

Aan De visitatiecommissie van Cognitum
Datum 25 januari 2016
Betreft Bestuurlijke reactie visitatie 2011 tot en met 2014

Geachte leden van commissie,

LEKSTEDEWonen is voor de tweede keer beoordeeld op haar maatschappelijke prestaties in de vorm van een visitatie. De eerste beoordeling is afgegeven in 2011. Wij werden toen positief beoordeeld en hebben de aanbevelingen uit dat visitatierapport serieus genomen door de aanbevelingen om te zetten in verbeteringen.

Visitatie is voor ons niet alleen verantwoorden, maar zeker ook leren en verbeteren.

De visitatiecommissie heeft nu in haar rapport d.d. 16 januari 2016 opnieuw haar waardering uitgesproken over de verschillende aspecten die onderdeel zijn van de visitatie over de jaren 2011 tot en met 2014. Wij zijn trots op de waardering die de commissie anno 2015 heeft uitgesproken en in het rapport heeft opgetekend. Trots zijn we ook op het team van medewerkers van LEKSTEDEWonen waarmee de resultaten zijn gerealiseerd. Het rapport geeft aan: "De organisatie is professioneel, degelijk, benaderbaar en laagdrempelig". Er is geconstateerd dat wij open staan voor onze huurders en wij worden door onze belanghouders gewaardeerd om "de werkmores, de open en transparante houding en korte lijnen". De visitatiecommissie onderschrijft ten volle de aanwezigheid van deze kwaliteiten en het behoud daarvan.

Hoewel wij dit als normaal beschouwen, zijn we ons ervan bewust dat het geen vanzelfsprekendheid is. Daarom zal het behouden van de cijfers in de integrale scorekaart van deze visitatie in de komende jaren een grote opgave worden. Een opgave die we aangaan en zullen trachten waar te maken.

In het rapport staan ook aanbevelingen waar we mee aan de slag zullen gaan.

1. De werkwijze rondom een aantal processen kan verbeterd worden, waarbij we ons in het bijzonder zullen richten op de verbetering van de afhandeling van reparatieverzoeken;
2. De kwalitatieve communicatie naar huurders en de terugkoppeling op processen naar belanghouders zullen we gaan verbeteren;
3. We gaan ons meer proactief richten op resultaten. We mogen meer trots zijn op deze behaalde resultaten en de gerealiseerde producten. Daarmee kunnen we de buitenwereld duidelijker maken wat we realiseren;
4. We beseffen dat de beschrijving van werkdocumenten en processen een verbeterslag behoeven om vooral de kwetsbaarheid van een relatief kleine organisatie zo veel mogelijk op te heffen;
5. Strategische vraagstukken zullen we in de komende jaren nog prominenter op de agenda zetten, omdat er ontwikkelingen gaande zijn waarbij LEKSTEDEWonen betrokken is of wordt. Te denken valt bijvoorbeeld aan de consequenties voor LEKSTEDEWonen van de gemeentelijke herindeling waarvoor de gemeente Vianen inmiddels heeft gekozen en de relatie in dat verband met de nieuwe Woningwet;
6. We zullen de aanbeveling over het organiseren van meer tegenkracht op innovatiegebied met de Raad van Commissarissen verder uitwerken.

Wij kijken terug op een plezierige samenwerking met het visitatieteam van Cognitum. Zowel bij de voorbereidingen, gedurende de gesprekken, bij de onderzoeken en in de afronding van het rapport hebben we ervaren dat het visitatieteam zich enorm heeft ingeleefd in de opgave, de visie en de resultaten van LEKSTEDewonen. Daar spreken we graag onze complimenten over uit.

Het rapport geeft een helder en duidelijk beeld van de resultaten van onze maatschappelijke inspanningen in de jaren 2011 tot en met 2014.

Onze dank gaat ook uit naar de belanghebbenden die hun bijdrage aan deze visitatie hebben willen leveren. Door ieders inzet heeft de visitatiecommissie de conclusies maar ook de verbeterpunten helder boven tafel gekregen.

E. de Groot
directeur-bestuurder

H.A.J.M. van der Bruggen
voorzitter Raad van Commissarissen