

## Reactie van het bestuur en de raad van commissarissen van Ressor Wonen op het rapport Maatschappelijke visitatie 2014-2017



### Trots en gemotiveerd

Dat zijn we vandaag, na het oordeel van de visitatiecommissie. Trots op de waardering die onze belanghebbenden geven aan het presteren van Ressor Wonen. Trots ook op de fraaie rapportcijfers gegeven door de visitatiecommissie. En bijzonder gemotiveerd om morgen nog meer maatschappelijke waarde toe te voegen. Allereerst aan onze huurders; in tweede instantie met onze partners aan het dorp Rozenburg. En op middellange termijn ook aan de sociale volkshuisvesting in gemeente Brielle.

De visitatiecommissie geeft enkele aandachtspunten voor de toekomst. Eén daarvan: “*Vier je successen en wees trots!*”. Dat is niet direct onze organisatiecultuur. Juist daarom is zo’n aandachtspunt nuttig. Intern kiezen we ervoor het fraaie resultaat van vandaag met alle collega’s te vieren. Als stimulans om het samen morgen nóg beter te doen. Extern zullen we nadrukkelijker uitdragen wat de maatschappelijk opgaven zijn. En welke bijdrage Ressor Wonen daaraan levert. Zelfverzekerd én bescheiden stellen we daarbij resultaten en maatschappelijk effecten voorop.

### Aandachtspunten voor de toekomst

De visitatiecommissie geeft Ressor Wonen op pagina 13 van het rapport zes andere aandachtspunten. We geven die samengevat weer, voorzien van onze reactie daar op: *(blauw en cursief)*

- **Samenwerking in perspectief plaatsen.** *Wij ontwikkelen een strategische visie op samenwerking met collega corporaties. Dit doen we onder andere in samenspraak met die collega corporaties. Uiterlijk eind Q1 2019 stelt het bestuur die visie vast en legt deze ter goedkeuring voor aan de RvC.*
- **Van goede naar excellente dienstverlening.** *Wij geven in samenspraak met Huurdersvereniging Rozenburg (HVR) uitvoering aan de verbeteracties die we formuleerden nav het extra huurdersoordeel<sup>1</sup>. Die richten zich met name op bejegening, nakomen van afspraken en heldere communicatie.*
- **SMART maken prestatieafspraken.** *Voor de prestatieafspraken 2020 e.v. zullen we ons bod waar mogelijk kwantitatiever maken. Dit bod wordt uitgebracht in de loop van 2019. We trekken hierbij samen op met collega corporatie Woningbouwvereniging Hoek van Holland.*
- **Aandacht voor marktontwikkelingen.** *Er is een groot strategisch belang voor huurders en Ressor Wonen om deze marktontwikkelingen met partners goed te volgen. En daarop tijdig te anticiperen. Ressor Wonen blijft zich dan ook positioneren als een strategisch partner voor gemeente Rotterdam bij de uitvoering van de gebiedsstrategie “Rozenburg: meest duurzame dorp in de wereldhaven”.*

---

<sup>1</sup>We vroegen de visitatiecommissie een extra inspanning te doen, bovenop de vereisten van de methodiek 5.0. Om van huurders te horen hoe zij de relatie en communicatie met Ressor Wonen ervaren. De resultaten en onze reactie daarop zijn eerder op de website geplaatst en nu als bijlage toegevoegd.

- **Nieuwbouw Brielle en verschuivende focus.** *We hebben een diep doorleefde wil om de komende jaren waar te maken dat onze focus op Rozenburg blijft. Oók als we de intentie om 250 sociale huurwoningen in gemeente Brielle te bouwen in uitvoering brengen. Hoé we dat precies doen zal voortdurend onderwerp van gesprek zijn met alle collega's en de RvC, met HVR en Rozenburgse partners.*
- **Doorontwikkeling in de dienstverlening.** *Onze strategie is op dit punt kristalhelder en zal de komende jaren niet wijzigen. Wij handhaven de huidige openingstijden en persoonlijke bereikbaarheid. En vullen die stap voor stap aan met 24/7 digitale dienstverlening.*

### Woord van dank

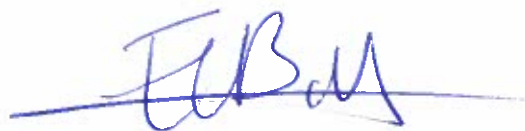
De inhoud van dit visitatierapport stimuleert ons. Dat zo velen van onze huurders, externe partners en betrokken collega's aan die inhoud hebben bijgedragen inspireert ons. Heel hartelijk dank voor jullie openheid en opbouwende kritieken!

De kwaliteit van proces en beoordeling om tot dit visitatierapport te komen, is de verdienste van de visitatiecommissie van Procorp. Veel dank daarvoor.

