

BESTUURLIJKE REACTIE WONINGSTICHTING NAARDEN VISITATIE 2020

“Woningstichting Naarden is een kleinschalige, zelfstandige corporatie die in haar werkzaamheden georiënteerd is op haar huurders en levert – waar mogelijk – maatwerk in dienstverlening.”

Als Woningstichting Naarden zijn we blij met deze constatering van de visitatiecommissie omdat het precies weergeeft waarvoor wij staan. Voor ons een erkenning.

Woningstichting Naarden heeft in 2020 Procorp gevraagd een visitatie uit te voeren. De Woningwet stelt een vierjaarlijkse visitatie verplicht voor alle woningcorporaties. Dit onderzoek is erop gericht onze maatschappelijke prestaties te beoordelen zodat we verbetering kunnen inzetten.

Wij willen beginnen met het bedanken van de visitatiecommissie voor de manier waarop ze deze visitatie heeft uitgevoerd, de prettige gesprekken en de wijze waarop de bevindingen zijn verwoord.

Bestuur, Raad van Commissarissen en medewerkers van Woningstichting Naarden hebben met trots kennis genomen van het door Procorp uitgebrachte rapport.

De resultaten

Volgens de normen van de visitatie is een **6** de score die je als corporatie behaalt wanneer aan alle vereisten wordt voldaan. Woningstichting Naarden scoort in deze visitatie gemiddeld een **7,5**. Op alle deelgebieden scoren we een **7** of hoger.

“Prettig Wonen in Naarden”

Dit is het motto van ons beleidsplan 2019-2022 en dit is ook waar Woningstichting Naarden voor staat. Om dit “Prettig Wonen” voor haar huurders te realiseren heeft WSN een aantal speerpunten benoemd die de volle aandacht hebben. Het gaat hierbij om leefbaarheid, duurzaamheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid. Het doet ons goed dat de commissie herkent dat WSN hard werkt aan deze speerpunten.

De commissie geeft aan dat de sterke punten van WSN liggen op het vlak van de leefbaarheid en aandacht voor de kwetsbare huurders, klanttevredenheid, duurzaamheid, de lokale verankering en een sterk ontwikkelde kwaliteit op het gebied van governance en intern toezicht. WSN is een financieel gezonde organisatie met een focus op maatschappelijke meerwaarde.

WSN zet zich bijzonder actief in voor buurtbemiddeling en leefbaarheidsproblematiek. Ze is al ruim 100 jaar actief in de kern Naarden en is nauw verbonden met haar inwoners, en specifiek haar huurders. WSN scoort heel goed op klanttevredenheid.

Meer dan een derde van het woningbezit is bestemd voor de huisvesting van oudere doelgroepen. Het viel de commissie op dat WSN veel aandacht heeft voor de begeleiding van de kwetsbare huurders.

WSN heeft door haar investeringen in duurzaamheidsmaatregelen in haar woningportefeuille de ambitie om in 2021 gemiddeld energielabel B te halen inmiddels gerealiseerd.

Het is de commissie opgevallen dat het intern toezicht van WSN in hoog tempo op orde is gebracht de afgelopen jaren, waarbij de focus ligt op maatschappelijke meerwaarde.

Aanbevelingen van de visitatiecommissie

Uiteraard is er verbetering mogelijk. Wij zullen werk maken van de aanbevelingen van de commissie.

- *De commissie merkt op dat WSN heel sterk is in het leefbaar houden van wijken. Gezien het steeds meer onder druk komen van de leefbaarheid in wijken, zou WSN met andere partijen, dit onderdeel explicieter in de prestatieafspraken kunnen laten terugkomen.*

De commissie heeft gelijk dat zij constateert dat de samenwerking tussen de gemeente, de woningcorporaties en de zorgverleners beter kan. De verbetering kan worden ingezet als partijen meer duidelijkheid hebben over de verwachtingen en inspanningsverplichtingen over en weer. WSN zal zich ervoor inzetten om dit onderwerp een prominentere plek te geven in de uitwerking van de prestatieafspraken.

- *WSN kiest vooralsnog voor zelfstandigheid en kleinschaligheid in haar werkgebied. De vraag is: "Zijn we groot genoeg om de eigen broek op te houden?". De commissie adviseert om de mogelijkheden voor verdergaande samenwerking met (een) collega-corporatie(s) verder te onderzoeken.*

WSN realiseert zich terdege dat ze niet alles zelf kan maar ook niet alles zelf moet willen doen. De afgelopen jaren is op diverse terreinen de samenwerking opgezocht en aangegaan. De volkshuisvestelijke opgave staat voorop. De duurzaamheid van ons organisatie-model heeft onze aandacht en zullen we in 2021 opnieuw onder de loep nemen.

- *De commissie constateert dat WSN in goed contact staat met haar huurders. Uit de enquêtes en overleg met de huurderscommissies komt echter naar voren dat de kwaliteit van dienstverlening beter zou kunnen. De commissie adviseert de balans te zoeken tussen procesoptimalisatie en maatwerk. Digitalisering/automatisering van processen kan ervoor zorgen dat er (nog) meer tijd is voor het persoonlijk contact.*

WSN heeft nauw contact met Huurdersbelang en de bewonerscommissies. Door de inzet van de huurders in dit overleg wordt WSN in staat gesteld haar dienstverlening continue te verbeteren. Daar is WSN blij mee en is dan ook de huurders erkentelijk voor hun inzet hierin. WSN herkent de kritische opmerkingen van de huurderscommissies. WSN heeft in 2019 en 2020 het A-label gescoord in de Aedesbenchmark voor huurdertevredenheid maar we staan altijd open voor verbetering. In 2021 gaan we alle klantprocessen nog eens tegen het licht houden en waar nodig zullen we de processen en de digitalisering/automatisering optimaliseren.

- *WSN kan zich nog meer focussen op het toevoegen van woningen bij het opstellen van de nieuwe portefeuillestrategie. De huidige portefeuillestrategie is vooral gericht op beheer, verbetering en verduurzaming van de bestaande vastgoedvoorraad. Zo kunnen in de prestatieafspraken concretere afspraken gemaakt worden met de gemeente over bouwlocaties.*

Door het inzetten (in samenwerking met collega Gooi en Omstreken) van een projectleider nieuwbouw hebben wij inmiddels een zoektocht naar locaties voor toevoegen van woningen ingezet. Deze projectleider heeft namens WSN zitting in de Taskforce nieuwbouw van de gemeente Gooise Meren. In de nieuwe portefeuillestrategie welke in het voorjaar van 2021 wordt vastgesteld is ruim aandacht voor toevoegen van nieuwbouw en sloop- nieuwbouw van verouderde complexen.

Tot slot

Als laatste willen wij alle partners bedanken voor hun medewerking aan deze visitatie. Wij gaan graag met deze partners het gesprek aan over de verbeterpunten. Door dit mooie resultaat worden wij gestimuleerd en geïnspireerd om de goede prestaties te behouden en om tegelijkertijd te werken aan de verbeterpunten.