



Als directie en Raad van Commissarissen zijn we heel tevreden met de uitkomsten van de visitatie. Er wordt een herkenbaar beeld van onze organisatie geschetst met daarbij aanknopingspunten voor verbeteringen. Visitatie is voor ons een manier om ons te verbeteren. De visitatiecommissie en de belanghebbenden geven ons dan ook een aantal suggesties voor de toekomst mee.

De belanghebbenden waarderen de samenwerking en ervaren ons als een betrouwbare partij waar het goed mee samenwerken is. Het doet ons een genoegen dat de visitatiecommissie dit constateert. Eén compliment in het bijzonder vinden we prettig om te horen: als we zakelijker moeten zijn dan belanghebbenden wensen, zijn we dat ‘met een hart’. Kortom, het is een visitatierapport dat een stimulans vormt op de ingeslagen weg verder te gaan.

Presteren naar Opgaven en Ambities (norm 7 – score 7,6)

Een aandachtspunt betreft de (telefonische) bereikbaarheid, die volgens huurders te wensen overlaat. De doelstelling voor 2015-2016 is dat we de norm halen die KWH hanteert bij het meten van de bereikbaarheid (90% beantwoorden vóór 17 uur de volgende werkdag). Op mails reageren we binnen twee werkdagen.

We zijn goed in het reguliere onderhoud, zoals blijkt uit de visitatie. Bijzondere vragen, vooral gericht op de bijzondere doelgroepen, worden minder goed verwerkt. Er wordt op de werkvloer gehandeld volgens de letter van de regel en niet volgens de geest van de regel. In veranderende omstandigheden hebben medewerkers behoefte aan kaders en regels. Ook moeten we klanten duidelijk maken aan welke regels wij ons houden. Ons doel is dat medewerkers alle klanten gelijk behandelen. Misschien zijn we in het hanteren van regels wat doorgeschoten. Dit visitatierapport geeft ons immers de feedback dat we op de werkvloer minder formeel moeten zijn. Onze opdracht is van medewerkers te vragen zich in te leven in wat de ander beweegt en daarnaar te handelen. Onze procedures moeten ruimte bieden voor empathie en de achtergrond van regels toe te lichten.

In dit visitatierapport staat dat Woonstede ‘de aard en omvang van de huisvestingsopgave veelal zelf, afhankelijk van de demografische ontwikkeling, de bouwproductie in de regio en de eigen woningvoorraad’ definieert. Wij vinden het prettig dat met de nieuw op te stellen Woonvisie voor Ede er een door alle partijen gedragen opgave voor de woningmarkt komt. Wij zullen ons ten volle inzetten voor een goede regionale Woonvisie en de uitvoering van de opgave die daarin wordt geformuleerd.

Presteren volgens Belanghebbenden (score 7,5)

Onze belanghebbenden doen ons een aantal aanbevelingen aan de hand. Zo wensen de zorgpartijen dat Woonstede ruimhartiger omgaat met het realiseren van woonruimte die geschikt is voor de behoeften van bijzondere doelgroepen. Deze wens lijkt ons een goed uitgangspunt voor een gesprek met de zorgpartijen. We bieden de klanten met een zorgindicatie (begeleid wonen en zelfstandig wonen) zelfstandige woonruimte aan. Wij realiseren vervangende intramurale huisvesting voor zorginstellingen als we in staat zijn de scheiding van wonen en zorg duurzaam contractueel vorm te geven. In 2015 geldt dat voor de projecten Paasberg en Weijdelaar. Zorginstellingen kunnen echter geen beroep op ons doen voor uitbreiding van intramurale zorgplaatsen.

Ons dilemma is dat wij onze euro's in een krappe woningmarkt maar één keer kunnen uitgeven en dat we ook andere doelgroepen moeten bedienen. Voor 31 juni 2015 voeren we in het verlengde van het planningskader Wonen en Zorg Ede een gesprek met de gezamenlijke zorgpartijen over onze visie op bouwen voor bijzondere doelgroepen en de mogelijkheden voor coproductie.

Wij durven volgens welzijnspartijen het 'grijze grensgebied' op te zoeken tussen de eigen verantwoordelijkheid en die van anderen. De zorg bestaat dat wij dat in de toekomst niet meer kunnen doen als gevolg van de veranderende wet- en regelgeving. En die zorg is terecht, want het overheidstoezicht neemt toe. Maar de aanbeveling om samen met partners te zoeken naar andere innovatieve oplossingen in plaats van exclusief te denken vanuit de eigen context en beleidskaders nemen we ter harte. Want we zijn er ook van overtuigd: samen maakt sterker. Als de nieuwe woningwet van kracht is medio 2015, hebben we meer zicht op waar het 'grijze gebied' begint waarvoor de welzijnsorganisaties vrezen. Op dat moment beleggen we een afspraak met de welszijnspartijen waar onze verantwoordelijkheid eindigt en waar denkkracht toch betekenisvol kan zijn.

De belanghebbenden zien Woonstede als een vooruitstrevende corporatie en een bron van inspiratie. Dat is een fijn compliment, maar we mogen daarbij nog meer dilemma's delen aan de voorkant en aan de achterkant uitleg geven over de (intern gevoerde) discussies, overwegingen en argumenten die hebben geleid tot keuzes. Op zich een aanbeveling waar we makkelijk aan kunnen voldoen. Waarbij wij belanghebbenden van harte uitnodigen ons ook 'onderweg' te bevragen en expliciet te zijn in hun behoeften.

