

De corporatiesector leeft in angst. Angst om nogmaals zo bekritiseerd te worden als door de parlementaire enquête 'Ver van huis' onder leiding van Roland van Vliet . Het beleid dat tegelijkertijd gemaakt werd door Minister Blok sloot eigenlijk naadloos op de aanbevelingen van de enquête aan. Misstanden zoals er in de voorbije jaren zijn geweest in de corporatiesector mogen niet meer voor komen. De nieuwe woningwet is unaniem aangenomen in de tweede kamer. Een knap staaltje werk.

Gevolgen

De inkt van de woningwet is net droog, het advies van de RvS is net binnen, de AMvB's moeten nog worden vastgesteld en donkere wolken pakken zich samen boven de corporatiesector. Adviesbureaus schieten als paddenstoelen uit de grond om de corporaties te laten zweten over de impact van de wet. En als je de Verantwoordingsinformatie (dVi) opent schrik je je wild van de gegevens die allemaal aangeleverd moeten worden. De impact van de administratieve of juridische splitsing op de bedrijfsvoering is enorm. En over de gevolgen voor corporaties die in twee COROP-gebieden actief zijn (waaronder mijn werkgever) wil ik nog niet eens nadenken.

Al deze regelgeving moet gecontroleerd worden. Dat gebeurt natuurlijk door de accountant: ook een sector die de afgelopen jaren **een forse tik op de vingers** heeft gekregen. Ook daar regeert de angst. Zij zullen de regels zodanig interpreteren dat zij nimmer aangesproken kunnen worden als er toch ergens een fout wordt ontdekt. Dus gaan we controleren, controleren, controleren. En daar zijn natuurlijk mensen voor nodig: in verhouding zijn er steeds meer medewerkers actief met de controle dan met contacten met klanten. En die verhouding groeit de verkeerde kant op door de uitkristalliserende regelgeving.

De zorg als inspiratie

Waar moet dat heen? Ik heb altijd geleerd dat je kwaliteit er niet in controleert. Kwaliteit creëer je op een andere manier. En het kan ook echt anders. Twee voorbeelden die ik ben tegengekomen in een sector met al jaren de grootste gelddruk; de zorg.

Jan van Bodegom, algemeen directeur/chirurg van het Alexander Monro Borstkankerziekenhuis verkocht zijn aandeel in de maatschap om zelf een borstkankerziekenhuis te beginnen. Met vallen en opstaan, grote risico's en de nodige scepsis en tegenwerking van de zorgverzekeraars bleef hij zich inzetten met als focus zijn patiënten. Het resultaat: het meest klantvriendelijke ziekenhuis van Nederland die medisch technisch op alle 30 onderdelen in de top 5 van Nederland staat: anders denken loont!

Het tweede voorbeeld: Een tijdje geleden was ik te gast bij **Padua: een Woonzorgcentrum in Tilburg**. Bij **Padua** is 'Leef uw leven' het motto is dat in alles terugkomt. Onder de bezielende leiding van Kees Theeuwes is een thuis gecreëerd voor de bewoners waarbij gastvrijheid centraal staat. Niet de regelgeving staat centraal. Regels worden juist getreden als dat in het belang is van de klant. Adviezen van ergotherapeuten of hygiëne staan niet centraal. Nee, er wordt gevraagd wat de bewoners willen. Een calorierijk ijsje als toetje, waarom niet? Er werd zelfs bekeken of er wel met een begroting moet worden gewerkt, wat draagt dat namelijk bij?

Meer met minder

Hoe zou zo'n organisatie in de volkshuisvesting eruit zien? Durven we écht te luisteren naar onze huurders? En ervoor zorgen dat mensen met een lager inkomen de best mogelijke woonkwaliteit krijgen. Durven we organisaties te worden die kwaliteit belangrijker vinden dan controle? Met medewerkers die andere dingen doen dan het invullen van excel's of het vergelijken van benchmarks.

Angst is een slechte raadgever. Ik vraag me af wanneer de eerste Padua-corporatie het licht ziet? Bestaat er al een Alexander Monro woningstichting? Ik ben erg benieuwd en zou er graag gaan kijken! Wie nodigt me uit?