



Bestuurlijke reactie visitatierapport WoonInvest 2018

11 oktober 2018

Het visitatierapport maakt ons trots. Wij zijn trots omdat het ons in een tijd waarin WoonInvest de wind tegen had, is gelukt om goed te presteren en mooie rapportcijfers te behalen. Wij zijn blij met de waardering die we hebben gekregen voor de manier waarop WoonInvest haar financiële problemen heeft opgelost. Wij zijn trots dat de visitatiecommissie heeft kunnen constateren dat huurders en stakeholders geen hinder ondervonden hebben van de problemen. De werkorganisatie is “gewoon” haar werk blijven doen. Ook doet het ons goed om te lezen dat onze belanghebbenden een groot vertrouwen in WoonInvest hebben uitgesproken. En tot slot zijn wij blij te lezen dat wij onze governance goed op orde hebben.

Naast complimenten bevat het visitatierapport ook kritische noten. Deze nemen we uiteraard ter harte en in deze bestuurlijke reactie lichten we de -voor ons- twee belangrijkste verbeterpunten toe:

1. Kwaliteit van dienstverlening

De dienstverlening van WoonInvest moet een hoger niveau bereiken. Veel bedrijfsmatige zaken zijn nu goed op orde en dat betekent dat de focus meer expliciet op de dienstverlening aan de huurders moet komen te liggen. Onze huurders moeten tevreden zijn over de dienstverlening van WoonInvest én over de woning die zij van WoonInvest huren.

Meten is weten, daarom breiden we het klantonderzoek uit. Ook monitoren we de klanttevredenheid. Dit stelt ons in staat om continu te blijven werken aan de verbetering van onze dienstverlening.

Daarnaast gaan we verder met de digitalisering van onze dienstverlening. Hiermee willen we een flexibele dienstverlening voor huurders realiseren op momenten dat het hen schikt. En zo maken we ruimte voor persoonlijk maatwerk voor huurders die dat nodig hebben. We kijken beter naar de persoonlijke wensen van onze huurders en, waar dat past, biedt WoonInvest maatwerkoplossingen.

2. Nieuwbouw en woningkwaliteit

De visitatiecommissie signaleert dat er in de afgelopen periode geen nieuwbouw is gerealiseerd, terwijl dat een belangrijk deel van de opgave van een woningcorporatie is. Zeker in ons werkgebied. Dat er in de vorige visitatieperiode geen nieuwe bouwplannen zijn

gemaakt, had vooral te maken met de toenmalige financiële positie van WoonInvest. Ook de invoering van de nieuwe Woningwet heeft veel aandacht van WoonInvest gevraagd. Het maken van nieuwbouwplannen is gelukkig weer op gang gekomen. Het vraagt echter tijd om tot realisatie te komen. En bouwlocaties. Daarom zijn we blij met ons nieuwbouwproject Vlietzicht. Verder ontwikkelen we inmiddels de bouwlocatie Madeliefveld in Leidschenveen, daar realiseert WoonInvest minimaal 200 betaalbare sociale huurwoningen.

De grootste belemmering voor sociale nieuwbouw in de regio Haaglanden is het vinden van voldoende en geschikte bouwlocaties. Wij werken nauw samen met de gemeente Leidschendam-Voorburg, de gemeente Den Haag en andere belangrijke partners in de regio om mogelijkheden voor nieuwbouw te vinden. Daar verwachten we in de toekomst veel van, maar wij realiseren ons dat het vinden van grootschalige bouwlocaties een lange adem, samenwerking en creativiteit vergt. Ons stakeholdermanagement moet uitstekend blijven, daar blijven we in investeren.

Wij zetten alles op alles om de opgave met onze partners voor elkaar te krijgen. Ondertussen intensiveren wij onze investeringen in ons bestaande bezit door het te verbeteren en zeer gestaag te verduurzamen. De plannen liggen klaar. Bij de volgende visitatieperiode zal ons woningbezit niet alleen zuiniger in energieverbruik, maar ook meer comfortabel en betaalbaar zijn en zullen onze huurders aantoonbaar tevredener zijn met zowel hun woning, als hun buurt, als onze dienstverlening.

Tot slot

Al met al kan het visitatierapport beschouwd worden als een terugblik die ons verder vooruit helpt. Wij gaan, zoals een overweging van de visitatiecommissie ook luidt, met volle kracht vooruit!

Cognitum danken we hartelijk voor de prettige samenwerking. Het visitatietraject is zeer voorspoedig verlopen. Wij voerden prettige gesprekken met de visitatiecommissie. De open en kritische houding van de visitatoren stelden wij zeer op prijs. Dit maakt dat wij uit de visitatie lessen kunnen trekken voor de toekomst.

Deze visitatie had niet uitgevoerd kunnen worden zonder de hulp van onze belanghebbenden, gemeenten, (wijk)partners, huurders en Huurdersvereniging Respectus. Wij danken hen hartelijk voor hun deelname aan de visitatie. En in het bijzonder danken wij medewerkers van WoonInvest voor hun grote loyaliteit aan de organisatie. Zonder hen hadden wij dit resultaat niet behaald.

Marianne Straks

Bestuurder

Marja de Bruyn

Voorzitter RvC