

Bestuurlijke reactie op de maatschappelijke visitatie Haag Wonen 2018-2021

Inleiding

Haag Wonen wil een optimale impact maken voor onze mooie stad Den Haag. Daarom laten we ons minstens eens per vier jaar visiteren. Dit geeft ons de kans om te herijken: zitten we op de juiste weg? Wat gaat goed? En wat kan beter? We vinden het belangrijk om transparant te zijn en in continue dialoog met onze huurders, woningzoekenden en onze samenwerkingspartners. Want alleen door open en transparant het gesprek met elkaar te blijven voeren, kunnen we van elkaar leren. En beter worden. Dat mag soms best een beetje schuren en ongemakkelijk zijn. Zonder wrijving krijg je immers geen glans.

We kozen deze visitatie voor een verfrissende aanpak; twee van onze huurders deden actief mee aan de visitatie. Zij namen deel aan de bijeenkomsten met Haag Wonen en de gesprekken met belanghebbenden. Dit maakt de inzichten die de visitatiecommissie heeft opgehaald, nog rijker en completer.

We kijken terug op een positieve en leerzame ervaring.

We danken in het bijzonder onze huurders Corrie Sekreve en Ashana Pal voor hun waardevolle bijdrage. Dank ook aan de visitatiecommissie van Ecorys voor de flexibiliteit en goede begeleiding. We zijn alle betrokkenen dankbaar voor hun bijdrage aan de visitatie.

‘Haag Wonen heeft duidelijk ingezet op het, samen met partners, actiever en zichtbaarder zijn in de wijken en voert steeds meer gestructureerd overleg met haar partners.’

Dat stelt de visitatiecommissie in haar rapport. Daar zijn we trots op. We herkennen ons ook in deze conclusie. De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt aan meer klantgericht zijn, meer van buiten naar binnen werken, meer de samenwerking zoeken. En meer laten zien wat we doen.

De visitatiecommissie noemt in het bijzonder de strategische keuze die we hebben gemaakt om als **zichtbare, strategische partner in de stad** actief de samenwerking te zoeken en opgaven integraal te benaderen. Inclusief de bijdrage die we leveren aan de leefbaarheid in wijken en buurten. We zorgen ervoor dat onze woningen betaalbaar blijven en we hebben een ambitieuze koers voor het bouwen van meer sociale woningen en het nog sneller verduurzamen van bestaande woningen.

We zijn blij dat ook onze belanghebbenden deze ontwikkeling zien en erkennen.

In lijn met landelijk gemiddelde

Net als bij de vorige visitatie, scoren we op de vier onderdelen van de maatschappelijke visitatie (presteren naar opgaven en ambities, presteren volgens belanghebbenden, presteren naar vermogen en governance van maatschappelijk presteren) in lijn met het landelijk gemiddelde. We presteren ruim voldoende tot op onderdelen goed.

Daar zijn we niet ontevreden over; integendeel. We zijn trots op de stappen die we hebben gezet. Tegelijkertijd geloven we erin dat het altijd beter kan. We vroegen de visitatiecommissie om met aanbevelingen te komen voor verbeterpunten.

Hoe we verder gaan verbeteren

Uitdaging 1: meer focus, prioritering en communicatie

De visitatiecommissie stelt dat Haag Wonen veel initiatieven heeft ontplooid op zeer diverse terreinen, aan veel 'tafels' aanschuift en zichtbaar is als partner in de stad. Dat wordt door belanghebbenden als positief ervaren. Het is hen echter onduidelijk welk criterium Haag Wonen gebruikt om te beslissen waar ze een bijdrage aan levert.

We gaan de uitdaging aan om onze ambities verder te concretiseren en meer focus aan te brengen. Dat helpt ons om tot meer concrete en zichtbare resultaten te komen. Voor een groot deel zijn we daar al mee begonnen. We scherpen onze sociale strategie aan. We maken een doorvertaling van deze strategie naar concrete sociale wijkopdrachten. Dat maakt het mogelijk om heldere prioriteiten te stellen op thema's als leefbaarheid, *placemaking* en samenwerking met zorg- en welzijnspartners.

Nu de verhuurderheffing is afgeschaft, komen meer financiële middelen vrij. We maken heldere plannen voor de impact die we met deze extra ruimte willen maken voor onze huurders en woningzoekenden. De prioriteiten die we stellen, inclusief de daarbij horende dilemma's, communiceren we open en proactief naar onze partners en medewerkers. Voor partners is het helder waar ze bij ons op kunnen rekenen en waar zij ons op kunnen aanspreken. Voor onze medewerkers is het helder waar we als Haag Wonen voor staan, waar we van zijn en waar we niet van zijn. En vooral ook communiceren over wat we doen. Dat merken we goed toen Corrie en Ashana meededen met deze visitatie. Het is cruciaal dat onze huurders en partners weten wat we doen, welke keuzes we maken en waarom. Dat leidt tot meer onderling begrip, meer constructieve samenwerking en betere resultaten.

