



BESTUURLIJKE REACTIE

Inleiding

Wooncompas heeft zich in de eerste helft van 2023 voor de vierde keer laten visiteren. Het voorliggende rapport kijkt terug op de periode 2019-2022. Een bijzondere periode, omdat daarin Corona grote maatschappelijke effecten heeft gehad. Een onafhankelijk bureau heeft het maatschappelijk presteren van onze organisatie op basis van gesprekken met belanghouders beoordeeld in een traject van ongeveer 7 maanden.

Deze belanghouders zijn in de eerste plaats onze huurders (vertegenwoordigd in Progressie), maar ook de gemeente, welzijn- en zorgpartners en collega corporaties. Aan hen leggen we verantwoording af. We gebruiken de visitatie als bewaking van de kwaliteit en om van te leren.

Het traject heeft plaatsgevonden op basis van een nieuwe methodiek die in 2023 is geïntroduceerd. De methodiek kenmerkt zich door meer aandacht voor de samenwerking in het netwerk, meer mogelijkheden tot reflectie tussen commissie en woningcorporatie en andere beoordelingscategorieën. De methodiek heeft de visitatie verrijkt. Een één op één vergelijking tussen de uitkomsten nu en de resultaten van onze eerdere visitatie is daarmee echter lastig te maken.

Reactie op de resultaten

Samenvattend ziet de visitatiecommissie in Wooncompas een betrokken, ambitieuze woningcorporatie die duidelijke en waardevolle maatschappelijke prestaties levert in de gemeenten waar zij actief is. Dat onderschrijven wij uiteraard graag. De Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder zijn van mening dat de bevindingen van de commissie het beeld dat zij zelf van de organisatie hebben bevestigen.

Op alle visitatievelden oordeelt de visitatiecommissie dat we 'naar behoren' tot 'uitmuntend' presteren. Onze aandacht voor het realiseren van nieuwbouw met name in de BAR-gemeenten en onze betrokkenheid en inzet bij de herstructurering van Schiebroek-Zuid worden genoemd als mooie voorbeelden op het visitatieveld Maatschappelijke waarde. Ook onze aandacht voor de betaalbaarheid van de woningvoorraad wordt erkend. Ondanks onze bovengemiddelde inzet op zonnepanelen en renovaties worden we op het thema verduurzaming & kwaliteit nog niet gezien als 'koploper'. Om dat punt beter te volgen nemen we vanaf volgend jaar ook deel aan het onderdeel 'ervaren woningkwaliteit' in de Aedes benchmark. Op het visitatieveld Maatschappelijke verankering hebben we ons onder andere ingezet met de uitwerking van het participatie reglement en het formuleren van belanghoudersbeleid. Dat onze organisatie van huurdersparticipatie op verschillende niveaus en het gebruik van klantarena's en klantreizen voor het verbeteren van (dienstverlenings)processen tot een goed oordeel heeft geleid, stemt ons tevreden.

De aandacht voor de ontwikkeling van medewerkers en de organisatie worden expliciet genoemd bij het visitatieveld Interne beheersing. De genoemde werkwijze van kernwaarden naar klantwaarden, klantbehoeften en klantbeloften en vervolgens toetsen van de klantbeleving herkennen we als belangrijke pijlers van onze werkwijze. Het doet ons een

genoegen in het rapport terug te lezen dat de kernwaarden van de organisatie ook door de omgeving worden herkend.

Tot slot oordeelt de commissie dat Wooncompas zowel organisatorisch als financieel voldoende is toegerust voor de opgaven. Het is goed dat onze analyse van de volkshuisvestelijke stretch met financiële mogelijkheden is opgevallen. Samen met onze aandacht voor de ontwikkeling van de medewerkers en de organisatie zien we dit terug in de waardering op het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit.

Aan de slag met de ontwikkelagenda

Ondanks deze mooie resultaten is er ook werk aan de winkel. We willen letterlijk en figuurlijk blijven groeien en gaan met 'de ontwikkelagenda' die ons is meegegeven aan de slag.

Met de aanbeveling om de maatschappelijke verankering te organiseren bij een bredere groep medewerkers zijn we na de periode die in het teken stond van Corona aan het werk gegaan. Tijdens onze personeelsdag hebben onze medewerkers een 'maatschappelijke stage' gelopen. Ook gaan steeds meer medewerkers samen met de wijkbeheerder op pad. Hiermee verbinden we 'Binnen' meer met 'buiten'. Dat bevalt ons goed en daar gaan we dan ook zeker mee door.

Ook het uitdragen waar we voor staan en wat onze samenwerkingspartners van ons mogen verwachten vraagt onze aandacht. Vanuit het verleden leeft bij een aantal belanghouders het beeld van Wooncompas als specialist op het vlak van wonen en zorg. Zelf zien wij ons als een corporatie die er is voor alle doelgroepen. Uiteraard blijven we ons daarbij ook inzetten voor geclusterd wonen van senioren. Duidelijke communicatie over wat we doen zodat helder is wat we van elkaar mogen verwachten is blijvend nodig.

Voor wat betreft onze klanttevredenheid kijken we niet alleen naar de cijfers, maar optimaliseren we ook 'de interne klantreis'. In de afgelopen periode hebben we onder meer de energie gezet op het selecteren van de juiste samenwerkingspartners. We hebben er vertrouwen in dat de selectie van een nieuwe aannemer dagelijks onderhoud die onze klantwaarden hoog in het vaandel heeft en conform deze waarden werkt, de waardering door onze huurders van het reparatieonderhoud gaat verbeteren.

Op ons verzoek is het onderwerp 'Go the extra (s)mile aan de visitatiecommissie meegegeven als extra veld om te toetsen. In het rapport lezen we de waardering door onze huurders voor maatwerk. We gaan hier dan ook zeker mee door en benutten de kansen die we hiertoe zien.

Uit het rapport blijkt dat onze prestaties niet voor alle belanghouders even goed inzichtelijk zijn. In november organiseren we een bijeenkomst voor een brede groep belanghebbenden, waarbij we ook in het gesprek gaan over "the extra (s)mile" en ons huidige ondernemingsplan. We hopen, iedereen hier weer mee aan te haken. In 2024 betrekken we stakeholders bij het opstellen van een nieuwe strategie.

Tot slot benoemt de commissie als aandachtspunt de wijze waarop Wooncompas 'zelfredzaamheid' van huurders nog meer kan faciliteren en/of stimuleren. We gaan hier uiteraard met onze huurders over in gesprek om te kijken hoe we dit kunnen vertalen naar onze producten en diensten op dit vlak. Ook verwachten wij dat een gesprek met de collega-corporaties die dit onderwerp wellicht al verder hebben uitgewerkt ons gaat helpen.

Tot slot

De uitkomsten van deze visitatie is iets waar we trots op zijn. Tegelijkertijd geeft deze beoordeling ons ook weer belangrijke aandachtspunten voor de stappen die we als Wooncompas de komende periode gaan zetten. Wij bedanken Ecorys voor deze visitatie. Voor de tijd die Robert Kievit, Maarten Nieland en Bonno Smeets investeerden in het leren

kennen van de organisatie en de aangename gesprekken met ons en met onze belanghouders. Vanzelfsprekend bedanken wij ook onze belanghouders voor hun bijdrage en hun waardering. Wij blijven graag met hen nauw in contact. En natuurlijk ook dank aan alle medewerkers die direct of indirect hebben bijgedragen aan het visitatierapport.

Het visitatierapport is te vinden op onze website.

Harro Zanting
Directeur-bestuurder

Ronald de Koning
Voorzitter Raad van Commissarissen