

Bestuurlijke reactie op de maatschappelijke visitatie 2015-2018 van Wonen Noordwest Friesland uitgevoerd door Raeflex, d.d. 16 november 2019

De afgelopen maanden heeft Raeflex in opdracht van Wonen Noordwest Friesland (WNWF) de maatschappelijke visitatie uitgevoerd over de periode 2015-2018 conform de nieuwe methodiek 6.0. Het is erg mooi om te zien dat de positieve lijn uit de vorige visitatie is gecontinueerd. Ondanks de strengere criteria heeft WNWF op alle onderdelen gemiddeld een 8 of hoger gehaald.

WNWF ziet de visitatie niet slechts als vierjaarlijkse verplichting, maar wilde dit moment ook graag gebruiken om een aantal punten te toetsen, namelijk:

- Wat vinden belanghebbenden van de koers van WNWF en wat geven zij WNWF mee voor de komende jaren ?
- Wat zijn concrete leer- en verbeterpunten voor de organisatie, met specifieke aandacht voor de (maatschappelijk) rol, positie en ontwikkeling van de Raad van Commissarissen.
- Welke handvatten voor toekomstig beleid kunnen meegegeven worden aan de nieuwe bestuurder?

Aan de hand van bovenstaande punten volgt hieronder de bestuurlijke reactie en een blik op de toekomst.

Input van de belanghebbenden

Ten aanzien van de input van de belanghebbenden is er reden voor trots. Uit het rapport blijkt dat belanghebbenden de brede volkshuisvestelijke voortrekkersrol van WNWF waarderen. Dit is, met een gemiddelde score van 8,2, duidelijk terug te zien in het oordeel van de belanghebbenden.

De mooie cijfers zijn het resultaat van de inspanningen van alle partijen, zonder de maatschappelijke partners kan Wonen Noordwest Friesland immers weinig slagkracht tonen. De centrale boodschap van belanghebbenden aan WNWF lijkt te zijn 'blijf doen wat je doet'.

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden expliciet gevraagd naar verbeterpunten voor de corporatie. De belangrijkste verbeteringsuggesties waren:

- Stel het beleid (bijvoorbeeld ten aanzien van krimp) nog meer af op de dorpen door meer maatwerk toe te passen.
- Organiseer de interactie met huurders op een kleinschaliger niveau.
- Probeer expertises nog meer te delen met de verschillende partners.
- Stem verantwoordelijkheden nadrukkelijk af met partners.
- Blijf als corporatie het lef houden bestuurlijk ongehoorzaam te zijn en om tegen de mainstream in te gaan.
- Ga de uitdaging aan en experimenteer.

De komende periode zal WNWF aan de slag gaan met het (opnieuw) formuleren van haar koers en (vastgoed)strategie. Hierin zal expliciet aandacht worden gegeven aan de vertaling van het beleid naar de dorpen. We zullen onderzoeken op welke manier we hierbij het best kunnen communiceren en participeren met de verschillende stakeholders, we realiseren ons dat de schaal hierbij nadrukkelijk van belang is. Tenslotte blijven we graag met onze partners in gesprek over verantwoordelijkheden, gezamenlijke uitdagingen en experimenten. Met flair en lef!

Concrete leer- en verbeterpunten voor de organisatie

De visitatiecommissie beoordeelt de maatschappelijke rol van de Raad van Commissarissen (RvC) met een 8. De visitatiecommissie is van mening dat de RvC haar rollen als toezichthouder, klankbord en werkgever goed invult. Belanghebbenden zien een betrokken en aanspreekbare RvC die zich in lijn met de visie van WNWf gedraagt, maar zich tegelijkertijd onafhankelijk een beeld vormt van wat er speelt in het werkgebied.

De visitatiecommissie doet de volgende aanbevelingen:

- Stel als RvC een eigen toezichtsvisie op en doorleef deze ook nadrukkelijk met elkaar.
- Blijf aandacht geven aan het waarom en de voortgang van de beweging naar een lerende organisatie.
- Schenk aandacht aan teamrollen en managementdrives in het MT. Zorg dat alle 'kleuren' in de vorm van aanvullende competenties geborgd zijn.
- Zoek de RvC's van collegacorporaties op en deel en bediscussieer elkaars visie.

De RvC realiseert zich dat een visie van de RvC op toezicht en op haar maatschappelijke rol momenteel impliciet aanwezig is. Daarom werken zij aan een gedeelde toezichtsvisie.