De opgaven in onze regio zijn groot. Samen met collega-corporaties in Haaglanden zetten we de schouders eronder. Daar hoort een **actiegerichte** dialoog bij over samenwerking en de verdeling van de regionale en lokale opgave. In september 2022 gaan de raden van commissarissen en bestuurders van de Haagse corporaties aan de slag met het verkennen en uitwerken van het thema *samenwerking in Den Haag*.

Uitdaging 2: een wendbare en daadkrachtige organisatie

Een fijn huis waarin je je thuis voelt, dat gunnen we iedereen. Een woning moet goed en comfortabel zijn, maar ook betaalbaar en energiezuinig. Daar staan we voor. We zetten flinke stappen in het verduurzamen en verbeteren van onze woningen. De visitatiecommissie geeft aan dat er nog ruimte is voor verbetering op het gebied van duurzaamheid en interne woonkwaliteit.

Om verder te verbeteren en onze plannen uit te voeren, zijn onze medewerkers onmisbaar. Daarom werken we voortdurend aan een **wendbare en daadkrachtige organisatie**. We zorgen voor een prettige, veilige werkomgeving en we stimuleren onze medewerkers om zich doorlopend te ontwikkelen. We werken gericht aan nieuw leiderschap. Dat doen we door middel van strategische personeelsplanning en het ontwikkelprogramma Persoonlijk

Leiderschap. Medewerkers werken aan de ontwikkeling van vaardigheden en waarden als eigenaarschap, voorbeeldgedrag, vertrouwen en samenwerking. Eigenaarschap gaat hand in hand met beslissingsruimte en het beleggen van verantwoordelijkheden laag in de organisatie. Zo geven we met elkaar invulling aan onze kernwaarden *betrouwbaar*, *gemak*, *proactief* en *verbonden*. We maken mooie stappen en blijven hier de komende jaren in investeren.

Ook de gemeente Den Haag hebben we nodig als cruciale en onmisbare partner. Bijvoorbeeld voor vergunningen, bouwlocaties, snelle procedures en prettige buurten voor iedereen. Het is absoluut noodzakelijk dat afspraken met de gemeente over onze bijdrage aan onze mooie stad op basis van wederkerigheid worden gemaakt. Alleen in goede en nauwe samenwerking kunnen we de gewenste resultaten bereiken.

Uitdaging 3: betrekken van de huurdersvertegenwoordiging

We hechten veel waarde aan een goede samenwerking en doorlopende dialoog met onze Huurdersorganisatie Haag Wonen (HOHW). We herkennen de wens van de HOHW om eerder te worden betrokken bij beleid.

Sinds het voorjaar van 2021 heeft de HOHW een geheel nieuw bestuur. Ook de ondersteuning van de HOHW is veranderd. Dat betekent dat we een hernieuwde vorm moeten vinden voor de samenwerking en communicatie tussen Haag Wonen en de huurdersorganisatie HOHW. Dat kost tijd, aandacht en vraagt om zorgvuldigheid en inzet. Zowel de raad van toezicht van de HOHW en de HOHW zelf als het bestuur van Haag Wonen zijn zich daarvan bewust. Samen hebben we hierover concrete en constructieve werkafspraken gemaakt.

We werken aan een jaarplanning met een aantal vooraf gekozen thema's. Zo scheppen we duidelijkheid over onderwerpen die het aankomende jaar op de agenda staan. Dat stelt ons in staat om samen al in een vroeg stadium heldere afspraken te maken over de vorm en het moment van afstemming. En het geeft de HOHW de gelegenheid om focus aan te brengen en te bepalen bij welke onderwerpen zij, naast formeel advies, ook informeel advies willen inbrengen. Bij formele adviestrajecten voorziet Haag Wonen de stukken van een samenvattende paragraaf, waarin de belangrijkste overwegingen zijn opgenomen.

Volkshuisvesting staat weer op de kaart

We bevinden ons op dit moment van schrijven in een belangrijke periode voor de volkshuisvesting in Nederland. De verhuurderheffing wordt per 1 januari 2023 afgeschaft. Door het afschaffen van de verhuurderheffing komt er bij woningcorporaties jaarlijks circa 1,7 miljard euro aan investeringsruimte vrij. Als tegenprestatie zijn er onlangs bindende nationale prestatieafspraken gemaakt over de volkshuisvesting. 'Volkshuisvesting' is een ambacht en staat weer op de kaart. Daar zijn we erg blij mee.

De opgaven in Den Haag zijn groot. Haag Wonen blijft zich de komende jaren als partner in de stad zichtbaar inzetten voor de volkshuisvesting: voor goed, prettig, duurzaam en betaalbaar wonen in fijne, leefbare buurten. Een mooie stad, is een stad voor iedereen. Daar voel je je thuis en tel je mee. Samen maken we onze stad steeds mooier!

Mede namens de Raad van Commissarissen,

Mohamed Baba en Ria Koppen-Kreyne
Bestuur van Haag Wonen