

## BESTUURLIJKE REACTIE VISITATIERAPPORT

*Algemene reflectie op resultaten en proces.*



Met plezier en waardering hebben we het visitatierapport over de periode 2014-2018 doorgenomen. Veel herkenning bij de beschrijving van Wooncompagnie, veel waardering voor wat de medewerkers hebben gepresteerd, en gepaste trots bij de cijfers die daar uit voortvloeien.

In die cijfers zien wij zowel een bevestiging als een aansporing. Een bevestiging van de koers die we aantal jaren geleden hebben ingezet, inclusief de verandering van de inrichting van de organisatie. De koers wordt intern en extern herkend en gewaardeerd, zo laat het visitatierapport zien. De commissie spreekt van 'een zelfbewuste organisatie die de huurder centraal stelt': dat is inderdaad de kortst mogelijk samenvatting van wat Wooncompagnie wil zijn. Ook de verandering van de organisatie is goed uitgekapt: de organisatie is in control, presteert naar vermogen en wordt goed bestuurd. De cijfers spreken op dat punt voor zich en daar zijn we natuurlijk erg blij mee.

Tegelijk zien we in het rapport ook een nadrukkelijke aansporing. De beweging die we de afgelopen jaren in gang hebben gezet, is er niet op gericht een 8,5 voor het onderdeel governance te scoren. Wij zien die score als een tussenstap, die onze keuze bevestigt voor een organisatiemodel dat is opgebouwd uit teams die verantwoordelijkheid nemen voor de prestaties die we huurders en andere belanghouders leveren. Een tussenstap, want het visitatierapport laat zien dat er op het punt van die prestaties nog ruimte voor verbetering is. Denk bijvoorbeeld aan de klantbejegening die soms te wensen over laat, of aan de realisatie-index, die laat zien dat onze daden niet altijd onze plannen weerspiegelen.

De constatering van de visitatiecommissie vormen voor Wooncompagnie een warme aansporing om onze koers verder uit te rollen. Daarin kan het accent worden verlegd van de ontwikkeling van de organisatie naar de vele opgaven in onze buurten en wijken die we op het gebied van de volkshuisvesting tegenkomen. De organisatie staat er, de middelen zijn er, tijd voor de volgende stap: op weg naar een 8,5 voor de bijdrage die Wooncompagnie levert aan een gevarieerde en betaalbare huursector, waar huurders een fijn thuis kunnen vinden. Want daar is het ons uiteindelijk om te doen.

### *Reactie op verbeter- en/of aandachtspunten*

Hieronder is voor ieder verbeter- en/of aandachtspunt vanuit het visitatierapport een reactie van Wooncompagnie opgenomen.

#### **SAMENWERKING BELANGHEBBENDEN**

**De samenwerking met de overige Noord-Hollandse corporaties kan worden geïntensiveerd (van het gezamenlijk verrichten van activiteiten tot uitruil van het woningbezit).**

Wooncompagnie is meer dan bereid om de samenwerking met de andere Noord-Hollandse corporaties te intensiveren. Een recent voorbeeld hiervan is de samenwerking met collega's onder de noemer 'Thuis boven Amsterdam'. Samenwerkingsinitiatieven beoordelen we aan de hand van het uitgangspunt dat de belangen van de volkshuisvesting en van de huurders ermee gediend moeten zijn.

**Samen met de andere Noord Hollandse corporaties kan de samenwerking met de zorg- en welzijnsorganisaties verder worden versterkt.**

Onze doelgroepen overlappen in toenemende mate, en dat geeft aanleiding tot verdere versterking van de samenwerking met zorg- en welzijnsorganisaties. Op buurt-, wijk- en lokaal niveau krijgt dat al goed gestalte. Daar blijft wat ons betreft ook de focus liggen. Op regioniveau is in de Noordkop een platform aanwezig waar we periodiek onze zorg- en welzijnsorganisaties ontmoeten en waaruit verdere samenwerking ontstaat. Een goed voorbeeld hiervan is het initiatief 'Langer Thuis wonen in Schagen, doe je samen'. Voor de regio Waterland ontbreekt een vergelijkbaar platform. Wooncompagnie zal voor deze regio met de partners bespreken of hier wellicht kansen onbenut blijven.

**Zorg- en welzijnsorganisaties kunnen meer betrokken worden bij de beleidsvoorbereiding en bij de voorbereiding van de prestatieafspraken met de gemeenten.**

Tot dusver betrekken we zorg- en welzijnsorganisaties slechts in bescheiden mate bij de beleidsvoorbereiding. In de cyclus die uitmondt in prestatieafspraken met gemeenten en huurdersorganisaties, zullen we daar meer aandacht aan geven.

**Meer tijd nemen om in de regio strategische vraagstukken te bespreken.**

Onze positie als wat grotere corporatie, met bezit in meerdere gemeenten, brengt ons relatief vaak in aanraking met regionale en strategische vraagstukken. We herkennen als aandachtspunt dat we die vraagstukken meer kunnen delen. Het hiervoor genoemde initiatief 'Thuis boven Amsterdam' is één van de vormen waarin we dat gaan doen.

