

## BESTUURLIJKE REACTIE OP VISITATIERAPPORT 2017-2020

### Inleiding

Het visitatierapport dat Cognitum voor Woonplus Schiedam heeft opgesteld kwam tot stand in een bijzondere periode. Er werd conform de systematiek teruggekeken naar de voorgaande jaren, maar dat gebeurde terwijl Woonplus zelf qua strategie, én organisatorisch, de bakens stevig aan het verzetten was. Dat is goed terug te lezen in het rapport. Wij zijn de commissie uiteraard dankbaar voor al het goede werk, maar vooral ook voor het feit dat met grote aandacht naar de gewijzigde koers is gekeken. Dat doet voor ons gevoel recht aan de fase waarin wij ons bevinden en de inspanningen die we al hebben geleverd.

### Algemeen beeld

De visitatiecommissie beoordeelt ons met een gemiddelde eindscore van 7,35, tussen ruim voldoende en goed. Daarmee zijn wij zeer tevreden. Woonplus heeft al veel stappen gezet en tegelijk nog heel veel te doen. Het doet goed om te lezen dat onze stakeholders de uitgangspunten in ons nieuwe ondernemingsplan en de gewijzigde portefeuillestrategie onderschrijven. En dat zij aangeven zélf te ervaren dat wij bij Woonplus ons weer meer inzetten voor (een sterker) Schiedam.

Het rapport bevestigt dat we voor een stevige opgave staan. De vernieuwing van een derde van onze woningen en de verduurzaming en verbetering van de overige twee derde is gezien onze omvang en financiële positie fors. Een stevig accent op seniorenwoningen (met zorg) heeft grote prioriteit. Maar ook willen we herstructurering inzetten om meer gemengde en leefbaarder wijken en buurten te maken. Die zijn nodig in Schiedam zoals ook de gemeentelijke woonvisie stelt. Dat kan alleen door middel van uitstekend partnership met de gemeente en marktpartijen. De ontvangen score 8 voor zowel strategievorming als ambities in relatie tot de opgaven, maakt dat we met vertrouwen doorgaan op de ingeslagen weg voor de toekomst.

### Aanbevelingen

Wij zijn blij met de adviezen en verbeterpunten die de commissie ons heeft meegegeven. Daar gaan we uiteraard mee aan de slag. Zij komen niet als een verrassing. In die zin is het prettig om ook deze aspecten door de commissie bevestigd te krijgen. We zien het rapport dan ook als aansporing voor de verbeterkoers die we organisatorisch hebben ingezet. We vatten de aanbevelingen samen in drie hoofdpunten waarop we de komende periode focus hebben:

1. *aandacht voor de huurderstevredenheid*. De dienstverlening aan onze huurders moet worden verbeterd. Daarbij gaat het om de kwaliteit van het klantcontact en met name de afhandeling van reparatieverzoeken. Dit heeft zich in het rapport vertaald in stevige onvoldoendes op de scores van de huurders (i.c. de huurdersbelangenorganisatie). Ons jaarplan 2022 zet daarom in op versterking van klantcontactkanalen, betere (audiovisuele) informatievoorziening, meer projectcommunicatie en een huurdergerichte houding van medewerkers én aannemers in het algemeen.

2. *professioneel opdrachtgeverschap op het gebied van onderhoud van onze woningen*. De wijze waarop Woonplus contractaannemers aanstuurt is niet state-of-the-art. Heldere en meerjarige contracten, waarin samenwerkings- en ontwikkelafspraken worden vastgelegd, zijn nodig en zijn ook waaraan de aannemers behoefte hebben. De lage tevredenheid van onze huurders over onderhoudsprojecten en reparatieverzoeken hangt hiermee samen.

3. *communicatie met onze stakeholders en de rest van de omgeving.* Woonplus richt haar blik steeds meer naar buiten. Niet alleen naar de stakeholders in ons werkgebied Schiedam, maar ook naar samenwerkingsverbanden in onze sector. De visitatiecommissie heeft dat gezien maar roept ons op om nog veel meer te delen met de buitenwereld. Niet alleen onze resultaten; communicatie over (het waarom van) onze plannen zal zorgen voor meer verbinding en nieuwe samenwerkingen. Dit hebben we verder uitgewerkt in ons jaarplan 2022.

Het visitatierapport bevat nog meer observaties en verbeterpunten. Die nemen we mee binnen deze hoofdfocus. Voor Woonplus is nu de tijd aangebroken om daadwerkelijk invulling te geven aan de gewijzigde (portefeuille)strategie door middel van inzet op herstructurering. Zoals de commissie heeft benadrukt is ons partnership met de gemeente Schiedam hiertoe essentieel. We gaan samen concreet invulling geven aan de onlangs gesloten prestatieafspraken t/m 2023.

#### **Dankwoord**

Wij bedanken tot slot iedereen die een bijdrage aan dit visitatierapport hebben geleverd. In de eerste plaats de leden van de commissie, maar natuurlijk ook de geïnterviewde stakeholders en partners die tijd hebben gemaakt om feedback te geven in een interview en/of enquête. Velen uit onze eigen organisatie waren daarnaast op de een of andere wijze betrokken. Zij deden dat in een jaar van reorganisatie met de bijbehorende dynamiek. Wij spreken daarvoor onze waardering uit.

Schiedam, 4 januari 2022



Emile Klep  
Directeur-bestuurder



Hans van der Vlist  
Voorzitter Raad van Commissarissen