

Reactie Oosterpoort Visitatierapport 2014 – 2017

Oosterpoort ziet de visitatie als een moment waarop een onafhankelijke partij integraal terugkijkt op de afgelopen vier jaar. De visitatie is een goed instrument om zicht te krijgen op enerzijds onze resultaten en hoe onze stakeholders tegen ons aan kijken en anderzijds hoe wij onze sturing en toezicht georganiseerd hebben. Het geeft dan ook een goed beeld welke processen wij als organisatie goed doen en welke processen voor verbetering vatbaar zijn. Wij grijpen dit moment aan om te leren en verbeteringen aan te brengen. Met als uiteindelijk doel dagelijks te blijven zorgen voor een fijn thuis.

Wij zijn trots op de beoordeling die wij hebben gekregen. De afgelopen jaren heeft iedereen binnen Oosterpoort hard gewerkt aan verschillende thema's. Dat de resultaten van dit werken zichtbaar zijn, is een prettige constatering. De rapportage sluit aan bij onze eigen beelden, de verbeteruggesties zijn herkenbaar en geven ons richting in het verbeteren van onze manier van omgaan met stakeholders en huurders, van onze processen en dienstverlening voor de komende jaren.

Klant

Uit de rapportage blijkt dat de klantgerichtheid van de organisatie omhoog moet. Oosterpoort is bezig met het ontwikkelen van een programma gericht op de klant. Onderdeel van dit programma is het vormen van klantpanels. Niet alleen om klanten te betrekken bij productontwikkeling, maar ook om klanten beter te betrekken bij beleidsontwikkelingen. De uitkomsten van het visitatierapport benadrukken dat dit programma zeker wenselijk is.

Oosterpoort laat al periodiek metingen uitvoeren onder klanten om een beeld te krijgen hoe onze dienstverlening is. Wij moeten en kunnen meer met deze metingen, het geeft waardevolle input om te bepalen waar we maatwerk kunnen leveren in onze dienstverlening. Samen met de twee ketenpartners zijn we aan de slag gegaan om die verbeteringen te gaan realiseren. Het rapportcijfer 8 qua klanttevredenheid bij onze dienstverlening staat nog steeds als doel.

De visitatiecommissie adviseert ons om kracht van bewoners(commissies) te benutten door andere vormen van participatie. Een goed advies dat aansluit op onze denkwijze. Oosterpoort was al met een pilot gestart om verschillende werkvormen binnen bewonerscommissie toe te passen. Aan deze pilot gaan we een vervolg geven.

Belanghouders

Uit het visitatierapport blijkt dat verschillende belanghouders graag nog meer duidelijkheid zouden willen hebben over de achtergronden van beleidskeuzen van Oosterpoort, mede in relatie tot de financiële mogelijkheden. We nemen deze vraag serieus en zullen de mogelijkheden verkennen om op dit pad verdere stappen te zetten.

Vastgoedportefeuille

Komende jaren zal Oosterpoort weinig investeren in nieuwbouw. De focus komt te liggen op de bestaande voorraad. Wij denken na over hoe we de bestaande woningvoorraad moeten verduurzamen en laten aansluiten op de ontwikkelingen bij de verschillende doelgroepen (vooral ouderen en starters). De Woonvisies in beide gemeenten en de uitwerking van onze portefeuillestrategie bieden daarvoor voldoende kaders in combinatie met de expertise van onze ketenpartners.

Gezonde organisatie

De verwachte investeringen in onze vastgoedportefeuille zijn hoog. Ook landelijk blijft de discussie gaan over de financiën van corporaties. Dit vraagt om nog strakker te sturen op onze financiën. We sturen hier al op door lange termijnafspraken te maken met gemeenten en Huurders Vereniging Woonbelang in de prestatieafspraken. Komende periode gaan we gebruiken om tot een verdere uitwerking te komen.

Zoals al in het position paper gesteld: de alertheid van de organisatie en de omgevingssensitiviteit moeten omhoog. We vinden het belangrijk dat medewerkers eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen binnen kaders en flexibel zijn omdat maatschappelijke veranderingen snel gaan. De visitatiecommissie stelt terecht vast dat Oosterpoort nog stappen heeft te zetten om hier op een praktische wijze invulling aan te geven. Wij denken hierbij niet alleen aan verdere doorontwikkeling van beleidsprocessen, maar zeker ook aan inspanningen die nodig zijn om te zorgen dat nieuw beleid en nieuwe werkwijzen ook 'landen' in de werkorganisatie.

Tot slot

Oosterpoort kan haar ambities alleen realiseren samen met partners. Er ligt een goede basis in de prestatieafspraken met de gemeenten en Huurders Vereniging Woonbelang. We hebben duidelijke stappen gezet in een goede afstemming en naar meer transparantie. Oosterpoort heeft voor de toekomst de wens om ook dergelijke afspraken te maken met zorg- en welzijnspartijen. Daarmee krijgen we ook een agenda die goed aansluit bij de maatschappelijke opgaves die er liggen en die domein-overstijgend zijn.

We realiseren ons dat de relatie met de georganiseerde huurdersvertegenwoordiging anders en beter moet worden. Op welke wijze we die nieuwe relatie vorm en inhoud moeten geven, zullen we verder moeten gaan ontwikkelen.

Wij vinden het belangrijk de goede prestaties van de afgelopen vier jaar op hetzelfde niveau voortzetten. Dit zal geen gemakkelijke opgave worden. Wij houden voor ogen dat maatschappelijke ontwikkelingen snel gaan en dat het wenselijk is dat we daar voortvarend op blijven inspelen. Ook bestuurswisselingen en veranderingen in colleges zijn daar onderdeel van. Oosterpoort krijgt, naar aanleiding van de gemeenteraadsverkiezingen, te maken met twee (bijna) volledig nieuwe colleges van wethouders. Daarnaast zijn er bestuurderswisselingen gaande bij voor Oosterpoort belangrijke zorg- en welzijnspartijen. Ook zal de Raad van Commissarissen een andere samenstelling krijgen doordat drie leden het komend jaar gaan aftreden omdat hun benoemingstermijn is verstreken.

Oosterpoort blijft voor ogen houden dat we blijven werken aan een fijn thuis voor onze huurders en gaan met energie aan de slag met de verbeterpunten die de visitatiecommissie aan ons heeft meegegeven. Wij kijken terug op een intensief maar nuttig proces. De blik van de buitenstaander heeft ons beelden gegeven die we anders niet of veel moeilijker hadden kunnen krijgen. Dank aan en waardering voor de commissie zijn dan ook zeer op zijn plaats.

Groesbeek, 16 mei 2018

Eugene Janssen
Directeur-bestuurder
Oosterpoort