De opgaven waar de corporatie voor staat en omgeving waarin de corporatie in opereert wordt steeds complexer. Dit vraagt van de RvC extra aandacht en expertise op het gebied van bijvoorbeeld organisatieontwikkeling, duurzaamheid en governance. De wisselingen die in 2020 in zullen plaatsvinden binnen de RvC bieden een natuurlijk moment om uit te breiden van 4 naar 5 leden. De RvC neemt de suggestie van de visitatiecommissie om collega RvC's op te zoeken van harte over. Tenslotte zal met de komst van de nieuwe bestuurder binnen het MT opnieuw aandacht besteed worden aan teamrollen en de mix van competenties.

Handvatten voor de toekomst

De visitatiecommissie constateert dat WNWf al goed presteert. Om te gaan van goed naar excellent, geeft zij op twee belangrijk thema's aanbevelingen mee voor de toekomst:

1. De aansluiting bij en de betrokkenheid van primaire doelgroepen
 - In de relatie met de dorpen is nog winst te behalen door (vanuit communicatie) nog meer werk te maken van betere uitleg van beleidskeuzes aan dorpen.
 - Formuleer beleid voor kwetsbare groepen (anders dan ouderen).
 - Werk in de participatienotitie de beleidsparticipatie verder uit, bij wie haal je op, hoe kom je tot keuzes en hoe verantwoord je die vervolgens weer.

De organisatie herkent het belang van het verbinden van de leefwereld van de huurders met het corporatiebeleid. De komende periode zal WNWf hier in dialoog met huurders verder invulling aan geven. Hoewel het thema "kwetsbare groepen" momenteel nog beperkt in het werkgebied speelt en WNWf volgens belanghebbenden in individuele situaties adequaat reageert, is de verwachting dat de problematiek van kwetsbare groepen toeneemt. Daarom neemt WNWf de suggestie om hier beleid op te formuleren zeker over. Dit zal onder meer worden opgepakt in de prestatieafspraken met gemeente en Bewonersraad. Tenslotte zal WNWf zoals al eerder in deze reactie aangegeven verder onderzoeken hoe zij het beste invulling kan geven aan participatie en in het bijzonder beleidsparticipatie.

2. De financiële middelen ten opzichte van de voorliggende opgaven op de lange en korte termijn.
 - Maak actief werk van het inrichten van vastgoedsturing en assetmanagement.
 - Ontwikkel de kwartaalverslagen door zodat ze een beter zicht bieden op realisatie van de meerjarendoelstellingen uit het ondernemingsplan en de maatschappelijke opgaven.
 - Stel een maatschappelijk investeringskader op.
 - Neem het voortouw om in prestatieafspraken op te nemen wat je van elkaar nodig hebt om je rol en inzet op een goede manier in te vullen.

De organisatie is overtuigd van de nut en noodzaak van het inrichten van vastgoedsturing en assetmanagement. Daarbij is de intentie uitgesproken om in 2020, parallel aan het proces van het opstellen van een nieuwe (vastgoed)strategie, vastgoedsturing en assetmanagement te gaan organiseren.

Binnen de organisatie is inmiddels een project gestart om de realisatie van alle doelstellingen vanuit het ondernemingsplan beter te meten en te rapporteren. Dit sluit prima aan op het advies van de visitatiecommissie ten aanzien van de (door)ontwikkeling van de kwartaalverslagen en een maatschappelijk investeringskader.

De opmerking dat WNWF in prestatieafspraken meer het voortouw moet nemen, wordt niet direct herkend. WNWF doet dit al en zal daarmee ook doorgaan. Bij de komende prestatieafspraken zal ook weer nadrukkelijk de rol en inzet van iedere partij aan de orde komen.

Tot slot

Een maatschappelijk visitatie is een intensief traject. Als organisatie krijg je een spiegel voor gehouden, waarin veel herkenbare zaken te zien zijn, maar ook wel meer gevoelige onderwerpen worden aangesneden. We hebben dit traject vooral als boeiend en leerzaam ervaren. Wij danken de visitatiecommissie voor haar zorgvuldige en transparante werkwijze en de prettige samenwerking en alle geïnterviewden voor het feit dat ze de moeite en de tijd hebben genomen om ons op ons functioneren te reflecteren. Wij hopen dat we met dit rapport in de komende jaren nog beter in staat zullen zijn onze maatschappelijke taak te vervullen.

Jitske Tuimaka
Voorzitter Raad van Commissarissen

Martine Huizinga
Directeur-bestuurder