

## **Bestuurlijke reactie Havensteder visitatierapport 2018-2021**

Iedereen verdient een thuis en daar zorgen wij graag voor. Thuis geven begint bij het zorgen voor voldoende, goede en betaalbare woningen in de gemeenten waar we werken. Wij - als trotse Havensteders - doen dit samen met bewoners, collega's en (andere) partners in de wijk. Samen geven we thuis. De onafhankelijke visitatiecommissie van Cognitum onderzocht hoe we dit hebben gedaan in de periode 2018-2021. We zijn trots op de uitkomsten van de visitatie en de mooie rapportcijfers voor de verschillende onderdelen waarbij we uitkomen op een 7,8 gemiddeld. De aandachtspunten die uit het rapport komen, bevestigen voor ons de beweging die we als organisatie in hebben gezet.

### **De vorige visitatie (2014-2018)**

De vorige visitatieperiode viel door twee zaken op: de financiële situatie van Havensteder en het gegeven dat Havensteder en de gemeente Rotterdam geen overeenstemming over de woonvisie hadden. In het rapport was een belangrijk aandachtspunt de relatie met de gemeente Rotterdam. Er was geen gedeeld beeld van de stip op de horizon en dat had effect op de samenwerking.

Havensteder kwam uit een situatie van schaarste en scoorde ook minder goed op financiële continuïteit. Dit had ook een effect op de houding waarmee Havensteders het gesprek met de buitenwereld aangingen. De eindscore van een 7 min viel ons tegen. We zijn er heel bewust mee aan de slag gegaan. De huidige visitatiecommissie heeft geconstateerd dat alle punten opgepakt zijn. Het is fijn dat onze inzet wordt gezien en gewaardeerd.

### **Havensteder heeft de afgelopen vier jaar enorme sprongen vooruit gemaakt**

Onze aanpak van samenwerken vanuit gedeelde belangen wordt door de organisatie gedeeld en beleefd en door onze omgeving herkend. We hebben hier bewust op ingezet en het is fijn dit terug te zien in de verbeterde waardering van onze samenwerkingspartners. Deze laatste groep waardeert de relatie en de wijze van communiceren zelfs met een 9, de gemeente met een 8,2.

Door het verbeteren van de financiële positie van Havensteder en het aanpassen van het besturingsmodel was Havensteder in staat de draai te maken van 'werken vanuit schaarste' naar 'denken vanuit mogelijkheden'. Dat alles gebeurde in goed samenspel met de Raad van Commissarissen. Dit wordt door alle medewerkers op verschillende niveaus binnen de werkorganisatie beleefd en uitgestraald.

De commissie heeft grote waardering voor de opgaven waar Havensteder zich voor inzet en wat ze al gerealiseerd heeft. En dat beleid en visie samen met partners en huurders vorm en inhoud krijgt. De opgaven en ambitie voor aankomende jaren zijn groot, onder andere op het gebied van betaalbaarheid en de aanpak van wijken.

De organisatie heeft de afgelopen jaren een enorme slag gemaakt en zij wordt ook als voorloper gezien in diverse processen. We zijn blij dat onze medewerkers daar trots op zijn en dat samenwerkingspartners dit bewonderen. De progressie die we hebben gemaakt ten opzichte van de vorige visitatie komt tot uitdrukking in de mooie cijferlijst. Een rapport waarmee we mogen thuiskomen.

### **Nog beter samenwerken en samen optrekken**

We herkennen de aandachtspunten die naar voren komen in het rapport. Zo kan de organisatie intern beter samenwerken om daarmee betere resultaten te halen. Dit wordt gelukkig door medewerkers zelf ook herkend. Het sluit aan bij de beweging die we ingezet hebben naar een

eigentijdse, digitale organisatie die de zaken afmaakt waaraan ze begint en die haar huurders op excellente wijze bedient.

Zorgelijk is dat de huurders en gebiedsorganisaties de beschikbaarheid van huurwoningen, de kwaliteit van woningen en onze inzet op het gebied van klimaat en energietransitie als onvoldoende beoordelen. We investeren de komende jaren extra in nieuwbouw, het wegwerken van EFG-labels en extra onderhoud. De onvrede lijkt mede veroorzaakt door de ervaring van huurders dat Havensteder ze onvoldoende betreft bij of informeert over keuzes. Met name bij gevoelige onderwerpen als sloop of verkoop.

Dat raakt de kern van onze verbinding met de wijken en onze huurders. Uit het rapport komt naar voren dat zij zich niet gehoord voelen en vinden dat zij onvoldoende geïnformeerd worden door Havensteder. Dit heeft voor een groot deel te maken met de relatie tussen de gebiedsorganisaties en de huurderskoepel De Brug die niet optimaal is. Wij zijn ons hier al langer bewust van en proberen aan een betere relatie bij te dragen. Gelukkig blijven we goed en open met elkaar in gesprek. We zetten de komende tijd extra in op het versterken van de relatie tussen Havensteder en de gebiedsorganisaties. Met de pijler Thuis in de Wijk van ons Havenstederplan zorgen we ervoor dat onze medewerkers alles in huis hebben om hier een succes van te maken.

Uitdaging is om de participatie op alle niveaus zo in te richten dat bewoners zich gehoord en gezien voelen. En dat inhoudelijke inbreng wordt meegewogen in ons beleid, los van de soms moeizame verhoudingen tussen huurders en -organisaties onderling. Alleen dan doen we recht aan 'medezeggenschap' vanuit de gebieden.

### **Prestatieafspraken**

Een bijzondere vorm van samenwerken is het proces rondom de prestatieafspraken. Ook hierin willen we verbeteren. Dit aandachtspunt komt uit de eigen organisatie, maar ook van de partijen met wie we afspraken maken, waaronder huurdersorganisatie De Brug. De huurders geven het proces een dikke onvoldoende. Dit heeft vooral te maken met de ontevredenheid van De Brug over de gemeenten en dan met name gemeente Rotterdam en de Rotterdamse woonvisie. De gedeelde ontevredenheid over het proces is het startpunt om met elkaar een andere, constructieve weg in te slaan. Uitgangspunt is een aanpak van gedeelde belangen.

### **Boeien en binden**

Een ander punt van aandacht is het grote aantal mutaties in het personeelsbestand. Dat heeft effect op de interne samenwerking maar zeker ook op de relatie met onze omgeving, met name met de bewonersorganisaties. Echter, in deze arbeidsmarkt is dit voor alle organisaties een uitdaging. Gelukkig ziet de commissie dat we hier volop mee bezig zijn. Anno 2022 moeten we ons best doen om medewerkers aan ons te binden, intern hun talenten door te ontwikkelen en daarmee continuïteit te kunnen bieden in onze programma's. Dat lukt alleen als we ook een top werkgever zijn, met oog en oor voor de medewerkers.

### **Tot slot**

We bedanken de deelnemers aan de visitatie voor hun openhartige en eerlijke bijdrage. De aandachtspunten en verbeterpunten helpen ons om ons prachtige werk nog beter te doen, in een goede balans tussen 'running' en 'changing' the business. Gelukkig stelt het rapport ons niet voor verrassingen maar versterkt het de richting die we als organisatie hebben gekozen. Ook de visitatiecommissie van Cognitum bedanken we voor de prettige samenwerking. We zijn trots op dit

resultaat, het geeft ons extra energie om te werken aan de uitdagingen waar we voor staan. Samen geven we thuis!

Hedy van den Berk en Sander Uiterwaal