

Reactie van de Noordwijkse Woningstichting op het visitatierapport van Raeflex van december 2010

De Noordwijkse Woningstichting is de enige sociale volkshuisvester en ontwikkelaar van sociale woningbouw in Noordwijk en beschouwt zichzelf als een belangrijke medespeler in de lokale samenleving. Ze hecht aan goede relaties met haar omgeving en stelt het oordeel van alle betrokkenen over haar functioneren op prijs. Bij deze visie passen het tijdig en voortdurend verklaren van het beleid aan alle betrokkenen, het over en weer managen van verwachtingen, samenwerking met andere partijen en het leren van elkaar. De door de NWS gevraagde visitatie door Raeflex in 2010 moet ook in dat kader gezien worden. Het visitatierapport werd besteld om - daar waar mogelijk - verbeteringen tot stand te brengen.

Het algemene oordeel van Raeflex komt voor de NWS over de hele linie uit op een 'glanzende 6'. In schoolse termen kan dit oordeel worden vertaald als 'meer dan voldoende'. Dit resultaat is voor het Bestuur en de Raad van Commissarissen echter om twee redenen onbevredigend. De inzet van alle betrokkenen bij de NWS is gericht op een aanzienlijk hogere waardering. Daarnaast hebben het Bestuur en de Raad van Commissarissen een aantal kritische kanttekeningen bij het rapport, dat naar hun mening op een aantal punten niet helemaal recht doet aan de werkelijkheid.

In verband met de door ons gewenste openheid naar de buitenwereld willen wij allereerst ingaan op de lessen en verbeterpunten die wij uit het visitatierapport halen. Maar vervolgens kunnen we er niet aan voorbij gaan enige kritische kanttekeningen te plaatsen bij een aantal aspecten van het visitatieverslag en de daarbij gevolgde werkwijze.

Algemeen beeld

In de optiek van de commissie is de NWS een corporatie die zich in een overgangssituatie bevindt. De NWS is in de ogen van de visitatiecommissie de afgelopen vier jaren een redelijk behoudend functionerende corporatie geweest, die kostenbewust en zo doelmatig mogelijk handelt. De bedrijfsvoering is degelijk en in control. Zij wordt thans steeds meer een actieve corporatie met een zichtbare drive voor professionalisering van bedrijfsvoering en risicobeheer. Volgens de commissie nam de NWS in de afgelopen periode veelal nog een afwachtende houding aan naar de omgeving voor wat betreft het oppakken van nieuwe initiatieven. Stakeholders worden in de gelegenheid gesteld over allerlei onderwerpen voorstellen in te dienen. De opgaven in de gemeente zijn bij de NWS genoegzaam bekend. Wat in de ogen van de commissie verbetering behoeft is de transparantie van ambities en doelen naar de omgeving en de interactie tussen partijen. Bestuur en Raad van Commissarissen kunnen zich in grote lijnen in dit beeld herkennen. Het rapport schetst de situatie over een reeks van jaren, waarin de NWS zich bezonnen heeft op haar positie, haar bestuurlijke organisatie heeft aangepast en haar werkprocessen heeft herzien en verbeterd. Bestuur en Raad van Commissarissen zien in het rapport de bevestiging van de beslissingen in het verleden om te komen tot een slagvaardiger bestuur en versterking van het bureau.

Leereffecten

Uit het rapport destilleren wij een aantal aanbevelingen, die wij graag nog nadrukkelijker tot ons beleid verheffen:

- meer systematisch overleg met stakeholders en periodieke terugkoppeling;
- versterking van de communicatie naar alle stakeholders via onze eigen media, via free publicity en door middel van rechtstreekse contacten;
- strakkere en kwantitatievere formulering van onze maatschappelijke taakstelling.

Bezwaren

De rolopvatting van de NWS concentreert zich volgens de commissie met name op het vastgoedgedeelte en is in beperkte mate in het maatschappelijk gedeelte te vinden. Er is sprake van investeringsbereidheid, maar alleen in die situaties waarvan de financiële en/of maatschappelijke meerwaarde zeker is en zonder enige vorm van risico vast staat. Dit door de commissie geschetste beeld en de daarvoor aangedragen argumenten kunnen wij niet helemaal appreciëren.

