

Veranderde bedrijfsvoering moet Vidomes meer klantgerichtheid en één miljoen euro per jaar opleveren

DELFT – Woningcorporatie Vidomes heeft besloten de bedrijfsvoering aan te passen aan de veranderende eisen van de omgeving. Daar gaan volgens algemeen directeur Carla van de Wiel ook de huurders vanaf volgend jaar het één en ander van merken.

Vidomes neemt waar mogelijk afscheid van de vier woonwinkels die op een A-locatie zijn gevestigd. In plaats daarvan komen er voor huurders van Vidomes klantpunten, kleinere locaties met medewerkers waar de top-5 van de klachten direct afgehandeld kan worden. Daarnaast kunnen huurders van Vidomes in de loop van volgend jaar veel meer zaken via internet regelen en zo bijvoorbeeld digitaal hun reparatieverzoek doen. Verder gaat Vidomes snijden in het eigen personeelsbestand. Een aantal aflopende contracten wordt wellicht niet verlengd en de woningcorporatie gaat vanaf deze maand van acht

naar drie directeuren. "Als het met minder mensen kan, dan gaan we dat doen", licht Van de Wiel de plannen toe. "Ik verwacht dat het aantal gedwongen ontslagen tot een minimum beperkt blijft." Met een gewijzigde bedrijfsvoering en efficiënte organisatie verwacht de 42-jarige algemeen directeur dat de klant in de toekomst nog sneller en beter wordt geholpen. "Onze medewerkers krijgen meer mandaten en verantwoordelijkheden", zegt ze. "Hierdoor hoeven ze minder vaak met collega's af te stemmen voordat ze de huurders verder kunnen helpen".

Sober en doelmatig

Met het aanpassen van de bedrijfsvoering, het snijden in het personeelsbestand en het vervangen van vier woonwinkels op dure A-locaties door klantpunten dichtbij onze huurders denkt Vidomes zo'n één miljoen euro per jaar te kunnen besparen, min de kosten voor het sociaal plan. Vidomes doet dat overigens niet omdat

er financiële problemen zouden zijn. Van de Wiel: "We doen dit omdat we goed wilden nadenken over hoe we invulling kunnen geven aan de maatschappelijke rol van een woningcorporatie. We blijven kwalitatief goede diensverlening aan onze huurders bieden en moeten dat zo sober en doelmatig mogelijk doen. We zijn een maatschappelijke instelling, daarom willen we nog beter kijken hoe we de euro's uitgeven. Het is fijn om nu, na een half jaar van intensief beraden op onze strategische oriëntatie, te weten dat we in 2011 een bedrijfsvoering hebben die zo efficiënt mogelijk is." Het geld dat Vidomes de komende jaren gaat bezuinigen is volgens Van de Wiel bestemd voor de huurders. Er valt dan te denken aan projecten, onderhoud en 'alles dat met het wonen en de woonbeleving te maken heeft'. "We hebben met al die veranderingen een soort trendbreuk met het verleden gemaakt. De klant moet een nog prominentere rol krijgen dan tot nu toe het geval is geweest. We zijn er



Met de komst van de economische crisis werd ook de kritiek op de salarissen van woningcorporatiedirecteuren luider. Van de Wiel blijft, zegt ze, zit echter 'ruim onder de Balkendenorm.

voor de huurder en dat moet in het beleid terug te zien zijn". (JN)