

Bestuurlijke reactie Clavis op visitatierapport

A. Inleiding

Allereerst dank aan de visitatiecommissie voor de inspanningen voor deze visitatie en de prettige samenwerking. Wij hebben de geïnteresseerde houding van en de open gesprekken met Ecorys zeer gewaardeerd. Het positieve oordeel van de visitatiecommissie op onze maatschappelijke prestaties doet in onze ogen recht aan de inzet en het harde werken van onze medewerkers de afgelopen jaren. We zijn blij en trots met de erkenning van en complimenten over de herstructurering van de wijk Lievenspolder, waar 95 nul-op-de-meter-woningen zijn gerealiseerd. Waardering is er ook voor buurtinitiatieven zoals onlangs het wijkproject met De Kameleon, waarbij de lokale basisschool is verfraaid, samen met buurtbewoners, leerlingen en de gemeente. We waarderen het dat de commissie onze inspanningen herkent en wij sluiten ons als organisatie aan bij de bevindingen van de commissie.

In onze position paper beschreven wij dat Clavis met het nieuwe ondernemingsplan 2020-2023 haar focus ziet op een aantal gebieden: klantvisie- en focus, duurzaamheid, leefbaarheid, de wensportefeuille, digitalisering en organisatieontwikkeling. De commissie geeft ons een aantal bruikbare handvatten die kunnen leiden tot verdere verbetering en aanscherping van onze focus. Wij geven hieronder graag onze reactie op een aantal verbeterpunten.

B. Aandachtspunten richting de toekomst

Als aandachtspunten zijn meegegeven om zichtbaarder aanwezig te zijn in de wijken. Clavis heeft leefbaarheid hoog in het vaandel staan. Momenteel zijn twee gebiedscoördinatoren, een gebiedsbeheerder en een huismeester dagelijks hard aan het werk om wijken schoon, heel en veilig te hebben en houden. Wij nemen het verbeterpunt mee in de uitwerking van ons nieuw ondernemingsplan om te kijken hoe we onze zichtbaarheid in de wijk nog meer kunnen verbeteren.

Het thema en onderwerp duurzaamheid is daarnaast ook een belangrijke pijler van het nieuwe ondernemingsplan. Dit thema is natuurlijk alleen maar belangrijker geworden de laatste jaren. Als woningcorporatie zorgt dit voor een extra uitdaging, namelijk het stellen van prioriteiten en volgordelijkheid. Je kan simpelweg niet alles tegelijk, verduurzamen en renoveren van bestaande woningen én nieuwbouw realiseren. Naast het feit dat ook de betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep een belangrijker rol speelt in de afwegingen.

Clavis heeft taak en opgave om hier de komende jaren een balans in te vinden én om dit goed uit te dragen naar onze belanghebbenden. Belangrijk aspect hierin is het managen van de verwachtingen, hierdoor wordt voorkomen dat een verkeerd beeld ontstaat. In onze portefeuilleplan, een belangrijke onderlegger om deze afwegingen inzichtelijk te maken worden de woningbehoefteonderzoeken van Rigo en Companen als vertrekpunt gehanteerd. Uiteindelijk zijn deze analyses en scenario's de basis voor het toekomstige woningbehoefte. Het verbeterpunt voor een heldere communicatie hiervan, in overleg met mede-initiatiefnemers zoals gemeenten en woningcorporaties, zullen wij meenemen.

Tenslotte geeft de commissie mee om de implementatie van onze doelen meer aandacht te geven en meetbaarder te maken én te presenteren. De eerste aanzet is gemaakt om een dashboard te ontwikkelen waarin dit samenkomt. Ook de doelstellingen welke in het nieuwe ondernemingsplan zijn opgenomen willen we helder en duidelijk in de jaar- en afdelingsplannen laten terugkomen.