De commissie komt tot lage scores op een aantal terreinen. Het valt de NWS op dat lage scores veelal worden gemotiveerd door te wijzen op een gebrek aan SMART¹ geformuleerde plannen, waardoor het haar niet mogelijk was prestaties te relateren aan doelen. Een lage score voor het onderdeel bouwproductie wordt gemotiveerd door te wijzen op het slechts beperkte aantal plannen van de NWS voor de toekomst. De lage scores voor duurzaamheid en op het gebied van bijzondere doelgroepen worden ook gemotiveerd door erop te wijzen dat het de NWS ontbreekt aan meetbare doelen. Daar wordt aan toegevoegd dat de NWS procentueel minder nulredenwoningen en minder ouderen- en gehandicaptenwoningen heeft dan vergelijkbare referentiegroepen. De conclusies die zo getrokken worden weerspiegelen niet de werkelijkheid.

De afgelopen jaren heeft de NWS een volkshuisvestelijke productie gehad aan onderhoud, investeringen in de bestaande voorraad en nieuwbouw, die precies in de pas liep met de voor handen zijnde cash flow. De NWS liep daarbij ook in de pas met de eisen die het Waarborgfonds en het Centraal Fonds stellen. Nieuwbouwprojecten werden in de tijd gefaseerd om aan de gestelde cash flow vereisten te voldoen.

Het aantal projecten in de meerjaren forecast is zo gekozen dat de volkshuisvestelijke inspanningen de komende jaren precies passen binnen de geprognosticeerde cash flow grenzen. De NWS heeft dus een maximale productie gerealiseerd en ze heeft voor de komende 4 jaar tevens een maximale productie ingepland.

Bij het herontwikkelen van de woningvoorraad legt de NWS het accent op het isoleren van woonruimte en op het - via uitbouw of herindeling - seniorenproof maken van de bestaande voorraad. Dit beleid ligt voor de hand, gegeven de huidige energieprijzen en vanwege het - zowel absolute als relatieve - tekort aan seniorenwoningen in Noordwijk.

Bij nieuwbouw ligt het accent op de realisatie van seniorenwoningen. In onze uitgebreide strategische voorraad analyse heeft de NWS dat beleid *kwalitatief* gemotiveerd.

Bij het onderhouden van de voorraad ligt de focus van de NWS op het seniorenproof maken van de voorraad en het na-isoleren. Gevolg van deze inspanningen is een energieprestatieindex van de NWS die ondanks de gemiddelde leeftijd van de voorraad met 1.7 beter is dan de landelijke score van 1.8. Bij dit alles speelt nog de vraag in hoeverre de nieuwbouwstroom zich moet richten op de realisatie van bijzondere woningen voor bijzondere doelgroepen, zoals cliënten met een psychische en/of lichamelijke beperking. Op dit terrein heeft de NWS de afgelopen jaren verschillende projecten gerealiseerd in samenwerking met lokale zorgpartijen.

Ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen in gewone woningen, te denken valt aan ex-delinquenten en ex-drugsgebruikers, participeert de NWS in een regionaal samenwerkingsverband, waarbij elke deelnemer, dus ook de NWS, eens per jaar een quotum krijgt toegewezen.

¹ Het SMART-principe wordt veel gebruikt bij projectmanagement in zowel de private als de publieke sector. Wanneer managers praten over 'SMART maken' of 'SMART formuleren' bedoelen ze dat de doelen specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden moeten worden geformuleerd.

Onze eigen conclusie is dat de NWS de afgelopen jaren de maximaal mogelijke volkshuisvestelijke inspanning heeft gerealiseerd en dat de maatschappelijke keuzes die bij de NWS gemaakt zijn bij het alloceren van schaarse middelen, volkshuisvestelijk goed zijn onderbouwd en passen binnen de Noordwijkse schaarsteverhoudingen.

De NWS heeft inderdaad haar doelen in het verleden soms maar beperkt kwantitatief geformuleerd, maar in het feitelijke presteren heeft zij kwalitatief goed gepresteerd bij het grijpen van volkshuisvestelijke kansen. In het Raeflex visitatierapport zien wij geen argumenten die deze conclusies van het Bestuur en de Raad van Commissarissen van de NWS ontkrachten of relativeren.

Dit alles laat onverlet dat wij blij zijn met de serieuze manier waarop de visitatiecommissie ons werk heeft willen doorlichten en beoordelen. De meerwaarde van het visitatieproces is dat dit proces ons helpt steeds kritisch na te blijven denken over ons werk en scherp te formuleren waar we echt voor willen gaan.

Noordwijk, maart 2011

Bestuur en Raad van Commissarissen van de Noordwijkse Woningstichting