Reactie van Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen
op Visitatierapport 2012-2015

In de eerste helft van 2016 heeft onze tweede visitatie plaatsgevonden. Deze visitatie kijkt terug op de periode 2012-2015. De vorige visitatie besloeg de periode 2008-2011. Qua timing is het dus ontzettend waardevol om die twee periodes, twee rapportages naast elkaar te kunnen leggen.

Zelfreflectie
2011 is het jaar waarin het nieuwe bestuur aantrad en wij samen onze ambities uiteengezet hebben. Die zijn in de vorige visitatie al aangestipt. Zo gaf het vorige rapport doorkijk naar ons toekomstbeeld. Hoe we van feitelijk zes kleine corporaties, één centraal aangestuurde, op provinciaal niveau opererende corporatie wilden worden. Goed om te zien hoe die ambities zich de vier daaropvolgende jaren vertaald hebben naar realisaties en prestaties. De waarde van dit visitatierapport is daarom meer dan een instrument dat wij ter verantwoording afleggen. Het is voor ons als organisatie, voor ons als Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen, een waardevolle spiegel, een tool voor zelfreflectie. Een meetlat waaraan wij kunnen toetsen hoe onze ambities en bijbehorende prestaties zich ontwikkeld hebben.

Tijd en energie
We hebben, na een zorgvuldige oriëntatie, bureau Cognitum gevraagd deze visitatieronde voor ons uit te voeren. Dit bureau heeft ons in de eerste gesprekken helder gemaakt dat zij zich bovengemiddeld inleven in de organisatie. We hebben dat gedurende de totstandkoming van deze visitatie ook zo ervaren. Een gedegen onderzoeksproces waar ook onze organisatie veel tijd en energie ingestoken heeft. Begeleid door onze afdeling Compliance & Risk hebben veel collega's hun bijdrage geleverd. Dat levert uiteindelijk een rapport op dat heel inzichtelijk heeft gemaakt waar onze verdere ontwikkelpunten zitten. De concrete adviezen die Cognitum hierin meegeeft zijn voor ons geen verrassingen, maar wel een welkome bevestiging.

De scores
De prestaties van Wonen Limburg werden in de visitatie uit 2012 beoordeeld op een gemiddelde 6,9. De scores van de huidige visitatie zijn:

Presteren naar opgaven en ambities	7,8
Presteren volgens belanghebbenden	7,1
Presteren naar vermogen	8,0
Governance	7,3

Een nieuw gemiddelde van ruim 7,5 en een stijgende lijn om trots op te zijn.

Leermomenten
Wat hebben we gedaan met de aanbevelingen uit die vorige rapportage? De commissie gaf toen onder andere aan dat onze belanghebbenden het belangrijk vonden echt betrokken te worden bij het opstellen en invulling geven aan de opgaven. Door het opzetten van duidelijk account management geven belanghebbende inmiddels aan dat zij beter betrokken worden bij de totstandkoming en realisatie van het beleid. Er is nu meer sprake van een eenduidig proces, inhoud en looptijd van de prestatieafspraken per gemeente.
En zo hebben we meer adviezen opgevolgd of doorgezet, bijvoorbeeld het blijven inzetten op een verdere verlaging van de bedrijfslasten.

Welkom thuis
De commissie is in het huidige rapport vooral heel positief over onze betrokkenheid bij de mensen die van de volkshuisvesting afhankelijk zijn; die het niet zelfstandig redden. Vanaf 2011 is dat de strategische koers die we samen varen, welkom thuis, dus we zijn heel blij dat dat ook is wat de commissie zo overduidelijk in ons DNA terugvond. Het gaat ons primair

om de mensen en minder om de stenen. En voor die mensen gaan we ver. De commissie is onder de indruk van ons innovatief vermogen binnen die maatschappelijke opgave. Dat dat zo herkend wordt, betekent veel voor onze organisatie. Onze sterke financiële basis, die ook zo door de visitatiecommissie beoordeeld is, maakt het ook mogelijk om die rol te pakken en maakt het entameren van innovatieve projecten haalbaar.

En hoe ziet onze huurder dat?
De visitatiecommissie heeft ook huurders bevraagd over hun mening over ons. Ook zij zien positieve ontwikkelingen en voelen dat de eilandjes langzaam aan ruimte hebben gemaakt voor een eenduidige en transparante organisatie. Dat kan trouwens beter, en ook dat herkennen we. De communicatie met huurders kan zeker nog verbeterd worden. Dat ontwikkelpunt hebben we goed in beeld. 2016 is dan ook het jaar waarin we verzwaard inzetten op verbetering van de kwaliteit van communicatie met huurders, zowel vanuit Wonen Limburg als vanuit onze (keten)partners. We leggen sterke focus op meer mensgericht en minder taakgericht werken, optimale samenwerking en professionaliteit.

Inspiratie
We zijn trots op het over ons uitgebrachte rapport. Laten we wel wezen, het is een prachtige score. En dat vinden we eigenlijk ook wel een bevestiging van waarop wij inzetten. We hebben nu eenmaal een enorme ontwikkeling doorgemaakt in de afgelopen vier jaar en we zijn daar sterker uitgekomen. Structuren, systemen en werkwijze, we hebben alles op zijn kop gezet en zijn in 2015 verder in sturing veranderd: van drie naar twee stuurlijnen. Het is een flinke klus geweest, dat zeker. En toch, zoals de commissie ook aangeeft, heeft deze ontwikkeling ons een nieuwe, krachtige impuls gegeven. Een impuls die ervoor zorgt dat we continu in goed doordachte beweging kunnen blijven, meebewegend met de veranderende samenleving, met de wensen en behoeften van onze huurders en met de agenda's van onze belanghebbenden. Ja, daar zijn we zeker trots op. En het inspireert ons om samen op deze weg door te gaan. Met zelfkritiek en anticiperend vermogen de toekomst tegemoet. Samen leren, samen vallen en opstaan, samen groeien.

Dank jullie wel
Wij willen graag iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan dit rapport. Dat zijn onze partners, huurders en belanghebbenden en de medewerkers van Cognitum. En dat zijn alle medewerkers van Wonen Limburg die direct of indirect hebben bijgedragen aan deze mooie score. De afdeling Compliance & Risk voor de hands-on begeleiding van en samenwerking met Cognitum en alle andere collega's voor het inzetten van hun talent waardoor wij samen onze maatschappelijke opgave kunnen vervullen.

Namens Wonen Limburg,

Ger Peeters
Bestuurder

Wim Hazeu
Bestuurder

Giel Dijk
Raad van Commissarissen

Thea Houbiers
Raad van Commissarissen