C. Aandachtspunten per perspectief

1. Presteren naar opgaven en ambities

Clavis heeft ruim voldoende gepresteerd gelet op de opgaven en ambities, deze is gewaardeerd met een 7,4. De prestaties op het gebied van de woningvoorraad zijn iets achtergebleven, omdat eerdere voornemens voor sloop zijn omgevormd naar een grootschalige renovatie van De Veste. De vraag voor betaalbare ouderenhuisvesting heeft hierin de doorslag gegeven. Clavis doet veel inspanningen op het gebied van de leefbaarheid en heeft aandacht voor de diverse doelgroepen die zij bedient. De woningtoewijzing verloopt goed,

2. Presteren volgens belanghebbenden

Clavis heeft een onmisbare rol in Terneuzen en Sluiskil en wordt door de huurdersorganisatie en andere belanghouders gezien als een gewaardeerde samenwerkingspartner en dit wordt gewaardeerd met een 7,5.

De onlangs geïntensiveerde samenwerking wordt op prijs gesteld. Men ziet Clavis als een kleine, maar ambitieuze en betrokken woningcorporatie. Vooral de sociale rol wordt geprezen, evenals de open houding en de mate waarin wordt meegedacht richting de belanghebbenden, hetgeen zich vooral in het laatste jaar van de visitatieperiode extra heeft gemanifesteerd. Dit komt ook terug in het strategisch kader, waarbij duidelijk de beweging en focus verandert van intern gericht, naar meer extern gericht.

3. Prestaties naar vermogen

Clavis heeft een duidelijke visie op haar vermogensinzet en betreft hierbij de lokale opgaven, deze duidelijkheid vertaalt zich in en wordt gewaardeerd met een 7,0. De score in de Aedes benchmark op het onderdeel bedrijfslasten laat zien dat verbetering mogelijk is. Hier zal de komende jaren aan gewerkt moeten worden om dit te verbeteren, maar Clavis ziet ook de forse opgave, zowel intern als extern, die voor haar ligt. Het vinden van een juiste balans ook hierin is noodzakelijk. Samen met collega-corporaties kunnen en worden 'best practices' als uitgangspunt voor een verbeteringslag ingezet.

4. Governance van maatschappelijk presteren

Clavis betreft haar belanghebbenden bij haar beleid en haar keuze, dit wordt gewaardeerd met een 6,7. Clavis wil graag partners als de gemeente, zorg- en welzijnsorganisaties met elkaar verbinden en samen zorgen voor een leefbare omgeving. Als verbeterpunt wordt genoemd het managen van verwachtingen en duidelijk aan te geven, welke opgaven Clavis wel en welke zij niet realiseert. Clavis heeft in haar portefeuilleplan het standpunt ingenomen om prioriteit te geven aan de energietransitie, wel vanuit de bril van betaalbaarheid en beschikbaarheid. Grootschalige herstructureringsprojecten zoals Lievenspolder zijn hierdoor – in relatie tot de vermogenscapaciteit en het ambitieniveau van de energietransitie – niet meer haalbaar lijkt. Naast het gegeven feit dat door de opbouw van de portefeuille, veel versnipperd bezit, deze grote projecten niet meer één, twee, drie kunnen realiseren. . Wij zullen dit standpunt nog duidelijker uit gaan en blijven dragen.

D. Tenslotte

Via deze weg willen wij nogmaals de vertegenwoordigers van de gemeente, huurdersorganisatie, zorg- en welzijnsorganisaties, collega-corporaties, ketenpartners en alle anderen die hebben meegewerkt, danken voor hun tijd en inzet bij de totstandkoming van dit visitatierapport. We gaan graag op basis van de resultaten én aandachtspunten in gesprek met onze belanghouders om onze reactie toe te lichten en de goede samenwerking voort te zetten. Tevens zullen wij ook de aandachtspunten in ons nieuw ondernemingsplan verwerken, zodat Clavis de komende jaren van toegevoegde waarde blijft binnen Terneuzen en Sluiskil. En met elkaar kunnen bouwen aan een woongeluk voor onze bewoners, wijken en buurten.

Terneuzen, 27 augustus 2019

R. Karel,
directeur/bestuurder

J.M. van Schaik,
voorzitter Raad van Commissarissen