

# Reactie Raad van Toezicht

## Visitatierapport 2015

Reactie Raad van Toezicht en bestuur Woonwenz op Visitatierapport Maatschappelijke Visitatie Woonwenz d.d. 11 november 2015

### Algemeen

Woningcorporaties zijn verplicht een keer per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren. Deze visitatie leidt tot een transparant oordeel over de wijze waarop een woningcorporatie invulling geeft aan haar maatschappelijke opgaven en prestaties. Het voorliggende rapport betreft de periode 2011 – 2014. Op een gestructureerde wijze, nu via Methodiek 5.0, wordt gemeten en worden gesprekken met belanghebbenden gevoerd. Belanghebbenden zijn in de eerste plaats de huurders van de woningcorporatie, maar ook welzijn- en zorgpartners, de gemeentelijke overheid en collega corporaties.

### Trots op de resultaten

We zijn blij met de over-all resultaten van de visitatie: een cijferlijst van 7.3, 7.1, 7.0 en 6.4 volgens de nieuwe methodiek is er een om tevreden mee te zijn. Het toont dat we de leerpunten uit de voorgaande visitatie en de branche als geheel hebben opgepakt. De beoordeling door onze belanghebbenden beschouwen wij als een blijk van waardering voor de inspanningen die Woonwenz in de periode 2011-2014 heeft geleverd. Onze stakeholders erkennen dat wij onze ambities op een verantwoorde wijze vanuit financieel en organisatorisch perspectief waargemaakt hebben, waarbij rekening is gehouden met de opgave die in Venlo voor ons lag/licht.

### Aanbevelingen herkenbaar

De aanbevelingen van de visitatiecommissie zijn voor ons herkenbaar. Zo zijn een aantal actiepunten al door ons opgepakt. Zo zullen de belanghouders aan de voorkant worden betrokken bij het opstellen van ons ondernemingsplan 2016-2019, wat door een recente fusie is opgeschort naar 2016. Daarnaast werd door de visitatiecommissie een aanbeveling gedaan om niet voor de klant te denken, maar vanuit de klant. Deze aanbeveling heeft ertoe geleid dat Woonwenz nu actief bezig is met het samenstellen van een klantpanel. Dit klantpanel zal betrokken worden bij operationele wijzigingen die onze huurders direct raken, een voorbeeld hiervan is de beslisboom op onze website. Middels deze beslisboom kunnen huurders voortaan digitaal hun reparatieverzoeken bij ons melden.

Woonwenz zal tevens op het gebied van Governance de komende tijd stappen maken. Er zal periodiek (jaarlijks) een check worden uitgevoerd of er wordt voldaan aan de op dat moment geldende Governancocode. Het oppakken van de aanbevelingen uit het visitatierapport zal ertoe bijdragen dat Woonwenz in de toekomst nog meer in control is.

### Wij kunnen en willen het niet alleen, we doen het vooral samen

Het visitatierapport geeft een erkenning voor het werk dat Woonwenz de afgelopen periode heeft gedaan. Als bestuur en Raad van Toezicht zijn we trots op onze medewerkers en belanghebbenden en danken hen oprecht. Door hun toewijding hebben wij dit mooie resultaat behaald. Samen met onze belanghebbenden streven wij ook de komende periode onze missie “Goed en betaalbaar wonen voor iedereen in gevarieerde en duurzame wijken in een vitale regio” na.

#### Bezoekadres

Molenbossen 618  
5923 AJ Venlo-Blerick

#### Openingstijden

ma-do 8.00-17.00 uur  
Vrij 8.00-12.00 uur

#### Postadres

Postbus 337  
5900 AH Venlo  
t 077 389 3131  
f 077 382 7951

info@woonwenz.nl  
[www.woonwenz.nl](http://www.woonwenz.nl)