

Rocket science

Minister Blok vindt onze branche geen rocket science, er spelen naar zijn mening geen grote risico's bij het verhuren van woningen. Ik ben het bijna nooit met Blok eens geweest en dat is nu niet anders.

De huidige periode in de volkshuisvesting is misschien wel de meest complexe en uitdagende. Mijn droom is tevreden bewoners, belanghouders en medewerkers. Op alle drie fronten moeten corporaties aan de bak.

Om de klantwaardering te verhogen, kantelen corporaties naar een procesgerichte inrichting waardoor de focus op de klant optimaal wordt en de onderlinge samenwerking tussen de diverse disciplines verbetert. Er wordt geïnvesteerd in de ontwikkeling van digitale kanalen zoals Online Platform, in mijn corporatie met als doel dat onze klantcontacten over vijf jaar voor 80% via de digitale weg verlopen.

Nog belangrijker is dat klanten een goed product tegen een aanvaardbare prijs krijgen. De uitdaging hier is kosten te reduceren én de kwaliteit te verbeteren. Verduurzaming komt in een stroomversnelling omdat daardoor de woonlasten van bewoners beheerst kunnen worden. Ketensamenwerking helpt om de faalkosten terug te dringen en de kwaliteit te verbeteren. Maar de stichtings- en exploitatiekosten moeten nog verder omlaag. Dat kan door innovatie, de impuls om te innoveren moet van ons als opdrachtgever komen omdat de bouwsector uit zichzelf hier onvoldoende toe komt. Hier is nog een wereld te winnen.

De zoektocht naar legitimiteit voor ons handelen is niet gemakkelijk. Veel corporaties gebruiken nu actief het Drie Kamer Model om belanghouders echt in de keuken te laten kijken en te laten zien wat de (financiële) gevolgen zijn van strategische keuzes, waardoor afwegingen beter gemaakt kunnen worden. De relatie met bewonersorganisaties is aan verandering onderhevig met als doel de kwaliteit van hun inbreng te verbeteren en het draagvlak onder hun achterban te vergroten. Een uitdaging maar ook een worsteling die bijna overal in de sector aan de orde is. Daarnaast zijn corporaties

actief op zoek naar eigen initiatief en zelforganisatie van bewoners op wijkniveau. In de relatie met zorg- en welzijnsinstellingen is de uitdaging vooral grenzen van onze instituties te doorbreken en samenwerking in de uitvoering op gang te brengen waardoor onze bewoners écht geholpen zijn.

Tevreden medewerkers zijn een absolute voorwaarde om de dingen goed te doen. Medewerkers kunnen zó veel meer als hen ruim baan wordt gegeven voor eigen verantwoordelijkheid en eigen initiatief. Zelfsturing, het "Rijnlandse model", het ontmanagen of hoe je het ook noemt; het helpt om klanten beter te bedienen en medewerkers in hun kracht te zetten. Blijde klanten maken medewerkers blij en omgekeerd. Kleuren buiten de lijntjes wordt gestimuleerd als dat helpt problemen op te lossen. Fouten maken mag, als je er maar van leert. Leiderschap is dan het vermogen om talent tot zijn recht te laten komen.

Nee, geen rocket science, maar zeker niet risicoloos! We opereren in een dynamisch maatschappelijk krachtenveld, waarin we op zoek zijn naar een betere verbinding met onze bewoners, belanghouders en medewerkers. Stilzitten is geen optie, we moeten lef tonen. De sector staat de uitdaging minder een instituut te zijn en meer een beweging, die om met de voorzitter van de Woonbond Ton Selten te spreken "bewoners helpt meer grip te krijgen op hun eigen woonomstandigheden en hoe ze willen wonen". Ik vind het mooi om daaraan te werken! ■

Ton Mans, directeur-bestuurder ZOwonen



Ton Mans