

INTERVIEW MET MR. RUUD STASSEN

Directeur INK

Hoe kijkt de buitenwacht naar Woonbron in het algemeen en naar ons jaarverslag in het bijzonder? Wij vroegen het aan de heer Stassen, directeur van het Instituut Nederlandse Kwaliteit (INK). Doel van deze stichting is het verhogen van de kwaliteit van bedrijfsvoeringen op basis van het INK-managementmodel, waar inmiddels honderden organisaties mee werken.

‘Een gedetailleerd jaarverslag met oog voor geleerde lessen’

Ik vind het jaarverslag goed leesbaar en uitgebreid in haar informatie. Bij het lezen heb ik vooral de focus op de verbanden gelegd, zoals dat vanuit de optiek van het INK logisch is. Ik ben geen expert in de volkshuisvesting. Daarmee kwam de vraag in mij op voor wie dit jaarverslag is bedoeld? Wie is de lezersdoelgroep? Voor bewoners waarschijnlijk een moeilijke materie, die wel heel veel informatie biedt.

In de beleidsuitgangspunten van hoofdstuk 3 en 4 ‘Succesvolle Woonmilieus’ en ‘Weerbare wijken en leefbaarheid’ lees ik overlap in thema’s en ontbreekt een scherpe toelichting van de begrippen. Woonplezier uit hoofdstuk 3 wordt pas in hoofdstuk 4 uiteengezet. Meer samenhang lijkt logischer dan deze begrippen in aparte hoofdstukken te plaatsen.

De toelichting van de Raad van Commissarissen wekt vertrouwen. Hierin legt zij verantwoording af door ook nadrukkelijk het verleden mee te nemen. Via de beknopte tekst wordt inzicht geboden in haar handelen en de wijze waarop zij zich ten dienste van Woonbron heeft opgesteld.

Bij het voorwoord wordt een aantal belangrijke hoofdlijnen genoemd. Mijn verwachting was dat deze meer overeenkwamen met de beschreven thema’s. Wat wel consequent lijkt doorgevoerd, is de gelaagdheid van strategie, belangen, prestatie-indicatoren en de geleverde bijdragen. Deze gelaagdheid beeldend presenteren in een illustratie kan de lezer meer houvast bieden naar de overige hoofdstukken. Daarbij geeft Woonbron aan een brede taakopvatting te hebben. Onduidelijk is waar exact de afbakening is tussen de eigen rol en die van de andere partners. Wellicht is die afbakening bewust niet aangegeven om juist de discussie hierover op te zoeken. De reden staat niet expliciet beschreven.

Vanuit het INK gezien, is het goed dat een organisatie een strategie kent en daar als afgeleide succesbepalende factoren met doelstellingen aan verbindt. Het behalen van de doelstellingen is een onderdeel van het kijken naar een organisatie. Wat mij opvalt is dat meerdere doelstellingen in het jaarverslag van Woonbron niet gehaald worden. Wat ontbreekt is het antwoord op de vraag hoe erg dat is. Ook kan scherper geformuleerd worden wat Woonbron er aan gaat doen of dat zij de doelstellingen beargumenteerd moet bijstellen. Woonbron ‘houdt veel ballen in de lucht’ en volgens de pdca-gedachte zal Woonbron ook de eigen mening hierover kunnen weergeven. Hoe tevreden is Woonbron zelf met het bereikte resultaat? En worden de afwijkingen ‘niet alleen geconstateerd, maar ook geadresseerd’.

Tenslotte zie ik bij Woonbron veel activiteiten die niet op zichzelf staan. Veel inspanningen kennen een verstrengeling met inspanningen van anderen. Dat maakt een duidelijk ‘oorzaak-gevolg’ minder makkelijk aan te geven. De combinatie van de beschreven thema’s met het model ‘Presteren naar vermogen’ geeft wel meer inzicht en vind ik positief. Daarbij geldt tegelijkertijd ook het hierboven besproken punt dat een eigen oordeel van Woonbron over de tegenvallende meerjarenprognose mist. Ten slotte zie ik dat Woonbron veel aandacht besteedt aan risicomanagement, een sterk punt.

Samenvattend biedt het jaarverslag van Woonbron de lezer veel informatie over haar handelen en is het geheel in een samenhangend en logisch verband beschreven.