



Raeflex

Den Helder	: 2 september 2021	Ons kenmerk	: MBB/00135-21dir
Onderwerp	: Reactie op visitatierapport 2016-2020		:
Behandeld door	: Directie/RvC		:
Telefoonnummer	: 0223-677651		:

Wij danken de visitatiecommissie van Raeflex voor de professionele en constructieve wijze waarop zij het visitatieproces vorm heeft gegeven. De voorbereiding en samenwerking verliep louter prettig en soepel. Wij zijn ook tevreden over de flexibiliteit die de commissie toonde teneinde een fysiek bezoek aan ons werkgebied mogelijk te maken en in coronatijd toch live-gesprekken met onze belanghouders te kunnen voeren.

De commissie heeft op basis van de door ons aangeleverde documenten een beeld gekregen van het werk dat wij als verhuurder doen, van de wijze waarop wij dat doen en van onze contacten met partners. In de gesprekken met stakeholders zochten zij naar bevestiging van dat beeld en in het visitatierapport doen zij op heldere wijze verslag van hun bevindingen.

Leren en verbeteren

Bij een visitatie kijken 'vreemde ogen' naar onze organisatie opdat wij lering kunnen trekken van de bevindingen. Deze visitatie bestrijkt ons werk in de periode 2016-2020. Ten opzichte van de beoordeling over de periode 2011-2015, ook van Raeflex, is sprake van een aanmerkelijk progressie van onze prestaties. Met name ons Presteren naar Vermogen is met een 9,0 in de recente beleidsperiode veel hoger gewaardeerd. Maar ook de waarderingen vanuit het perspectief Opgaven en Ambities en vanuit het perspectief van de Belanghebbenden zijn aanmerkelijk hoger dan bij de voorlaatste visitatieronde.

De commissie constateert dat we zichtbaar aan de slag zijn gegaan met de aandachtspunten uit de vorige visitatie.



Het maatschappelijk rendement van onze investeringen in leefbaarheid en de kwaliteit is weliswaar moeilijk in kaart te brengen en te kwantificeren, maar de commissie constateert dat alle activiteiten van de woningstichting bijdragen aan het succes van Den Helder en dat daarbij de waarde van het geheel van de verschillende activiteiten meer is dan de som der delen. De commissie bracht haar waardering voor het onderdeel Leefbaarheid tot uitdrukking met het rapportcijfer 10,0 mede omdat de commissie duidelijk kan zien en horen dat de stad zich eindelijk lijkt te herstellen van de schade uit de tweede wereldoorlog en dat de krimp langzaam maar zeker lijkt om te slaan in een voorzichtige groei.

Hiertoe was een juridische scheiding tussen DAEB- en niet-DAEB activiteiten noodzakelijk. De commissie constateert dat huurders en gemeente t.a.v. deze scheiding zijn geconsulteerd en dat de positie van huurders gelijk blijft, ongeacht of zij van de TI of van de BV huren. M.b.t. de juridische splitsing en onze missie om m.b.v. onze bv's onder meer het stadshart te revitaliseren, veranderde de aanvankelijk kritische blik van de visitatiecommissie in de overtuiging van nut, noodzaak en waarde van de activiteiten in projectontwikkeling in de stad en de brede invulling van leefbaarheidsactiviteiten. De commissie herkent dat de vitaliteit van de stad en de veerkracht van haar bewoners belangrijke voorwaarden zijn om de doelgroep goed te kunnen huisvesten en de waarde van de sociale huisvesting op peil te kunnen houden.

De belanghebbenden zijn ook uitdrukkelijk betrokken bij de ontwikkeling van de nieuwe strategische beleidsvisie. De huurdersorganisatie is zeer tevreden over de inbreng die zij heeft bij het bepalen van met name het huurbeleid. Ook anderen vinden de corporatie responsief voor waar het gaat om ideeën in het belang van de stad en haar bewoners.

De doelstellingen uit de beleidsvisies zijn conform het advies van de commissie in 2016 inmiddels vertaald in jaarplannen en begrotingen. De commissie constateert dat de onrendabele toppen zijn begrensd en worden gemonitord en dat wij voortdurend de mogelijkheid open hebben om waar nodig bij te sturen. Hierdoor blijven de risico's beheersbaar.

