

Aan de lezer,

Bestuur, directie en commissarissen van Stadlander hebben het visitatierapport met gepaste trots gelezen. Zeker omdat het rapport een periode bestrijkt waarin Stadlander een fusie en een ingrijpende reorganisatie heeft moeten verwerken. En dan toch geen enkele onvoldoende scoren, vinden wij een goede prestatie. Het rapport bevat voor ons herkenbare opmerkingen en biedt ons de mogelijkheid voor zelfreflectie en verbetering op onderdelen waarop wij nog niet ruim voldoende of goed scoren.

Alhoewel de scores in totaal prima zijn, zien we natuurlijk op onderdelen de kanttekeningen die we hebben ontvangen van gemeenten en de huurdersbelangenverenigingen. We (h)erkennen ze ook. Wij meten ook zelf continu de waardering van onze huurders, en peilen de mening van onze belanghebbenden via bijvoorbeeld belanghoudersvergaderingen en in andere overleggen. De opmerkingen komen daardoor niet als een verrassing. We zien ze vooral als bevestiging en aansporing dat we in de operationalisering van onze visie beter aan moeten sluiten bij de behoeften en verwachtingen van buitenaf.

Stadlander heeft bewust gekozen voor een toekomstvisie, waarin wordt geanticipeerd op trends als krimp van de woningmarkt, vergrijzing van de samenleving in combinatie met langer thuis wonen, digitalisering van de samenleving, steeds strakker wordende wetgeving in combinatie met de maatschappelijke wens tot meer legitimatie en hogere doelmatigheid in de sector. We zijn dan ook blij te lezen dat de visitatiecommissie herkent dat we een sterke visie, een hoog ambitieniveau en een zeer gestructureerde en professionele organisatie hebben om deze visie waar te maken. Daarbij concludeert de commissie ook dat we innovatief denken en sterk zijn in lerend vermogen. Leerpunten zijn dat we regelmatig te ver vooruitlopen en dat we onze langetermijnbelangen te weinig spiegelen en bespreken met die van onze belanghouders en netwerkpartners.

Stadlander is een lerende en groeiende organisatie. Hierbij ervaren wij dagelijks dat onze langetermijnvisie en opvatting, niet altijd aansluit op de kortere termijnvisie of belangen van onze stakeholders en huurders. Dat schuurt af en toe en soms zijn ze zelfs tegenstrijdig, blijkt in de praktijk. Stadlander wordt daardoor ook in bepaalde mate als "beterweter" ervaren, blijkt uit de visitatie. Er ligt een opgave om deze belangen en visies beter aan elkaar te verbinden, beter naar elkaar te luisteren en ons in elkaar proberen te verplaatsen. Dit is een wederkerige opgave.

Inmiddels zijn in december 2016 na een jaar van voorbereiding en gesprekken tussen zeven huurdersbelangenverenigingen, vier gemeenten en drie corporaties, regionale prestatieafspraken ondertekend en voorzien van jaarschijven per gemeenten. Daarmee wordt deels al invulling gegeven aan een aantal verbeterpunten van de visitatiecommissie. Maar het kan de komende jaren nog beter en scherper.

Stadlander heeft mede in 2016 veel tijd gestoken in het nadenken over de maatschappelijke legitimatie. Uit de belanghoudersvergadering is een denktank samengesteld geweest en op basis van hun advies wordt nu een regionale volkshuisvestelijke adviesraad opgericht, met onafhankelijke deskundigen. Deze raad adviseert over de strategische visie van Stadlander vanuit het perspectief van de huurders en gemeenten.

Daarnaast hebben we het ondernemingsplan en strategisch portefeuilleplan naar de belanghouders gestuurd en gaan we begin 2017 met de belanghouders en netwerkpartners verder in gesprek om antwoorden op te halen op de vraag wat zij nu van Stadlander op de korte en langere termijn concreet verwachten en waarom.

Stadlander heeft de signalen opgepikt van onze huurders en de maatschappij, dat we een aantal ontwikkelingen, zoals de digitalisering, te snel hebben doorgevoerd. Daarvoor zijn inmiddels maatregelen genomen, zoals het in samenwerking met netwerkpartners invoeren van inloopsprekuren, digi-steunpunten en het weer openstellen van een balie in het kantoor. Ook zijn en worden de belangrijkste klantprocessen momenteel aangepast, waarbij vooral de (ook door de visitatiecommissie genoemde) menselijke maat weer meer naar voren moet komen. We merken gelukkig in de praktijk al dat de waardering door onze huurders langzaam (weer) beter wordt.

De inzet van onze relatiemanagers naar belanghouders en bewonerscommissies, de betrokkenheid van directie, management en andere collega's in de vele bestuurlijke-, ambtelijke- en huurderscontacten, bieden de basis voor een brede zichtbaarheid van Stadlander in de regio en diversiteit van "toon" in de gesprekken met belanghouders en netwerkpartners.

Kortom, we (h)erkennen de signalen en hebben ons tempo aangepast. We zijn op zich ingenomen met het positieve oordeel over onze prestaties. We beseffen dat we verbeterpunten hebben, die gelukkig niet als een verrassing uit de visitatie naar voren zijn gekomen en waar we ook hard aan werken.

Namens de gehele organisatie

namens de Raad van Commissarissen

Ton Ringersma,
bestuurder

Guust Verpaalen,
voorzitter