

Reactie van het bestuur en de raad van commissarissen van Ressor Wonen op het Visitatierapport 2018-2021



Blij en gemotiveerd

Blij zijn we met de betrokkenheid van huurders en belanghouders. Om ons via de maatschappelijke visitatie een spiegel voor te houden. Blij ook met de mooie waardering die we lezen in het visitatierapport. De visitatie is een moment om vooral goed te luisteren. Maar van de vele complimenten en hoge waardering worden we vanzelf een beetje stil. Onze huurders en de gemeenschap waarvoor wij werken waarderen veel van wat we doen én geven ons verbeterpunten mee. De visitatiecommissie constateert allereerst dat wij alle aandachtspunten uit het vorige visitatierapport (2014-2017) hebben opgepakt. Dat is voor ons vanzelfsprekend. En tegelijkertijd een belofte voor de toekomst. Want natuurlijk zijn er aandachts- en verbeterpunten. Die nemen we serieus en pakken we op. We blijven enorm gemotiveerd het morgen beter te doen dan vandaag. Al is er nog zoveel veel waardering. En worden onze prestaties in 2018-2021 hoger gewaardeerd dan in de vorige visitatieperiode.

Aandachtspunten voor de toekomst

De visitatiecommissie geeft in de recensie op pagina 9 van het rapport negen aandachtspunten. We geven die hieronder samengevat weer, voorzien van onze reactie daar op: *(blauw en cursief)*

- Aandacht voor organisatieontwikkeling en gedaalde tevredenheid irt opmerkingen van huurder. *We zijn ons er van bewust dat de vele ontwikkelingen in de afgelopen jaren, binnen en buiten de organisatie, nu vragen om een fase van organisatieontwikkeling waarin we meer aandacht hebben voor goed implementeren, borgen, de basis op orde brengen/houden. Voor het prettig werken van alle collega's, en bovenal om onze huurders de dienstverlening te leveren die ze van ons mogen verwachten. Concreet gaat het dan o.a. om actualiseren van werkprocessen, beschikbaar hebben van werkinstructies, ontsluiten van informatie, waar mogelijk vroegtijdige opvolging en overdracht organiseren en investeren in het delen van kennis tussen collega's, en het opleiden van collega's.*
- Behoud drang tot innovatie, naast leefbaarheid ook in werkveld wonen – zorg. *Dat zullen wij doen; we investeren in nauwer contact en samenwerking met de werkvelden zorg én welzijn. Concreet krijgt dat vorm door intensiever contact tussen de manager wonen en de lokale vertegenwoordigers van Careyn, Dia en Pameijer en het afstemmen, verbinden en initiëren van brede wonen-welzijn-zorg-activiteiten.*
- Verbeter de communicatie met bewoners over individuele aangelegenheden. *Dat zullen we doen, in relatie tot het eerstgenoemde aandachtspunt. En door gerichtere aandacht van de manager wonen en casuïstiek bespreking in de teams. We investeren ook in trainingen met dit oogpunt. Collega's moeten zich vrij voelen om maatwerk te leveren waar dat nodig is, en zich daarbij gesteund weten door collega's, leidinggevende en een helder beleidskader.*
- Nieuwbouw en verduurzaming vragen een andere schaal in aanpak. *We zetten al vol in op samenwerking met collega corporaties en zullen er binnen deze samenwerking op aandringen dat er ook op deze thema's resultaten geboekt worden. Daarnaast benutten we kansen die er landelijk en/of regionaal zijn tot vraagbundeling. Tenslotte kiezen we zo veel als mogelijk voor beschikbare industriële oplossingen ('van inkoop naar bestellen').*

- Alert zijn op ambities in samenhang met organisatorische en financiële mogelijkheden. *Dat zullen we zijn, mede in het licht van onze nieuwe positie in de nieuwe gemeente Voorne aan Zee. Concreet geven we uitvoering aan de verkenning naar de meerwaarde van samenwerking met collega corporatie De Zes Kernen. Waar mogelijk mitigeren we de organisatorische kwetsbaarheid met een keuze voor samenwerking met collega corporaties.*
- Overweeg herstel/ontwikkelen van bewonersparticipatie op complex of buurtniveau. *Dat gaan we doen. Concreet gaat team leefbaarheid toewerken naar een groei van het aantal bewonerscommissies in de complexen, waaronder het weer activeren van stilgevallen commissies. En we initiëren en organiseren – in samenhang met de innovatiedrang in de werkvelden zorg en welzijn – activiteiten op buurtniveau gericht op ontmoeten, verbinden en activeren.*
- Ontwikkel een helder stakeholderbeleid voor de kernen. *Dat gaan we doen. Eind 2023 heeft Ressorst Wonen dit beleid geformuleerd, vastgesteld en in werking.*
- Zoek meer wederkerigheid in de prestatieafspraken. *Dat willen we heel graag en gaan we dus met hernieuwde energie nastreven. Daarbij hoort dat bestuurder en MT-leden nog intensiever het contact leggen met bestuur en ambtenaren in beide gemeenten.*
- Ontwikkel mogelijkheden voor bewonersinitiatieven en faciliteer die. *We menen dat deze mogelijkheden er in de basis al zijn bij Ressorst Wonen. Tegelijkertijd onderkennen we dat we sneller en nog meer ondersteunend kunnen reageren op dergelijke initiatieven. Daar actief over communiceren in de kernen zal naar verwachting ook tot een betere benutting van deze mogelijkheden leiden.*

Bewonder en verwonderpunten

De visitatiecommissie kiest door het rapport heen een hele mooie rapportagevorm. Door bij specifieke onderdelen bewonder- en verwonderpunten te noemen. De bewonderpunten zijn de dikke pluimen die wij op onze hoed mogen steken. De verwonderpunten bieden stof tot nadenken en eventueel/waarschijnlijk actie, vaak op heel concreet niveau. We herhalen die niet allemaal in deze bestuurlijke en RvC reactie. *Wel spreken we uit dat het MT alle verwonderpunten bespreekt met de betreffende collega's en van een reactie voorziet.*

Woord van dank

De inhoud van dit visitatierapport stimuleert ons. Veel gaat goed én morgen kan het soms nog wat beter. Het inspireert ons dat huurders, partners en betrokken collega's bereid zijn ons de spiegel voor te houden. 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 Cognitum. Heel veel dank daarvoor.

Rozenburg, 7 december 2022

Frans Desloover,
Directeur-bestuurder

Arnold Weggeman,
Voorzitter Raad van Commissarissen