

Inleiding

Eind 2022 heeft Ecorys voor Wonen Wateringen de visitatie uitgevoerd en teruggekeken op de periode 2018-2022. Wij willen de visitatiecommissie hartelijk bedanken voor het heldere rapport en de plezierige gesprekken.

Met het hele team van Wonen Wateringen zetten we ons elke dag in voor de (toekomstige) huurders in de gemeente Westland. De bevindingen in dit visitatierapport zien wij als een mooie waardering voor ons werk met een aantal waardevolle complimenten en aandachtspunten waar wij ons in herkennen.

Algemeen beeld

Als algemeen beeld geeft de visitatiecommissie aan dat Wonen Wateringen een organisatie is die de afgelopen jaren mooie stappen heeft gemaakt en nog stappen te maken heeft. Er is sinds 2019 een nieuwe bestuurder en er is hard gewerkt aan het versterken van de organisatie. De overname van woningen van Vestia wordt genoemd als prestatie van formaat. Op het vlak van leefbaarheid wordt het aanstellen van wijkbeheerders als waardevolle uitbreiding van onze dienstverlening genoemd. Wij herkennen ook dat er nog uitdagingen voor ons liggen. Daar gaan wij verder op in bij de aandachtspunten.

Relatie met belanghebbenden

De visitatiecommissie noemt in het rapport dat het fijn is dat er nu een officiële huurdersorganisatie (SHWW) is en daar zijn we het helemaal mee eens. Aandacht voor samenwerking is in de vorige visitatie meerdere malen genoemd. Het is goed om te zien dat onze inzet hierop wordt gezien en gewaardeerd. Dat is een mooi uitgangspunt om op verder te bouwen en sluit aan bij ons koersplan 2023-2024. Wij hebben in het koersplan gekozen voor het thema van de duurzame corporatie. Hierin staan de duurzame relatie met onze omgeving en de relatie tussen mensen centraal. Wij geloven erin dat we alleen door samenwerking met onze bewoners, de huurdersorganisatie, de gemeente, onze aannemers, zorg- en welzijnspartijen en andere belanghebbenden onze doelen kunnen realiseren.

Aandachtspunten

In het rapport worden een aantal aandachtspunten meegegeven voor de beleidsagenda. Wij geven graag aan hoe wij deze punten meenemen in ons beleid en activiteiten.

- **Zet in op verder verbeteren van de strategievorming en prestatiesturing**
Het nieuwe koersplan is klaar en voor 2023 hebben wij het koersplan vertaald naar concrete doelen en activiteiten. Het vormt een goede basis om gedurende het jaar te evalueren of we de gestelde doelen halen. Door goed te monitoren, kunnen we op tijd bijsturen.
- **Draag de maatschappelijke prestaties en beleidskeuzes meer uit en wees daar trots op. Zorg voor meer kleur op de wangen door duidelijk stelling te nemen en lef te tonen.**
Onze koers en plannen gaan we delen met onze belanghebbenden. In onze communicatiestrategie gaan we meer aandacht besteden aan het laten zien wat we allemaal doen. Met gepaste trots vanuit het oogpunt van goede dienstverlening. Daarbij blijven we alert op de kansen die zich voordoen als het gaat om nieuwbouw en innovaties op het gebied van duurzaamheid en onderhoud.
- **Verbeter de communicatie met de huurders: beter en tijdig helpen bij klachten of vragen.**
Begin maart 2023 gaan we over naar een nieuw primair systeem en in de loop van het jaar komt er een klantportaal. Op die manier breiden we de dienstverlening uit en kunnen onze huurders ons ook 24/7 digitaal bereiken. Wij vinden het essentieel dat wij ook telefonisch bereikbaar zijn en daarnaast blijven onze huurders natuurlijk van harte welkom op kantoor. Dit jaar ontwikkelen we een visie op dienstverlening waarin we helder met elkaar afspreken wat huurders van ons mogen verwachten. Daarin nemen we ook onze onderlinge samenwerking en de samenwerking met onze aannemers onder de loep.

- **Geef krachtig voortzetting aan de inhaalslag wat betreft duurzaamheid van de woningvoorraad**
De komende 2 jaar verduurzamen we 80 woningen. We zetten in op het verbeteren van woningen met label E, F en G met als doel dat deze labels er na 2028 niet meer zijn. Dit jaar maken we beleid voor het plaatsen van zonnepanelen. We zijn ons ervan bewust dat in deze tijden waarin energie duur is, het extra van belang is dat we met duurzaamheidsmaatregelen de energiekosten van onze huurders zo laag mogelijk houden.
- **Zet in op borging van de continuïteit van de organisatie, om ook een sterke samenwerking- of fusiepartner te zijn.**
In deze lastige arbeidsmarkt hebben we nog steeds te maken met personele wisselingen. Gelukkig komen er ook weer goede nieuwe mensen binnen. In de ontwikkeling van ons strategisch HR beleid is een belangrijk element hoe we een fijne organisatie kunnen zijn en blijven, waar mensen graag werken en zich kunnen ontwikkelen. Dat geeft ons de basis om vanuit een krachtige organisatie de samenwerking met andere partijen te onderzoeken.
- **Blijf aandacht geven aan de beheerkosten**
Het letten op de kosten is binnen woningcorporaties altijd een belangrijk element. Hoe minder kosten, hoe meer we kunnen investeren voor onze (toekomstige) huurders. Daarbij vinden wij het ook belangrijk dat we kwaliteit kunnen leveren en onze dienstverlening goed op orde is. Als dat (tijdelijk) extra inzet vraagt en daardoor ook hogere kosten dan accepteren wij dat. Altijd met het oog op onze dienstverlening en ontwikkeling van de organisatie en met een kritische blik naar wat echt nodig is.

Tot slot

We zijn trots op dit visitatierapport! En extra trots omdat we de verbeterstappen hebben gemaakt in een periode waarin grotendeels sprake was van Corona met alle beperkende maatregelen van dien. We hebben mooie scores behaald en zijn blij met de feedback die onze belanghebbenden hebben gegeven. Zowel de positieve punten als de aandachtspunten. Wij willen iedereen die heeft bijgedragen aan de gesprekken hartelijk bedanken voor hun tijd en inbreng. Wij blijven graag in verbinding met onze huurders en belanghebbenden! Met mooie ontmoetingen en open gesprekken waarin we met elkaar de successen vieren en elkaar aanspreken als er dingen anders kunnen. Altijd vanuit respect voor elkaar en met als doel een duurzame relatie!

Iljoesja Berdowski
Voorzitter Raad van Commissarissen

Ferry van der Pal
directeur-bestuurder

Wateringen, 16 maart 2023