

BESTUURLIJKE REACTIE VISITATIERAPPORT 2018-2021

Inleiding

Als bestuur hebben we uitgezien naar deze visitatieronde. De vorige visitatie die een voor Woonkracht10 roerige tijd besloeg, werd afgesloten met een aantal aanbevelingen waarmee we als organisatie serieus aan de slag zijn gegaan. Dat deden we vanaf 2019 met de aanstelling van Liesbeth Groeneveld in een vernieuwd bestuurlijk collectief waarbij de randvoorwaardelijke bestuurlijke continuïteit was gewaarborgd. Overziende de ontwikkeling van Woonkracht10 waren we benieuwd in welke mate die door de visitatiecommissie van Cognitum zou worden herkend en gewaardeerd. Het is goed te lezen dat er wordt geconstateerd het op alle fronten beter gaat en mooi om te zien dat zich dat heeft vertaald naar een sterke reputatie.

We zijn heel blij met die reflectie en de waarderingen zijn van dien aard dat we ons voelen aangemoedigd om op de ingeslagen weg door te gaan. Vanzelfsprekend met in achtneming van de door de visitatiecommissie geformuleerde, en voor ons zeer herkenbare, aanbevelingen.

Visitatieproces

Wij hebben dit visitatieproces wederom als zeer waardevol ervaren. Het is een moment om bewust stil te staan bij de ontwikkeling die we als organisatie hebben doorgemaakt. Die ontwikkeling is continu en gaat in kleine stapjes. Met de blik altijd op vooruit wordt die ontwikkeling als je niet uitkijkt vanzelfsprekend wat het natuurlijk niet is. Met de nu gemaakte foto, in vergelijking met die van 4 jaar terug, is het positieve verschil met vier jaar zichtbaar en transparant. Dat komt mede door hoe Cognitum het visitatieproces heeft vormgegeven. In een betrekkelijk korte tijd hebben zij zich in staat gesteld de waardering van onze belangenhouders over onze maatschappelijke prestaties, onze rolname en kwaliteit van de organisatie, haarscherp in beeld te brengen. Dat vinden we wederom een bijzondere prestatie waarvoor onze dank.

We lopen de aandachtspunten van de visitatiecommissie kort langs.

a) Continueer het werken met het vliegplan

We hebben met gemeenten en CombiRaad een open dialoog over hoe onze investeringsambities worden vertaald naar concrete doelstellingen en beloften voor de opvolgende vijf jaren. Herkend is ook het positieve effect op de kwaliteit van de prestatieafspraken. Voor de visitatiecommissie was dit een bewonderpunt. Wij beschouwen het vliegplan als een doorslaggevende drager in hoe we op waarden als transparantie, betrouwbaarheid en voorspelbaarheid gezien willen worden en we zetten dat zeker voort. Ons voornemen is om dat ook te doen met de ambtelijke ondersteuning achter de betrokken wethouders als ook onze belangenhouders in het sociaal domein.

b) De lijn tussen strategie en wat operationeel vereist is, kan beter

We trachten de lijn tussen strategie en operatie regelmatig te verbinden. Bijvoorbeeld bij de totstandkoming van het ondernemingsplan, bij het maken van de prestatieafspraken en hoe het monitoring- en rapportagesysteem in de teams als middel wordt gehanteerd voor de bijsturing op de operatie. Toch herkennen we dit aandachtspunt. Als MT en organisatie staan we ook meer bewust stil bij wat de goede balans is tussen enerzijds het ruimte scheppen voor (zelf)realisatie en anderzijds de invloed van management op de operationele randvoorwaarden en het 'hoe' om tot de gewenste prestaties te komen. Het programma procesgericht denken, werken en sturen is

daar ondersteunend in. Het resultaat ervan moet zich tonen in een toenemende preventie op kwaliteitsuitval en dus minder reactief gedrag.

