

Bestuurlijke reactie op de visitatie 2019

1. Inleiding: leren van de visitatie

Allereerst dank aan de visitatiecommissie voor de inspanningen voor deze visitatie en de prettige samenwerking. De geïnteresseerde houding, de open gesprekken en de adviezen hebben wij zeer gewaardeerd.

De visitatie zien we als een gelegenheid om te leren voor de toekomst. Wij hebben daarom gekozen voor het intensieve traject van Pentascope. Daardoor kon bijvoorbeeld de bestuurder als toehoorder aanwezig zijn bij de dialoogsessies met interne en externe stakeholders. Soms was dat confronterend, maar het was vooral leerzaam. Het was goed om te merken hoe deelnemers met uiteenlopende achtergronden levendige gesprekken met elkaar voerden, die voor ons leerzame en nuttige feedback opleverde op ons werk. Dat sterkt ons in de opvatting dat met multidisciplinaire samenwerking meer valt te bereiken.

De visitatie was gericht op het presteren van l'escaut in de periode 2015-2018 en gebaseerd op onze aantoonbare prestaties uit die periode en de beoordeling van de stakeholders over die periode. Het mooie is dat de stakeholders in staat waren om zowel naar het verleden te kijken als naar het huidige presteren en naar de toekomst. Ook al was het soms lastig voor degenen die niet daadwerkelijk de periode 2015-2018 hebben meegemaakt. De dialogen en gesprekken bieden een schat aan bruikbare informatie. Tevens zijn ze ondersteunend aan de koers en veranderingen die wij hebben ingezet.

2. Resultaten en bevindingen: mooi met ruimte voor verbeteringen

De afgelopen jaren heeft l'escaut zich vooral gericht op betaalbaarheid en energiemaatregelen. Zo zijn honderden woningen verduurzaamd door middel van isolatie en zonnepanelen zonder huurverhoging. De woonlasten namen daardoor voor de huurders af. De visitatiecommissie waardeert deze onderdelen dan ook met een hoge score.

De commissie vindt de strategievorming als enige onderdeel onvoldoende. Het betreft het niet expliciet en/of concreet maken van een aantal strategische doelen, zoals betaalbaarheid, leefbaarheid en sociaal-maatschappelijke opgaven en zorg.

Alle andere onderdelen van de visitatie geeft de commissie een beoordeling tussen voldoende en ruim voldoende. Dat geldt ook voor de hoofdonderdelen Presteren naar opgaven en ambities, Presteren volgens belanghebbenden, Presteren naar vermogen en Governance.

De beoordelingen zijn mooi en tegelijkertijd is er veel ruimte voor verbeteringen. In het volgende onderdeel gaan wij daarop verder in.

3. Verbeterpunten: dialoog, maatwerk, zichtbaarheid

Het visitatierapport en de dialoogsessies hebben ons diverse verbeterpunten opgeleverd op het terrein van maatschappelijke belanghebbenden, doelstellingen, strategie en operationele aspecten.

Maatschappelijke belanghebbenden

De stakeholders geven aan dat l'escaut meer zichtbaar zou moeten zijn in de wijken en buurten en meer maatwerk zou moeten leveren. Dat geldt vooral op het terrein van maatschappelijke vraagstukken zoals overlast, verwarde personen, mensen met een "rugzakje". De dialoogsessies laten daarmee een onderliggend en groter maatschappelijk vraagstuk zien. De terugtrekkende overheid en het inperken van corporatietaken door de overheid hebben enerzijds de behoefte aan een grotere rol van de corporaties versterkt en anderzijds de mogelijkheden daartoe beperkt. Met als resultante dat individuele burgers/cliënten/klanten daarvan de dupe worden, maar ook de directe omgeving die de overlast ervaart. Voor bewoners gaat het dus niet louter om de huurprijs maar ook om het woongenot in brede zin. Ondanks de beperkingen zien wij in het signaal van de stakeholders een oproep om in de komende periode de ruimte op te zoeken om meer aandacht te schenken aan maatschappelijk relevante vraagstukken.

Verder komt naar voren dat l'escaut veel zaken goed op orde heeft, maar geneigd is om dat leidend te laten zijn en zich daarbij minder aantrekt van de omgeving. Dus meer van binnen naar buiten werkt in plaats van andersom.

