

Visitatie Triada 2015-2019

Bestuurlijke reactie op visitatierapport

Een rapport waar we blij mee mogen zijn

Triada is blij met de uitkomsten van de visitatie die Ecorys voor ons heeft uitgevoerd. Een visitatierapport is bedoeld om ons een spiegel voor te houden, over wie wij zijn, hoe we presteren en hoe we ons verhouden tot de partners met wie we samenwerken. En heel belangrijk, het vertelt ons ook waar we ons kunnen verbeteren.

We zijn verheugd met de hoge waardering van de belangrijkste belanghouders

Dat zijn onze huurders, maar ook de andere partijen met wie we samenwerken, zoals gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen. De omstandigheden waaronder we onze prestaties hebben geleverd zijn de afgelopen jaren niet gemakkelijker geworden. Dat maakt de waardering voor ons maatschappelijke functioneren en de uitkomst van deze visitatie des te belangrijker.

De grote lijnen sinds de vorige visitatie

Dankzij de reorganisatie van 2015-2017 heeft Triada de bedrijfslasten aanzienlijk kunnen terugbrengen. Helaas zijn we als gevolg van onder meer de verhuurderheffing en de toenemende belastingdruk minder in staat om grote opgaven op het gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid te realiseren.

Sterker geworden in verbinding tussen afspraken, doelen en resultaten

De visitatiecommissie is van oordeel dat de aandachtspunten uit de vorige visitatie goed zijn opgepakt. We hebben samen met de Huurdersraad en de gemeenten de 'lange lijn' in de gemeentelijke woonvisies kunnen vertalen naar concrete jaarafspraken. We zijn steeds beter in staat om de verbinding te leggen tussen geformuleerde doelstellingen en behaalde resultaten en daar ook goed op bij te sturen.

Erkenning voor onze gedrevenheid voor onze primaire doelgroep

De visitatiecommissie kenschetst ons als een organisatie die haar kernwaarden *verbinding, loyaliteit, betrouwbaarheid en pro-activiteit* goed in de praktijk brengt. De commissie ziet dat wij de belangen van huurders en woningzoekenden centraal stellen. We vinden dat een groot compliment. In alles wat we doen, worden we gedreven door onze primaire doelgroep van huurders met een bescheiden inkomen. Dat wij dat met succes doen, blijkt uit hun waardering voor onze prestaties op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit met respectievelijk een zeven, een acht en een negen.

Een kritische noot over de samenwerking

Tegelijkertijd bestaat ook een beeld van een organisatie met een sterke eigen taakopvatting en ambitie. Hierdoor ervaart een enkele belanghebbende soms een gebrek aan ruimte voor andere opvattingen en belangen. Daardoor komen de samenwerking en de voortgang van projecten soms onder druk te staan.

Aandachtspunten voor de komende jaren

Hoewel de relatie met onze belanghebbenden goed is, waren zij bij de vorige visitatie van mening dat een meer luisterende houding, het streven naar meer samenwerking en de snelheid van besluitvorming beter kon. Gezien de uitkomsten van de huidige visitatie zullen we daar ook in de komende jaren aandacht aan blijven besteden. We stemmen wederzijdse verwachtingen op elkaar af, met respect voor elkaars rol en verantwoordelijkheid en op basis van wederkerigheid. We zijn blij dat onze belanghebbenden desondanks vinden dat we ruim voldoende, goede en passende prestaties hebben geleverd.

We blijven leren en verbeteren

Met dit visitatierapport worden we bevestigd in onze overtuiging dat we met onze visie en missie en de wijze waarop we daaraan invulling geven maatschappelijke waarde toevoegen. We leggen daarover ook verantwoording af in dit visitatierapport, maar minstens zo belangrijk: het rapport en de bijdrage daaraan van belanghebbenden stelt ons in staat verder te leren en te verbeteren. De aandachtspunten die in het rapport staan genoemd zijn de volgende:

Aandachtspunten

‘Probeer een evenwicht te vinden tussen degelijke analyses en slagvaardig handelen.’

Hoe Triada deze oppakt

Uit een toelichting van de visitatiecommissie blijkt dat bij stakeholders soms het idee leeft dat zaken te lang duren. Dat hoeft niet altijd daadwerkelijk zo te zijn, maar dit beeld ontstaat ook omdat we hen te weinig meenemen in de processen die nodig zijn om van intenties of afspraken tot realisatie te komen. Daar willen we graag wat aan doen. Het is immers een belangrijke kernwaarde van Triada dat we betrouwbaar zijn en doen wat we beloven. We willen onze stakeholders daarom beter meenemen in de voortgang van de afspraken die we met hen hebben gemaakt. Daarbij is het belangrijk dat we de wederzijdse verwachtingen goed op elkaar leren afstemmen. Op 14 oktober maken we een goede start. Dan gaan we een aantal belangrijke ontwikkelingen bespreken met onze stakeholders en ze vragen om input te leveren naar aanleiding van deze visitatie.

'Treed in gesprek met de gemeente Hattem over de verantwoordelijkheden en de wederkerigheid ten aanzien van de invulling van de maatschappelijke opgaven. Probeer samen met de gemeente Hattem de positieve samenwerking rond leefbaarheid door te trekken naar bijvoorbeeld het realiseren van nieuwbouw.'

