

Bestuurlijke reactie visitatierapport 2016-2019

HW Wonen verricht ruim 100 jaar betekenisvol werk in de Hoeksche Waard. Met gemotiveerde medewerkers werken we elke dag aan het mogelijk maken van goed en betaalbaar wonen. Maar hoe waarderen belanghouders onze inspanningen? Een visitatie is altijd weer een spannend moment en de huidige Coronapandemie met de daarbij behorende RIVM-maatregelen maakt het er zeker niet gemakkelijker op.

De visitatiecommissie van Cognitum, bestaande uit Jan van der Moolen, Michel de Visser en Evelien van Kranenburg-Haagsma, heeft voor HW Wonen uitvoering gegeven aan het visitatieproces. De transparante en gedegen manier waarop de visitatiecommissie het proces heeft voorbereid en uitgevoerd, hebben we als prettig ervaren. Wij hebben de overtuiging dat de manier van werken door Cognitum, het goed luisteren naar- en verwerken van alle gesprekken en zorgvuldig documenteren, heeft geleid tot een waardevol, herkenbaar en realistisch visitatierapport. Wij zijn ingenomen met de beduidend hogere score ten opzichte van de vorige visitatie. Dit is voor ons een mooie stimulans om op de ingeslagen weg verder te gaan. Tevens biedt de visitatie duidelijke aanknopingspunten voor verdere verbetering.

Het is voor HW Wonen een compliment dat op alle onderdelen ten opzichte van de vorige visitatie beter is gescoord. Vanaf 2015 zijn goede keuzes gemaakt en veel stappen gezet. Dit blijkt uit de uitkomsten van deze visitatie. Wellicht zijn de uitkomsten niet één op één te vergelijken met de vorige visitatie vanwege de nieuwe methodiek. Het algemene beeld is helder en het is fijn om de waardering in de cijfers terug te zien.

Huurderstevredenheid

Opvallend is de uiteenlopende cijferbeoordeling door betrokkenen uit het driepartijenoverleg (gemeente Hoeksche Waard, Huurdersplatform en HW Wonen). Een opmerkelijke vaststelling hierbij is dat de huurders uitspreken in het algemeen tevreden te zijn met de inzet van HW Wonen. De door huurders 'uitgesproken' tevredenheid komt echter niet overeen met de waardering in het cijfer. Huurders zien tijdig en juist communiceren als ontwikkelpunt voor HW Wonen. In het laatste overleg met hen hebben we afspraken gemaakt over het opzetten van een communicatiestappenplan en -protocol. Naar verwachting gaat dit bijdragen aan een betere samenwerking met huurders op het gebied van communicatie.

Nieuwbouw

Aandachtspunt is de achterblijvende nieuwbouw in de visitatiejaren. Het thema van het (niet) tijdig realiseren van nieuwbouwplannen krijgt de komende jaren een hoge prioriteit. De beschikbaarheid van ontwikkellocaties blijft hierbij een actueel aspect. Betere afspraken met de gemeente Hoeksche Waard en samenwerking met ontwikkelaars moeten onder andere leiden tot meer plannen.

Presteren naar Vermogen

De beoordeling van de Visitatiecommissie voor presteren naar Vermogen is een 8, een prachtig cijfer. De Visitatiecommissie heeft grote waardering voor de omslag in het werk van voorraadgericht naar het richten op maatschappelijke opgaven en ook daarbij de slag naar gebiedsgericht werken. De kwaliteit van de interne sturing is hoog en de focus op de huurder als klant leeft breed in de organisatie, aldus de Visitatiecommissie.

Interne organisatie

De organisatie is de afgelopen jaren meer ingericht op processen dan naar afdelingen. De uitwerking daarvan blijkt zonder meer goed te lopen, zo is de Visitatiecommissie gebleken. Uit zowel gesprekken met interne en externe belanghebbenden komt een hoge mate van tevredenheid naar voren. Om de zelfsturing van de organisatie te verbeteren onderschrijven wij de aanbeveling om duidelijke kaders aan te geven waarbinnen de teams zelfstandig kunnen opereren.

Successen delen

Zeker een punt om te bespreken is het delen van de successen van HW Wonen. Dit punt komt wederom naar voren. We mogen minder bescheiden zijn. Het delen van bepaalde resultaten en successen hebben we de afgelopen vier jaar blijkbaar nog onvoldoende gedaan. Vanzelfsprekend willen we daar de komende periode verandering in aanbrengen.

Kortom, mooie waarderingen en handvatten waar HW Wonen de komende periode mee aan de slag kan. Wij bedanken de Visitatiecommissie voor de constructieve samenwerking gedurende het visitatieproces.

Oud-Beijerland, 4 december 2020

drs. P. C. van der Linden,
Voorzitter Raad van Commissarissen

D.J.F. Lausberg,
Bestuurder