

Startnotitie

Visitatie-experiment 'Rijker visiteren (voor meer impact)'

December 2020

Visitatie in ontwikkeling: rijker visiteren voor meer impact

Om de toegevoegde waarde van visitatie voor corporaties, belanghebbenden en de samenleving als geheel te vergroten wil SVWN, samen met woningcorporaties, visiterende bureaus en andere betrokkenen, vernieuwingen in dit instrument van maatschappelijk verantwoord en leren bevorderen en beproeven. Met de goede ervaringen uit de visitatie-experimenten 'Vernieuwing maatschappelijk gesprek' en 'De kracht van het lokale woonnetwerk' (voor het nieuwsbericht en evaluatieverslag zie <https://www.visitaties.nl/nieuws/evaluatieverslag-visitatie-experimenten-maatschappelijke-visitatie-als-goed-gesprek-in-het-lokale-woonnetwerk>) wil SVWN opnieuw gebruikmaken van het experiment als ontwikkelaanpak, daarmee, als lerende organisatie, ook uiting geven aan het belang van leren en ontwikkelen.

Maatschappelijke visitatie van woningcorporaties heeft de afgelopen jaren aan kracht gewonnen door visitatie relevanter te maken voor corporaties, hun belanghebbenden en voor de samenleving als geheel. Een toegenomen oriëntatie op het lokale netwerk, een grotere betrokkenheid van belanghebbenden, versterking van de maatschappelijke dialoog, een lerende benadering en het wegnemen van doublures met extern toezicht hebben de toegevoegde waarde van visitatie vergroot.

Deze 'vermaatschappelijking' geeft ook in de komende jaren richting aan de ontwikkeling van visitatie, onder meer door maatschappelijke waarde voortdurend als vertrekpunt te nemen, door de corporatie nog nadrukkelijker in haar lokale netwerk te positioneren en door meer aandacht voor de positie en participatie van huurders en andere belanghebbenden in visitatie.

Een andere ontwikkellijn in de vernieuwing van visitatie zet vooral in op de **wijze van visiteren**, dat wil zeggen op vernieuwingen in het proces, in werkwijzen, in vormen en in gehanteerde tools. Vastgesteld is namelijk dat visitatie (en de visitatierapporten) kan (kunnen) winnen aan toegankelijkheid en dat ook de impact (gebruik en doorwerking) van visitatie groter kan.

Om de kracht en impact van visitatie te versterken start SVWN het visitatie-experiment 'rijker visiteren (voor meer impact)'. Om dit in en met de praktijk te ontwikkelen, wil SVWN in 2021 een aantal 'aangepaste visitaties' uitvoeren waarin vernieuwing van de wijze van visiteren centraal staat.

Deze startnotitie benoemt de achtergronden en het doel van het nieuwe visitatie-experiment, met eerste gedachten over mogelijke variaties binnen het experiment, over opzet en aanpak van het experiment. En wil woningcorporaties en visiterende bureaus enthousiasmeren om mee te experimenteren.

Rijker visiteren

De idee achter het experiment is dat het gebruik, de benutting en (daarmee) de doorwerking van visitatie bijzondere aandacht en vernieuwing behoeft. Uit de visitatiepraktijk komen bijvoorbeeld geluiden (van visitatoren en uit tevredenheidsenquêtes onder corporaties) dat een visitatierapport na afronding van visitatie geen levend document meer is. Daarmee wordt weinig recht gedaan aan onder meer de verbeterpunten die belanghebbenden hebben aangedragen.

De opbrengst en impact van visitatie kan beter, ook door de wijze van visiteren: rijker visiteren!

Rijker visiteren (voor meer impact) kan vorm krijgen door:

- een wijze van visiteren die expliciet ten dienste staat van leren door corporaties en (door/met) hun relaties, met betere maatschappelijke prestaties/waarde als uiteindelijk doel. Versterken van de leer- en interventiefunctie van visitatie biedt perspectief
- veel meer/beter in te spelen op het karakter en de behoefte van de verschillende belanghebbenden bij visitatie: 'boodschappen' (bijvoorbeeld in het visitatierapport) richten en specifiek maken, naar inhoud en toon, voor verschillende doelgroepen
- inzet van een variëteit aan communicatie- en rapportagevormen, binnen het palet van tellen-vertellen-verbeelden, zoals film/foto, games, een p/krachtige recensie. Creativiteit en situationaliteit zijn hierbij belangrijke factoren
- bijzondere momenten in het visitatieproces meer betekenis te geven, zoals het opstellen van een positionpaper met/door belanghebbenden, de recensie nog belangrijker en aantrekkelijker maken, belanghebbenden uitnodigen een 'maatschappelijke reactie' te geven, een 'benen-op-tafel'-gesprek als beëindiging van de visitatie
- met visitatie meer in te spelen en bij te dragen aan de grote ontwikkelthema's en ambities van corporaties en sector, zoals betaalbaarheid (armoede), inclusiviteit (tweedeling), wonen en zorg en duurzaamheid
- betere integratie van visitatie in beleids- en belanghoudercyclus van corporaties en partners.

