

Cognitum  
t.a.v. de voorzitter van visitatiecommissie  
dhr. G. van den Burg  
Postbus 224  
3700 AE ZEIST

Onderwerp            visitatie 2014 -2017: reactie bestuurder en raad van commissarissen  
Datum                 3 juli 2018  
kenmerk             EL/HG/XT  
behandeld door      mw. X. Tromp

Geachte leden van de visitatiecommissie,

Na een intensieve voorbereiding vanuit de organisatie en een prettig visitatietraject hebben we met gezonde spanning uitgekeken naar het visitatierapport.

We zijn trots op het behaalde resultaat!

Op alle onderdelen hebben we de score van 2014 weten vast te houden of deze zelfs weten te verbeteren. En dat in een turbulente periode. Een periode waar door de economische crisis de vraag naar koopwoningen sterk afnam en - in het verlengde daarvan- de vraag naar (goedkope) huurwoningen toenam, de verhuurderheffing een steeds groter beslag is gaan leggen op de financiële middelen van de corporaties en waarin bovendien de herziene Woningwet en de nieuwe Governancecode moesten worden geïmplementeerd. Kortom, op alle onderdelen waarop de visitatiecommissie corporaties toetst speelden de afgelopen jaren ingrijpende ontwikkelingen.

Ook intern waren er veranderingen. Binnen de raad van commissarissen zijn wijzigingen in de samenstelling geweest, binnen het managementteam waren verschuivingen en ook de Centrale Bewonersraad is in samenstelling gewijzigd. Tegelijkertijd kwamen ook de normen ten aanzien van presteren steeds hoger te liggen. Dat bij elkaar genomen maakt dat wij er extra trots op zijn dat we met elkaar in staat zijn gebleken het hoge niveau van de vorige visitatie vast te houden.

De visitatiecommissie kenschetst deltaWonen als 'ambitieuw, zakelijk en met een sociaal hart'. Ze ziet deltaWonen als een professionele organisatie die zich door ontwikkelt. Die zeer actief is om zowel de kwaliteit als de kwantiteit van de sociale woningvoorraad af te stemmen op de behoefte van de klant en markt en waar medewerkers de ruimte krijgen om zelf invulling te geven aan de visie en de strategie. Wij zijn blij met deze typering, omdat ze zo treffend verwoorden wie wij zijn: voor klanten, medewerkers en stakeholders. We leggen de lat hoog, zoeken naar mogelijkheden waar anderen zouden stoppen, zijn duidelijk in wat we wel en niet kunnen en doen dit vanuit onze missie: het realiseren van woon- en leefkwaliteit, in het bijzonder voor mensen die dat niet zelf kunnen betalen.

Wij blijven doen wat we de afgelopen jaren hebben gedaan: investeren in het contact met onze huurders en stakeholders, verduurzamen van ons bezit, het zoeken naar de juiste balans tussen 'zuinige bedrijfsvoering' en het leveren van kwalitatieve dienstverlening. Maar ook: het vinden van innovatieve bouwconcepten, investeren in de ontwikkeling van onze eigen mensen en in de ontwikkeling van onze organisatie.

Met behulp van de LEAN-methode werken we continu aan het ontwikkelen van onze manier van werken en de wijze waarop wij contact zoeken met onze klanten. De aandachtspunten die de commissie ons meegeeft zijn voor ons dan ook waardevol. Denk daarbij aan de balans tussen ambities en gezonde werkdruk, meer verdieping van de (samenwerkings)relatie en nog meer integraal werken. Een besturingsmodel dat de verantwoordelijkheden en bevoegdheden nog lager in de organisatie legt, aandacht voor de ambities voor de toekomst en, voor de realisatie van afspraken in het nu en het verder, het uitbouwen van het constructieve driepartijenoverleg voor de prestatieafspraken. Ze geven ons de mogelijkheid om onze relatie met de huurders, de samenwerking met de stakeholders, de dienstverlening en bedrijfsvoering nog verder te optimaliseren. In de tweede helft van 2018 stellen wij ons nieuw strategisch plan vast. Een plan waarbinnen circulariteit, inclusiviteit en geluk de leidende thema's zijn. Een plan opgebouwd vanuit het principe 'why, how en what'. De leerpunten uit de visitatie krijgen een plek binnen ons strategisch plan.

We hebben de visitatie als een intensief en leerzaam proces ervaren. Het met eigen mensen, huurders en stakeholders terugkijken op de afgelopen vier jaar en de uitkomsten daarvan direct te kunnen meenemen in het nieuwe strategisch document geeft voor ons een extra dimensie aan het hele traject. Op deze manier voegen we van buitenaf nog een aantal extra invalshoeken toe aan onze strategie.

Dat we de visitatie kunnen afsluiten met de mooie resultaten die er liggen hebben we te danken aan iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan de visitatie. In het bijzonder willen we hier al onze medewerkers bedanken voor hun inzet en betrokkenheid bij deltaWonen. Zij maken met elkaar wie wij zijn!

Vriendelijke groet,



E. Leideman  
directeur-bestuurder



H.B.A. Grootelaar  
voorzitter raad van commissarissen