

Reactie Woningbouwvereniging Langedijk op KWH- Visitatie

Woningbouwvereniging Langedijk is in het voorjaar van 2009 gevisiteerd. De visitatie is met name bedoeld om inzicht te krijgen in de mate waarin de prestaties van Woningbouwvereniging Langedijk aansluiten bij de verwachtingen van onze maatschappelijke omgeving, de zogenoemde belanghouders. En natuurlijk om ons met behulp daarvan te verbeteren. De visitatie is niet vrijblijvend maar verplicht. Dat vinden wij overigens een goede zaak.

De regie van de visitatie lag bij KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector) en is uitgevoerd door een onafhankelijke commissie van drie deskundigen.

De basis voor hun oordeelsvorming lag in een enorme hoeveelheid documenten en door Woningbouwvereniging Langedijk ingevulde vragenlijsten met een geschreven zelfevaluatie. Aan de hand daarvan heeft de commissie gesprekken gevoerd met medewerkers, de Raad van Toezicht, de directeur-bestuurder en belanghouders. De uitkomsten van de visitatie zijn in juni neergelegd in twee uitgebreide rapporten.

Er is dus al veel geschreven. De resterende opgave is om de uitkomsten toegankelijk te maken en aan te geven welke conclusies en acties Woningbouwvereniging Langedijk daaraan verbindt. Daartoe zijn in dit document de samenvattingen van de twee rapporten die de commissie heeft uitgebracht samengebracht. Daaraan vooraf gaat onze reactie waarin we aangeven welke gevolgen Woningbouwvereniging Langedijk aan de uitkomst van de visitatie verbindt.

Reactie Woningbouwvereniging Langedijk

In de twee rapporten die de visitatiecommissie heeft uitgebracht wordt Woningbouwvereniging Langedijk getypeerd als een corporatie met een uitgesproken lokaal en sociaal profiel met een beleid dat nadrukkelijk kiest voor de primaire doelgroep en het vergroten van de slaagkansen voor die doelgroep. De kleine organisatie levert opmerkelijke prestaties en wordt door omgeving zeer gewaardeerd. Er worden veel meer waarderende woorden aan ons functioneren gewijd: gedreven, creatief, vasthoudend, eigenzinnig. Dat lezen we allemaal graag en we zullen het advies van de commissie om de sterke punten te koesteren natuurlijk volgen. Dat is geen kunst.

Spannender is de kritiek van de commissie op onderdelen van ons werk. En de vraag wat we daarmee doen. Daar gaat deze reactie verder over.

Presteren naar (financieel) vermogen

De commissie merkt op dat Woningbouwvereniging Langedijk volgens het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CVF) in 2008 een vermogensovermaat heeft. Dat klopt. Daarop volgt logisch de vraag of we wel genoeg doen. Minder logisch is dat de commissie iets later stelt dat de vermogenspositie scherp bewaakt moet worden willen we onze ambitieuze bouw- en verbeterdoelstellingen op termijn kunnen realiseren.

De laatste opmerking nemen we het meest serieus. De actuele cijfers van het CFV over 2009 wijzen uit dat die van een jaar eerder als een cijfermatige toeval moeten worden beschouwd. Onze vermogenspositie voldoet inmiddels weer aan de criteria die het CFV daaraan stelt. Daarnaast tobt Woningbouwvereniging Langedijk – net als bijna elke corporatie tegenwoordig – met het gegeven dat de vermogenspositie weliswaar goed is, maar de kasstroom zodanig, dat de financierbaarheid van alle plannen op termijn toch problemen kan geven.

Al met al zijn de tegengestelde signalen voor ons voldoende reden om deze zomer een extern oordeel te vragen over onze financiële situatie, rekening houdend met verschillende scenario's in nieuwbouw en verkoop.

Presteren volgens belanghouders

De belanghouders van Woningbouwvereniging Langedijk zijn zonder uitzondering zeer positief over de prestaties van de corporatie.

Tegelijk is de score op dit punt betrekkelijk laag. Dat komt doordat wij volgens de methodiek nauwelijks inzicht zouden hebben in de wensen van belanghouders en nog minder weten en meten of we aan die wensen voldoen. Die kritiek wijzen we af.

Het probleem is wellicht dat we geen register of systeem hebben waarin we onze belanghouders hebben ondergebracht en waarin we hen periodiek vragen naar hun wensen. Die vormvereisten – verplichte figuren – hebben we op onze schaal en werkterrein niet nodig. Dat kost punten, maar het oordeel van de belanghouders zelf dat ‘de samenwerking in hoge mate voldoet en effectief is’ vinden we belangrijker.

Presteren op leefbaarheid en stedelijke vernieuwing

De commissie oordeelt dat de activiteiten op het terrein van de leefbaarheid achterblijven en de voorgaande jaren beperkt zijn gebleven tot maatregelen in de fysieke sfeer.

