

Reactie directie en Raad van Commissarissen op visitatierapport 2015-2018

Uitstekende prestaties, verbeteringen blijven mogelijk

Habion is goed bezig en verbeteringen blijven mogelijk. Dat is kort samengevat wat Habion leest in het visitatierapport dat een onafhankelijke commissie over Habion heeft opgesteld. In het rapport geeft de commissie een beoordeling van de maatschappelijke prestaties van Habion in de periode 2015-2018.

Habion afgelopen jaren flink veranderd

De visitatiecommissie geeft in haar rapport Habion (op een schaal van 1-10) gemiddeld een 7,7. Directie en Raad van Commissarissen zijn trots op deze goede beoordeling. In de afgelopen jaren hebben we veel zaken aangepakt. We hebben hard gewerkt aan een organisatie die woningen verhuurd aan (kwetsbare) ouderen, in plaats van een organisatie die louter vastgoedleverancier is aan zorgorganisaties. Om dat te bereiken hebben we onder meer de rØring-methodiek opgesteld om de (woon)wensen van ouderen op te halen. En hebben we ingezet op het transformeren van zorgvastgoed naar woningen, waar ouderen kunnen blijven wonen, ook als hun zorgvraag toeneemt. Dat doen we samen met oude en nieuwe partners. De Plan-Do-Check-Act-cyclus hebben we, mede op basis van de aanbeveling daarover in het vorige visitatierapport, veel steviger in onze organisatie verankerd. We zijn trots dat de visitatiecommissie deze ontwikkelingen ziet en positief waardeert. Niet alleen voor ons zelf, maar vooral ook omdat deze ontwikkelingen direct of indirect een bijdrage leveren aan het prettig wonen van (kwetsbare) ouderen.

Hoe verder

De commissie geeft terecht aan dat ondanks de uitstekende prestaties, er ruimte is voor verbetering. De commissie noemt de volgende mogelijke verbeteringen:

- Verbeter het proces van reparatieverzoeken.
- Blijf aandacht besteden aan het uitdragen van de visie in de richting van zorginstellingen.
- Verbeter de aansluiting tussen (beleids)documenten.

Met deze verbetermogelijkheden zijn of gaan we aan de slag. Zo hebben we om het proces van reparatieverzoeken te verbeteren in 2018 de keuze gemaakt dat bewoners het reparatieonderhoud rechtstreeks bij de aannemer die het betreffende verzoek oppakt kan gaan melden. Een ingrijpende wijziging van het proces die we in 2019 voorbereiden. In 2020 verwachten we deze stap daadwerkelijk te zetten. We zullen dan ook meten of de tevredenheid van onze bewoners over het oppakken van reparatieverzoeken ook daadwerkelijk toeneemt.

Vergelijking met vorige visitaties

Voor Habion is dit, na een eerdere visitaties in 2010 en 2014, de derde keer dat een onafhankelijke commissie ons visiteert. Vanwege door de stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland doorgevoerde wijzigingen in de visitatiesystematiek zijn de cijfers van uitgevoerde visitaties niet onderling vergelijkbaar. Wanneer wij de rapporten lezen, zien wij echter net als de visitatiecommissie dat onze prestaties op de meeste gebieden wederom duidelijk zijn verbeterd. Dat illustreert voor ons dat Habion een lerende organisatie is. Dat laatste aspect vinden we van belang om vast te houden. Dat borgt dat Habion ook in de toekomst adequaat blijft inspelen op de veranderende woonwensen van onze bewoners, de lokale gemeenschap en veranderingen in de samenleving.

Tot slot

Het visitatierapport plaatsen wij op onze website. Over de voortgang in de realisatie van de verbeteringen in het visitatierapport leggen wij via het jaarverslag komende jaren verantwoording af.

De Raad van Commissarissen en de directie bedanken belanghouders, medewerkers en anderen die een bijdrage hebben geleverd aan visitatie. Wij zijn ook de visitatiecommissie erkentelijk voor haar werkzaamheden. Wij hebben waardering hoe de commissie het functioneren van Habion, als landelijk werkzame woningcorporatie gespecialiseerd in het wonen van (kwetsbare) ouderen, heeft geduid. Ook omdat we vanwege onze specialisatie niet naadloos in het visitatiesysteem passen. De visitatiecommissie is er desondanks prima in geslaagd ons te beoordelen. Er ligt een rapport met heldere bevindingen, dat we met veel belangstelling hebben gelezen en waar we graag mee aan de slag gaan.

juni 2019

Directie en Raad van commissarissen