

Bestuurlijke reactie bij maatschappelijke visitatie Intermaris 2015-2018

Met plezier hebben wij het visitatierapport gelezen. De rapportage is evenwichtig en komt op een goed moment.

Wij herkennen ons in de spiegel die ons wordt voorgehouden als betrokken, betrouwbaar en ambitieus. De feedback van bewoners-, partnerorganisaties en visitatiecommissie is hartverwarmend. Op drie manieren. Want complimenten krijgen is fijn. En het is ook prettig om eerlijk te horen waar we teleurstellen. Zo stevig is het wederzijds vertrouwen dus ook. En er spreekt ambitie uit om met ons meer te doen. Samen moeten en kunnen we meer betekenen voor de inwoners van Hoorn, Purmerend en Monnickendam.

We zien twee kanten van onszelf. Zo krijgt de bewonersparticipatie bij renoveren en verduurzamen goed vorm, terwijl we bij de dagelijkse contacten rond verhuizen en onderhoud wel eens tekort schieten. Er is waardering voor de manier waarop we opgaven tegemoet treden, maar we zijn ook wel eens onhandig bij het betrekken van bewonersorganisaties in die plannenmakerij.

Uitdagingen: in 1 keer goed!

We hebben in de afgelopen vier jaar veel gepresteerd. Dat is een feit. Een feit waar de nuchtere Noord-Hollanders van Intermaris wel even bij stil mogen staan. Even natuurlijk, want er is nog zoveel wat we beter willen en kunnen!

Want te vaak laat de duidelijkheid in de communicatie te wensen over. Dat ervaren wij zelf ook. Ruim 20% van de contacten met bewoners gaat over zaken die in 1 keer goed hadden kunnen gaan. We hebben in beeld wat dat is. In 2020 gaan we heel gericht zorgen dat het contact met bewoners en partners in 1 keer tot het goede leidt.

Dat vergt van ons dat we mensen vroeg betrekken, nog beter luisteren, doorvragen en denken voordat we in de routine schieten. En ook: weten dat de oplossing niet altijd van Intermaris komt. Individuele bewoners en bewonersorganisaties kennen de oplossing zelf vaak ook. En eigen oplossingen zijn bijna altijd beter. En natuurlijk zijn partnerorganisaties voor veel vraagstukken beter toebereid dan wij.

Dit gedachtengoed wordt binnen Intermaris breed gedragen. Maar constateert de visitatie terecht: hoe maak je het voor iedereen hanteerbaar?

In de aanloop naar 2020 zijn alle teams hierover in gesprek gegaan, hebben hun eigen oplossingen aangedragen en hun vraag om middelen en hulp geformuleerd. Het is een veelbelovend en pril begin. We willen dit graag met elkaar doen. Het geeft veel energie.

Versterken invloed van bewoners

In 2019 hebben we de eerste lessen toegepast door met bewonersorganisaties en klantenpanel samen de afwegingen te maken voor de begroting 2020-2029. Samen bekeken we de problemen, stelden prioriteiten en hebben het geld verdeeld. Zoals de visitatie ook signaleert kwam hieruit dat het nodig is om onze zichtbaarheid in de buurt en de communicatie over ons optreden (met alle privacy-beperkingen van dien) meer aandacht te geven.

De manier waarop we in 2019 hierover in gesprek zijn gegaan, zetten we door: we leggen

bewoners(organisaties) het probleem voor, niet de oplossingen. Oplossingen zoeken en kiezen we samen.

Verstevigen van de relatie met partnerorganisaties

Zo willen wij in 2020 ook graag de relatie met partnerorganisaties vormgeven. In de visitatie is hun roep hierom duidelijk. De urgentie is hoog. Een groeiend deel van onze bewoners woont alleen en raakt op leeftijd. De bestaande inrichting van de fysieke- en sociale infrastructuur staat onder hoogspanning. De zorg en welzijnsaspecten van het wonen en samenleven in buurten krijgen van ons meer aandacht door zowel voor gebiedsgerichte aanpakken als voor innovatie rond dienstverlening, meer mensen in te zetten.

Dat willen wij nadrukkelijk doen in agenda's die samen met partners worden opgesteld. In de eerste helft van 2020 zoeken wij met partners hierover de dialoog.

Ten slotte

Ook versterkt de visitatie de signalen dat -met name in Purmerend- de markt voor middeldure huurwoningen onze volle inzet vraagt. In 2020 komen wij met een aanpak om -in navolging van Hoorn- nu ook in Purmerend actief te worden met nieuwe huurwoningen voor mensen met een inkomen tussen de ca. €40.000 en €55.000.

Uiteindelijk gaat het natuurlijk om wat je realiseert. Samen met bewoners en partners werken wij dit uit in agenda's. We beginnen 2020 goed: met een 3-jaren convenant met onze bewonersorganisaties over matiging van huren, onderhoudsservice en extra inzet op leefbaarheid en communicatie.

Voor jou(w) thuis!

Hoorn, 16 januari 2020

Bestuur en raad van commissarissen
van Intermaris