

## **Bestuurlijke reactie Ons Huis op visitatierapport**

In december 2018 is Raeflex gestart met haar visitatie. De visitatie richt zich op het maatschappelijk presteren over de jaren 2014-2017. Vanuit de perspectieven “Presteren naar Opgaven en Ambities”, “Presteren volgens Belanghebbenden”, “Presteren naar Vermogen” en “Governance” wordt aan de belanghebbende, maar ook aan onszelf, inzicht gegeven in wat we doen en hoe we dit doen. Daarnaast helpen de resultaten van de visitatie, naast de ontvangen input vanuit de Aw en WSW, ons om het gesprek met de belanghebbenden te voeren, onze activiteiten te wegen en focus aan te brengen.

Met de bestuurswisseling in 2017 is er verandering aangebracht in de wijze van aansturing van de organisatie maar ook in de positionering van de organisatie ten opzichte van de buitenwereld. De visitatie geeft ons al enigszins inzicht in de effecten van deze koers. We gaan van goed naar beter, met daarbij het behoud van hetgeen reeds goed functioneert en wat al jarenlang de kracht is van Ons Huis.

Trots zijn we op onze sterke punten. Betrokkenheid bij kwetsbare huurders, waarbij we ook oog hebben voor betaalbaarheid. Wij zijn misschien niet de grootste corporatie in Enschede, maar veelal wel de partij die samenwerkt met zorginstellingen. Bijna 20% van ons bezit, is specifiek vastgoed voor deze veelal kwetsbare groep. De wijze waarop Ons Huis in de wijken samenwerkt met zorg en welzijn wordt gewaardeerd. Volkshuisvestelijk hebben we de stijgende lijn verder doorgetrokken, volgens belanghebbenden. Een groter compliment kun je denk ik niet krijgen als corporatie, in onze ogen de essentie van een corporatie en daarmee haar bestaansrecht.

We hebben een stabiele hoge kwaliteit van dienstverlening volgens de visitatiecommissie en KWH. Ook dit is een bevestiging dat we het voor onze belangrijkste stakeholder, de klant, in ieder geval goed doen en op onderdelen zelfs nog verbetering tonen. Daarnaast hebben we in de afgelopen periode fors geïnvesteerd in nieuwbouw en verduurzaming van de bestaande voorraad. Ook daar zie je de waardering in zowel de benchmark, als vanuit de stakeholders binnen de visitatie. Een extra steuntje in de rug, om vooral door te gaan op gebied van duurzaamheid. Indirect ook nog goed voor de betaalbaarheid.

Ondanks de investeringen die zijn gedaan behoren onze bedrijfslasten tot de laagste in de branche. Dit lijkt bijna vanzelfsprekend binnen Ons Huis, maar blijft onze aandacht behouden. Kortom; mooie woorden vanuit de commissie. Natuurlijk zijn er ook verbeterpunten, passend binnen onze filosofie van continue verbetering.

Het kritisch oordeel van de Aw in 2017 over de jaren 2015 en 2016 heeft ons al de nodige feedback gegeven op gebied van Governance. Hierop is in 2018 en 2019 al flink geanticipeerd door stappen te zetten op het gebied van de inrichting van de governance, de integriteit, de cultuur en ons risicomanagementsysteem. Inmiddels hebben we hierover ook complimenten ontvangen van de Aw en wordt dit door de visitatiecommissie beschreven als een opwaartse lijn. Een groot deel van de aanbevelingen van de visitatiecommissie zijn immers al geïmplementeerd. Het verbeterplan is een voorbeeld, waarbij een deel van de RvC als klankbord heeft gefungeerd. Ook het proces rond de selectie van de nieuwe bestuurder in 2016 zien wij als een succesvolle samenwerking tussen de RvC, management en OR. Sprake van oppervlakkig contact kan er daarbij niet zijn. En ieder is betrokken vanuit zijn of haar rol, hoe een ieder deze rol interpreteert kan daarbij verschillen. We zouden het jammer vinden indien we nog meer zouden moeten vastleggen om voor iedereen zichtbaar te maken hoe wij gefunctioneerd hebben. Dit gaat ons inziens ten koste van het doelmatig besteden van onze beperkte middelen. Dit past ook niet in onze Twentse cultuur.

