



# Wooncom

*Jan Veuger: 'Op weg naar een klantgestuurde organisatie'*

**Wooncom is een modern bedrijf dat midden in de samenleving staat. De woningcorporatie, met vestigingen in Emmen, Borger-Odoorn en Stadskanaal, heeft zich in de laatste jaren ontwikkeld tot een bedrijf dat voor haar omgeving veel meer betekent dan alleen een organisatie waar je een woning kunt huren. Kortgeleden opende Wooncom in haar hoofdkantoor in Emmen een Woonwinkel, waar klanten terecht kunnen met al hun vragen en ideeën. Knooppunt Emmen sprak er over met ing. Jan Veuger MRE MRICS, manager van het Klantbedrijf.**

*Door Rien Menheere, fotografie Henk Benting*

“Wooncom is al een flinke tijd volop in ontwikkeling. Ik omschrijf het altijd dat we op weg zijn van een klantvriendelijke, via een klantgerichte naar een klantgestuurde organisatie. Mede daarom hebben we een compleet nieuwe woonwinkel ingericht. De klant die binnenkomt heeft niet meer te maken met verschillende loketten, maar met iemand die naar je toe komt, je verwelkomt en wellicht al je vragen kan beantwoorden. Als het te specialistisch wordt, haalt hij of zij er een woonconsulent bij. Daarmee kan de klant nog dieper in gesprek gaan. Wat wij

vooral willen voorkomen, is dat mensen van het kastje naar de muur gestuurd worden.”

#### Rendement

Zes jaar geleden stapte Veuger vanuit commercieel vastgoedbeheer over naar Wooncom. “Toen ik die overstap maakte, werd ik door veel mensen uit het vak vreemd aangekeken. Vakinhoudelijk zijn er wat vastgoedmanagement betreft weinig verschillen. Bij een commercieel bedrijf wordt vooral gekeken naar het tech-

nische of financiële aspect en bij ons ligt de focus op de sociale hoek. Voor ons is het net zo belangrijk om een goed rendement te behalen, anders zouden we niet allerlei extra's kunnen doen voor onze huurders.

Daarom bouwen we naast huur- ook koopwoningen. Het extra rendement dat we hierdoor genereren, kunnen we aanwenden voor bijvoorbeeld herstructurering van wijken en dorpen. Ten opzichte van commercieel vastgoed is het veel complexer, maar daardoor ook erg interessant. Je hebt meer het gevoel dat je daadwerkelijk iets voor mensen kunt betekenen en dat spreekt me aan.”

#### Herkenbaar

“Als corporatie ben je een taakgerichte organisatie. Als je naar onze koersnota kijkt, dan zie je dat het financieel en het maatschappelijk rendement op gelijk niveau liggen. Het ene is dus niet belangrijker dan het andere. Je hebt echter beide elementen nodig om in evenwicht te blijven. We verhuren woningen, maar hebben in de wijken ook regelmatig te maken met andere zaken, zoals herstructurering. Wij zijn van mening dat onze verantwoordelijkheid veel verder gaat dan uitsluitend het beheren van huurwoningen. Wij hebben ook heel veel gevoel bij wat we noemen het wijk-eigenaarschap. Is de wijk van de corporatie en bepaalt die hoe mensen mogen wonen of is de wijk van de bewoners? Wij gaan voor het laatste. Daarom proberen we

bewoners zo veel mogelijk te betrekken in alles.” Binnen het klantbedrijf werken zo'n 70 mensen. Veuger: “Dat doen we in drie rayons met zes teams. Het voordeel daarvan is dat de medewerkers altijd in dezelfde buurt werken en daardoor heel herkenbaar zijn voor de bewoners. Door die gebiedsgerichte teams krijgen we heel veel directe informatie over het leefklimaat in de wijk en daar kunnen we, in het belang van de bewoners, ons voordeel mee doen. We stappen regelmatig over onze eigen grenzen. Als wij vinden dat er in een gebied een bepaalde voorziening moet komen, dan gaan we daarmee aan de slag. We proberen wel zo veel mogelijk andere partijen bij de plannen te betrekken en zien dan later wel hoe we het aan de achterkant organiseren. Als je overall eerst ellenlang over moet gaan debatteren, kom je nooit ergens. Wooncom wil midden in de samenleving staan en belangrijk zijn in de gebieden van onze bewoners. Daar gaan we best heel ver in.”

#### Bewust regionaal zakendoen

Dat Wooncom meer is dan een verhuurbedrijf blijkt uit de vele nevenactiviteiten. Veuger: “Wij willen ondernemend zijn en hebben onder meer banden met het MKB, Parkmanagement Bargermeer, de Stenden Hogeschool, het Drenthe College en het Noorderpoortcollege. Verder doen we heel bewust zo veel mogelijk zaken met regionale bedrijven. Meer dan 90% van onze opdrachten gaat naar noordelijke ondernemers. Op het moment dat wij regionaal opdrachten verstrekken, is dat goed voor de werkgelegenheid en dat heeft weer een heel sterke relatie met onze eigen huurders, want die werken bij die bedrijven. Als wij de euro in dit gebied kunnen laten rondgaan, betekent dat iets voor de economie en dus voor meer dan voor Wooncom alleen en daar sturen we heel bewust op.”

#### Managementmodel

Veuger is inmiddels zo enthousiast geworden over het werken in corporatieland, dat hij vorig jaar in het kader van zijn opleiding tot Master of Real Estate het VIB-managementmodel ontwikkelde, een schema waar steeds meer belangstelling voor is. “Ik heb een model ontwikkeld, waarmee je heel snel inzicht krijgt over hoe een corporatie aangestuurd dient te worden. Wat ik gedaan heb, is complexe zaken op een simpele manier inzichtelijk maken. Ik merk inmiddels dat het vaak als handvat gebruikt wordt om te zien wie waarop moet sturen. Een extra leuke bijkomstigheid is dat ik het ontworpen heb voor corporaties, maar in de praktijk blijkt het ook voor een heleboel ander-soortige organisaties interessant te zijn.”