De belanghebbenden vragen te zoeken naar nieuwe vormen van participatie. Dat is koren op onze molen. Wij hebben een lange traditie om de Huurdersbond Ede e.o. te betrekken in onze beleidsvorming. Die traditie houden we graag in ere en zorgen ervoor dat de Huurderbond zijn kritisch-opbouwende rol kan spelen. Bovendien hebben we een wooncoöperatie in oprichting en breidt het aantal Verenigingen van Eigenaren zich uit boven de zeventig verenigingen. Met deze organisaties zoeken we naar nieuwe vormen van participatie. Bewonerscommissies en individuele bewoners ondersteunen we in activiteiten die raken aan onze doelstelling. Uitdragen waar we mee bezig zijn is een goed agendapunt voor onze overleggen met belanghebbenden in 2015 en latere jaren.

Presteren naar vermogen (norm 6 – score 6,7)

De visitatiecommissie constateert terecht dat onze doelmatigheid nog kan verbeteren. We hebben in 2013-2014 acties ondernomen en blijven ook de komende jaren actief om de doelmatigheid te verbeteren. De resultaten van onze inspanningen zullen in de branchebenchmark en de visitatie over de periode 2014-2017 zichtbaar worden. De visitatie kwam wat dit onderwerp betreft net te vroeg.

We hebben in de visitatieperiode 2010-2013 als een van de eerste corporaties zowel ons bezit gewaardeerd tegen marktwaarde in verhuurde staat als een functionele winst- en verliesrekening ingericht. Dit maakt inzicht in de kosten en vergelijking met (markt)partijen mogelijk. Zo leren we in 2015 van de gezamenlijke analyse van de bedrijfslasten in Food Valley-verband en van commerciële vastgoedbeheerders. We hebben bovendien een organisatiewijziging doorgevoerd, onze bedrijfslasten genormeerd en verlaagd, we zetten in op digitalisering waar dat kan en we maken ons mutatieproces 'slimmer'.

We lichten - om te beginnen in onze jaarrekeningen over 2014 en 2015 – ons 'presteren naar vermogen' en onze efficiëntie/doelmatigheid toe.

Governance (norm 6 – score 6,9)

Op de werkvloer is het moeilijker om het evenwicht te behouden tussen harde en zachte doelen, zeker als deze laatste in plannen minder smart zijn geformuleerd. Onze uitdaging wordt om daar verandering in te brengen en de zogenaamde zachte doelen SMART te formuleren. Het gaat hier dan om minder goed meetbare zaken, zoals sociale samenhang. Daar hebben we namelijk vanuit onze legitimering en sturing zelf ook behoefte aan.

We brengen per wijk in beeld wat de belangrijkste knelpunten zijn (eenzaamheid, vernieling, sociale klachten) en formuleren daar opdrachten voor verbetering bij. In onze strategische nota 2016-2020 formuleren we onze 'zachte doelen' SMART met in gedachten het formuleren van de output en outcome in de maatschappelijke kamer van het driekamermodel.

De commissie constateert dat de toetsing door de Raad van Commissarissen voorloopt op het feitelijke toetsingskader. Hoewel de volkshuisvestelijke doelen onderbelicht zijn in de rapportages, heeft dit wel de aandacht in de Raad van Commissarissen. Gelijkzeitig met de invoering van de governancecode 2015 actualiseren we de kaderstelling van de Raad van Commissarissen (december 2015 gerealiseerd).

Uit de beoordeling van de visitatiecommissie blijkt dat wij in onze legitimering veel meer aandacht besteden aan legitimatie richting de huurders dan richting de andere belanghebbenden. Nu is dat niet verbazingwekkend, omdat onze huurders onze belangrijkste belanghebbenden zijn. We willen in een wederkerige relatie ook onze andere belanghouders goed bedienen. Daarom stellen we in de reguliere overleggen graag eens aan de orde hoe we kunnen organiseren dat:

- er (expliciet) teruggekoppeld wordt wat er met hun input is gedaan
- afweging dilemma's en gerealiseerde prestaties worden gecommuniceerd
- eventuele (tussentijdse) bijstelling van plannen worden gedeeld.

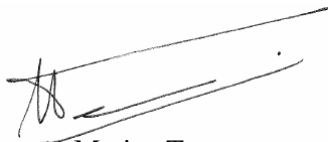
Tot slot

Kortom, er is werk aan de winkel. En dat met dank aan een goed verlopen visitatietraject. Wij hebben waardering voor de zorgvuldige en grondige wijze waarop de belanghouders en de visitatiecommissie hebben gewerkt. We bedanken iedereen voor zijn of haar inzet.

Ede, 12 januari 2015

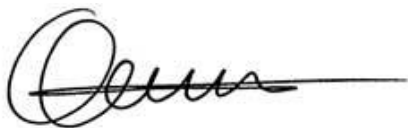


Wim Sterkenburg
directeur



Marian Teer
directeur

Namens de Raad van Commissarissen,



Christine van den Berg
voorzitter



Edwin ten Holte
vice-voorzitter