

► 10 Bestuurlijke reactie Waardwonen

Al doende leren...

We zijn zeer tevreden over de uitkomsten in ons visitatierapport. Heel bewust hebben we ervoor gekozen om ons te laten visiteren op drie van onze nieuwe en innovatieve samenwerkingen en pilots, omdat we daar het meeste van kunnen leren. We zijn dan ook trots en blij dat we nu al naar behoren tot goed scoren. Natuurlijk nemen we de aanbevelingen ter harte om ons verder te verbeteren.

Naar aanleiding van de aanbevelingen van de vorige visitatie (2015-2018) hebben we onze samenwerking met huurders en partners verder versterkt, evenals onze focus op netwerkontwikkeling. Concrete voorbeelden hiervan zijn onder andere het opzetten van ontmoetingsplekken in de wijk en het inzetten van consultants sociaal beheer. Bovendien zijn we actiever gaan deelnemen aan proefprojecten en hebben we ons gericht op een meer open communicatiestijl door huurders en andere stakeholders vroegtijdig te betrekken.

Bij de huidige visitatie (2019-2022) hebben we bewust gekozen om in gesprek te gaan over opgaven die aansluiten bij deze ontwikkelingen en die belangrijk zijn richting de toekomst. We hebben bewust niet gekozen voor bewezen succesvolle thema's en projecten, maar voor het verkennen van nieuwe samenwerkingsvormen en het uitvoeren van pilots. Als Waardwonen streven we ernaar te leren door te doen. Daarin zijn we open en stellen we ons kwetsbaar op. Dit past bij onze identiteit. We zijn verheugd dat dit werd erkend en gewaardeerd door de Visitatiecommissie (hierna: VC). De opgaven waar we over in gesprek zijn gegaan:

- Participatie van huurders bij de herstructurering van De Klappenburg in Bommel (74 woningen): Wat kunnen we hiervan leren?
- Ontmoeting in de wijk: Hoe ervaren onze huurders en partners onze bijdrage en toegevoegde waarde in de ontmoetingsplekken in de wijk?
- Duurzaamheid en het zoeken naar oplossingen in installaties – pilot Burgemeester Hermsenstraat in Millingen aan de Rijn (22 woningen): Hoe ervaren onze stakeholders deze pilot tot nu toe?

Terugblik op het proces

We zijn blij dat we tijdens deze visitatie hebben gemerkt dat onze gesprekspartners onze ontwikkeling zien en steunen. We hebben waardevolle open gesprekken gevoerd, mooie feedback ontvangen en nuttige adviezen gekregen waarmee we verder kunnen. Dat waarderen we zeer. Bovendien hebben we het als heel plezierig ervaren om op deze manier gesprekken te voeren en gezamenlijk met onze huurders, samenwerkingspartners, medewerkers en de VC de projecten te evalueren. Dit willen

we blijven doen, niet alleen tijdens een visitatie, maar ook bij andere projecten in de toekomst. We zijn met name ook tevreden over de reacties van onze huurders en huurdersorganisaties die de samenwerking en relatie met Waardwonen als uitstekend ervaren. Tijdens de gesprekken gaven ze aan dat ze ons toegankelijk en transparant vinden en dat ze zich gehoord voelen. Ook onze andere partners zijn tevreden over de samenwerking. Zij ervaren dat Waardwonen de laatste jaren meer samenwerkt op allerlei fronten.

Positieve erkenning

Ook de VC ziet dat we stappen maken als het gaat om openheid, transparantie en samenwerking. De VC erkent dat Waardwonen een goede samenwerkingspartner is die de laatste jaren steeds meer openstaat voor de inbreng van belanghebbenden. Dit sluit aan bij onze strategische koers. De VC herkent dat we hard werken aan de verbinding met de buurt, de huurders en de partners. Onze inzet voor participatie wordt hoog gewaardeerd en gezien. De VC waardeert eveneens de manier waarop we in een pilotproject woningen in bewoonde staat gasloos hebben gemaakt. Tegelijkertijd concludeert de VC dat we voldoen aan onze maatschappelijke opgaven.

Leerpunten en actiepunten

We erkennen ook de punten van aandacht en verbetering. Met de volgende aandachtspunten zijn we al bezig of gaan we binnenkort mee aan de slag:

- Waardwonen streeft ernaar om voorafgaand, tijdens en na de uitvoering van onderhoudsprojecten een goede relatie te hebben met huurders. Een suggestie van de VC is dat Waardwonen en de aannemer gezamenlijk optrekken, communiceren, zichtbaar en aanwezig zijn tijdens de uitvoering. We gaan voortaan met de uitvoerende partijen vooraf aan tafel zitten om hier invulling aan te geven.
- Verder adviseert de VC om gestructureerd na te denken over de invulling van samenwerking met partners vanuit een gezamenlijke strategie en doelen. Dat zien we als een waardevolle aanmoediging waarbij we ook de huidige samenwerkingen meer zullen laten zien. Bijvoorbeeld in Woonkr8, provinciaal en regionaal overleg, enz. Het klopt dat we niet met alle partners op strategisch/ bestuurlijk niveau gezamenlijk doelen bepalen. Bijvoorbeeld rondom het ontwikkelen van wijkvisies/wijkaanpak. Dat overleg voeren we nu vooral op tactisch niveau. We gaan daarin het initiatief nemen om hier ook op strategisch/ bestuurlijk niveau meer vorm aan te geven.
- Waardwonen staat voor leren door te doen. We werken daarom bewust vanuit kleinschalige pilots waarin risico's en verbeterpunten zichtbaar worden, zodat we daarna met die ervaring projecten grootschaliger aan kunnen pakken met afgewogen risico's. De VC adviseert hierover om voorafgaand aan een

► 10 Bestuurlijke reactie Waardwonen

pilot de leerdoelen explicieter te beschrijven zodat van daaruit ontwikkeld en bijgestuurd kan worden. Wat beogen we eigenlijk met de pilot? Wat willen we bereiken en wanneer zijn we tevreden? Hoe kunnen we dat (tussentijds) toetsen? En hoe gaan we de leerpunten borgen? Ook hiermee gaan we aan de slag.

Tot slot wil ik graag mijn waardering uitspreken voor de open en leerzame feedback van alle betrokkenen. Deze visitatie was een waardevolle ervaring. We kijken ernaar uit om met de verbeterpunten. Door samen te werken aan deze punten kunnen we onze maatschappelijke prestaties en doelstellingen nog beter realiseren.

*Erik Cuppen
Directeur-bestuurder
Waardwonen*