

Inspectie leefomgeving en transport  
T.a.v. Autoriteit Wonen  
Postbus 16191  
2500 BD 'S-GRAVENHAGE

uw ref.:

onze ref.:C00017904  
behandeld door: I. Kuik  
doorkiesnr.: (075) 68 11 711

Zaandam, 6 november 2019

Betreft: bestuurlijke reactie visitatierapport ZVH

Geachte heer/mevrouw,

Over de periode 2015-2018 is een visitatie uitgevoerd door het bureau Procorp. Op 26 september jl. mochten wij daarvan het definitieve rapport ontvangen. We zijn zeer content met de uitkomsten van het rapport. Daaruit blijkt dat onze bewoners en belangrijkste stakeholders in de stad ons werk waarderen. We hebben mooie feedback ontvangen en ProCorp heeft gezien dat wij onze klant centraal stellen. Wij zijn verheugd dat dit herkend wordt, temeer wij hier dagelijks hard aan werken. Onze interne organisatie verdient een groot compliment, die vanzelfsprekend al met ze gedeeld is. Terecht noemt de commissie de medewerkers, ondernemingsraad en raad van commissarissen in zijn totaliteit. We doen het immers samen, we sturen samen, staan samen aan het roer en voelen ons ieder vanuit onze eigen rol verantwoordelijk. En daar zijn we trots op! In de sterke punten herkennen wij ons, maar ook de aandachtspunten en verbeterpunten zijn ons niet vreemd. Daar werken wij al hard aan en we laten dit niet los. We gaan hiermee verder aan de slag en borgen het in onze organisatie en houden het op de agenda's van het BestuursAdviesTeam (verder BAT) en de RvC. Ook krijgt dit een plek in het teamoverleg, zodat de verantwoordelijkheid hiervoor ook breed gedeeld en gevoeld wordt.

**Wat gaan we doen met de aandachtspunten?**

- 1. De communicatie en samenwerking vanuit de gekantelde organisatie, zowel intern als extern op orde houden. Nu is niet altijd duidelijk wie het aanspreekpunt is voor bepaalde thema's. Ontwikkel de interne organisatie verder door. Er is een spannende keuze gemaakt met de 'omgekeerde hark' waarin de huurders en de uitvoerende medewerkers bovenaan in het model staan. Zowel intern als extern is hier waardering voor, maar ook knelpunten ervaren, bijvoorbeeld ten aanzien van aanspreekpunten en de interne overlegstructuur. Vul dit verder in binnen het gekozen model.*

ZVH heeft een BAT ingericht: bestuurder + financieel manager (vermogenskamer), assetmanager (vastgoedkamer) en manager HR&Governance (maatschappelijke kamer).

In het BAT zijn mensen voor de teams aangewezen. Elk team heeft daarin nu zijn eigen BAT lid waar hij/zij vragen en dilemma's kunnen voorleggen. Daarnaast is er wekelijks overleg met drie leden uit het BAT (het AdviesTeam zonder bestuurder; het AT) een inloopspreekuur. Teams kunnen hierin ook hun punt voorleggen met name wanneer dit alle drie de kamers raakt. Tevens dient dit als vooroverleg voor het BAT dat wekelijks met de bestuurder plaatsvindt. Zo worden de eerste vragen en opmerkingen afgevangen en kan het BAT constructiever haar vergadering voeren.

De AT leden bespreken ook maandelijks met de onder hen vallende teams het dashboard. Hier komt het model van samen sturen ook sterker naar voren. Het AT houdt hierdoor vinger aan de pols en weet beter wat er speelt bij de teams.

Wij vragen vanuit het BAT feedback aan de interne organisatie om eventuele knelpunten in communicatie en samenwerking boven water te krijgen. Daartoe is onlangs al feedback ontvangen van alle medewerkers op de vraag 'hoe kun jij je plezier in het werken bij ZVH vasthouden of vergroten'. Met deze uitkomsten gaan wij aan de slag.

De onduidelijkheid vanuit externen wordt ook herkend. Dit is nog niet voldoende helder ingericht. We overwegen nogmaals hoe we dit beter vorm kunnen geven en hierover helderheid verschaffen.

2. *Het nieuwe raamwerk prestatieafspraken biedt een kans om de samenwerking tussen gemeente, corporaties en huurders verder vlot te trekken. Er is overeenstemming over de omvang van de sociale voorraad en een noodzaak om bij te bouwen. Richt de gezamenlijke energie op de uitvoering ervan, waarbij ieder zijn eigen rol pakt en invult.*

en

3. *Probeer in de prestatieafspraken meer integraliteit en wederkerigheid in te brengen. Met name op het vlak van wijkontwikkeling, waarbij ook aandacht is voor thema's als veiligheid, openbare ruimte sociaal domein. Dit brengt ook balans in de prestatieafspraken.*

