

## D Reactie Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl

### Bestuurlijke reactie visitatierapport Stichting Woonbedrijf SWS.Hhvl 2011-2014 op het visitatierapport



### Bestuurlijke reactie visitatierapport Woonbedrijf 2011-2014

De afgelopen vier jaar is Woonbedrijf in staat gebleken haar maatschappelijke prestaties op een goed niveau te handhaven. Een knap resultaat gezien het feit dat de beoordeling in de loop der jaren steeds strenger is geworden, vanwege de hogere eisen die de samenleving stelt aan woningcorporaties. Met recht kunnen we trots zijn op hetgeen we hebben bereikt.

Huisvesting van de primaire doelgroep, de kwaliteit van woningen en woningbeheer én de kwaliteit van wijken en buurten overstijgen de opgave. Onze klantgestuurde en gebiedsgerichte (bottom-up) aanpak wordt door de visitatiecommissie herkend en gewaardeerd. Met name op het gebied van klantsturing loopt Woonbedrijf voorop in de sector. Ook onze prestaties op het gebied van duurzaamheid, investeringen en bedrijfskosten zijn positief beoordeeld.

Aanbevelingen uit de vorige visitatie – waarvan het nemen van een leidende positie als grootste corporatie in de regio en overleg met een sterke huurdersorganisatie de belangrijkste waren – zijn door de visitatiecommissie herkend én gewaardeerd. De ontwikkeling van Woonbedrijf is duidelijk zichtbaar als je beide visitatierapporten naast elkaar legt. De visitatiecommissie heeft een realistisch beeld van Woonbedrijf: waar we vandaan komen, waar we staan en waar we naar toegaan.

Tevens doet de visitatiecommissie een aantal aanbevelingen voor de toekomst. Zij adviseert de rol van belanghebbenden – waaronder de huurdersvertegenwoordiging – te versterken, de regiogemeenten meer te betrekken bij investeringen én bezinning op de toekomst van de woningvoorraad in relatie tot doelgroepen. Woonbedrijf neemt deze aanbevelingen ter harte. Wel willen we in deze bestuurlijke reactie enkele verklarende opmerkingen en kanttekeningen plaatsen.

Overall is er veel aandacht voor de huurdersorganisatie als vertegenwoordiger van de klant/huurder. Woonbedrijf vindt daarnaast het individuele klantoordeel erg belangrijk, maar ziet dit als zodanig beperkt terug. In onze opvatting weegt in de huidige visitatiemethodiek het oordeel van deze gedelegeerde belangenbehartiger onevenredig zwaar ten opzichte van ruim 30.000 individuele huurders.

Verder geeft de huurdersorganisatie aan dat beleid in districten kan afwijken. Dit is niet het geval. Wel is het zo dat medewerkers, binnen gestelde kaders, de bevoegdheid hebben in individuele gevallen een afweging te maken teneinde zoveel mogelijk maatwerk te leveren. Hetzelfde beleid wordt dus verschillend toegepast, in verschillende situaties. Juist om beleidsverschillen tussen districten te voorkomen wil Woonbedrijf geen formele huurdersvertegenwoordiging op districtsniveau in het leven roepen. Desondanks zullen we met huurdersorganisatie HVW blijven zoeken naar de verbinding tussen participatievraagstukken vanuit de overleg- en woningwet en de klantgestuurde werkwijze van Woonbedrijf.

Voor wat betreft de professionele belanghouders ziet Woonbedrijf dat zij (logischerwijs) elk vanuit een eigen belang redeneren. Soms heeft dit tot gevolg dat de belangen botsen. Een voorbeeld is de wens om tot een regionaal geïntegreerd woningzoekendensysteem te komen versus de constatering van de visitatiecommissie dat het huidige systeem van Woonbedrijf transparant, benaderbaar en toegankelijk is. Zo is Woonbedrijf telkens op zoek naar de optimale balans, waarbij we er ons van bewust zijn dat we niet iedereen altijd tevreden kunnen stellen.

Daarnaast geeft de visitatiecommissie aan dat belanghouders een sterkere rol wensen voor wat betreft initiatieven en de invloed op het beleid van Woonbedrijf. In onze optiek heeft dit ontegenzeggelijk een relatie met het zichtbaarder worden en het nemen van een leidende positie in de stad. Dat was een belangrijke aanbeveling uit de vorige visitatie. Niettemin moet Woonbedrijf ervoor waken als (te) dominante partij te worden gezien. Uiteindelijk werken we gezamenlijk aan goed wonen voor onze klant en daar hebben we al onze belanghouders bij nodig.

Meer investeren in de regiogemeenten is een uitdaging die Woonbedrijf graag aangaat. Getuige ook het feit dat in 2010 reeds een aanbod is gedaan tot het realiseren van 650 woningen in de regio. De overweging om ons te richten op huisvesting voor middeninkomens, deelt Woonbedrijf in zoverre dat onze focus ligt op betaalbare woonruimte voor mensen met een bescheiden portemonnee. Woonbedrijf heeft niet de ambitie om woningen met een huur hoger dan de huurtoeslaggrens te realiseren, omdat we dit nog steeds heel veel geld vinden, in vergelijking met sociale huurprijzen en met de netto-hypotheeklasten voor een koopwoning. Ook voor de middeninkomens.

Tot slot kijken we terug op wederom een prettige visitatie door Raeflex. Het contact met de visitatiecommissie, secretarissen en medewerkers hebben wij als zakelijk, maar vooral als open en constructief ervaren. Via deze weg willen we Raeflex daar nogmaals hartelijk voor bedanken.

Eindhoven, 18 december 2015

de heer drs. M. T. Eggermont RA  
algemeen directeur

mevrouw ir. I. de Boer  
algemeen directeur