

## Op de goede weg

### Bestuurlijke reactie op visitatierapport Woonpunt periode 2019 - 2022

*Na vier jaren van hard werken, waren we benieuwd naar deze visitatie. In 2019 gaf de visitatiecommissie ons een flink aantal verbeterpunten mee. Onze ambitie was om in de periode die daarop volgde de magere scores om te buigen naar 'voldoende' en 'goed' en om het leerproces op gang te brengen. We wilden de visitatie niet afvinken, maar laten aanvonken. En dat is gelukt, zo blijkt uit het visitatierapport; we zijn op de goede weg. We zijn blij met het beeld dat de commissie schetst: 'Er is veel goed werk verricht bij Woonpunt om de komende jaren weer meer van betekenis te kunnen zijn. Het is heel positief en verheugend dat bij de medewerkers een bepaalde energie en toewijding te voelen is om aan de slag te gaan'. Hoewel het rapport voor ons de bevestiging is dat het harde werken zijn vruchten heeft afgeworpen en 'buiten' wordt gewaardeerd, staan we naar de toekomst toe voor een stevige opgave en willen we het resultaat van deze visitatie vooral benutten om van te leren en om vooruit te kijken.*

### Huidige visitatie ook beschouwd als nulmeting

Iedere woningcorporatie laat eens in de vier jaren een maatschappelijke visitatie uitvoeren met als doel om het werk, de inzet van het vermogen en de governance van het maatschappelijk presteren te onderzoeken en te laten beoordelen door een onafhankelijke commissie.

Na een aantal roerige jaren hebben we deze visitatie niet enkel willen benutten om terug te blikken, maar ook willen aangrijpen als een soort nulmeting: om te weten waar we staan, te leren en om vooruit te kijken. Vanzelfsprekend hebben we het terugblikken als goed, leerzaam en waardevol beschouwd. De aanvullende vragen die zijn voorgelegd tijdens het visitatietraject (wat is ons imago, wat verwachten onze belanghebbenden van ons en wat gaan zij zelf bijdragen) hebben ons meer en beter inzicht gegeven in hoe onze stakeholders ons zien. We hebben een goed beeld gekregen van de verbeterkansen en handvatten aangereikt gekregen om verdere stappen te zetten. We voelen ons aangespoord om op de ingeslagen weg verder te gaan.

### Mooie scores om op voort te bouwen

Met een score op alle onderdelen ruim boven de norm en beter dan bij onze vorige visitatie, zien wij onze inspanningen van de afgelopen jaren beloond. Voor ons is dit een signaal dat we op de goede weg zijn en dat we ons nu kunnen richten op het verder uitbouwen van de koers en op de mogelijkheden om als organisatie nog meer maatschappelijke betekenis toe te voegen. De commissie oordeelt dat Woonpunt goed gepresteerd heeft ten aanzien van de governance in relatie tot het maatschappelijk presteren. 'De strategievorming en prestatiesturing zijn helder opgebouwd en navolgbaar. Ook het proces om van binnenuit de organisatie tot het nieuwe koersplan te komen is passend bij de situatie en de opgaven waar Woonpunt voor staat.' Aan dit oordeel hechten wij veel waarde, temeer omdat dit de afgelopen jaren een belangrijk aandachtspunt was.

Naast de bevestiging die we al hadden vanuit de Aedes benchmark, lezen we ook in het rapport duidelijk terug dat, ondanks de bestuurswisselingen en veelheid aan interne projecten, de dienstverlening naar onze huurders op peil is gebleven. Daarnaast wordt waardering uitgesproken voor de bovenmatige inzet van Woonpunt ten aanzien van de huisvesting van bijzondere doelgroepen (waaronder statushouders) en voor diverse initiatieven zoals het Leefbaarheidsfonds, de bewonerskrachtenteams, buurtbemiddeling en het tegengaan van uithuisplaatsingen, waarmee Woonpunt haar sociale gezicht laat zien.

Het is verder goed om in het visitatierapport terug te lezen dat voor belanghebbenden een duidelijke ontwikkeling zichtbaar is van Woonpunt als een intern gerichte organisatie naar een organisatie die zich weer steeds meer op de buitenwereld richt. De oproep van de belanghebbenden om, gelet op de grote opgave die er ligt voor gemeenten, corporaties en zorginstellingen door de groei van de bijzondere doelgroepen, meer integraal samen te werken en in gezamenlijkheid stappen te zetten, zien we als een uitnodiging om samen aan de slag te gaan. Willen we de grote maatschappelijke opgaven die voor ons liggen het hoofd kunnen bieden dan hebben we elkaar immers hard nodig. Woonpunt neemt hiertoe graag het initiatief.

