

## **Bestuurlijke reactie SallandWonen op rapport “Maatschappelijke visitatie 2015 tot en met 2018” (Ecorys, januari 2020)**

---

Het bestuur van SallandWonen (RvC en directeur bestuurder) is trots op en tevreden met de oordelen van de visitatiecommissie naar aanleiding van de maatschappelijke visitatie 2015 tot en met 2018. We zien vooral bevestigd dat de strategische koers van SallandWonen stabiel is en goed is doorgevoerd tot in de haarvaten van de organisatie. Die bevestiging vinden we met name terug in de hoge waardering van de diverse belanghouders en de oordelen van de visitatiecommissie. SallandWonen ziet zichzelf als belangrijke lokale speler in de gemeenten van het werkgebied en stelt de huurder centraal. SallandWonen zoekt continu een goede mix tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit en dat erkent de visitatiecommissie ook.

Tevens zijn we zeer tevreden met de constatering van de visitatiecommissie dat SallandWonen de verbeterpunten uit de vorige visitatie voortvarend heeft opgepakt. Met name op het onderdeel intern toezicht zijn grote stappen gezet en concludeert de commissie dat de RvC haar maatschappelijke rol goed invult en dat de governancebasis is versterkt.

De waardering van de visitatiecommissie is uitgedrukt middels de volgende cijfers voor de vier prestatievelden:

|  |     |
|--|-----|
| - Presteren naar opgaven en ambities       | 7,6 |
| - Presteren volgens belanghebbenden        | 7,7 |
| - Presteren naar vermogen                  | 7,0 |
| - Governance van maatschappelijk presteren | 7,8 |

Een waardering waar we zeer trots op zijn. De uitkomsten van de visitatie worden betrokken bij de vormgeving van het nieuwe strategisch plan dat in 2020 gepresenteerd wordt. In dit vervolg op het huidige strategisch plan “omdat goed wonen belangrijk is” geeft SallandWonen richting aan de verdere interne en externe ontwikkeling van de corporatie en de maatschappelijke verankering.

In 2019 heeft SallandWonen de maatschappelijke visitatie over het tijdvak 2015-2018 uit laten voeren door het bureau Ecorys. Begin 2020 was het rapport definitief en daarmee het extern oordeel over het maatschappelijk presteren van SallandWonen. Ter afsluiting van het visitatietraject is het aan SallandWonen om daarop een reactie te geven middels deze bestuurlijke reactie. We gaan hieronder in op de scores op alle prestatievelden.

### **Presteren naar opgaven en ambities**

Als het gaat om de realisatie van de prestatieafspraken met de beide gemeenten scoort SallandWonen goed. De afspraken hebben als basis ons strategisch plan en onze vastgoedstrategie vastgelegd in het portefeuilleplan 2015-2025 en de woonvisies van de beide gemeenten. Volgens de commissie zijn de afspraken compleet en goed onderbouwd en voldoende SMART opgesteld. Het is duidelijk wie voor de desbetreffende taak verantwoordelijk is en op welke termijn resultaat gevraagd wordt.

De commissie spreekt eveneens haar waardering uit over de manier waarop SallandWonen invulling geeft aan beschikbaarheid en betaalbaarheid. De commissie roemt met name het feit dat 80% van de

woningvoorraad onder de 1<sup>e</sup> aftoppingsgrens wordt gehouden en de creatieve wijze waarop wij kantoorgebouwen transformeren tot woongebouwen. Hiermee is tevens de betaalbaarheid van onze woningvoorraad gediend en ook over dat thema spreekt de commissie haar waardering uit. Wij herkennen ons hier duidelijk in. We hebben de laatste jaren sterk ingezet op betaalbaarheid middels een gematigd huurbeleid waarbij huurders met een laag inkomen zijn ontzien en in 2018 zijn van 400 woningen de huurprijzen verlaagd naar de aftoppingsgrenzen. In 2019 (buiten de visitatieperiode) hebben we het sociaal huurakkoord inclusief huurbevriezing toegepast.

De commissie is ook zeer te spreken over de wijze waarop wij aandacht besteden aan specifieke doelgroepen. Genoemd worden de initiatieven voor statushouders, starters, middeninkomens, uitstromers, gescheiden ouders, ouderen en de zorgbehoevende doelgroep.

Verder spreekt de commissie haar waardering uit over de wijze waarop wij leefbaarheid vorm geven en roemt zij onze inzet op kwaliteit en duurzaamheid.

