

BESTUURLIJKE REACTIE KENNEMER WONEN VISITATIERAPPORT 2019

Kennemer Wonen heeft in 2019 aan Cognitum, een onafhankelijk adviesbureau, gevraagd om een visitatie uit te voeren. Tijdens dit onderzoek staat de beoordeling van onze maatschappelijke prestaties door belanghebbenden¹ centraal. In deze reactie gaan wij in op de belangrijkste bevindingen en aandachtspunten (recensie) zoals deze in het visitatierapport zijn opgenomen. Cognitum zegt over de aandachtspunten én gerealiseerde verbeteringen vanuit de vorige visitatie het volgende:

“De huidige visitatiecommissie heeft tot haar genoegen enerzijds kunnen constateren dat Kennemer Wonen op alle aandachtspunten heeft ingezet, maar anderzijds dat enkele daarvan ook in de actuele visitatieperiode punten van aandacht zijn gebleven en de komende periode aandacht zullen blijven vragen. [...]”

Dit laat onverlet dat er vele goede en mooie stappen zijn gezet, bijvoorbeeld in het duiden van de visie en het beter communiceren en uitdragen wat er bereikt is. Ook op het punt van de verantwoording en sturing van bedrijfsprocessen is forse vooruitgang geboekt. Dat is ook terug te zien in de beoordeling en waardering van Presteren naar Vermogen en Governance.”

Wij herkennen ons in de bovenstaande opmerking van de commissie, er zijn veel goede en mooie stappen gezet. Wij zijn dan ook erg trots op het behaalde resultaat en staan tegelijkertijd open voor de door onze belanghebbenden genoemde aandachtspunten.

Wat zijn de bevindingen?

De beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit vier verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang te bekijken. Deze perspectieven en beoordeling zijn in onderstaande tabel weergegeven:

Perspectieven visitatie	Eindcijfer
Presteren naar opgaven en ambities	7,4
Presteren volgens belanghebbenden	7,1
Presteren naar vermogen	8,0
Governance	7,7

Doordat de methodiek van de visitatie is gewijzigd, is een 1-op-1 vergelijking van de cijfers met de vorige visitatie niet mogelijk. Goed om te weten is dat bij de beoordeling een 6 het ijkpunt is. Alleen wanneer aan alle ‘basisafspraken’ is voldaan wordt een score hoger dan een 6 toegekend. Voor ons is dat een bevestiging dat wij trots kunnen zijn op deze mooie cijfers. Desondanks ligt onze ambitie voor het perspectief ‘Presteren volgens belanghebbenden’ hoger.

Wat doen wij met de aandachtspunten?

De grote lijn uit de recensie van de commissie is volgens ons, dat de basis op orde is en dat er ruimte is gekomen om een meer actieve rol te gaan pakken (met meer lef en ondernemingszin) in de samenwerking met onze stakeholders (belanghebbenden). Vooral de samenwerking met de gemeenten, de zorg- en welzijnspartners en de huurdersvertegenwoordiging heeft meer onze aandacht nodig de komende periode. In dit kader is het belangrijk om aan te geven, dat wij inmiddels gestart zijn met het maken van een nieuwe set prestatieafspraken voor de periode 2021-2024, waar de thema’s beschikbaarheid en wonen, welzijn & zorg een prominenter plek gaan innemen, met als gevolg concrete afspraken wat leidt tot meer wederkerigheid. Wij zullen in de richting van de gemeenten duidelijk aangeven wat wij van hen verwachten op het gebied van beschikbaarheid en duurzaamheid, omdat de woningbouwopgave en de energietransitie een gezamenlijke inspanning is van corporaties, gemeenten en huurdersorganisaties. Wij zijn van mening dat duidelijkheid vooraf over wie wat wanneer doet, vertragingen bij de opgaven kan voorkomen en het tempo doen verhogen, alles in het belang van onze huidige en toekomstige huurders. Daarnaast hebben wij vorig jaar een adviseur Wonen en Zorg aangesteld, die in samenwerking met gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties voor kwetsbare bewoners een plek kan vinden om te wonen. Ook zijn wij vorig jaar gestart met gesprekken om te komen tot één centrale huurderskoepel, die hopelijk dit jaar gevormd kan worden.

¹ Gemeenten in de regio Noord-Kennemerland, welzijn- en zorgorganisaties actief in ons werkgebied, huurders- en bewonersorganisaties, collega woningcorporaties.

Daarnaast adviseert de commissie, dat wij het in gang gezette proces om de dienstverlening aan de klant op een hoger niveau te tillen, voortzetten. Daar zijn wij op dit moment druk mee bezig door het optimaliseren van onze processen en de medewerkers daarin mee te nemen en op te leiden. Deze trainingen zijn in belangrijke mate gericht op houding en gedrag van onze medewerkers, omdat zij 'het visitekaartje van de organisatie' zijn. Wat daarbij helpt is dat wij in 2018 onze strategische plannen opnieuw hebben vormgegeven met behulp van het concept 'de Thuisgever'.



Wij zijn ervan overtuigd dat door al deze maatregelen onze dienstverlening en zichtbaarheid zal verbeteren en onze relatie met belanghebbenden zal versterken.

Tot slot

Tot slot willen wij alle betrokkenen van dit onderzoek bedanken voor hun medewerking aan deze visitatie. De onderzoekscommissie van Cognitum danken wij voor de kwaliteit van het onderzoek en de gepleegde inspanning om een reëel beeld te verkrijgen van Kennemer Wonen. Wij danken alle belanghebbenden dat zij de tijd hebben genomen voor dit onderzoek en dat zij bereid waren om hun complimenten, maar ook hun aandachtspunten met ons te delen. Het is een mooi resultaat dat ook de komende jaren aandacht en inzet van ons vergt om de goede prestaties te behouden en om tegelijkertijd de aandachtspunten te verbeteren. Een opgave die wij graag aangaan met alle medewerkers, maar uiteraard ook met u als belanghouder.

Heiloo, maart 2020
Kennemer Wonen
Bestuur en Raad van Commissarissen