Onze expliciete doelstelling om ons vermogen zo optimaal mogelijk in te zetten resulteert in een mooie score voor 'presteren naar vermogen'. De commissie geeft aan te kunnen zien dat er in de afgelopen vier jaren hard gewerkt is aan het op orde krijgen van de organisatorische en financiële randvoorwaarden om weer te kunnen investeren na een periode waarin Woonpunt een investeringsstop heeft gekend. Veel waardering is er voor het kostenbewustzijn bij Woonpunt. De visitatiecommissie beoordeelt de A-score voor de bedrijfslasten in de Aedes-benchmark als 'een knappe prestatie, zeker gezien de kostenverhogende maatregelen die de laatste jaren zijn doorgevoerd om de organisatie op orde te krijgen'. Overigens is het behalen van de A-score voor Woonpunt geen doel op zich.

### Verbeterpunten voor de toekomst

De visitatiecommissie geeft aan dat veel punten door Woonpunt al zijn opgepakt of in ontwikkeling zijn, maar uiteraard is er ook ruimte voor verbetering. We krijgen een aantal punten mee voor de beleidsagenda. Wij nemen graag nota van deze aanbevelingen, zoals onderstaand weergegeven:

1. Hou de basis van de organisatie en dienstverlening stabiel zodat plannen uitgevoerd kunnen worden;
2. Geef krachtig voortzetting aan het voornemen (en de plannen) om meer te investeren in nieuwbouw en duurzaamheid;
3. Intensiveer de samenwerking met belanghebbenden door in te zetten op gezamenlijke verkenning van opgaven;
4. Werk belanghebbendenmanagement beter uit zodat Woonpunt voor de buitenwereld duidelijk(er) kan maken wat Woonpunt doet, waar zij voor staat en wat zij van haar samenwerkingspartners verwacht;
5. Zet in op het realiseren van nieuwe woonconcepten voor bijzondere doelgroepen. Doe dit samen met de zorg- en welzijnsorganisaties;
6. Maak duidelijker aan de buitenwereld wat de inzet is voor het creëren van doorstroming;
7. Zorg in de monitoring van de prestaties dat de helicopterview geborgd is.

In de bijlage van deze reactie lichten we graag toe op welke wijze we met de aanbevelingen aan de slag zijn of gaan.

### Tot slot

Wij gaan door op de ingeslagen weg, nemen de complimenten in ontvangst, leren van de feedback en aanbevelingen én kijken met vertrouwen naar de toekomst.

Wij danken Ecorys voor de prettige samenwerking. De visitatie verliep plezierig, constructief en voorspoedig. De inzet en aanpak van de visitatiecommissie om uit een berg aan informatie de essentie weer te geven in het voorliggende rapport, waarderen wij. De adviezen en aanbevelingen zijn herkenbaar.

Deze visitatie hadden we natuurlijk niet kunnen laten uitvoeren zonder de hulp van onze huurdersbelangenverenigingen, de gemeenten, collega-corporaties en onze (zorg- en welzijns) partners. Wij danken hen voor hun openhartige bijdrage. Over de uitkomsten en input gaan we graag het gesprek aan, opdat onze samenwerking verder kan groeien en bloeien. Wij verwachten bij een volgende visitatie over vier jaar dat onze stakeholders veel van onze nieuwe koers herkennen.

Tot slot danken wij de medewerkers van Woonpunt voor hun loyaliteit aan en inzet voor onze organisatie en onze huurders. Zonder hen stonden we niet waar we nu staan en met hen gaan wij graag de opgaven aan die voor ons liggen.

Bestuurder

&

Voorzitter RvC

Wim Hazeu

Jacques Thielen

## Bijlage - Bestuurlijke reactie visitatierapport Woonpunt 2019 - 2022

### Verbeterpunten voor de toekomst

De visitatiecommissie geeft aan dat veel punten door Woonpunt al zijn opgepakt of in ontwikkeling zijn, maar uiteraard is er ook ruimte voor verbetering. We krijgen een aantal punten mee voor de beleidsagenda. Wij nemen graag nota van deze aanbevelingen en lichten onderstaand toe op welke wijze we ermee aan de slag zijn of gaan.

