

Van: Bestuur  
 Aan: Visitatiecommissie  
 Datum: Juli 2018  
 Betreft: Bestuurlijke reactie op visitatierapport

## Inleiding

Heuvelrug Wonen heeft zich in 2018 voor de derde keer laten visiteren om zich te verantwoorden naar de samenleving over haar prestaties. Met deze visitatie organiseren we tegenspraak. We halen feedback op bij stakeholders en houden onszelf een spiegel voor.

Het is voor Heuvelrug Wonen de tweede visitatie volgens de visitatiemethodiek 5.0.

## Beoordeling

De visitatiecommissie van Cognitum heeft onze stakeholders, medewerkers, raad van commissarissen en mij gevraagd naar hun/onzere mening over ons maatschappelijk presteren. En de commissie beoordeelde in hoeverre we onze maatschappelijke doelstellingen en opgaven realiseerden. Of we ons maatschappelijk vermogen in voldoende mate hebben ingezet en hoe we ons intern toezicht regelden. Heuvelrug Wonen heeft goed gepresteerd.

## Enkele verklaringen

Gezien de rekenmethodiek zijn de cijfers goed.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) beoordeelt prestaties met een

6 als ze goed zijn. Met een 6 voldoe je aan de norm. Dit is dus een heel goede voldoende. Al is het gevoelsmatig wat mager. Wanneer je extra dingen doet, die terug te zien zijn in resultaten, kun je het cijfer verhogen. Andersom is ook waar: als iets niet goed is of ontbreekt, dan kun je in principe nooit meer een voldoende halen.

Bij Presteren naar opgaven en ambities zie je dit het beste terug in positieve zin. Eén enkel project draagt dik bij aan deze 7,1. Dit betreft het huisvesten van statushouders bij Bartimeüs. Een prachtig project waar we heel trots op zijn. De eerste gasloze wijk in de Groene tuinen wordt gezien als innovatief en creatief.

Helaas dragen projecten waar wel veel energie in is gestopt, zoals Skaeve Huse en Wildzicht, niet bij. Dit komt omdat het uiteindelijk geen doorgang heeft gekregen bij de lokale politiek. De inspanning van de corporaties was hetzelfde, of het nu wel of niet doorging.

## Allemaal voldoende

Op Governance behalen we een 6,1. Gelukkig geen onvoldoende, ondanks dat ons toezicht- en toetsingskader ontbreekt. Weliswaar handelen we hier wel naar in de praktijk. Maar dat telt niet in de cijfers. Gezien het belang heeft Heuvelrug Wonen, nog voordat de visitatie is afgerond, een toezicht- en toetsingskader opgesteld.

Een ander voorbeeld: We scoorden bijna een onvoldoende op 'doelmatigheid' bij Presteren naar Vermogen, omdat onze bedrijfslasten in 2016 niet goed scoorden in de Aedesbenchmark. Dit heeft niet direct te maken met onze bedrijfslasten, maar met het toerekenen van onderhoudskosten. Vanaf 2017 doen we dit meer in lijn met andere corporaties. Hierdoor lijken onze bedrijfslasten gedaald. De commissie ziet de vooruitgang.

## Betrokken

Wij zijn erg blij dat we de medewerkers de mogelijkheid heb gegeven mee te doen als stakeholder bij de interviews. De medewerkers hebben dit zeer gewaardeerd. De visitatie is hierdoor echt gaan leven in de organisatie.