Wij gaan daarom verder op de ingeslagen weg en zijn ervan overtuigd dat we na het afronden van alle verbeterpunten eind 2019 echt trots op onszelf zijn. En dat we deze trots ook een keer kenbaar maken in onze regio, zoals onze belanghebbenden dat graag zouden zien.

Enschede, 16 oktober 2019

Peter Winterman  
Directeur/bestuurder Ons Huis

### **Reactie RvC op oordeel in visitatierapport over RvC als toezichthouder, werkgever en klankbord**

Als RvC herkennen we ons in de bovenstaande bestuurlijke reactie. Wij zien als RvC een verschil van inzicht met de visitatiecommissie waar we graag op ingaan. Wij herkennen ons niet in het beeld dat er een onevenwichtigheid zou zijn tussen toezichtrol en klankbordrol. De visitatiecommissie verwijst naar de verslagen van de RvC, maar wij hebben tijdens het gesprek toegelicht dat de klankbordfunctie vaak inhoud krijgt tijdens aparte gesprekken waarbij ofwel inhoudelijk, qua persoonlijk functioneren of qua governance reflectie wordt gegeven. Er is geen reden om aan te nemen dat reflectie alleen onderdeel zou mogen of moeten zijn van reguliere RvC vergaderingen.

Bij zelfreflectie van de RvC verwijst de visitatiecommissie naar de verslagen zelfevaluatie die haar beschikbaar zijn gesteld.

Wij zullen naar aanleiding daarvan bij een volgende zelfevaluatie de verslaglegging zodanig inrichten dat terug te lezen valt dat (al) deze onderdelen aan de orde zijn geweest. Het spijt ons dat het niet beschikbaar zijn van de verslagen zelfevaluatie over de jaren 2014 en 2015 en de door de visitatiecommissie ervaren moeizame aanlevering van andere verslagen mede aanleiding is geweest voor een negatieve beoordeling van onze zelfevaluatie. De inhoud van de zelfevaluaties en het feit dat in de visitatieperiode in ieder geval jaarlijks zelfevaluatie heeft plaatsgevonden staat daar in onze perceptie echter los van.

De constatering in het rapport dat de RvC gedurende de visitatieperiode 'oppervlakkig' contact zou hebben gehad met de OR, is een veronderstelling die de RvC in het licht van het oordeel van de commissie over de voornoemde rolopvatting niet kan plaatsen. In het rapport wordt niet toegelicht waar dat op is gebaseerd. In de visitatieperiode vonden jaarlijks meerdere gesprekken tussen RvC en OR plaats. In het jaar 2016, dus in de visitatieperiode, heeft de RvC de OR nauw betrokken bij de selectie en de aanstelling van de nieuwe directeur-bestuurder per 1 januari 2017. Wat de één als adequaat contact beschouwt, zou overigens door een ander als oppervlakkig kunnen worden ervaren. Het past een visitatiecommissie in de visie van de RvC niet om daarin te snel conclusies te trekken.

Overigens evenmin op het punt van klankborden en zelfreflectie. Bij klankborden gaat het er net als bij zelfreflectie in onze optiek met name om dát je dat doet en op gepaste wijze. Niet zozeer dat dit, naast vermelding daarvan in de jaarverslagen, steeds vastgelegd wordt op papier.

Een toezichthouder die pas handelt als het op papier kan worden vastgelegd en/of alles op papier vastlegt, veroordeelt zichzelf tot stilstand. Dat lijkt ons niet verstandig.

Enschede, 16 oktober 2019

mevr. mr. J.J.M. (Juliette) Pinnars  
voorzitter RvC Ons Huis