

## **Inleiding**

In de eerste helft van 2019 is Viverion voor de derde keer gevisiteerd, ditmaal door Cognitum. De visitatie beslaat de periode 2015 – 2018 en is uitgevoerd volgens de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0. Onze vorige visitatie betrof de methodiek 5.0. De visitatie vond plaats in een bijzondere periode binnen Viverion. Tijdens het visitatietraject is afscheid genomen van de directeur-bestuurder. Daarnaast is Viverion, in het jaar waarin de visitatie plaatsvond, met vier nieuwe commissarissen gestart.

## **De resultaten**

De overgang van methodiek 5.0 naar 6.0 maakt een vergelijking tussen de scores van deze visitatie en de voorgaande lastig. Op alle prestatievelden geldt een zes als ijkpunt als voldaan is aan de gestelde voorwaarden. Bij een zes presteert de corporatie zoals van haar verwacht mag worden.

Viverion scoort op “presteren naar opgaven en ambities” een 7. Op “presteren volgens belanghebbenden” een 6.3, “Presteren naar vermogen” scoort een 7 en op “governance” scoren we een 5.7. We zijn trots op de beide zevens die we scoren. Het is een erkenning voor de zorgvuldige keuzes die we hebben gemaakt bij de besteding van onze inzet en middelen. We zijn ook blij dat onze stakeholders ons een voldoende geven, namelijk een 6.3. We vinden het mooi om terug te lezen dat de meeste stakeholders merken dat we slagvaardiger zijn geworden en sneller reageren. De visitatiecommissie merkt op dat gemeenten en overige belanghebbenden ons een hoger cijfer geven dan de huurdersorganisaties. We hebben in de afgelopen periode hard gewerkt aan een goede relatie met onze huurdersvertegenwoordigers en hebben er vertrouwen in dat dit tot een verdere verbetering van de resultaten zal leiden.

In de visitatieperiode maakte Viverion een reorganisatie door en fuseerde ze met Bouwstichting Ambt Delden. Over de fusie merkt de visitatiecommissie op dat deze geruisloos is verlopen. Hoewel een fusie altijd veel werk met zich meebrengt herkennen we ons in dit beeld en doet het ons goed dat ook de visitatiecommissie dit opmerkt.

Op het gebied van governance scoren we onder het ijkpunt, namelijk een 5.7. Zoals ook de visitatiecommissie heeft opgemerkt zijn hiervoor diverse oorzaken aan te merken, zoals ziekte en onderbezetting bij de RvC. We zijn blij dat de visitatiecommissie aangeeft dat er nu een stevig team zit van zes commissarissen. De aanbevelingen die de visitatiecommissie doet onder andere op het gebied van stakeholderbeleid, worden ter harte genomen. We zijn reeds gestart met de opvolging van deze aanbeveling. Mede door het organiseren van themabijeenkomsten, het bijwonen van regionale bijeenkomsten en contacten te onderhouden met verschillende maatschappelijke partners, gaan we nadrukkelijker vorm en inhoud geven aan de maatschappelijke rol van de RvC.

## **Aanbevelingen**

De bevindingen uit het rapport zullen we in het eerste half jaar van 2020 bespreken met degenen die bij deze visitatie betrokken zijn geweest. Omdat we graag willen leren van de visitatie en het als een kans zien om onze bedrijfsvoering te optimaliseren, gaan we de verbeter- en aandachtspunten oppakken en doorvoeren in onze organisatie. We herkennen in het visitatierapport de volgende belangrijkste aanbevelingen:

- Het verbeteren van onze klanttevredenheid;
- Het verbeteren van onze relatie met de huurdersorganisaties;
- Stakeholdermanagement, met aandacht voor de maatschappelijke rol van de RvC en de externe legitimatie.

Tot slot danken wij alle belanghebbenden die hebben meegewerkt aan deze visitatie, onze medewerkers die zich ervoor hebben ingespannen en natuurlijk Cognitum voor het uitvoeren van de visitatie.

Lochem, 27 januari 2019

Jacques Thielen, voorzitter Raad van Commissarissen  
Tonita Garritsen, directeur-bestuurder