



## Bestendigen en verbeteren in een veranderd speelveld

De markt verandert. Grote, gerenommeerde bedrijven moeten het steeds vaker opnemen tegen internetbedrijven, inkoopcollectieven en innovatieve startups. Welke gevolgen dat kan hebben, zagen we bijvoorbeeld bij V&D. De vraag die ik hierbij stel: wat zijn de gevolgen voor onze maatschappelijke sector?

In hoeverre verandert het speelveld waarin wij ons als woningcorporatie begeven en wie bepaalt straks het spel: de huurder, de gevestigde marktorde of juist andere verhuurders en fenomenen als Airbnb? En hoe spelen we daar tactisch op in? Ik ging op zoek naar de 'lessons learned' uit de marktsector, waar wij als maatschappelijke instelling ons voordeel mee kunnen doen en die wij in onze organisatie verankerd hebben.

**1]** Wees open en transparant over wat je levert en hoe goed dat is. Ik voel veel voor reputatiesystemen zoals die van Airbnb, waarbij klanten online hun beoordeling geven over de accommodaties. Zo'n systeem geeft duidelijkheid over de kwaliteit van diensten en producten en zorgt bovendien voor vertrouwen.

**2]** Haal de verspilling uit het proces. Verhuringen kosten veel geld doordat woningen lang leeg staan en omdat niet alle woningen permanent bezet worden. Dit vraagt om slimmere en efficiëntere processen. In het verhuur-, mutatie- en verkoopproces, maar ook bij de afwikkeling van financiële en operationele zaken.

**3]** Klanten bepalen zelf welke dienst ze afnemen. Onze klant, de huurder, is er in vele soorten. Van huurders die

door verschillende redenen op ons aangewezen zijn tot huurders die hun woonzaken (deels) zelf willen regelen en huurders die ontzorgd willen worden. Dit betekent dat we moeten differentiëren naar onze klanten. De standaard kan immers verschillen, afhankelijk van wie de klant is en wat die wil. Bovendien benadert de klant ons op zijn manier. Click-call-face en social media: we zijn er allemaal op ingericht.

**4]** Je moet niet alles willen bezitten. Uber heeft geen eigen taxi's en Airbnb geen enkele kamer. Een woningcorporatie zonder woningen, die alleen maar diensten biedt? Ik moet eerlijk zeggen dat hier mijn toekomstbeelden een beetje ophouden. Wel geloof ik in een flexibele organisatie die zich snel aan veranderde omstandigheden aanpast. Dat vraagt wat van de medewerkers, maar ook van de leiding. Bovendien zien wij een andere rol ontstaan voor de huurder, met meer zeggenschap en zelfbeheer.

Bestendigen en verbeteren. Zo luidt samenvattend het devies als het gaat om de manier waarop wij ons in het veranderde maatschappelijke speelveld moeten bewegen. Zo gaan wij, met de bewoner als bondgenoot, verder in ons streven naar prettig en betaalbaar wonen.

Hedy van den Berk, bestuurder Havensteder ■