Maatschappelijke Visitatie 2022-2025

Visitatiedatum: 6 juli 2026
Rapportdatum: 31 augustus 2026

WOONPARTNERS MIDDEN-HOLLAND

Rapport Maatschappelijke visitatie

Woonpartners Midden-Holland

Coöperatieve Vereniging Procorp
Reykjavikstraat 1
3543 KA Utrecht
Info@pro-corp.nl
www.pro-corp.nl

Visitatiecommissie
G. Verduijn
E. van Diemen
J. de Meij

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de maatschappelijke prestaties van een woningcorporatie.

De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties, en uitdrukkelijk bedoeld om daarvan, met elkaar, te leren.

Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 7.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal thema's:

- Huurdersinvloed en het perspectief van de huurder
- Het doel van de visitatie is leren en verantwoorden
- Samenwerken en netwerken

De visitatieperiode

Het voorgaande visitatierapport van Woonpartners Midden-Holland is gepubliceerd op 6 juli 2022. Deze maatschappelijke visitatie heeft betrekking op de periode 2022 tot en met 2025. De eerstvolgende maatschappelijke visitatie dient uiterlijk op 6 juli 2030 te zijn afgerond.

Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit diverse onderdelen:

- Position paper opgesteld door de corporatie
- De recensie van de commissie
- De vier visitatievelden
- Bestuurlijke reactie

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie van Woonpartners Midden-Holland. Hun openheid en betrokkenheid hebben het mogelijk gemaakt een genuanceerd en compleet beeld te vormen van het maatschappelijk presteren van Woonpartners Midden-Holland in de periode 2022–2025.

Inhoudsopgave

Voorwoord 1
Position paper 2
Recensie 5
Samenvatting 8
Maatschappelijke waarde 9
Maatschappelijke verankering 13
Besturing 17
Maatschappelijke capaciteit 20
Bestuurlijke reactie 22
Bijlagen 23

Position Paper – Aangeleverd door Woonpartners Midden-Holland

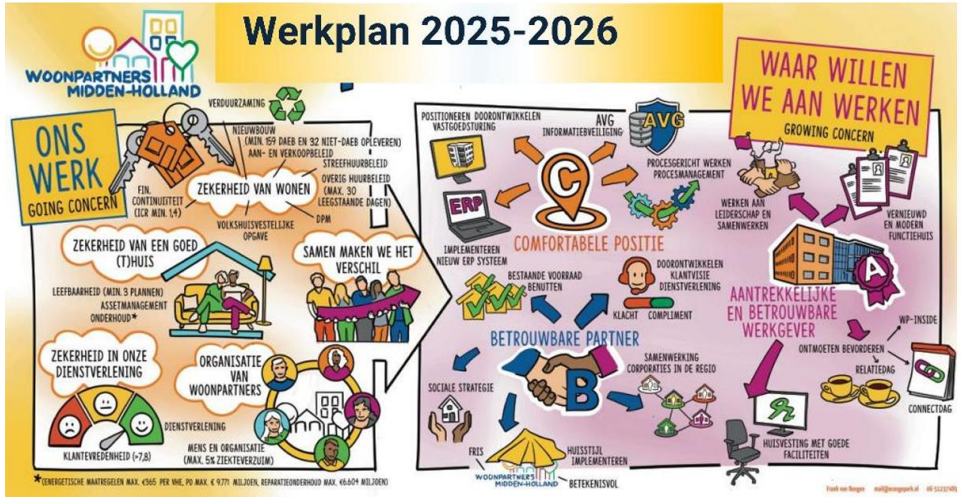
Position Paper

“Met hart voor wonen en met oog voor mensen werken wij met lef, trots en plezier aan een goed (t)huis voor iedereen die op ons rekent.”

Woonpartners Midden-Holland bezit ca.10.000 verhuureenheden in de gemeenten Waddinxveen, Gouda, Zuidplas en Alphen aan den Rijn. We werken al meer dan 100 jaar en inmiddels met meer dan 100 collega’s aan woongeluk en werkgeluk. De basis van ons werk ligt verankerd in onze visie en missie, waarin het geloof in een duurzame en inclusieve samenleving centraal staat, waar plek is voor iedereen. Wij richten ons daarbij op mensen die een steuntje in de rug nodig hebben. In ons ondernemingsplan 2022-2026 hebben we dit uitgewerkt in drie speerpunten: zekerheid van wonen, zekerheid van een goed (t)huis en zekerheid van goede dienstverlening. Daarnaast willen we een goede woonpartner (netwerkpartner) zijn en werken we aan een stabiele en prettige organisatie. Dit zijn de bouwstenen voor ons huis, waar we zowel voor onze huurders als voor onze medewerkers een goede en fijne plek bieden.

“We maken een ontwikkeling door van groei en professionalisering, passend bij een topclub. Dat vergt de nodige aandacht en energie, en zorgt tegelijk voor het vergroten van onze bijdrage aan de maatschappelijke opgaves. Hoe mooi is dat!”

De afgelopen jaren is Woonpartners Midden-Holland fors gegroeid. Zowel in aantal woningen, als in aantal medewerkers. Tegelijk was na een lange periode van bestuurlijke stabiliteit (1996-2021), de afgelopen jaren sprake van een aantal bestuurlijke wisselingen met eerst Merlien Welzijn (2021 2023) en vervolgens Diederik Hommers (2024 a.i.). Sinds 1 september 2024 is Susan van der Steen de nieuwe directeur-bestuurder. Het afgelopen jaar is hernieuwd aandacht besteed aan professionalisering, stabilisering en verbinding, zowel buiten als binnen. We zetten in op drie pijlers: we willen een comfortabele uitgangspositie hebben (basis op orde), een betrouwbare partner zijn en een aantrekkelijke werkgever zijn. Dit zijn de randvoorwaarden om maximaal onze bijdrage te blijven leveren aan de maatschappelijke opgaves. In onze jaarplannen geven we hier invulling aan.



Terugblik en vooruitblik

Langs de lijnen van ons ondernemingsplan 2022 t/m 2026 kijken we graag terug op onze prestaties van de afgelopen jaren en nemen we de vrijheid om ook onze blik vooruit te werpen.

Zekerheid van wonen (beschikbaarheid)

Bestaanszekerheid begint bij een dak boven je hoofd. De afgelopen jaren hebben we veel gebouwd. Met onze nieuwbouwaantallen in 2023 stonden we volgens PropertyNL op de 9e plek van de grootste investeerders in sociale woningen t.o.v. het aantal verhuureenheden van onze corporatie. Over 2024 stegen we zelfs naar plek 5 op diezelfde lijst. We willen blijven doorbouwen, naast het verduurzamen, onderhouden en beheren van onze woningen. De komende tien jaar kunnen wij als Woonpartners Midden Holland volgens onze begroting 2026-2035 zo'n 660 sociale huurwoningen bijbouwen in de regio en nog eens bijna 400 middenhuurwoningen. Dit is echter niet voldoende om aan de totale woningbehoefte en bouwplannen vanuit de regionale woondeal te voldoen. Dit terwijl er volop kansen zijn in onze regio, met grote ontwikkellocaties als o.a. Westergouwe, Cortelande en Noordkade. Daarom werken we

hard aan het vergroten van onze investeringskracht. Dat doen we door actief de regionale samenwerking op te zoeken. Naast het verkennen van mogelijkheden voor solidariteit zetten we zo ook in op een gezamenlijke lobby richting provincie en overheid.

Wij kijken uiteraard ook scherp naar wat we zelf extra of anders kunnen doen. Het verkopen van woningen is nodig om meer middelen te genereren, maar biedt ook mogelijkheden voor starters op de koopmarkt. We willen de kansen in onze bestaande voorraad optimaal benutten door de leegstand te beperken en actief in te zetten op doorstroming.

Zeker zijn van goed (t)huis

Als het dak boven het hoofd geregeld is, is het vervolgens belangrijk dat dit goed onderhouden is, en de woning en woonomgeving schoon, heel, veilig, groen en gezond zijn. Daarmee wordt een huis een thuis. We werken aan versterking van leefbaarheid in de wijken en het bestrijden van energiearmoede, bijvoorbeeld door te verduurzamen. Binnen wettelijke termijn de woningen met E, F en G labels aanpakken en het actief meewerken aan aardgasvrije wijken en alternatieve energiebronnen zijn initiatieven waar wij veel in investeren. Recentelijk is in de gemeente Gouda een speciale aanpak vocht- en schimmelproblematiek afgesproken, in nauw overleg met de huurdersorganisaties, Mozaïek Wonen en gemeente Gouda. Dit willen we ook in de andere gemeenten oppakken. Op het gebied van wonen, zorg en welzijn hebben we mooie woonvormen en samenwerkingen voor diverse doelgroepen gerealiseerd. We kijken goed wat binnen ons eigen handelingsperspectief ligt als het gaat om bijvoorbeeld toewijzing in kwetsbare wijken. We wijzen ook gericht toe aan bewoners uit de eigen omgeving. We hanteren een sociaal incassoproces en zetten in op begeleiding en samenwerking als er sprake is van overlast. Het convenant voorkomen huisuitzettingen is begin 2026 in Gouda getekend, en dient wat ons betreft als voorbeeld voor onze andere gemeenten.

Zekerheid in onze dienstverlening

Wij vinden het van groot belang dat onze huurders zich gezien en gehoord voelen. De klanttevredenheid van nieuwe en vertrokken huurders en de tevredenheid over het oplossen van reparatieverzoeken is de afgelopen jaren gestegen. In de Aedes benchmark heeft dat in 2025 geleid tot een A score op huurderstevredenheid. Toch vinden wij dat het beter moet en kan. Zowel de inzet in wijken als onze bereikbaarheid en zichtbaarheid voor huurders willen we graag nog verder verbeteren. We zetten hiervoor buurt opruimacties en koffiekar-momenten in, en zorgen in bepaalde buurten voor ‘aanlandplekken’ waar ook een spreekuur of gesprek met bijvoorbeeld de wijkagent kan worden gehouden. We hebben contact met vrijwilligers in de buurten en hebben hernieuwde aandacht voor het goede en constructieve overleg met bewonersorganisaties. De HRHM is op dit onderwerp een kritische en constructieve partner. Onze auto’s en bedrijfskleding zijn voorzien van een nieuw herkenbaar en fris logo. In 2026 zetten we onze eigen onderhoudsdienst weer in voor kleine klussen in huis. Op deze manier zijn wij vaker in de wijk en houden we beter voeling met de wensen en behoeften van onze huurders.

