

## **Bestuurlijke reactie op visitatie rapport**

### **Meer verbinding, betere communicatie, een gezonde organisatie**

Wij willen allereerst onze waardering uitspreken voor alle stakeholders die danwel mondeling, danwel schriftelijk hebben meegewerkt aan deze visitatie.

Het is belangrijk om regelmatig de blik van buiten over onze organisatie te spiegelen aan het beeld dat we zelf van de organisatie hebben. Dit is in 2019 op een gedegen wijze door Cognitum gedaan. Zij bestudeerde alle officiële stukken, stuurde enquêtes uit en hield twee dagen interviews met onze stakeholders over hoe zij de handel en wandel van WSN ervaren hebben. Het doet ons goed te constateren dat daar geen grote verrassingen uitkwamen. Wij weten waarin wij ons verbeterd hebben de afgelopen jaren maar ook waarin wij ons nog moeten verbeteren.

De eerste jaren die de visitatiecommissie heeft beoordeeld van de periode 2015-2018 was het WSN, WDA en de gemeente niet gelukt om tot prestatie-afspraken te komen. Desondanks zijn in samenwerking met de gemeente toch mooie resultaten geboekt op ouderenhuisvesting en de problematiek van de vluchtelingen en statushouders. Ook werd WSN na het succesvol aanhalen van de broekriem gezonder. De woningwet maar ook de herijking van de strategie van WSN zelf maakte dat WSN zich meer richtte op haar kerntaken. Vanaf 2017-2018 is een kentering merkbaar. Er kwamen prestatie-afspraken tot stand, een nieuw ondernemingsplan kwam geheel met input van stakeholders tot stand en er was weer ruimte om naar de toekomst te kijken. Wat vraagt de gemeenschap van Nieuwkoop van ons? Er is weer ruimte voor nieuwbouw. Uit de conditiescore blijkt dat ons bezit er goed bijstaat.

In de gemeente is een duidelijke vraag naar senioren- en starterswoningen, waar WSN aan tegemoetkomt. Ook is het van belang jonge gezinnen te behouden. De stakeholders constateren dat WSN beter luistert, meer benaderbaar is en er meer gevolg wordt gegeven aan haar wensen. De participatie in het nieuwe ondernemingsplan werd erg gewaardeerd. Dit ondernemingsplan is niet alleen tot stand gekomen door stakeholders maar wordt ook maandelijks gemonitord op de resultaten. Het ondernemingsplan is daarmee geen "document voor in de kast" geworden, maar een document waar door alle medewerkers aan de daarin genoemde gewenste resultaten dagelijks gewerkt wordt en door de leidinggevenden op gestuurd wordt. Het is fijn om te lezen dat wij daarvoor van de visitatiecommissie een compliment krijgen. Tegelijkertijd spreken stakeholders de wens uit om ook in andere beleidskwesties meer betrokken te worden. Daar geven wij graag gehoor aan, omdat ook wij het traject van het ondernemingsplan als erg waardevol hebben ervaren. Wij gaan hierover in gesprek met onze stakeholders.

### **Verbeterpunten**

Als verbeterpunten worden genoemd het samenvoegen van twee locaties en het werken aan een portefeuillebeleid. Deze twee aspecten zijn inmiddels door ons in 2019 opgepakt en worden verder uitgewerkt.

Ook wordt onze schaalgrootte zowel als kracht benoemd (lokaal betrokken, dichtbij de huurder, laagdrempelig) als bedreiging. Wij zijn ons daarvan bewust en zoeken dan ook actief (steeds meer) samenwerking met andere organisaties. Recent heeft de RVC zich samen met het MT in een strategiemiddag gebogen over de toekomst van WSN. Wij hebben daarbij een goed beeld gekregen van wat ons te doen staat. Het maakt ons ook bewust dat wij moeten inspelen op invloeden van buitenaf.

Hoewel de HBV en ook de KWH cijfers bevestigen dat onze communicatie met de huurders beter is dan voorheen, wordt daar ook nog ruimte voor verbetering gezien. Wij (h)erkennen dit en zijn ook enthousiast om dit verder te verbeteren. Daarnaast hebben stakeholders afzonderlijk een aantal aandachtspunten genoemd. Hierover zullen wij ook in gesprek gaan met onze stakeholders.

### **Een meer dan mooi resultaat!**

In de huidige methodiek van visiteren staat een 7 voor ruim voldoende, wat betekent dat de corporatie - binnen de mogelijkheden die zij heeft - doet wat is voorgenomen en wat de opgave vereist. Wij zien dat wij op de goede weg zijn, maar willen onszelf zeker nog verder verbeteren.

De meer actieve communicatie en verbinding met onze huurders wordt duidelijk op prijs gesteld. Dit willen wij verder verbeteren. Klanttevredenheid is voor ons erg belangrijk. Daarnaast blijven wij ons richten op beschikbaarheid van woningen voor onze doelgroepen, zowel door nieuwbouw (toevoeging) als door het faciliteren van doorstroming.

De commissie spreekt haar waardering uit dat WSN het goede van de vorige visitatieperiode heeft weten te behouden en verder heeft weten uit te breiden. Toch zullen wij zeker niet achterover leunen. Er is nog veel te doen in de gemeente Nieuwkoop en wij zullen ons daar dan ook ten volle voor inzetten. Niet voor niets is onze missie: "Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop, nu en in de toekomst". Het laatste is niet onbelangrijk. Wij hebben veel ambities en willen veel betekenen voor onze huurders, maar belangrijk is ook dat wij daarbij een gezonde organisatie blijven voor nu en in de toekomst.

Het visitatierapport biedt ons veel waardevolle informatie en aanbevelingen over hoe onze stakeholders naar ons kijken, hoe zij onze prestaties waarderen en waar het beter kan of moet. Wij zullen deze aanbevelingen zeker ter harte nemen en zullen hierover in gesprek gaan met onze stakeholders.

### **Tot slot**

WSN dankt Cognitum voor de prettige samenwerking. Zij is gedegen te werk gegaan en was kritisch maar stond ook open voor de dialoog. De contacten waren plezierig. Het hele visitatietraject en het rapport hebben wij ervaren als een waardevolle spiegel voor onze organisatie.

Het rapport heeft laten zien wat stakeholders aan ons waarderen, dat wij op de goede weg zijn, maar heeft ons ook leer- en aandachtspunten aangereikt om aan te werken en ons verder te blijven verbeteren. Wij kijken er naar uit om hier de komende tijd mee aan de slag te gaan en samen met onze huurders en stakeholders de ambities en doelstellingen uit ons ondernemingsplan "tevrede huurders in een vitaal Nieuwkoop, nu en in de toekomst" te realiseren.

Caroline Nolet  
Directeur-bestuurder

Bert Koeslag  
voorzitter Raad van Commissarissen

