

## **Bestuurlijke reactie op het visitatierapport Woonpartners Midden-Holland 2014-2017**

---

### **Algemeen**

Wij hebben het visitatietraject met Cognitum als bijzonder leerzaam en prettig ervaren. Het is goed om één keer in de vier jaar de organisatie te laten beoordelen door een onafhankelijke externe partij. Natuurlijk zijn wij trots op de inhoud van het visitatierapport en de positieve beoordeling van de verschillende onderdelen van de organisatie! Een prettige constatering is dat we onze volkshuisvestelijke prestaties conform afspraak realiseren en dat de governance van onze organisatie op orde is. Ook de bedrijfsmatige kant van de organisatie is naar het oordeel van de visitatiecommissie degelijk en goed georganiseerd. Wij onderschrijven de conclusies in het rapport en we zijn blij met de aanbevelingen, tips en adviezen voor verbeteringen die nog bij Woonpartners Midden-Holland mogelijk zijn.

De SWOT- analyse van onze organisatie en de daarbij behorende omgevingsanalyse herkennen wij. De mening van onze belanghouders is voor ons van grote waarde. Het oordeel van onze lokale en regionale belanghouders zoals verwoord in dit visitatierapport geeft ons de bevestiging dat onze keuzes in activiteiten, projecten en investeringen kunnen rekenen op een groot draagvlak. Dat draagvlak is bovendien ten opzichte van vier jaar geleden sterk gegroeid. Het visitatierapport biedt ons een duidelijke en actuele spiegel van onze organisatie, maar geeft ook aan waar voor onze organisatie in ons werkgebied nog kansen en uitdagingen liggen. Het is fijn en zinvol om hieraan de komende vier jaar verder inhoud te geven. Wij hopen én verwachten dat wij bij de realisatie van de voornemens opnieuw kunnen rekenen op een goede samenwerking met onze lokale en regionale belanghouders.

### **Belangrijkste aanbevelingen, kansen en bedreigingen in het rapport**

De interne- en externe communicatie behoeft naar het oordeel van de visitatiecommissie verbetering. Wij onderschrijven deze constatering in het rapport. Onze organisatie kan met name winnen in snelheid van communicatie en doelgerichtheid. De besluitvorming wordt naar buiten toe soms te degelijk gepresenteerd en daardoor als langzaam ervaren. Het gaat ook om het beter managen van verwachtingen en om het nakomen van de afspraken. De prestatieafspraken die gemaakt worden met de diverse gemeenten kenden een te lange aanlooptijd en te veel overlegmomenten. Nu duidelijke formats zijn gemaakt, kan sneller gehandeld worden.

Wat wij als problematisch ervaren zijn de onzekerheden in onze investeringsmogelijkheden door een onduidelijk en niet samenhangend rijksbeleid met betrekking tot de verhuurdersheffing, vennootschapsbelasting, gewenste investeringen in nieuwbouw en duurzaamheid. Hier voelt Woonpartners zich soms genoodzaakt om begrenzingen aan te geven en dat kunnen wij duidelijker en meer expliciet aan de voorkant doen. Partners verwachten ook veel van Woonpartners op het gebied van leefbaarheid en woonomgeving. De Woningwet stelt daaraan begrenzingen. Goede communicatie, realistische verwachtingen scheppen en waar nodig de grenzen aangeven, zijn hierbij van groot belang.

Huurders zijn in een aantal gevallen kritisch over de relatie met Woonpartners en de onderlinge communicatie. Wij zien dit als het belangrijkste verbeteraspect voor onze organisatie en wij zijn ook daar al mee bezig. Alle belangrijke klantgerelateerde activiteiten worden in één afdeling ondergebracht. Besluitvorming wordt lager in de organisatie gelegd en het aantal afdelingen wordt verminderd. Wij werken sinds medio 2018 vanuit één vestiging. We ontwikkelen een nieuw

klantserviceconcept en verbeteren de website, het maken van afspraken en de uitvoering van reparatieverzoeken. Het meer opereren in teams en de directe vervanging bij afwezigheid van medewerkers zijn hiervan ook voorbeelden. De inzet van medewerkers is goed, maar de organisatie van ons werk kan beter. Door beslissingsbevoegdheden laag in de organisatie te leggen, worden we beter in onze dienstverlening.

Wij danken de vertegenwoordigers van de gemeenten, huurdersorganisatie HRHM, zorg- en welzijn organisaties, collega corporaties en anderen voor hun tijd en inzet bij de totstandkoming van dit visitatierapport. We gaan graag op basis van resultaten in gesprek met onze belanghouders om onze reactie toe te lichten en de goede samenwerking met nog meer stevigheid voort te zetten.

Waddinxveen, 24 september 2018

René Mascini  
directeur-bestuurder

Christine Oude Veldhuis  
voorzitter Raad van Commissarissen