

Bestuurlijke reactie op de Maatschappelijke visitatie 2019-2022 van Centrada uitgevoerd door Ecorys

Inleiding

De visitatie die Ecorys afgelopen maanden heeft uitgevoerd heeft veel interessante informatie opgeleverd. Met veel plezier hebben we de visitatiecommissie ontvangen en meegenomen in onze werkzaamheden van de afgelopen vier jaar. We hebben waardering voor het feit, dat alle gevraagde stakeholders bereid waren hun input te leveren. Daardoor hebben we een mooi compleet rapport gekregen. In de position paper aan het begin van dit visitatieproces is aangegeven dat we graag feedback willen ontvangen, omdat ontwikkeling één van onze kernwaarden is. In ons ondernemingsplan stelden we onszelf ten doel om bij te dragen kwalitatieve groei van Lelystad en dat we van meerwaarde willen zijn voor onze bewoners en de maatschappelijke partners. Vooraf aan de visitatie wilden we graag antwoord op de vragen: Wat doen we goed? Wat kunnen we beter doen? En op welke maatschappelijke ontwikkelingen moeten we nog beter inspelen?

Het rapport biedt een mooi overzicht van de prestaties van Centrada in de afgelopen vier jaar, maar ook van hoe onze maatschappelijke partners ons werk en de samenwerking met ons ervaren en hoe de visitatiecommissie van Ecorys dit geheel beoordeelt. In deze bestuurlijke reactie reflecteren we graag op het visitatierapport dat we hebben ontvangen.

Wat gaat er goed?

Allereerst zijn we dankbaar, dat de inzet die we leveren in Lelystad gewaardeerd wordt. De visitatiecommissie geeft aan, dat we voortvarend aan de slag zijn gegaan met de aanbevelingen van de vorige visitatie, dat de prestatieafspraken met huurderbelangenvereniging HVOB en gemeente (ruim) voldoende tot goed zijn uitgevoerd en dat we werken vanuit een heldere visie op de rol die we als corporatie willen spelen in de samenleving in Lelystad. Dat is een compliment naar de hele organisatie, die we graag in ontvangst nemen. Zonder de inzet van alle medewerkers gezamenlijk kun je de gestelde doelen en prestatie niet realiseren.

De cijfers die we krijgen voor de verschillende onderdelen zijn op alle fronten weer hoger geworden dan vier jaar geleden. In het bijzonder zijn we trots op de cijfers die we van onze stakeholders ontvangen voor 'Relatie en communicatie' (8,5) en 'Invloed op beleid' (8,3). Dat past immers bij onze kernwaarde 'Samen'. Geen enkele van de grote opgaven die door de maatschappij bij de corporatie worden neergelegd, kunnen we immers geïsoleerd oppakken. Alle prestaties waarover in het rapport geschreven wordt, zouden we niet kunnen leveren als we niet juist samen met al die partners de schouders onder de opgaven hadden gezet. Prestatieafspraken zijn per definitie wederkerig.

We willen daarbij in het bijzonder de HVOB complimenteren voor het feit, dat ze op vrijwillige basis zoveel tijd steken in het behartigen van de belangen van de huurders. Daarbij kunnen we altijd rekenen op duidelijke feedback over waar huurders behoefte aan hebben en hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Daarnaast zien we ook altijd een constructieve houding om tot betere oplossingen te komen. De HVOB werpt zich daarbij uitdrukkelijk niet alleen op voor het belang van zittende huurders, maar ook voor het realiseren van voldoende woonruimte voor de woningzoekenden. Die consistente, constructieve en inhoudelijk goed onderlegde inbreng vanuit de HVOB houdt zowel Centrada als de gemeente scherp op het continu verbeteren van onze prestaties.