Goede woon- en netwerkpartner

Op de verschillende maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven werken wij nauw samen met de gemeenten Waddinxveen, Gouda en Zuidplas. Met hen maken we jaarlijks prestatieafspraken. Jaarlijks hebben wij een gesprek met de gemeenteraden van Gouda en Waddinxveen over onze opgaven, (financiële) positie en uitdagingen. De samenwerking van corporaties in de regio Midden-Holland krijgt steeds meer vorm. Relevante thema’s zijn de bouwopgave, de opgave rondom Wonen en Zorg, kwaliteit van wonen en woningtoewijzing. Onze huurders worden vertegenwoordigd door de HRHM, waarmee wij over een heel aantal onderwerpen constructief overleg voeren. Zij houden ons scherp. Wij waarderen de inzet van onze huurders in wijken en buurten enorm. Tot slot vinden wij samenwerking in de bouw- en onderhoudsketen van groot belang, om ervoor te zorgen dat er een optimale balans ontstaat tussen kwaliteit, aantallen en kosten.

Stabiele en prettige organisatie

De organisatie groeit en professionaliseert en dat moet ook, gezien de grote opgaven die voor ons liggen. Het is essentieel om de verbinding met elkaar te houden, ook in tijden van drukte en beweging Het vinden, binden en boeien van collega’s is een belangrijke pijler waar we veel aandacht aan besteden. Veranderingen zet je immers met elkaar in gang. We werken met lef, trots en plezier aan onze opgaven. In 2025 is gestart met de verbouwing van ons kantoor, met als doel verbinding en samenwerking te faciliteren en een prettige en comfortabele werkplek te bieden aan onze collega’s. Ook hebben we een nieuw ERP-systeem geïmplementeerd dat de basis vormt voor verdere digitalisering en innovatie. De afgelopen jaren zijn al heel wat goede bewegingen in gang gezet. De komende periode werken we vooral aan samenhang en synergie in deze bewegingen. We willen dat collega’s graag bij ons willen werken, dat zij zich kunnen ontwikkelen en op hun gemak voelen. Want als onze collega’s goed op hun plek zitten, wordt onze dienstverlening aan onze huurders alleen maar beter!

Lessen visitatie 2018-2021 en vervolg

De aandachtspunten uit de vorige visitatie hebben wij ter harte genomen:

- *Systemen op orde brengen.* Recent is een nieuw primair systeem geïmplementeerd, waarmee wij nog meer procesgericht en datagedreven kunnen werken.
- *Heb intern oog voor elkaar (zwakste schakel van de ketting) en werk gezamenlijk aan de realisatie van dezelfde doelen.* Hieraan hebben we in de afgelopen drie jaarplannen veel aandacht besteed. De samenwerking tussen afdelingen kan hier en daar nog beter. We zetten het proces om te komen tot een nieuw ondernemingsplan (in 2026) in om samen nieuwe koers te bepalen.
- *Tevredenheid huurders en opnieuw voldoen aan norm KWH-label.* De tevredenheid van huurders is fors gestegen en het niveau van tevredenheid lijkt te bestendigen.
- *Efficiency van de bedrijfsvoering.* Efficiency hopen we te verbeteren met de komst van het nieuwe primaire systeem.
- *Ga het gesprek aan met zorg- en welzijnspartijen en wees duidelijk over de mogelijkheden.* Naast onverminderde aandacht voor het bouwen van woningen zijn er aanzetten gegeven voor wijkplannen met een sociale jaaragenda. Er is meer energie gestoken in de samenwerking met maatschappelijke partners.
- *Strategische positionering Groene Hart Corporaties.* Woonpartners Midden-Holland en de vijf andere corporaties in de regio werken samen als samenwerkende corporaties Midden-Holland (SCMH). Binnen de SCMH zijn de taken en aandachtsvelden voor onder andere wonen en zorg en de (versnelling van de) bouwproductie verdeeld tussen de directeuren-bestuurders van de regiocorporaties. Ook hebben we twee keer per jaar een inspiratiebijeenkomst met de Groene Hart Corporaties.

Al met al veel bereikt en nog veel te doen. Dat leidt tot de leervragen voor de huidige visitatie:

- Hoe vergroten we onze executiekracht in de wijken?
- Hebben we de verwachtingen van de buitenwereld voldoende in beeld?
- Hoe kan datagedreven werken nog meer bijdragen aan efficiency en betere dienstverlening?
- Hoe bereiken we meer stabiliteit in de organisatie?

Recensie

Woonpartners Midden-Holland in haar context

Woonpartners Midden-Holland is met 10.000 woongelegenheden een belangrijke volkshuisvestelijke speler in de regio Midden-Holland. Het grootste deel van het bezit ligt in Gouda, Waddinxveen en Zuidplas: een werkgebied met zowel stedelijke als meer dorpse woonmilieus. De druk op de woningmarkt is groot en de corporatie staat voor omvangrijke en samenhangende opgaven op het gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid, verduurzaming, kwaliteit van de woningvoorraad, leefbaarheid en wonen met zorg.

Deze opgaven vragen niet alleen om investeringen van Woonpartners Midden-Holland zelf, maar ook om nauwe samenwerking met gemeenten, huurdersorganisaties, collega-corporaties en zorg- en welzijnspartners. De opgave van de corporatie werd gedurende de visitatieperiode bovendien groter door de overname van 862 verhuureenheden van Vestia in Zuidplas in 2022. Tegen deze achtergrond heeft Woonpartners Midden-Holland haar maatschappelijke prestaties geleverd en gewerkt aan de verdere ontwikkeling van de eigen organisatie.

Een corporatie met blijvende maatschappelijke waarde

Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode zichtbaar maatschappelijke waarde geleverd op belangrijke volkshuisvestelijke opgaven. De corporatie heeft zich ingezet voor beschikbaarheid, betaalbaarheid, leefbaarheid en duurzaamheid en heeft een actieve bijdrage geleverd aan de woningbouwopgave in de regio Midden-Holland. Ook de inzet op wijkgericht werken en de samenwerking met maatschappelijke partners worden door belanghebbenden positief gewaardeerd.

Opvallend is dat deze maatschappelijke inzet gedurende de gehele visitatieperiode zichtbaar bleef, ook in een periode waarin de corporatie intern veel aandacht besteedde aan organisatieontwikkeling en verandertrajecten. Medewerkers, management en bestuur bleven zich inzetten voor huurders en de maatschappelijke opgaven. De combinatie van blijvende maatschappelijke prestaties en een organisatie die volop in ontwikkeling was, kenmerkt deze visitatieperiode.

Van verandering naar een sterkere organisatie

Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode bewust geïnvesteerd in de verdere ontwikkeling van de organisatie. Daarbij is gekozen voor een andere bestuursstijl, veranderingen in het management en een brede organisatieontwikkeling om de corporatie toekomstbestendiger te maken. Deze veranderingen vroegen veel van de organisatie en hadden op onderdelen invloed op de dienstverlening, interne samenwerking en relatie met huurders en partners.

Gaandeweg zijn meer rust, structuur en richting ontstaan. Onder invloed van nieuw leiderschap en een grotendeels vernieuwd managementteam wordt gewerkt aan procesmatig werken, eigenaarschap, datagedreven sturing en versterking van de samenwerking. Positief valt de openheid op waarmee bestuur, management en medewerkers naar deze ontwikkeling kijken. De organisatie erkent waar verbeteringen nodig zijn, toont bereidheid daarvan te leren en is tegelijkertijd trots op wat in deze periode maatschappelijk is bereikt.

Een duidelijke positieve ontwikkeling

De commissie beoordeelt zowel de maatschappelijke waarde als de maatschappelijke verankering van Woonpartners Midden-Holland over de gehele visitatieperiode met '**naar behoren**'. Deze beoordeling vraagt om nuance.

Op beide visitatievelden zijn gedurende de visitatieperiode verschillende ontwikkelingen zichtbaar. In het eerste deel van de visitatieperiode stonden dienstverlening, samenwerking en verbinding met de omgeving onder druk. Daardoor bleven enkele prestaties en ervaringen op onderdelen tijdelijk achter.

Gedurende de visitatieperiode heeft Woonpartners Midden-Holland een duidelijke positieve ontwikkeling doorgemaakt. De corporatie investeert zichtbaar in wijkgericht werken, samenwerking, dienstverlening en het versterken van de verbinding met huurders en partners. Ook de maatschappelijke prestaties op belangrijke volkshuisvestelijke opgaven zijn in deze periode verder versterkt.

De beoordeling 'naar behoren' weerspiegelt daarom het functioneren over de gehele visitatieperiode. Daarbij benadert het huidige functioneren op beide visitatievelden inmiddels het niveau van 'goed' en laat dit op onderdelen ook zien.

Bevindingen uit de visitatie

Uit de visitatie komen verschillende ontwikkelingen, sterke punten en aandachtspunten naar voren. De volgende rode draden springen daarbij het meest in het oog:

- Woonpartners Midden-Holland levert zichtbaar maatschappelijke waarde op belangrijke volkshuisvestelijke opgaven.
- De dienstverlening en interne organisatie van Woonpartners Midden-Holland stonden gedurende een deel van de visitatieperiode onder druk.
- De maatschappelijke verankering van Woonpartners Midden-Holland ontwikkelt zich positief en vraagt verdere versterking.
- Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode een duidelijke organisatieverandering ondergaan en is geprofessionaliseerd.
- Woonpartners Midden-Holland toont openheid, zelfreflectie en lerend vermogen.
- Woonpartners Midden-Holland opereert in een complex spanningsveld tussen maatschappelijke ambities, uitvoeringskracht en financiële mogelijkheden.

Steeds sterker verbonden met huurders en partners

Woonpartners Midden-Holland werkt actief samen met gemeenten, huurdersorganisaties en maatschappelijke partners. De corporatie neemt verantwoordelijkheid binnen regionale samenwerkingen en wordt door partners gezien als een betrokken gesprekspartner.

De maatschappelijke verankering blijft wel aandacht vragen. Huurders en partners hebben gedurende een deel van de visitatieperiode knelpunten ervaren op het gebied van bereikbaarheid, communicatie en terugkoppeling. Hierin zijn inmiddels verbeteringen ingezet. Het blijft belangrijk dat de corporatie investeert in continuïteit van contacten, zichtbaarheid in de wijk en het zichtbaar opvolgen van signalen van huurders en partners.

De commissie waardeert de keuzes die Woonpartners Midden-Holland heeft gemaakt om wijkgericht werken verder te ontwikkelen en de zichtbaarheid in buurten en wijken te vergroten. Om de maatschappelijke impact verder te versterken, is het van belang deze koers consequent voort te zetten en verder te verankeren in de organisatie.