Prestaties over de periode 2016-2020

De visitatiecommissie waardeert onze prestaties in het licht van de prestatieafspraken gemiddeld met een 8,8. De commissie waardeert de creatieve en unieke manier waarop wij invulling geven aan onze maatschappelijke prestaties, en daarbij uitstekende resultaten weten te behalen, zeker de complexiteit van ons werkgebied in ogenschouw genomen. M.b.t. de in het vervolg te maken prestatieafspraken geeft de commissie onder meer het advies mee om meer wederkerige afspraken te maken. Dit advies brengen wij graag tot uitvoer.

De commissie complimenteert ons met onze brede taakopvatting in Den Helder door te concluderen dat wij daarmee het verschil maken voor de toekomst van de stad, met behoud van een groot hart voor de vaak kwetsbare positie van onze huurders. De commissie voelt en ziet een hoog maatschappelijk rendement van onze investeringen en kent ons een rol toe als vliegwiel voor maatschappelijke initiatieven. De commissie noemt onze maatschappelijke inzet van het vermogen goed doordacht, en heeft grote waardering voor de -vaak pragmatische- wijze waarop wij uitvoering geven aan onze lange termijn visie.



In de gesprekken met onze belanghebbenden heeft de commissie geconstateerd dat wij een goede relatie met en een luisterend oor voor onze belanghebbenden hebben. Onze interne organisatie is volgens de commissie sterk en afgestemd op onze brede en complexe taak.

De commissie toont zich lovend over onze vermogensinzet. Dit inspireert ons om hetgeen wij hebben bereikt nog verder aan te scherpen en te verbeteren. T.a.v. de cultuur bij WSDH/HVBV constateert de commissie dat WSDH/HVBV een eigenzinnige corporatie is, die binnen Den Helder een dominante positie inneemt. De directie is zich zeer bewust van deze dominante rol en de inherente risico's. Om zich te verzekeren van de noodzakelijke tegenkracht betreft WSDH/HVBV haar belanghebbenden expliciet betreft bij de beleidsvorming, laat zij zich bij ingewikkelde projecten adviseren door deskundigen en gaat de directie graag in gesprek met eigen medewerkers die een tegendraadse visie uitdragen.

Als punt van aandacht noemt de commissie onze inzet voor de huisvesting van specifieke doelgroepen. Ons uitgangspunt is om de huisvesting van deze doelgroepen zo min mogelijk ten koste te laten gaan van de beschikbaarheid voor de reguliere doelgroep. De commissie adviseert ons om de diverse belangen goed tegen elkaar af te wegen.

De commissie ziet dat de Raad van Commissarissen beschikt over een duidelijke visie op haar maatschappelijke rol en dat de Raad zich daartoe adequaat informeert over de visies en posities van diverse belanghebbende partijen. De commissie constateert ook dat de Raad nog zoekend is naar een goede balans tussen enerzijds haar taak als toezichhouder en anderzijds haar taak als klankbord voor de directie. De commissie geeft aan dat de advies- en toezichhoudende rol ondersteund kan worden door een dashboard met KPI's, gebaseerd op de strategische beleidsvisie te ontwikkelen en dat een betekenisvolle invulling van de klankbordrol expliciet onderwerp van gesprek moet zijn (worden). Al met al waardeert de commissie onze prestaties in het licht van Governance met een 7,7.

Aanbevelingen

Naast alle lof bracht de commissie ons ook een aantal overwegingen mee om te komen tot verdere optimalisering van onze werkwijze en vermogensinzet. Zo wordt ons onder meer geadviseerd om

- Ons goed te blijven positioneren op de rol die we in de stad willen vervullen en tegelijk een open blik naar buiten te behouden, met oog voor nieuwe ontwikkelingen en andere inzichten. De stad en onze positie daarin is en blijven onze focus. Door onze eigen 'tegenkrachten', zowel binnen als buiten onze organisatie, te organiseren en faciliteren verwachten wij door deze open blik, ondanks onze dominante positie voldoende gewezen te worden op onze verantwoordelijkheid voor alle relevante nieuwe ontwikkelingen om ons heen.
- de PDCA-cyclus aan te passen op onze nieuwe beleidsvisie en om een dashboard met KPI's op de voortgang van de strategische visie te ontwikkelen, zodat de raad van commissarissen hierin zijn advies- en toezichhoudende rol goed kan invullen. Wij zullen een dergelijk dashboard in overleg met onze controller verder ontwikkelen en verfijnen.



