



**Verhaal van Frank van Dooren over de nieuwe strategie van ZVH bij de
Jaarvergadering Bewonersraad 14 mei 2009, Mennistenerf, 19.30 uur.**

Dames en heren,

Dank voor de uitnodiging om op deze jaarvergadering iets te komen vertellen over onze nieuwe strategie. Met de Bewonersraad zelf heb ik er al over gesproken, en ook met allerlei andere mensen en organisaties waar ZVH contact mee heeft. Het is altijd een boeiend onderwerp en, gelukkig, krijgen we vooral veel bijval en enthousiasme. Ik hoop dat dat vandaag ook weer zo is!

Ik wil mijn verhaal in drie vragen opdelen:

Waarom een nieuwe strategie?

Hoe is de strategie ontwikkeld?

Wat staat er zoal in?

Waarom een nieuwe strategie?

Zoals u zich misschien nog herinnert, hebben we in 2007 een fusietraject gedaan met Woonzorg Nederland. Dat traject was ingezet onder mijn voorganger de heer Sanders. Zo'n traject is in feite een onderzoek: is het een goed idee om samen te gaan en wat zou dat voor de stad, voor de huurders en voor onze organisatie opleveren? De conclusie was, en ik spreek nu over begin 2008, dat het te weinig zou opleveren. Hoe dat precies zat, daar zal ik u niet verder mee vermoeien, maar wat wel duidelijk werd: ZVH bleef zelfstandig.

Toen stelde ik me de vraag: waar staat ZVH eigenlijk voor? Wat willen we? Voor wie doen we het allemaal? Waartoe zijn we 'op aarde'? Ik had ondertussen al van alles gezien: ZVH is een actieve, tikje eigenzinnige corporatie die in de stad en in de regio met van alles bezig was. Met veel mooie dingen, opvallende projecten, dat zeker. Voor allerlei doelgroepen, op heel veel plekken, met tal van organisaties. We hadden merknamen ontwikkeld, winkels geopend, we waren actief met dochterondernemingen.

Maar hoe lang konden we zo'n brede koers volhouden? Konden we het wel blijven betalen? (let wel: dit was nog vóór de recessie!). Was het nog wel stuurbaar? En vooral: waar was nou die gewone huurder? Die klant voor wie we het doen? Hebben we die voldoende in beeld? Hoe staan onze woningen erbij? Hebben we de basis (in managementtaal: de core business) wel goed onder controle? Het vermoeden was, dat je daar wel een vraagteken bij kon zetten. Dat hoorde ik trouwens ook vaak vanuit de Bewonersraad en de bewonerscommissies. Vandaar de zoektocht naar een nieuwe strategie. Naar een nieuwe missie (wat willen we doen en voor wie) en naar meer focus.

Hoe is de strategie ontwikkeld?

We hebben met mensen van binnen en buiten ZVH groepssessies gehouden. Het is niet echt boeiend om te horen hoe dat ging, denk ik zo. Maar het is wel goed om te weten dat de Bewonersraad meedeed, en wel in de sessie over de 'interne trends en de geschiedenis'. Daar is besproken hoe ZVH zich ontwikkelde en waar sterke en zwakke punten liggen. Ben Regter en Ron Kiburg hebben een goeie bijdrage geleverd en ik denk dat ze het nuttig vonden om mee te denken.

We zijn ook op zoek gegaan naar de 'externe trends': welke zaken spelen er om ZVH heen, in Zaanstad, op de woningmarkt, in het corporatiegebeuren, in de zorg, in de ontwikkeling van de bevolking. Daarna kwam de spannendste fase: het formuleren van een missie. Waar staat ZVH nou eigenlijk voor. Na veel discussie hebben we hem als volgt geformuleerd: 'ZVH biedt kwaliteitshuisvesting aan mensen met een laag inkomen'. Echt wereldschokkend is dat niet, in feite is het terug naar de basis waarom corporaties ooit werden opgericht. Misschien vindt u het zelfs wel een beetje een saaie missie.