De commissie heeft verder grote waardering voor het onderdeel Ambities in relatie tot de opgaven. Wij scoren hier zelfs een 8. Een belangrijke oorzaak voor deze hoge waardering is gelegen in het feit dat we strak sturen op ambities en dat continu monitoren. Dat vinden wij belangrijk en de visitatiecommissie ook.

### **Presteren volgens belanghebbenden**

Wij zijn zeer blij met de waardering (gemiddeld 7,7) die de belanghebbenden hebben uitgesproken over de prestaties van SallandWonen, met als uitschieter een 8,3 voor het onderdeel relatie en communicatie. De beide huurdersorganisaties noemen onze benaderbaarheid en het feit dat we open staan voor andere ideeën. De beide gemeenten geven aan dat de partijen elkaar weten te vinden en dat er sprake is van wederzijds vertrouwen. De overige belanghebbenden zijn erg tevreden over de relatie en communicatie met SallandWonen. Zij vinden ons een sociale, actieve corporatie waarmee de samenwerking flexibel en soepel verloopt. Daarnaast vinden zij ons zeer benaderbaar en transparant.

Dit oordeel maakt ons extra blij. Wij manifesteren ons nadrukkelijk als een maatschappelijke organisatie die weet wat de lokale opgaven zijn. De waardering die de belanghebbenden ons hiervoor geven raakt ons in ons hart en is voor ons een bevestiging van de gekozen koers en inzet.

De aanbevelingen van de belanghebbenden nemen we mee bij de verdere ontwikkeling van onze organisatie en het nieuw te schrijven strategisch plan. De aanbevelingen zijn divers van aard en worden allen op waarde geschat en zoveel mogelijk meegenomen bij onze beleidsvorming.

### **Presteren naar vermogen**

De commissie spreekt haar waardering uit voor de wijze waarop de missie en visie is gekoppeld aan de financiële mogelijkheden. Dit komt tot uiting in de meerjarenbegroting waarin de financiële consequenties van de beleidskeuzes inzichtelijk worden gemaakt voor de komende 10 jaar. Ook heeft de commissie waardering voor het opgestelde investeringsstatuut dat regelt op welke wijze SallandWonen haar vermogen kan inzetten. Daarbij plaatst de commissie wel een kanttekening. Het statuut is erg gericht op het voldoen aan financiële en economische criteria. Zij vindt dat daarin ook tot uiting moet komen welke maatschappelijke opgave wordt gediend. De commissie vindt dit nodig, omdat SallandWonen wel degelijk de maatschappelijke opgave betreft bij het nemen van investeringsbeslissingen, maar dat niet zo scherp verwoordt.

Ook deze aanbeveling nemen wij over. Wij vinden de maatschappelijke opgave namelijk zeer belangrijk en zijn continu op zoek naar de optimale mix van besteding van middelen en maatschappelijk resultaat. Beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit worden steeds beoordeeld

in het licht van onze financiële continuïteit op de lange termijn en de lokale maatschappelijke vraagstukken die spelen.

### **Governance van maatschappelijk presteren**

SallandWonen heeft voor de periode tot en met 2020 zes strategische doelen geformuleerd en die vertaald in 12 SMART geformuleerde prestaties. Tevens is een monitor ontwikkeld om de voortgang van de prestaties te volgen. Als uit die voortgang een afwijking tot uiting komt ten opzichte van de doelstelling schroomt SallandWonen niet om actief bij te sturen en verantwoordt zij de daarbij gemaakte keuze. De commissie spreekt haar waardering uit voor de combinatie van formuleren van prestaties, het monitoren daarvan en het actief bijsturen, middels het cijfer 8.

De commissie heeft de maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen gewaardeerd met een 8. Hiermee is de inzet die de Raad de afgelopen vier jaar heeft gepleegd om de negatieve bevindingen vanuit de vorige visitatie sterk te verbeteren, beloond. De commissie heeft aan de hand van de inzet en de activiteiten van de Raad geconstateerd dat de Raad maatschappelijk relevant is bij het uitoefenen van haar rol als toezichthouder. Tevens constateert de commissie dat de Raad nauw betrokken is geweest bij de strategievorming, het betrekken van de belanghebbenden, de betrokkenheid bij de prestatieafspraken en de wijze waarop zij toetst of de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven en rol spelen in de besluitvorming.