Een voorbeeld van gezamenlijke verantwoordelijkheid

De wijze waarop Woonpartners Midden-Holland en de betrokken gemeenten gezamenlijk het initiatief hebben genomen voor de bouwstroom, vormt een interessant voorbeeld voor de sector. Opvallend is dat partijen niet alleen de noodzaak van versnelling van de woningbouwopgave gezamenlijk onderkennen, maar ook bereid zijn om daar samen verantwoordelijkheid voor te nemen. In plaats van te wachten op oplossingen van buitenaf hebben corporatie en gemeenten zelf het initiatief genomen om een nieuwe vorm van samenwerking op te zetten.

Uit de gesprekken blijkt dat deze gezamenlijke aanpak heeft geleid tot meer onderling begrip, een betere afstemming en een sterkere samenwerking tussen gemeenten en corporatie. De commissie waardeert dat partijen elkaar hierbij niet primair benaderen vanuit afzonderlijke belangen, maar vanuit een gedeelde opgave. Juist in een tijd waarin de druk op de woningmarkt groot is, laat deze samenwerking zien hoe corporaties en gemeenten gezamenlijk regie kunnen nemen om maatschappelijke opgaven beter uitvoerbaar te maken.

Samen werken aan de opgaven van morgen

Woonpartners Midden-Holland staat voor de uitdaging om grote maatschappelijke ambities te verbinden aan de beschikbare uitvoeringskracht en financiële mogelijkheden. De corporatie wil blijven investeren in nieuwbouw, verduurzaming, leefbaarheid en wonen met zorg en werkt tegelijkertijd verder aan de versterking van de organisatie.

De open en realistische manier waarop Woonpartners Midden-Holland hierover het gesprek voert met gemeenten, huurdersorganisatie en maatschappelijke partners wordt gewaardeerd. Duidelijke prioriteiten, realistische keuzes en goede afstemming met partners zijn belangrijk om ook de komende jaren maatschappelijke impact te blijven realiseren.

Een organisatie in positieve ontwikkeling

Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode een stevige basis gelegd voor de toekomst. Betrokken medewerkers, een lerende organisatie en een bestuur en management die gericht werken aan professionalisering en maatschappelijke verbinding dragen daaraan bij.

De maatschappelijke prestaties en de ontwikkeling die gedurende de visitatieperiode zichtbaar zijn geworden, geven vertrouwen in de ingezette koers en in de mogelijkheden om de maatschappelijke rol de komende jaren verder te versterken.

In antwoord op de leervragen

Hoe vergroten we onze executiekracht in de wijken?

Woonpartners Midden-Holland heeft de afgelopen jaren bewust geïnvesteerd in wijkgericht werken en is daarmee zichtbaarder geworden voor huurders en maatschappelijke partners. Om de executiekracht verder te vergroten is het belangrijk deze werkwijze niet afhankelijk te laten zijn van individuele medewerkers, maar verder te verankeren in de organisatie. Dat vraagt om een goede verbinding tussen de teams Wonen, Vastgoed, Leefbaarheid en Onderhoud, duidelijke verantwoordelijkheden en voldoende mandaat om in de wijk snel te kunnen handelen.

Verdere kansen liggen in het nog beter benutten van de samenwerking met gemeenten en maatschappelijke partners. Woonpartners heeft laten zien dat zij, bijvoorbeeld binnen de regionale samenwerking rond de bouwstroom, verbindend kan optreden. Diezelfde verbindende rol kan ook in de wijken verder worden uitgebouwd door signalen sneller gezamenlijk op te pakken en zichtbaar terug te koppelen aan bewoners en partners.

Hebben we de verwachtingen van de buitenwereld voldoende in beeld?

Woonpartners Midden-Holland kent de maatschappelijke opgaven en de verwachtingen van gemeenten goed en heeft de afgelopen jaren nadrukkelijk geïnvesteerd in de samenwerking met haar omgeving. Uit de gesprekken met huurders en maatschappelijke partners blijkt ook dat verwachtingen niet altijd expliciet worden gemaakt en dat keuzes of de opvolging van signalen niet altijd zichtbaar zijn.
De belangrijkste opgave ligt in het verder versterken van de wederkerigheid in de samenwerking. Door verwachtingen structureel op te halen, helder te communiceren over gemaakte keuzes en zichtbaar terug te koppelen wat met signalen is gedaan, kan Woonpartners het vertrouwen van huurders en partners verder versterken.

Hoe kan datagedreven werken nog meer bijdragen aan efficiency en betere dienstverlening?

Woonpartners Midden-Holland heeft met de invoering van een nieuw ERP-systeem, de benoeming van proces- en data-eigenaren en de ontwikkeling van een visie op datagedreven werken een belangrijke stap gezet richting meer professionele sturing. Hiermee is een goede basis gelegd, waarbij de organisatie zich nog in een overgangsfase bevindt.

De grootste winst ligt in het verder verbinden van data uit onderhoud, vastgoed, dienstverlening en klantcontacten. Wanneer processen verder worden gestandaardiseerd en de kwaliteit van data verder verbetert, ontstaat meer ruimte om proactief te sturen, werkzaamheden efficiënter uit te voeren en huurders sneller en consistenter van dienst te zijn.

Hoe bereiken we meer stabiliteit in de organisatie?

Woonpartners Midden-Holland heeft in de tweede helft van de visitatieperiode belangrijke stappen heeft gezet in het herstellen van rust en continuïteit binnen de organisatie. De komst van een nieuwe bestuurder, een grotendeels vernieuwd managementteam en de focus op procesmatig werken en eigenaarschap hebben geleid tot meer structuur en richting.

De uitdaging ligt nu vooral in het bestendigen van deze ontwikkeling. Daarbij acht de commissie het van belang dat de continuïteit in bestuur en management behouden blijft, zodat de ingezette koers de tijd krijgt om zich verder te bewijzen. In combinatie met blijvende investeringen in leiderschap, samenwerking en een lerende organisatie en het verder verankeren van verbeteringen in processen en systemen ontstaat een stabiele basis van waaruit Woonpartners haar maatschappelijke ambities duurzaam kan realiseren.

Samenvatting

Woonpartners Midden-Holland is een woningcorporatie in de regio Midden-Holland en beheert circa 10.000 woningen. De corporatie is actief in onder meer Gouda, Waddinxveen en Zuidplas en werkt samen met huurders, gemeenten en maatschappelijke partners aan betaalbare en duurzame woningen, leefbare wijken en passende huisvesting voor verschillende doelgroepen.

Maatschappelijke waarde

★★★☆☆

- Grote maatschappelijke betrokkenheid en duidelijke volkshuisvestelijke drive
- Sterke inzet op nieuwbouw en beschikbaarheid van woningen
- Toenemende zichtbaarheid in wijken en buurten
- Inzet op leefbaarheid, wijkgericht werken en kwetsbare doelgroepen

- Dienstverlening en bereikbaarheid stonden gedurende een deel van de visitatieperiode onder druk
- Verduurzamingsopgave vraagt blijvende versnelling en prioritering
- Balans tussen nieuwbouwambities en aandacht voor bestaand bezit vraagt aandacht

Maatschappelijke verankering

★★★☆☆

- Open houding richting partners en bereidheid tot samenwerking
- Actieve samenwerking met gemeenten, corporaties en maatschappelijke partners
- Regionale samenwerking ontwikkelt zich zichtbaar verder
- Meer aandacht voor bewonersparticipatie en aanwezigheid in de wijk

- Verbinding met huurders en huurdersorganisatie stond onder druk
- Verwachtingen van partners en huurders werden niet altijd tijdig gemanaged
- Communicatie en terugkoppeling kunnen consistenter en pro-actiever

Besturing

- Openheid en zelfreflectie binnen bestuur en management
- Investeringen in leiderschap, control en vastgoedsturing
- Duidelijke koers richting professionalisering en meer grip op de organisatie
- Groeiend bewustzijn van het belang van procesgericht en datagedreven werken

- De organisatie was gedurende een deel van de visitatieperiode onvoldoende stabiel en voorspelbaar
- Implementatie van ERP en nieuwe werkwijzen zorgde voor onrust en verstoring
- Eigenaarschap, procesdiscipline en interne samenwerking vragen verdere ontwikkeling

Maatschappelijke capaciteit

- Betrokken en maatschappelijk gedreven medewerkers
- Grote bereidheid om te leren en te verbeteren
- Positieve beweging zichtbaar richting meer rust en samenwerking
- Organisatie toont veerkracht in een periode van grote veranderingen

- Veel personele wisselingen en inzet van inhuur hebben de stabiliteit beïnvloed
- Werkdruk en veranderdruk waren hoog
- Verdere versterking nodig van interne samenwerking, cultuur en continuïteit

Maatschappelijke waarde

De maatschappelijke opgaven van Woonpartners Midden-Holland

Het visitatieveld Maatschappelijke waarde richt zich op de prestaties van de corporatie, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven.

Maatschappelijke prestaties op volkshuisvestelijke opgaven

Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode maatschappelijke waarde geleverd op belangrijke volkshuisvestelijke opgaven. De corporatie heeft zich actief ingezet voor de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, de kwaliteit en verduurzaming van het bezit en leefbare en veerkrachtige wijken. Ook op het gebied van dienstverlening en samenwerking met gemeenten en partners zijn stappen gezet.

De opgaven op deze terreinen zijn groot en hangen nauw met elkaar samen. De druk op de woningmarkt vraagt om uitbreiding van het woningaanbod, terwijl ook betaalbaarheid, verduurzaming en kwaliteit van de bestaande woningvoorraad aandacht vragen. In buurten en wijken spelen daarnaast vraagstukken rond leefbaarheid, zorg en ondersteuning van kwetsbare bewoners. De dienstverlening aan huurders vormt daarbij een belangrijk onderdeel van de maatschappelijke waarde die Woonpartners Midden-Holland levert.

De organisatieontwikkeling gedurende de visitatieperiode heeft op onderdelen invloed gehad op de uitvoering van deze opgaven en de dienstverlening aan huurders. Zoals in de reflectie nader wordt toegelicht, konden daardoor niet alle ambities volledig worden gerealiseerd. De maatschappelijke inzet en prestaties bleven gedurende de gehele periode echter zichtbaar.

Beschikbaarheid: Woonpartners Midden-Holland toont ambitie en inzet op de regionale woningbouwopgave

Woonpartners Midden-Holland een actieve bijdrage levert aan de regionale woningbouwopgave. De corporatie heeft stevige nieuwbouwambities geformuleerd en investeert in de uitbreiding van zowel sociale huurwoningen als middenhuurwoningen.