Maar voor ZVH is het wel een flinke bijsturing hoor! De laatste jaren hadden wij tál van doelgroepen, ontwikkelden we risicovolle projecten met dure woningen voor de vrije sector, kochten we bezit ver buiten de stad en noem maar op. Dan is dit toch een stevig besluit...

Wat staat er zoal in?

Nou, die missie staat er dus in: kwaliteitshuisvesting voor mensen met een laag inkomen. Maar dat is natuurlijk niet alles. We hebben nagedacht over tal van zaken. Ik noem er een paar:

- Het *gebied* waar we actief willen zijn: de Zaanstreek is onze basis.
- We doen het dus vooral voor *mensen met een laag inkomen*.
- Maar we willen ook iets met *de vergrijzing* – er komen steeds meer ouderen. Voor hen willen we ook geschikte huisvesting bieden. Zodat mensen lang zelfstandig kunnen blijven.
- Het liefste hebben we in onze woningen dus alleen mensen uit die kerndoelgroep. We denken, en cijfers van de gemeente geven dat aan, dat we ook te maken hebben met *scheefwonen*. Dat is een lastig probleem: in feite woont iemand met een inkomen dat gegroeid is, in een woning die we willen verhuren aan een persoon die echt weinig verdient. Corporaties kunnen daar niet zoveel mee. Enkele experimenten in het land moeten uitwijzen of het mogelijk is er iets aan te doen. In ieder geval speelt mee dat mensen blijven hangen omdat een beetje meer kwaliteit vaak véél meer kost; dat is een probleem van de hele woningmarkt in Nederland. Wat misschien helpt, is zorgen voor een wat breder aanbod van huurwoningen en betaalbare koopwoningen als we gaan herstructureren. Dan geef je mensen meer keuzes in hun eigen geliefde buurt en komt de doorstroming wat beter op gang. De moeite waard om te onderzoeken!
- We willen ook graag *speciaal vastgoed* bouwen of verbouwen, voor zorginstellingen bijvoorbeeld. Maar financieel moet dat wel verantwoord zijn. We hebben er in het verleden behoorlijk op toegelegd, terwijl zorgpartijen net zo goed een zakelijke partner zijn.

- Misschien is het ook wel mogelijk om zulk speciaal vastgoed soms onder te brengen in gewoon vastgoed. Scheelt een hoop geld. Het is niet altijd nodig om gloednieuw te bouwen of een heel duur pand enorm op te knappen.
- *Kwaliteitshuisvesting*, wat is dat nou eigenlijk? Oei, dat is lastig. Daar zijn we nog volop mee bezig. Het is makkelijk gezegd maar verstaan we er allemaal hetzelfde onder? Dat werken we verder uit. Daar komen we ook nog voor bij bewoners terug, want dat is niet iets dat je achter het bureau bedenkt. Wat is voor bewoners belangrijk in hun huis? Welke prijs/kwaliteitsniveaus kun je bedenken? Kwaliteit heeft een prijs, dat is duidelijk, maar niet elke woning is hetzelfde en niet iedere ZVH-huurder stelt dezelfde eisen.
- Een paar dingen weten we al wel. Bijvoorbeeld *energiezuinigheid*. Om het klimaat te sparen, maar ook en vooral om uw woonlasten binnen de perken te houden. We hebben de energielabels van al ons bezit in beeld en daar zitten veel rode labels bij. Om alles naar label A (meest zuinig) te krijgen, dat is onhaalbaar, dat gaat alleen met duurzame nieuwbouw. Maar een label van G naar C, dat is te doen. Met een flinke investering van onze kant, bijvoorbeeld dakisolatie en zuinige goeie CV-ketels. Dat leidt onvermijdelijk tot discussies over de huur. In de Wibautstraat speelt dat nu. Als de energielasten aantoonbaar kunnen dalen door maatregelen, dan vind ik het verdedigbaar om naar de huur te kijken. Ik doe dan een beroep op ieders gezond verstand en goeie wil.
- Kwaliteit is natuurlijk ook: *geen achterstallig onderhoud*. Dat zijn we nu aan het wegwerken. Dat kost veel geld, veel te veel eigenlijk doordat we het hebben laten oplopen.
- Kwaliteit is ook: de dienstverlening aan de huurders. In dat licht kan ik u melden dat *de meldkamer* voor klachten vanaf 1 juni 2009 weer in ons eigen huis plaatsvindt. Dat halen we vanuit Zaanvastgoed Combinatie weer terug

