

Bestuurlijke reactie,

Over de visitatieperiode...

We hebben naar deze visitatie uitgekeken. Het was voor ons een heel belangrijk en spannend moment. Een visitatie is een geweldige manier om feedback te krijgen op ons maatschappelijk presteren. We hebben de afgelopen jaren veel in gang gezet, veel veranderd en veel van onze mensen gevraagd. Dan popt de vraag op: zijn we met de goede dingen bezig? Natuurlijk hebben we daar zelf ook wel een beeld bij. In onze dagelijkse praktijk krijgen we ook feedback en ervaren we wat wel en wat niet zo goed gaat. Maar zo'n uitgebreid open en goed gesprek in een professionele setting over ons functioneren, dat ons weer aanzet om te verbeteren en te leren, dat komt minder vaak voor.

We hebben Raeflex uitgenodigd om voor ons deze visitatie uit te voeren. Onze dank gaat uit naar hun inzet, werkwijze en zeer prettige manier waarop zij met onze belanghouders het proces samen zijn ingegaan. Het heeft geleid tot goede gesprekken en input op ons functioneren waar we erg trots op zijn en die ons tegelijkertijd belangrijke leerpunten hebben opgeleverd.

Op deze plek willen we graag reageren op hun bevindingen tijdens het traject.

Kwaliteit prestatieafspraken en proces

We hebben bij dit visitatietraject gekozen voor een bredere aanpak dan alleen de prestaties van Waardwonen. We wilden ook graag de onderlinge samenwerking met belanghouders toetsen, en dan met name de samenwerking in het kader van de prestatieafspraken met de gemeenten en de samenwerking in het kader van de huisvesting van specifieke doelgroepen.

De gesprekken met onze belanghouders rondom deze thema's waren constructief, prettig en open. Ze hebben ons goede input gegeven voor onze verdere ontwikkeling. Uit de gesprekken werd helder hoe wij als netwerk functioneren. De visitatiecommissie is bijvoorbeeld positief over de zichtbaar coöperatieve houding van alle partners in het netwerk. Bovendien acht de commissie het zeer waarschijnlijk dat de coöperatieve houding van Waardwonen hieraan heeft bijgedragen.

Een verbeterpunt is de onderlinge communicatie. Het is van belang goed te blijven communiceren en partners bij het beleid te blijven betrekken. Goede communicatie is in de samenwerking cruciaal. Daar hoort ook bij dat we goede afspraken maken over de verdeling van verantwoordelijkheden. We herkennen dat dat beter kan. Wanneer partners duidelijker vanuit hun eigen rol en positie opereren, kunnen we doortastender te werk gaan en samen nog meer resultaten bereiken.

Presteren naar Opgaven en Ambities (7,8)

De visitatiecommissie concludeert dat Waardwonen heel duidelijk een relatie heeft gelegd tussen de maatschappelijke opgaven en onze eigen ambities. Voor ons was dit een belangrijke vraagstelling en we zijn dan ook erg blij met de uitkomst. We hebben laten zien dat we de juiste acties in gang hebben gezet die ook passen in de huidige tijdsgeest. Met betaalbaarheid voorop hebben we gekozen voor een sociale koers, gericht op maatwerk en met een scherp met oog voor de behoeften van onze huurders.

Onze belanghouders herkennen die nieuwe sociale koers. Waardwonen 2.0, zo werd het veranderproces door enkele van onze belanghouders genoemd. We zijn ons gaan ontwikkelen als netwerkorganisatie en op het gebied van dienstverlening. Tegelijkertijd hebben we onze kracht behouden. We zijn betrouwbaar en gericht op kwaliteit van wonen. Zo scoren we bijvoorbeeld een 9 op het gebied van duurzaamheid.

De commissie benoemt ook enkele aandachtspunten in het rapport. Herkenbare punten waarvan sommige al onder onze aandacht zijn. Een van de belangrijkste aandachtspunten: zorg dat er een match is tussen wat je ambieert en wat je kunt realiseren. We hebben grote ambities, we willen veel, de betrokkenheid en het enthousiasme van de medewerkers in de organisatie zijn erg groot. Maar het moet wel behapbaar blijven. We moeten ons verlanglijstje dus gaan prioriteren. Belangrijk is dat we ook onze belanghouders goed meenemen bij het maken van die prioriteiten.

Een tweede aandachtspunt is het verder vormgeven van de samenwerking met onze belanghouders. We kunnen de neiging hebben zelf te willen sturen, terwijl samenwerking soms ook vraagt dingen los te laten en delen van onze opgaven bij onze partners neer te leggen. Bijvoorbeeld door bij innovatie en experimenten samen nieuwe stappen te zetten.

Deze aanbeveling omarmen we van harte. Ook dit punt is herkenbaar en gaat een andere manier van samenwerken van ons vragen. We zien deze aanbeveling dan ook als een mooie volgende stap in onze ambitie om ons te ontwikkelen tot excellente netwerkorganisatie.

Een ander belangrijk advies dat wij herkennen en zeer te harte gaan nemen: blijf de samenwerking met belanghouders evalueren. We zitten als partners allemaal in hetzelfde proces waarin we steeds beter leren om goed en professioneel samen te werken. Het is goed om de *best practices* in die samenwerking te benoemen en te analyseren. Zo ontstaat er een natuurlijk leerproces, waarin we als partners kunnen komen tot gedeelde normen. Een proces waar alle belanghebbenden baat bij hebben. We hebben het advies gekregen om hierin het voortouw te nemen en die handschoen pakken we zeker op.