Daarnaast zouden we ook niet ver komen in het realiseren van onze ambities zonder de samenwerking met de gemeente. Vier jaar geleden gaf de visitatiecommissie aan dat het aantal nieuwbouwwoningen echt omhoog zou moeten, om aan de woningnood tegemoet te komen. Daarvoor mochten we in de ogen van de commissie 'meer aan de poorten van de gemeente rammelen om locaties te verkrijgen'. Op dit moment is de insteek van de gemeente behoorlijk veranderd. Afgelopen vier jaar konden we 635 woningen realiseren en dat kon alleen dankzij de sterke samenwerking met de gemeente. Ook voor de komende jaren ligt de ambitie voor het bouwen van sociale woningbouw vanuit de gemeente hoog en Centrada wordt daarbij als de logische partner gezien. Er zijn natuurlijk nog steeds veel belemmeringen, denk aan stikstof, flora en fauna en belangen van omwonenden. Er wordt echter vanuit een gezamenlijke ambitie en inzet aan gewerkt om deze hindernissen weg te nemen. De visitatiecommissie merkt ook op, dat wat Centrada realiseert aan nieuwbouw ook een

kwalitatieve impuls is voor de uitstraling van Lelystad. Daarin trekken we ook zeker op met de gemeente door te werken aan goede stedenbouwkundige ontwerpen, kwalitatief goede architectuur en gezamenlijke keuzes in kwaliteit voor de (semi)openbare ruimte.

En tenslotte kunnen we op het terrein van duurzaamheid, leefbaarheid, wonen en zorg en betaalbaarheid alleen werken aan het woongeluk van onze inwoners als we dat in één lijn doen met onze maatschappelijke partners. Het is mooi, dat de visitatiecommissie constateert, dat het netwerk in Lelystad hecht is en dat we met die partners tot waardevolle initiatieven en samenwerkingsverbanden zijn gekomen. We willen daarmee graag de komende jaren doorgaan.

Follow-up van aanbevelingen

Met alle waardering die ons ten deel valt, zijn er ook altijd nog voldoende ontwikkelpunten. Klaar zijn we nog lang niet. Hieronder beschrijven we de aanbevelingen, die de visitatiecommissie ons meegeeft met een reactie per aanbeveling hoe we hiermee om zullen gaan.

Blijf met de gemeente in gesprek over de ontwikkeling van Lelystad Oost en het benutten van het Volkshuisvestingsfonds.

Reactie: Uiteraard blijven we met de gemeente hierover in gesprek. Naar verwachting kunnen we binnenkort een Samenwerkingsovereenkomst sluiten, waarin de wijze van samenwerking in het kader van het Volkshuisvestingsfonds is vastgelegd. Daarmee wordt de weg geplaveid om de komende jaren in Lelystad-Oost grote stappen te zetten in de kwaliteit van het vastgoed en de fysieke leefomgeving. In deze kwetsbare wijken met veel gespikkeld bezit kunnen we dat alleen samen met de gemeente, maar ook met de bewoners. Daarbij kiezen we bewust voor fysieke ingrepen in combinatie met de aanpak van sociale problematiek.

Toon meer inlevingsvermogen in de politieke werkelijkheid van de gemeente wanneer zaken binnen de gemeente niet lopen zoals gepland.

Reactie: Hoe lastig het voor ons soms ook uitpakt, we begrijpen heel goed dat de gemeente te maken heeft met grote complexiteit in opgaven voor heel Lelystad. Er is zowel landelijk, provinciaal als gemeentelijk een behoorlijk versplinterd politiek landschap, wat uiteindelijk zijn uitwerking op het lokale niveau heeft. Er is weliswaar breed aandacht voor de problematiek van woningnood en iedereen wil bijdragen aan voldoende nieuwe woningen, maar dat betekent niet dat iedereen hetzelfde denkt over hoe die oplossingen bereikt moeten worden. De gemeente is bijvoorbeeld afhankelijk van Rijk en provincie om oplossingen te vinden voor problemen rond stikstof en flora en fauna. En op lokaal niveau zijn er altijd discussies over de belangen van verschillende groepen bewoners, die natuurlijk in de raad tot verschillende afwegingen kunnen leiden. Het is positief te waarderen, dat de gemeenteraad in Lelystad nu werkt met een raadsakkoord, waardoor veel constructiever tussen partijen wordt samengewerkt. Dit is ook nodig om daadwerkelijk voor de lange termijn goede oplossingen te vinden voor de grote problemen, waaronder het realiseren van voldoende woningbouw. We hopen dat we de komende vier jaar de samenwerking met de gemeente nog verder kunnen intensiveren en verbeteren.

