

Bestuurlijke reactie visitatie 2022

“Met mooie toekomstplannen, gepaste trots en vertrouwen de komende vier jaar in”

René de Groot, bestuurder Maasdelta Groep

Jaap de Gruijter, voorzitter RvC Maasdelta Groep

5 juli 2022

Inleiding

De afgelopen vier jaar heeft Maasdelta hard gewerkt om zowel intern als extern onze volkshuisvestelijke doelen te behalen en te verbeteren. Onze focus lag op de communicatie en beleidsvoorbereiding met onze belanghouders. Het organiseren van een efficiënte, klantgerichte en procesgerichte organisatie, waarin ruimte was voor verbeteringslagen vanuit belanghouders en de interne organisatie. Beleid werd met belanghouders besproken en we hebben in alle processen geprobeerd de klant een stem te geven. Daarnaast hebben we intern een cultuur- en aanspreekkoers opgepakt, waardoor de dienstverlening zal verbeteren.

Deze vierde keer visiteren heeft Maasdelta dan ook met veel belangstelling en enthousiasme gedaan. We zijn blij en trots dat de verbeterpunten van de vorige visitatie tot uiting zijn gekomen in het nieuwe rapport en we ook weer voldoende werk te doen hebben voor de komende vier jaar. De visitatie stelt ons mede in staat niet alleen terug te kijken, maar ook voldoende aanknopingspunten voor verbeteringen te krijgen voor de komende vier jaar. Onze belanghouders herkennen de verbetering en zien in dat de klant en belanghouders meer centraal staan. De visitatiecommissie erkent dat wij een missie gedreven organisatie zijn. Daar zijn we trots op! Dit rapport is dan niet alleen van ons bestuur, directie en raad van commissarissen, maar vooral voor onze medewerkers, klanten en belanghouders!

Maasdelta is een missie gedreven organisatie

Maasdelta is een missie gedreven organisatie, volgens de visitatiecommissie. De missie van Maasdelta is concreet en duidelijk en geeft richting en inspiratie. Alle sleutelbegrippen uit de missie worden in het nieuwe ondernemingsplan gespecificeerd. De titel van dit ondernemingsplan "*Samen bouwen aan een duurzaam thuis*" is volgens de commissie een zeer treffende typering van Maasdelta. De missie verwoordt duidelijk dat Maasdelta werkt voor mensen die elders niet terecht kunnen op de woningmarkt. Nieuw is dat Maasdelta naast de inzet voor huishoudens met een bescheiden inkomen ook oog heeft voor de huishoudens die te veel verdienen om voor een sociale huurwoning in aanmerking te komen en te weinig verdienen om een koopwoning te kunnen verwerven.

In de position paper visitatie 2022 hebben wij ons urgentiegevoel bij de op slot zittende woningmarkt geuit. De afschaffing van de verhuurderheffing zien we als kans om meer te investeren. Maasdelta kijkt goed naar de mogelijkheden om het volkshuisvestelijke verschil te maken, maar is zich er tegelijkertijd van bewust dat zij andere partijen nodig heeft om haar doelen waar te kunnen maken.

Maasdelta is een netwerkorganisatie met hart voor de klant

Bij Maasdelta staan onze klanten centraal. Samenwerking zit in onze genen. We zijn blij dat dit door de commissie wordt herkend. Maasdelta is zich ervan bewust, dat de meeste doelen alleen haalbaar zijn met de inzet van andere organisaties en de huurders. Op tal van terreinen is dat zichtbaar en zijn de samenwerkingen succesvol. We worden door de commissie omschreven als een knooppuntbedrijf op het gebied van wonen. Dit betekent dat wij niet alleen vastgoed georiënteerd zijn, maar we willen onze huurders vooral ook een fijn thuis bieden. In het position paper verwoordden wij dit streven als volgt: "*Het bieden van een plek waar men zich veilig en op zijn gemak voelt. Dit kunnen we alleen bereiken door samen te werken*".