Presteren volgens Belanghebbenden (7,6)

We willen ontwikkelen naar een excellente netwerkorganisatie en we zijn dan ook trots dat de commissie constateert dat we daarin goede stappen hebben gezet. We laten een stijging in cijfers en beoordeling van onze belanghouders zien. De veranderingen die we de laatste jaren hebben doorgevoerd dragen daar op een positieve manier aan bij. We worden dus gewaardeerd op wat we doen en hoe we dat doen.

Onze belanghouders hebben ons ook aanbevelingen mee gegeven. We kenmerken ons door onze open en no-nonsense wijze van communiceren en we krijgen als advies mee dit vooral te blijven doen.

Verder vinden onze belanghouders het belangrijk dat we helder communiceren over waar we ons bevinden in een proces. We staan erom bekend dat we onze verantwoordelijkheid pakken en met zaken aan de slag gaan, alleen soms vergeten we onze partners mee te nemen in de stappen die wij achter de schermen zetten. Hierdoor ontstaat bij tijd en wijle het beeld dat we even niet thuis zijn, terwijl het tegenovergestelde aan de hand is. We mogen onze belanghouders dus wat regelmatigere meenemen in waar we mee bezig zijn. Dit is een heel goed advies dat we graag meenemen.

Presteren naar Vermogen (8,0)

Waardwonen voldoet goed op het gebied van presteren naar vermogen. We zijn blij dat de commissie dit ook herkent en ons beoordeelt met een goed cijfer. We hebben een stevige en solide financiële positie en we gaan op een zorgvuldige en weloverwogen wijze met onze investeringscapaciteit om. We herijken iedere twee jaar onze portefeuillestrategie waardoor onze ambities goed aansluiten op de vraag. We kenmerken ons ook in deze als no-nonsens en maken ook duidelijke keuzes ten aanzien van bijvoorbeeld onze bedrijfslasten. Hierdoor laten we al enkele jaren een stabiele en een lage curve zien op dit gebied.

Governance (7,3)

Op het gebied van besturing en toezicht maakt Waardwonen goede stappen. We hebben geleerd van het verleden en er ontstaat een goede basis en verhouding tussen de RvC en het bestuur. Echter wel een verhouding die een continue alertheid van beide partijen vraagt. De commissie concludeert dat de RvC soms de neiging heeft om een rol als 'deskundige' op te pakken in plaats van 'toezichthouder'. Toch blijft het belangrijk om vanuit de rol van toezichthouder de organisatie van advies te voorzien.

De RvC heeft als ander leerpunt meegenomen dat de ontwikkeling van het toezicht de aankomende jaren ligt bij de vraag: hoe houd je toezicht op de onmeetbare dingen, zoals verandering van houding en gedrag van medewerkers. De commissie geeft als advies mee dat de RvC zich goed zou kunnen informeren op deze thema's door zelf actiever te worden als luisteraar. Het zogenaamd observatief deelnemen zonder te oordelen. De RvC ziet dit als een mooie uitdaging.

Conclusie

We kwamen van 'werken aan een huis' en maakten de afgelopen jaren de omslag naar 'samen werken aan een thuis'. We wilden tijdens deze visitatie graag toetsen in hoeverre onze belanghouders dit ook zo hebben ervaren. In hoeverre zijn we er in geslaagd de verandering van de stenenkant naar de meer klantgerichte kant te maken?

Vooraf hoopten we natuurlijk op positieve feedback, waarmee we ook weer een volgende stap kunnen zetten in de samenwerking met onze partners. We zijn dan ook heel blij dat we tijdens deze visitatie gemerkt hebben dat onze partners onze ontwikkeling zien en steunen.

We zijn trots op Waardwonen. Op de stappen die we hebben gezet, en de kansen die we gezien en ook aangegrepen hebben. Het team van Waardwonen heeft hard gewerkt, en altijd vanuit een positieve grondhouding. Het doet ons goed en maakt ons trots dat we dit ook terugkregen. We hebben mooie aanbevelingen gehad die we goed kunnen inzetten om de volgende stap in professionalisering van samenwerken te maken. Je kunt alleen een netwerkorganisatie worden wanneer je eigen netwerk dit ook toejuicht en je steunt in het proces om hiertoe te komen. Sterker nog, zonder de samenwerking van de partners is het niet mogelijk. Deze gezamenlijke opgave is gezien en omarmd door al onze partners. Een mooi resultaat want we hebben de komende jaren met elkaar een groot aantal maatschappelijke opgaven op te pakken. We willen meer nieuwbouw realiseren, we willen andere woonproducten bieden en we hebben grote ambities op het gebied van duurzaamheid. Dit zijn allemaal thema's, onderwerpen waarin goede samenwerking, echt partnerschap van groot belang zijn.

We gaan deze uitdagingen dan ook graag met onze partners aan en zoeken graag samen naar de beste manier van samenwerking waarin vertrouwen bovenaan staat, met elkaar nieuwe wegen durven bewandelen en waarin we de goede maatschappelijke ontwikkelingen in gang zetten.

Wij willen dan ook graag al onze partners en belanghouders enorm danken voor hun inbreng, openheid en eerlijkheid, de samenwerking en het vertrouwen dat we hebben gekregen. We hebben de afgelopen jaren met plezier met iedereen samengewerkt en zien echt uit naar de aankomende jaren waarin we dit kunnen voortzetten.

Huissen, april 2020

Waardwonen

De heer mr. S. van Groningen

Voorzitter van de Raad van Commissarissen

Waardwonen

Mevrouw drs. H. Struik

Directeur-bestuurder