

## **Bestuurlijke reactie op visitatierapport Woonzorg Nederland**

Hierbij reageren wij als Raad van Commissarissen en Raad van Bestuur op de uitkomsten van de maatschappelijke visitatie die in de eerste helft van 2020 bij Woonzorg Nederland is uitgevoerd.

Graag spreken wij allereerst onze waardering uit richting de visitatiecommissie van Ecorys voor de plezierige samenwerking en de zorgvuldige wijze waarop de visitatie is uitgevoerd. Wij complimenteren Ecorys voor het feit dat de visitatiecommissie erin geslaagd is om het onderzoek goed uit te voeren en af te ronden ondanks de uitbraak van het coronavirus in Nederland, die begrijpelijkerwijs de dagelijkse praktijk bij vele te interviewen partijen in hoge mate is gaan beheersen.

De visitatie is uitgevoerd over de periode 2015-2019. Dit is een periode waarin Woonzorg Nederland erg in beweging was. Na de ontvlechting van zorgorganisatie Espria in 2015, startte in 2016 een nieuw bestuur bij Woonzorg Nederland met de opgave om voor Woonzorg Nederland een zelfstandige, eigen koers uit te zetten en de organisatie klaar te maken voor de toekomst. Met de ambitie om de seniorenhuisvesting in Nederland op een hoger plan te brengen is in de jaren die volgden hard aan gewerkt aan het uitbreiden, verjongen en verduurzamen van de woningportefeuille, het ontwikkelen van nieuwe woonconcepten die inspelen op de behoeften van de doelgroep, het verbeteren van de relatie met zakelijke huurders (zorginstellingen) en het versterken en ontwikkelen van de organisatie.

We zijn, gegeven deze inzet, tevreden met de kwalificatie die de visitatiecommissie Woonzorg Nederland geeft als een gedreven en professionele ouderenhuisvester met een groot verantwoordelijkheidsgevoel voor de huisvesting van de doelgroep, die het leveren van maatschappelijke meerwaarde op het vizier heeft staan.

In de voorgaande visitatie over de periode 2011-2014 scoorde Woonzorg Nederland voldoende, maar zag de toenmalige visitatiecommissie ruimte voor verbetering waar het ging om de stabiliteit in de organisatie, het contact met belanghebbenden en de herkenbaarheid van Woonzorg Nederland, de implementatie van de Woningwet en de invulling van prestatieafspraken, de geschiktheid en betaalbaarheid van het aanbod, en risicobeheersing. De huidige visitatiecommissie constateert dat Woonzorg Nederland duidelijk en succesvol met de verbeterpunten aan de slag is gegaan. De ingezette acties hebben positief effect gehad en dat is terug te zien in de waardering van bewoners, stakeholders en medewerkers.

We zijn tevreden met het feit dat de visitatiecommissie deze verbetering constateert en dat dat Woonzorg Nederland in deze visitatie op de getoetste onderdelen (ruim) voldoende tot goed scoort. De visitatiecommissie constateert dat Woonzorg Nederland de organisatorische en financiële randvoorwaarden op orde heeft gebracht en dat er zichtbaar veel aandacht is besteed aan betaalbaarheid, de ontwikkeling van woonconcepten, de uitbreiding van de portefeuille en het verbeteren van de relaties met belanghebbenden. Wij beschouwen dit als een bevestiging van de eerste resultaten op de route die we hebben ingezet.



Tegelijkertijd is er voldoende ruimte voor verdere verbetering. De visitatiecommissie constateert herkenbare uitdagingen en geeft ons daarvoor bruikbare aanbevelingen mee.

De belangrijkste uitdaging die de visitatiecommissie voor Woonzorg Nederland ziet is het stakeholdermanagement, waarbij in het bijzonder de relatie met het Landelijk Huurders Platform (het LHP), de daarbij aangesloten bewonerscommissies en de belanghebbenden in Noord-Nederland worden genoemd. De visitatiecommissie benoemt dat sommige van de geïnterviewden nog steeds een grote afstand ervaren tussen henzelf en de contactpersoon van Woonzorg Nederland.

Gezien de geografische spreiding en het grote aantal partijen<sup>1</sup> waarmee Woonzorg Nederland te maken heeft, is het goed inrichten van het stakeholdermanagement een uitdaging. Het afgelopen jaar hebben we daarvoor de ambities, accenten en werkwijzen vastgelegd in ons alliantiebeleid, zoals ook uiteengezet in de position paper. De komende periode is er in het bijzonder aandacht voor bewonersparticipatie, voor de relatie met de zakelijke huurders (zorgpartijen) en voor samenwerking in de lokale keten, in het bijzonder met de gemeenten.

