

Reactie bestuur en RvC op het visitatierapport 2016

Algemeen

Het visitatierapport schetst een positief beeld van de organisatie. Uit de recensie (blz. 9): “De visitatiecommissie is onder de indruk van de professionaliteit van Harmonisch Wonen en heeft geconstateerd dat Harmonisch Wonen zijn zaken goed op orde heeft”. Dat stemt tot trots. De commissie constateert dat de corporatie opereert in een marktniche, maar dat de Rijksprioriteiten volkshuisvesting worden opgepakt.

Zowel in de sterke punten als in de verbeterpunten vinden we aanknopingspunten voor aankomend beleid. Voor welke punten is extra aandacht nodig om deze te behouden, dan wel te verbeteren?

Sterke punten

De sterke punten uit het rapport worden hier niet herhaald, maar alleen benoemd voor zover ze bijzondere aandachtspunten opleveren voor de komende periode. Wat is er voor nodig om deze sterke punten te behouden?

- “De betrokkenheid en inzet bij de leefbaarheid in het Sidhadorp”. Hier worden een aantal zaken genoemd die op gespannen voet staan met het verlagen van de bedrijfslasten. Als we het pad van het zoeken en aangaan van strategische samenwerking met andere corporaties verder vervolgen, zal dat zeker ook van invloed zijn op hoe de eigen organisatie is ingericht. Voor ons staat voorop, dat we de activiteiten die direct verbonden zijn aan onze eigen identiteit en het bijzondere karakter van de leefgemeenschap die het Sidhadorp vormt, altijd onder onze directe regie en aansturing houden. Daarvoor is belangrijk dat we én een duidelijk beeld hebben van wat die activiteiten dan precies inhouden én dat daarover overeenstemming bestaat onder de belanghouders, die met elkaar het Sidhadorp vormgeven. Als aan deze voorwaarde is voldaan kan een volgende stap worden gezet in de verdere verlaging van de bedrijfslasten. Daarbij gaan we keuzes, die verder reiken dan die welke we tot nog toe voor de beheersing van onze bedrijfslasten hebben gemaakt, niet uit de weg. Hierbij denken we met name aan het onderbrengen van uitvoeringstaken bij organisaties die door de schaal waarop zij werken belangrijke kostenvoordelen behalen. Het eigen kantoor in de wijk en de ontmoetingsruimte voor bewoners in de vorm van het “vegetarisch restaurant” zijn verdere pijlers die genoemd zijn. We gaan in de komende periode ook voor deze zaken concreet maken welke invloed deze op het verloop van onze bedrijfslasten hebben. Dat is de basis voor de afweging in hoeverre deze twee elementen rechtvaardigen, dat onze beïnvloedbare bedrijfslasten zich boven het gemiddelde niveau in de bedrijfstak blijven bewegen. Bij het maken van deze afweging zoeken we uiteraard ook afstemming met de direct belanghebbenden.

- “Het proces van de beleidsvorming en de wijze waarop stakeholders hierbij worden betrokken”. Wij hebben de overtuiging dat de belanghouders een betekenisvolle invloed op onze beleidsvorming moeten kunnen hebben. De Woningwet 2015 heeft dit principe al voor een belangrijk deel geïnstitutionaliseerd in de vorm van het jaarlijks aan de gemeente en de huurdersvertegenwoordigers uit te brengen bod als basis voor de te maken prestatieafspraken. Voor wat ons gaat ‘betekenisvolle invloed’ verder dan dat. We vinden dat wij voortdurend moeten laten zien dat we met de opvattingen van onze belanghouders rekening houden, ongeacht of het gaat om beleidsvorming of uitvoering. Dat is echter iets anders dan dat onze belanghouders ons vertellen wat we moeten doen en dat we daaraan vervolgens binnen de restricties van wet- en regelgeving uitvoering geven; wij zien het als onze taak om de verschillende belangen te verenigen. Daarbij kijken we niet alleen naar de gevolgen voor de huisvesting van onze doelgroep in combinatie met onze bijzondere doelstelling op de korte, maar vooral ook naar die op de lange termijn. We leggen daar SMART verantwoordelijkheid over af. Dit kost vaak veel tijd en kan dreigen onder te sneeuwen in de veelheid van taken met de kleine organisatie. We vatten het benoemen als een sterk punt met name op, als een oproep hier toch vooral zo mee door te blijven gaan.
- De koers die de RvC heeft gekozen in de professionalisering en de samenstelling wordt onderschreven door de commissie.

