

Bestuurlijke reactie visitatierapport UWOON 2015-2018

Het was een bewuste keuze om bij onze visitatie niet alleen terug te kijken naar de periode 2015-2018. We wilden nadrukkelijk - naast een oordeel over onze prestaties - ook de reacties van onze belanghouders op onze Ondernemingsdoelen. Want alleen samen met hen gaan we die halen.

Raeflex typeert UWOON's werkwijze bij het Ondernemingsplan als: "Sturen op bezieling daagt uit. UWOON formuleert haar contract met de samenleving als beloften. De commissie heeft in de gesprekken kunnen vaststellen dat deze beloften in houding en gedrag in de praktijk gebracht worden."

Dit geeft ons extra stimulans om door te gaan onze beloften waar te maken en het is een geweldig compliment voor al onze collega's die zich dagelijks met hart en ziel inzetten voor onze huurders. Met betrekking tot onze beloften ontvingen we meer mooie complimenten van de visitatiecommissie.

Met betrekking tot het samen bouwen aan tolerante buurten, typeert de commissie UWOON als een 'initiatiefrijke lokale partner voor een leefbare wijk', die haar verantwoordelijkheid neemt om preventief en proactief te werken aan de leefbaarheid in wijken. Belanghebbenden kunnen bij het oppakken van buurtgerichte zaken en individuele casussen altijd rekenen op beeldbepalende medewerkers van UWOON.

UWOON wil dat bewoners zich gehoord en gekend voelen. "De commissie heeft ervaren dat UWOON zich doelen stelt en beloftes doet die in nauwe samspraak met belanghebbenden tot stand zijn komen. Opgaven realiseren doet UWOON in woord en daad samen. Dit maakt UWOON een gewaardeerde en betrouwbare partner voor belanghebbenden. Belanghebbenden waarderen de samenwerking met UWOON als goed en kennen UWOON als toegankelijk, betrokken en sociaal."

We willen bewoners en partners aantoonbare invloed geven op wat wij doen. We vinden het mooi dat onze belanghouders én de visitatiecommissie dit ook herkent. De commissie stelt dat UWOON zich actief openstelt voor de invloed van belanghebbenden en daarnaast gericht op zoek hoe dit verder te verbeteren. UWOON is zich bewust en maakt haar omgeving bewust van dat zij prestaties alleen met het netwerk kan bereiken.

UWOON is ook een lerende organisatie. De verbeterpunten in het visitatierapport helpen ons daarbij.

** Door ontwikkelen Plan-Do-Check-Act-methode en risicomangement*

Ten opzichte van de vorige visitatieperiode verbeterde UWOON de PDCA-cyclus, onder andere met structurele prestatieafspraken met gemeenten, toetsbare ambities en stappen in het risicomangement. De visitatiecommissie spoort UWOON aan om vooral de check en de act door te ontwikkelen. We herkennen dit. De vertaling van strategische risico's naar het tactische en operationele niveau en verdere bewustwording van risicomangement zal aandacht krijgen.

**Vervolgstappen netwerk*

Gezien onze stevige ambities met betrekking tot leefbare wijken is ons netwerk essentieel. Zowel op strategisch als uitvoerend niveau zijn de contacten goed en werken we op een fijne manier samen. Dit blijkt ook uit het visitatierapport. Maar gezien onze ambities is een stap extra de komende jaren nodig. Aanbeveling van de visitatiecommissie is nog beter samen te werken, oftewel: samen tot projecten te komen met bijbehorende prestaties die we met elkaar kunnen bespreken. Minder vrijblijvend en bovendien het bestuurlijke en professionele eigenaarschap goed vorm te geven.

**Doorontwikkeling strategie en organisatie voor nog betere volkshuisvestelijke prestaties*

De visitatiecommissie waardeert onze ingezette richting om te innoveren op het gebied van duurzaamheid, dienstverlening, leefbaarheid en ketensamenwerking om onze doelen te bereiken. Waarschuwing is er geen doel op zich van te maken. Wij zijn het hier van harte mee eens en denken dat onze duidelijke beloften, doelen en de bijbehorende pdca-gesprekken dit voorkomen. Daarnaast is de tip om in onze strategische personeelsplanning rekening te houden met de kwaliteiten die passen bij medewerkers die veel handelingsperspectief hebben. Deze tip verwerken we in onze nieuwe personeelsplanning. Andere suggestie is het concreet maken van de organisatieontwikkeling en medewerkers hierbij helpen in kleine stappen te veranderen met duidelijkheid over verwachtingen,

stappen en gewenste effecten. Obstakel wat gezien wordt door de visitatiecommissie is door een (te) open aanpak medewerkers niet voldoende houvast te geven. Wij begrijpen het punt van de visitatiecommissie. Hier zijn we dan ook volop mee bezig. Wel willen we onderscheid maken tussen duidelijke strategische doelen en mogelijkheden om op uitvoerend niveau middels pilots op deze doelen in te spelen. Uiteraard ook hier weer volgens de pdca-methode.

Verder hebben we dankzij de open vragen “wat wij kunnen verbeteren”, meerdere tips ontvangen van onze samenwerkingspartners. Dit gaat van oproepen om met elkaar proactief en creatief de beschikbaarheid te verbeteren, tot het elkaars rol en inzet scherp houden op gezamenlijke leefbaarheidsopgaven. En ook elkaar meer te betrekken bij de wederzijdse strategie, het grenzen op blijven zoeken om gezamenlijke doelen te behalen.

Dit zijn aanbevelingen en verlangens die aansluiten bij de verbeter suggesties van de visitatiecommissie en die ons verder helpen om onze beloften aan de maatschappij de komende jaren te realiseren. Hiermee willen we immers ons hoofddoel bereiken. Een doel dat we met huurders en samenwerkingspartners delen, dat is wel duidelijk:

Als huurders plezierig wonen in een buurt waar ze zich veilig en thuis voelen. Waar bewoners elkaar kennen en openstaan voor ieders eigen achtergrond. Waar mensen elkaar helpen en prettig samenleven. Dan is ons hoofddoel bereikt.

Om dit te bereiken hebben we onze collega's en partners keihard nodig. In de samenwerking en in het ons scherp houden op verbeterpunten.

Daarom bedanken wij alle huurders, partners en collega's voor hun bijdrage aan deze visitatie. We bedanken ook de visitatiecommissie voor de inspirerende gesprekken en de prettige samenwerking.

We gaan door met onze mooie resultaten en waar we kunnen, verbeteren we ze!

Moniek van Balen
bestuurder

Cees Oosterwijk
Voorzitter RvC