

Op Koers!

Reactie Woonbedrijf op visitatierapport

Inleiding

In juni 2010 gaven het Bestuur en de Raad van Commissarissen van Woonbedrijf opdracht aan Raeflex en Pentascope om een gecombineerde visitatie en 0-meting van het Koersplan uit te voeren. Een van de doelstellingen van het onderzoek was om te leren van de opvattingen van de buitenwereld over Woonbedrijf en hiermee een stap te zetten in de verdere ontwikkeling van onze koers. Dit leidde tot een bijzonder proces waarbij de dialogen met onze belanghouders een belangrijke plaats innamen. Hierbij stond de vraag centraal; 'herkent u en erkent u de prestaties en ambities van Woonbedrijf?'

We zijn ingenomen met de feedback van onze belanghouders. We constateren dat we zijn ingebed in de buurten van Eindhoven en de omliggende gemeentes. Waarbij we een geliefde partij zijn om mee samen te werken. Er is waardering voor wat we hebben gerealiseerd in de korte tijd dat Woonbedrijf bestaat. Maar ook duidelijke verwachtingen in de buitenwereld ten aanzien van onze rol en onze prestaties in de komende jaren. Deze 'gratis adviezen' zijn van veel waarde en nemen we mee bij de verdere ontwikkeling van onze koers.

Waar staan we nu?

We zijn tevreden dat we in het visitatierapport kunnen lezen dat we onze opgave vervullen, efficiënt werken en presteren naar vermogen. Dit betekent dat we ons dagelijks werk op orde hebben. We hebben bij de start van Woonbedrijf in 2005 gekozen voor een klant- en gebiedsgerichte werkwijze. Deze aanpak wordt herkend en gewaardeerd. Wel constateren we dat de prestaties van Woonbedrijf op bedrijfsniveau, als resultante van de prestaties in de individuele buurten, nog onvoldoende zichtbaar zijn. Dat geldt ook voor de opmerkingen over de huurdersvertegenwoordiging op bedrijfsniveau. Terwijl we dagelijks worden bevestigd in onze klantgerichte opstelling in onze contacten met individuele bewoners en woningzoekenden. En met groepen bewoners als bijvoorbeeld om samenwerking bij complexrenovaties gaat.

Wat staat ons te doen?

Om onze resultaten zichtbaar te maken, zullen we ons vernieuwde koersplan meer 'SMART' moeten maken. Concreter aangeven welke prestaties we willen leveren en daarover ook verantwoording afleggen. Daarnaast willen we de drie ontwikkellijnen uit ons koersplan; 'van klantgericht naar klantgestuurd', 'van buurtbeheer en wijkaanpak naar vormgeven van buurtbeleving' en 'prestaties zichtbaar maken' nadrukkelijk op bedrijfsniveau doortrekken. Of zoals de visitatiecommissie het verwoordde: "Noblesse oblige" (adel verplicht); van de grootste corporatie in de stad wordt vanuit een gedeelde visie op stad en regio leiderschap verwacht.

Als we klantgestuurd willen zijn, dan moet dat ook op bedrijfsniveau betekenis krijgen. We zeggen dat we van wonen zijn en dat het daarbij om het wonen van de klant gaat. We zoeken onze legitimatie bij de klant. Dat betekent dat we moeten laten zien hoe we ons laten leiden door de opvattingen van onze klanten. Daar willen we inhoud aan geven. Hierbij is de vraag hoe we onze bestaande huurdersorganisatie een rol kunnen geven in onze ontwikkeling naar een (ook) op bedrijfsniveau klantgestuurde organisatie.

Onze ontwikkeling naar 'vormgeven van buurtbeleving' behoeft vertaling naar het bedrijfsniveau; vormgeven aan de stad en de regio. Aan stedelijke beleving en ruimtelijke kwaliteit. Ook daarin willen we een leidende rol nemen die in overeenstemming is met onze omvang en de verwachtingen van onze belanghouders.

Een 'SMART' geformuleerde koers is een voorwaarde voor het realiseren van onze ambities en biedt de Raad van Commissarissen een goed toetsingskader voor de *governance* en het toezicht op het maatschappelijk presteren.

Trots!

We zijn trots op de resultaten van de visitatie en de 0-meting. We zijn trots op de waardering die uit beide stukken spreekt. We zijn trots op het vertrouwen dat de belanghouders in ons hebben. We zijn trots op de wijze waarop het visitatieproces is vormgegeven en daarmee meer is dan het vervullen van een verplichting. En *last but not least*: we zijn trots op onze medewerkers die dit resultaat mogelijk hebben gemaakt.

Ingrid de Boer
Algemeen directeur

Marc Eggermont
Algemeen directeur

Ollie Olsthoorn
Voorzitter RvC