

## **Bestuurlijke reactie HW Wonen Visitatierapport**

HW Wonen vindt het, naast dat zij voldoet aan de wettelijke bepalingen, belangrijk om zich regelmatig te spiegelen aan hoe zij als maatschappelijke organisatie in de Hoeksche Waard functioneert. Hiertoe lijkt de vierjaarlijkse visitatie een bruikbaar instrument. HW Wonen ziet deze visitatie als een instrument om verantwoording af te leggen aan haar belanghouders, en het is tevens én vooral een instrument om als maatschappelijke organisatie te leren en te verbeteren. Zo geven wij invulling aan ons motto “Oppakken, aanpakken en doorpakken”.

Het presteren volgens onze belanghouders is in de beleving van HW Wonen verreweg het belangrijkste onderdeel van de visitatie. Omdat het uiteindelijk de belanghouders zijn die een oordeel vellen over HW Wonen; dat is waar wij ons de afgelopen periode op hebben gefocust, en niet zonder succes. De belanghouders waarderen de relatie én de communicatie met HW Wonen met een 8,1. Volgens de visitatiecommissie wordt de samenwerking met HW Wonen door het maatschappelijk middenveld enorm gewaardeerd en werkt HW Wonen adequaat en goed met partners samen. Belanghouders denken over het maatschappelijk presteren van HW Wonen in termen als ‘betrokken en betrouwbaar’, ‘integrale samenwerking’ en ‘verbinder’. Wij zijn blij met en trots op deze waardering van belanghouders.

De commissie benoemt verschillende resultaten van HW Wonen als prestaties van formaat. Naast de nadrukkelijk genoemde goede relatie met belanghebbenden wordt ook het gelijkmatig presteren van HW Wonen genoemd. Evenals de relatief lage huurachterstand, de ruime voorraad sociale koopwoningen, het ondanks de achterliggende crisis blijven bouwen voor de doelgroep en de gezonde financiële positie.

Desondanks komt de visitatiecommissie tot een ‘net voldoende’ waardering van de prestaties en signaleert terecht dat dit opvallend afwijkt van de waardering door belanghouders. Dit wordt in belangrijke mate veroorzaakt doordat HW Wonen naar het oordeel van de visitatiecommissie onvoldoende zichtbaar stuur op realisatie van (volkshuisvestelijke) doelen. De sturing en rapportage is niet consequent genoeg, en dat is wat het visitatiestelsel beoordeelt. HW Wonen doet zichzelf hiermee in de ogen van de visitatiecommissie tekort.

De commissie geeft een aantal praktische aanbevelingen ter verbetering. Deze laten zich samenvatten tot twee hoofdthema's.

Een belangrijk verbeterpunt naar de toekomst is volgens het visitatierapport de beleidsmatige verankering van de activiteiten (het formuleren van beleid en heldere doelen, en daar consequent over rapporteren). Voor een deel is hier inmiddels invulling aan gegeven via het ondernemingsplan 2015-2018. Dit laat volgens de visitatiecommissie verbetering zien, maar is slechts voor een klein deel in de beoordeling meegenomen omdat de visitatie terugkijkt op de periode 2012-2015.

Verdere invulling van deze aanbeveling wordt gegeven via de (kwartaal) rapportages, die met ingang van 2016 transparanter gekoppeld worden aan de doelen uit het ondernemingsplan. Wij zullen tevens de rapportage over ons maatschappelijk rendement verder uitwerken.

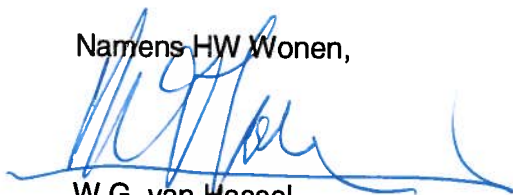
Het tweede verbeterpunt is volgens de visitatiecommissie het strakker volgen van prestatieafspraken. Dit ligt in lijn met de wijze waarop inmiddels in 2016 herziene, regionale prestatieafspraken zijn gemaakt. Deze zijn concreter geformuleerd dan voorheen en bieden dan ook een beter houvast voor periodieke opvolging.

Samenvattend: wij zijn trots dat de belanghouders onze prestaties zo waarderen en zijn verrast in de wijze waarop de visitatiecommissie de systematiek hanteert en hoe zwaar de voor verbetering vatbare beleidsmatige verankering doorweegt in het totale oordeel van de visitatiecommissie. Dat ligt besloten in het visitatiestelsel. HW Wonen pakt de verbeterpunten op en een eerste aanzet daartoe is zoals beschreven inmiddels gemaakt. We zien de uitkomst van een volgende visitatie dan ook met (nog meer) vertrouwen tegemoet.

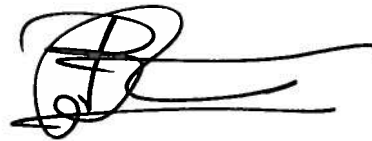
Wij willen de visitatiecommissie, alle belanghouders en alle medewerkers die hebben bijgedragen aan de visitatie hartelijk danken voor hun kritische reflectie, openheid, inzet en aangedragen verbeterpunten.

Oud-Beijerland, 3 oktober 2016.

Namens HW Wonen,



W.G. van Massel  
Voorzitter Raad van Commissarissen



B.C. Pluimer  
Directeur-bestuurder