

Bestuurlijke reactie Woonstad Rotterdam op het visitatierapport 2018-2021

De medewerkers van Woonstad Rotterdam zetten zich elke dag met hart en ziel in om bij te dragen aan een fijn leven in Rotterdam voor onze huidige en toekomstige bewoners, samen met andere partijen in de stad. De onafhankelijke visitatiecommissie van Ecorys onderzocht hoe we dit hebben gedaan in de periode 2018-2021. Als bestuur en Raad van Commissarissen zijn we blij met de uitkomsten van deze visitatie, die enerzijds onze meerwaarde voor de stad bevestigen en anderzijds stimuleren om ons werk nog beter te doen.

We zijn trots dat de commissie een 'heel positief' oordeel heeft over onze maatschappelijke prestaties en onze rol en betekenis in buurten en wijken. De visitatiecommissie heeft Woonstad leren kennen als een echt Rotterdamse corporatie met hart voor de opgaven in de stad en ziet dat wij duidelijk verder kijken dan alleen 'de stenen': wij staan voor een sociale stad met plek voor iedereen, in inclusieve wijken en buurten. Om dat te bereiken zetten we onze woningvoorraad in en zoeken we altijd naar samenwerking met bewoners en andere partijen. Ook onze belanghebbenden zijn positief over onze prestaties, wat zichtbaar wordt in de scores. Tegelijkertijd wordt duidelijk dat sommige belanghebbenden meer van ons verwachten, bijvoorbeeld op het gebied van de leefbaarheid in wijken en buurten.

De vorige visitatie

Het vorige visitatierapport, over de periode 2014-2017, was ook positief over onze maatschappelijke prestaties. Aanbevelingen betroffen vooral de relatie en communicatie met belanghebbenden in het algemeen en de gemeente in het bijzonder. De huidige visitatiecommissie waardeert hoe wij deze aandachtspunten hebben opgepakt en ons op onderdelen verder hebben ontwikkeld. Zo is de relatie met de gemeente duidelijk verbeterd.

De visitatiecommissie benadrukt de rol van het nieuwe bestuur hierin. In de visitatieperiode kreeg de Raad van Bestuur een nieuwe samenstelling: eind 2019 een nieuw lid en eind 2021 een nieuwe voorzitter. Een belangrijk criterium bij het selecteren van de nieuwe bestuurders was het openstaan voor, en echt luisteren naar, de maatschappelijke omgeving. We zijn dan ook verheugd dat belanghebbenden meermaals aangeven dat de relatie en communicatie met Woonstad in de afgelopen tijd merkbaar zijn vooruitgegaan en de organisatie meer dan voorheen openstaat voor invloeden van buitenaf.

Relatie met maatschappelijke omgeving blijft aandachtspunt

Het visitatierapport toont aan dat belanghebbenden tevreden zijn met onze prestaties (hoewel er op enkele punten meer wordt verwacht) en Woonstad een goede uitgangspunt heeft voor de toekomst. Het belangrijkste verbeterpunt betreft nog steeds de relatie, communicatie en samenwerking tussen Woonstad en haar maatschappelijke omgeving. Die is al sterk verbeterd in de afgelopen jaren en belanghebbenden roepen op om deze positieve ontwikkeling door te zetten. Daar werken we hard aan: in onze nieuwe ondernemingsstrategie staan samenwerking en echt en open luisteren naar bewoners en andere belanghebbenden centraal.

Omdat wij niet alleen als huisbaas, maar ook als samenwerkingspartner betrouwbaar en betrokken willen zijn, zijn we blij met de verbeterpunten die belanghebbenden ons meegeven in het rapport. Zo ervaren sommige belanghebbenden onze soms scherpe mening en duidelijke koers als 'eigenzinnig', wat de wens oproept naar meer dialoog en samenwerking vanuit een gemeenschappelijk belang en gezamenlijke visie. In het verlengde hiervan zijn opmerkingen gemaakt over onvoldoende transparantie en beïnvloedingsmogelijkheden bij strategie- en beleidsvorming. We zijn ons van deze wensen bewust maar weten ook dat we niet altijd alle belanghebbenden tevreden kunnen stellen. Zo merkt de visitatiecommissie op dat de relatie met de gemeente in de afgelopen periode gekleurd werd door af en toe felle discussies over de gemeentelijke woonvisie,

discussies waarin Woonstad duidelijk positie koos. En in de relatie met bewoners is het soms moeilijk om een gemeenschappelijk belang te vinden, door de voortdurende spanning tussen de collectieve volkshuisvestelijke opgave in de stad enerzijds en het individuele bewonersbelang anderzijds. Deze spanning is zichtbaar in het visitatierapport: waar sommige belanghebbenden ons oproepen tot nog meer activisme richting de gemeente, stelt de gemeente zelf dat dit juist wel een tandje minder kan.