Dit belangrijke signaal zullen we in de komende periode vertalen in meer maatwerk, daarnaast in het meer betrekken van stakeholders bij belangrijke besluiten en beleidsvorming en in het (pro-) actiever zijn in de maatschappelijke netwerken.

Het bestuur van de HVL is tamelijk nieuw en heeft met een frisse blik gekeken naar l'escaut. De aangereikte verbeterpunten zijn goed bruikbaar. Uit de visitatie komt ook naar voren dat de samenwerking met Huurdersvereniging l'escaut (HVL) op diverse onderdelen verbeterd kan worden, zoals op het gebied van communicatie en een aantal inhoudelijke terreinen.

Doelstellingen en strategie

De visitatiecommissie heeft aangegeven dat l'escaut haar strategische keuzes explicieter zou moeten maken en daarbij gebruik dient te maken van de inbreng van maatschappelijke belanghebbenden (huurders en professionele organisaties). Met de expliciete keuzes kan er ook beter toezicht worden gehouden op het maatschappelijk presteren.

Verder merkt de visitatiecommissie op dat l'escaut haar strategische doelen nader zou moeten concretiseren en meetbaar maken en dat de extra financiële veiligheidsmarge uit die periode het presteren naar vermogen in de weg kan zitten. Het is goed dat de commissie ons hierop wijst. We willen immers de goede dingen doen en daarover transparant zijn. De komende periode zullen we bij het bepalen van onze strategie en beleid zoeken naar een manier van beleidsvoorbereiding die steviger dan voorheen de verbinding maakt met onze stakeholders.

Operationele aspecten

Daarnaast geeft de visitatiecommissie aan dat een aantal onderwerpen hetzelfde is als bij de vorige visitatie en wij hebben dat opgevat als advies om onderwerpen af te maken en niet teveel hooi op de vork te nemen. Tenslotte adviseert de visitatiecommissie om een aantal bestaande diensten en services verder te ontwikkelen.

4. Vervolgstappen: inspiratie voor de ingezette koers

De verbeterpunten die onze stakeholders en de visitatiecommissie hebben aangereikt zijn voor ons waardevol. Wij zijn het afgelopen jaar gestart met het wijkgericht werken en het versterken van de dienstverlening. De aanbevelingen en leerpunten sterken ons in deze koers en bieden bruikbare aanknopingspunten om deze koers te versnellen en te verbeteren. Wij hebben ons voorgenomen om intensiever te gaan samenwerken met onze partners en samen oplossingen te vinden voor de maatschappelijke vraagstukken. Wij willen de grenzen opzoeken om maatwerk te kunnen leveren. Wij willen meer zichtbaar zijn in Vlissingen zowel in woord als in daad en daarbij past overigens ook dat wij ons ontdoen van valse bescheidenheid. Meer dan in het verleden gaan wij onze prestaties uitdragen, zoals op het terrein van verduurzaming. Begin 2019 hebben wij besloten om de interne financiële veiligheidsmarge te verkleinen. Deze extra ruimte gebruiken wij voor het uitbreiden van onze maatschappelijke prestaties. Tenslotte maar niet in de laatste plaats gaan wij ons meer richten op strategische keuzes en zullen deze ook explicieter maken.

Als wij zien waartoe l'escaut de afgelopen jaren in staat is gebleken dan verwachten wij dat wij de aanbevelingen en verbeterpunten succesvol gaan implementeren. Deels passend in de ingezette koers en deels door andere werkwijzen te hanteren en andere accenten te leggen binnen deze koers.

5. Tot slot: openhartigheid als vertrekpunt

Het past om onze stakeholders en collega's te bedanken voor de openhartigheid en de bereidheid om hun tijd in l'escaut te investeren. Er is een stevige basis om de samenwerking verder uit te bouwen. Wij willen daar graag actief in investeren om zo bij te dragen aan de maatschappelijke opgaven in Vlissingen.

Vlissingen, oktober 2019

Jan Leo van Deemter,
directeur-bestuurder

Nicolaas van Everdingen
voorzitter RvC