

## **Bestuurlijke reactie visitatierapport Rijswijk Wonen 2014-2018**

juli 2019

Bestuur en Raad van Commissarissen van Rijswijk Wonen hebben kennis genomen van het door Cognitum uitgebrachte Visitatierapport 2015-2018. De rapportage is besproken in de vergadering van de RvC op 11 juli 2019 waarin tevens deze reactie is vastgesteld.

### **'De weg omhoog ingeslagen'**

'De weg omhoog ingeslagen' luidt de titel van de recensie van de visitatiecommissie. Die titel dekt naar onze mening uitstekend de lading. Na een moeizame periode weten wij sinds een jaar weer beter volkshuisvestelijk te presteren. Wij hebben onze doelgroepen scherp in het oog en waken voor de betaalbaarheid van onze woningen. Wij zetten onze investeringscapaciteit weer volop in. Daarbij zien wij een stijgende tendens in onze klanttevredenheidsscores.

Deze kentering heeft zich aan het eind van de visitatieperiode voltrokken. Het doet ons deugd dat de commissie dat positief waardeert en haar vertrouwen uitspreekt dat het hier om een blijvende impact gaat. Door de visitatiemethodiek komt deze kentering nog onvoldoende in de scores op de diverse prestatievelden tot uiting. Die scores zijn over het algemeen matig. Dat verbaast ons niet, we wisten al dat we niet goed presteerden en hebben, na aansporing van de Aw, op eigen kracht in de loop van 2018 een ommezwaai weten te bewerkstelligen. Het visitatierapport komt voor ons dan ook niet als verrassing; het bevestigt wat we al wisten.

### **Presteren naar Opgaven en Ambities**

De matige score op dit prestatieveld wordt naar het oordeel van de visitatiecommissie veroorzaakt omdat wij over een periode van 4 jaar niet altijd de prestatieafspraken hebben kunnen waarmaken; met name geldt dit voor de gebieden 'wonen en zorg en begeleiding' en 'wijken en leefbaarheid', waar wij onvoldoende scores. Op de overige velden ('betaalbaarheid en beschikbaarheid' en 'duurzaamheid') scoren wij een 6,0.

Wij herkennen ons in deze scores. Wij zijn daarbij verheugd over de waarderende woorden die de commissie meermaals wijdt aan onze prestaties op het gebied van betaalbaarheid.

In het rapport komt aan de orde dat in 2015 en 2016 geen prestatieafspraken zijn gemaakt met de gemeente Rijswijk. Wij benadrukken dat dit mede komt omdat de gemeente Rijswijk ten aanzien van de nieuwbouw van sociale huurwoningen geen concrete afspraken wilde maken. Wij boden als het ware meer dan de gemeente wilde aanvaarden. Dat is de reden waarom Rijswijk Wonen heeft besloten ook net buiten de gemeentegrenzen van Rijswijk in de gemeente Den Haag te gaan bouwen. Wij stonden en staan nog volledig achter deze keuze waarbij we onze verantwoordelijkheid voor de volkshuisvesting in een regionale context zijn gaan zien. Wij investeren liever in Rijswijk, maar als het moet daarbuiten. Er lag (en ligt nu nog) een spanning tussen de volkshuisvestelijke ambities van Rijswijk Wonen (en haar beschikbare investeringscapaciteit) en de beperkte toevoeging aan de sociale voorraad die de gemeente Rijswijk wenselijk lijkt te vinden. Uiteraard kunnen wij ons in deze goed vinden in de aanbeveling van de commissie om in het kader van de actualisatie van de Woonvisie de dialoog hierover met de gemeente aan te gaan. Dat doen we al en dat zullen we voortzetten.

### **Presteren volgens belanghebbenden**

Onze belanghebbenden waarderen onze prestaties met een gemiddelde van een 6,3. Na al onze strubbelingen zijn we daarmee blij verrast, vooral ook omdat ook onze stakeholders onze inspanningen op het gebied van betaalbaarheid extra waarderen. Tevens realiseren wij dat het herstelde vertrouwen nog broos is. Het ijs is nog dun: door betere dialoog, samenwerking en vooral resultaten moeten wij een steviger fundament weten te leggen onder de relatie met onze samenwerkingspartners. De aanbeveling van de commissie om voortvarend aan de slag te gaan met ons 'stakeholderbeleid' en met name de samenwerking met zorg- en welzijnsinstellingen aan te halen, is voor ons dan ook een vanzelfsprekendheid.