- c) Intensiveer de samenwerking met ketenpartners en vastgoedpartijen met het oog op nieuwbouw- en verduurzamingsopgaven
Dit punt is inmiddels een focuspunt voor bestuur en MT. De ingerekende investeringsopgave voor de komende 5 jaar op het gebied van woningverbetering, verduurzaming en nieuwbouw is alleen haalbaar als we meer dan ooit de expertise en slagkracht van onze RGS-partners en ontwikkelende partijen benutten. Het vraagt om hernieuwd strategisch partnerschap en de eerste opiniërende gesprekken daarover worden inmiddels gevoerd.
- d) Op terrein van Wonen en Zorg meer optrekken met partijen uit beide sectoren
In de dagelijkse operatie doen we dit naar tevredenheid, dat komt ook tot uiting in de visitatie. Herkend is ook dat we een actieve rol nemen in de huisvesting van kwetsbare groepen. Onze inzet in de buurten en in het programma Huisvesting kwetsbare groepen gaat in nauwe samenwerking met betrokken belangenhouders in beide sectoren. Wat we herkennen is dat we door de strategische keuze om in Papendrecht in te zetten op de ontwikkeling van een zorgzame buurt met name daar met gemeente-, zorg- en welzijnspartijen in gesprek zijn over de toekomst. Ons voornemen om ook alle gemeenten zorg- en welzijnspartijen te betrekken bij het vliegplan en in het verlengde daarvan bij de prestatieafspraken, gaat helpen om ook met andere belanghebbenden de relatie verder aan te halen.
- e) Breng de opgave ten aanzien van de eigen voorraad in beeld
We hebben als focuspunt dat de onderhoudskwaliteit van de woningvoorraad beter in beeld komt maar dat kost tijd. Des te meer daardoor een scherp beeld ontstaat des te meer stelt dat ons in staat de goede prioriteiten te stellen qua investeringen. Vanuit assetmanagement wordt gestuurd op het met de huidige kennis zo goed als mogelijk (in)richten van de huidige investeringsbegroting. Er ligt een concrete investeringsbegroting voor de komende vijf jaren en die is in de MJB verankerd. Het verbeterde inzicht in de onderhoudskwaliteit kan betekenen dat we daarover in gesprek moeten met CombiRaad en gemeenten. Vooralsnog is de onderhoudsnorm verhoogd ingerekend.
- f) Zet de professionalisering van de organisatie door
Het programma procesgericht Denken, werken en sturen gaat voort en in 2023 vindt de borging daarvan plaats in het programma Fully in Control. Dit jaar leveren de proceseigenaren voor de tweede maal hun In-control-statements (ICS) op en dit zal nadere accenten leggen voor hoe volgend jaar wordt doorgezet op de procesvoering. Tegelijkertijd zijn per 1 januari de organisatieontwikkelpunten geïmplementeerd met vanaf dat moment bewust aandacht voor het functioneren en de ontwikkeling van de medewerkers in de (vaak) vernieuwde organisatieopzet. Bewust aandacht vanuit bestuur is er voor de verdere ontwikkeling van collegiaal management, de vertaling van de sturingsprincipes naar de werkcultuur en het leiderschap dat daarvoor nodig is.
- g) Toon op onderdelen bij de prestatieafspraken nog meer ambitie passend bij 'Samen, radicaal doen wat nodig is'
Dit is een aandachtspunt dat we niet zondermeer herkennen. Op verschillende plekken steken we juist meer dan anderen onze nek uit. Maar het punt nader verkennend kan het helpen als we onze inzet op verschillende fronten, veel beter dan nu laten zien in de prestatieafspraken. Door het vliegplan ook ambtelijk en met de belanghouders uit zorg- en welzijn te bespreken en

laatstgenoemden ook te betrekken bij de totstandkoming van de prestatieafspraken, kunnen we de afspraken nog verder aanscherpen en de beeldvorming over de mate waarin we zichtbaar zijn op 'Samen, radicaal doen wat nodig is' mogelijk verbeteren.

h) De klant is van de hele organisatie en zet dat goed door

Nadat we de A-kwalificatie in de Aedesbenchmark behaalden was het geenszins ons idee dat we er waren. We herkennen mede vanuit de klachtenmonitor dat we serieus aandacht moeten besteden aan de klantfocus breder in de organisatie. Dat gaan we ook doen. In het programma procesgericht Denken, werken en sturen heeft de klantfocus middels de klantreizen al expliciet de goede aandacht. In het organisatieplan van Duurzame bedrijfsvoering heeft de klantadviseur die voorheen bij Wonen was gepositioneerd nu bedrijfsbrede oriëntatie en dat ook nog eens in een functie met verbeterde slagkracht (waar nodig).

Tot slot

Uit bovenstaande blijkt dat wij het visitatierapport als zeer waardevol hebben ervaren. Na de vaststelling van het rapport zullen we er actief mee aan het werk gaan. Intern naar de werkorganisatie en extern naar onze stakeholders. Als eerste moment op 26 januari 2023 waar we tijdens een symposium als cadeau voor de vertrekkende voorzitter van de RvC, ook ruimte hebben gemaakt voor de terugkoppeling van de hoofdpunten uit de visitatie naar stakeholders en medewerkers. Wij willen Cognitum bedanken voor het inspirerende rapport en de mooie complimenten voor ons groeiproces.

Hoogachtend,

Liesbeth Groeneveld
Erwin Zwijnenburg
Bestuur Woonkracht10
12 december 2022