



Reactie Raad van Commissarissen en Bestuur

De Raad van Commissarissen en Bestuur van De Goede Woning hebben kennis genomen van het door Raeflex uitgebrachte Visitatierapport 2012-2016. De rapportage is besproken in de vergadering van de RvC op 7 april 2017 waarin tevens deze gezamenlijke reactie is vastgesteld.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Onze forse resultaten op het gebied van betaalbaarheid en beschikbaarheid worden door de commissie gezien en gemiddeld gewaardeerd met een 7,2. Wij hebben in de voorbije jaren bewust gekozen voor een terughoudend huurbeleid en waar nodig huren verlaagd om onze doelgroepen passend te kunnen huisvesten. Bovendien hebben we maar liefst 750 nieuwe woningen opgeleverd. Daarnaast hebben wij al die jaren veel aandacht gehad voor de leefbaarheid in onze buurten en wijken. Het is goed te constateren dat, juist waar het gaat om de kern van onze volkshuisvestelijke opgave, de commissie ons extra waardeert.

Ten aanzien van onze energieprestaties oordeelt de commissie dat wij in de afgelopen periode zijn achtergebleven. Wij menen op dit gebied tal van incidentele initiatieven te hebben genomen en daarmee op zich goede prestaties te hebben geleverd. Dat heeft zich vooralsnog niet vertaald in een structurele verbetering van de energielabels in de bestaande woningvoorraad. Het niet onderschrijven van de Aedesconvenant en onvoldoende beleidsmatige aandacht doet zich hier mogelijk gevoelen. Inmiddels maken wij flinke stappen voorwaarts: concreet door hopelijk nog dit jaar te starten met de uitvoering van NOM-vernieuwbouw bij 120 oudere eengezinswoningen, maar vooral door het opstellen van een strategisch en tactisch uitgewerkt duurzaamheidsplan 2018-2035 voor de bestaande woningvoorraad.

Presteren volgens belanghebbenden

Onze belanghebbenden hebben een zeer goede waardering voor onze prestaties (7,6). De relatie en communicatie met en de invloed op het beleid van onze stakeholders worden nog hoger gewaardeerd (7,8). Daarbij scoren onze belangrijkste belanghebbenden, Huurders(organisaties) en gemeente nog boven dit gemiddelde. Dat doet ons goed. Wij zijn vooral ingenomen met de verbeteringen op dit prestatieveld ten opzichte van de vorige visitatie. De aanbeveling om in deze (nog) proactiever te zijn en (nog) beter te laten zien wat wij (gaan) doen nemen wij ter harte. Het advies daarbij 'doe eens iets verrassend' is voor ons uitdagend, maar niet vanzelfsprekend.

Presteren naar vermogen

Wij voldoen ruim aan de externe eisen die gesteld worden aan onze vermogenspositie en onze kasstromen. Daarbij sturen en monitoren wij actief onze kasstromen. Dat de commissie ons hier extra waardeert (7,0) is voor ons geen verrassing. Wij zijn financieel solide en in control. De commissie acht daarbij de wijze waarop wij ons verantwoorden over onze vermogensinzet op orde.

Ondanks onze lage bedrijfslasten (2016: A-oordeel Aedesbenchmark) beoordeelt de commissie onze doelmatigheid volgens het ijkpunt (6,0). Het langdurig bovengemiddeld hoog ziekteverzuim en de niet altijd even effectieve interne werkwijze speelt naar het oordeel van de commissie in deze een rol. Wij merken op dat dit niet van invloed is geweest op onze prestaties en op onze relatie met belanghebbenden. Dat neemt niet weg dat optimalisatie en vernieuwing van onze organisatie volop aandacht heeft; bijvoorbeeld in de digitalisering van onze processen en onze dienstverlening.

