

Jos Vervoort (AVW2):

De corporatie van 2040 doet niet méér van hetzelfde

Als je als woningcorporatie in 2040 maatschappelijk van betekenis wil zijn, kan je niet blijven voortbouwen op de organisatie van vandaag. Veranderende verwachtingen van bewoners, toenemende samenwerking in het maatschappelijke domein en de snelle ontwikkeling van technologie vragen om andere keuzes in hoe corporaties zich organiseren en hun dienstverlening inrichten. Onder de noemer Corporatie2040 verkent AVW2 daarom hoe de corporatie van de toekomst eruit kan zien en welke veranderingen daarvoor nu al nodig zijn. CorporatieGids Magazine sprak daarover met directeur Jos Vervoort.

Waarom vraagt de corporatie van morgen om scherpere keuzes?
De groeiende maatschappelijke opgave, schaarste aan mensen en middelen en technologische ontwikkelingen vragen om andere manieren van organiseren, samenwerken en besluiten. Scherpe keuzes zijn nodig om te voorkomen dat we vandaag blijven bouwen aan een corporatie die straks niet meer past.

Jullie vatten dat samen als de Corporatie2040: wat houdt dat precies in?
Corporatie2040 heeft alles te maken met de maatschappelijke context waarin woningcorporaties in 2040 terechtkomen. We krijgen de komende jaren te maken met grotere onzekerheid door onder andere klimaatverandering, netcongestie, cyber-incidenten en geopolitieke spanning. Corporatie2040 is een sectorbrede en integrale visie op de maatschappelijke rol die woningcorporaties in de toekomst willen spelen en welke organisatie nodig is om de onzekerheden van de toekomst met vertrouwen tegemoet te treden.

Hoe verschilt de Corporatie2040 van die van vandaag?
De corporatie van 2040 doet niet méér van hetzelfde. Ze vereenvoudigt radicaal waar het kan en organiseert fundamenteel anders waar het moet. Niet om dwars te zijn, maar omdat de maatschappelijke opgave vóór de vertrouwde werkwijze gaat. Stel je eens een organisatie voor die geen afdelingen meer heeft. Er wordt gewerkt vanuit het perspectief van huurders, woningen, buurten en maatschappelijke opgaven. Standaardtaken worden automatisch uitgevoerd en complexe vraagstukken worden integraal en persoonlijk opgepakt, ondersteund door data en AI. De vastgoedgerichte organisatie is getransformeerd naar een maatschappelijke netwerkorganisatie, waarin samenwerking met zorg, welzijn, gemeenten en andere ketenpartners vanzelfsprekend is.

Eén van de punten die je noemt is dat corporaties veranderen van een vastgoed- naar een maatschappelijke netwerkorganisatie. Wat houdt dat in?
Steeds meer corporaties benoemen expliciet dat vastgoed geen doel maar een middel is om maatschappelijk relevant te zijn. Bij deze corporaties zie je dat de verkokering tussen de afdelingen langzaam kleiner wordt. Deze integratie tussen de beide afdelingen zal de komende jaren steeds belangrijker worden. Want door ontwikkelingen zoals toenemende extramuralisatie, spanningen in buurten en wijken en energie-armoede, vragen huurders steeds meer aandacht en is samenwerking met maatschappelijke partners nodig om dit te realiseren.

Wat houdt het veranderen naar die passende dienstverlening in?
Elke huurder wil passend geholpen worden. Dat betekent op een goede, snelle en vooral persoonlijke manier. In 2040 zou dat kunnen betekenen dat de corporatie alle relevante informatie beschikbaar heeft om jou als huurder van dienst te kunnen zijn. Zowel persoonlijke informatie als informatie van jouw woning en jouw omgeving. Uiteraard op een veilige en transparante manier. Door technologie en AI kun je als huurder heel veel zelf doen, maar krijg je persoonlijke hulp als dat nodig is.

Wat vraagt dat van de manier waarop een organisatie is ingericht?
De Corporatie2040 vereenvoudigt radicaal waar het kan en organiseert fundamenteel anders waar het moet. Om dit te realiseren, is een intelligente én frisse blik nodig. Bestaande routines en gewoonten moeten doorbroken worden, structuren moeten opnieuw beoordeeld worden en technologie moet slim worden ingezet. Dat uit zich door het samenbrengen van strategie, tactiek en operatie op één plek en niet, zoals nu, aan drie verschillende tafels. De hiërarchie is in Corporatie2040 van tafel. Het gaat om elkaar inspireren, van elkaar leren en openstaan voor vernieuwing.

Hoe kan AVW2 corporaties helpen bij de tocht naar de Corporatie2040?
We kunnen de toekomst niet voorspellen, maar we kunnen haar wel voorstellen. En dat doen we samen met de corporaties, met de corporatieprofessionals in ons netwerk en met The Forward Club en Groupmapping, specialisten op het gebied van toekomstdenken en transformatie die ook buiten de sector actief zijn. Wij helpen door de status quo ter discussie te stellen, door het toekomstdenken aan te wakkeren en door corporaties te laten ervaren hoe transformatie eruit kan zien. Door onze branchekennis helpen we bij het herkennen van samenhang en het terugbrengen van complexiteit naar overzicht.

Je noemt dat niet de technologie leidt tot een revolutie, maar juist de organisatie die hierop anticipeert. Kun je dat toelichten met een voorbeeld?
De snelheid van de technologische vernieuwing is gigantisch, met AI als paradepaardje. Iedereen probeert om deze technologie succesvol onderdeel te laten zijn van het persoonlijk en organisatorisch handelen. En zeker zijn daar mooie en goede voorbeelden van te zien. Maar er schuilt een enorm risico dat we inmiddels ook onderkennen. Onderzoek toont aan dat wie met AI schrijft, minder hersenactiviteit vertoont en de eigen tekst daarna nauwelijks kan navertellen. En ook dat hoe meer vertrouwen er is in AI, hoe minder kritisch de output van het werk wordt getoetst. De vraag is dus hoe de corporatie al deze technologie inzet voor het verbeteren van de maatschappelijke prestatie en de interne organisatie. Daar is beweging voor nodig.

Waar moet je vervolgens beginnen? Volgens ons is dat bij bestuur en directie: bij het herkennen van ontwikkelingen en het begrijpen van hun onderlinge samenhang. Vervolgens moet je die ontwikkelingen vertalen naar een maatschappelijke opdracht en een passende organisatie. Dat vraagt een bestuurlijke visie met scherpe keuzes. Die visie wordt vertaald naar een helder veranderverhaal dat medewerkers en partners richting geeft. En vervolgens naar een concrete routekaart met prioriteiten, verantwoordelijken, middelen en toetsmomenten.

Foto: Jeroen van Rooijen