

Visitatie Mercatus 2018-2021

Bestuurlijke reactie directeur/bestuurder en raad van commissarissen

Visitatie: een instrument met kansen!

We onderschrijven de governancecode voor woningcorporaties waarin de visitatie als instrument is opgenomen. Daarnaast zijn wij wel van mening dat dit instrument aan kracht kan winnen door een andere focus dan nu voorgeschreven is. Vandaar dat wij dit jaar aan een experiment meegedaan hebben. Hiermee willen we onderzoeken of de focus "Werken vanuit de bedoeling" kan bijdragen aan meer inzicht in het maatschappelijk functioneren van woningcorporaties.

Dat Mercatus aan allerlei criteria voldoet en presteert naar vermogen, wordt al op verschillende wijzen in kaart gebracht. De traditionele wijze van visitatie voegt daar niet zo heel veel meer aan toe. De vraag of we ook daadwerkelijk doen wat de bedoeling is, in de ogen van de bewoners en de stakeholders, blijft daarmee onbeantwoord.

Het proces en het voorliggende resultaat van dit experiment heeft ons wezenlijk andere gesprekken en inzichten opgeleverd en biedt ons nieuwe leerpunten om tot de kern van ons werk te komen. Onze koers en ambitie voor de komende jaren hebben we vastgelegd in onze visie "Wonen op z'n best".

De uitkomsten van deze experimentele visitatie brengen Mercatus écht verder in het concretiseren van deze visie en in de resultaten daarvan voor onze bewoners. Ook zien we in de visitatie hoe belangrijk het is dat de sociaal/maatschappelijke kant net zo professioneel ingericht en bestuurd wordt als de financieel/technische kant. Omdat van veel kanten herkend wordt dat onze werkwijze in dit project kenmerkend is voor Mercatus, onderstreept de uitkomst van deze visitatie onze manier van werken. En daar zijn wij trots op.

In deze bestuurlijke reactie lichten we kort toe wat dit experiment ons brengt en wat het vervolg zal zijn. Oftewel: waar staan we en wat leren we over de betekenis van ons werk in de leefwereld van onze bewoners en belanghebbenden.

Een realistisch beeld

Het visitatierapport biedt een zeer realistisch beeld van de voorbereiding, participatie, samenwerking, besluitvorming en realisatie van het grootschalige verbeteringsproject van de 4 flats aan de Urkerweg in Emmeloord. De focus op een specifiek project bood de kans om al deze fases diepgaand te kunnen onderzoeken en bespreken. Die focus legde ook gedetailleerd bloot dat de verschillende aspecten van zo'n grootschalig project niet evenwichtig in voorbereiding, participatie, samenwerking en besluitvorming terug te vinden zijn. En dat er aan kracht te winnen is door alle aspecten van de verschillende fases expliciet te benoemen.

Daarnaast is een project niet klaar na oplevering. Een concreet plan om de technische resultaten, de bewonerstevredenheid en de effecten op sociaal/maatschappelijk gebied te monitoren en zo nodig te verbeteren, zal het uiteindelijke lange termijnresultaat optimaliseren en bestendigen.

De aanmoedigings- en verbeterpunten die de visitatiecommissie ons aanreikt, nemen we dan ook met veel dank over. Met name voor de duidelijke observaties en richting, waardoor we nog dichterbij de bedoeling van ons werk in de leefwereld van bewoners en stakeholders komen.



Werken aan de bedoeling!

In haar rapport geeft de visitatiecommissie een beschrijving van haar observaties over hoe dit project naar de opvatting van bewoners, stakeholders en Mercatus verlopen is en welke resultaten het heeft opgeleverd. Daarin beschrijft zij waar wij trots op mogen zijn en waar wij nog winst kunnen behalen. Trots zijn wij zeker op de herkenning van onze passie en het in hart en nieren volkshuisvesters zijn en op de hoge waardering die bewoners en stakeholders ons geven op een aantal onderdelen. Blij zijn we ook met aanmoedigings- en verbeterpunten. Kort beschrijven wij hieronder onze voornemens dienaangaande:

