



→ De kloof tussen het management van een corporatie en de werkvloer is een van de aandachtspunten bij visitaties.

LANSINGERLAND

Tevredenheid overheerst

▶ Eind maart verscheen het visitatierapport 2013-2016 van Ecorys over corporatie 3B Wonen uit Lansingerland (4100 woningen). Wat direct opvalt zijn de hoge cijfers die de Huurdersvereniging Lansingerland geeft aan haar verhuurder. Die zijn over het algemeen zelfs hoger dan die van de andere belanghebbenden (gemeente, maatschappelijke organisaties), en dat is uitzonderlijk bij visitaties. Ger Jansen, bestuurslid van de huurdersvereniging, heeft wel een idee hoe dit komt: 'Wij hebben als huurdersorganisatie een heel goed contact met 3B Wonen. Daarom hoeven we niet te wachten tot een visitatie om dingen aan de orde te stellen. Dat is een continu proces. De corporatie luistert ook goed naar ons. Het is een sociale woningbouwvereniging, waar men niet rondloopt met dollartekentjes in de ogen. We hebben met vier bestuursleden anderhalf uur intensief gepraat met de drie mensen van Ecorys. Ze hadden ons van tevoren vragenlijsten opgestuurd, maar wij wilden liever met ze in gesprek. Dat geeft meer ruimte voor spontaniteit. Natuurlijk hebben we ook verbeterpunten aangegeven. Het is de laatste tijd namelijk wel wat zakelijker geworden allemaal. Het onderhoud is uitbesteed, daar zijn we niet zo blij mee. Het wijk-

gericht werken heeft averij opgelopen door ziekte en vervanging. Maar dat zijn zaken die ik samen met collega-bestuurslid Van Vliet ook in het driemaandelijkse overleg kan bespreken met het management van 3B Wonen. Over het algemeen zijn we zeer tevreden. De corporatie heeft gelukkig voldoende vermogen. Dus plaatsen ze gratis zonnepanelen, en isoleren ze woningen zonder huurverhoging. Het liefst zouden we zien dat ze ook meer gaan bouwen, bijvoorbeeld woningen van 710 tot 850 euro. Maar dat mag nu niet, terwijl beleggers dat segment niet rendabel genoeg vinden. Hopelijk gaat Den Haag daar op korte termijn wat aan veranderen.'

KRIMPEN AAN DEN IJSSEL

Beleid en praktijk lopen uiteen

▶ Tussen juni en september 2017 deed Raeflex een visitatie bij woningcorporatie QuaWonen (ruim 8300 woningen). Hierbij waren maar liefst vier huurdersorganisaties uit de gemeenten Krimpen aan den IJssel en Krimpenerwaard betrokken, verenigd in het Centraal Overleg Huurdersorganisaties. Volgens Annie de Bruin van Huurders Belangen Vereniging Lekkerkerk was dat geen probleem: 'Wij trekken met z'n vieren al een tijd samen op en zijn

goed op elkaar ingespeeld. Ik vond dat de mensen van Raeflex goede vragen stelden. Wij konden daardoor prima aangeven wat we vonden van onze corporatie. Over het algemeen zijn we tevreden over de samenwerking. Er wordt naar ons geluisterd. Waar het wel eens aan schort is de uitwerking van afspraken. Je kunt prima plannen maken met managers en directie van QuaWonen, maar het moet op de werkvloer gebeuren. En dat wil nog wel eens mislopen. Een voorbeeld is het leefbaarheidsfonds dat is opgezet. Het idee is goed, maar het komt niet echt van de grond. Dat is frustrerend, voor huurders die overlast ervaren, maar ook voor de buurtbeheerder die verantwoordelijk is voor de leefbaarheid. Hier zou de corporatie zich actiever kunnen opstellen, en dat hebben we ook gemeld in de visitatie. Een ander punt is de verduurzaming van woningen. Er is veel aan gedaan, maar er zijn ook fouten gemaakt. Zo werd op kantoor gekozen voor een wijk die de aanpak niet het meest nodig had. Als wij als huurdersorganisatie meer waren betrokken had dit voorkomen kunnen worden. Wij kennen de buurten namelijk beter omdat we er zelf wonen. Wat wel heel goed is bij de isolatie van woningen, is dat QuaWonen slechts een zesde van de kosten doorberekent aan de huurders, en dat uitstreeft over dertig jaar. Zo hoeft de huur maar een paar euro omhoog. Uiteindelijk kwamen we bij ons eindoordeel dan ook uit op een ruime voldoende voor onze verhuurder.'