

BESTUURLIJKE REACTIE VISITATIE STAEDION, OKTOBER 2016

We hebben met veel belangstelling het visitatierapport gelezen en herkennen het geschetste beeld. We zijn blij met de positieve ontwikkeling die de commissie signaleert, zijn hier trots op en willen daarvoor onze medewerkers complimenteren. Zij hebben de afgelopen jaren veel werk verzet.

Het is heel waardevol om de oordelen van de commissie en die van onze belanghouders bij elkaar te zien. De belanghouders zijn hier en daar kritischer en leggen elk hun eigen accenten. Dit laatste past bij de achtergronden en de belangen van deze partijen. De bevindingen van de commissie en de opmerkingen van belanghouders, bieden goede aanknopingspunten om een gevolg te geven aan de uitkomsten. Het is fijn om te horen dat we op de goede weg zijn. Voor ons is het de uitdaging om het 'steeds beter te doen'.

De visitatie betrof de periode 2012 tot en met 2015. Dit was voor Staedion een roerige periode, met een koerswijziging en een flinke reorganisatie. De keuzen die we in die tijd hebben gemaakt worden gelukkig herkend en gedeeld. Termen als "een nieuwe start" zijn positief. Tegelijkertijd wordt benadrukt dat de aandacht voor de klant in de periode van de reorganisatie te wensen over liet. Met een klantvisie in wording pakken we dat nu stevig beet.

Leerpunten vorige keer

De visitatie laat zien dat we slagen hebben gemaakt op de leerpunten uit de vorige visitatie. De professionalisering is stevig opgepakt, de visie en maatschappelijke prestaties zijn verder uitgewerkt en het klantperspectief is daarin duidelijk centraal gezet. Daarin kunnen we vervolgstappen zetten. Er is –en dat blijkt ook uit deze visitatie– verdere verbetering nodig van het verankeren van de gewenste maatschappelijke effecten naast de financiële rendementen, van het vertalen van het beleid naar gebiedsniveau en van de communicatie naar onze huurders over klachten en onderhoud.

Maatschappelijke prestaties

Het belangrijkste vinden we dat onze maatschappelijke prestaties op alle terreinen een voldoende tot ruim voldoende scoren. Meest kritisch beoordeeld zijn de prestaties op het huisvesten van de primaire doelgroep (betaalbaarheid) en op kwaliteit & duurzaamheid.

Op het gebied van betaalbaarheid hebben we de afgelopen jaren slagen gemaakt met de herijking van het huurbeleid. De commissie constateert dat aandacht nodig blijft vanwege de relatief hoge huren. Dat zien we ook terug in de oordelen van de huurders en weten we ook uit diverse analyses.

We herkennen het oordeel van de gemeente waar het gaat om duurzaamheid. De lat ligt hoog en dat blijft ons streven. In de realisatie botst het echter regelmatig met betaalbaarheid. Bij dit laatste ligt de prioriteit. Dat is ook de prioriteit van de Huurdersvereniging en zo besproken met de gemeente bij het maken van de prestatieafspraken. Het omvangrijke investeringsprogramma voor de komende jaren zal echter zeker tot verbetering van de energieprestaties leiden.

Het is goed te zien dat de inspanningen op het gebied van leefbaarheid worden gewaardeerd. We intensiveren deze inspanningen de komende jaren, uiteraard binnen de wettelijke mogelijkheden.

Wat betreft de dienstverlening hebben we het al gehad over de dip tijdens de reorganisatie. De ambities liggen hoog. Met de klantvisie die nu wordt opgesteld willen we de dienstverlening verder verbeteren. We willen onze betrokkenheid richting de klant vergroten, daar onze cultuur verder op

aanpassen en onze klantprocessen nog beter laten lopen. Weeffouten in de klantprocessen worden opgelost.

Opvallend zijn de hoge verwachtingen van de randgemeenten. Dat verklaart ook de wens om meer bestuurlijk contact bij die gemeenten. Wij zullen ons overleg met de randgemeente intensiveren.

Presteren naar vermogen

De actieve sturing op verbetering van de financiële positie heeft vruchten af geworpen. Staedion is financieel gezond. Desondanks moeten we ook voor de komende tijd keuzen maken. Het visitatierapport laat zien dat belanghebbenden graag willen weten welke afwegingen we maken en welke prioriteiten we stellen. We gaan dat gesprek aan om de relatie tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit te laten zien en te bespreken.

Professionalisering

Het is goed te zien dat de verbetering in de sturing op resultaat ook voor de commissie zichtbaar is. De balans tussen de KPI's en het aansluiten bij de leefwereld van de bewoners vergt aandacht. Opdracht is dan ook de KPI's vanuit de beleving van de klant te formuleren en eenduidige KPI's te hanteren voor de klantprocessen.

De professionalisering wordt ook herkend door huurders. Het stelt hen in staat om meer te weten en invloed uit te oefenen. De grote verscheidenheid in benadering van huurders en bewonerscommissies door medewerkers van Staedion vergt extra aandacht.

Agenda voor verbetering

Zoals gezegd biedt het rapport aanknopingspunten om te verbeteren. We gaan de bevindingen bespreken in de organisatie en met belanghouders om daar handen en voeten aan te geven. Op de agenda staan prominent:

- Versterken klantperspectief in cultuur en processen met als resultaat een betere dienstverlening aan de klant. Het versterken van de verbinding en de samenwerking binnen de organisatie is daar onderdeel van. Eventuele strijdigheden met interne KPI's worden onder de loep genomen.
- We betrekken onze belanghouders nog nadrukkelijker in onze afwegingen en verhelderen accenten per gebied.
- We werken het ondernemingsplan verder uit zodat het meer houvast biedt aan huurders en medewerkers. In het bijzonder op de genoemde onderdelen 'eigen thuis' en 'basiskwaliteit'.

Wij bedanken iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan deze visitatie: de visitatiecommissie, de belanghouders die hebben meegewerkt aan de gesprekken en de medewerkers van Staedion die tijd en energie in de visitatie hebben gestoken. Het heeft ons een mooi rapport opgeleverd met, naast waardering voor het werk van Staedion, een aantal bruikbare lessen.

Den Haag

Datum:

W.M.K. Krzeszewski

Den Haag

Datum:

J.A.P. van Oosten