De relatie met het LHP vraagt extra aandacht na de bestuurswisseling bij het LHP eind 2019. Met het nieuwe bestuur wordt constructief overlegd over de professionalisering, samenwerking en rolverdeling. We realiseren ons dat het voor het LHP een uitdaging is de belangen van de grote diversiteit aan bewoners(commissies) in hun specifieke lokale context te behartigen. Deze verkenning gaat dan ook in op bewonersparticipatie in bredere zin, in het bijzonder de rol van de bewonerscommissies. We hebben er vertrouwen in dat deze gezamenlijke verkenning zal leiden tot een betere samenwerking en tot de professionalisering van de huurdersvertegenwoordiging.

De zorgpartijen die bij ons huren zijn niet alleen 'zakelijke huurders' maar ook partners in het realiseren van onze ambities. We werken gericht aan het verbeteren van de relatie met deze partners en kijken daarbij ook naar de kansen om de samenwerking in het lokale netwerk te versterken. We streven immers naar afspraken met niet alleen gemeenten en bewonerscommissies, maar ook met aanbieders van zorg en welzijn. Daarbij herkennen we de aanbeveling van de visitatiecommissie om bij het maken van prestatieafspraken de lokale context nog beter te bewaken. Bij het maken van prestatieafspraken leggen we de focus op de gemeenten met de grootste opgaven en/of degelijk gearticuleerd beleid ten aanzien van de vergrijzing. Dat zijn eveneens de gebieden waar we sterker inzetten op het delen van visie en expertise. Een wens die we ook in de interviews voor de visitatie terug zagen.

Zoals wij ook in de position paper schreven is de verandering van Woonzorg Nederland geen kwestie van vandaag op morgen. Een nieuwe koers bedenken is één, maar hem ook uitvoeren is twee. De basis is gelegd, maar er moet nog veel werk worden verzet om de beloften voor de toekomst te concretiseren en om onze 'license to operate' gestand te doen.

---

<sup>1</sup> Woonzorg Nederland is actief in bijna 170 gemeenten, verhuurt aan bijna 100 zakelijke huurders, werkt samen met o.a. de ministeries van BZK, VWS en diverse koepel- en belangenorganisaties.

De komende jaren ligt onze focus, naast het verduurzamen van onze vastgoedportefeuille, de sloop en vervangende nieuwbouw en de voorgenomen uitbreiding van de onze voorraad, ook op het behouden van de huidige relatief goede kwaliteit van onze bestaande voorraad. De visitatiecommissie merkt hierover op dat er stappen zijn gezet, maar vraagt zich af of verdere verhoging van onderhoudsbudgetten niet wenselijk is.

Het behouden van de huidige kwaliteit van het bezit, met een effectieve inzet van de hiervoor noodzakelijke middelen, heeft onze continue aandacht. Het totaal van de gerealiseerde onderhoudslasten is in de periode 2014-2019 gecorrigeerd voor inflatie reeds met ca 20% toegenomen.

Er is in dit kader op initiatief van het Bestuur in de zomer van 2019 ook een extern onderzoek uitgevoerd naar de omvang van het benodigd budget aan middelen om het behoud van de huidige kwaliteit van het bezit te kunnen borgen, gegeven het bijzondere karakter van ons type vastgoed. Dat onderzoek biedt, samen met de conditiemetingen voor de bepaling van de kwaliteit van ons bezit, belangrijke informatie voor het bepalen van en sturen op het behouden van de huidige kwaliteit, afgezet tegen de operationele onderhoudswerkzaamheden die hiervan afgeleid worden uitgevoerd en afgezet tegen de hiervoor optimale benodigde inzet van middelen.

Ook het verjongen en verduurzamen van de portefeuille, het realiseren van de formules en het zorgen voor een nog betere balans in de samenstelling van onze complexen zijn uitgangspunten van het beleid. Daarnaast is een belangrijk thema de betaalbaarheid en beschikbaarheid van woningen voor mensen die aangewezen zijn op het specifieke vastgoed van Woonzorg Nederland en niet op de markt terecht kunnen. Tot slot zijn de verdere ontwikkeling van de organisatie en modernisering van onze manier van werken belangrijke randvoorwaarden om de strategie te realiseren.

We blijven in beweging. De aanbevelingen die de visitatiecommissie ons meegeeft, nemen we graag ter harte in de verdere ontwikkeling van Woonzorg Nederland in de komende jaren.

Tot slot bedanken wij hierbij graag alle gemeenten, zorginstellingen, huurders en andere betrokkenen die hebben meegewerkt aan de maatschappelijke visitatie bij Woonzorg Nederland.

Namens Woonzorg Nederland,

Roel Steenbeek  
Voorzitter Raad van Commissarissen

Cees van Boven  
Voorzitter Raad van Bestuur

