

De visitatie is afgerond, het rapport is geschreven. Elke visitatie is spannend omdat je openhartig en tegelijk methodisch beoordeeld wordt op hoe je als corporatie presteert en hoe belanghouders jou zien. Een visitatie midden in een pandemie maakt het extra bijzonder, omdat de visitatiecommissie letterlijk op afstand haar werk heeft moeten doen. Alle gesprekken hebben op digitale wijze plaatsgevonden door videobellen of in de vorm van chats met grotere groepen. Toch krijg je bij het lezen van het rapport niet het gevoel van een visitatie 'op afstand'. De commissie heeft gezien wie wij zijn, hoe we als Lefier de dingen doen en hoe onze belanghouders naar ons kijken. Dat geldt zowel voor de dingen die we goed doen als voor de verbeterpunten. We herkennen ons dus goed in dit beeld. Wij geven de commissie dan ook een groot compliment dat zij in deze ingewikkelde omstandigheden zo'n raak beeld van Lefier hebben geschetst.

Wat gaat goed

De commissie ziet dat bij ons gedreven, leergierige mensen die met het hart op de goede plek bij Lefier werken. Wij zijn blij dat de commissie dit zo benoemt en deel van harte deze waardering. Voor een organisatie die volop in ontwikkeling is zoals Lefier, is het noodzakelijk dat de medewerkers mee kunnen en willen gaan in de veranderingen die er nodig zijn. En dat ze gedreven worden door de wens om de maatschappij een beetje mooier te maken en de klantwaardering van onze huurders zo hoog mogelijk te houden. Ook zijn er waardeerende woorden van de commissie over:

- de inzet van middelen voor volkshuisvestelijke investeringen
- onze inzet op betaalbaarheid en duurzaamheid
- het professionele en gedegen beleid dat we maken
- de rol van Lefier in het aardbevingsdossier

Wat moet beter

In het rapport scoren we op twee vlakken matig en op één vlak een krappe voldoende.

Dat zijn:

- De invloed van de buitenwereld op ons beleid en de mate waarin we onze prestaties aan hen legitimeren.
- De prestatiesturing, oftewel: hoe sturen in de dagelijkse praktijk op het behalen van onze doelen.
- De kwaliteit van onze dienstverlening.

Hoe pakken we dat op

De uitkomsten van de visitatie op dit vlak zijn zeker niet fijn, maar ook geen verrassing. We zijn er dan ook al mee aan de slag zodat we hier beter op gaan presteren. Zo ontwikkelen we een nieuw stakeholderbeleid dat herkenbaar en aanspreekbaar is. Ook hebben we in het proces van het ondernemingsplan al vanaf de start belanghouders een stem gegeven. Daarnaast hebben we de opzet van de omgevingsanalyse dit jaar gewijzigd, minder abstract en theoretisch gemaakt en vooral gericht op de wensen en plannen van onze samenwerkingspartners in de eigen regio. In het samenwerken met onze huurdersorganisaties kiezen we steeds vaker voor co-creatie. Ook met prestatiesturing maken we goede stappen die leiden tot een merkbare verbetering, bijvoorbeeld op de terreinen dagelijks onderhoud en klantcontact.

Wat betekent dit voor het ondernemingsplan

In onze *position paper* hebben we al benoemd dat de uitkomsten van de visitatie richting geven aan ons ondernemingsplan. Dat proces loopt nu volop en kent een open planproces dat *bottom up* start. Op die manier laten we al zien dat we op een andere manier plannen willen maken dan wat de commissie treffend dubbelzinnig 'Lefier weet het' noemt. Ook geven we zo medewerkers een stem en maken we hen mede-eigenaar van onze koers.

Hoe die koers er precies gaat uitzien is een vraag die we nu nog niet tot in detail kunnen beantwoorden.

Maar door de oogharen heen zien we de volgende bestanddelen:

- Het behouden van het goede, namelijk een verantwoordelijke, stevig investerende woningcorporatie die de huren laag houdt.
- Een corporatie waar mensen werken met trots en lef, die goed samenwerkt met de wereld om ons heen, doet wat ze zegt en zegt wat ze doet, en waar huurders de klantbediening krijgen waar ze recht op hebben.

Het vergroten van de invloed van de buitenwereld op ons handelen en het minder complex maken van de organisatie zijn onderwerpen die een rol kunnen spelen bij een keuze het ondernemingsplan te vertalen in de organisatie-inrichting. Dat is iets dat we de komende maanden verder gaan onderzoeken.

Hoogezand, 15 december 2020

Elles Dost
bestuurder

Eric Koenen
voorzitter Raad van Commissarissen