

1. Visitatie proces

Deze bestuurlijke reactie begint met een dankwoord aan Ecorys Nederland B.V. en alle belanghebbenden, huurders en medewerkers die zich samen hebben ingespannen om in een relatief kort tijdsbestek de visitatie uit te voeren. Wij hebben op een zeer prettige manier samengewerkt. Fien Wonen heeft gemerkt dat de pragmatische aanpak van de visitatiecommissie naadloos aansloot bij haar eigen cultuur.

Met de coronamaatregelen als belemmerende factor was het de uitdaging om met vooral digitale gesprekken toch een compleet beeld te krijgen van onze prestaties. De gesprekken met huurders, stakeholders en ons eigen team waren **KRITISCH, OPEN** en gericht op “wat doet Fien Wonen goed en wat kan zij verbeteren?” De belanghebbenden koppelden informeel al eerder aan ons terug dat zij open gesprekken hebben gevoerd. Het visitatierapport is met al deze ingrediënten die door iedereen zijn ingebracht een bijzonder mooi resultaat. Terugkijkend lezen we dat er heel veel in positieve zin veranderd is. Met het vizier naar voren geeft het rapport ons hele duidelijke handvatten voor de toekomst.

2. Een organisatie in beweging

Fien Wonen is zeer blij met het resultaat van de visitatie. Het is fijn om bevestigd te krijgen dat de ingezette weg na de fusie gewerkt heeft. Dat Ecorys Nederland de cultuur van **AANPAKKEN**, van **FOCUS** en **AMBITIES** en van doorpakken ook in de praktijk herkend heeft. De vele aandachtspunten vanuit de vorige visitatie zijn opgepakt. Daarmee hebben we enorme stappen gezet in de beoordeling, maar nog veel belangrijker, ook in de praktijk. De grootste stap die we de afgelopen 4 jaar gemaakt hebben is die van het **PRESTEREN NAAR VERMOGEN**. Daarin hebben we een sprong gemaakt van een 5,4 naar een 8. Als bestuur en Raad van Commissarissen zijn we trots op dit resultaat. Zonder de medewerkers van Fien wonen was dit nooit gelukt. Hun veranderkracht, doorzettingsvermogen, heldere inzichten en positieve energie hebben ons enorm geholpen.

Zoals beschreven in de position paper hadden we verwacht dat de belanghebbenden misschien enige last zouden ondervinden van de organisatieontwikkeling en het uitkristalliseren van het beleid. Wij zijn blij om te horen dat hiervan bijna geen sprake is.

De afgelopen jaren hebben we ingezet op een kwalitatief betaalbare en duurzame woningvoorraad. Dit met het uitgangspunt dat de huurder zijn eigen **WOONGELUK** kan creëren door een positie in onze processen, projecten en beslistrajecten te krijgen. Het borgen hiervan in ons investeringsstatuut is door Ecorys bijzonder gewaardeerd. Wij vinden het belangrijk dit de aankomende jaren samen te doen. Een op één als het om de eigen woning gaat en in de gezamenlijkheid als het om buurten, complexen en **BIJZONDERE DOELGROEPEN** gaat. Dat kan Fien Wonen niet alleen. De inzet van onze **STAKEHOLDERS** is daarvoor cruciaal. Alleen samen komen wij verder! Wij zijn daarom bijzonder **TROTS** dat de belanghebbenden onze prestaties herkennen, erkennen en waarderen. Niet in de laatste plaats de positieve en betrokken grondhouding van Fien wordt gewaardeerd.

De visitatiecommissie stelt “Fien Wonen zoekt naar manieren om de opgave mogelijk te maken”, een compliment dat wij heel erg waarderen.

Wij zien daarbij nog wel de uitdaging om met onze stakeholders de opgave op beschikbaarheid in de aankomende jaren te realiseren. **SAMEN** met onze gemeenten, huurders en stakeholders willen we optrekken om dit binnen een veranderend speelveld te gaan realiseren. Dan gaat het niet alleen om bouwproductie, maar ook om mooie combinaties die ervoor zorgen iedereen in onze samenleving een goede en veilige plek te geven.

3. Aanbevelingen

In het tweede halfjaar van 2021 start bij Fien Wonen de herijking van het ondernemingsplan. Fien Wonen had Ecorys Nederland daarom ook gevraagd om aandacht te hebben voor onderwerpen waar wij in kunnen groeien. Het is prettig dat aanbevelingen in het visitatierapport herkenbaar zijn en ons handvatten geven. Onderstaande aanbevelingen lichten wij er uit:

- Samen met stakeholders de maatschappelijke en volkshuisvestelijke ambities verder concretiseren in het nieuw ondernemingsplan en het beleid. Concrete projecten dus, waarmee we gezamenlijk invulling geven aan de opgaven.
- Een visie op stakeholdermanagement ontwikkelen en implementeren, waarbij voor iedereen binnen en buiten de organisatie duidelijk is welke rol zij hierin gaan spelen. Daarnaast blijvend aandacht voor het (proactief) betrekken van stakeholders en huurders in de gezamenlijke opgaven en overwegingen.
- Aandacht voor de vertaling van ons beleid in de praktijk van alledag. Dat gaat niet alleen om het definiëren van de regelvrijheid, maar ook het daadwerkelijk ervaring opdoen met deze regelvrijheid door onze medewerkers. Daarbij gaat het met name ook om het bepalen van de rol en keuzes van onze huurders en stakeholders in tal van processen. Daarnaast het verder verbinden op alle niveaus van ons team met de teams van onze belangrijkste stakeholders. Daarmee borgen we dat we continu effectief met stakeholders en huurders kunnen samenwerken.
- Het inzetten op huisvesten van specifieke doelgroepen en de doorstroming in het bezit, o.a. door het inzetten van de toewijzingsruimte of experimenten met stakeholders.

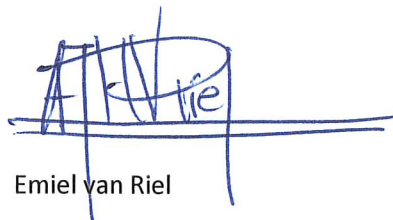
Deze punten zullen wij met onze stakeholders en huurders bij het vormen van een nieuw ondernemingsplan bespreken en daarna een plek in ons beleid en proces geven. We zullen daarbij ook oog houden voor de positief gewaardeerde punten.. We zijn naar ons idee op de goede weg, maar in de wereld waarin de verandering de enige constante is, blijven we samen **LEREN**, **GROEIEN** en **VERBETEREN**.

Hardinxveld-Giessendam,



Elisabeth ter Borg

directeur-bestuurder



Emiel van Riel

voorzitter Raad van Commissarissen