
Bestuurlijke reactie visitatierapport Domijn

Hoe anders kan het zijn

“Op een bijzondere plek in Enschede is het minstens zo bijzondere Domijn gehuisvest”. De visitatiecommissie van Pentascope weet in haar recensie heel treffend de ontwikkeling te schetsen die Domijn de afgelopen vier jaar heeft doorgemaakt. Parallel lopend aan het ontwikkelingsproces van de Performance Factory, dat aan het eind van de visitatieperiode (december 2017) is opgeleverd. Waar werken, ontmoeten en (talent)ontwikkeling centraal staan.

In het eerste gesprek met de visitatiecommissie vroegen we ons af of het visitatiestelsel zou passen bij onze manier van werken. De afgelopen vier jaar hebben we met elkaar onze organisatie wezenlijk anders vorm gegeven. De collectieve ambitie *voel je thuis* is leidend voor ons dagelijks handelen. Waarbij we onszelf voortdurend de vraag stellen “waarom doen we wat we doen?”. Daarmee niet altijd vooraf de uitkomst wetende. Eén van de conclusies in het rapport is dat onze werkwijze inderdaad niet vanzelf samengaat met de visitatiemethodiek waarin concrete en meetbare doelen en prestaties beoordeeld worden. Hoewel de nieuwe koers, de organisatieverandering en de verhuizing intern veel aandacht hebben gevraagd, concludeert de visitatiecommissie dat we in de afgelopen vier jaar niet een naar binnen gekeerde organisatie zijn geweest. We zijn de verbinding met buiten blijven maken. Dat beschouwen we als een compliment.

We vinden het knap dat de visitatiecommissie erin is geslaagd onze werkwijze en identiteit zo goed te doorgronden. In onze zelfevaluatie scoorden we onszelf hoger dan de uiteindelijke beoordeling laat zien. Dat zou je kunnen typeren als een lichte mate van zelfoverschatting, maar de visitatiecommissie heeft gezien en gevoeld dat we op een andere manier werken en denken. Niet vanuit strak omlijnde plannen maar vanuit dat wat nodig is. Met gemiddeld een ruime 7 laten we zien dat we qua maatschappelijke prestaties doen wat we beloven.

Het meest trots zijn we op de 8,4 die we hebben gescoord op de tevredenheid over de relatie en communicatie met onze belanghebbenden. Dat is de basis die ons drijft. We kunnen het alleen maar goed doen als we naar hen luisteren en zij zich gehoord voelen. De in- en externe dialoogsessies tijdens de visitatie waren een cadeautje. Daaruit bleek een enorme betrokkenheid bij onze organisatie. De visitatiecommissie gaf ons terug; de kwaliteit van de dialoog die jullie met elkaar voeren is hoog. Onderzoekend, op basis van argumenten en met levendige discussies. Met elkaar in gesprek gaan is ook kenmerkend voor onze werkwijze. Dankzij interne bijeenkomsten (bijvoorbeeld “broodje casus”), waarin we dilemma’s en casussen delen, leren we van elkaar. Meer dan in welke training ook. Maar we leren ook door een huurder uit te nodigen die zijn verhaal over zijn ervaring met de schuldhulpverlening met ons wil delen.

We zijn de visitatiecommissie zeer erkentelijk voor de verbeterpunten. Daar kunnen we verder mee. Het rapport heeft voor ons zichtbaar gemaakt dat onze uitdaging is zaken verifieerbaar te maken. De verbinding te leggen tussen aan de ene kant de collectieve ambitie (hoog over) en aan de andere kant ons concrete handelen en doen (hier en nu). Bijvoorbeeld door een inhoudelijke verdieping te maken op de verschillende beleidsterreinen. Daar gaan we heel serieus naar kijken, want we zijn tot nu toe onvoldoende in staat gebleken dit uit te werken. We zijn zoekend naar een proces van vastlegging, programmering en doelen stellen. Duurzaamheid is daar zoals de visitatiecommissie terecht beschrijft, een voorbeeld van. We hebben daar onze eigen ideeën over. Als we dat op een goede methodische manier weten te omschrijven, zowel voor- (intenties) als achteraf (resultaten), zullen we daar sterker van worden. Ons assetmanagement, dat nagenoeg klaar is, geeft daartoe alvast een goede aanzet.

De visitatiecommissie heeft ons ook laten inzien dat de resultaten van de stakeholdergesprekken die we als Raad van Commissarissen regelmatig voeren, niet direct verankerd zijn in de besluitvorming. Daarmee is te weinig zichtbaar wat de invloed van deze gesprekken is op de handelswijze van Domijn. Terwijl deze invloed er zeker wel is; dus aan ons de uitdaging dit explicieter te maken.

We willen Joos Jacobs, Germa Reivers, Ruud Pijpers en Eef Nibbelink van Pentascope hartelijk danken voor de prettige begeleiding en samenwerking tijdens deze visitatie. Jullie hebben ons begrepen en het vertrouwen gegeven dat we op de goede weg zijn.

Daarnaast willen we onze huurders en partners bedanken die een bijdrage hebben geleverd. Wij hebben hun betrokkenheid en openheid zeer gewaardeerd. Dat we gezien worden als een corporatie die het beste voor haar huurders wil, sterkt ons in onze overtuiging dat we ons werk alleen goed kunnen doen met hoofd en hart in lijn. Tot slot alle dank aan alle medewerkers van Domijn. Zij hebben vanzelfsprekend ook meegepraat over onze maatschappelijke prestaties. Zonder hen lag er niet zo'n mooi visitatierapport. We hebben gewoon heel bijzondere mensen in huis.

Enschede, 19 juni 2018

Jan Salverda

Arthur Burghouts

Directeur-bestuurder

voorzitter Raad van Commissarissen