Governance

Nagenoeg alle governance aspecten beoordeelt de commissie met een 7,0 of hoger. De besturing (Plan, Check en Act) zoals deze zich vertaalt in onze visie, ondernemingsplan, jaarlijkse uitwerking daarvan en de tussentijdse monitoring via o.a. kwartaalrapportages is naar het oordeel van de

commissie van voldoende niveau. Wij delen dit oordeel, maar zien ook mogelijkheden voor verbeteringen door scherper formuleren en monitoren van onze doelstellingen.

Het intern toezicht wordt op verschillende aspecten verschillend beoordeeld. De samenstelling en de zelfreflectie van de RvC en de toepassing van de Governancecode worden extra gewaardeerd. Daartegenover constateert de commissie terecht dat een actueel en coherent toetsingskader niet werd aangetroffen en dat dit nog in ontwikkeling is. Wij merken op dat er inmiddels een samenhangend toetsingskader tot stand is gekomen. Bestuurlijk vaststelling en benodigde goedkeuring van de RvC heeft reeds plaatsgevonden. Hierbij realiseren RvC en Bestuur zich terdege dat het levend houden van de vele documenten waaruit het toetsingskader bestaat voortdurende aandacht behoeft: het gaat in deze minder om de regels dan om houding en gedrag.

De commissie mist een actieve verbinding van de RvC met het management en merkt op dat de verhouding met de bestuurder in ontwikkeling is. Terecht concludeert de commissie dat raad en bestuur opnieuw positie zoeken in de laatste jaren veranderende governance verhoudingen. Die verhoudingen tussen bestuurder, raad, managementteam en interne controller vragen ook in relatie met onze belanghebbenden om een nieuwe balans. Een balans in transparant besturen en toezicht houden, in betrokkenheid en afstand, ieder vanuit de eigen rol. Het onlangs vastgestelde toetsingskader is daarbij een hulpmiddel.

De commissie heeft tenslotte extra waardering (7,5) voor onze externe legitimering en verantwoording, bijvoorbeeld door de kenniscafés, interactieve workshops en het jaarverslag. Dit heeft er in onze sector nog wel eens aan ontbroken en het is goed te constateren dat de commissie onze inspanningen in deze herkend en erkend.

Beleidsagenda voor de toekomst

In de beleidsagenda voor de toekomst doet de commissie een aantal verbeter suggesties ten aanzien van onze beleidsvorming, optimaliseren van onze volkshuisvestelijke prestaties, het financieel beleid en onze organisatie en toezicht.

De suggesties zijn door ons eerder onderkend en dus herkenbaar. We werken er ook al volop aan. Via onze wijkvisies werken we aan een verder reikend perspectief op de ontwikkeling van onze wijken. Ook zijn we bezig met het formuleren van een integraal voorraadbeleid, waarin doelgroepen, huurbeleid, kwaliteit, duurzaamheid, onderhoud en exploitatieduur in samenhang worden gezien. We werken aan het beperken en scherper formuleren van onze doelstellingen en de monitoring daarvan. We hebben reeds scherper in beeld wat investeringsbeslissingen zijn en aparte besluitvorming via de RvC behoeven. We werken reeds volop aan de digitalisering van onze bedrijfsprocessen. Evenwicht in de topstructuur heeft reeds onze aandacht.

Wij zien de verbeter suggesties van de commissie dan ook als bevestiging van de gekozen koers en waardevol in de aanscherping daarvan.

Tenslotte

De Raad van Commissarissen en Bestuur van De Goede Woning hebben met plezier en waardering kennis genomen van het visitatierapport. We zijn verheugd over de vele positief geformuleerde oordelen van de commissie. Op een enkel punt legt de commissie terecht de vinger op de zere plek. De aanbevelingen van de commissie beoordelen we als waardevol in de aanscherping van onze koers.

Wij willen graag al onze belanghebbenden bedanken die deze visitatie mogelijk hebben gemaakt. Datzelfde geldt voor de medewerkers van De Goede Woning die in de afgelopen jaren deze prestaties hebben neergezet. Tenslotte zijn we dank verschuldigd aan de visitatiecommissie voor de goede samenwerking en het bijzonder helder geschreven visitatierapport.


C.J.M. Karsten
Directeur-bestuurder a.i.