

Bestuurlijke reactie op visitatierapport Acantus

Inleiding

'Wij zijn een lerende organisatie en willen steeds beter worden'. Dit staat in de besturingsfilosofie van Acantus. Begin 2018 heeft Acantus zich daarom voor de derde keer laten visiteren. Naast de verplichting vanuit de Governancecode, is de maatschappelijke visitatie voor ons een leerinstrument om de kwaliteit van onze organisatie te kunnen verbeteren. Daarnaast vinden wij het van belang dat we ons extern verantwoorden.

Visitatiebureau

Passend bij deze insteek hebben we eind 2017 de keuze gemaakt om onze visitatie te laten uitvoeren door Pentascope. Hun methode sprak ons aan; kenmerkend voor de methodiek van Pentascope is dat zij veel waarde hechten aan het faciliteren van de dialoog. Tijdens de visitatieperiode zijn twee dialogen georganiseerd. Eén bijeenkomst was met medewerkers van Acantus en de andere met externe belanghebbenden. Ook zijn individuele interviews gehouden met medewerkers en externe belanghebbenden. Daarnaast heeft Pentascope voorafgaand aan de visitatie een grote hoeveelheid documentatie over de periode 2014-2017 ontvangen en heeft Acantus een uitgebreide vragenlijst ingevuld. Wij hebben het gehele proces van visitatie als helder en vooral plezierig ervaren. Halverwege mei 2018 heeft Pentascope haar definitieve visitatierapport opgeleverd aan Acantus.

Resultaten

Acantus kreeg over de periode 2014-2017 de volgende eindcijfers in de visitatie:

<u>Prestatieveld</u>	<u>Eindcijfer</u>
Presteren naar ambities en opgaven	6,5
Presteren volgens belanghebbenden	6,4
Presteren naar vermogen	6,2
Governance	6,2

Gemiddeld scoorde Acantus op alle onderdelen een voldoende. Alhoewel wij hogere cijfers ambiëren, zijn we tevreden over de lijn in het rapport. In een hectische periode waarin vele veranderingen in de woningmarkt in Groningen spelen, gecombineerd met aardbevingsproblematiek en vele interne personeelwisselingen, is het Acantus gelukt de basis op orde te houden. We herkennen onszelf in het beeld dat de visitatiecommissie in het rapport schetst. Dat beeld laat zien dat we vooral in de laatste twee jaar een professionaliseringsslag hebben gemaakt, met de huurder en zijn leefomgeving als vertrekpunt. Het is goed om te lezen dat onze belanghebbenden dit bevestigen en dat zij vinden dat de relatie met Acantus duidelijk is verbeterd. Er is meer samenwerking, meer transparantie en dat geeft hen vertrouwen dat Acantus de grote opgave (zowel maatschappelijk als van haar vastgoedbezit) in de regio kan waarmaken.

Wij zijn verheugd met de titel van de recensie van de visitatie 'Grote uitdagingen in Groningen, Acantus is er klaar voor'. Voor ons betekent dit doorgaan op de ingeslagen weg en hierin samen optrekken met onze belanghebbenden. Ons bedrijfsplan heeft in 2018 niet voor niets de titel 'Samen Sterker!'.

Borging van verbeterpunten

De visitatiecommissie benoemt aan het einde van paragraaf 2.1 de verbeterpunten voor Acantus. Hier kunnen, willen en zijn we mee aan de slag. Grotendeels sluiten deze aan bij de plannen en doelstellingen die Acantus zichzelf heeft gesteld voor de periode 2018 en verder. De aanbevelingen zijn tot een paar hoofdpunten terug te brengen:

✓ Maak de plannen waar en betrek belanghebbenden hierbij

Uit het rapport komt naar voren dat Acantus onlangs veel plannen heeft gemaakt. Het nakomen van deze plannen is nog niet zichtbaar omdat de periode daarvoor te kort is geweest. Daarom is de plan/do/check/act systematiek niet te achterhalen. Om teleurstelling intern, maar ook bij externe belanghebbenden te voorkomen, is de aanbeveling van de visitatiecommissie de plannen die er nu liggen ook daadwerkelijk te realiseren, voordat er nieuwe plannen worden gemaakt. Daarnaast heeft de visitatiecommissie gezien dat de relaties met gemeentes, huurders(organisaties) en bewoners(commissies) sterk is verbeterd. Zij bevelen aan om hier telkens in een vroeg stadium van planvorming al contact mee te zoeken, zodat ze kunnen meedenken en er draagvlak ontstaat. Duidelijke communicatie over de plannen en wat Acantus wel en niet kan en mag doen, is hierbij essentieel.

Deze aanbeveling noemen we als eerste en vinden wij erg belangrijk. In onze besturingsfilosofie is het eerste principe 'wij nemen de huurder en zijn woonomgeving als ons vertrekpunt'. Daarnaast is sinds 2016 huurdersparticipatie een speerpunt in het jaarlijkse bedrijfsplan van Acantus en bouwen we hier aan op diverse fronten. Bijvoorbeeld door bij diverse woningverbeteringsprojecten onze huurders vroegtijdig en goed te betrekken.

✓ Zorg voor een toekomstbestendige organisatie

Tijdens de periode dat de visitatiecommissie aanwezig was bij Acantus, heeft zij de invloed van de organisatieontwikkeling 'Onderhoud op alle fronten' gemerkt. Deze ontwikkeling gaat ertoe leiden dat er een organisatie ontstaat die klaar is om de grote transformatieopgave te realiseren, snel kan inspelen op veranderende externe omstandigheden en verspilling voorkomt. De visitatiecommissie geeft aan dat het belangrijk is om interne gezamenlijkheid te realiseren en daarbij oog te hebben voor het mandaat dat medewerkers nodig hebben om verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

Deze aanbeveling (h)erkent Acantus. In onze besturingsfilosofie hebben wij als principe gedefinieerd dat we medewerkers hebben die professioneel en deskundig zijn en eigenaarschap tonen. We zijn ons ervan bewust dat we dit nog verder moeten ontwikkelen door onder andere scholing, leiderschap en resultaatverantwoording.

✓ Blijf verdieping zoeken in de samenwerking met belanghebbenden

In de externe dialoog en in de interviews met belanghebbenden is naar voren gekomen dat in de samenwerking tussen hen en Acantus soms onduidelijkheid is over rollen (wie doet wat) en onduidelijkheid over de keuzes die Acantus in het verleden maakte. Het advies van de visitatiecommissie is om in gesprek te gaan over het beleid en de keuzes daarin van Acantus en daarbij uit te leggen wat we wel en niet kunnen en mogen doen. Ook benadrukken zij dat het goed is met elkaar na te denken over nieuwe manieren van participatie door belanghebbenden.

Afsluiting

Wij zijn tevreden met de uitkomsten in de gegeven omstandigheden. We zien ook zeker dat er nog een opgave te doen is voor Acantus. We blijven ons daarin ontwikkelen en pakken daarbij de verbeterpunten uit het visitatierapport op. De leden van de visitatiecommissie bedanken wij hartelijk voor de prettige wijze waarop ze de visitatie bij Acantus hebben uitgevoerd. Tot slot willen wij onze deelnemers aan de dialogen en de geïnterviewde collega's en externe belanghebbenden bedanken voor hun tijd en openhartigheid. Dit stelt ons in staat om de kwaliteit van het wonen voor onze huurders nog verder te verbeteren!

Veendam, juni 2018



Anita Tijisma
Bestuurder



Hayo Apotheker
Voorzitter Raad van Commissarissen