Verbeterpunten

Samenwerken en betrekken stakeholders:

- In het Sidhadorp is een veelheid van organisaties actief die allemaal een stukje zijn van de leefgemeenschap die in het Sidhadorp woont. Over wie nu precies welke rol binnen het Sidhadorp heeft te vervullen lopen de meningen bij tijd en wijle uiteen. Dat geldt ook de rol die aan ons binnen het Sidhadorp wordt toegedacht. Wij zien ons als verhuurder niet als promotor van het Sidhadorp, maar op z'n hoogst als facilitator van het netwerk van organisaties en activiteiten die in het Sidhadorp een plaats hebben. Ook de visitatiecommissie constateert dat onder de belanghouders in het Sidhadorp verschillende opvattingen leven over de rol die wij in het dorp hebben te spelen. Dit is voor ons reden om te overwegen meer de regie te gaan nemen in deze samenwerking. In de eerste plaats gaat dat over de promotie van het Sidhadorp in de kring van woningzoekenden binnen de specifieke doelgroep.
- Onze aandacht voor de ouder wordende bewoner lijkt onvoldoende. We hebben geen goed beeld van de zorgbehoefte. Daar ligt een aandachtspunt.

Doelmatigheid:

We hebben hier de laatste jaren al verbeteringen doorgevoerd, maar zijn ons er van bewust dat we hier onvoldoende scores, getuige de zoektocht waar we nog volop in zitten. De lage score geeft ons extra steun in de rug tot het doorgaan op dit pad en extra slagen te maken. Belangrijk is dat dit niet ten koste mag gaan van de sterke punten zoals hierboven ook benoemd. We willen daarbij niet over één nacht ijs gaan. Als bijzondere aandachtspunten is ons meegegeven, en daarmee gaan we aan de slag:

- We gaan in de komende periode concreet maken wat onze werkwijze en kleine schaal voor meerkosten met zich mee brengt -en mag brengen- en zullen daarin de afstemming met belanghebbenden zoeken.
- De bedrijfslastendiscussie kan leiden tot een ander model voor de bedrijfsvoering. We onderschrijven dat het belangrijk is daar alle belanghebbende partijen te betrekken. Dat geldt niet in de laatste plaats onze medewerkers.

Conclusie

Het is goed dat een deskundig en dwingend oog van buiten onze organisatie ons onder de loep genomen heeft. We hebben daarin bevestiging gevonden van wat ons aan het hart ligt, van de dingen die we goed doen én van de dingen die om aandacht vragen. Het is toch anders als een derde dat constateert dan wanneer je dat zelf denkt of hoopt.

Al met al stemt het rapport tot trots en tevredenheid, maar zeker niet tot een achteroverzitten. Er zijn veel uitdagingen op het pad. Er is inherent spanning tussen klantkwaliteit, persoonlijke betrokkenheid en de kleine schaal enerzijds en de ontwikkeling van de bedrijfslasten anderzijds. Dit is niet louter theoretische analyse; iedere Euro die we ondoelmatig besteden gaat ten koste van ons vermogen te investeren in uitbreiding en vernieuwing van onze woningvoorraad, de bekostiging van het onderhoud én van ons vermogen de woonlasten betaalbaar te houden voor de mensen die het écht nodig hebben.

Echte verrassingen zijn uitgebleven, maar op enkele punten leidt het rapport zeker tot nieuwe inzichten en aandachtspunten, zowel voor nieuw beleid als het zoeken naar mogelijkheden om bestaande kwaliteiten te behouden. Op detailniveau benoemt het rapport sterke en minder sterke punten. Dat geeft richting en stof tot nadenken over het eigen functioneren als de spiegel die het bedoeld is te zijn.