Maasdelta is een veerkrachtige en lerende organisatie

De commissie geeft aan dat Maasdelta heel veel aandacht besteedt aan organisatieontwikkeling. Wij hebben ons ontwikkeld van een taakgerichte naar een procesgerichte organisatie, waarin ook wordt gekeken naar de leefwereld van de klant en belanghouders. Het is fijn dat dit door de commissie en belanghouders herkend wordt.

De procesgerichte organisatieontwikkeling staat niet op zichzelf. Maasdelta werkt aan haar cultuur, waarbij inleven, luisteren, verantwoordelijkheid nemen en samenwerken centraal staan. Dit is de basishouding in de omgang met de klant.

Een naar buiten gerichte ondernemingsplanning

Belanghebbenden zijn actief betrokken bij het in 2021 tot stand gekomen nieuwe ondernemingsplan. Met een door Platform 31 ontwikkeld spel zijn prioriteiten en belangen van de verschillende spelers scherp in beeld gekomen. Beschikbaarheid van wonen kreeg hierdoor nog nadrukkelijker prioriteit dan het al had. De bijgestelde wensportefeuille is getoetst op financiële haalbaarheid en vervolgens uitgebreid besproken met de belanghouders. Het ondernemingsplan is het belangrijkste besturingsinstrument van Maasdelta en voor ons als bestuur en raad van commissarissen.

Maasdelta borgt de financiële continuïteit (rentmeesterschap)

De visitatiecommissie oordeelt dat Maasdelta zorgvuldig omgaat met de financiële mogelijkheden. Maasdelta wil risico's beheersen. Bestuur en raad van commissarissen zien zichzelf als rentmeesters van het maatschappelijk vermogen. Maasdelta wil zowel op de kortere als langere termijn in staat zijn volkshuisvestelijk goed te presteren.

De tripartite overleggen functioneren goed

Het ondernemingsplan geeft volgens de commissie houvast en kaders voor de biedingen op de woonvisies van de verschillende gemeenten. De huurdersorganisaties worden hierbij actief betrokken. Het proces van de prestatieafspraken is intern en extern in processchema's vastgelegd. Alle huurdersorganisaties en ook de drie gemeenten zijn zeer tevreden over hun invloed op het beleid en ook de communicatie en de kwaliteit van de relatie. Maasdelta bouwt steeds aan het vertrouwen door de andere partijen actief te informeren en door de afspraken goed na te komen.

Ook onze rol in andere netwerken, zoals wonen met zorg, herstructurering en sociaal beheer wordt als ruim voldoende beoordeeld door de commissie. Maasdelta is een netwerkgerichte organisatie en onze belanghouders kunnen op ons bouwen!

Governance

De visitatiecommissie stelt vast dat het risicomanagement aan hoge professionele standaarden voldoet. De raad van commissarissen is volgens de commissie competent en goed geïnformeerd. De raad ziet Maasdelta als een sterke en effectieve organisatie. Voorstellen worden goed onderbouwd. De raad vindt dat ze al jaren actief en betrouwbaar wordt geïnformeerd. Hierdoor zou de raad passief kunnen worden. De raad heeft deze valkuil onderkend en blijft scherp toezien. Zo kijkt hij kritisch of bijvoorbeeld prestatie indicatoren ambitieus genoeg worden geformuleerd. De raad van commissarissen vervult zijn maatschappelijke rol goed, volgens de commissie. Hij volgt actief wat er leeft en speelt bij de huurdersorganisaties. Zo hecht de raad grote waarde aan klantenpanels en de verdere verdieping en vernieuwing van de bewonersparticipatie. De relatie tussen de RvC en bestuur is uitstekend en opbouwend kritisch te noemen.

Ondanks alle mooie resultaten over de afgelopen vier jaar is er nog voldoende te verbeteren de komende vier jaar. Deze aanbevelingen willen we ook de komende jaren weer actief oppakken.