Blijf inzetten op de samenwerking met de andere maatschappelijke organisaties in Lelystad en het betrekken van de betreffende organisaties bij de opgaven.

Reactie: Gezien het feit, dat de samenwerkende partners de samenwerking nu al hoog waarderen, zullen we uiteraard op deze ingeslagen weg doorgaan. We verwachten onder andere in de programma's Samen Lelystad-Oost en in de Maatschappelijke Agenda nog meer resultaten te kunnen behalen, waarmee inwoners van Lelystad beter hun leven vorm kunnen geven. Dat geldt op alle fronten, of het nou gaat om participatie door inwoners, tegengaan van armoede en schulden, mensen helpen aan werk of opleiding, verbeteren van de veiligheid, verminderen van eenzaamheid of het werken aan een zorgzame samenleving waarin mensen naar elkaar omzien. Centrada zal alles doen binnen haar vermogen om in het netwerk van maatschappelijke organisaties een bijdrage hieraan te leveren.

Leg in de openbare verantwoording nadrukkerlijker de koppeling met de opgaven, de ambities en/of de prestatieafspraken.

Reactie: We zullen bekijken hoe we bij de publicatie van de jaarverslaggeving nog specifieker kunnen laten zien welke resultaten behaald zijn op de door onszelf gestelde doelen en op de gemaakte prestatieafspraken. Op dit moment proberen we in onze jaarcyclus duidelijker te werken met SMART-

doelen, waarbij we in de verantwoording aangeven via het stoplichtmodel of deze geslaagd zijn, deels geslaagd zijn of helemaal niet. Wellicht kunnen we hier ook in de publiekscommunicatie nog meer mee doen.

Houd aandacht voor het toetsen en/of controleren van het werk van onderaannemers. Centrada blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van renovatie- of onderhoudswerkzaamheden.

Reactie: Deze aanbeveling is voor ons herkenbaar en is ook iets wat zowel blijkt uit de KWH-cijfers, waarin klanten hun tevredenheid over de dienstverlening terugkoppelen als uit de gesprekken die we met de HVOB hierover voeren. We zien, dat de werkzaamheden van aannemers en onderaannemers voor ons soms lastiger te volgen zijn. Bovendien is er in de bouw sprake van tekort aan personeel en materiaal, wat de kwaliteit van de uitvoering ook niet altijd ten goede komt. Dit is beslist een resultaat waar we stevige vooruitgang op willen boeken door meer regie te voeren op alle werkzaamheden of die nu door onszelf of door (onder)aannemers worden uitgevoerd.

Tot Slot

Ook deze maatschappelijk visitatie hebben we ervaren als een positief, maar intensief traject. Mooi om te zien, dat veel dingen die gezaaid zijn ook geoogst kunnen worden. En tegelijk is het werk nooit af. Er zijn weer nieuwe punten te leren en ook bestaande aandachtspunten nog verder te verbeteren. We willen de komende jaren samen met de HVOB, gemeente Lelystad en alle maatschappelijke partners meer woningen realiseren, onze huurders een betere dienstverlening bieden en onze bewoners meer kansen op woongeluk bieden. De huidige samenwerking binnen het maatschappelijke netwerk biedt daarvoor alle mogelijkheden.

De verkregen feedback was leerzaam en het traject was plezierig. Wij danken de commissie van Ecorys voor haar zorgvuldige en transparante werkwijze en de prettige samenwerking. We zijn alle geïnterviewden erkentelijk voor het feit dat ze de moeite en de tijd genomen hebben om op ons functioneren te reflecteren. We hopen dat we met dit rapport in de komende jaren nog beter in staat zullen zijn onze maatschappelijke taak te vervullen.

Rob Zuidema
Voorzitter Raad van Commissarissen

Martine Visser
Directeur-bestuurder

Juli 2023