

Bestuurlijke reactie visitatierapport Vidomes 2018

Allereerst dank aan de visitatiecommissie voor de inspanningen voor deze visitatie en de prettige samenwerking. De geïnteresseerde houding en open gesprekken hebben wij gewaardeerd.

Wij zijn blij met de complimenten die we kregen voor onze prestaties op betaalbaarheid en beschikbaarheid, en voor innovatieve projecten als Doe Mee en de flatcoach. We waarderen het dat de commissie onze inspanningen herkent en wij herkennen ons als organisatie in de bevindingen van de commissie. En uiteraard is het voor ons een mooi compliment dat de commissie, in de korte periode dat zij met Vidomes heeft gewerkt, de openheid en eerlijkheid in onze cultuur heeft ervaren. Daar zijn wij trots op.

In ons position paper beschreven wij dat we in de afgelopen periode de omslag maakten van 'het huis op orde' naar 'de huurder weer centraal'. Ook de commissie ziet deze beweging en ziet dat onze focus verandert; van intern gericht, naar meer extern gericht. Die focus verandert echter niet ineens, daar is tijd, aandacht en energie voor nodig. De commissie geeft ons een aantal bruikbare handvaten die kunnen leiden tot verdere verbetering en aanscherping van onze focus. Wij geven hieronder graag onze reactie op een aantal verbeterpunten.

Verbeterpunten

De klanttevredenheid is voor ons een groot aandachtspunt. In 2017 hebben we een nieuwe klantvisie gemaakt, waarin wij onze klantwaarden benoemen. Op basis van deze klantvisie zetten wij in op verbetering van onze dienstverleningsprocessen en onze communicatie met de huurder. De positieve resultaten hiervan merken we naar verwachting de komende jaren. Daarbij is er komende jaren meer geld beschikbaar voor investeringen in het vastgoed. We verwachten dat ook dit zal bijdragen aan een betere klanttevredenheid. Wij zijn ons ervan bewust dat dit de komende jaren veel van ons vraagt.

De commissie geeft mee om meer aandacht te geven aan de implementatie van onze doelen ("Act"). Vidomes heeft een ingrijpende reorganisatie ondergaan, en in de afgelopen periode een nieuwe strategische visie en veel nieuw beleid ontwikkeld. Het gaat er nu om dit beleid om te zetten in concrete resultaten voor onze huurders. Dat betekent monitoren, evalueren, concluderen en zo nodig bijstellen van onze manier van werken. Als bijstellingen op bestaande werkwijzen en processen niet tot de gewenste resultaten leiden, dan moet Vidomes de bestaande werkwijzen en processen scherper ter discussie durven stellen, zo geeft de commissie aan.

Wij onderschrijven het belang om onze werkwijze regelmatig te evalueren, verbeteracties uit te voeren en sneller bij te sturen, zodat noodzakelijke verandering ook daadwerkelijk en met de gewenste snelheid plaatsvindt. Dit punt nemen we nadrukkelijk mee in de nieuwe besturingsvisie, die we nu aan het formuleren zijn.



De commissie geeft aan dat de ontwikkeling van onze (dalende) bedrijfslasten achter blijft bij de gemiddelde ontwikkeling in de rest van de sector. En dit ondanks de besparing op de vaste personeelsformatie die Vidomes met de reorganisatie heeft gerealiseerd. Inhuur van externe medewerkers is daar één van de oorzaken van. De visitatie is aanleiding voor Vidomes om weer eens heel scherp naar onze inhuuruitgaven te kijken.

Ons uitgangspunt is onze middelen zo doelmatig mogelijk in te zetten. Daarbij kijken we behalve naar de hoogte van de bedrijfslasten, ook naar de bijdrage die we daarmee leveren aan onze maatschappelijke prestaties. Dit geldt bijvoorbeeld voor onze keuze om fors in te zetten op complexbeheer. Hoewel dit een kostenverhogend effect in personeelskosten geeft, draagt deze inzet substantieel bij aan de leefbaarheid in onze complexen.

Verder geeft de commissie mee om onze inzet en samenwerking met betrekking tot de opgave voor de huisvesting van kwetsbare doelgroepen te intensiveren. Deze suggestie nemen wij ter harte. Wij zien de noodzaak om met onze partners te werken aan het ontwikkelen van beleid en activiteiten, zodat we de best mogelijke prestaties kunnen leveren, ook aan kwetsbare huurders.

Tot slot, willen wij onze partners bedanken voor hun bijdrage aan deze visitatie. Hun feedback stelt ons in staat te reflecteren, in te zien wat anders en beter kan, en soms ook echt beter moet. Over de uitkomsten van deze visitatie gaan wij graag het gesprek met onze partners aan, zodat we door samenwerking met elkaar de komende jaren nog betere prestaties aan onze huurders kunnen leveren.

Delft, 16 juli 2018

Daphne Braal
Voorzitter Bestuur

Hans van Sonderen
Voorzitter RvC