

Random Wonen maakt klantgerichte kwaliteitssprong

Actieve rol huurdersvereniging bij intern toezicht

door: Gabor Mooij

Woningcorporatie Random Wonen in Pijnacker-Nootdorp heeft in 2000 gekozen voor een vorm van intern toezicht met een opvallende plaats voor de plaatselijke huurdersvereniging Argos. Deze heeft namelijk een rol gekregen bij de selectie en benoeming van alle commissarissen. Volgens directeur-bestuurder Lambert Greven heeft Random Wonen hier bewust voor gekozen om de kwaliteit van het toezicht zo optimaal mogelijk te maken.

De Pijnackerse woningcorporatie greep het jaar 2000 aan om een cultuuromslag te bewerkstelligen. Behalve dat de 90 jaar oude naam Woningbouwvereniging Pijnacker werd ingeruild voor de naam Random Wonen, werd ervoor gekozen de huurders meer bij het beleid te betrekken.

Greven is als directeur en later als directeur-bestuurder vanaf het begin nauw betrokken geweest bij de vernieuwingen binnen de corporatie. “De woningbouwvereniging was voor 2000 degelijk, maar nogal intern gericht. Door de grootschalige nieuwbouw was het hard nodig dat we ons meer op de klanten zouden richten. Het was duidelijk dat we de huurders meer in ons beleid en bij het toezicht daarop moesten betrekken.”

Om die reden kreeg de huurdersvereniging Argos inspraak bij de benoeming van iedere commissaris die deel uitmaakt van de raad van commissarissen. “We spraken af met Argos dat deze zou afzien van het bindend voordragen van twee commissarissen. In ruil daarvoor kregen de huurders zeggenschap bij het opstellen van de profielen van alle commissarissen. Ook kreeg Argos een actieve plaats in zowel de selectiecommissie als bij de herbenoemingen. Om aan de eisen van het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH) te voldoen, zijn formeel wel twee van de commissarisplaatsen als huurderszetel aangewezen. Argos heeft daarbij gekozen voor die commissarissen die graag de contacten met de huurders onderhouden.”

Geen concessies aan de kwaliteit

Er waren nog twee redenen waarom Random Wonen Argos vroeg af te zien van de standaard voordracht van twee huurderscommissarissen. “Ten eerste heb ik te vaak gezien dat de ‘huurderscommissarissen’ te weinig kwaliteit bezaten. Ze worden vaak eerder benoemd vanwege hun lokale binding en belangenbehartiging dan op basis van hun capaciteiten. Een raad met zulke commissarissen mist de kwaliteit om het beleid van de woningcorporatie diepgaand te beoordelen. Ik vind dat je nooit concessies aan de kwaliteit van het toezicht mag doen”, is Greven’s duidelijke visie. “Een tweede factor is dat er bij afwijzing van de door de huurders voorgedragen kandidaten kans is op verstoorde verhoudingen.”

Commissarissen met kwaliteit zijn hard nodig in Pijnacker. “Vanaf eind jaren 90 steeg onze woningvoorraad snel vanwege de vele VINEX-bouwlocaties in Pijnacker-Nootdorp. In 1995 bestond onze woningvoorraad uit 1500 woningen. Inmiddels zijn dat er 2500 geworden. Over tien jaar zullen het er circa 4000 zijn. De komende jaren worden ook nog eens zo’n 1.000 woningen grondig opgeknapt. Dergelijke ontwikkelingen vragen veel van het toezicht.”

Afgewogen selectie

In de selectiecommissie voor de nieuwe commissarissen, zitten één of twee vertegenwoordigers van Argos. Daarnaast maken Greven als bestuurder, één vertegenwoordiger van de ondernemingsraad (OR) en de voorzitter en een lid van de raad van commissarissen deel uit van de commissie.

Ook hier blijkt sprake te zijn van een duidelijke visie. “We kiezen altijd voor het extern werven van commissarissen, omdat je zo de best gekwalificeerde mensen krijgt. De selectiefase is beslissend voor de te benoemen kandidaat. Dat werkt uitstekend, want je kunt eventuele meningsverschillen beter in de selectiefase dan in de benoemingsfase oplossen.”

Profielchetsen

De raad bestaat uit vijf commissarissen, die ieder voor vier jaar worden benoemd. De vertegenwoordigde disciplines zijn op dit moment financiën en fiscaliteit, openbaar bestuur en werkgeverszaken, zorg & welzijn en volkshuisvesting, communicatie en klantrelaties en ruimtelijke ordening en bestuursrecht. “Vijf jaar geleden is er een zogeheten profielenmix voor de hele raad gemaakt. Ieder jaar kijken de raad, Argos, het bestuur en de OR of de profielen moeten worden bijgesteld. Hierbij kijken we of een eventuele koerswijziging zo’n bijstelling vereist. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij het omschakelen van een groei- naar een beheermodel.”

Net als bij de selectie gaan de huurders, het bestuur, de OR en de raad van commissarissen over de herbenoeming. Deze is niet vanzelfsprekend. “Ieder jaar is er wel sprake van een herbenoeming. We kijken dan naar het profiel van de betreffende commissaris. Als dat profiel niet meer aansluit op onze koers, kiezen we voor een commissaris met een andere achtergrond. Dezelfde aanpak passen we toe als een commissaris zelf stopt.”

Hij geeft een voorbeeld. “We hadden een architect in de raad, die een nuttige rol had vanwege de vele bouwplannen waar we vanwege de VINEX mee te maken hadden. Deze stopte in 2004 en in haar plaats kwam een juriste uit de wereld van de ruimtelijke ordening en het bestuursrecht. Haar inbreng in de raad kunnen we goed gebruiken vanwege de risicovolle contracten die we aangaan met marktpartijen op de nieuwbouwlocaties.”

Verantwoording en overleg

De raad van commissarissen van Rndom Wonen beoordeelt de jaarstukken, de begroting voor het komende jaar, het beleid van de corporatie en de samenstelling en het profiel van de raad van commissarissen. Ook beoordeelt de raad haar eigen functioneren in een jaarlijkse zelfevaluatie en beoordeelt ze het functioneren van de directeur-bestuurder. Daarnaast vindt er jaarlijks extern toezicht plaats door een accountant die ook het interne toezicht beoordeelt. “We houden ons functioneren op deze manier zo scherp en transparant mogelijk”, zegt Greven trots.

Naast het formele toezicht is er voldoende ruimte ingebouwd voor onderling overleg. Jaarlijks komen de raad van commissarissen en Argos bij elkaar. Daarnaast spreken de twee ‘huurderscommissarissen’ en Argos elkaar minstens één keer per jaar. “Tedere commissaris wordt geacht ook het belang van de huurders in het oog te houden.”

Argos en Rndom Wonen voeren geregeld overleg volgens de regels van het BBSH. De huurdersorganisatie is betrokken bij de ontwikkeling van alle projecten en diensten van Rndom Wonen. “Als Argos een afwijkende mening heeft dan houden we daar zeer serieus rekening mee.”

Een goede basis

Rondom Wonen gaat door op de ingeslagen weg. “De manier waarop we het toezicht hebben georganiseerd bevalt zowel ons als Argos uitstekend. Na een aantal jaren ervaring opdoen zit onze basis zo goed in elkaar dat we daarbinnen ruimte hebben voor andere innovatieve activiteiten.”