Die inzet is zichtbaar in concrete resultaten. In 2022 leverde Woonpartners Midden-Holland 64 nieuwbouwwoningen op. In 2023 steeg dit aantal naar 119 woningen en in 2024 werden nog eens 46 sociale huurwoningen gerealiseerd. Ook de ontwikkel- en bouwportefeuille groeide sterk. Eind 2022 waren 149 huurwoningen in aanbouw, eind 2023 waren dat er 203 en eind 2024 zelfs 402 woningen, waarvan 325 sociale huurwoningen en 77 middenhuurwoningen. Daarnaast realiseerde de corporatie in 2024 zestien flexwoningen voor starters in Gouda. Deze cijfers laten zien dat Woonpartners Midden-Holland, ondanks uitdagende marktomstandigheden, blijft investeren in uitbreiding van het woningaanbod.

In meerdere gemeenten zijn projecten gerealiseerd, gestart of voorbereid. Partners waarderen dat Woonpartners Midden-Holland initiatief toont en actief meedenkt over oplossingen voor de grote druk op de woningmarkt in de regio. Daarbij valt op dat Woonpartners Midden-Holland, gemeten naar de omvang van haar woningbezit, relatief veel investeert in sociale nieuwbouw. De commissie ziet hierin een bevestiging van de ambitie die de corporatie toont op het thema beschikbaarheid.

De corporatie neemt actief deel aan regionale samenwerking rondom woningbouw en beschikbaarheid. Gemeenten en samenwerkingspartners geven aan dat Woonpartners Midden-Holland verantwoordelijkheid neemt in de gezamenlijke opgave. Positief is ook dat de corporatie steeds vaker vroegtijdig betrokken raakt bij gebiedsontwikkelingen en het gesprek voert over haalbaarheid, betaalbaarheid en investeringsruimte.

De maatschappelijke opgave is groot en de investeringscapaciteit staat op langere termijn onder druk. Gemeenten geven aan dat de ambities rondom sociale woningbouw groter zijn dan wat Woonpartners Midden-Holland zelfstandig kan realiseren. Ook landelijke regelgeving, stijgende bouwkosten en de onrendabele top zetten druk op de uitvoerbaarheid van projecten. De commissie waardeert dat de corporatie hierover transparant communiceert en samen met gemeenten, collega-corporaties en ontwikkelaars zoekt naar realistische keuzes en prioriteiten. Om de maatschappelijke waarde verder te versterken, ligt de uitdaging vooral in het vasthouden van de inzet op nieuwbouw en het tijdig maken van gezamenlijke keuzes over prioritering, haalbaarheid en financiële ruimte.

Betaalbaarheid: de corporatie houdt nadrukkelijk oog voor betaalbare huisvesting

De commissie ziet dat betaalbaarheid gedurende de gehele visitatieperiode een belangrijk uitgangspunt is geweest in het handelen van Woonpartners Midden-Holland. De corporatie beschikt over een woningvoorraad die grotendeels uit sociale huurwoningen bestaat en zet zich actief in voor passende huisvesting van de primaire doelgroep. Om de betaalbaarheid te waarborgen actualiseerde de corporatie in 2023 haar streefhuurbeleid en toewijzingsbeleid, waarbij nadrukkelijk werd gestuurd op een passende combinatie van doelgroep, woningtype en huurprijssegment. Ook werden de prestatieafspraken met gemeenten en de huurdersorganisatie hierin verwerkt.

Daarnaast ziet de commissie dat Woonpartners Midden-Holland aandacht heeft voor de betaalbaarheid van wonen op langere termijn. Niet alleen de huurprijs, maar ook de totale woonlasten worden nadrukkelijk betrokken bij beleid en gesprekken met partners. De corporatie onderkent dat stijgende energielasten en inflatie grote impact hebben op huurders en zoekt naar mogelijkheden om woonlasten beheersbaar te houden.

De commissie waardeert daarnaast dat de corporatie aandacht heeft voor doorstroming en het beter benutten van de bestaande woningvoorraad. In 2022 startte Woonpartners Midden-Holland met woonpleziergesprekken met bewoners van eengezinswoningen om inzicht te krijgen in verhuiswensen en mogelijkheden voor doorstroming. Ook werden in 2024 zestien flexwoningen voor starters gerealiseerd. Hiermee probeert de corporatie zowel passende huisvesting als een betere benutting van de beschikbare woningvoorraad te bevorderen.

Door de combinatie van stijgende investeringskosten, verduurzamingsopgaven en de noodzaak om te blijven bouwen, komt de betaalbaarheid bij steeds meer corporaties onder druk te staan. In zowel de jaarverslagen als de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd wordt benadrukt dat de financiële ruimte voor Woonpartners Midden-Holland niet onbeperkt is en dat keuzes moeten worden gemaakt tussen investeringen voor huidige en toekomstige huurders. De commissie waardeert dat Woonpartners Midden-Holland betaalbaarheid breed benadert en daarbij ook kijkt naar woonlasten, passende huisvesting en een betere benutting van de woningvoorraad. De opgave voor de komende jaren ligt vooral in het vasthouden van deze brede benadering en het inzichtelijk maken van de gevolgen van investeringskeuzes voor huidige én toekomstige huurders.

Kwaliteit: belangrijke stappen gezet in onderhoud en verduurzaming

Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode fors geïnvesteerd in de kwaliteit en verduurzaming van haar woningvoorraad. Er worden renovatie- en onderhoudsprojecten uitgevoerd en de corporatie werkt planmatig aan het verbeteren van de energieprestaties van woningen. In 2023 werden 199 woningen met een E-, F- of G-label verduurzaamd, waarvan 89 woningen werden verbeterd naar gemiddeld energielabel A en 110 woningen naar gemiddeld label C. In 2024 werden opnieuw 214 woningen verduurzaamd naar gemiddeld energielabel A. Daarmee heeft de corporatie een belangrijke stap gezet in het terugdringen van de minst energiezuinige woningen binnen haar bezit.

Partners herkennen dat de corporatie de afgelopen jaren stappen heeft gezet in het verbeteren van delen van de woningvoorraad, waaronder het bezit dat in 2022 werd overgenomen van Vestia. Ook de samenwerking tussen gemeenten en corporatie rondom verduurzaming en wijkverbetering wordt positief gewaardeerd. De commissie ziet dat de corporatie steeds meer werkt vanuit vastgoedsturing en portefeuillesturing, waardoor investeringen in onderhoud, verduurzaming en leefbaarheid beter met elkaar worden verbonden.

De kwaliteitsopgave voor Woonpartners Midden-Holland blijft richting de toekomst groot. Eind 2024 beschikte de corporatie nog over 489 woningen met een E-, F- of G-label. Dit laat zien dat Woonpartners Midden-Holland voortgang boekt, maar ook dat er de komende jaren nog een aanzienlijke verduurzamingsopgave resteert. Verschillende stakeholders geven aan dat delen van het bezit achterlopen in kwaliteit en dat bewoners niet altijd ervaren dat onderhoud en verduurzaming voldoende voorspelbaar worden uitgevoerd. Met name de afstemming tussen dagelijks onderhoud, planmatig onderhoud en communicatie richting huurders vraagt volgens stakeholders verdere verbetering.

Woonpartners Midden-Holland heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd in het verder professionaliseren van de dienstverlening rondom onderhoud. De implementatie van een nieuw ERP-systeem, de inrichting van nieuwe werkprocessen en de verdere professionalisering van de organisatie vormden belangrijke stappen in deze ontwikkeling. De overgang naar deze nieuwe werkwijze vroeg gedurende een deel van de visitatieperiode veel van de organisatie. In combinatie met een toename van het aantal reparatieverzoeken had dit tijdelijk invloed op de uitvoering van onderhoudsprocessen en de dienstverlening.

Huurders en partners ervaarden hierdoor soms langere wachttijden, een minder goede bereikbaarheid en onduidelijkheid over de opvolging van meldingen.

Woonpartners Midden-Holland benut deze ontwikkeling om de dienstverlening verder te versterken. De corporatie investeert in vastgoedsturing, datakwaliteit, procesmatig werken en een betere inrichting van onderhoudsprocessen. Ook zijn belangrijke bouwstenen ontwikkeld, zoals een portefeuillestrategie, duurzaamheidsbeleid en complexbeheerplannen.

De commissie ziet hiermee een stevige basis om de kwaliteitsopgave de komende jaren planmatiger en meer integraal uit te voeren. Verdere versterking ligt vooral in het verbinden van de verduurzamingsopgave aan een voorspelbare uitvoering van onderhoud. Voor huurders is daarbij niet alleen van belang dát werkzaamheden worden uitgevoerd, maar ook dat duidelijk is wat zij wanneer kunnen verwachten en dat meldingen goed worden opgevolgd.

Veerkrachtige wijken: geïnvesteerd in leefbaarheid en wijkgericht werken

Woonpartners Midden-Holland zet zich actief in voor leefbare en veerkrachtige wijken. De corporatie werkt samen met gemeenten, huurders, zorg- en welzijnspartners aan leefbaarheid, participatie en ondersteuning van kwetsbare bewoners. Daarbij is zichtbaar meer aandacht ontstaan voor aanwezigheid in de wijk en wijkgericht werken. De corporatie maakt onder meer gebruik van veerkrachtkaarten om ontwikkelingen in buurten te monitoren en leefbaarheid een plek te geven binnen de portefeuillestrategie, wijkvisies en prestatieafspraken.

Partners waarderen dat de corporatie steeds zichtbaarder wordt in buurten en wijken en dat leefbaarheid nadrukkelijker onderdeel is geworden van het maatschappelijk handelen van de organisatie. Positief genoemd worden onder andere wijkkantoren, leefbaarheidsinitiatieven en de samenwerking met gemeenten bij wijkverbetering en herstructurering. Ook heeft de corporatie bewoners gestimuleerd om zelf initiatieven te nemen voor hun woonomgeving, bijvoorbeeld via leefbaarheidsbudgetten en activiteiten gericht op vergroening van buurten.

Woonpartners Midden-Holland heeft ook oog voor bewoners die extra ondersteuning nodig hebben, bijvoorbeeld statushouders, huurders met zorgvragen of bewoners die moeite hebben zelfstandig hun weg te vinden. De overname van 862 verhuureenheden van Vestia in 2022 vroeg daarbij extra aandacht voor kennismaking, verbinding en aanwezigheid in de wijken. De corporatie organiseerde hiervoor activiteiten om nieuwe huurders te leren kennen en hen wegwijs te maken binnen de organisatie. Zorg- en welzijnspartners waarderen de bereidheid van medewerkers om maatwerk te leveren en samen te werken aan oplossingen voor kwetsbare huurders.

Met de inzet op wijkgericht werken is een duidelijke ontwikkeling zichtbaar. Uit de gesprekken met stakeholders blijkt dat de corporatie zichtbaarder is geworden in de wijken en steeds vaker de samenwerking zoekt met bewoners, gemeenten en maatschappelijke partners. Partners zien mogelijkheden om wijkgericht werken de komende jaren verder te verankeren en noemen daarbij het belang van continuïteit in contacten, duidelijke aanspreekpunten, goede afstemming tussen afdelingen en het actiever betrekken van bewoners bij initiatieven in de wijk.

