

In de eerste helft van 2015 heeft Viverion zich voor de tweede keer laten visiteren. Onze vorige visitatie vond plaats in 2011 en besloeg de jaren 2006 tot en met 2010. Deze visitatie had daarmee vooral betrekking op de periode voorafgaande aan de fusie per 1 januari 2009 waaruit Viverion ontstond. De visitatie die nu heeft plaatsgevonden geeft ons dus inzicht in de prestaties van de fusiecorporatie Viverion. Daarom waren wij zeer belangstellend naar de uitkomsten.

Na een zorgvuldige oriëntatie en gedegen inkooptraject hebben wij EY gevraagd om de visitatie voor ons uit te voeren. Vanuit Viverion werd de visitatie georganiseerd en begeleid door onze Business Controller. Wij hebben het proces van de visitatie als prettig ervaren. Wij zijn heel tevreden met de medewerking en de tijd die onze stakeholders aan de visitatie hebben gegeven. Binnen Viverion heeft het visitatieproces het nodige werk gekost, maar het heeft ons ook verrijkt met zelfreflectie. De visitatiecommissie heeft ons concrete adviezen en verbeterpunten gegeven. Daar gaan we in de komende periode goed gebruik van maken.

Het beeld dat de visitatiecommissie in haar rapport van Viverion schetst, herkennen we zonder meer. En het laat zien dat we op de goede weg zijn. De inspanningen van de afgelopen jaren werpen hun vruchten af. Viverion heeft op alle onderdelen goede scores behaald en daar zijn we trots op! Wij vinden het mooi om te lezen dat de visitatiecommissie onder de indruk is van de expertise en de toewijding van de medewerkers van Viverion. De visitatiecommissie noemt als sterke punten van ons onze inzet op het gebied van leefbaarheidsprojecten en bijzondere doelgroepen. Ook heeft zij waardering voor de wijze waarop we ons hebben ingezet bij de herstructurering van bezit, bijvoorbeeld in de wijk het Gijmink in Goor.

Het oordeel over het maatschappelijk presteren van Viverion is ruim voldoende, zo schrijft de commissie in haar rapport. Op alle vier onderdelen scoort Viverion "ruim voldoende". We behaalden de volgende scores:

◆ Presteren naar opgaven en ambities	7,3
◆ Presteren volgens belanghebbenden	7,1
◆ Presteren naar vermogen	6,7
◆ Governance	7,1

De visitatiecommissie schrijft dat zij cultuurveranderingen merkt ten opzichte van de vorige periode. Het is mooi dat de commissie dit constateert, want hier hebben we veel tijd en energie in geïnvesteerd. De commissie merkt op dat deze en andere factoren hebben geleid tot verdere professionalisering en uiteindelijk tot het behalen van betere scores dan de vorige visitatieperiode. Waar we erg blij mee zijn is dat onze belanghebbenden zonder uitzondering zeer te spreken zijn over de rol en prestaties van Viverion. Wel geven zij aan zich zorgen te maken over de betaalbaarheid van onze woningen en de kwaliteit van het onderhoud op de langere termijn. Wij begrijpen die zorg. Daarom is in ons nieuwe ondernemingsplan betaalbaarheid voor onze primaire doelgroep één van onze speerpunten. Daar gaan we ons nóg sterker voor maken. Bovendien blijven we ons inspannen voor goed onderhoud van onze woningen, onder andere met ons nieuwe meerjaren onderhoudsplan.

Viverion is een financieel gezonde corporatie. De visitatiecommissie concludeert dat we de inzet van ons vermogen goed verantwoorden. Ook op het onderdeel governance scoren we ruim voldoende. Onze governance structuur is volgens de commissie zodanig dat de uitgangspunten voor adequaat functionerend toezicht aanwezig zijn.

De visitatiecommissie merkt expliciet op dat zij het prijzenswaardig vindt dat, ondanks de mindere financiële mogelijkheden en de inkrimping van de organisatie, de centrale uitgangspunten voor Viverion bij het uitvoeren van het ondernemingsplan overeind zijn blijven staan, zoals betaalbaar wonen mogelijk maken voor de huurder die niet in zijn eigen woonruimte kan voorzien.

De visitatie vormt voor ons een inspiratiebron. We gaan met alle adviezen en verbeterpunten die zijn genoemd, aan de slag. Soms zullen we meer informatie zoeken om te achterhalen wat precies wordt bedoeld, soms zijn het hele concrete adviezen die we kunnen overnemen en soms heeft een tip of advies betrekking op de lange termijn. Altijd is het echter een tip of verbeterpunt dat we ter harte zullen nemen en waarvan we willen leren.

Één van de verbeterpunten die de visitatiecommissie geeft, is dat Viverion een meer proactieve rol mag spelen bij de totstandkoming van prestatieafspraken. Dat geldt ook voor de verantwoording over onze projecten. Dit pakken we op. In ons nieuwe ondernemingsplan hebben we bovendien vastgelegd dat we ondernemender willen worden. Bovendien willen we, ingegeven door ons nieuwe ondernemingsplan en door de herziene Woningwet, de huurdersorganisaties meer gaan betrekken bij de totstandkoming van nieuw beleid.

Een andere goed bruikbare tip betreft onze brieven aan huurders. Die kunnen simpeler van opzet worden, onder andere door eenvoudiger taalgebruik zodat de begrijpelijkheid toeneemt. Hier gaan we al op korte termijn aan werken, bijvoorbeeld door nog kritischer te zijn op het gebruik van jargon. Ook gaven belanghebbenden aan dat de afhandeling en het beantwoorden van klachten sneller kan. Viverion moet indieners van klachten beter en eerder informeren over de status van hun klacht. Nog maar kort geleden hebben we een nieuw klachtenprotocol in gebruik genomen. Één medewerker bewaakt voortaan de afhandeling van alle klachten. Hierdoor kunnen we klachten sneller en beter afhandelen.

Wij willen graag iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan deze visitatie. Dat is natuurlijk de visitatiecommissie, dat zijn alle belanghouders die hebben meegewerkt aan de gesprekken en niet in de laatste plaats de medewerkers van Viverion die soms veel tijd en energie in de visitatie hebben gestoken. Het heeft ons een heel mooi rapport opgeleverd met goede beoordelingen, waardering van de commissie voor het werk dat Viverion doet en gedaan heeft en daarnaast veel bruikbare adviezen.

Directie en raad van commissarissen Viverion