

Overleg en samenwerking met belanghouders

Betrekken belanghouders bij beleidsvorming

Hoewel dat nog niet expliciet is vastgelegd in een vaste structuur geeft Mozaïek Wonen ruimschoots invulling aan maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden. Dat moge blijken uit deze concrete opsomming:

- We hebben onze belanghouders geconsulteerd bij het opstellen van ons Ondernemingsplan. Onze latere keuzes zijn in een belanghoudersbijeenkomst teruggekoppeld; in aanwezigheid van de voorzitter van de RvC.
- We consulteren de gemeenten Gouda, Bodegraven en Moordrecht, evenals de huurderskoepel jaarlijks over de inhoud en uitvoering van het (concept-) Bedrijfsplan voor het nieuwe jaar. We consulteren dezelfde partijen over het vastgestelde jaarverslag.
- We informeren het WSW en het CFV over onze voornemens en realisaties en overleggen zo nodig met deze partijen.
- We evalueren en actualiseren (jaarlijks) de Prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Gouda en Bodegraven. We voeren regelmatig op bestuurlijk- en managersniveau bestuurlijk en ad hoc overleg met de gemeenten Gouda en Bodegraven en met onze collega-corporatie in Gouda.
- Als ondertekenaar van het Pact van Savelberg overleggen we en stemmen we af over de uitvoering van de Convenanten Levensloopbestendig Gouda en Bodegraven. We overleggen periodiek met onze partners in Welzijn, Zorg, Veiligheid en Opvang in diverse verbanden.
- We overleggen met huurders, omwonenden en woningzoekenden wanneer daar aanleiding toe is. Dat vind ook structureel plaats in wijkteams, met bewonerscommissies en met de Adviesgroep Wijkontwikkeling.
- De RvC voert regulier overleg met de Ondernemingsraad en met de Huurderskoepel.
- De directie informeert en consulteert de medewerkers over beleidsvoornemens via Weblog, Personeelsbijeenkomsten en “rondje langs de afdelingen”.
- We betrekken de WoonAdviescommissie Gouda en Bodegraven bij de ontwikkeling van projecten. We raadplegen onze huurders periodiek via enquêtering en panels.

Deze niet volledige opsomming, die in andere hoofdstukken op onderdelen meer uitwerking kreeg (zie de hoofdstukken 1 en 6) geeft wel een impressie van de wijze waarop Mozaïek Wonen de dialoog zoekt over ontwikkeling en uitvoering van beleid. Op onderdelen is deze doelgerichte communicatie en beleidsbeïnvloeding geborgd, zoals via:

- Procedure Mozaïek Wonen Opstellen Bedrijfsjaarplan en Afdelings-BSC,
- Beleid Bestuurlijke Informatievoorziening,
- de Procedure Mozaïek Wonen Strategisch Voorraadbeleid,
- Sociaal Beleidsplan,
- (concept-) Beleidsplan Participatie.

Wie zijn onze belanghouders?

Bij dit alles merkt Mozaïek Wonen de volgende partijen als haar belanghouders, in de betekenis van de Governancecode, aan:

1. De gemeenten (voor B&W plus ambtelijke top) Gouda, Bodegraven, Moordrecht;
2. De Minister van WWI (via CFV en/of accountmanager), het CFV en het WSW;
3. Maatschappelijke organisaties op het terrein van Welzijn, Zorg en Veiligheid, met name
 - ZOG MH (belangenbehartiging)
 - Zorgbelang Zuid-Holland (belangenbehartiging)
 - MEE MH (Maatschappelijk werk)
 - Stichting Kwadraad (Maatschappelijk werk)
 - Stichting Gouds Seniorenwerk en Hulpdienst SGSH (Welzijn)
 - Factor-G (Welzijn)
 - ASVZ (Zorg)
 - Gemiva-SVG Groep (Zorg)
 - Humanitas (Zorg)
 - Kwintes (Zorg)
 - Philadelphia (Zorg)
 - Vierstroomzorgring (Zorg)
 - Zorgpartners Midden Holland (Zorg)
4. De bewoners en hun vertegenwoordigers:
 - Huurderskoepel;
 - Bewonerscommissies;
 - Wijkteams.
5. Andere corporaties in onze directe omgeving, vooral:
 - Woonpartners Midden Holland.
 - Woningbouwvereniging Moordrecht.
6. Organisaties op het gebied van onderwijs.

