

## Bestuurlijke reactie visitatie 2014-2017 Sint Trudo

Afgelopen najaar is Sint Trudo voor de derde keer geïnterviewd. Dit maal door een visitatiecommissie van Ecorys, onder voorzitterschap van de heer Nieland.

Net als vier jaar geleden scoort Sint Trudo gemiddeld ruim voldoende tot goed, met de volgende scores op de verschillende perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities: 7,6
- Presteren volgens Belanghebbenden: 8,0
- Presteren naar Vermogen: 7,1
- Presteren ten aanzien van Governance: 7,5

Dat zijn cijfers waar we tevreden mee zijn.

De visitatiecommissie typeert Sint Trudo als een eigenzinnige en zelfbewuste corporatie en concludeert dat Sint Trudo haar missie Supporting People waarmaakt en heel herkenbaar is op haar kernwaarden: innovatief, lef en verbindend. Een mening die ook door onze belanghouders wordt herkend. Maar liefst 21 belanghebbenden zijn in het kader van de visitatie geïnterviewd en zij waarderen het presteren van Sint Trudo gemiddeld met een 8,0. Een score waar we trots op zijn.

Sterke punten die door de visitatiecommissie worden genoemd zijn onder andere de voortrekkersrol in de stad bij de totstandkoming van bijzondere projecten en de inzet op betaalbaarheid. Ook wordt geconstateerd dat Sint Trudo er in slaagt om niet alleen in woorden, maar ook in daden initiatieven te nemen die goed zijn voor de wijk. Het doet ons deugd dat deze en andere punten over het algemeen leiden tot zeer hoge waarderingen van onze huurders en overige belanghebbenden.

De visitatiecommissie constateert dat Sint Trudo de verbeterpunten uit de vorige visitatie (2010-2013) op het gebied governance en beheerkosten heeft opgepakt. We wijten het aan inconsistentie in de visitatiemethodiek dat dit laatste niet tot een verhoging van de score op doelmatigheid heeft geleid. Overigens hebben beheerlasten in relatie tot onze volkshuisvestelijke prestaties, door middel van een beheerlastenmonitor, onze voortdurende aandacht. De Aedes-benchmark wordt door Sint Trudo vanwege vergelijkbaarheids-omissies buiten beschouwing gelaten.

Als belangrijkste verbeterpunten noemt de visitatiecommissie de relatie met de gemeente. De gemeente waardeert de inzet van Sint Trudo zeer, maar zou graag zien dat een en ander meer in gezamenlijkheid en afstemming plaatsvindt. Zoals de gemeente ook zelf constateert, is er op dit vlak reeds sprake van een duidelijke verbetering. Het nieuwe bestuur is voornemens deze stijgende lijn voort te zetten en verder te investeren in een goede samenwerking met de gemeente. Hetzelfde geldt voor de samenwerking met collega-corporaties.

Een verbeterpunt dat de visitatiecommissie op basis gesprekken met huurders noemt, is blijvende aandacht voor een juiste en tijdige afhandeling van reparatieverzoeken. Hoewel onze huurders de dienstverlening rond de afhandeling van reparatieverzoeken in 2018 gemiddeld met een 8,0 waardeerden, nemen we dit signaal uiterst serieus en zal worden onderzocht op welke wijze dit proces verder verbeterd kan worden.

Concluderend zijn we tevreden met de uitkomsten van de visitatie. Met name de waardering van onze belanghebbenden stemt tot tevredenheid. Het rapport biedt een aantal aanknopingspunten voor verbetering. Daarmee gaan we actief aan de slag.

Tot slot willen we iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan de visitatie, in het bijzonder onze belanghebbenden.

Theo van Kroonenburg  
Edwin Jansen  
Jos Goijaerts

Bestuur Sint Trudo

Wim van Winden

Voorzitter RvC