In het visitatie-experiment 'Rijker visiteren (voor meer impact)' gaan we met elkaar op zoek naar andere manieren van visiteren, in proces, methoden, aanpakken en werkwijzen. Veel ruimte om het anders te doen, met de bestaande hoofdlijnen en perspectieven van visitatie als kader.

Bronnen voor rijker visiteren

Rijker visiteren kent een aantal potentiële bronnen, waaronder:

- initiatieven om verantwoord te verrijken en vitaliseren, zoals:
 - anders verantwoord (Aedes-Actiz)
 - anders verantwoord in het sociaal domein (o.a. VNG en KPMG)
 - rijker verantwoord, o.a. bij politie (Ront; zie voorbeeld hieronder)
 - verantwoord zoals het bedoeld is (vrijplaats; zie hieronder)
 - vormgeven aan verantwoording (publicatie NSOB, 2015)
 - verrijken van verantwoording (publicatie NSOB, 2019)

Deze initiatieven en publicaties hebben uitgangspunten en methoden over werkzaam en creatief verantwoord bijeen gebracht.

- en vooral (!): ervaringen en ideeën van belangstellende visiterende bureaus en corporaties. Op te halen in een inspirerende startbijeenkomst die voorafgaat aan het visitatie-experiment en te beproeven in lerende pilots. Ook zal SVWN goede voorbeelden uit visitatiepraktijken van corporaties en uit andere sectoren inbrengen.

