

Bestuurlijke reactie visitatie 2014 – 2017

We zijn als bestuur verheugd te lezen dat Portaal op vrijwel alle aspecten van de visitatie beter scoort dan in de visitatie 2010-2013.

Organisatie op orde

In deze visitatieperiode hebben woningcorporaties te maken gekregen met de nieuwe woningwet en nieuwe aangescherpte regels. In deze periode heeft Portaal ook zijn bedrijfsvoering scherp tegen het licht gehouden en aangepast en de organisatie efficiënter ingericht. We noemen de resultante daarvan 'het Nieuwe Portaal'.

Bij de opzet van het Nieuwe Portaal hebben we stevig ingezet om ons vermogen optimaal in te zetten, vanuit de overtuiging dat onze huurders en belanghebbenden hier recht op hebben. Deze inzet heeft zijn vruchten afgeworpen. Zo blijkt uit de visitatie dat Portaal een financieel gezonde organisatie is die de Governance op orde heeft. We zien dat de commissie onze bijzonder hoog waardeert op de thema's 'Presteren naar Vermogen' en 'presteren ten aanzien van governance'. En het belangrijkste: een organisatie is die haar taken goed uitvoert voor haar huurders, gegeven ook de score op de andere onderdelen.

Aandachtspunten zijn de achterblijvende resultaten op het gebied van nieuwbouw en renovatie. Portaal zoekt doorlopend naar kansen voor het toevoegen van nieuwe (sociale) huurwoningen aan de voorraad. De mogelijkheden hiertoe zijn echter beperkt. Onze inzet hierop gaat onverminderd voort.

Lokale verankering

Een van de nieuwe regels uit de nieuwe woningwet was de invoering van de woningmarktgebieden. Een ingrijpende regel waardoor Portaal alleen nog nieuwbouw zou mogen plegen in haar kernregio, Utrecht. De wet botst op dit punt met ons streven naar lokale verankering en staat haaks op de betrokkenheid die wij voelen bij al onze gemeenten. Gelukkig hebben wij hier de komende jaren ontheffing voor gekregen, mede dankzij de inzet van onze belanghebbenden.

Lokale verankering is een belangrijk onderdeel van onze aanpak. Wij geloven, als grote woningcorporatie, dat inzet dicht bij onze huurders en nauw contact met onze lokale belanghebbenden zorgt voor een betere woonsituatie en leefklimaat. Onze inzet in de wijken, buurten en straten heeft zijn vruchten afgeworpen. De blijvende inzet van onze mensen in de wijk (wijkbeheerders) wordt zeer gewaardeerd, zo blijkt ook uit het visitatierapport.

Zichtbaarheid

Nadat de organisatie weer op koers was hebben we meer ingezet op zichtbaarheid. Dit was een belangrijk aandachtspunt uit de vorige visitatie. Uit de huidige visitatie blijkt dat onze stakeholders van mening zijn dat het bestuur daadwerkelijk meer zichtbaar was dan in de voorgaande periode.

Aanbevelingen visitatiecommissie

Ook al scoren we beter dan in de voorgaande periode; er blijft altijd ruimte voor verbeteringen. Hieronder gaan wij in op de verbeterpunten die uit de visitatie naar voren zijn gekomen. Op een aantal punten (denk bijvoorbeeld aan huurderstevredenheid via het programma Huurder Centraal) heeft Portaal al stappen gezet.

- Voor belanghebbenden is het niet duidelijk of VOC wel of niet onderdeel is van Portaal. Dat is wel het geval. Dit jaar zal VOC een transitie doormaken qua huisstijl en zich nadrukkelijk positioneren als onderdeel van Portaal.
- Voor de huurdervertegenwoordigingen is het niet altijd duidelijk wat hun invloed is op het beleid. Portaal gaat met de huurdervertegenwoordigingen in gesprek over het beter betrekken aan de voorkant van de invulling van beleid. Daarbij maken we heldere afspraken over de kaders en de mate van invloed van de verenigingen. De eindverantwoordelijkheid ligt bij het bestuur. Portaal zal duidelijk aangeven wat de overwegingen zijn om een advies wel of niet over te nemen. Daarnaast vinden huurdersvertegenwoordigingen het lastig om centraal (In Utrecht) te overleggen. In de toekomst zullen we meer lokaal overleggen om zo het aantal centrale vergaderingen te beperken.
- Ook voor overige belanghebbenden is het soms niet duidelijk wat de invloed van centraal beleid is op lokale afspraken. Het komt over alsof centraal bepaalde juridische aspecten teveel de overhand hebben in huurcontracten. Portaal onderzoekt of het bieden van lokaal maatwerk hiervoor een oplossing is.
- Het proces rondom reparatieverzoeken en klachtenafhandeling moet verbeteren, zo blijkt uit de visitatie. Het onvoldoende managen van de verwachtingen is daarbij een pijnpunt. Portaal is al met deze aandachtspunten aan de slag. Vanuit het programma Huurder Centraal zijn verschillende acties opgezet om de tevredenheid van huurders te verhogen.

Tenslotte

We constateren als bestuur dat onze inspanningen om onze prestaties te verbeteren succes hebben gehad. We hebben deze resultaten alleen kunnen bereiken dankzij de inzet en betrokkenheid van al onze medewerkers. We zijn trots op hen en op de resultaten die we samen met hen hebben bereikt!

Namens bestuur en Raad van Commissarissen,

Dirk Jan van der Zeep
Voorzitter Raad van Bestuur

Johan Remkes
Voorzitter Raad van Commissarissen