

Bestuurlijke reactie visitatie Oost Flevoland Woondiensten 2021

Woord vooraf

Deze reactie willen we graag beginnen met een dankwoord aan iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan de visitatie van OFW: onze stakeholders, onze Huurders Belangen Vereniging, alle betrokken collega's en natuurlijk de visitatiecommissie. Ondanks de beperkingen van COVID-19 is het gelukt om iedereen tijdig en persoonlijk te spreken en om ons werk ook in de praktijk te laten zien aan de commissie (middels een rondleiding waaraan verschillende partners van OFW een bijdrage hebben geleverd). Wij zijn dankbaar voor dit rapport, dat ons een onafhankelijke spiegel voorhoudt. Niet om ons te veroordelen, maar om ons werk verder te kunnen verbeteren. Wij zijn zeer gemotiveerd om met de adviezen aan de slag te gaan.

*Een harmonie, een balans
die ons
na verstrijken van jaren
iets moois heeft gegeven
een plek om te leven
als stromend water
vooruit
naar later*

(uit het gedicht "Samen stromen" van voormalige stadsdichter van Dronten, Petra Buis)

Dronten, daar doen we het voor!

Het ontstaan van Dronten, wij waren er bijna vanaf het eerste begin bij. Door goede en betaalbare woningen te bouwen in een fijne, groene woonomgeving hebben we harten veroverd voor dit nieuwe land. Van de eerste polderpioniers tot de ruim 42.000 inwoners nu. Een kwart van hen woont in een woning van OFW.

Onze aanpak is in al die jaren hetzelfde geweest. Goed kijken en luisteren naar wat Dronten nodig heeft, nu maar vooral ook in de toekomst. Daar, met de gemeente, onze Huurders Belangen Vereniging en overige partners, een plan voor maken. En dan vooral: aan de slag!

Zo hebben we de afgelopen 50 jaar, binnen onze mogelijkheden, ervoor gezorgd dat Dronten een fijne plek is om te wonen. Ook voor mensen met een kleinere beurs. Veilig, comfortabel, gezond en gemoedelijk. Zo willen wij de beste woningcorporatie zijn voor Dronten!

Werken als een pionier

Het goed willen presteren voor Dronten zit diep in onze genen. Veel van onze medewerkers wonen in Dronten, kennen mensen in een OFW-woning of wonen er zelf in één. Wij willen al onze huurders het best mogelijke bieden: een goed onderhouden woning, een duurzame woning, in een prettige en groene omgeving, en natuurlijk betaalbaar. Een fijn thuis in Dronten.

Wij zijn daarbij niet snel tevreden. Zo kon het gebeuren dat na het lezen van het visitatierapport verschillende collega's oprecht teleurgesteld waren, bijvoorbeeld over de 7,3 op betaalbaarheid en woonruimteverdeling ("we voeren een zeer gematigd huurbeleid, waarin we gemiddeld minder dan 2/3^e vragen van de maximaal toegestane huur") of over de 7,7 op duurzaamheid ("we staan toch in de top 10 van duurzaamste corporaties?"). Het is OFW eigen om in een zin uit het rapport als hieronder vooral te focussen op het tweede deel van de zin: dat wat beter moet.

"Net als in de vorige visitatie zijn geen grote tekortkomingen geconstateerd. De visitatiecommissie wil daarom een aantal punten meegeven die de prestaties van OFW kunnen optimaliseren."

(p.9 van het rapport)

Met gepaste trots

Als polderpioniers zijn we bij OFW niet snel tevreden of trots. We zijn samen bezig met het opbouwen

en ontwikkelen van “ons Dronten” en daarin is er altijd nog werk dat moet worden gedaan. Ook kunnen dingen altijd beter. Gelukkig hebben we, met onze Raad van Commissarissen en een nieuwe directeur (die alleen het laatste visitatiejaar heeft meegemaakt) ook een aantal mensen in ons midden die met wat afstand naar de resultaten kunnen kijken. En dan kun je niet anders dan trots zijn op dit mooie resultaat! Een paar observaties:

- Ten opzichte van andere corporaties in Nederland zijn al onze scores gelijk of hoger.
- Ten opzichte van de vorige visitatie is onze score op 3 van de 4 onderdelen verbeterd. Alleen op presteren naar opgaven en ambities is het oordeel gedaald (wat vooral wordt veroorzaakt door een verzwaring in de beoordelingsmethodiek).
- Ten opzichte van de vorige meting zijn de scores van onze belanghebbenden op alle drie de deelonderwerpen -prestaties, relatie en communicatie en invloed op beleid- gestegen. Het verbeteren van deze relatie was een belangrijk advies uit het vorige rapport en daar hebben we de afgelopen jaren veel aandacht aan besteed. Wat betreft prestaties krijgen we van onze belanghebbenden op alle thema's een ruime voldoende (7 of hoger).