We nemen de lijst met observaties en leer- en verbeterpunten ter harte en gaan hierover graag met onze belanghebbenden in gesprek.

Verbeterpunten pakken we op

De visitatiecommissie geeft vier aandachtspunten mee voor onze beleidsagenda. In gesprekken met de commissie hebben we al aangegeven dat we ons in deze punten herkennen en ermee aan de slag zijn.

- 1. Belanghebbenden roepen op om nog duidelijker kleur te bekennen als Rotterdamse corporatie. Onze omvang en belangrijke positie in de stad maken het logisch dat wij vaker de rol van voortrekker op ons nemen, vanuit een duidelijke visie op wat Woonstad in nauwe samenwerking met belanghebbenden voor Rotterdam kan betekenen.*

Een belangrijk signaal (stand verplicht) dat goed aansluit op de beweging die we momenteel maken met onze nieuwe ondernemingsstrategie. Als echt Rotterdamse corporatie werken we onze visie op de stad verder uit. We gaan de dialoog aan met onze belanghebbenden om duidelijk te krijgen wat zij verwachten van onze rol als voortrekker, zowel op het niveau van de stad als lokaal, in de buurten, en vullen die rol verder in.

- 2. Onderzoek hoe de organisatie de medewerkers kan faciliteren om de verantwoordelijkheden lager in de organisatie te benutten. Zodat effectiever invulling kan worden gegeven aan de opgaven in de wijken en buurten en bewoners beter bij initiatieven kunnen worden betrokken.*

Onze strategie vraagt van onze mensen en organisatie dat we bewoners écht centraal zetten bij alles wat we doen. Daarvoor willen we onze medewerkers nog meer in staat stellen om vanuit hun gevoelde betrokkenheid en verantwoordelijkheid, onze bewoners en klanten zo goed mogelijk te helpen. Zonder belemmeringen. Een belangrijke ambitie uit onze ondernemingsstrategie is daarom meer regelruimte voor onze mensen, zodat zij zelf zaken kunnen oplossen, samen met collega's en andere afdelingen. Vertrouwen en eigenaarschap zijn essentiële voorwaarden. Hierbij nemen we de constatering van verschillende belanghebbenden ter harte, dat Woonstad veel tijd besteedt aan het gedetailleerd uitwerken van plannen, wat ten koste kan gaan van slagvaardigheid en flexibiliteit.

- 3. Blijf aandacht geven aan de communicatie en de wijze waarop invloed op het beleid wordt gegeven aan belanghebbenden.*

Verschillende belanghebbenden willen meer worden betrokken bij het proces van strategie- en beleidsvorming. Deze aanbeveling nemen we in de eerste plaats mee bij de verdere uitwerking van ons inspraak- en participatiebeleid. We gaan onze buurten in om oprecht te luisteren, zodat we weten wat daar leeft en speelt. We onderzoeken hoe we de mening en behoeften van bewoners goed kunnen meenemen in de keuzes die we maken en betrekken hen vroegtijdig bij onderhoud en renovatie. We bieden mogelijkheden om mee te praten en mee te doen bij beleid, projecten en ontwikkelingen. Ten tweede onderzoeken we hoe, en op welk moment, we de dialoog aangaan met onze overige belanghebbenden als we beleid formuleren op strategisch, tactisch en operationeel niveau. In het bijzonder de dialoog met de gemeente, onze Klantenraad en de SHS. Ten slotte werken we onze communicatie en stakeholderdialoog verder uit, om de maatschappelijke omgeving meer te betrekken bij de realisering van de gewaagde doelen uit onze ondernemingsstrategie.

4. *Onderzoek de bijdragen van Woonstad Rotterdam aan de leefbaarheid in wijken en buurten en zoek nadrukkelijk samenwerking met maatschappelijke partners.*

Ook deze aanbeveling sluit goed aan op onze ambities uit de ondernemingsstrategie, waarin de buurt centraal staat. We gaan in de buurten in gesprek over de wensen en verwachtingen op het gebied van leefbaarheid, en zorgen voor heldere communicatie over onze activiteiten en inzet.

Ten slotte

De observaties en aanbevelingen in het visitatierapport zijn waardevol en motiveren ons om onze missie in Rotterdam nog beter te verwezenlijken. Over de verbeterpunten gaan we graag verder in gesprek met onze bewoners en andere belanghebbenden, want alleen samen kunnen we écht verschil maken.

De Raad van Commissarissen en het bestuur van Woonstad Rotterdam zijn alle belanghebbenden zeer erkentelijk voor hun bijdrage aan deze visitatie. Een speciaal woord van dank voor de visitatiecommissie van Ecorys, voor de prettige samenwerking en de soepele wijze waarop het visitatieproces is verlopen. Er ligt een mooi rapport waarmee wij graag aan de slag gaan.

Raad van Commissarissen en Raad van Bestuur van Woonstad Rotterdam, 13 december 2022