

Bestuurlijke reactie visitatierapport 2017



In november 2017 doorliep Woningstichting Leusden (WSL) het visitatietraject over de meetperiode 2013 – 2016.

Bevindingen

We zijn tevreden over het resultaat van deze visitatie.

De commissie constateert dat WSL de aanbevelingen uit het vorige rapport adequaat heeft opgepakt en beoordeelt de prestaties van WSL over de afgelopen vier jaar als ruim voldoende.

WSL heeft het verbeterproces opgepakt als een proces van geleidelijke verandering, maar wel met een duidelijke stip op de horizon. Wij kozen daarbij in een aantal opzichten voor zorgvuldigheid boven snelheid. Voorbeelden zijn de personele krimp - direct gerelateerd aan de verlaging van de bedrijfslasten - en de opbouw van een nieuwe huurdersorganisatie. Deze keuze maakten wij mede door de spanning tussen de verschillende doelen die we wilden realiseren. Een snelle, harde sanering van bedrijfslasten gaat vaak ten koste van klanttevredenheid op de korte, maar soms ook op de (middel)lange termijn. Dat terwijl klanttevredenheid één van de belangrijkste speerpunten is. Juist het borgen van die balans tussen verschillende doelstellingen leidde ertoe dat sommige stappen langzamer zijn gezet dan bij de focus op één doel. Dit was dus een bewuste keuze van de organisatie. Dat dit de juiste keuze was, blijkt uit de Aedes Benchmark 2017, waarbij WSL zowel op de bedrijfslasten als op de waardering van onze huurders een A-score behaalde.

De visitatiecommissie waardeert de manier waarop WSL de verbeterprocessen heeft gerealiseerd. Dit bewijst dat de inspanningen van bestuur en medewerkers van WSL in de afgelopen jaren hun vruchten hebben afgeworpen. Wij vinden het jammer dat de beoordeling van de doelmatigheid volgens de visitatiemethodiek oppervlakkiger is dan het oordeel van de commissie.

Ook de lof voor de raad van toezicht, voor het initiëren van de verandering in 2012, toont aan dat zij niet voor de gemakkelijkste weg kozen, maar wel voor de juiste. Daardoor liep WSL ten opzichte van de sector vooruit op de latere landelijke ontwikkeling, waarbij corporaties zich heroriënteren op hun kerntaak.

Wij zijn blij met de waardering van belanghebbenden. Vooral met de erkenning die wij krijgen voor onze inzet bij het enthousiasmeren van huurders(themagroepen), wat resulteerde in een goed functionerende huurdersvertegenwoordiging. Wat ons betreft is dit een erkenning voor de manier waarop WSL met haar belangrijkste belanghebbenden omgaat, maar ook voor de inzet van de betrokken huurders zelf.

Andere verbeteringen die de commissie zijn opgevallen:

- beheer en bedrijfsvoering,
- de extra inzet op sociale leefbaarheid,
- het voorkomen van huurachterstanden,
- het beschikbaar houden van een beperkt aantal woningen in het niet-DAEB segment en
- het terugbrengen van de bedrijfslasten met een gelijktijdige versterking van leiding en staf.

De commissie markeert dat deze verbeteringen zijn gerealiseerd in een voor de corporaties turbulente werkomgeving.

Aanbevelingen

De commissie benoemde ook een aantal leer- en verbeterpunten, die wij zeker (h)erkennen:

- de ontwikkeling van het risicomanagement,
- kennis van zorgvastgoed,
- de kwaliteit van de zelfevaluatie van de raad van toezicht,
- de inspanningen bij het verbeteren van de duurzaamheid van ons bezit,
- de inzet van het vermogen en
- de verbinding tussen trimesterrapportages en werkplan.

Wij gaan met deze punten aan de slag. In het ondernemingsplan, dat we in 2018 in overleg met onze belanghebbenden opstellen, laten we zien hoe we dat doen.

Experiment

Visitatie is een instrument dat verschillende doelen dient. Visitatie in zijn huidige vorm beschrijft en beoordeelt de maatschappelijke prestaties van een woningcorporatie in de afgelopen vier jaar. Hoewel geschiedschrijving leerzaam is, wilden we ons niet beperken tot een terugblik. Ook wilden we minder nadruk op de cijfermatige beoordeling en een grotere betrokkenheid van onze maatschappelijke partners. Daarom grepen we de kans om deel te nemen aan het experiment "Vernieuwing maatschappelijk gesprek" van de SVWN. Aan de visitatiemethodiek is een aantal nieuwe elementen toegevoegd. We zijn vooral erg enthousiast over de toevoeging van een collega-bestuurder. Hij had een vrije rol en de inzichten in zijn *peer review* boden ons een extra invalshoek op de organisatie. Een groot compliment voor zijn bevoegdheid, interesse en openheid, die hij ook via de sociale media toonde. Wat ons betreft een blijvende toevoeging voor de visitatie-nieuwe-stijl. Van belanghebbenden vernamen we dat ze de gesprekken met de commissie als prettig hebben ervaren.

Wij bedanken de commissie voor de constructieve gesprekken, die hun weerslag kregen in het visitatierapport. De commissie heeft een zorgvuldig beeld geschetst van onze organisatie en de inspanningen die WSL de afgelopen vier jaar heeft gedaan voor de Leusdense volkshuisvesting. Daarnaast bedanken wij alle medewerkers van WSL en belanghebbenden die tijd vrijmaakten om de commissie van informatie te voorzien.

Mede namens de raad van toezicht van Woningstichting Leusden
Monique Brewster, directeur-bestuurder