**De gemeenten en de corporaties kunnen elkaar vaker en eerder opzoeken bij concrete projecten.**

Hoewel dit aandachtspunt in het algemeen zeker waar is, herkennen we het niet onmiddellijk als een bijzonder aandachtspunt in de samenwerking met gemeenten en collega-corporaties. Bij de bespreking van het visitatierapport zullen we hen vragen hoe we aan dit punt het beste invulling kunnen geven.

**De samenwerking met de gemeente Waterland kan worden versterkt.**

We zijn blij te vernemen dat de visitatiecommissie mogelijkheden constateert om de samenwerking met de gemeente Waterland te versterken. Dat willen we namelijk graag. Vanzelfsprekend bespreken we de uitkomsten van de visitatie ook met de gemeente Waterland: een mooi moment om die wens vorm te geven.

## TEVREDEN BEWONERS

**De prestaties van de teams met klantcontacten kunnen worden verhoogd, waarbij sneller kan worden gereageerd op (reparatie-)verzoeken van huurders.**

De constatering van de visitatiecommissie sluit aan op de KWH-score voor het thema Algemene Dienstverlening. Het onderzoek naar verbetermogelijkheden en het daadwerkelijk implementeren wordt meegenomen binnen het programma Klantbeleving. De voortgang wordt gemonitord middels de KWH-scores (incl. de open antwoorden) en rapportages uit het Klantvolgsysteem.

**De communicatie met de huurders kan onder andere via eenvoudig taalgebruik worden versterkt.**

De KWH-scores worden periodiek met de teams besproken. Communicatie en informatievoorziening is daarbij een terugkerend thema. Binnen het programma Klantbeleving gaan we alle teams 'scoren' in relatie tot klantbeleving. Met ieder team wordt naar aanleiding daarvan een actieplan opgesteld, waarbij ook communicatie en informatievoorziening meegenomen wordt.

## RONDE, ROLLENDE ORGANISATIE

**De interne afstemming binnen de corporatie vraagt aandacht. Gewaakt moet worden dat er een kopgroep ontstaat die te ver voor de rest van de organisatie uitloopt.**

De aangepaste structuur van hiërarchie naar resultaatverantwoordelijke teams is geen vanzelfsprekendheid. Organisaties zijn zo gewend geraakt dat besluiten in de hiërarchie worden genomen dat -wanneer teams zélf besluiten mogen nemen- niet automatisch de gevolgen van dit besluit voor andere teams zijn meegewogen. Wooncompagnie (h)erkent dat interne afstemming daarmee een aandachtspunt is. Een kopgroep die te ver vooruitloopt herkent Wooncompagnie in verschillende ontwikkelingstempo's van de teams. Die verschillen kunnen (en mogen) bestaan. We ondersteunen de teams bij de volgende stap in hun ontwikkeling.

**Voldoende aandacht schenken aan de ontwikkelmogelijkheden van het personeel en deze niet laten wegdrukken door de drukke werkzaamheden.**

Een organisatie ontwikkelt zich via de lijn persoonlijk ontwikkeling, teamontwikkeling en organisatie ontwikkeling. Ontwikkelen begint bij het individu, die daar mentale ruimte voor nodig heeft. Wanneer het werk continu plaatsvindt in het kwadrant 'belangrijk en acuut' dan is er grote kans dat deze mentale ruimte onvoldoende aanwezig is. De oproep om aandacht te schenken aan de ontwikkelmogelijkheden en deze niet weg te laten drukken door drukke werkzaamheden omarmt Wooncompagnie en heeft daar aandacht voor. Drukke periodes horen erbij, net als moment met mentale ruimte en gelegenheid voor ontwikkeling en reflectie.

**Aandacht voor kritische punten blijven houden en deze in de resultaat verantwoordelijke teams niet laten wegdrukken door de op zich zeer positieve familiecultuur.**

Wooncompagnie ontwikkelt zich verder in de richting van resultaatgerichte teams. Door de resultaatdoelstellingen van de teams telkens scherper te definiëren en te meten (vanuit het perspectief van klantwaarde) wil ik de aandacht voor kritische punten verhogen en tegelijkertijd de kwaliteit van de familiecultuur (onder meer een respectvolle omgang en elkaar vooruit willen helpen) bewaren.

## VERANTWOORD EXPLOITATIEMODEL

**Vaststellen van een bovengrens voor de financiële ratio's, waarboven een extra inzet kan worden overwogen. Bovengrenzen kunnen én intern maar ook voor externe belanghebbers een signaalfunctie hebben om de discussie over volkshuisvestelijke investeringen te starten. Wooncompagnie heeft deze signaalfunctie intern niet nodig, maar voor gemeenten en belanghebbenden kan deze stimulerend werken om (aanvullende) eigen initiatieven te nemen.**

Wooncompagnie ondersteunt het uitgangspunt om gemeenten te stimuleren aanvullende eigen initiatieven te nemen en zal in overleg bepalen wat er nodig is om dit te bewerkstelligen. Uitgangspunt voor Wooncompagnie zelf is steeds dat het vermogen maximaal wordt ingezet voor de volkshuisvesting met als belangrijkste uitgangspunt dat we niet meer huur vragen dan nodig. Jaarlijks wordt de meerjarenbegroting zodanig bijgesteld dat we op termijn net aan blijven voldoen aan de financiële ratio's. Een hoger vermogen leidt dus automatisch tot een hogere inzet van dat vermogen in de jaren er na.