

MEMO

Aan: Raad van Commissarissen
Betreft: Bestuurlijke reactie visitatie
Van: Janine Godderij, Directeur-bestuurder
Datum: 13 december 2022

De visitatie over de periode 2018-2022 hebben we als zeer spannend ervaren. Een onafhankelijke partij heeft ZOwonen beoordeeld en bekeken of we de juiste opgave voor ogen hebben en hier voortvarend in optreden. Daarnaast is door middel van diepgaande gesprekken door de visitatiecommissie onderzocht of onze koers gewaardeerd wordt door onze belanghebbenden.

Twee jaar geleden, toen de nieuwe koers net was geland en de Directeur-bestuurder net was aangetreden, heeft ZOwonen een vrijwillige visitatie laten uitvoeren. Destijds werd alles gezien als fris en vernieuwend. Nu (twee jaar later) blijkt dat er sprake is van een stevige, meer fundamentele, waardering voor de nieuwe identiteit van ZOwonen.

De definitieve rapportage van Ecorys laat een goed oordeel zien. De waardering voor ZOwonen is ten opzichte van de tussentijdse visitatie wederom verder gegroeid. Heel prettig voor ZOwonen maar vooral voor de belangrijkste belanghebbenden: de bewoners. Want als we het goed doen, betekent het dat onze bewoners goed bediend worden en we de maatschappelijke opgave op relevante wijze oppakken en het verschil kunnen maken.

De visitatiecommissie heeft gezien wie we zijn, hoe we gegroeid zijn, hoe we de dingen doen en hoe onze belanghebbenden naar ons kijken. Het doet ons deugd om te lezen dat de commissie van mening is dat de transitie die we doormaakten van vastgoedbedrijf naar organisatie midden in de samenleving die als haar kerntaak ziet "bouwen aan mensen" goed doorvertaald is in hoe we georganiseerd zijn, in onze beleidsstukken en in onze activiteiten. Het belang dat we hechten aan samenwerken met belanghebbenden wordt ook door de commissie duidelijk teruggezien in onze prestaties. ZOwonen is meer gericht op co-creatorschap en minder op opdrachtgever-opdrachtnemerschap. Het lef dat ZOwonen heeft gehad om haar koers/ identiteit door te vertellen in haar HR-beleid, wordt ook gewaardeerd door de commissie. We denken dat dit de basis van onze relatief snelle ontwikkeling is.

De kern van onze HR-visie is dat ZOwonen geen organisatie is maar 140 mensen die organiseren. We bieden al onze medewerkers veel ruimte om passend bij de eigen talenten en drijfveren de koers van ZOwonen te realiseren. Hierdoor is de optelsom van alle individuen vele malen groter dan 140. En dat maakt ook dat al onze belanghebbenden (zonder uitzondering) ons in het dagelijks contact als "een andere club" ervaren dan vier jaar geleden. ZOwonen is van ons allemaal. En dat is voelbaar in de buitenwereld. Tot slot vinden we het erg fijn om te lezen dat de waardering van onze vier huurdersorganisaties voor ons werk en onze ambitie behoorlijk toegenomen is ten opzichte van zowel de visitatie vier jaar geleden als de tussentijdse visitatie. Zij zijn en blijven onze belangrijkste belanghebbenden, en juist hun waardering is voor ons van onschatbare waarde.

Het beeld van de solistische woningcorporatie, die op eigen houtje haar koers bepaalt én vaart, dat uit de visitatie eind 2018 naar voren kwam, is (gelukkig) niet meer actueel. Of beter gezegd ... anders actueel. Want nog steeds blijken er enkele belanghebbenden te zijn die vinden dat ZOwonen soms solistisch opereert.

Volgens de visitatiecommissie wordt dit veroorzaakt door onze heldere kernwaarden als “eigenzinnig”. De commissie beschrijft deze opvatting van belanghebbenden eerder als een perceptie dan als een feit. Dat neemt niet weg dat de commissie ons aanbeveelt er voor te waken dat deze perceptie geen eigen leven gaat leiden. Een terechte en waardevolle aanbeveling wat ons betreft!

Ook de aanbeveling dat onze nieuwe taakopvatting soms ten koste lijkt te gaan van meer basale, woning gerelateerde, zaken trekken we ons aan. Klachten moeten natuurlijk niet langer blijven liggen dan noodzakelijk is. Ons klachtenproces zijn we inmiddels aan het vernieuwen. Dat doen we in samenspraak met onze huurdersorganisaties.

Wat gaan we nu doen? Verder bouwen aan mensen. We staan op het punt onze koers te herijken. Daarin nemen we de aanbevelingen van de commissie van harte mee. We gaan onze focus opnieuw bepalen, wat aansluit bij het advies van de visitatiecommissie richting onze toekomst. De vernieuwde focus zal, mede dankzij dit onderzoek, nóg beter op de maatschappelijke opgave in ons werkgebied gaan aansluiten. De lat ligt wederom hoger dan vier jaar geleden. En dat vinden we fijn. Dat is namelijk goed voor onze bewoners en ook voor onze medewerkers!

Hartelijke groet,

Janine Godderij
Directeur-bestuurder

Louis Vroomen
Voorzitter Raad van Commissarissen