

Reactie op uitkomsten visitatie

Betreft reactie directeur-bestuurder en raad van commissarissen Christelijke Woningstichting Patrimonium op het visitatierapport 2014

Inleiding

EY heeft onze corporatie onderzocht in het kader van de maatschappelijke visitatie. De visitatie bij Patrimonium, die in deze rapportage wordt beschreven, geeft een (gestructureerde) beoordeling van het maatschappelijk presteren van de woningcorporatie over de jaren 2010 - 2013.

Voor de beoordeling zijn gesprekken gevoerd met diverse belanghebbenden: huurders, maar ook vertegenwoordigers van de gemeente en samenwerkingspartners. Deze maatschappelijke visitatie is een middel om de maatschappelijke prestaties van Patrimonium open en transparant te maken.

Ruim voldoende tot goed

Uit het rapport blijkt dat Patrimonium op de onderzochte onderdelen 'ruim voldoende' tot 'goed' scoort. Dat levert de volgende cijfers op.

Prestatievelden maatschappelijke visitatiestelsel	Eindcijfer
Presteren naar opgaven en ambities	6,3
Presteren volgens belanghebbenden	7,0
Presteren naar vermogen	7,6
Governance	6,9

Wij zien tot tevredenheid dat de score ten opzichte van de vorige visitatie (4 jaar geleden) is verbeterd. Dit resultaat is natuurlijk mede te danken aan de inzet en betrokkenheid van al onze medewerkers.

Binnen het prestatieveld 'presteren naar vermogen' is op het onderdeel doelmatigheid zelfs een 9,0 gescoord. Onze corporatie wijkt op bijna alle kengetallen in (zeer) positieve zin af van de referentie/ sector. Daar zijn we best trots op.

Verbeterpunten

Het rapport reikt ons ook een aantal verbeterpunten aan. We noemen er enkele:

- a. Meer invloed/betrokkenheid van belanghebbenden op onderdelen van het beleid.
In 2014 is zichtbaar hoe hieraan reeds wordt gewerkt. Zo hebben we in overleg met de huurders van enkele complexen afspraken gemaakt over de keuze voor het groot onderhoud van hun woning. Patrimonium zal kijken hoe de invloed van de huurders en andere belanghebbenden (nog verder) vergroot kan worden.
- b. Bevorderen van klantvriendelijkheid en communicatie richting huurders.
Een verbetering van de dienstverlening is reeds in gang gezet. Mede door een binnenkort te houden klanttevredenheidsonderzoek, het aanpassen van de website en

het beter communiceren over de klachtenafhandeling, denken we dat in de volgende visitatie duidelijk wordt dat we meer vraaggestuurd zijn gaan werken.

c. Een transparantere woningtoewijzing

In de samenvatting van het rapport staat vermeld dat de door Patrimonium gehanteerde woningtoewijzing via bemiddeling, op een transparante manier gebeurt. Toch wordt bij de te verbeteren punten ook gevraagd om een transparantere uitleg of presentatie van onze woonruimteverdeling.

Patrimonium heeft geen mogelijkheden om via de site van het digitale aanbod (Woningnet) verslag te doen van de toewijzingen en zal daarom andere mogelijkheden onderzoeken om aan te tonen dat ook onze manier van toewijzen gebeurt volgens de criteria die zijn afgesproken met de gezamenlijke corporaties in de stad Groningen.

Aangezien we in 2015 ons beleidsplan gaan herijken, is het een mooie gelegenheid om alle in het rapport genoemde verbeter- en aandachtspunten hierin mee te nemen.

Tot slot

Graag willen we iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan deze visitatie, in het bijzonder de visitatiecommissie en onze belanghouders voor hun positieve reacties en ook voor hun verbeterpunten en adviezen.

Namens de raad van commissarissen:

Ing A. de Vries,
directeur-bestuurder

J.P. van Mechelen,
voorzitter