



## **Reactie Raad van Commissarissen en directeur bestuurder**

De afgelopen maanden heeft Raeflex een maatschappelijke visitatie uitgevoerd bij Maasvallei.

De uitslag is voor Maasvallei een ruime voldoende (>7) en dat wil volgens de nieuwe Methodiek van visiteren zeggen dat we meer presteren dan wat genormeerd van ons verwacht wordt. Een resultaat waar we trots op zijn.

Ten opzichte van de vorige visitatie is zowel aan de methodiek van het visiteren als bij Maasvallei veel veranderd. Zo is tijdens het visiteren niet alleen teruggekeken naar de afgelopen 4 jaar, maar ook kort vooruit geblikt. Hierbij zijn door de commissie aanbevelingen, handvaten en opmerkingen voor de toekomst meegegeven. Deze pakken wij graag op, zeker omdat zij er toe zullen bijdragen dat we nog beter kunnen gaan functioneren voor onze huurders en stakeholders.

Wij zien de visitatie als een mogelijkheid om onszelf een spiegel voor te houden, dit heeft de commissie gedaan, maar ook onze belangrijkste stakeholders hebben de mogelijkheid gekregen om feedback te geven op onze geleverde prestaties in de afgelopen jaren. Maasvallei heeft als organisatie een grote verandering doorgemaakt, van naar een naar binnen gekeerde organisatie naar een klantgerichte extern gerichte organisatie. Om de klant nog beter van dienst te kunnen zijn en de bedrijfskosten te reduceren, werken wij nu met een procesgerichte, platte organisatie. Daarnaast heeft in de periode van visitatie de verhuurdersheffing zijn intrede gedaan. Als gevolg hiervan was het noodzakelijk onze ambities en bedrijfsvoering hierop bij te stellen. De commissie erkent dat we dat goed opgepakt hebben; in 2014 zijn wij erin geslaagd de financiële bedrijfsvoering weer op orde te brengen.

Tijdens de gesprekken met onze belanghebbenden is een divers beeld ontstaan. De gemeenten waar wij actief zijn, waren over het algemeen zeer positief over de door ons geleverde prestaties. Wij vinden het fijn om op deze manier erkenning te krijgen voor het feit dat wij toch, hetzij onder strikte voorwaarden, projecten op goede locaties hebben kunnen realiseren waar anderen dat niet konden.

De zorginstellingen waren ook positief over onze projecten, maar missen overleg op strategisch niveau over actuele onderwerpen, zoals de scheiding van wonen en zorg. Overigens steken zij daar zelf de hand voor in eigen boezem. Wij waarderen deze houding en zullen er de komende tijd alles aan doen om de lacune in het strategisch overleg op te vullen. Daarnaast spreken zij in het algemeen hun zorg uit over de beschikbaarheid van woningen voor hun belangrijkste doelgroep. Dit is een zorg die wij ook delen.

Maasvallei vindt de samenwerking met haar partners van groot belang.

Zo hebben wij een aantal specifieke projecten voor bijzondere doelgroepen in nauwe samenwerking met zorginstellingen gerealiseerd. Dit is ook terug te vinden in onze prestatietabel. Om op strategisch niveau deze samenwerking verder te intensiveren, zien wij als een uitdaging om op die manier een nog beter woonproduct voor onze doelgroepen te kunnen verwezenlijken.

De huurdersvertegenwoordigers zijn over het algemeen tevreden met de dienstverlening van Maasvallei maar hebben ook hun zorgen uitgesproken over de beschikbaarheid van betaalbare huurwoningen in de toekomst. Wij hebben dit zelf ook gesignaleerd en zijn op dit moment druk doende om in co-creatie met de gemeenten hier afspraken over te maken. Daarnaast hebben wij per 2016 ons huurbeleid herzien, om zo betaalbare woningen te kunnen waarborgen, ook voor toekomstige huurders.

Tenslotte geven sommige belanghebbenden aan moeite te hebben bij het vinden van de juiste medewerker bij Maasvallei als het gaat om complexe zaken, die routinematige, dagelijkse zaken overstijgen. Wij gaan dit natuurlijk beter stroomlijnen binnen onze organisatie.

De commissie erkent in haar rapport dat de sturing bij Maasvallei goed is vormgegeven. Hiervoor hebben wij een instrument ontwikkeld om dit op ieder moment te kunnen monitoren en eventueel tijdig te kunnen bijsturen. Daarnaast wordt dit meetinstrument verder doorontwikkeld, zodat hierbij ook de doelstellingen in de diverse procesgroepen en teams kunnen worden gemeten.

De commissie heeft geconstateerd dat de governance in grote lijnen op orde is. De raad van commissarissen is goed georganiseerd. Vergaderingen worden in commissies voorbereid. Echter is de visitatiecommissie van mening dat de actiepunten uit de zelfevaluatie van de RvC onvoldoende tot uitdrukking komen in de jaarverslaglegging. Hier zullen wij de komende jaren meer aandacht aan besteden door het vertalen van de leerpunten naar concrete acties. Tevens zal hierover gerapporteerd worden in ons jaarverslag.

Tenslotte was een punt van de governance tijdens de visitatieperiode niet goed nageleefd, namelijk de overschrijding van de zittingstermijn van de voormalige voorzitter van de RvC.

De methode is hier zeer strikt in en dat heeft geresulteerd in een mindere beoordeling voor dat onderdeel. Dat neemt niet weg dat wij nog steeds achter de overwegingen staan, waarop deze keuze is gebaseerd. De voornaamste overweging om destijds de termijn van het voorzitterschap met twee jaar te verlengen, was om zo de kennis en ervaring binnen de RvC te waarborgen. Immers binnen een tijdsbestek van 1,5 jaar was de totale bezetting van de RVC behoudens de voorzitter, veranderd door nieuwe leden en geen daarvan was in staat om het voorzitterschap op dat moment op zich te nemen. Ook was het inwerken van het nieuwe financieel-economische lid een taak van de voorzitter. Deze overwegingen zijn destijds op een transparante wijze aan het ministerie gecommuniceerd. De RVC hecht er aan te vermelden dat deze beslissing louter is genomen in het belang van de organisatie. De belangen van een juiste continuïteit van kennis en inzicht en kwaliteit van toezicht waren op dat moment van groter belang dan het naadloos opvolgen van de governancecode. De RVC meent dat zij naar de geest van de code heeft gehandeld.

We mogen terugkijken op een mooi resultaat en wij zullen de leerdoelen ter hand nemen voor de toekomstige jaren.

Mr. Drs. L.J.L. Schaepkens  
Voorzitter Raad van Commissarissen

Ing. A.L.F.M. Crijns  
Directeur – bestuurder