oriënteren naar nieuwe digitale mogelijkheden en de veiligheid van onze informatie waarborgen.
- We hebben aandacht voor de globale ontwikkelingen (zoals de ESG-trend) en passen onze lokale koers hierop aan.