De commissie waardeert dat Woonpartners Midden-Holland deze signalen gebruikt om het wijkgericht werken verder te ontwikkelen en steeds meer vanuit een integrale wijkbenadering werkt, waarin wonen, leefbaarheid, zorg en duurzaamheid met elkaar worden verbonden. De uitdaging is om deze werkwijze nu duurzaam in de organisatie te verankeren, zodat zichtbaarheid en samenwerking in de wijken een vast onderdeel worden van de manier van werken en minder afhankelijk zijn van individuele medewerkers.

Dienstverlening: dienstverlening stond onder druk, maar verbetering is zichtbaar ingezet

Dienstverlening was gedurende een belangrijk deel van de visitatieperiode een kwetsbaar onderdeel van het functioneren van Woonpartners Midden-Holland. Zowel huurdersorganisaties, gemeenten, partners als medewerkers geven aan dat bereikbaarheid, telefonische dienstverlening, opvolging van meldingen en terugkoppeling niet altijd op het gewenste niveau lagen. Deze signalen sluiten aan bij de bevindingen uit de eigen klanttevredenheidsonderzoeken en de Aedes Benchmark.

In 2022 verloor de corporatie haar KWH-keurmerk. De commissie ziet dat de corporatie deze uitkomst serieus heeft genomen en dienstverlening nadrukkelijk tot verbeterpunt heeft gemaakt. In 2023 werd een klantvisie ontwikkeld en vertaald naar een dienstverleningsconcept, waarmee de corporatie een fundament heeft gelegd voor een meer klantgerichte werkwijze.

Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode bewust geïnvesteerd in de verdere professionalisering van de dienstverlening. De implementatie van een nieuw ERP-systeem en de herinrichting van processen vormden belangrijke bouwstenen voor een meer toekomstbestendige organisatie. De overgang naar deze nieuwe werkwijze vroeg gedurende een deel van de visitatieperiode veel van medewerkers en viel samen met een groot personeelsverloop. Deze samenloop van omstandigheden had tijdelijk invloed op de continuïteit van processen en dienstverlening. Huurders en partners ervaarden hierdoor soms langere wachttijden, onvoldoende opvolging van vragen en onduidelijkheid over verantwoordelijkheden.

Ook gedurende deze periode bleef Woonpartners Midden-Holland stappen zetten in de dienstverlening aan huurders. De telefonische bereikbaarheid bleef op peil ondanks een stijgend aantal contacten. In 2023 ontving Woonpartners Midden-Holland 64.654 telefoongesprekken, een stijging van ongeveer 10% ten opzichte van 2022. Het klantcontactcentrum handelde daarbij 81% van de vragen direct af en behaalde een servicelevel van 66%, wat betekent dat twee derde van de bellers binnen één minuut een medewerker aan de lijn kreeg. Ook het gebruik van het digitale huurdersportaal groeide van ruim 4.000 contacten in 2022 naar circa 4.700 contacten in 2023.

> "Als er signalen zijn dat iets beter kan, staan ze daar tegenwoordig echt voor open."
> Vastgoed- en onderhoudspartner

De klantwaardering laat zien dat de ingezette verbeteringen effect hebben. Waar het reparatieproces in de KWH-meting nog werd gewaardeerd met een 6,7, liet de eerste KCM-meting eind 2023 een stijging zien naar een 7,0. Ook de waardering van nieuwe huurders steeg van een 6,9 naar een 8,2. In de daaropvolgende periode zette deze ontwikkeling verder door. De corporatie behaalde in 2024 een B-score op het onderdeel huurdersoordeel van de Aedes Benchmark, terwijl voor 2025 zelfs een A-score werd gerealiseerd.

De commissie waardeert deze ontwikkeling en ziet dat dienstverlening en het huurdersperspectief nadrukkelijker aandacht krijgen binnen bestuur, management en teams. De opgave ligt nu vooral in het bestendigen van deze verbetering, zodat huurders structureel kunnen rekenen op een voorspelbare opvolging van vragen en meldingen, duidelijke verantwoordelijkheden en tijdige terugkoppeling.

Reflectie van de commissie

De commissie beoordeelt de maatschappelijke waarde van Woonpartners Midden-Holland in de periode 2022-2025 als '**naar behoren**'. Dit oordeel vraagt om nuance, omdat de corporatie gedurende de visitatieperiode een duidelijke ontwikkeling heeft doorgemaakt.

De commissie ziet dat Woonpartners Midden-Holland gedurende de gehele visitatieperiode een betekenisvolle bijdrage heeft geleverd aan belangrijke volkshuisvestelijke opgaven. De corporatie heeft zich ingezet voor beschikbaarheid, leefbaarheid, betaalbaarheid en samenwerking in de regio en laat zien dat zij haar maatschappelijke verantwoordelijkheid serieus neemt. Ook in een periode waarin de organisatie intern veel veranderingen doormaakte, zijn op deze opgaven zichtbare resultaten gerealiseerd.

Zoals eerder in dit hoofdstuk beschreven, heeft de organisatieontwikkeling gedurende een deel van de visitatieperiode invloed gehad op onderdelen van het functioneren. Niet alle ambities konden daardoor volledig tot hun recht komen en met name de dienstverlening en externe gerichtheid vroegen extra aandacht. Deze omstandigheden zijn meegewogen in de beoordeling.

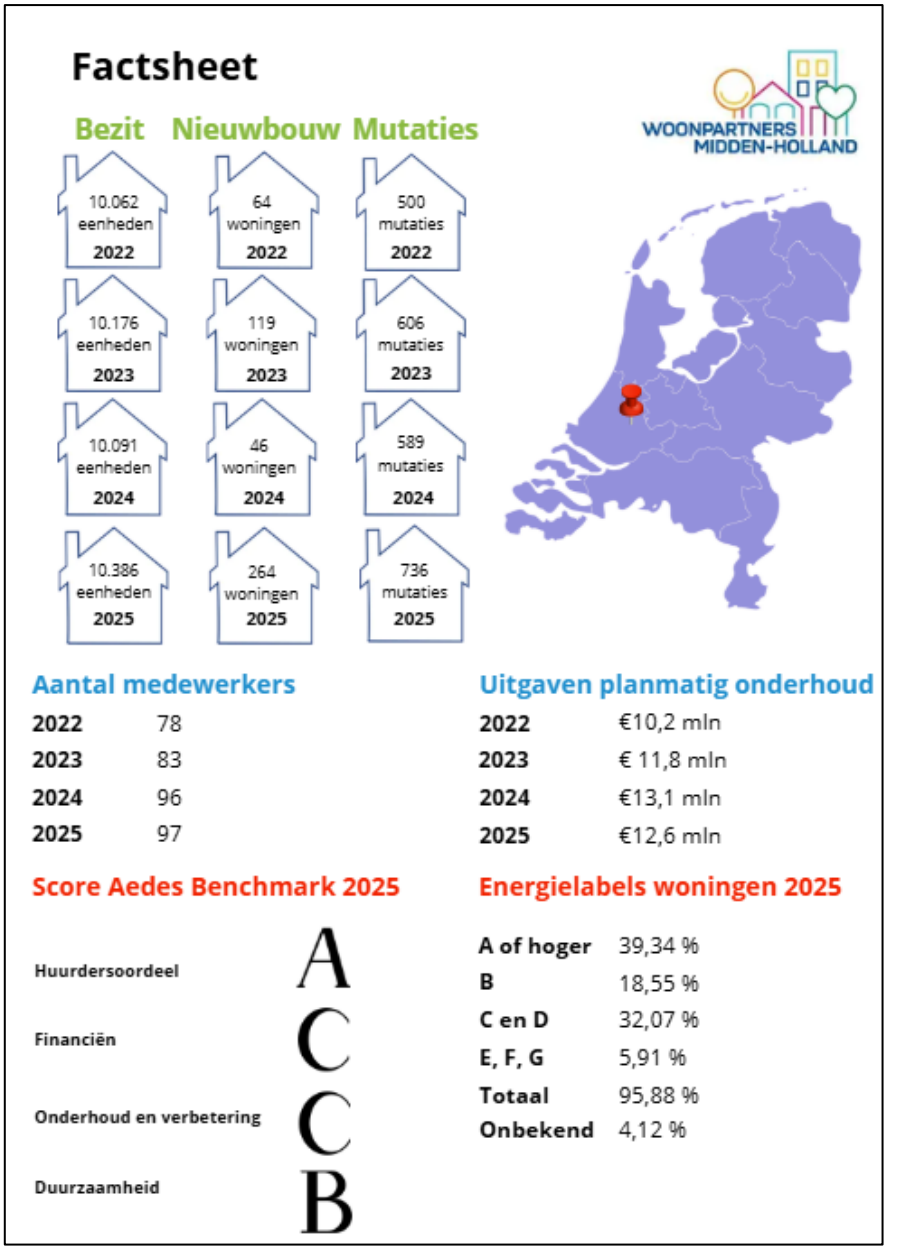
De ingezette professionalisering, verbeterde samenwerking en grotere externe gerichtheid hebben de maatschappelijke slagkracht van Woonpartners Midden-Holland verder versterkt. De commissie ziet dit onder meer terug in de ontwikkeling van de nieuwbouwportefeuille, de verduurzaming van het bezit, het wijkgericht werken en de verbetering van de dienstverlening.

De beoordeling 'naar behoren' weerspiegelt daarmee het functioneren over de gehele visitatieperiode. Daarbij heeft de commissie zowel de maatschappelijke prestaties die gedurende de hele periode zijn geleverd als de invloed van de interne organisatieontwikkeling op onderdelen van het functioneren meegewogen. De commissie beoordeelt het huidige functioneren op dit visitatieveld als 'goed' en heeft vertrouwen dat Woonpartners Midden-Holland deze positieve ontwikkeling de komende jaren verder kan voortzetten.

Bevindingen maatschappelijke waarde

De visitatiecommissie wil de volgende bevinding meegeven:

- **Woonpartners Midden-Holland levert zichtbaar maatschappelijke waarde op belangrijke volkshuisvestelijke opgaven.**
  Woonpartners Midden-Holland levert een actieve bijdrage aan beschikbaarheid, leefbaarheid, betaalbaarheid en samenwerking in de regio Midden-Holland. Met name de inzet op nieuwbouw, wijkgericht werken en samenwerking met maatschappelijke partners wordt positief gewaardeerd. Om de maatschappelijke impact verder te versterken, is het van belang het wijkgericht werken consequent door te blijven zetten en verder te verankeren in de organisatie.
- **De dienstverlening en interne organisatie van Woonpartners Midden-Holland stonden gedurende een deel van de visitatieperiode onder druk.**
  Huurders en partners ervaarden knelpunten in communicatie, opvolging en terugkoppeling. Als onderdeel van de verdere professionalisering van de organisatie investeerde Woonpartners Midden-Holland onder meer in een nieuw ERP-systeem. De implementatie hiervan kende in de overgangsfase tijdelijke knelpunten, waardoor de dienstverlening en interne samenwerking tijdelijk extra onder druk kwamen te staan. Inmiddels is meer stabiliteit ontstaan en is de dienstverlening geleidelijk hersteld.