- Het project is weliswaar opgeleverd; we zijn nog niet klaar. Monitoren van zowel techniek als sociaal/maatschappelijke resultaten en het zo nodig verbeteren, zal in het proces opgenomen worden als onderdeel van de plan/do/check/act cyclus en daarmee bijdragen aan de uiteindelijke betekenis voor samenleving.
- De rol van Stichting Huurdersbelang Mercatus ná hun invloed op collectieve besluiten die alle bewoners aangaan, gedurende het participatie traject met de bewoners van het project, zullen we nader met hen onderzoeken. Hen gedurende het project op de hoogte houden van de voortgang dient natuurlijk op orde te zijn.
- Het definiëren van de beginstatus en het beoogde einddoel van de sociaal/maatschappelijke kwaliteit in de perspectieven van bewoners, stakeholders en Mercatus draagt bij aan doelgerichtheid en besturing van dit nu nog onderbelichte aspect in onze processen. Hiermee versterken wij het thema Vitale wijken en de daarmee samenhangende strategische doelstellingen voor de komende jaren. Dit nog jonge thema wordt hiermee geëxpliciteerd in plaats van de nu nog zoekende en ambiërende gesprekken en voornemens.
- In de wijkplannen hebben we een start gemaakt met de beschrijving van beoogde ontwikkelingen in de wijken en dorpen. De doorontwikkeling hiervan moet bijdragen aan gerichte doelen tot behoud of verbetering van de kwaliteit van leven van de bewoners. Daarom vindt ook uitwisseling en samenvoeging van wijkplannen plaats met onze stakeholders. Juist via de wijkplannen is in de toekomst ook plaats voor de herkenning van de leefwereld van onze bewoners: hoe was het voor hen en hoe is het nu? Deze gesprekken kunnen door allerlei lagen in de organisatie gevoerd worden: door medewerkers, management, bestuur en toezicht.
- Of we écht het verschil maken en doen wat de bedoeling is, is niet aan ons, maar aan de bewoners en de samenleving: daarvoor zullen we meer en doelgerichter in contact zijn en blijven met de mensen, waar het om gaat.
- Mercatus guleert een doorontwikkeling van de wijze van visiteren, waarbij het werken volgens de bedoeling in de leefwereld van de samenleving in de plaats gesteld wordt van toetsing in de systeemwereld. Het hogere doel van de volkshuisvesting wordt weer leidend vanuit visie en gedrevenheid.

De ontwikkelpunten worden opgenomen in onze werkwijzen. Een tussentijdse evaluatie zal uitwijzen of de leerpunten voldoende geborgd zijn in onze processen.

Waar nodig passen we dan opnieuw aan; wij zijn en blijven immers een lerende organisatie.

Dank!

Onze dank gaat uit naar de leden van de visitatiecommissie van Pentascope: Germa Reivers, Wouter Rohde en Vival Bouwmans. Zij hebben dit experiment mogelijk gemaakt! Op plezierige en diepgravende wijze hebben zij de gesprekken met de bewoners, de stakeholders en ons gevoerd. Onderzoekend, ruimte-gevend, nieuwsgierig naar hoe het nou echt zit. En oprecht geïnteresseerd in "maar wat was hier nou eigenlijk de bedoeling?" Zowel de vorm als de inhoud van dit rapport hebben ons veel gebracht. Vooral ook het inzicht in: "zo doen wij dat dus en is dat nou handig?" "bereiken we nou echt wat we zo graag willen voor de bewoners en kan dat beter?". En daarbij ook hun oprechtheid in wat er zo mooi is aan dit project, waar wij trots op mogen zijn en hoe zij ons zien als volkshuisvesters in de polder.

Dank aan iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan deze visitatie: de bewoners, de stakeholders, de leden van Stichting Huurdersbelang Mercatus, de aannemer en adviseurs, de tegenlezers, de (oud)leden van de RvC en de collega's. Mooi ook om te zien dat dit project voor zoveel mensen vernieuwend, inspirerend en uitdagend was. En voor de bewoners ook een opgave om te ondergaan: heel veel bewondering en waardering voor hun begrip, geduld en medewerking!

Dank ook aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, in de persoon van Paul Doevendans, die dit experiment mogelijk heeft gemaakt en meegedacht heeft in het valideren, waardoor het experiment ook gewicht heeft gekregen om van invloed te kunnen zijn op het denken over "visitatie volgens de bedoeling".

Tot slot dank aan Wouter Hart, die het denken over "werken vanuit de bedoeling" en "Anders verantwoord" meekleed en toepasbaar heeft gemaakt en die meegedacht heeft in dit specifieke experiment.

A. Leijenaar
Voorzitter raad van commissarissen

A. Beurmanjer
Directeur-bestuurder