Sinds de interviews met betrokkenen zijn we al weer een paar stappen verder gekomen met de prestatieafspraken en de samenwerking in de stad. Onlangs heeft de gemeente in een brief laten weten positief te staan tegenover de ontwikkeling van de Kleurenbuurt. Daarmee lijken ze hun rol te pakken. De relatie met de gemeente lijkt te verbeteren. Ook is op initiatief van de gemeente een overleg geweest tussen corporatiebestuurders en wethouders over de relatie en zaken waar een ieder trots op is in samenwerking. Daaruit blijkt dat alle partijen de relatie serieus nemen en de wens hebben deze te verbeteren. Daarmee gaan we door, want er is ons veel aan gelegen om de samenwerking en afspraken in de stad, voor onze huurders zo goed mogelijk te hebben en te houden. Het betreffen hier immers gezamenlijke ambities welke we alleen realiseren als alle partijen hun aandeel hieraan leveren. Zo is dat ook opgenomen in de prestatieafspraken.

4. *Probeer het proces om tot de prestatieafspraken te komen zo in te richten dat de huurders hieraan een wezenlijke bijdrage kunnen leveren zonder dat dit hen zwaar belast.*

Hiermee wordt bedoeld dat onze huurders, in casu het HOZ waarin onze bewonersraad zitting heeft, hun werk in hun vrije tijd moeten zien in te plannen. De meeste afspraken rondom de prestatieafspraken vinden overdag plaats. Daarin werd tot voor kort geen


rekening met het HOZ gehouden. Daarnaast is de belasting, naast de tijden waarop overlegd wordt, om te komen tot prestatieafspraken hoe dan ook fors. Hier gaan we aandacht voor vragen en met huurdersorganisaties overleggen hoe we hier anders mee om kunnen gaan. Hierover heeft het HOZ een brief aan de bestuurders van corporaties en de gemeente gestuurd. Daarop is gezamenlijk gereageerd en aangegeven dat we zoveel mogelijk inzetten dat de overleggen aan het einde van de middag dan wel in de avonden zullen plaatsvinden. Ook de gemeente heeft dit toegezegd. Wij blijven over de deelname van onze bewonersraad aan het HOZ met hen in overleg.

5. *De financiële mogelijkheden vormen een beperkende factor bij het realiseren van ambities. Ook zijn groot onderhouds- en renovatieprojecten uitgesteld, omdat de financiële situatie een dergelijke investering niet toeliet. De komende periode moeten keuzes worden gemaakt tussen investeringen in nieuwbouw, duurzaamheid en onderhoud van woningen. Stel de volkshuisvestelijke opgaven hierbij voorop en onderzoek, bijvoorbeeld samen met collega-corporaties naar alternatieve mogelijkheden om deze opgaven allemaal te realiseren.*

In de prestatieafspraken gaan we al uit van de opgave voor de stad. Hier zijn we allen verantwoordelijk voor. We hebben de aantallen nieuw te bouwen woningen bijvoorbeeld niet onderling verdeeld, maar we voelen ons voor het totaal verantwoordelijk. In onze begroting voor 2020 hebben we zwaar ingezet op het financieel mogelijk maken van al onze ambities. Daartoe hebben we de verkoop van woningen opgeschroefd en zijn we in gesprek over de toename van de lening portefeuille. Daarnaast hebben we aannemers een scherp voorstel gedaan om de renovaties van de twee resterende kleurenflats voor dezelfde prijs te doen als de laatste flat in 2018. Deze prijs kan ZVH, zoals het er nu naar uitziet, betalen. Wij willen dit graag voor onze huurders en de aannemer wenst continuïteit van werk. De renovatie lijkt daarmee te gaan lukken. Nieuwbouw, op onze eigen grondposities, is uitgesmeerd over de komende jaren, zodat dit financieel ook beter mogelijk te maken is. Daar moeten wij leningen voor aantrekken en de verkoop van bestaand bezit blijvend stimuleren. Tevens zijn we met de gemeente de discussie aangegaan over het ontbreken van sociale grondprijzen in Zaanstad. Deze discussie is nog niet beslecht, maar we zijn niet de enige corporatie in de stad die hiertegen ageert. Daarnaast hebben wij bezwaar gemaakt, zoals vele corporaties in het land, tegen de verhuurdersheffing, omdat wij – kortgezegd - van mening zijn dat dit geld terug moet naar de huurders en naar de opgaven die wij te doen hebben. Met de woningbouw, duurzaamheidsopgave en het reguliere onderhoud kan het niet zo zijn dat we belast worden met deze heffing. Sterker nog, dat onze huurders hiermee belast worden. Wij werken hard aan het realiseren van onze ambities en opgaven in de stad. Daar voelen wij ons zeer verantwoordelijk voor. Dit rapport stimuleert om dit te blijven doen. Ons werk wordt gezien en hoog gewaardeerd. Duidelijk is waar we het voor doen en voor wie we zijn. Daar zullen we ons blijvend voor inzetten.

Met vriendelijke groet,  
Woningcorporatie ZVH

  
F.C.B. Storm  
Directeur-bestuurder

  
J.G. van der Bijl  
Voorzitter Raad van Commissarissen

Bijlage: visitatierapport ZVH 26-09-2019



•

•

•

