

Reactie van het bestuur en de Raad van Commissarissen op het Visitatierapport Waterweg Wonen periode 2015-2018.

Blij met de resultaten en het consistente beeld, trots op de medewerkers!

Met plezier hebben we het visitatierapport doorgenomen. Waterweg Wonen presteert volgens de visitatiecommissie ruim voldoende op het thema 'leefbaarheid, participatie en maatschappelijk vastgoed' en goed op de andere thema's. Ook de belanghebbenden zijn in het algemeen tevreden over de prestatie van Waterweg Wonen, de relatie en communicatie met Waterweg Wonen en de invloed op het beleid. Daarbij valt op dat de waardering door de Huurdersraad wat achterblijft bij de waardering die we van de andere belanghebbenden ontvangen. Waterweg Wonen presteert volgens de visitatiecommissie naar vermogen en de governance is goed op orde.

Daar zijn we dus gewoon heel erg blij mee! En natuurlijk trots op de medewerkers die dit resultaat hebben gehaald! Blij werden we ook van het consistente beeld van de visitatiecommissie en de belanghebbenden. Het algemene beeld en de specifieke verbeterpunten die ons in het rapport worden aangereikt, zijn in lijn met de weg die we ingeslagen hebben bij 'van goed naar beter'. In de overleggen met de Huurdersraad bespreken we uiteraard de resultaten van de visitatie.

Lerende organisatie met nauw betrokken medewerkers

Het is ook fijn om te lezen dat de visitatiecommissie de in ons position paper geschetste ontwikkeling 'van goed naar beter' onder de werktitel *Kompassie* tijdens de visitatie in ruime mate is tegen gekomen. "Van woorden is Waterweg Wonen een verzameling van mensen geworden van wie de drijfveren, activiteiten en ontwikkelingsmogelijkheden zeer herkenbaar zijn beschreven." Medewerkers voelen zich verantwoordelijk om van goed naar beter te gaan. Waterweg Wonen wordt gekenschetst als een lerende organisatie die experimenten aangaat. Dit past bij de visie die we op de organisatie hebben ('de medewerker voorop, de klant centraal') en het beeld dat we hebben van het lopende ontwikkelingsproces.

Aan de slag met de verbeterpunten

In het rapport staan acht verbeterpunten centraal. Sommige daarvan zijn al onderkend tijdens de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan. Dit geldt met name voor het advies om nadrukkelijker naar de sociale opgave te kijken (fysieke opgave minder dominant maken) en hierover prestatie-afspraken te maken. Dit willen we graag doen vanuit een gezamenlijke maatschappelijke agenda voor de stad. De resultaten van de uitgevoerde visitatie-experimenten over twee netwerken waarin we deelnemen, geven een positieve stimulans voor het samen werken en samen leren op de thema's 'vroegsignalering, schuldhulpverlening en uithuiszetting' en 'overlast'.

Het blijft ons streven om gezamenlijk met de gemeente en de Huurdersraad tot een actualisatie van ons voorraadbeleid te komen. Conform het advies van de visitatiecommissie maken we ook zelf plannen als de gemeente er door de bestuurlijke en politieke ontwikkelingen minder aandacht voor zou kunnen hebben. We gaan hierover het gesprek met het nieuwe College aan. Het assetmanagement bouwen we uit om tot de beste keuzen voor ons vastgoed te komen. Ook op een hoger abstractieniveau willen we inzetten op het maken van de aan ons geadviseerde scenario-analyses. Het huurprijsbeleid gaan we nog dit jaar actualiseren, we zullen de aanbevelingen uit het visitatierapport zeker meewegen. De verder genoemde - kleinere - punten pakken we vanzelfsprekend ook op.

Luisteren om te begrijpen

Eén aspect willen we er in het bijzonder uit lichten. Uit de visitatie komt een beeld naar voren dat Waterweg Wonen vanuit goede bedoelingen alvast veel regelt, waardoor andere partijen soms het gevoel krijgen dat er alleen maar ruimte over is voor instemming. Soms heeft Waterweg Wonen verwachtingen van andere partijen die door die ander partij niet (kunnen) worden ingevuld. De visitatiecommissie stelt de vraag of Waterweg Wonen daarover voldoende het gesprek aangaat en van de ander wil horen wat er blijkbaar in de weg staat. Wij vertalen dit dat we in de volle omvang de stap willen maken van 'luisteren om te reageren' naar 'luisteren om te begrijpen'. Doel blijft om in open gesprekken samen tot een oplossing te komen. Of het nu om een belanghouder of een bewoner gaat. Het goede gesprek dus als belangrijke slaagfactor van *Kompassie*.

Dankwoord

Nadrukkelijk willen we iedereen bedanken die heeft bijgedragen aan deze visitatie. We beseffen dat we – in het bijzonder vanwege de twee netwerkexperimenten die we op touw hebben gezet –veel van onze samenwerkingspartners hebben gevraagd. We zijn hen dan ook dankbaar voor de tijd die ze erin staken en de zowel lovende als opbouwende feedback die we mochten ontvangen.

Aan de visitatiecommissie van Pentascope dank voor het doorlopen proces, de kwaliteit ervan, de gesprekken die zijn ontstaan en de wijze waarop gerapporteerd is. Het maakt het voor ons weer mogelijk om stappen te zetten.

Tot slot willen de leden van de RvC en de directeur-bestuurder nadrukkelijk hun waardering en complimenten uitspreken voor de medewerkers van Waterweg Wonen. Zij zorgen ervoor dat Waterweg Wonen nu al gedurende een lange reeks van jaren een belangrijke bijdrage levert aan het woongeluk in Vlaardingen.

Vlaardingen, juli 2019

Marieke Kolsteeg,
Directeur-bestuurder

Frits Verschoor,
Voorzitter Raad van Commissarissen