

Visitierapport 2013: standpunt directeur-bestuurder en Raad van Commissarissen

Visitatie: een nuttig instrument

We onderschrijven de governancecode voor woningcorporaties waarin de visitatie als instrument is opgenomen. We vinden dat een visitatie goed in beeld brengt welke maatschappelijke prestaties we geleverd hebben en of dat volgens onze stakeholders (belanghebbenden) de goede dingen zijn en of we ze goed hebben gedaan. Daarnaast biedt het onze organisatie aanknopingspunten om verder te leren en te verbeteren. Een ander belangrijk effect is dat het voor onder andere collega-corporaties en sectorinstituten een extra mogelijkheid (naast bijvoorbeeld jaarverslag en begroting) biedt om inzicht te krijgen in onze strategische keuzes (en eventuele bijstellingen daarin), bedrijfsvoering en ons financiële beheer.

Positief en evenwichtig beeld

We hebben met genoegen kennisgenomen van het visitierapport dat met een gemiddelde van een 7,2 een positief en evenwichtig beeld geeft van onze maatschappelijke prestaties tussen 2009 en 2012. De commissie heeft in zijn algemeenheid een positieve ontwikkeling in ons presteren waargenomen.

- Fijn om te lezen dat onze stakeholders vinden dat we sterk verankerd zijn in de lokale gemeenschap en dat bijvoorbeeld de maatschappelijke partijen onze jaarlijkse stakeholdersbijeenkomsten waarderen: het biedt een stevig platform om elkaar te ontmoeten.
- Speerpunten in ons beleid zoals de betaalbaarheid van het wonen (waaronder de woonlastenbenadering en een sociaal incassobeleid), kwaliteit van bestaande woningen en het woningbeheer en de aanpak van duurzaamheidsvraagstukken worden herkend en sprongen in de waardering door de stakeholders en visitatiecommissie in positieve zin eruit.
- Ook vonden we het prettig dat werd aangegeven dat we makkelijk benaderbaar zijn: we staan graag open voor vragen van huurders en professionals en zijn actief in het wijk- en buurtbeheer. De visitatiecommissie noemt specifiek op het onderdeel 'afstemming met belanghouders' de zeer sterke verhouding met de Huurders Belangen Vereniging.
- De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat we ten aanzien van onze investeringen scherp aan de wind varen. Dat herkennen we. Het doet ons goed dat de visitatiecommissie tegelijkertijd concludeert dat we 'in control' zijn. Dat betekent onder andere dat de onderdelen van onze beleidscyclus (naar aanleiding van een aanbeveling van de vorige visitatie) goed op elkaar zijn afgestemd, de risico's in beeld zijn en we snel hebben ingespeeld op nieuwe ontwikkelingen.

Aan de slag met de aanbevelingen

Natuurlijk zijn er altijd punten waarop we ons kunnen verbeteren. De visitatiecommissie doet in haar rapport een aantal aanbevelingen waar we graag mee aan de slag gaan. Samengevat zijn dat:

✓ Veranker de informele afspraken die op de werkvloer worden gemaakt in formele documenten.
✓ Maak aan belanghebbenden duidelijk op basis van welk afwegingskader investeringen tot stand zijn gekomen.
✓ Maak duidelijk aan belanghebbenden wat de investeringscapaciteit van OFW is en wat belanghebbenden op basis hiervan wel en niet mogen verwachten; toon transparantie in strategische keuzes die OFW maakt.
✓ Communiceer helder met de diverse belanghebbenden wanneer bepaalde voorgenomen investeringen onverhoopt niet doorgaan of wanneer bepaalde verlangens van belanghebbenden niet geëffectueerd kunnen worden.
✓ Stem op wijk- en buurtniveau nog meer af met de betrokken partijen en wees bereid om samen te verkennen en te experimenteren.

✓	Maak duidelijk hoe OFW de input uit de stakeholdersoverleggen in het beleid meeneemt en zorg voor een follow-up.
✓	Maak duidelijk wat OFW wil en kan doen voor bijzondere doelgroepen.
✓	Laat u op het gebied van wonen en zorg goed adviseren door deskundige groepen uit de samenleving en sta open voor nieuwe concepten.
✓	Zorg voor een open en duidelijke houding richting de gemeente Dronten.
✓	Probeer op eenvoudige en duidelijke wijze richting de huurders te communiceren en tracht indien mogelijk de huurder direct naar de juiste medewerker door te verwijzen.
✓	Verbeter stapsgewijs de vermogenspositie.
✓	Organiseer onafhankelijke control rol binnen de organisatie.
✓	De commissie raadt de RvC aan om eens per 2 jaar een externe adviseur in te schakelen bij de zelfevaluatie van de RvC.

We gaan op individuele basis het gesprek aan met de stakeholders over door hun aangegeven specifieke aandachtspunten. Daarnaast organiseren we op 5 maart 2014 een stakeholdersbijeenkomst waar de uitkomsten en aanbevelingen uit het visitatierapport aan de orde komen.

Onder andere geven we een toelichting op de effecten van het Rijksbeleid op hoe we er als organisatie (financieel) voor staan. Tevens nemen we de stakeholders mee in wat we de komende jaren gaan doen en welke afwegingen we daarbij gemaakt hebben. We gaan daarnaast aan de hand van de aanbevelingen van de visitatiecommissie, met de stakeholders in gesprek over wat zij van de ontwikkelingen vinden en wat zij ons vanuit hun expertise mee wil geven.

Goede kwaliteit en prettig leesbaar rapport

De kwaliteit van de visitatie wordt mede bepaald door de commissie die de visitatie uitvoert en de bereidheid van stakeholders om mee te werken. De visitatiecommissie (onder voorzitterschap van prof. dr. P. Boelhouwer) heeft in een relatief korte en intensieve periode onze stakeholders met behulp van enquêtes (26) en gesprekken (28) bevraagd over onze prestaties en onze organisatie en vele documenten doorgrond. De commissie heeft dit vervolgens uitgewerkt, toegelicht en onderbouwd in een kwalitatief goed en prettig leesbaar visitatierapport. Hiervoor spreken we onze waardering uit. We stellen het tevens erg op prijs dat onze stakeholders zich bij OFW betrokken voelen en daarom de moeite hebben genomen om mee te werken aan de visitatie!

Mevrouw L.M. Bouwmeester-den Broeder
Voorzitter Raad van Commissarissen
Oost Flevoland Woondiensten

Mevrouw ir G.N. Sweringa
Directeur-bestuurder
Oost Flevoland Woondiensten

Dronten, januari 2014