

Bestuurlijke reactie op visitatierapport

'thuis is een lerende organisatie. Wij horen graag wat anderen van onze werkwijze en prestaties vinden. Dankzij de visitatie hebben wij een actueel beeld van de mening van onze huurders, gemeenten en andere belanghouders. Complimenten aan Ecorys voor het zorgvuldige proces. Dank aan alle betrokkenen voor de zorgvuldige manier waarop de visitatie heeft plaatsgevonden in een bijzondere periode van strenge corona-maatregelen. We hebben veel waardering voor de volledigheid van het rapport en de mate van accuratesse bij het weergeven van de werkwijze van **'thuis**.

We zijn trots op de resultaten. Bij de vorige visitatie had **'thuis** al goede cijfers maar toch hebben we ons op alle fronten weten te verbeteren. Het is heel fijn om te constateren dat ook onze belangrijkste belanghouders dat hebben gezien en dit in hoge mate waarderen. We zijn dan ook heel blij met een gemiddelde overall score van 7,85 dus nagenoeg een 8.

De corporatiesector heeft in de aanloop van de nieuwe woningwet uit 2015 een hoop goodwill verloren. Tegelijkertijd is de sector in positieve zin uniek in de wereld. De "Nederlandse" invulling van de volkshuisvesting levert op de lange termijn indrukwekkende prestaties. **'thuis** is niet uniek in de opgave die we hebben. We realiseren ons echter heel goed dat maatschappelijk draagvlak in de hele samenleving een belangrijke randvoorwaarde is voor het kunnen behalen van onze doelstellingen. We zetten dan ook met onze jaarlijkse strategische herijking een stap verder bij het invloed geven aan onze belanghouders. Zij hebben hierdoor zichtbare invloed op de koers van **'thuis** en de besteding van ons maatschappelijk vermogen. De manier waarop we deze invloed vormgeven en uitvoeren is wel uniek en hopelijk een inspiratiebron voor anderen.

We beseffen heel goed dat we het niet alleen kunnen maar hebben ook het gevoel dat we er niet alleen voor staan. Het is hartverwarmend dat deze intentie om het écht samen te doen wordt gezien en in hoge mate wordt gewaardeerd. Het is tegelijkertijd ook een compliment aan alle medewerkers van **'thuis**, die elke dag weer waar moeten maken dat we verantwoording nemen voor een goede samenwerking. Dat is makkelijk gezegd maar in de dagelijkse drukte echt niet altijd eenvoudig. De belangen zijn groot en niet altijd hetzelfde. De brede gerichtheid op samenwerking en de wil om te luisteren is een eigenschap die **'thuis** uniek 'maakt'. "**Samen 'thuis**" is niet voor niets ons leidend motto. Het is daarom heel stimulerend om de waardering hiervoor terug te lezen in dit visitatierapport.

De interne ontwikkeling van de lerende organisatie heeft deze eigenschap versterkt en geborgd. Het geeft in praktische zin vorm aan de wens om ons continu te verbeteren in een steeds sneller veranderende omgeving. In de corona-periode hebben onze klanten, in aangepaste vorm, de dienstverlening gekregen die ze nodig hebben. Dit doordat onze teams zelfstandig en succesvol hun werkwijze hebben aangepast aan de nieuwe omstandigheden.

Dat neemt niet weg dat er onder belanghouders discussies en verschillen van inzicht bestaan over de juiste invulling van de volkshuisvestelijke opgaven van woningcorporaties in het algemeen en **'thuis** in het bijzonder.

Het is wat ons betreft goed dat die verschillen er zijn. Deze leiden tot een dialoog met meer diepgang en als gevolg daarvan vaak tot een betere en gedragen uitkomst. Daarbij nemen we graag de feiten als uitgangspunt voor onze beleidsontwikkeling. In het debat is het daarom van belang deze feiten te onderscheiden van beelden gebaseerd op incidenten of persoonlijke opvattingen. Die laatste zijn zeker waardevol in het agenderen en aankaarten van thema's maar minder van nut als het gaat om het vinden van oplossingen. We houden onszelf en onze samenwerkingspartners scherp op dit onderscheid.



Het is heel duidelijk dat de huidige woningnood op de relatief korte termijn (tot 2030) en de duurzaamheid op de lange termijn (tot 2050) onze grootste opgaven zijn. Beide onderwerpen vragen van alle betrokken partijen grote inspanningen. Eenvoudige oplossingen hiervoor bestaan niet. Transparant zijn over de eigen (on)mogelijkheden en de wil de ander ook te begrijpen is, in onze ogen, een goed begin van het vinden van nieuwe kansen. **'thuis** (en de corporatiesector) is daarmee niet alleen een nette verhuurder van betaalbare woningen. Tegelijkertijd is de corporatiesector ook een belangrijk, uniek en effectief maatschappelijk instrument voor de grote actuele maatschappelijke vraagstukken van onze samenleving. In onze missie gericht op een inclusieve samenleving hebben we deze bredere ambitie ook expliciet gemaakt.