We zijn ons bewust van het belang van een goede samenwerking met de gemeenten om de gezamenlijke maatschappelijke doelstellingen te realiseren. We weten ook dat het nodig is om dat te doen op basis van verwachtingen die we goed met elkaar afstemmen, op basis van wederkerigheid en met respect voor elkaars rol en verantwoordelijkheid. Met twee van de drie gemeenten waar we actief zijn voeren we een goed en constructief overleg. We vinden het jammer dat we blijkbaar niet aan de verwachtingen van de gemeente Hattem voldoen. We willen onze samenwerking graag verbeteren. Daartoe nodigen wij het college van burgemeester en wethouders uit voor een gesprek, buiten de reguliere overlegstructuur om. We willen het met elkaar hebben over maatschappelijke ontwikkelingen en hoe die hun weerslag hebben op het werk van Triada. Hiermee willen we gezamenlijk aan de slag gaan.

'Treed structureel met de gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties in overleg over de opgaven voor de lange(re) termijn. Een dergelijk overleg kan bijdragen aan de samenwerking en het proces van de prestatieafspraken.'

Het tekort aan sociale huurwoningen wordt steeds groter door de uitstroom uit zorg- en welzijnsorganisaties en de behoefte aan specifieke huisvesting voor bijzondere doelgroepen. We kunnen alleen in die behoefte aan woningen voorzien in goede samenwerking met de gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties. We voeren onze inspanningen voor samenwerking met deze partijen op. We willen toe naar een gedeelde visie op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Op basis van die samenwerking kunnen we plannen maken voor de huisvesting, de zorg en het welzijn van bijzondere doelgroepen.

'Probeer meer inzicht te verkrijgen in de bijdrage van individuele projecten aan het totaal van de maatschappelijke opgaven.'

In ons ondernemingsplan hebben we vastgelegd en uitgewerkt wat de brede maatschappelijke opgave is. Dat is met de gemeenten en Huurdersraad verder afgestemd en vastgelegd in de prestatieafspraken. In onze rapportages en verantwoordingen willen we beter zichtbaar maken wat de toegevoegde waarde van een individueel project is aan deze maatschappelijke opgave.

'Zorg dat eventuele afwijkingen op de voorgenomen ondernemingsdoelen, resultaten of activiteiten in de periodieke rapportages in één oogopslag zichtbaar zijn en rapporteer in het jaarverslag de gerealiseerde prestaties nadrukkelijker in samenhang met de ondernemingsdoelen en de prestatieafspraken. Daarbij kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van de structuur van het ondernemingsplan en/of het kaderplan.'

Op basis van ons ondernemingsplan 'De verandering is duurzaam' hebben we een kaderplan opgesteld, waarin per jaar het programma vastligt voor de looptijd van het ondernemingsplan. De ondernemingsdoelen uit het kaderplan vertalen we naar concrete doelstellingen. De KPI's in de jaarplannen en de begroting. Verantwoording leggen we af met de viermaandrapportages en het jaarverslag. Wij hebben geïnvesteerd in het inrichten van goede rapportage tools en maken keuzes op basis van scenario analyses. We zijn daardoor steeds beter in staat om de doelstellingen en de KPI's te bewaken en daarop dynamisch bij te sturen op basis van de PDCA-cyclus. Hierdoor kunnen wij een duidelijker verbinding leggen tussen de geleverde prestaties en het ondernemingsplan en de prestatieafspraken.

Zet de maatschappelijke rol of oriëntatie structureler op de agenda van de RvC en leg één en ander vervolgens gedetailleerder vast, onder andere in een maatschappelijke visie.

De leden van de RvC willen vanuit hun maatschappelijke gedrevenheid, hun kennis en ervaring, als collectief toezicht uitoefenen op het werk van Triada. Daarin is de zoektocht altijd het vinden van een goede balans tussen de formele toezichthoudende rol en de rol die we als toezichthouder willen vervullen zonder daarbij de bestuurder voor de voeten te lopen. Natuurlijk staat onze maatschappelijke rol op de agenda van onze bijeenkomsten als RvC maar ook tijdens de z.g. hei sessies met bestuur en directie van Triada. Maar we herkennen ons in de aanbeveling van de commissie en zullen onze visie ook nadrukkelijker verwoorden. Hierbij zullen wij ook aangeven hoe wij onze maatschappelijke rol in de praktijk gaan vormgeven.

We blijven werken aan een duurzame verandering

Ons ondernemingsplan heet "De Verandering is Duurzaam". Met het visitatierapport hebben we de bevestiging gekregen dat we daar goed mee bezig zijn. Natuurlijk kunnen we ons op veel gebieden nog verbeteren. Dat weten we en daar hebben we dankzij de inbreng van onze belanghouders en de leden van de visitatiecommissie ook goede handvatten voor gekregen. We gaan er de komende tijd met hart en hoofd mee aan de slag!

A blue ink signature of drs H.J.H. van de Ven, consisting of several fluid, overlapping strokes.

drs H.J.H van de Ven
directeur-bestuurder

A blue ink signature of S.J. Schuit MPM, featuring a more complex and stylized set of strokes.

S.J. Schuit MPM
voorzitter raad van Commissarissen