

Belanghouders geven Mozaïek Wonen een dikke voldoende!

Woningcorporaties laten zich eens in de vier jaar visiteren. Visitatie is voor corporaties een belangrijk instrument om inzicht te krijgen in hoe belanghouders de prestaties van en samenwerking met een woningcorporatie waarderen en waar de corporatie zich op zou kunnen verbeteren.

Visitatie 2018

Eind 2018 heeft Mozaïek Wonen zich voor de derde maal laten visiteren. Een onafhankelijke commissie van deskundigen onderzoekt dan ons functioneren. We kijken met veel plezier terug op het visitatietraject; het heeft ons goede inzichten opgeleverd hoe de interne- en externe belanghouders naar Mozaïek Wonen kijken en hoe zij onze prestaties waarderen.

We hebben dit keer bewust gekozen voor een bredere visitatie dan strikt vereist is. Het visitatiebureau Cognitum maakte het mogelijk om aanvullend op de normale visitatiemethodiek met enkele experimenten mee te doen. Tijdens deze visitatie is daarom niet alleen gekeken naar de opvattingen van de belanghouders over de prestaties van de Mozaïek Wonen en de mate van invloed op het beleid, maar ook naar onze reputatie, het functioneren van het netwerk waarin Mozaïek Wonen actief is en enkele cultuuraspecten.

Fijn vinden we het te constateren dat we door onze belanghouders worden ervaren als betrokken, professioneel en betrouwbaar. Volgens onze belanghouders en de visitatiecommissie presteren we naar onze financiële mogelijkheden; doelmatigheid en vermogensinzet worden zelfs met een 8 gewaardeerd. We realiseren onze volkshuisvestelijke activiteiten volgens afspraak en op basis van wat lokaal nodig is. Onze bedrijfsvoering is naar het oordeel van de visitatiecommissie op orde. Minder tevreden zijn onze belanghouders over onze dienstverlening. Wij herkennen dat en zijn er heel intensief mee bezig dat te verbeteren. We hebben begin 2018 een uitgebreid programma opgezet, waarin onze belangrijkste focus is hoe je huurders ter wille kunt zijn en hen serieus neemt. We vertrouwen erop dat de effecten om meer te handelen vanuit het perspectief van de huurder de komende periode zichtbaarder zullen worden.

Visitatie kijkt terug

De visitatie gaat over de periode 2015 t/m 2018. Een periode die gekenmerkt werd door de naweeën van de economische crisis en de invoering van de herziene Woningwet. De verhuurdersheffing werd ingevoerd, een heffing die een steeds groter beslag legt op onze financiële middelen. In deze context waren soberheid en doelmatigheid onze kernwoorden. We sneden in personeelskosten en bedrijfslasten en schrapten nieuwbouwprojecten. Terecht constateert de visitatiecommissie dat in het toen geldende ondernemingsplan 'Krachtig naar 2018' vooral zakelijke- en financiële beweegredenen voorop stonden.

In de loop van 2016 zagen we dat de ingezette koers van versobering de financiële positie had verbeterd en er weer meer ruimte voor extra inzet ontstond. Tegelijkertijd ontstond er meer druk om onze inzet op de thema's betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid te vergroten.

Tussentijdse herijking met focus op de huurder en de bedoeling

Alhoewel het ondernemingsplan 'Krachtig naar 2018' nog niet aan het einde van de looptijd was, hebben we ons opnieuw beraden op de eerder gemaakte keuzes. Deze heroriëntatie voerden we in 2017 uit samen met onze huurders, gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties, sociaal wijkteams en andere partners. Daarnaast hebben we een breed onderzoek naar de beleving en waardering van onze huurders uitgevoerd, onder meer naar onze dienstverlening. Deze heroriëntatie leidde tot een forse aanpassing van onze (strategische) koers, die volgens de visitatiecommissie op een goed gekozen moment gestalte kreeg en die onze belanghouders ook hebben opgemerkt.

Veel waardering is er voor deze strategische interventie die geleid heeft tot een nieuw Ondernemingsplan 2018 – 2022 met als ondertitel 'Hart voor Huurders'. De zakelijke cultuur moet plaats maken voor een organisatie die in feite twee focuspunten centraal stelt, namelijk het denken 'vanuit de huurder' en het denken 'vanuit de bedoeling'. Daarnaast hebben we onze inzet op o.a. betaalbaarheid, onderhoud, leefbaarheid en duurzaamheid stevig verhoogd. De komende jaren werken we met veel betrokkenheid en enthousiasme verder aan deze omslag.

Waardevolle informatie waar we op voortbouwen

De visitatie maakt klip en klaar duidelijk dat wij de bedoeling van onze organisatie in de samenleving serieus nemen en een essentiële bijdrage leveren aan de volkshuisvestelijke opgave in de gemeenten Gouda, Bodegraven-Reeuwijk en Zuidplas. Daarnaast biedt het ons veel waardevolle informatie over hoe onze stakeholders naar ons kijken, hoe ze onze prestaties waarderen en aanbevelingen voor waar het beter kan of moet. Wij zullen deze aanbevelingen zeker ter harte nemen. Hierbij zetten we in op het verder versterken van de samenwerking met onze belanghouders om met elkaar meer mogelijk te maken dan dat we alleen zouden kunnen.

Onze belanghouders bedanken wij voor hun waardevolle bijdrage aan deze visitatie. Het visitatie-rapport is te vinden op onze website.



Ron de Haas
Directeur bestuurder



Dik Hermans
Voorzitter Raad van Commissarissen.