Maatschappelijke verankering

Maatschappelijke verankering van Woonpartners Midden-Holland

Het visitatieveld maatschappelijke verankering richt zich op de invloed van huurders, huurdersorganisatie(s) en andere belanghebbenden op de corporatie, en hoe concreet en tastbaar deze is.

Woonpartners Midden-Holland versterkt de verbinding met haar omgeving

Woonpartners Midden-Holland werkt actief samen met gemeenten, huurdersorganisaties en maatschappelijke partners in de regio Midden-Holland. Rond opgaven als wonen, leefbaarheid, zorg en nieuwbouw zoekt de corporatie nadrukkelijk de samenwerking en worden kennis, belangen en verwachtingen vanuit de omgeving betrokken bij haar handelen.

Maatschappelijke verankering vraagt daarbij om meer dan samenwerking alleen. Het gaat ook om de vraag hoe huurders en andere belanghebbenden invloed kunnen uitoefenen, hoe signalen uit de omgeving worden opgehaald en wat daarmee vervolgens wordt gedaan. Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode zichtbaar geïnvesteerd in deze verbinding. Zoals in de reflectie nader wordt geduid, was deze ontwikkeling niet gedurende de gehele periode even sterk zichtbaar.

De samenwerking is breed en actief

Woonpartners Midden-Holland werkt intensief samen met gemeenten, collega-corporaties en maatschappelijke organisaties. De corporatie neemt actief deel aan regionale samenwerkingen rondom woningbouw, leefbaarheid, verduurzaming en wonen met zorg. Gemeenten waarderen Woonpartners Midden-Holland als een betrokken partner die verantwoordelijkheid neemt binnen de regionale volkshuisvestelijke opgaven.

Ook zorg- en welzijnspartners geven aan dat de corporatie bereid is om samen te werken rondom kwetsbare huurders en maatschappelijke vraagstukken in de wijk. De lijnen tussen medewerkers van Woonpartners Midden-Holland en maatschappelijke organisaties worden over het algemeen als toegankelijk ervaren. Positief is daarnaast dat partners zien dat de corporatie steeds vaker initiatief neemt in regionale samenwerking en actief deelneemt aan gesprekken over investeringscapaciteit, woningbouw en leefbaarheid.

> "Woonpartners zoekt de samenwerking actief op en denkt mee over oplossingen, ook als die niet direct binnen de eigen verantwoordelijkheid liggen."
> Gemeentelijke partner

Deze brede samenwerking laat zien dat Woonpartners Midden-Holland zich bewust is van de noodzaak om maatschappelijke opgaven samen met andere partijen op te pakken. De corporatie neemt daarin haar positie als netwerkpartner en zoekt ook buiten de eigen directe verantwoordelijkheid naar mogelijkheden om tot oplossingen te komen.

De verbinding met huurders en partners kon sterker

Huurders en maatschappelijke partners geven aan dat communicatie, bereikbaarheid en terugkoppeling gedurende de visitatieperiode niet altijd aansloten bij hun verwachtingen. Personele wisselingen en veranderingen in contactpersonen hadden invloed op de continuïteit van relaties. Huurders voelden zich daardoor niet altijd voldoende gehoord en voor partners was niet altijd zichtbaar wat met signalen en inbreng werd gedaan.

Woonpartners Midden-Holland herkent deze signalen en werkt aan het versterken van de relatie met huurders en partners. Voor verdere versterking van de maatschappelijke verankering is vooral van belang dat belanghebbenden niet alleen worden gehoord, maar ook ervaren hoe hun inbreng doorwerkt in keuzes en handelen van de corporatie. Duidelijke terugkoppeling over wat met signalen is gedaan en continuïteit in aanspreekpunten kunnen hieraan bijdragen.

Meer aandacht voor zichtbaarheid en wijkgericht werken

Woonpartners Midden-Holland is gedurende de visitatieperiode steeds meer aandacht gaan besteden aan wijkgericht werken en zichtbaarheid in buurten en wijken. Partners geven aan dat de corporatie zichtbaarder aanwezig is geworden en vaker samenwerkt met gemeenten, bewoners en maatschappelijke organisaties rondom leefbaarheid en sociale vraagstukken.

De corporatie investeert onder andere in wijkkantoren, spreekuren en leefbaarheidsinitiatieven. Hiermee probeert Woonpartners Midden-Holland dichter bij bewoners te staan en beter aan te sluiten bij wat er speelt in buurten en wijken. De commissie waardeert deze ontwikkeling, omdat maatschappelijke verankering vraagt om zichtbaarheid, aanspreekbaarheid en verbinding met bewoners.

Partners zien kansen om deze werkwijze verder te versterken en noemen daarbij continuïteit in contacten, herkenbare aanspreekpunten en een goede interne afstemming tussen afdelingen. Voor de verdere ontwikkeling is het vooral van belang dat signalen die in de wijk worden opgehaald aantoonbaar hun weg vinden binnen de organisatie en dat voor bewoners en partners zichtbaar wordt wat ermee gebeurt. Daarmee kan wijkgericht werken niet alleen bijdragen aan zichtbaarheid en verbinding, maar ook aan daadwerkelijke invloed van de omgeving op het handelen van Woonpartners Midden-Holland.

Woonpartners Midden-Holland toont openheid en bereidheid om te leren

Een sterk punt is de open houding van Woonpartners Midden-Holland richting haar omgeving. In de gesprekken hebben bestuur, management en medewerkers zich open en reflectief opgesteld. Zij tonen bereidheid om feedback op te halen, te leren van ervaringen en kritisch naar het eigen handelen te kijken. Partners herkennen deze houding en zien dat de corporatie actief het gesprek zoekt over wat goed gaat en wat beter kan.

> "Er wordt nu veel meer het gesprek gevoerd. Ook als iets niet goed gaat, is er bereidheid om dat bespreekbaar te maken."
> Maatschappelijke partner

Deze openheid vormt een belangrijke basis voor maatschappelijke verankering. De waarde daarvan neemt verder toe wanneer het voor huurders en partners ook zichtbaar is hoe ontvangen feedback en signalen worden vertaald naar keuzes, acties en terugkoppeling. Daarmee kan de lerende houding van de organisatie nog nadrukkelijker bijdragen aan duurzame relaties met haar omgeving.

Reflectie van de commissie

De commissie beoordeelt de maatschappelijke verankering van Woonpartners Midden-Holland in de periode 2022–2025 met '**naar behoren**'.

Maatschappelijke verankering gaat voor de commissie over de kwaliteit van de relaties met huurders, gemeenten en maatschappelijke partners, maar ook over de mate waarin belanghebbenden daadwerkelijk invloed hebben op het handelen van de corporatie. Woonpartners Midden-Holland beschikt over een breed netwerk en werkt actief samen met gemeenten, huurdersorganisaties en maatschappelijke partners. De investering in wijkgericht werken, grotere zichtbaarheid in buurten en wijken en de open houding richting belanghebbenden worden daarbij positief gewaardeerd.

Gedurende de visitatieperiode heeft Woonpartners Midden-Holland steeds nadrukkelijker geïnvesteerd in samenwerking, wijkgericht werken en het versterken van relaties met huurders en partners. De corporatie is zichtbaarder geworden, zoekt vaker de samenwerking op en toont meer aandacht voor signalen uit haar omgeving. Uit de gesprekken blijkt dat veel stakeholders deze ontwikkeling herkennen en waarderen. De commissie waardeert daarbij niet alleen de open houding richting belanghebbenden, maar ook de bewuste keuzes die de corporatie heeft gemaakt om de maatschappelijke verankering te versterken.

De commissie constateert dat deze ontwikkeling niet gedurende de gehele visitatieperiode zichtbaar was. In het begin van de visitatieperiode stonden de relatie met de omgeving, de communicatie en de continuïteit in de samenwerking onder druk door interne veranderingen, personele wisselingen en organisatorische vraagstukken. Hierdoor voelden belanghebbenden zich niet altijd voldoende gehoord en was de maatschappelijke verankering minder sterk dan de commissie bij een beoordeling 'goed' zou verwachten.

Het oordeel 'naar behoren' weerspiegelt daarmee het functioneren over de gehele visitatieperiode. De commissie heeft zowel de beperkingen in de eerste jaren als de zichtbare ontwikkeling in de laatste jaren meegewogen. Waar het functioneren in de eerste jaren aanleiding gaf tot een lagere waardering, beoordeelt de commissie het huidige functioneren van Woonpartners Midden-Holland als 'goed'. Juist deze ontwikkeling maakt dat het gemiddelde oordeel over de gehele visitatieperiode uitkomt op 'naar behoren'.

Er is een stevigere basis gelegd voor duurzame relaties met huurders, gemeenten en maatschappelijke partners. Om dit niveau duurzaam vast te houden en de maatschappelijke verankering verder te versterken, ligt de opgave vooral in het structureel organiseren van invloed en terugkoppeling. Dat vraagt om continuïteit in relaties en aanspreekpunten, het zichtbaar opvolgen van signalen en het verder verankeren van wijkgericht werken in de organisatie. Zo wordt voor huurders en partners steeds duidelijker hoe hun inbreng daadwerkelijk bijdraagt aan keuzes en handelen van Woonpartners Midden-Holland.

Bevinding maatschappelijke verankering

De visitatiecommissie heeft het volgende bevonden op het gebied van maatschappelijke verankering:

- **De maatschappelijke verankering van Woonpartners Midden-Holland ontwikkelt zich positief en vraagt verdere versterking.**
  De corporatie werkt actief samen met gemeenten, huurdersorganisaties en maatschappelijke partners en investeert steeds meer in wijkgericht werken en zichtbaarheid in de wijk. Verdere versterking ligt vooral in het borgen van continuïteit in relaties en aanspreekpunten en het zichtbaar maken hoe signalen en inbreng van huurders en partners doorwerken in keuzes en handelen van de corporatie.

Besturing

De besturing van Woonpartners Midden-Holland

Het visitatieveld Besturing richt zich op het proces van strategievorming en sturing op prestaties. De visitatiecommissie kijkt daarbij naar de kwaliteit van dat proces en of dit de goede mix van robuustheid en adaptiviteit heeft.