Presteren naar opgaven en ambities										
		prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
		1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven		7,0	7,3	7,0	7,2	7,0	-	7,1	75%	7,1
Ambities en relatie tot de opgaven								7	25%	
Presteren volgens belanghebbenden										
		prestatieveld						gemiddelde	weging	eindcijfer
		1	2	3	4	5	6			
Prestaties		6,9	7,0	7,4	7,5	7,3	-	7,2	50%	7,2
Relatie en communicatie								7,4	25%	
Invloed op beleid								7,1	25%	
Presteren naar vermogen										
								gemiddelde	weging	eindcijfer
Financiële contributie								7	30%	6,3
Doelmatigheid								6	30%	
Vermogensinzet								6	40%	
Governance										
								gemiddelde	weging	eindcijfer
Besturing	Plan	6,0						6,0	33%	6,1
	Check	6								
Intern toezicht	Afd	6						5,9	33%	
	Functionarissen RvO	6,7								
	Toetsingskader	5								
Externe legitimatie en verantwoording	Toepassing governancecode	6						6,5	33%	
	Externe legitimatie	7								
	Openbare verantwoording	6								

### Aan de slag met de leerpunten

- Onze doelen moeten concreter. Onze afspraken meer smart.
- De visitatiecommissie veronderstelt dat we niet alle bouwkanalen benutten. Dit wordt verder niet onderbouwd. Wij herkennen dit niet. We hebben de afgelopen vier jaar geen project gemist. We zijn zelfs projecten gestart die niet binnen de (financiële) kaders vallen, omdat ze volkshuisvestelijk van groot belang zijn. De visitatiecommissie stelt dat de kaders verder opgerekt mogen worden. Dit nemen we mee in onze afwegingen.
- We vinden onze organisatie open en transparant. We delen onze informatie vrijelijk en geven op elke vraag antwoord. Maar in de keuzes die we maken, blijken we niet voldoende transparant over de afwegingen die we maken. Zowel financieel als volkshuisvestelijk. We gaan besluitvorming beter vastleggen, inclusief de gemaakte afwegingen.
- Om in deze gemeente meer voor elkaar te krijgen in woningbouw, is een goede relatie van groot belang. Gezocht wordt naar nieuwe openingen en meer creativiteit met de raad, wethouders, burgemeester en de ambtenaren, waaronder de gemeentesecretaris. We blijven de verbinding maken. Communicatie is hierbij een belangrijke sleutel.
- Door de ervaring van alle jaren, denken we goed te weten wat de huurder wil. Maar de huurder en de maatschappij veranderen. We moeten niet voor de klant denken. We moeten luisteren naar wat de klant wil, en het niet zelf invullen. Deze slag van denken hebben we ingezet en gaan we verder ontwikkelen. In ons ondernemingsplan leggen we ons deze doelstelling ook op.

### Eerste verbeteringen zichtbaar

Nog voordat het visitatierapport definitief is, zijn we met enkele 'verwonderpunten' van de visitatiecommissie aan de slag gegaan. Zo komt de verduurzaming van ons woningbezit op stoom, wordt risicomangement ingericht en is begonnen aan het opstellen van een toetsingskader. Verder heeft kwetsbaarheid onze aandacht en pakken we de kans aan om de organisatiecultuur te bespreken en waar nodig te verbeteren.

### Samenwerking met Cognitum

De samenwerking met Cognitum was heel prettig. Cognitum verplaatst zich in de betrokkenen en in de organisatie. De leden van de visitatiecommissie zijn empathisch en sensitief. Hierdoor ontstond een samenwerking, waarbij het een echt leertraject is geworden. Door deze positieve ervaring, leeft het visitatietraject breed in de organisatie. We gaan met de leer- en verbeterpunten aan de slag!

### Bedankt

We bedanken Cognitum voor deze positieve visitatie-ervaring. Bedankt voor de spiegel die ons is voorgehouden en de bewonder- en verwonderpunten die jullie ons hebben meegegeven. Ook de huurdersorganisatie, gemeente, collega-corporatie en andere stakeholders bedankt voor jullie inbreng. Met jullie hulp, worden wij beter. Als laatste bedanken we onze eigen medewerkers en leden van de raad van commissarissen. Jullie inzet, betrokkenheid en enthousiasme was heel fijn. We nemen alle complimenten, feedback en verbeteruggesties ter harte.

Doorn, juli 2018



De heer J.A. Sleyfer  
directeur-bestuurder



De heer M.A. Botman  
voorzitter raad van commissarissen