Dat erkennen we. Tot 2008 heeft dit onderwerp te weinig aandacht gekregen. Vanaf 2008 veel meer en dat wordt gelukkig ook herkend door met name de mensen van de gemeente met wie we hierin samenwerken. We richten ons daarbij overigens vooral op het bewaken van de kwaliteit van de woonomgeving en het sociaal beheer in de buurten waar onze woningen staan. We blijven dus betrekkelijk ‘dicht bij huis’. De suggestie om onze aandacht uit te breiden naar welzijnswerk in den brede volgen we niet.

Daarnaast vindt de commissie dat we ons nadrukkelijker zouden kunnen laten gelden als stedelijk vernieuwer en de gemeente kunnen stimuleren met ideevorming over de samenhang tussen bestemming, architectuur en ruimtelijke omgeving. Daar zijn we inderdaad enigszins bescheiden in.

We concentreren ons veelal op de kwaliteit van de te bouwen betaalbare woningen. Soms vergt het behartigen van dat belang zoveel dat andere aspecten onderschikt (moeten) worden. Overigens niet in alle gevallen. Voor het Veilingterrein Noord-Scharwoude initieerden en organiseerden we een intensief participatietraject en kritiseren we wel degelijk het aanvankelijke stedenbouwkundig schetsplan. En als het om architectuur gaat zijn we zelfs tamelijk uitgesproken.

Kortom: we hebben niet de indruk dat we op dit terrein veel laten liggen.

Presteren op duurzaamheid

De visitatiecommissie bepleit om meer en vooral structureler te werken aan duurzaamheid. Terecht en dat doen we inmiddels. Het duurzaamheidsbeleid – met de nadruk op het verbeteren van de energetische kwaliteit van onze woningen – hebben we volop in ontwikkeling. Vanaf het werkplan 2010 wordt dat in extra maatregelen en meer geld vertaald.

Overigens zij opgemerkt dat de energetische kwaliteit van ons woningbezit in vergelijking met die bij andere corporaties bepaald goed is. Ook zonder uitgesproken beleid is de voorgaande jaren flink geïnvesteerd in met name gevelisolatie, kozijnvervangingen en HR cv-ketels.

Beleidsvorming, analyse en monitoring

De visitatiecommissie veronderstelt een matig inzicht in de (maatschappelijke) opgave en is kritisch over de mate waarin we onze prestaties meten.

Het gebrek aan inzicht en analyse bestrijden we. We menen dat we relatief veel kennis hebben van wat de maatschappelijke omgeving en de woningmarkt van ons vraagt. We kennen de sociale omgeving, de wensen van belanghouders, we maken veel studie van woningmarktonderzoek en vullen dat aan met gegevens uit de eigen praktijk. Misschien ontbreekt het aan voldoende documentatie en bewijs in deze.

We evalueren ons beleid ook wel degelijk. Maar inderdaad, ‘Weinig ambities en doelen zijn SMART geformuleerd.’ Daarom is het mooi dat de commissie er toch van overtuigd is ‘dat Woningbouwvereniging Langedijk weet wat zij nastreeft en wat zij daadwerkelijk bereikt’.

We erkennen overigens wel dat we in het meten van de kwaliteit van onze woondienstverlening achterlopen. De kritiek dat we te weinig oog voor de klant zouden hebben kan daaruit verklaard worden. In 2008 is de keus gemaakt om met de KWH werkwijze hierin verbetering te brengen. In 2009 wordt die ingevoerd.

Organisatie en continuïteit

De visitatiecommissie is nogal kritisch over de informele, losse organisatiestructuur. In dat verband komt ook de rol van het 'middelmanagement' ter sprake.

Hoe een organisatie van 11 medewerkers het beste kan werken is echter een kwestie van smaak en vooral afhankelijk van de kwaliteiten en voorkeuren van die 11 medewerkers. Daar besteden we de nodige aandacht aan. Wij menen met de huidige informele organisatiestructuur praktisch, efficiënt en effectief te kunnen werken. Dat doet recht aan onze wens om dichtbij onze stakeholders in het algemeen en onze huurders in het bijzonder te zitten. Tenslotte constateert de commissie dat het 'alom gewaardeerde profiel van de corporatie' te zeer afhangt van het functioneren van de directeur en daarom kwetsbaar is.

Dat nuanceren we. De visie en taakopvatting van de corporatie is duidelijk geformuleerd in beleids- en werkplannen en wordt gedeeld door de medewerkers en de Raad van Toezicht.

Tenslotte

De uitkomsten van de visitatie zijn voor, laten we zeggen, 90% herkenbaar. Dat is mooi, want waar we lof oogsten versterkt dat ons zelfvertrouwen en herkenbare kritiek stimuleert om aan verbetering te werken.

De kritiek die we niet delen moeten we natuurlijk bestrijden. Maar niet alleen dat. Alle eigenzinnigheid ten spijt, zet het ons ook aan tot nadenken.

Raad van Toezicht en bestuur Woningbouwvereniging Langedijk