

Datum 26 november 2019
Onderwerp **Bestuurlijk reactie op visitatierapport**

Beste leden van de visitatiecommissie,

Allereerst onze complimenten voor het voorspoedig verlopen visitatietraject. Wij hebben de samenwerking als heel constructief en prettig ervaren. Wij hebben het rapport ontvangen en met plezier gelezen. Het is helder geschreven en wij herkennen ons in de beschrijving en aanbevelingen.

We zijn trots op het behaalde resultaat!

Te meer omdat de visitatie plaatsvond over een periode waarin Woonforte ontstond uit een fusie tussen Trifolium Woondiensten en wonenCentraal. De prestaties hebben hier niet onder geleden, sterker nog, die zijn alleen maar beter geworden.

Maatschappelijk presteren

U complimenteert Woonforte met het onderscheid ten opzichte van andere corporaties in de manier waarop wij samenwerken met zorg- en welzijnsorganisaties, collega-corporaties en aannemers en dat wij tezamen mooie projecten realiseren die leiden tot een meer inclusieve samenleving. Wij zijn trots dat wij hierin verschil maken, inclusiviteit is immers wat wij voor onze huurders willen bereiken. Natuurlijk is het bovenal noodzakelijk dat er voldoende sociale huurwoningen beschikbaar zijn, wat een zeker in de zeer gespannen woningmarkt van de afgelopen jaren een lastige opgave is. Wij zijn dan ook verheugd dat u constateert dat wij, soms op minder conventionele wijze, de beschikbaarheid van woningen daadwerkelijk vergroten.

Relatie belanghouders

Wij zijn ook heel blij dat onze belanghouders tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties en ons een fijne partner vinden. Uitzondering hierop is de voormalige huurdersorganisatie Albanianaë; waarvan u de achtergrond goed heeft beschreven in visitatierapport (pagina 9/10).”.

Wij besteden veel aandacht aan goede relaties en geven hen graag invloed op ons beleid. Dat geeft legitimiteit en vormt de basis voor een succesvolle samenwerking.

U meldt dat Woonforte opereert vanuit een sterke strategische visie, daar goed op bijstuurt waar nodig en de belanghouders daar goed bij betreft.

U merkt ook op dat de Raad van Commissarissen heel betrokken is bij de strategie en goed oog heeft voor de relatie met stakeholders en dat de RvC nauwgezet heeft meegedacht over de problematiek met de huurdersorganisatie. Wij beleven dit als een mooi compliment.

Presteren naar vermogen

U stelt ook vast dat Woonforte een financieel solide corporatie is die alle interne processen op orde heeft, ruim aandacht heeft voor risico's en dat de bedrijfslasten in lijn zijn met de referentiegroep. Wij vinden dit een belangrijke constatering. Dit maakt immers dat de basis goed op orde is en we ons werk goed kunnen doen.

Leren en verbeteren

Voor Woonforte heeft de visitatie tot doel om een kritische spiegel voor gehouden te krijgen en om daarvan te leren. De genoemde verbeter- en aandachtspunten zijn voor ons zeker herkenbaar.

Nog meer communiceren

De meest van deze punten hebben betrekking op het nog zwaarder inzetten van communicatie. Woonforte is sterk in het ophalen van input en het daadwerkelijk verwerken daarvan, maar kan de uitleg van keuzes (zoals de noodzaak van verkoop) en de voortgang nog meer onder de aandacht brengen. Hoewel de stakeholdersbijeenkomsten tot op heden hoog gewaardeerd worden, willen wij over naar een andere invulling. Dit past uitstekend bij uw aanbeveling. Het prioriteren van de opgave zullen we apart met de gemeente en huurdersorganisatie bespreken in een sessie waarbij zij zelf aan de 'investeringsknoppen kunnen draaien'. Woonforte zet sterk in op digitalisering, maar is de "digibete" klant zeker niet uit het oog verloren. Als zij hun post op papier willen ontvangen, dan kan dat nog steeds en zij kunnen op de hoogte blijven via het maandelijkse Woonnieuws advertentiepagina in de lokale kranten. Verder is Woonforte een spraakgestuurde virtuele medewerker aan het ontwikkelen juist om laaggeletterden ook 24/7 dienstverlening te bieden. Wel heeft de beeldvorming bij de huurders aandacht nodig, want die ervaren blijkbaar druk om over te gaan op digitale communicatie.

Financiële vluchtstrook

U constateert dat Woonforte voor zichzelf strengere normen hanteert dan de toezichthouders. Dat klopt, maar daar zijn we niet rigide in. Indien nodig accepteren wij kortdurend een overschrijding van onze interne normen. De norm van de toezichthouders is de vangrail, daar willen we niet tegenaan botsen. Om dat te voorkomen hebben we interne normen die de (financiële) vluchtstrook markeren en dus een signalerende functie hebben voor het risicomanagement en ruimte bieden om pechgevallen op te lossen.

Huurdersparticipatie

U geeft als advies om alles te (blijven) doen wat nodig is om huurdersparticipatie op een goede manier invulling te geven. Dat willen wij zeker. Wij zien in de nieuwe huurdersorganisatie een stevige en kritische, maar ook constructieve gesprekspartner. Wij zien de toekomst dan ook positief in. Verder gaan wij aan de slag om de huurdersparticipatie, in combinatie met het samen met bewoners werken aan leefbare en inclusieve buurten, een sterke impuls te geven. Wij willen sterke buurten waarin bewoners naar kunnen bijdragen aan het prettig samen leven en dat samen met andere partners in de buurt zo effectief mogelijk ondersteunen. Dit is een speerpunt voor 2020.

Dank

Wij willen alle belanghouders bedanken voor hun bijdrage aan deze visitatie. Het heeft geleid tot een waardevol rapport dat zeker aanleiding geeft om hier verder het gesprek over aan te gaan met onze belanghouders en om ons te verbeteren. Een bijzonder woord van dank is op zijn plaats richting onze medewerkers: hun inzet heeft mede tot dit mooie resultaat geleid.

Met vriendelijke groet,

Frans Kooiker
directeur-bestuurder a.i.

Eric Kemperman
voorzitter RvC