

## **Bestuurlijke reactie**

### **Inleiding**

Na de roerige periode die Mijande Wonen achter zich heeft, kan een visitatietraject veel inzicht opleveren. Tijd en timing zijn daarbij essentiële begrippen gebleken: om te beginnen is, op ons verzoek, de visitatie later gestart en zijn er meer jaren meegenomen in de visitatie.

In 2018 veranderden we onze koers. Zowel de periode daarvoor als daarna zijn meegenomen in dit visitatietraject.

De reden daarvoor was dat wij graag wilden zien of de ingezette verandering inmiddels zijn vruchten afwerpt. De afgelopen periode hebben we hard gewerkt om de basis op orde te brengen. We waren erg benieuwd hoe onze partners dit hebben ervaren en hoe zij onze andere manier van werken vinden.

Met Ecorys hebben we daar ook vooraf veel over gesproken. Want dit was een behoorlijke uitdaging: hoe doe je recht aan het verleden en hoe beantwoord je vragen over (bestuurlijke) keuzes die in het verleden zijn gemaakt? Aangezien geen van de managers, noch de bestuurder inzicht kan geven in de achtergrond van die keuzes, simpelweg omdat zij geen van allen langer dan 2 jaar bij Mijande Wonen werken. En hoe kijk je dan naar keuzes die recent zijn genomen en gebaseerd zijn op de nieuwe koers van de organisatie?

Voor ons dus best spannend: als je zo hard werkt om de basis op orde te krijgen en tegelijkertijd goed te doen waar je voor bent (een thuis bieden aan huurders), wordt dat dan ook gezien? Of kijkt de visitatie vooral terug naar de periode daarvoor? En natuurlijk is het ook spannend om te zien of en hoe een onafhankelijke partij als Ecorys en daarnaast onze partners kijken naar onze ingezette koers: doen we de juiste dingen en doen we de dingen juist?

Het lezen van het eerste concept gaf een eerste geruststelling: Ecorys bleek zeer goed in staat te duiden wat zij tegenkwamen. Daarmee is het visitatierapport een goede hulp voor ons: het is een eerste check om te zien of onze inspanningen, onze ingrepen in de organisatie, het opstellen van een ondernemingsplan en portefeuillestrategie het juiste effect hebben.

De afgelopen periode stond voor ons ook in het teken van het intensiveren en opnieuw vormgeven van de relatie met onze belanghouders. Het wachten op de beoordeling van onze belanghouders was spannend. Die spanning werd vergroot door de duur van het wachten: vanwege de Corona-uitbraak was het lang niet mogelijk goede gesprekken te voeren met de belanghouders. Toen de beoordeling er eenmaal lag, bleek dat het in een vroegtijdig stadium betrekken van de Huurdersraad en onze manier van werken hoog worden gewaardeerd. We zijn apetrots op deze beoordeling.

Goed om kort te reflecteren op ieder thema: hoewel elke aanbeveling welkom is en bij ons tot actie leidt, voert het te ver in deze bestuurlijke reactie bij elke aanbeveling stil te staan. We pakken er enkele uit.

### **Presteren naar opgaven en ambities**

Met het opstellen van een nieuwe portefeuillestrategie en een nieuw ondernemingsplan hebben wij een belangrijke basis gelegd. Nu is het zaak deze verder uit te werken. Voor de portefeuillestrategie betekent dit een verdere uitwerking van het proces van vastgoedsturing, een inzicht per kern en per

complex van de opgave. De verdere uitwerking van het ondernemingsplan is gestart: wij hebben het plan verder geconcretiseerd in doelstellingen en acties. Dat levert de basis op voor kpi's, inzicht in risico's en een helder inzicht in wie waarvan eigenaar is.

### **Presteren volgens belanghebbenden**

We begrijpen dat een gemeente initiatief van ons mist in de verduurzamingsopgave, dit is een gevolg van de keuzes die we gemaakt hebben in de portefeuillestrategie. Door onze ambities fors terug te schroeven, hopen we de organisatie lucht te geven om de basis op orde te krijgen en aan de ratio's te voldoen. Zo kunnen, binnen afzienbare tijd, de duurzaamheidsambities verantwoord vergroot worden. En ja, we zijn wellicht wel wat terughoudend in het profileren van onze corporatie in de media. Dit is een bewuste keuze geweest. Inmiddels kunnen we ook hier wat stappen in gaan zetten. We kijken er naar uit de gemeenten te ondersteunen waar we kunnen in het opstellen van hun woonvisie.

We zijn blij te lezen dat de Huurdersraad tevreden is over de wijze waarop Mijande invloed op het beleid geeft. Wij vinden hun mening belangrijk en delen hun oproep om er daartoe ook voor te zorgen dat stukken leesbaar en begrijpelijk zijn. Daar doen wij hard ons best voor.

### **Presteren naar vermogen**

Met het instellen van een investeringscommissie en het uitvoeren van strategische, technische en financiële toetsen voor projecten hebben we een goede stap gezet. We zijn er nog niet: we delen het beeld van Ecorys dat we de maatschappelijke meerwaarde van investeringen kwalitatief en kwantitatief nog beter kunnen laten zien: dat gaan we doen. Ook gaan wij de prestatieafspraken meer onderdeel laten zijn van onze openbare verantwoording.

### **Governance van presteren**

Het visitatierapport ondersteunt Mijande Wonen in de acties om de ingezette koers verder te concretiseren. Dat geldt voor bijvoorbeeld het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie. Eerste stappen daartoe zijn gezet: op dit moment wordt gewerkt aan het zo concreet mogelijk formuleren van doelstellingen en acties. Een koppeling met de afdelingen is gemaakt: zo is duidelijk op welke wijze een afdeling bijdraagt aan het ondernemingsplan.

Een volgende wens is het koppelen van de kernthema's uit het ondernemingsplan aan de viermaandsrapportages. Overigens hebben we daarvoor eerst helder te krijgen welke rapportages dienen ter sturing en welke ter verantwoording. Op dit moment zijn we overgestapt op een budgetsystematiek met (deel)budgethouders en overzichten per maand, in plaats van inzicht per 4 maanden. Zo kan korter op de bal gespeeld worden.

### **Tot slot**

Met de hoge beoordeling van de belanghebbenden voor de relatie is de lat gelegd: we hebben er vertrouwen in dat onze huidige manier van werken deze uitgesproken waardering en vertrouwen waard blijft. Daarnaast biedt het visitatierapport het inzicht dat we op de goede weg zijn ingeslagen,

en ook dat we er nog niet zijn. Het visitatierapport is daarmee een goede motivator en geeft moed ook de volgende stappen te zetten.

Graag willen wij onze belanghouders bedanken voor hun uitgesproken waardering en voor hun betrokkenheid bij deze visitatie en onze organisatie. Diezelfde dank gaat ook uit naar de afvaardiging van de Ondernemingsraad.

Natuurlijk danken wij ook Ecorys, het is een knap staaltje werk dat zij afgeleverd hebben. Het is hun gelukt recht te doen aan het verleden, dat met respect te bekijken, helder te zijn in hun oordeel, en ons ook te bemoedigen en enthousiasmeren om te blijven verbeteren/ontwikkelen. We gaan verder met onze koers en de aanbevelingen uit het rapport om zo in deze veranderde wereld huurders een thuis te blijven bieden in Twente.