#### *1. Hou de basis van de organisatie en dienstverlening stabiel zodat plannen uitgevoerd kunnen worden*

In de optiek van Woonpunt vraagt het stabiel houden van de organisatie enerzijds om borging van de continuïteit en anderzijds - vooral ook - om een doorontwikkeling van de organisatie. De afgelopen twee jaren heeft Woonpunt goede stappen gezet in de ontwikkeling van de organisatie. Maar vanuit de filosofie dat de buitenwereld continu nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen doormaakt, een organisatie daarop dient te anticiperen en stilstaan daarmee geen optie is, zetten wij ook de komende periode in op het door ontwikkelen van de organisatie. We willen een wendbare en zelforganiserende, lerende organisatie worden. Want om aan onze maatschappelijke opgave te kunnen blijven werken, zullen we ons continu moeten aanpassen aan de ontwikkelingen en innovaties. Als op basis van externe ontwikkelingen of nieuwe inzichten aanpassingen binnen de organisatie nodig zijn, dan voeren we deze - met oog voor het borgen van de stabiliteit van de organisatie - doordacht door.

Er staan in 2023 enkele projecten op stapel die richting geven aan ons werk en hoe we dat organiseren zodat we een antwoord kunnen geven op de opgaven die voor ons liggen; gefaseerd vertalen van de nieuwe koers naar concrete afspraken en acties, opstellen van een nieuw dienstverleningsconcept, implementatie van een nieuw ERP-systeem, het professionaliseren van ons opdrachtgeverschap en het vormgeven van ketensamenwerking.

#### *2. Geef krachtig voortzetting aan het voornemen (en de plannen) om meer te investeren in nieuwbouw en duurzaamheid*

Woonpunt heeft een achterstand opgelopen op het gebied van duurzaamheid. De opgave hierin is groot. Dit thema heeft dan ook onze volle aandacht. Om deze ambitie te verwezenlijken gaan we, in aanvulling op onze reguliere nieuwbouw- en renovatieprojecten uit het portefeuilleplan, woningen seriematig verduurzamen. We geven daarbij prioriteit aan het wegwerken van de EFG-labels. De komende 5 jaren verduurzamen we jaarlijks zo'n 600 woningen extra. We zetten deze opgave in 2023 in de markt, zodat we meer zekerheid hebben over de planning en realisatie van onze ambitie. Verder halen we keukens waar mogelijk bij mutatie van het gas af, vervangen we versneld de nog resterende opengastoestellen en zetten we energiecoaches in. Ook in ons eigen kantoor bekijken we de mogelijkheden om energie te besparen. In de op onderdelen nog nader uit te werken duurzaamheidsopgave geven we antwoord op de vraag hoe Woonpunt rekening houdt met de impact die ons werk heeft op mens en milieu.

Bij onze nieuwbouw- en renovatieplannen zetten we daarbij in op een betere aansluiting van ons woningaanbod bij de demografische ontwikkelingen.

#### *3. Intensiveer de samenwerking met belanghebbenden door in te zetten op gezamenlijke verkenning van opgaven*

Wij zijn gemotiveerd om op dit onderdeel stappen te zetten. Het is een signaal dat goed aansluit op de beweging die we willen maken met ons nieuwe koersdocument. We gaan graag de dialoog aan met onze belanghebbenden om duidelijk te krijgen wat zij verwachten van deze gezamenlijke verkenning en wie welke rol hierin neemt. Ook zorgen we voor een heldere communicatie over onze activiteiten en inzet. De positieve waardering van de stakeholders voor onze actieve zoektocht naar verbinding in de regio is een goede basis voor de versterking van de samenwerking de komende jaren.

*4. Werk belanghebbendenmanagement beter uit zodat Woonpunt voor de buitenwereld duidelijk(er) kan maken wat Woonpunt doet, waar zij voor staat en wat zij van haar samenwerkingspartners verwacht*

Woonpunt heeft niet expliciet vastgelegd met wie de organisatie samenwerkt, heeft samengewerkt of wenst samen te werken. De aanbeveling om dit onderwerp nader te expliciteren, pakt Woonpunt graag op.

