

Bestuurlijke reactie op Visitatierapport 2014-2017

8 oktober 2018

Herkenbaar

Eens in de vier jaar laat een woningcorporatie zich visiteren. De basisvraag is of we doen wat we ons voorgenomen hebben en belangrijker nog, of we doen wat de samenleving van ons vraagt. We denken daar zelf een redelijk beeld van te hebben. Het is spannend of de visitatiecommissie en onze belanghebbenden dat beeld delen.

We zijn daarin niet teleurgesteld. Het beeld dat in het visitatierapport wordt gegeven van de Sleutels is een zeer herkenbaar beeld. Woorden als sociaal, zakelijk en betrouwbaar vinden we een passende typering van hoe we proberen te zijn. We vinden dat belangrijk en zijn er trots op dat we dit in stand houden. De beschrijving van de Sleutels in al haar kenmerken is goed te volgen.

Methodiek

Toch roept het rapport ook vragen op. Dat komt vooral door de methodiek bij het toekennen van cijfers die wordt voorgeschreven door de Stichting Visitaties. Het cijfer 6 heeft bij sommige prestatievelden de betekenis dat het voldoende is of dat het volgens de norm is, maar bij andere dat het net wat lager dan de norm is. Het cijfer 7 betekent soms dat het volgens de norm is maar in andere gevallen dat het ruim voldoende is. Daarmee geeft de methodiek en dus ook dit visitatierapport tegenstrijdige signalen af.

Voorts is niet duidelijk hoe extra geleverde prestaties vertaald worden in cijfers. Moet je één, twee of drie extra prestaties leveren voor een hoger cijfer? Wij bevelen de Stichting Visitaties aan de methodiek op deze punten te objectiveren zodat visitaties hun waarde behouden als systeem van kwaliteitszorg.

Verbeterbaar

De punten waar verbetering bij de Sleutels wenselijk is, zijn net zo herkenbaar. Partners en belanghebbenden verdienen een grotere rol bij het bepalen van onze ambities en onze strategie. De externe organisatiedialoog was zeker in dat opzicht meer dan leerzaam. Juist door de manier waarop de belanghebbenden in woorden en non-verbale signalen hun mening over ons gaven, kreeg die wens om in gesprek te gaan, gehoord en serieus genomen te worden een lading die de boodschap overbrengt.

Intern beveelt de Visitatiecommissie meer aandacht voor control en risicomanagement aan. Gezien vanuit de positie als bestuurder een terechte constatering. Tijdens de interne organisatiedialoog is dit nauwelijks naar voren gekomen. Daar kwam vooral een immense hoeveelheid betrokkenheid en energie naar voren. Typeringen als 'sociaal' en 'betrouwbaar' verdienen je niet met mooi beleid op papier. Die verdienen je met de medewerkers van een organisatie. Die maken het bij de Sleutels waar.

Presteren naar opgaven en ambities

We zijn trots op wat we de afgelopen jaren gedaan hebben aan verbetering van ons vastgoed. In het visitatierapport wordt dat onderschreven.

Op twee punten is de maatschappelijke vraag gegroeid. In het sociale domein wordt meer van corporaties gevraagd in de huisvesting van kwetsbare bewoners en bijzondere doelgroepen. Daar moeten we samen met externe partners in gesprek om te komen tot verantwoorde vormen van wonen met wat extra's.

Op het vlak van duurzaamheid is de urgentie zo mogelijk nog groter. We zijn volop aan het verkennen wat mogelijk is. Er wordt op veel niveaus op allerlei manieren gediscussieerd en gepreekt over noodzakelijke verbeteringen. Daarin moeten we positie

bepalen en tot handelen overgaan, wetend dat over vijf jaar de mogelijkheden er zonder enige twijfel anders uitzien. Explicitering van onze ambities op dit vlak ligt onder handbereik.

Presteren volgens belanghebbenden

De belanghebbenden zijn in het algemeen ruim voldoende tevreden over de prestaties van de Sleutels. De opgaven voor de Sleutels zijn volgens hen nog wel groot: oud bezit met een matige energetische prestatie tegen niet echt betaalbare huren. En dan ook nog eens te weinig woningen in een overspannen markt.

We grijpen alle kansen die er zijn om meer woningen voor onze doelgroep te realiseren. De verbetering van woningen staat eveneens hoog op onze lijst met ambities. Dat maakt dat we soms wat weinig openstaan voor vragen van een ander karakter vanuit onze belanghebbenden zoals zorgpartijen en gemeenten. In de externe dialoog met belanghebbenden was duidelijk te horen dat we op dat punt wat te verbeteren hebben.

Presteren naar vermogen

Financieel heeft de Sleutels een stevige positie. Onze bedrijfsvoering is evenzo op orde. Onze eigen ambitie is om de komende tijd een flinke verbetering te maken op het gebied van digitalisering. Dat moet opleveren dat meer informatie sneller beschikbaar is en dat het veel gemakkelijker wordt om contact te leggen met huurders en partners.

De comfortabele positie om financieel op orde te zijn heeft met zich meegebracht dat we geen ambities op dat vlak hebben. In plaats van te berusten in het feit dat het goed gaat, gaan we nu expliciteren wat er mogelijk is met een optimale inzet van ons financiële vermogen. Uiteraard zonder dat dit tot onrust leidt over de financiële positie.

Governance

Het beeld over besturing en toezicht dat uit het visitatierapport naar voren komt, is dat het allemaal netjes in orde is. Tussen de regels door lezen we dat het ook wel een onsje meer mag zijn.

Onze website is daar een mooi voorbeeld van. De noodzakelijke informatie is er op te vinden. Erg uitnodigend of gastvrij voor mensen die meer willen weten over de Sleutels, is het echter niet.

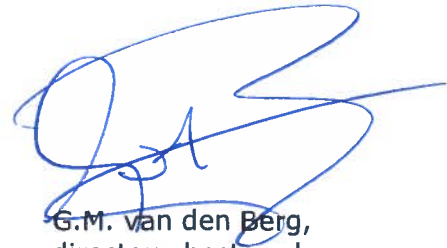
Nu verder

Begin 2018 hebben we als ambitie geformuleerd dat we koploper in klantgerichtheid willen worden. We zijn een sociale en betrokken corporatie met medewerkers die zich thuis voelen bij die waarden. Gebaseerd op dat zelfvertrouwen vinden we dat we meer te bieden hebben. Het draait om onze huurders, onze klanten. Hen willen we nog beter bedienen dan we al deden. Zeker als ze kwetsbaar zijn of bijzondere aandacht vragen.

Vanuit die ambitie kunnen we nog tientallen jaren vooruit. Als samenleving kunnen we echter alleen vooruit als we verstandiger omgaan met energie en klimaat. We dragen onze steen bij door waar mogelijk te werken aan duurzamer en energiezuiniger woningen. Zodat ook onze kindskinderen kunnen genieten van goede woningen in een leefbare woonomgeving.



R.H. Broekhuijsen,
voorzitter RvC



G.M. van den Berg,
directeur-bestuurder