Woonpartners Midden-Holland bouwt bewust aan een toekomstbestendige organisatie

Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt in de besturing van de organisatie. De corporatie heeft bewust gekozen voor veranderingen in bestuur, management en organisatie om de organisatie toekomstbestendiger te maken en de basis voor verdere professionalisering te versterken.

Deze veranderingen, in combinatie met omvangrijke verandertrajecten, vroegen gedurende een deel van de visitatieperiode veel van de organisatie. Zoals eerder in het rapport is toegelicht, had dit invloed op de continuïteit van sturing en waren processen en verantwoordelijkheden niet altijd voldoende helder. Gaandeweg zijn meer structuur, samenhang en grip op processen en organisatieontwikkeling ontstaan.

De corporatie heeft daarbij bewust gekozen voor een koers gericht op stabiliteit, leiderschap, procesmatig werken en datagedreven sturing. Het huidige bestuur en het grotendeels vernieuwde managementteam zetten in op duidelijkheid, eigenaarschap en verbinding binnen de organisatie. Ook is er aandacht voor samenwerking en cultuurontwikkeling.

De strategische sturing wordt verder versterkt

Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode nadrukkelijk geïnvesteerd in de verdere professionalisering van haar strategische sturing. Het ondernemingsplan 2022–2027 vormt hiervoor een belangrijke basis. Hierin zijn ontwikkelingen in de omgeving vertaald naar een koers, speerpunten en doelen voor de corporatie. De portefeuillestrategie verbindt deze ondernemingsdoelstellingen vervolgens aan de gewenste ontwikkeling van de vastgoedportefeuille.

Ook in de dagelijkse sturing wordt gewerkt aan meer samenhang tussen ambities, prestaties en beschikbare middelen. Jaarplan en begroting geven hier jaarlijks invulling aan en via managementrapportages en prestatie-indicatoren wordt de voortgang gevolgd. De corporatie heeft daarnaast geïnvesteerd in vastgoedsturing, control, datakwaliteit en managementinformatie. Proces- en data-eigenaren zijn benoemd en er is een visie op datagedreven werken ontwikkeld.

De commissie waardeert dat Woonpartners Midden-Holland hiermee een duidelijke ontwikkelrichting heeft gekozen. De uitdaging ligt vooral in het goed laten doorwerken van deze strategische kaders in de dagelijkse sturing en besluitvorming, zodat de samenhang tussen maatschappelijke doelen, beschikbare middelen en uitvoeringsmogelijkheden steeds vroegtijdig zichtbaar is.

De organisatie werkt aan meer structuur, duidelijkheid en voorspelbaarheid

De bestuurlijke en organisatorische veranderingen gedurende de visitatieperiode hadden invloed op de continuïteit van sturing en organisatieontwikkeling. Verschillende interne en externe stakeholders geven aan dat processen en verantwoordelijkheden niet altijd voldoende helder waren en dat de organisatie op onderdelen sterk vanuit de dagelijkse actualiteit werkte. Ook verliep de samenwerking tussen afdelingen niet altijd goed. Binnen de organisatie wordt erkend dat basisprocessen, datakwaliteit en sturing verdere versterking vroegen.

Een illustratief voorbeeld is een project dat door de corporatie was voorbereid, maar uiteindelijk financieel niet uitvoerbaar bleek. Deze ervaring maakte zichtbaar hoe belangrijk het is om maatschappelijke ambities, financiële mogelijkheden en uitvoeringskracht tijdig in samenhang af te wegen. Woonpartners Midden-Holland neemt deze ervaring mee in de verdere ontwikkeling van haar besluitvorming en sturing.

Inmiddels wordt nadrukkelijker gewerkt aan heldere verantwoordelijkheden, betere informatievoorziening en een meer gestructureerde manier van werken. Daarmee ontstaat een stevigere basis om niet alleen vanuit de dagelijkse praktijk te handelen, maar ook gericht te sturen op de langere termijn.

Bestuur en management tonen zelfreflectie en lerend vermogen

Openheid en zelfreflectie vallen positief op binnen bestuur en management. In gesprekken tonen bestuurder en managers zich bewust van de kwetsbaarheden binnen de organisatie en wordt open gereageerd op kritiekpunten en ervaringen uit de afgelopen periode.

Het huidige bestuur zet nadrukkelijk in op duidelijkheid, verbinding en eigenaarschap. Ook het grotendeels vernieuwde managementteam werkt aan meer samenhang binnen de organisatie. Stakeholders herkennen deze ontwikkeling en zien meer openheid over knelpunten en verbeterpunten.

De commissie waardeert deze lerende houding. Juist bij een organisatie die veel veranderingen heeft doorgemaakt, is het belangrijk dat ervaringen worden gebruikt om de sturing verder te verbeteren en keuzes en werkwijzen waar nodig aan te passen.

De corporatie werkt steeds meer datagedreven en procesmatig

Woonpartners Midden-Holland ontwikkelt zich richting een organisatie die meer procesmatig en datagedreven werkt. De corporatie investeert in systemen, managementinformatie en vastgoedsturing om beter inzicht te krijgen in prestaties, risico's en opgaven. Gedurende de visitatieperiode is een nieuw ERP-systeem ingevoerd en zijn proces- en data-eigenaren benoemd. Ook is een visie op datagedreven werken ontwikkeld.

Deze ontwikkeling is nog volop gaande. Verschillende stakeholders geven aan dat de kwaliteit van data en de betrouwbaarheid van processen verdere verbetering vragen. Ook moeten medewerkers nieuwe werkwijzen en systemen verder eigen maken.

Het bewustzijn binnen de organisatie is gegroeid dat goede sturing afhankelijk is van betrouwbare informatie, heldere processen en duidelijke verantwoordelijkheden. De verdere ontwikkeling ligt vooral in het consequent benutten van deze informatie om prestaties te volgen, afwijkingen tijdig te herkennen en waar nodig bij te sturen.

Er ontstaat meer rust en richting in de organisatie

Binnen Woonpartners Midden-Holland is gedurende de visitatieperiode meer stabiliteit en duidelijkheid ontstaan. Medewerkers en stakeholders geven aan dat de koers van de organisatie duidelijker is geworden en dat er meer verbinding ontstaat tussen afdelingen en teams.

Ook wordt zichtbaar gewerkt aan meer samenhang in de organisatie en een duidelijkere inrichting van verantwoordelijkheden en besluitvorming. Hierdoor ontstaat meer ruimte voor sturing op de langere termijn en werkt de organisatie minder vanuit de dagelijkse actualiteit. Hoewel deze ontwikkeling nog niet is afgerond, is een steeds stevigere basis aanwezig voor verdere professionalisering en een stabiele besturing van de organisatie.

Reflectie van de commissie

Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode een intensieve ontwikkeling doorgemaakt in de besturing van de organisatie. Bewuste veranderingen in bestuur, management en organisatie en omvangrijke verandertrajecten vroegen veel van de organisatie en hadden invloed op de continuïteit van sturing, de helderheid van verantwoordelijkheden en de werking van processen.

Gedurende de visitatieperiode is gericht gewerkt aan het versterken van de besturing. Het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie geven richting aan de koers en via jaarplannen, managementinformatie en prestatiesturing wordt gewerkt aan de vertaling naar de uitvoering. Ook investeert Woonpartners Midden-Holland in procesmatig en datagedreven werken, vastgoedsturing en betere managementinformatie. Bestuur en management tonen daarbij zelfreflectie en lerend vermogen en investeren zichtbaar in leiderschap, eigenaarschap en samenwerking.

De commissie ziet daarnaast een betrokken Raad van Commissarissen die gedurende de visitatieperiode aandacht heeft gehouden voor continuïteit, toezicht en de verdere versterking van de organisatie. Daarmee is een stevigere basis gelegd voor toekomstbestendige besturing.

De commissie waardeert de openheid waarmee Woonpartners Midden-Holland naar het eigen functioneren kijkt en de stappen die worden gezet. De komende periode ligt de opgave vooral in het bestendigen van de ingezette koers en het verder versterken van de sturing op prestaties. Daarbij is het van belang dat strategische doelen, maatschappelijke ambities, financiële mogelijkheden en uitvoerbaarheid goed met elkaar verbonden blijven en dat beschikbare informatie wordt benut om waar nodig bij te sturen.

Bevindingen besturing

De visitatiecommissie heeft de volgende bevinding ten aanzien van de besturing van Woonpartners Midden-Holland:

- **Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode een duidelijke organisatieverandering ondergaan en is geprofessionaliseerd.**
  De corporatie heeft in een periode van bestuurlijke wisselingen en organisatorische veranderingen bewust gewerkt aan het versterken van de organisatie. Gedurende de visitatieperiode zijn stap voor stap meer rust, structuur en richting ontstaan. De commissie ziet een organisatie die actief investeert in professionalisering, procesmatig werken en de versterking van leiderschap en samenwerking.
- **Woonpartners Midden-Holland toont openheid, zelfreflectie en lerend vermogen.**
  De commissie heeft zowel intern als extern een open en constructieve houding ervaren. Bestuur, management en medewerkers erkennen de kwetsbaarheden binnen de organisatie, reflecteren op het eigen handelen en tonen bereidheid om hiervan te leren en actief verbeteringen door te voeren.

Maatschappelijke capaciteit

De maatschappelijke capaciteit van Woonpartners Midden-Holland

Het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit onderzoekt de randvoorwaarden voor het maatschappelijk presteren. Het gaat over de vraag of de corporatie voldoende is toegerust voor de opgaven, zowel financieel als de manier waarop de organisatie zelf klaar is voor het uitvoeren van de opgaven.

De organisatie beschikt over maatschappelijke capaciteit en is nog volop in ontwikkeling

Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode gewerkt aan het versterken van haar maatschappelijke capaciteit. De corporatie beschikt over betrokken medewerkers, een duidelijke maatschappelijke ambitie en de bereidheid om te investeren in verdere professionalisering.

Woonpartners Midden-Holland stond daarbij voor omvangrijke maatschappelijke opgaven op het gebied van nieuwbouw, verduurzaming, leefbaarheid en betaalbaarheid, terwijl ook de organisatie verder werd ontwikkeld. De corporatie investeerde in de versterking van de personele bezetting, procesverbetering, dienstverlening, systemen en samenwerking. Deze combinatie vroeg gedurende een deel van de visitatieperiode veel van de organisatorische en financiële capaciteit, maar heeft ook bijgedragen aan een steviger fundament voor het realiseren van de maatschappelijke opgaven in de komende jaren.