Hoe borgt Mozaïek Wonen invloed van belanghouders?

In oktober 2009 heeft Mozaïek Wonen, ter voorbereiding van ons in 2010 te schrijven ondernemingsplan 2011 t/m 2015, een algemene bijeenkomst voor onze belanghouders georganiseerd, waarbij de uitkomst van het overleg Prestatieafspraken, het Project Organisatieontwikkeling, gekoppeld aan onze Ondernemingsdoelstellingen, de belangrijkste input zal vormde.

Om onze bewoners optimaal te consulteren hebben we voorts voorafgaand aan deze brede bijeenkomst een enquête onder onze bewoners houden met als doel inzicht te krijgen over waar Mozaïek Wonen zich volgens de bewoners de komende jaren op zou moeten richten.

Daarnaast laat MW zich in 2010 visiteren. En dat herhalen we voortaan eens per vier jaar, onafhankelijk, extern en gezaghebbend. De visitatie betreft in ieder geval (a) de maatschappelijke prestaties van de corporatie, inclusief de totstandkoming en de naleving van prestatieafspraken, (b) de wijze waarop belanghouders worden betrokken en het effect daarvan op de beleidskeuzes, (c) de wijze waarop het intern toezicht zorg draagt voor de borging van de eigen kwaliteit. Het visitatierapport is openbaar.

De aanbevelingen en conclusies van deze consultatiecontacten en van de visitatie verschaft ons input voor het Ondernemingsplan 2011 t/m 2015.

Een impressie van wensen / adviezen van belanghouders

Waarin zou Mozaïek Wonen vooral moeten investeren? Op hoofdlijnen bestaat daarover wel overeenstemming: het bouwen en verhuren van betaalbare huurwoningen staat met stip op 1, op de voet gevolgd door goed onderhoud met daaraan gekoppeld het creëren van toegevoegde waarde voor de huurder, de wijk én de stad. Die toegevoegde waarde blijkt dan uit investeringen in zorg en welzijn, leefbaarheid en duurzaamheid, zolang deze maar gerelateerd zijn aan wonen.

Investeren in maatschappelijk vastgoed? Dat ziet men als een secundaire kerntaak van een corporatie. Waarbij de prioriteit eerder uit gaat naar gezondheidscentra en buurthuizen dan naar scholen, kinderopvang of sportaccommodatie. Als deze functies gecombineerd zijn met woningbouw of een andere directe relatie hebben met bezit of huurders van Mozaïek Wonen, dan zien de stakeholders hier wel een taak. Hoewel er ook een beperkt aantal stakeholders is dat de opgave van de corporatie strikt wil beperken tot verhuren en bouwen van huurwoningen.

Achter de voordeur kijken? Prima, maar dan uitsluitend signalerend. Schuldhelpverlening ligt meer op het pad van de corporatie dan ondersteuning bij sociaal-psychische problematiek. Men realiseert zich wel dat problematieken niet altijd zijn te scheiden. Daarom moet de samenwerking met de overige 'professionals' uitstekend zijn. Met de corporatie niet als regisseur maar als ondersteuner.