Met eveneens het cijfer 8 heeft de commissie ook een hoge waardering voor het onderdeel externe legitimatie. Met name wordt benoemd dat SallandWonen samenwerking met belanghebbenden als voorwaarde ziet om invulling te geven aan de lokale opgaven. Dit komt niet alleen tot uiting in het overleg met de gemeente en de huurdersorganisaties, maar ook in de contacten met de Plaatselijk Belangen (de vertegenwoordigers van de kleine kernen) en die met de zorg- en welzijnsorganisaties. Tevens spreekt de commissie haar waardering uit voor de wijze waarop het belanghebbendenmanagement op de website wordt toegelicht en verantwoord. Deze waardering gecombineerd met de hoge waardering die de belanghebbenden ons geven is voor SallandWonen een bevestiging van de juistheid van de uitgezette koers, die van een maatschappelijk betrokken woningcorporatie.

### **Wat leren we van deze visitatie?**

SallandWonen ziet zichzelf als een continu lerende organisatie. Daarom hechten we aan de gemaakte opmerkingen en aanbevelingen. Bij de terugblik door de visitatiecommissie op de vorige visitatie heeft de commissie geconstateerd dat wij de verbeterpunten uit de vorige visitatie voortvarend hebben opgepakt. De commissie merkt op dat we hebben gewerkt aan de professionalisering van de organisatie en dat haar daarbij opvalt dat wij continu op zoek blijven naar mogelijkheden voor verbetering van de interne organisatie. Die lijn willen we de komende periode voortzetten.

Verder noemt de commissie onze prestaties ten aanzien van nieuwbouw, betaalbaarheid en duurzaamheid bewonderenswaardig. Ook die lijn gaan we de komende periode doortrekken en de genoemde thema's gaan dan ook opnieuw een belangrijke rol spelen in ons nieuwe strategisch plan. Eveneens benoemt de commissie dat wij naast de 'stenen' aandacht hebben voor de 'mensen'. Dit gaan we de komende periode verder uitbouwen. Zo zijn we al een nieuwe klantvisie aan het ontwikkelen en monitoren we continue de klanttevredenheid om indien gewenst snel onze dienstverlening bij te kunnen stellen, maar ook de inzet (samen met maatschappelijke partners) op de leefbaarheid in onze wijken wordt geïntensiveerd. Dit doen we, omdat we zien dat het nodig is in het huidige tijdsgewricht. Naast aandacht voor huurders en bejegening in het algemeen is er ook tijd, aandacht en urgentie bij individuele huurders die soms net wat extra aandacht nodig hebben.

De commissie vindt de prestaties in de kleine kernen vermeldenswaardig. Om de leefbaarheid in de kleine kernen te stimuleren en om aan de lokale behoeften te voldoen heeft SallandWonen toch geïnvesteerd in die kernen, ondanks dat de volkshuisvestelijke noodzaak niet direct bleek uit de overall cijfers. Die noodzaak bleek wel na nader onderzoek in die kernen zelf. We lieten zien dat statistiek niet telt in zo'n klein verband en zijn op zoek gegaan naar het echte verhaal. Dit zien we als invulling van onze overtuiging dat we als maatschappelijke organisatie betrokken zijn bij en belangrijk zijn voor het werkgebied. Ook deze lijn gaan we de komende periode voortzetten.

De commissie geeft ons twee duidelijke aanbevelingen. Ten eerste om met de huurderorganisaties het gesprek aan te gaan over de verwachtingen ten aanzien van hun invloed op het beleid. We betrekken de adviezen van de huurdersorganisaties nadrukkelijk bij de bepaling van ons beleid. Ondanks de hoge waardering die de huurderorganisaties over SallandWonen hebben uitgesproken is voor hen niet altijd duidelijk wat SallandWonen met hun adviezen doet. Dit wordt geagendeerd voor het reguliere overleg met de huurdersorganisaties.

Ten tweede de aanbeveling om het maatschappelijk rendement (of financieel offer) bij investeringsbeslissingen duidelijker en zichtbaarder uit te werken. Wij herkennen ons hier zeer zeker in, omdat we dit zelf ook al hadden geconstateerd en de discussie daarover in 2019 al was gestart. We gaan dat in 2020 verder concretiseren.

#### **Tenslotte**

Tot slot willen we alle maatschappelijke partners en medewerkers van SallandWonen bedanken voor de geleverde prestaties en het meewerken aan de onderzoeken. Vooral onze partners hebben veel werk gemaakt van de gevraagde reflectie op het functioneren van SallandWonen en zonder onze medewerkers hadden we de mooie prestaties niet kunnen realiseren. Als laatste bedanken we de leden van de visitatiecommissie voor hun werk en het heldere en deskundige rapport. We zullen dit rapport zeker gebruiken om de komende jaren onze organisatie verder te professionaliseren.

Raalte, 19 februari 2020

Marijke Kool  
directeur-bestuurder

Heleen Buijs  
voorzitter RvC