Organisatorische capaciteit: de corporatie investeert zichtbaar in herstel en professionalisering

Woonpartners Midden-Holland heeft de afgelopen jaren nadrukkelijk gewerkt aan versterking van de organisatie en haar uitvoeringskracht. Daarbij is geïnvesteerd in personele capaciteit, samenwerking, kennisontwikkeling en het verduidelijken van verantwoordelijkheden.

Deze ontwikkeling vond plaats in een periode met bestuurlijke wisselingen, veranderingen in het management, interim-posities en een hoge personele dynamiek. In 2023 werden circa 45 vacatures ingevuld binnen een organisatie van ruim 80 medewerkers. Stakeholders geven aan dat hierdoor soms onduidelijkheid ontstond over verantwoordelijkheden, processen en aanspreekpunten. Ook vroegen omvangrijke verandertrajecten veel van de beschikbare organisatiecapaciteit en hadden deze op onderdelen invloed op processen en dienstverlening.

> "Ze zijn nog niet waar ze willen zijn,
> maar de beweging is duidelijk zichtbaar."
> Zorg- en welzijnspartner

Woonpartners Midden-Holland benut de ervaringen uit deze periode om de organisatie verder te versterken. Er wordt geïnvesteerd in het duurzaam borgen van kennis, het verduidelijken van verantwoordelijkheden en het versterken van de samenwerking binnen de organisatie.

Deze ontwikkeling wordt ook herkend door medewerkers en stakeholders. Zij ervaren dat binnen de organisatie meer rust, verbinding en duidelijkheid is ontstaan. Dat beeld wordt ondersteund door verschillende organisatie-indicatoren. Het ziekteverzuim daalde van 7,3% in 2022 naar 4,3% in 2023. Daarnaast steeg het werkgeluk van 6,6 naar 6,8 en nam de ervaren werkstress af van 4,3 naar 3,3.

Gesprekspartners schrijven deze ontwikkeling mede toe aan het vernieuwde managementteam en het huidige bestuur. De commissie ziet dat medewerkers weer meer perspectief ervaren en dat de bereidheid om gezamenlijk verder te bouwen aan de organisatie groot is. Voor de komende periode is vooral van belang de opgebouwde kennis en capaciteit te behouden en de ontstane duidelijkheid en samenwerking verder in de organisatie te verankeren.

Financiële capaciteit: de corporatie maakt bewuste keuzes binnen beperkte investeringsruimte

Woonpartners Midden-Holland opereert financieel in een uitdagende context. De corporatie staat voor grote maatschappelijke opgaven op het gebied van nieuwbouw, verduurzaming, leefbaarheid en betaalbaarheid, terwijl de investeringsruimte voor de langere termijn niet onbeperkt is.

De corporatie blijft haar maatschappelijke ambities vertalen in concrete investeringen. De bouwportefeuille groeide van 149 woningen in aanbouw eind 2022 naar 203 woningen eind 2023 en 402 woningen eind 2024. Daarnaast investeert Woonpartners Midden-Holland in verduurzaming en verbetering van de kwaliteit van de woningvoorraad. Daarmee blijft de corporatie binnen haar financiële mogelijkheden zoeken naar ruimte om maatschappelijke opgaven te realiseren.

De grenzen van die investeringsruimte worden ook in de praktijk zichtbaar. Zo bleek in Waddinxveen dat Woonpartners Midden-Holland financieel niet in staat is om de volledige gewenste sociale woningbouwopgave voor haar rekening te nemen. Dit vraagstuk is ook vanuit de gemeente nadrukkelijk onder de aandacht gebracht en illustreert de spanning tussen de grote behoefte aan nieuwe sociale huurwoningen en de financiële mogelijkheden van de corporatie.

Woonpartners Midden-Holland is zich bewust van deze spanning en voert hierover actief het gesprek met haar omgeving. Partners waarderen dat de corporatie transparant is over de grenzen van haar investeringscapaciteit en realistisch kijkt naar wat wel en niet mogelijk is. Ook zoekt zij nadrukkelijk de samenwerking met gemeenten, collega-corporaties en ontwikkelende partijen om maatschappelijke opgaven mogelijk te maken.

De corporatie stuurt steeds bewuster op de balans tussen maatschappelijke ambities, beschikbare middelen en uitvoeringsmogelijkheden. De open en realistische manier waarop zij hierover het gesprek voert met gemeenten en andere partners draagt bij aan gezamenlijke en haalbare keuzes. Voor de komende jaren blijft het belangrijk scherp te prioriteren, zodat de maatschappelijke ambities in evenwicht blijven met de financiële continuïteit en de uitvoeringskracht van de organisatie.

Reflectie van de commissie

Woonpartners Midden-Holland heeft gedurende de visitatieperiode belangrijke stappen gezet in het versterken van haar maatschappelijke capaciteit. De corporatie beschikt over betrokken medewerkers, maatschappelijke ambitie en een duidelijke bereidheid om verder te investeren in de organisatie.

De organisatorische capaciteit is versterkt en medewerkers en stakeholders ervaren meer duidelijkheid en verbinding. De komende jaren ligt de opgave vooral in het vasthouden van voldoende personele capaciteit en kennis, het verder verankeren van verantwoordelijkheden en samenwerking en het bewaken van de uitvoerbaarheid van de maatschappelijke ambities.

Ook financieel opereert de corporatie in een complex speelveld, waarin grote maatschappelijke opgaven moeten worden gerealiseerd binnen een investeringsruimte die voor de langere termijn niet onbeperkt is. De commissie waardeert de open en realistische houding waarmee Woonpartners Midden-Holland hiermee omgaat en de wijze waarop zij samenwerking zoekt om haar ambities mogelijk te maken.

De commissie ziet een organisatie die haar maatschappelijke capaciteit verder heeft versterkt en zich bewust is van de grenzen die personele, organisatorische en financiële capaciteit aan haar ambities kunnen stellen. Het vasthouden van deze balans is belangrijk om de maatschappelijke opgaven ook op langere termijn uitvoerbaar te houden.

Bevinding maatschappelijke capaciteit

De visitatiecommissie ziet ruimte voor ontwikkeling ten aanzien van de maatschappelijke capaciteit:

- **Woonpartners Midden-Holland opereert in een complex spanningsveld tussen maatschappelijke ambities, uitvoeringskracht en financiële mogelijkheden.** Woonpartners Midden-Holland staat voor grote opgaven op het gebied van nieuwbouw, verduurzaming en leefbaarheid, terwijl de investeringsruimte op lange termijn beperkt is. De commissie waardeert de open en realistische manier waarop de corporatie hierover het gesprek voert met gemeenten en samenwerkingspartners.

Bestuurlijke reactie

Bestuurlijke reactie Woonpartners Midden-Holland

Tijdens deze visitatie is teruggekeken op de periode 2022-2025. De commissie heeft gezien dat Woonpartners Midden-Holland gedurende de visitatieperiode zichtbaar maatschappelijke waarde heeft geleverd. Ik ben trots op de prestaties en inzet van de organisatie, en ook op de resultaten van de constructieve samenwerking met onze maatschappelijke partners. Dit alles vormt de basis van het realiseren van maatschappelijke waarde voor onze huurders, de vele woningzoekenden in onze regio en onze brede volkshuisvestelijke opdracht.

We hebben ons in deze periode sterk ingezet om onze volkshuisvestelijke opgaven op het gebied van nieuwbouw, betaalbaarheid, leefbaarheid en duurzaamheid te realiseren.
De positieve feedback op onze inzet zien wij als stimulans voor de toekomst.
Onze organisatie heeft zich in deze periode ontwikkeld naar meer rust, structuur en richting. Er zijn natuurlijk verbeterpunten en verdere stappen te maken. Deze punten nemen we ter harte. Zo zetten we de ontwikkelingen die we hebben ingezet op het gebied van procesmatig werken, eigenaarschap en versterking van de interne en externe samenwerking verder door.

De commissie constateert dat wij actief samenwerken met gemeenten, huurdersorganisatie, collega-corporaties en maatschappelijke partners. Deze maatschappelijke verankering vraagt blijvende aandacht door continuïteit van contacten, zichtbaarheid in de wijk en het zichtbaar opvolgen van signalen van huurders en partners. Het gezamenlijke gesprek in de regio over de versnelling van de woningbouwopgave, het vergroten van de investeringscapaciteit, solidariteit tussen de corporaties en het slimmer samenwerken met bijvoorbeeld een bouwstroom, blijven we voortzetten en stimuleren.

Het wijkgericht werken en de zichtbaarheid in de buurt gaan we verder versterken. Met onze huurders willen wij nog beter en vaker in contact komen. We beseffen dat een goede bereikbaarheid voor huurders én partners van essentieel belang is.
De uitdaging om keuzes te maken in reële maatschappelijke ambities gaan we graag aan. Ons nieuwe ondernemingsplan en de koers die we hierin kiezen, is hiervoor een mooie en passende kapstok.

De commissie ziet Woonpartners Midden-Holland als een corporatie die midden in een ontwikkelproces zit. De betrokken medewerkers, lerende houding en ambities om verder te ontwikkelen vallen de commissie op. Dit draagt bij aan onze toekomstbestendigheid en wij gaan er alles aan doen om de ingezette lijn vast te houden.

Het visitatietraject was niet alleen een verplichting, maar is ook een waardevol leertraject geweest. Van maatschappelijke partners en huurders kregen we waardering én aanbevelingen waarmee we onze maatschappelijke meerwaarde kunnen vergroten. Dit leidt tot een scherpere focus op onze identiteit en strategische koers.

We danken hen hartelijk dat zij mee wilden werken aan het visitatietraject. Ook veel dank aan de visitatiecommissie voor de zorgvuldige analyse en de open gesprekken.

Mede namens de raad van commissarissen, Susan van der Steen, directeur-bestuurder

Bijlagen

Deelnemers visitatie

Deelnemers visitatie Woonpartners Midden-Holland

- Gemeente Waddinxveen
- Gemeente Gouda
- Gemeente Zuidplas
- Zorg- en welzijnspartners
  - Kwintes
  - Buurt aan zet
  - Meldpunt zorg- en overlast
  - Vluchtelingenwerk
  - Stichting De Hoop
- Vastgoed- en onderhoudspartners
  - Hemubo
  - BPD
  - Constructif
  - Coen Hagendoorn
- Woningcorporaties
  - Mozaiek Wonen
  - Stedelink
- Huurdersorganisatie HRHM
- Huurders van Woonpartners Midden-Holland
- Politie
- Medewerkers van Woonpartners Midden-Holland
- Ondernemingsraad van Woonpartners Midden-Holland
- Managementteam en staffunctionarissen van Woonpartners Midden-Holland
- Raad van Commissarissen van Woonpartners Midden-Holland
- Bestuurder van Woonpartners Midden-Holland