Rozenburg, 27 september 2018



Frans Desloover,  
Directeur-bestuurder



Ellen Bal,  
Voorzitter Raad van Commissarissen

## Bijlage: Huurders aan het woord bij visitatie

Ressort Wonen laat zich één maal per 4 jaar de spiegel voorhouden. Visitatie wordt dat genoemd. Een onafhankelijke commissie van deskundigen beoordeelt dan ons presteren: wat gaat goed, wat kan beter? De visitatiecommissie werkt met een standaard onderzoeksmethode. Zodat alle corporaties op een zelfde manier de spiegel krijgen voorgehouden. Met het rapport van de visitatiecommissie legt Ressort Wonen verantwoording af aan huurders en partners. En leert om het morgen nog beter te doen dan vandaag.

Bij Ressort Wonen vinden we het erg belangrijk betrokken te zijn bij huurders. Daarom vroegen we de visitatiecommissie om wat extra's te onderzoeken. Een 'plus' op het standaard onderzoek. Namelijk: hoe ervaren huurders de relatie en de communicatie met Ressort Wonen?

**Wat zijn de uitkomsten en wat doet Ressort Wonen daarmee?**

**Wat gaat goed?**

Over het algemeen zijn huurders tevreden over hun woning, hun woonomgeving en de dienstverlening door Ressort Wonen. Huurders zijn tevreden over de relatief lage huurprijs. De inzet van Ressort Wonen voor duurzaamheid wordt gewaardeerd. Ook over de inzet van de huismeesters zijn huurders tevreden. De pro actieve benadering bij huurachterstand wordt geroemd en helpt echt erger te voorkomen. *We zijn heel blij met deze positieve waardering en ervaren die als een stimulans voor de toekomst.*

**Wat kan beter volgens huurders?**

De oplevering van de woning en kwaliteit van de woning bij de start huur. Er is onduidelijkheid over de (kwaliteits-)verwachtingen. *Dit herkent Ressort Wonen en we willen dit verbeteren door meer tijd en aandacht te besteden aan een kwalitatief goede en volledige oplevering van de woning bij aanvang huur.*

Geplande afspraken moeten vaker nagekomen worden. *Afspraak is afspraak, vindt ook Ressort Wonen. We weten dat we dit vaak waarmaken én dat er in de veelheid van afspraken ook wel eens iets mis gaat. We blijven proberen die tot een minimum te beperken. Reparaties moeten vaker in één keer goed uitgevoerd worden. Dit heeft Ressort Wonen al eerder onderkend en met succes verbeterd. Dat blijkt bijvoorbeeld uit ons permanente klanttevredenheidsonderzoek. We willen het verbeterde hoge niveau vasthouden.*

In sommige situaties kan het contact tussen huurder en Ressort Wonen-medewerker klantvriendelijker verlopen. *Iedere situatie waarin een huurder zich onvriendelijk behandeld voelt of niet serieus genomen voelt is er één te veel. We bespreken dit regelmatig met elkaar en gaan hier verder aan werken door meer nog dan voorheen aandacht te besteden aan de aspecten die voor de huurder de kwaliteit van het gesprek bepalen. Dit betreft zowel de juistheid en volledigheid van informatie als de manier waarop de huurder te woord wordt gestaan.*

Huurders geven aan dat Ressort Wonen goed luistert naar individuele vragen en vaak maatwerk levert. Een keerzijde is dat niet altijd begrepen wordt waarom Ressort Wonen in ogenschijnlijk vergelijkbare situaties verschillend besluit. *We herkennen het gevoel en de verhalen in het dorp. Wij denken oprecht dat de verschillende feiten onderbouwing zijn voor onze besluiten. En het is vaak*

*lastig om met 'iedereen' te communiceren over individuele situaties. We blijven alert op beeldvorming, maar veranderen niet ons streven naar maatwerk.*

**Huurders willen beter geïnformeerd worden over wat Ressor Wonen doet met de invloed die huurders uitoefenen in klankbordgroepen en luisterpanels.** *We gaan nog bewuster en structureler communiceren wat bewonersbetrokkenheid heeft opgeleverd.*

**Sommige huurders met een smalle beurs ervaren de kosten van het serviceabonnement als te hoog.** *Dat begrijpen we, want de kost gaat voor de baat. Feit is dat kosten die samenhangen met (verplicht) huurdersonderhoud worden uitgespaard. Juist huurders met een smalle beurs kunnen baat hebben bij een serviceabonnement. Mede daarom betalen huurders boven 70 jaar de helft van het tarief; zij zijn gemiddeld meer aangewezen op hulp voor huurders onderhoud en hebben gemiddeld een lager inkomen. We zullen duidelijker de kosten en baten uitleggen aan huurders.*

**Veel huurders willen ook graag zaken regelen via internet.** *Heel herkenbaar. Die huurders worden in het najaar op hun wenken bediend met de nieuwe website!*