naar ZVH zelf. Dat geldt ook voor het dagelijks en mutatieonderhoud: de opzichters worden weer ZVH'ers. Dat is voor ons sneller schakelen en voor u veel kortere lijnen. Er ging teveel mis. Ook dit is altijd door de Bewonersraad aan ZVH gemeld; u ziet hoe belangrijk het is om vol te houden....

- Kwaliteit kan wat ons betreft goed samengaan met een beperkter productenpakket. Bijvoorbeeld bij *de keukens*. ZVH bood altijd een hele showroom aan mogelijkheden, maar dat kost onnoemlijk veel geld en menskracht. Een paar goeie basismodellen volstaan ook, en dan houden we weer tijd over voor het oplossen van klachten en mankementen.
- We vinden dat een corporatie *niet voor alles in de wijk verantwoordelijk is*. Waar andere instanties zoals gemeente te weinig doen, bijvoorbeeld aan het onderhoud van de straten of het groen, dan trekken we aan de bel. We gaan het niet meer zelf overnemen. Zonde van ons geld, dat besteden we liever aan de woningen.
- Maar *bewoners zijn zelf ook verantwoordelijk*, vinden we, voor hun complex en voor hun buurt. Wij kunnen als corporatie niet alle problemen oplossen die zich voordoen. Hoe fijn het is bij u in de straat of in het complex, is voor een flink deel te danken aan hoe mensen met elkaar samenleven.
- Dan heb je het over *leefbaarheid*, een term waaronder iedereen wat anders lijkt te verstaan. ZVH zet zich in voor het gebouw, de woningen en de directe omgeving, bijvoorbeeld via huismeesters, die ontzettend goed werk leveren en overal heel populair zijn. Dat is zinvol. De laatste jaren zijn corporaties zich met allerlei spannends gaan bezighouden waarvan het maatschappelijk rendement niet aangetoond kan worden. Dat las ik gisteren nog in de krant. Het is veel belangrijker dat gemeente en welzijnswerk doen waar ze voor zijn, dan dat wij in die gaten springen. Als er keuzes gemaakt

moeten worden, en dat is bij elke corporatie het geval, dan kies ik graag voor het wonen, de kwaliteit van ons bezit, en comfort.

- Tot slot nog iets over *herstructurering*. We staan aan de vooravond van de aanpak van oudere wijken als Kleurenbuurt, Havenbuurt, Poelenburg, maar ook bijvoorbeeld grote renovaties als de Wibautstraat. Na de nieuwbouwgolf van de afgelopen jaren (Kroonenburg, Schepenhof, Aurum, De Conrad) is nu het bestaand bezit aan de beurt. Het is nodig om aan de slag te gaan, maar eerst rekenen we alle plannen heel goed door. Meer dan we ooit hebben gedaan. Om zeker te weten hoe we verantwoord onze projecten kunnen draaien en als het even kan, met gedeelde risico's. En als we dan een verantwoorde begroting hebben, gaan we met de huurders in gesprek. Ook dat staat namelijk in onze nieuwe strategie: huurders serieus nemen en ze betrekken bij besluitvorming.

Tot zover. Het is al een heel verhaal en ik heb nog lang niet alles verteld waar we aan denken. Het is ook niet de laatste keer dat we erover spreken; de Bewonersraad heeft al wat interessante vragen gesteld die terug zullen komen. Ik hoop dat u zich wat kunt voorstellen bij dit nieuwe ZVH en dat u zich er bij thuis voelt.

Ik dank u wel.