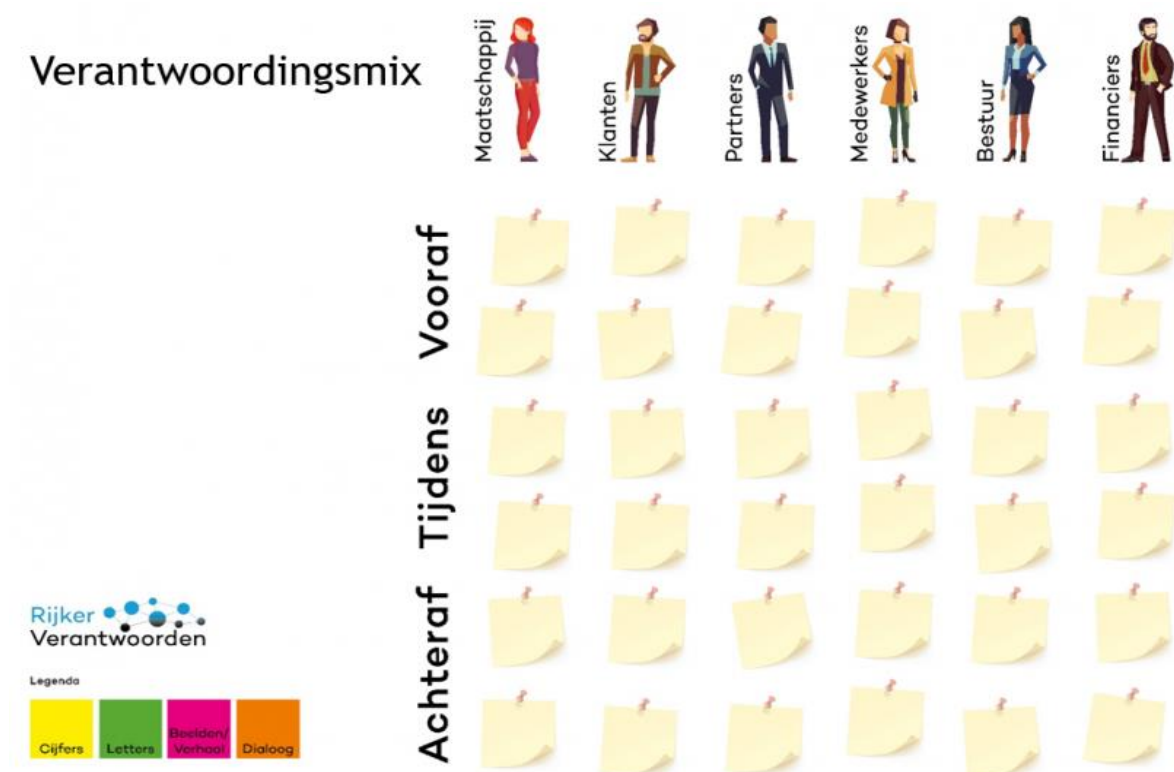
Enkele voorbeelden van bronnen

1. Programma van verlangens van verantwoorden en toezien zoals het bedoeld is (Vrijplaats)

= *verantwoorden dat:*

- *waarde toevoegt (bijdraagt aan maatschappelijk functioneren en presteren)*
- *leidt tot meer inzicht en tot beter begrijpen*
- *aanzet tot leren, als voorwaarde voor ontwikkeling en verbetering, een 'leren door verantwoorden'*
- *recht doet aan de complexiteit van onze samenleving en onze werkpraktijk, een meervoudig verantwoorden*
- *primair gestalte krijgt in de interactie tussen burger (bewoner, cliënt, patiënt) en maatschappelijke dienstverlener, in 'het goede gesprek' tussen mensen*
- *geworteld is in de innerlijke drive van organisaties en hun medewerkers, een welwillend verantwoorden, als dagelijkse praktijk en zelfs als voorrecht*
- *uitgaat van een heldere rolverdeling van betrokken partijen in verantwoording afnemen en afleggen en toezicht en daarbij doublures in instrumentarium vermijdt*
- *werkzaam is, met vormen en methoden die effectief zijn, zoals een combinatie van 'tellen, vertellen en verbeelden', en passen bij deze tijd*
- *bijdraagt, uiteindelijk, aan vertrouwen van burgers en samenleving in instituten in de zorg- en corporatiesector; omdat vertrouwen essentieel is voor een goed functionerende sector en samenleving*

2. Voorbeeld van situationeel verantwoorden, uit 'Rijker verantwoorden' (Ront)



3. Verrijking van verantwoording (NSOB, 2019)

Rijk verantwoorden maakt gebruik van verschillende vormen:

- *tellen (met cijfers)*
- *vertellen (met verhalen)*
- *verbeelden (met visualisaties)*
- *metaforiseren (met taal)*
- *ensceneren (met symbolen)*
- *belichamen (met mensen)*

Deze vormen worden uitgewerkt in de publicatie.

Nb!

Behalve door gevarieerde toepassing van methoden en vormen van visiteren kan ook aan rijkdom en impact van visitatie gewerkt worden door vernieuwingen in het visitatieproces. Sterker nog: juist de combinatie van proces- en vormvernieuwingen (bijvoorbeeld een verbeeldende positionpaper of recensie met oog voor verschillende doelgroepen) draagt bij aan rijker visiteren met meer impact.

Twee belangrijke aandachtspunten bij rijker visiteren:

- de kosten van visitaties: rijker visiteren (met meer impact) moet niet leiden tot (aanzienlijke) kostenverhoging (al is dit ook relatief ten opzichte van de opbrengst)
- het gezag van visitatie: visiteren mag anders, creatiever en 'leuker', maar geen afbreuk doen aan de kern ('leren door verantwoorden') en aan de kern en het gezag van visitatie.

Deelnemers en stappen visitatie-experiment

SVWN start het visitatie-experiment in 2021 en wil dat eind 2022 met een evaluatie afronden.

Deelnemers zijn belangstellende visiterende bureaus en corporaties die tweede helft 2021 – eerste helft 2022 op de rol staan gevisiteerd te worden.

Het visitatie-experiment kent de volgende stappen (na startnotitie):

Stap 1. Belangstelling en deelname bevorderen (december 2020)

Met een persoonlijke benadering én creatieve oproep, in woord en beeld, willen we de belangstelling voor (het experiment) 'rijker visiteren' bevorderen. We denken aan een oproep op de SVWN-website, in de nieuwsbrief en via LinkedIn in de vorm van een korte vlog van Claudia/Paul en kort tekstbericht, met de startnotitie als 'verder lezen....'

Stap 2. Inspiratie: inventarisatie en bijeenkomst (februari/maart 2021)

We organiseren een bijeenkomst met corporaties, een aantal ervaren visitatoren en met de Begeleidingscommissie van het experiment. Het doel van deze bijeenkomst is om ideeën en mogelijkheden tot rijker visiteren met elkaar te verkennen en om belangstelling voor deelname aan het experiment te bevorderen en concretiseren.