Aanbevelingen

De commissie geeft Maasdelta voldoende aanknopingspunten om een volgende visitatie ook weer met succes af te ronden:

- Houdt de missie gedreven koers vast die Maasdelta zo herkenbaar en gewaardeerd maakt. Blijf samen bouwen aan duurzaam thuis en een prettige woon- en leefomgeving.

- Maak als gevolg van het afschaffen van de verhuurderheffing concreet en duidelijk of Maasdelta de komende jaren nog meer kan bijdragen aan het vlot trekken van de woningmarkt in haar werkgebied.
- Ga door met het proces om de klant te verrassen en ga in op de vragen van de huurdersorganisaties over onder andere reparatie- en mutatieonderhoud.
- Verdiep de visie op bestuur en toezicht en werk het toezicht uit op het gebied van belanghouders management.
- Denk na over de meerwaarde van het instellen van een commissie maatschappelijk presteren die de raad als geheel adviseert om toezicht uit te oefenen op het effectief functioneren van de keten- en netwerksamenwerkingen.
- Onderzoek samen met de ketenpartners de mogelijkheden van procesinnovaties op resultaatgericht werken.

Aanpak

Voor eind 2022 willen we een verbeter- en leeragenda naar aanleiding van de visitatie implementeren. Acties die de aanbevelingen hierboven raken en andere kleinere verbeterpunten uit het rapport zelf. Een aantal zaken willen we nu al meegeven:

- a. We blijven hard werken aan onze missie gedreven koers uit ons ondernemingsplan. Onze klanten en belanghouders kunnen op ons blijven bouwen en we blijven graag actief betrokken in de ontwikkelingen van onze gemeenten. Ook willen we oog blijven houden voor kwetsbare huurders.
- b. In de nieuwe biedingen 2023 aan gemeenten maken we al voor een deel duidelijk wat we de komende jaren nog meer kunnen bijdragen aan het vlot trekken van de woningmarkt in ons werkgebied en wat we daarvoor van gemeenten nodig hebben.
- c. De klant verrassen is een koers die het bestuur mede zelf heeft uitgezet en waar we ook de komende jaren scherp op blijven. De vragen en onduidelijkheden die door de huurdersorganisaties naar voren zijn gebracht krijgen een plek in de leer- en verbeteragenda. Onze processen worden sowieso continu gemonitord via ons kwaliteitssysteem KCM. En we gaan nadenken met onze ketenpartners over procesinnovaties op resultaatgericht werken.
- d. Voor het bestuur en toezicht zullen we bezien hoe we het belanghouders management kunnen uitbreiden en of/hoe we een commissie maatschappelijk presteren kunnen inzetten. Dit in goed overleg met onze voltallige raad.

Conclusie

We kijken met een trots gevoel terug op de afgelopen vier jaar. We kijken ook met vertrouwen vooruit, met onze ogen open voor onze omgeving en continu lerend. Daarbij danken we onze samenwerkingspartners, belanghouders, medewerkers en Cognitum. We blijven onszelf de komende jaren verbeteren. We blijven ook de betrouwbare en solide samenwerkingspartner van onze partners en belanghouders. Zij kunnen in onze gemeenten op ons rekenen. Maasdelta was en blijft financieel solide. Onze prestaties zijn geborgd. We bekijken waar we onze maatschappelijke inzet nog verder kunnen verbeteren en wat we verder op de woningmarkt kunnen betekenen. Maar ook binnen welke netwerken we een (nog) grotere actieve rol kunnen spelen; uiteraard met behoud van onze financiële solide positie en waarbij we voldoen aan de normen van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw en de Autoriteit Woningcorporaties.

We willen onze klanten immers blijven bedienen, onze belanghouders blijven betrekken en een missie gedreven organisatie blijven!

René de Groot

Bestuurder Maasdelta Groep

Jaap de Gruijter

RvC-voorzitter Maasdelta Groep