Op het niveau van het opstellen van een strategie voor belanghebbendenmanagement, vormen missie, visie en de strategische organisatiedoelstellingen wat ons betreft het vertrekpunt. Het nieuwe koersplan is daarin leidend. We zijn ons ervan bewust dat we nog flinke stappen te zetten hebben zodat ook voor de buitenwereld duidelijk(er) wordt wat we doen, waar we voor staan en waar we van zijn. Daarvoor is goede en duidelijke communicatie onmisbaar. We zien ons uitgedaagd om daar in 2024 en volgende jaren nadrukkelijk (meer) op in te zetten. We realiseren ons dat de tijd rijp is om samenwerkingspartners aan ons te binden en om scherpe(re) afspraken te maken over waar we elkaar in de maatschappelijke opgave kunnen versterken en wie daarbij welke rol oppakt.

*5. Zet in op het realiseren van nieuwe woonconcepten voor bijzondere doelgroepen. Doe dit samen met de zorg- en welzijnsorganisaties*

Recentelijk hebben we de beweging om samen met de zorgorganisaties deze nieuwe woonconcepten te ontwikkelen nog explicieter ingezet. Enkele eerste recente voorbeelden hiervan delen wij graag:

- In de gemeenten Heerlen en Maastricht werken we mee aan de realisatie van soepelere (her)huisvesting van dak- en thuislozen; Woonpunt biedt doorstroomwoningen waar mensen vanuit de opvang tijdelijk gehuisvest worden op weg naar – wederom - zelfstandig wonen (met ambulante begeleiding).
- We leveren locaties voor de Dag- en Nachtopvang Daklozen (DNO) in de gemeenten Sittard-Geleen en Maastricht; daar werkt Woonpunt met de instellingen samen om enerzijds af te komen van vormen van groepsverblijf en anderzijds meer privacy te creëren voor de bewoners. Wij bewaken dat de gesprekken worden gestart voor de ombouw van een locatie in Maastricht ten behoeve van de opvang van jongvolwassen dak- en thuislozen.
- In Heerlen zetten we in op het realiseren van een nieuw wonen- en zorg project voor ouderen in de wijk Meezenbroek: een zgn. 'Zorgbuurthuis'. Daarvoor werken we intensief samen met de gemeente en de zorgorganisatie.
- In Maastricht zijn we een overleg gestart over de vormgeving van integrale zorg (verpleeg- en thuiszorg) voor senioren in een woon-zorgcomplex.

Deze zoektocht naar nieuwe woonvormen willen we in gezamenlijkheid met het zorgveld met kracht doorzetten. Wat we daarbij beter kunnen doen, is het structureel voeren van periodiek overleg met de (grotere) zorginstellingen over de ontwikkelingen rondom zorg en wonen en over de vragen/ verwachtingen ten aanzien van huisvesting die daaruit voortvloeien. Hier zullen we de komende periode werk van maken.

*6. Maak duidelijker aan de buitenwereld wat de inzet is voor het creëren van doorstroming*

Waar sprake is van doorstroming uit de zorgorganisaties middels housing en doorstroming van statushouders naar reguliere huisvesting, pakken we onze rol (en soms zelfs meer dan dat). We zien de aanbeveling als een aanmoediging om in het regulier, ambtelijk en bestuurlijk overleg over deze huisvesting duidelijker een voortrekkersrol te gaan spelen op basis van de prestaties. Zeker waar het gaat om gesprekken over vernieuwing en stroomlijning van de werkwijze en effectiviteit van de doorstroom/ huisvesting.

Tegelijk realiseren we ons dat er meer nodig is dan dat. De komende periode verkennen we graag nieuwe wegen om doorstroming te bevorderen. Ook het stimuleren van de beweging van de beweging van groot wonen (ouderen die een gezinswoning 'bezet' houden) naar passendere woonvormen vraagt nader onderzoek en actie van onze kant.

*7. Zorg in de monitoring van de prestaties dat de helicopterview geborgd is*

Ook deze zevende en tevens laatste aanbeveling, onderkennen we als een verbeterpunt. De tweede helft van het jaar 2023 gebruiken we om onze nieuwe koers door te vertalen naar concrete doelen en programma's. Dit is tevens de basis voor de periodieke monitoring. De helicopterview vormt daarbij integraal onderdeel van de periodieke monitoring.