We nodigen daarom belangstellende corporaties uit die in de tweede helft 2021/eerste helft 2022 gevisiteerd moeten worden. Daarnaast zal ook de input en betrokkenheid van ervaren en belangstellende visitatoren van grote toegevoegde waarde zijn. Ook zorgen we voor inspiratie van enkele experts en uit andere bronnen (goede voorbeelden van rijker visiteren).

Beoogd resultaat van de bijeenkomst: een (aantal) uitwerking(en) van het experiment met, door corporaties en visitatoren gedragen, ontwikkelrichtingen of varianten die kunnen worden opgepakt. En, uiteraard, (kandidaat-)deelnemers aan het experiment.

Stap 3. Selectie en start experiment-visitaties (maart-mei 2021)

Na de inspiratiebijeenkomst gaan corporaties en visitatiebureaus vervolgens onderling het selectieproces in en stemmen samen het visitatieproces af. Dit is in feite net zoals reguliere visitatieprocessen starten. De corporaties doorlopen individueel het proces.

Corporaties en bureaus dienen vervolgens, aan de hand van een daartoe door SVWN beschikbaar gestelde handreiking, een concreet experimentvoorstel in bij SVWN. SVWN toetst voorafgaand aan de feitelijke start van de visitatie of de te beproeven vernieuwing deelname aan het experiment rechtvaardigt (experimentwaardig) en tevens of sprake is van een volwaardige visitatie¹.

Stap 4. Tijdens de pilots: ‘vinger aan de pols’ (mei 2021 – oktober 2022)

Het visitatietraject wordt uitgevoerd zoals de corporatie en het bureau dat hebben afgesproken, met bijzondere aandacht voor de experiment-aspecten. SVWN blijft gedurende het traject op de achtergrond, maar zal het proces actief observeren om te registreren wat er gebeurt, wat de dynamiek is en om te constateren hoe innovatieve ‘methoden’ in praktijk werken en doorwerken. De experimentbegeleider zal deze rol op zich nemen, gevoed door informatie van de deelnemers.

Stap 5. Evaluatie van de pilots (begin en eind 2022)

Om van de experimenten te leren vindt er aan het eind van iedere lokale pilot een evaluatie plaats. SVWN stelt voor de betrokken experimentdeelnemers een handreiking voor evaluatie van hun lokale experiment op. Op basis van de evaluatie van iedere lokale pilot wordt door partijen gezamenlijk een communicatiebericht opgesteld.

Stap 6. Evaluatie van het experiment: tussentijds (begin 2022) en eind (eind 2022)

Het experiment zal tussentijds en als totaal eind 2022 worden geëvalueerd en afgesloten met conclusies en mogelijke aanknopingspunten voor ontwikkeling van visitatie.

Experimentcondities en -faciliteiten

Voor de deelnemers aan het experiment geldt een aantal condities en faciliteiten, zoals:

- SVWN biedt handreikingen voor indiening van het experimentvoorstel en voor evaluatie
- SVWN stelt in Paul Doevendans een experimentbegeleider beschikbaar die elk lokaal visitatie-experiment (pilot) voedt en volgt en het geheel organiseert
- SVWN organiseert een inspirerende startbijeenkomst en lerende slotbijeenkomst waarin diverse deelnemers hun ideeën, inzichten en ervaringen kunnen uitwisselen
- SVWN zorgt, samen met de deelnemers, voor regelmatige communicatie over het visitatie-experiment
- partijen nemen deel binnen de bedoeling en contouren van het experiment – toets op experimentwaardigheid en volwaardigheid van visitatie (kader) - en stellen hun observaties en suggesties, geordend (aan de hand van een handreiking) en vrijelijk ter beschikking voor uitwisseling en voor ontwikkeling van visitatie

¹ SVWN wil maximaal uitnodigen tot inzet van creativiteit in het experiment. Uiteraard wél binnen de kaders van visitatie, d.w.z. conform wettelijke verplichtingen en in overeenstemming met de status, bedoeling/kern en hoofdlijnen van visitatie

- het experiment kan eventueel worden gecombineerd met elementen van 'netwerkvisitatie', m.a.w. 'rijker visiteren in het netwerk'
- deelname aan het experiment mag in elk geval niet leiden tot 'nadelen' of 'problemen' voor de deelnemende partijen, zoals in wettelijke verplichtingen (Aw). SVWN spant zich daartoe in waar nodig.

Hiermee hoopt SVWN deelnemers aan het experiment te faciliteren en ontzorgen. Het spreekt voor zich dat partijen met elkaar in overleg treden als dat nodig is voor het slagen van het experiment.