

## **Bestuurlijke reactie Visitatie Thuis in de wijk**

Zayaz heeft samen met collega-corporatie Tiwos en visitatiebureau Pentascope gebruikgemaakt van de experimenteerruimte die de SVWN (Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland) bood om deze visitatieronde (periode 2017-2021) op een andere manier in te richten. We kozen voor het visiteren van een netwerk en van onze rol daarin, omdat wij ervan overtuigd zijn dat veranderingen in doelgroep en complexiteit van de maatschappelijke opgave maken dat organisatie-overschrijdende oplossingen en maatwerk steeds meer en vaker nodig zijn de komende jaren. En ook dat onze instituties en zelf opgetuigde regels en systemen ons daarbij nog te vaak hinderen. In het netwerk Thuis in de Wijk, dat zich richt op inwoners met een psychische kwetsbaarheid voor wie de reguliere zorg geen passend antwoord heeft, doen we hiermee inmiddels al een aantal jaren ervaring op in een deel van de stad. Een goed moment dus om stil te staan. En vanuit het stilstaan weer vooruit te kijken. Samen leren op weg naar de volgende stap.

### **Ondersteboven**

Wij zijn 'ondersteboven' en zelfs een beetje stil van het visitatierapport, waarin de commissie op haar beurt aangeeft 'ondersteboven' te zijn van de resultaten die het netwerk Thuis in de wijk realiseert. Zowel op casusniveau als wat betreft de manier waarop er wordt samengewerkt. We zijn natuurlijk in de eerste plaats trots op de waardering die de commissie heeft voor het netwerk en voor de rol van Zayaz hierin; een mooie opsteker voor alle betrokken professionals binnen en buiten Zayaz. Daarnaast worden we blij van de keuze voor het woord 'ondersteboven', dat de commissie niet voor niets in de mond neemt. De commissie verwijst hiermee naar de grote kracht en innerlijke 'drive' van de uitvoerende professionals in het netwerk. Zij staan als het ware 'bovenaan' en gaan tot het uiterste om in iedere situatie tot een passende oplossing te komen. Dat lukt alleen met mandaat, steun en rugdekking vanuit de achterliggende organisaties; en door beleid, management en bestuur ten dienste te stellen van een sterke uitvoeringspraktijk met ruimte om te doen wat nodig is. Precies dat is waar we in brede zin bij Zayaz voor staan en in geloven. In die zin zien we dit visitatierapport ook als 'bewijslast' voor onze koers en voor onze sturingsfilosofie om deze koers waar te maken. Werken volgens de bedoeling in actie.

### **Van project naar standaard**

Het visitatierapport bevestigt voor ons ook dat de tijd rijp is voor een volgende stap. We zijn de 'projectfase' voorbij en zijn nu in een fase beland waarin het belangrijk is om bereikte resultaten breder te verankeren en in te bedden in de achterliggende organisaties en structuren. Om de 'bewezen' manier van werken en samenwerken als het ware tot nieuwe standaard te verheffen; bij Zayaz én anderen. Zo werkt de gemeente sinds enige tijd met een intern doorbraakteam. Ook delen we de conclusie van de commissie dat het belangrijk is om ervaringen, successen en obstakels die professionals ervaren, consequenter op te tillen. Dus nog meer te redeneren vanuit de uitvoeringspraktijk bij alles wat je bedenkt en inricht.

We zijn die volgende stap inmiddels op verschillende manieren aan het zetten in de stad. Bijvoorbeeld door de projectgroep Thuis in de wijk te transformeren in een ontwikkelgroep en door de stuurgroep te laten samenvloeien met de Stuurgroep Zorgzaam 's-Hertogenbosch. Zo bereiken we meer en zetten we een beweging in gang die verder reikt dan de context van Thuis in de Wijk. Er is nog veel te doen, maar deze stappen kunnen we goed richten nu we het visitatierapport als onderlegger hebben.

### **Bij Zayaz zelf**

Eenzelfde lijn volgen we intern binnen Zayaz. Het rapport laat zien dat Thuis in de wijk geen losstaand 'project' is, maar een bewezen manier van (samen)werken. En dat we pas af komen van 'ad hoc oplossingen achteraf' als we erin slagen onze samenwerking in wijken en buurten te

intensiveren de komende jaren. Dat is geen project. Dat is 'core business' van de corporatie. En daarmee van ons allemaal. Omdat het tegelijkertijd een relatief nieuwe manier van samenwerken is, moeten we verder werken aan het doorbreken van oude patronen. We brengen het rapport breed onder de aandacht in de organisatie en gaan in gesprek met de leiding over de betekenis ervan voor de doorontwikkeling van de organisatie en van het gebiedsgericht werken.

### **Tellen en vertellen**

Maar daarmee stopt het niet. Niet voor niets is één van de adviezen van de visitatiecommissie om meer te investeren in het structureel zichtbaar maken van de resultaten en succesverhalen van (het) netwerk(en), op totaalniveau maar zeker ook op het niveau van individuele casuïstiek. Dit advies volgen we op. Meer tellen en vaker vertellen. Ons presteren in netwerken onderdeel maken van onze interne en externe communicatiestrategie en van onze periodieke rapportages, zodat het een onvermijdelijk gespreksthema wordt. En tevens nadrukkelijker een plek krijgt binnen het toezicht. Want samenwerken in netwerken vraagt ook om een andere kijk op het toezicht op het functioneren van een organisatie. Het experiment heeft ons geholpen het gesprek hierover te voeren.

### **Keuze voor netwerkvisitatie**

Via deze netwerkvisitatie, een wat minder traditionele manier van visiteren, maakten we de keuze om in te zoomen op een deel van ons presteren met als doel om te leren. Daardoor zijn andere zaken relatief onderbelicht gebleven. Onze HBV maakt daar terechte opmerkingen over. Het is een logisch gevolg van de keuze die we welbewust maakten, omdat netwerksamenwerking nu eenmaal steeds vaker noodzakelijk is om de opgave het hoofd te bieden. Vanzelfsprekend blijven we ons via onze jaarverslaglegging verantwoorden in de volle breedte.

### **Over de methodiek**

Deze visitatie was ook experimenteren en dus uitvinden. Samen met Tiwos, Pentascope, SVWN en wetenschap (Patrick Kenis, Cor van Montfort) zochten we naar een goede manier om het functioneren en presteren van het netwerk in beeld te brengen. Hiervoor ontwikkelden we onder meer een waarderingskader, waarin we praktijkkennis en wetenschappelijke inzichten samenbrachten. Een waarderingskader helpt, maar beperkt tegelijkertijd; een netwerk laat zich niet altijd plooiën in een vooraf bedachte methodiek.

Dat geldt ook voor de keuze om een 24-uurs-sessie te doen. Een netwerk komt ergens vandaan en beweegt ergens naar toe. Context en fasering doen ertoe en de vraag is in hoeverre hier in de 24-uurs opzet voldoende aandacht voor was en kon zijn. Naar de toekomst toe zou het interessant kunnen zijn een netwerk gedurende langere tijd te volgen of een meer participatief onderzoek te doen. En liefst vanuit een gedeeld opdrachtgeverschap van alle netwerkpartners.

Tot slot een woord van dank aan eenieder die aan dit mooie experiment heeft bijgedragen en vooral aan onze partners in Thuis in de Wijk, die dit samen met ons zijn aangegaan.

Met elkaar maken we het verschil!

Simone van Raak  
Will Simons  
Waarnemend bestuur Zayaz

Diederik Hommes  
Voorzitter RvC Zayaz