### **Presteren naar vermogen**

Wij hebben een forse investeringscapaciteit en hebben deze in het licht van onze opgave om woningen te bouwen en de bestaande voorraad te verbeteren (te) weinig ingezet, concludeert de commissie. Deze conclusie is terecht en die horen we niet voor het eerst, maar hopelijk spoedig wel voor het laatst. Wij zijn inmiddels al aan de slag! Wij zijn onlangs gestart met twee nieuwbouwprojecten en een derde volgt spoedig (samen 249 nieuwe woningen). Hiernaast zijn, na het verkregen benodigde akkoord van de huurders, drie onderhouds-, verbeter- en verduurzamingsprojecten gestart (samen 220 woningen). Meer nieuwbouw- en verbeterprojecten zijn in gang gezet; wij werken aan de nieuwbouw van in totaal 800 woningen en de verbetering van zo'n 1600 woningen.

### **Governance**

De commissie oordeelt in deze kort en bondig: de governance was in de visitatieperiode niet op orde. Wij kunnen dat nu in retrospectief door een nieuwe (interim) bestuurder en een in belangrijke mate vernieuwde Raad van Commissarissen alleen maar beamen. De commissie schrijft daarover terecht: "De wisselingen in bestuur, in management en in de raad van commissarissen, waren daarbij deels oorzaak en deels gevolg. Ook het beleid veranderde tijdens de visitatieperiode meerdere malen. Daarnaast is ook de organisatiestructuur tweemaal aangepast." Deze zaken hebben ons presteren geen goed gedaan. Terugkijkend zien wij, juist vanuit governance perspectief, ook positieve aspecten waarbij Rijswijk Wonen inhoud heeft gegeven aan haar maatschappelijke rol, zoals de keuze om buiten Rijswijk te gaan investeren en de keuze om daadwerkelijk werk te gaan maken van de door de samenleving gevraagde verduurzaming van onze woningvoorraad. In brede governance zin constateert de visitatiecommissie ook op dit gebied een duidelijke weg omhoog. Wij menen met de commissie dat onze governance op dit moment op orde is en we zijn er meer dan extra scherp op dat zo te houden.

### **Aanbevelingen**

Mogelijk vanuit de constatering dat Rijswijk Wonen op de goede weg is doet de commissie een beperkt aantal *aanbevelingen*:

- *Ontwikkel als raad van commissarissen en bestuurder gezamenlijk, een stakeholderbeleid met aandacht voor de invulling van de maatschappelijke rol door de raad van commissarissen.*
- *Stel een plan van aanpak op om de relaties met de verschillende partners weer aan te halen en te versterken.*
- *Zorg dat de verbeteringen in de governance blijvend zijn. Het behouden van een goede rolzuiverheid en met goede procedures en samenwerking moet in de komende tijd routine en normaal worden.*
- *Zet met kracht de voorgenomen investeringen om in daadwerkelijke realisatie.*
- *Ga de samenwerking aan met de gemeente en de zorg- en welzijnsinstellingen bij de actualisatie van de Woonvisie.*

Voor ons zijn deze aanbevelingen vanzelfsprekend en we nemen ze dan ook ter harte.

### **Tenslotte**

In 2018 hebben wij zelf breed en diepgaand onderzoek gedaan naar ons eigen functioneren, daaruit conclusies getrokken en vervolgens daarop geacteerd. De resultaten van deze visitatie zijn voor ons daarom zeer herkenbaar. Op de nodige voor ons zeer bekende punten legt de commissie nogmaals terecht de vinger op de zere plek. Daarbij zijn Bestuur en Raad van Commissarissen de commissie erkentelijk voor de wijze waarop deze zich in de door haar geformuleerde 'bewonderpunten' bijzonder positief uitlaat over de wijze waarop en de snelheid waarmee Rijswijk Wonen het laatste jaar de weg omhoog heeft gevonden. En de commissie heeft gelijk: we moeten deze weg vervolgen en bestendigen!

C.J.M. Karsten  
directeur-bestuurder a.i.

H.L.M. van Lente  
voorzitter Raad van Commissarissen