	OFW 2021	OFW 2017	Nederland*
Presteren naar opgaven en ambities	7,2	8,0	7,2
Presteren naar vermogen	8,0	7,0	7,3
Presteren volgens belanghebbenden	7,9	7,7	7,4
Governance van maatschappelijk presteren	7,8	7,4	7,2

* Uit het rapport “Corporaties in beeld, update 2020 Analyse visitatie woningcorporaties 2011-2019”. De gepresenteerde cijfers zijn de gemiddelde scores van woningcorporaties gemeten volgens de methodiek 6.0

Naar een nieuw ondernemingsplan

Hoewel we zeker stil mogen staan bij deze mooie resultaten en de goede samenwerking binnen Dronten zullen vieren, zit het in onze natuur om snel aan de slag te willen met de aanbevelingen uit het rapport. We hebben de commissie actief gevraagd die op te halen en zullen er dankbaar gebruik van maken. We zijn blij dat veel van de aanbevelingen ook al bij ons in beeld zijn. Dat betekent dat we goed in verbinding zijn met onze stakeholders, en dat we weten wat zij belangrijk vinden. Je leest dit in het rapport terug. Onze belanghebbenden geven aan dat ze zien dat we met de juiste dingen bezig zijn, zoals de ontwikkeling van nieuwbouw en de verbreding van onze maatschappelijke inzet in Dronten.

De 7 aanbevelingen uit het rapport pakken we als volgt op:

1. Wees naar buiten toe meer zichtbaar en laat zien hoe je de interne en externe opgaven oppakt, zeker richting overige belanghebbenden, waarmee vaak een minder hoge overlegfrequentie is, is dit van belang;	We hebben het contact met overige belanghebbenden zoals De Meerpaal, Coloriet, MDF en Kwintes aangehaald en willen ook meer strategisch en bestuurlijk met hen in verbinding zijn. Bij het opstellen van ons nieuwe ondernemingsplan, dat we naar 2023 opstellen, willen wij deze partijen nadrukkelijk betrekken. Dat zal vervolgens ook haar weg vinden naar de prestatieafspraken met de gemeente.
2. Overweeg een manier om de input van partijen die niet direct betrokken zijn bij het opstellen van prestatieafspraken toch op inhoud mee te nemen in het proces;	
3. Verantwoord de maatschappelijke oriëntatie van de RvC duidelijker in het jaarverslag. Wees daarbij niet alleen feitelijk, maar geef aan waarom iets is gedaan en betrek daar de maatschappelijke opgaven bij;	OFW bestaat uit doeners. Taakgericht. Het rapporteren schiet er dan weleens bij in. Met de komst van een nieuwe bestuurder en RvC-voorzitter is hier aandacht voor. We herijken onze planning & control cyclus en besteden aandacht aan omgevingsanalyse, (markt)onderzoek en de stem van onze huurders om onze opgaven te
4. Maak in de begrotingen de relatie met de maatschappelijke opgaven duidelijker zichtbaar.	

<p>Deze relatie is zeker aanwezig, maar komt door de gekozen financiële opzet van de begroting minder goed naar voren;</p> <p>5. Ontwikkel een integraal overzicht van de concrete doelstellingen vanuit de jaarplannen (en de prestatieafspraken), naar de gerealiseerde prestaties in de periodieke rapportages;</p>	<p>bepalen. We vertalen deze opgaven eerst naar concrete doelstellingen en van daaruit naar (de juiste) acties. Deze lijn zal haar neerslag vinden in onze rapportages en de prestatieafspraken.</p>
<p>6. Zoek overleg met de huurdersvertegenwoordiging om de onvrede over het onderwerp leefbaarheid op te pakken;</p>	<p>Dat overlast en leefbaarheid meer aandacht vraagt, erkennen we. We zien dat rond dit thema het werk toeneemt en complexer wordt. Om ons werk goed te kunnen doen, hebben we onze personeelsformatie uitgebreid. Daarnaast gaan we in de tweede helft van 2021 aan de slag met onze visie op leefbaarheid. Daar wordt de Huurders Belangen Vereniging bij betrokken.</p>
<p>7. Probeer in de samenwerking met overige belanghebbenden de goede prestaties bij reguliere werkzaamheden door te zetten en tevens open te blijven staan voor bijzondere of plotseling opspelende ontwikkelingen. Het is zaak om de aanpak van niet-reguliere kwesties bij de organisatieontwikkeling mee te nemen, zodat processen bij bijvoorbeeld het vertrek van medewerkers goed kunnen doorlopen en de woningcorporatie zich daar eveneens pragmatisch toont.</p>	<p>Door meer in verbinding te staan met onze stakeholders zullen we eerder kunnen participeren op bijzondere of plotseling opspelende ontwikkelingen. Hoewel vanuit oogpunt van betaalbaarheid een efficiënte organisatie van belang blijft, gunnen we ons daarnaast in de komende jaren iets meer lucht in onze personele formatie. Om zodoende, naast al het reguliere werk, met onze partners een goede en zo nodig vernieuwende invulling te geven aan de grote en brede opgave die op ons bord ligt.</p>

Samen bouwen aan de 5 sterren corporatie

Om met de titel van het openingsgedicht te eindigen: we streven ernaar om de komende vier jaar nog weer meer "samen te stromen". De goede samenwerking te vinden met onze stakeholders, huurders en leveranciers om samen het beste voor Dronten te realiseren. Tijdens een stakeholdersbijeenkomst in het najaar van 2021 gaan we daar graag het gesprek over aan. Hoe blijven we ook de komende jaren de beste corporatie voor Dronten? Hoe worden we een 5 sterren corporatie voor onze huurders en woningzoekenden? Wij nodigen u als onze belanghebbende van harte uit met ons mee te denken en te werken aan duurzaam goed wonen in Dronten voor iedereen. Wij kijken uit naar de samenwerking in de komende jaren!

Dronten, 7 juli 2021

Noek Pouw,
Directeur-bestuurder

Janita Tabak,
Voorzitter Raad van Commissarissen