De recent aangeschafte Power BI software ten behoeve van het genereren van managementinformatie is daarbij een goed hulpmiddel.

- de mogelijkheden te bespreken voor een betekenisvolle maatschappelijke invulling van de klankbordrol van de raad van commissarissen. Dit onderwerp krijgt prioriteit op de agenda van de RvC. Ook hierin kan de controller -wiens rol de komende beleidsperiode expliciet aan orde komt- van betekenis zijn.
- de voors en tegens van een tweehoofdig bestuur te bespreken. Dit onderwerp zal op zowel op de agenda van de directie als op die van de RvC worden opgevoerd.
- passende oplossingen te zoeken voor de huisvesting van zeer kwetsbare doelgroepen. Wij hebben inmiddels onder de noemer 'magic mix' concrete oplossingen geboden aan de begeleidende partijen van kwetsbare mensen en onderzoeken samen met deze partijen hoe wij met ons aanbod kunnen aansluiten bij de behoefte aan passende huisvesting.
- de belanghebbenden nog meer in het proces van het vaststellen van het beleid betrekken. Wij zullen hier zeker aandacht aan besteden. Wellicht moeten wij ons daarbij ook beraden op de wijze waarop wij de belanghebbenden betrekken. Dit kan van nog groter betekenis zijn dan het moment waarop zij worden betrokken.
- Gepast maar niet te bescheiden trots te zijn op wat wij hebben bereikt. Wij zijn vanzelfsprekend altijd bereid om ons verhaal ter inspiratie van anderen uit te dragen.

Wij herkennen ons in deze aanbevelingen en zijn bereid om onze voelhoorns nog dieper in de samenleving te steken en ons tegelijk te laten inspireren door goede voorbeelden elders. Ook zullen wij er zorg voor dragen dat de raad t.b.v. al haar taken zo optimaal mogelijk wordt gefaciliteerd. We verwachten daarmee nog steviger verankering in de samenleving te bewerkstelligen.

We gebruiken deze aanbevelingen om onze nieuwe ondernemingsstrategie verder uit te werken en uit te dragen. Ons doel is en blijft om dicht bij onze huurders en andere stakeholders te blijven en samen met hen zorgen voor dat de doelgroepen zo optimaal mogelijk worden gehuisvest, in goed onderhouden en energiezuinige woningen, in veilige prettige woonbuurten, en dat het vestigingsklimaat van de stad aantrekkelijk genoeg is voor huidige inwoners om te blijven en voor anderen om er te komen wonen.

Dankwoord

Wij danken iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan dit rapport. Dat is de visitatiecommissie van Raeflex, bestaan de uit mevrouw Wajer (voorzitter), de heer Hendriks en mevrouw Bomhof; de commissie voerde een zeer gedegen onderzoek uit en legde het resultaat daarvan neer in een glasheldere rapportage. Onze dank betreft ook onze externe en interne belanghouders die met de visitatiecommissie in gesprek gingen en in alle openheid hun ervaringen met onze organisatie met de commissie deelden. Tenslotte maar niet in het minst, betreft onze dank onze medewerkers. Hun grote betrokkenheid bij onze organisatie maakt dat wij onze maatschappelijke taak op zo'n voortreffelijke wijze kunnen vervullen en heeft mede geleid tot de klinkende beoordeling van de visitatiecommissie.



WONINGSTICHTING DEN HELDER

Hoogachtend,
namens directie en Raad van Commissarissen van Woningstichting Den Helder en
Helder Vastgoed BV,

Drs. R.P. Waltmann
Algemeen directeur