We krijgen ook hoge waarderingcijfers van onze huurdersraad. Dit is voor ons zeer waardevol omdat we het verhogen van klantwaarde als leidend principe hebben genomen voor de lerende organisatie. Onze bewoners en de toekomstige huurders (de woningzoekenden) zijn de mensen waar we het allemaal voor doen, zij zijn ons enige bestaansrecht. **'thuis** kiest er daarom voor om deze klantwaarde in brede zin als kompas te gebruiken in onze ontwikkeling. Met het onlangs uitgevoerde woonbelevingsonderzoek zijn we daarom actief op zoek gegaan naar die aspecten die echt van belang zijn voor onze huurders. We vinden zelf ook dat we in de toekomst meer ruimte moeten geven aan de expliciete stem van de woningzoekende. De uitkomsten vertalen we in concrete verbeteracties gericht op de woning dan wel op de leefbaarheid in de buurt.

Wat **'thuis** ook uniek maakt zijn onze prestaties en ambities op het gebied van duurzaamheid. We zien de hoge waardering van onze belanghouders vooral als een aansporing om hiermee door te gaan. We realiseren ons dat we onze inspanningen hierbij grotendeels gericht hebben op de energietransitie en het terugbrengen van de CO2 uitstoot. Dat betekent dat we nog veel te doen hebben om onze aarde niet langer structureel te overbelasten. Dat vraagt enerzijds om een brede kijk op duurzaamheid zoals circulariteit en biodiversiteit maar vooral ook het aanpassen van woongedrag. Ook aan deze uitdaging gaat **'thuis**, samen met anderen vormgeven.

Ook de andere aanbevelingen van de visitatoren zijn voor **'thuis** goede aanknopingspunten voor verdere ontwikkeling. We gaan dat doen op dezelfde manier waarop we ons de laatste vier jaar hebben verbeterd. Als organisatie die zich ontwikkelt tot een lerende organisatie. Stap voor stap werken al onze medewerkers het hele jaar door aan het verhogen van klantwaarde daarbij ondersteunt door de leidinggevende. Door het steeds meer werken met standaard werkwijzen, borgen we de kwaliteit van onze dienstverlening. Met het ruimte geven en faciliteren van onze medewerkers zorgen we voor de noodzakelijke aanpassing en verbetering van die standaarden. Er is volop enthousiasme voor deze manier van werken en we realiseren ons tegelijkertijd dat we hierin nog een hoop te leren hebben.

Wij zijn blij met de aanmoediging om door te gaan met de professionalisering van de samenwerking met onze belanghouders. We brengen daarin de belangrijke elementen van de lerende organisatie in, zoals we dat nu al doen in de ketensamenwerking met onze onderhoudsleveranciers. In de komende periode gaan we op meerdere terreinen van ons vastgoedbeheer dit soort samenwerking vormgeven.

We gaan partners uit het sociaal maatschappelijk veld een eigen en expliciete rol geven bij de periodieke strategische herijking. Ze hebben deze behoefte en bereidheid in deze visitie nadrukkelijk zelf aangegeven. Wij denken dat deze betrokkenheid leidt tot betere afwegingen en tot versterking van de samenwerking in wijken en buurten.

De continuïteit van onze inbreng in diverse samenwerking gremia gaan we verbeteren door onze deelname meer vanuit teams dan vanuit individuele betrokkenheid vorm te geven.





Onze inspanningen ten behoeve van toekomstige huurders gaan we op twee manieren vormgeven. Enerzijds door een actieve rol te blijven spelen in de ontwikkeling van het regionale woningverdeelplatform Wooniezie. Een transparante woningverdeling en de eigen keuze van de woningzoekende staat hierbij voor ons centraal. Naast een uitbreiding van onze voorraad betaalbare en duurzame woningen zoeken we ook actief naar, snel te realiseren en wellicht meer tijdelijke woonoplossingen.

'thuis is op dit moment actief in 6 gemeenten maar ziet zichzelf vooral als één van de 13 verantwoordelijke woningcorporaties voor de woningmarktregio MRE.

We kijken dan ook altijd met een regionale blik naar de volkshuisvestelijke opgave. In de regio zijn grotere en kleinere gemeente van even groot belang voor de volkshuisvesting. Natuurlijk ieder met zijn eigen identiteit en dynamiek. Grenzen van gemeenten zijn voor woningzoekenden en huurders slechts gedeeltelijk van betekenis (45% van de verhuringen is aan huurders vanuit een andere gemeente). Het gaat hen om een passende woning in een fijne buurt. Deze zienswijze blijven wij actief uitdragen om daarmee duidelijk te maken wat belanghouders van ons kunnen verwachten.

Tot slot zien wij ook zelf mogelijkheden om ons nog beter openbaar te verantwoorden. Hierin gaan we nog dit jaar in onze zogenaamde "terugblikken" op de website meer dan nu de koppeling maken met de gemaakte prestatieafspraken en de strategische keuzes.

Tot slot een woord van dank aan alle deelnemers van deze visitatie. Alleen door jullie betrokkenheid en openheid konden we deze balans opmaken. We zijn trots op waar we staan en doen graag de belofte om ons te blijven ontwikkelen.

Samen **'thuis**

Bestuurder en RvC
Woonstichting 'thuis
Juli 2020

