

## **Reactie van Wooninc. op het visitatierapport 2018**

Wooninc. heeft met gepaste trots kennisgenomen van de positieve uitkomst op alle onderdelen van de vierjaarlijkse visitatie, uitgevoerd door Ecorys.

De visitatiecommissie is van mening dat Wooninc. haar missie waarmaakt, heel herkenbaar is op haar onderscheidend vermogen en specialistische kennis en ervaring heeft ten aanzien van ouderenhuisvesting, de huisvesting van de primaire doelgroep en de opvang van kwetsbare groepen. Een mening die door de belanghebbenden wordt bevestigd.

De visitatiecommissie herkent de speerpunten van beleid en de inspanningen die worden gepleegd om deze te bereiken, zoals de hybride scheiding, waarmee Wooninc. het door de overheid beperkte beleid ten aanzien van de integraliteit van koop, sociale en commerciële huur toch blijft nastreven alsook de voortrekkersrol in de stad en regio bij de huisvesting van ouderen, de inzet op en realisatie van flexwoningen en het huisvesten van statushouders. Naast deze volkshuisvestelijke prestaties heeft Wooninc. goed aandacht voor welzijn en zorg, doelmatigheid en de financiële continuïteit.

We hebben het positieve oordeel uit de vorige visitatie weten te bestendigen en op onderdelen zelfs verbeterd. Tijdens de voorgaande visitatie had de visitatiecommissie als voornaamste bemerking het verbeteren van de invloed op beleid door belanghebbenden, welk aandachtspunt de afgelopen jaren is opgepakt door met name op bestuurlijk niveau te investeren in het verbeteren van de zakelijke relaties, waaronder ook de 'zachte kant', wat door de belanghebbenden in hoge mate is gewaardeerd.

Met de invoering van de Governancecode Woningcorporaties en de herziening van de Woningwet in 2015 worden meer eisen gesteld aan governance en compliance. De visitatiecommissie oordeelt dat governance en compliance bij Wooninc. hoog in het vaandel staan en goed op orde zijn, zoals de Autoriteit woningcorporaties dat eind 2017 bij de governance-inspectie ook deed. Aan de in- en externe legitimering en verantwoording wordt eveneens goed aandacht gegeven.

Het belangrijkste aandachtspunt dat Ecorys in haar rapportage benoemt, is de ontevredenheid van met name de huurdersvertegenwoordiging over de niet altijd adequate klachtenafhandeling. Deze aanbeveling hebben wij terstond ter harte genomen door de procedure 'Afhandelen klachten en geschillen' aan te scherpen. Waar voorheen werd gesproken over klantreacties (die al dan niet overgaan in een klacht), spreken we nu enkel over klachten, die op wekelijkse basis in het MT worden besproken en afgewikkeld onder verantwoordelijkheid van en aansturing door de desbetreffende manager. De klachtenprocedure staat daarmee nog beter op de rails, waarbij geldt dat de procedure niet tot nauwelijks tot geschillen bij de Geschillencommissie Wooninc. leidt, en dat al vele jaren op rij.

Tot slot willen wij iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan de visitatie, in het bijzonder de visitatiecommissie en onze belanghebbenden voor de waardering, de punten van aandacht en de ex- of impliciete adviezen.

Raad van Commissarissen en bestuur Wooninc.