Op het terrein van leefbaarheid verwachten de stakeholders vooral inzet op huismeesters of buurtconciërges, extra kwaliteit in de woonomgeving (bij het eigen bezit) en ondersteuning van bewoners- en buurtinitiatieven. De politiek schrikt eerder terug voor het begrip 'harde aanpak veroorzakers overlast' dan de overige stakeholders. Hier speelt de discussie rond verdelen bevoegdheden overheid (politie, gemeente) en corporatie. En rond het recht op huisvesting bij huisuitzetting. Aanwezig zijn er terecht op dat corporaties ervoor moeten waken een tweede gemeentelijke overheid te worden. Het zijn ten slotte de huurders die het op moeten brengen.

Hoewel het reguliere onderhoud als belangrijkste uitgave wordt gezien binnen het bestaand bezit, vinden de stakeholders het van groot belang dat duurzaamheid, het aanpassen van woningen voor senioren en het aanbrengen van woontechnische verbeteringen meteen wordt meegenomen. Ook een goede uitstraling van het bezit vindt men belangrijk in het kader van de leefbaarheid en het voorkomen van verloedering.

Naast het investeren in kwaliteit bestaande voorraad en betaalbare nieuwe huurwoningen, ziet een flink deel van de stakeholders het investeren in betaalbare koopwoningen en maatschappelijk vastgoed ook als prioriteit voor de corporatie. Op dit punt bestaat wel discussie: moeten de huurders mee betalen aan investeringen voor eigenaar-bewoners of in taken die eerder bij de overheid liggen?

Uitkomsten imago-onderzoek vergeleken met mening stakeholders

In het voorjaar van 2009 hebben we zowel onze huurders als onze zakelijke relaties de vraag voorgelegd waaraan Mozaïek Wonen volgens hen prioriteit zou moeten geven. Wat de top 3 betreft zitten huurders en relaties volledig op één lijn. Daarbij valt wél op dat huurders aan een harde aanpak van overlastveroorzakers een aanzienlijk hogere prioriteit toekennen dan onze zakelijke relaties. Ook hechten huurders meer belang aan energiebesparing, verbeteren woonomgeving en begeleiden huurders met financiële of sociale problemen.

Tabel 9.3.1 Volgens belanghouders door Mozaïek Wonen te stellen prioriteiten

| Prioriteit | | Score zakelijke relaties | Score huurders |
|------------|---|--------------------------|----------------|
| 1 | Opknappen oude wijken | 46 | 41 |
| 2 | Verhuur en onderhoud betaalbare huurwoningen | 41 | 53 |
| 3 | Nieuwbouw betaalbare huurwoningen | 35 | 46 |
| 4 | Nieuwbouw betaalbare koopwoningen | 26 | 10 |
| 5 | Milieu en energiebesparing | 23 | 42 |
| 6 | Verbeteren woonomgeving (aanleg speelveldjes e.d.) | 17 | 34 |
| 7 | Verkoop betaalbare huurwoningen | 16 | 17 |
| 8 | Begeleiden van huurders met financiële of sociale problemen | 15 | 29 |
| 9 | Huisvesten daklozen, verslaafden e.d. | 14 | 7 |
| 10 | Harde aanpak veroorzakers overlast | 14 | 49 |
| 11 | Sponsoring van bewoners- en buurtinitiatieven | 8 | 12 |
| 12 | Nieuwbouw duurdere huur- en koopwoningen | 7 | 3 |
| 13 | Huisvesten scholen, kinderopvang, buurthuizen e.d. | 6 | 14 |

Hoe nu verder?

De uitkomsten van beide avonden, evenals de uitkomsten van een recent klanttevredenheidsonderzoek, bevestigen wat we al hadden gehoopt. Het beleid zoals we dat nu voeren ligt in lijn met uw verwachtingspatroon: schoenmaker blijf bij je leest. Laat je er niet toe verleiden om in mindere tijden taken op te pakken die andere instanties – om welke reden dan ook – laten liggen. Dat de boodschap die ons is gegeven. Gebruik huurinkomsten waarvoor ze bestemd zijn, en niet voor branchevreemde activiteiten. Want we weten inmiddels wel waar dat allemaal toe kan leiden ...