



## Stageverslagen oktober 2017

### **Toekomstmuziek bij Dudok Wonen**

Hoe werkt Woningstichting Nijkerk in 2020? Draait het digitale dienstverleningsconcept dat wij nu voor ogen hebben dan volop? Weten de meeste huurders ons dan via het klantportal te vinden? En hoe communiceren we met onze stakeholders?

2020 is nog ver weg. Het ritje naar Dudok Wonen in Hilversum was echter zo geregeld. Tijd voor een voorproefje van WSN 2.0!

Communicatieprofessionals Astrid, Rifka en Floortje namen een ochtend de tijd om mij en nog een stagiaire van Woningstichting SSW alles te vertellen over hun werkwijze.

Over het bewonersmagazine, de digitale nieuwsbrief voor stakeholders, het gebruik van FB, Twitter, LinkedIn, over interne communicatie via FB en intranet, over de website, het Klant Contactcentrum met kennisbank, over webcare, mailchimp en meer.

Heerlijke toekomstmuziek! Wat mij betreft was deze stage een mooie match.

Annette Schraeverus, directiesecretaresse met communicatie-ambitie

### **Stagemiddag bij Jakob Loosman, consultant groenbeheer Heuvelrug Wonen in Doorn**

Bij mijn opgave gaf ik aan dat ik mee wilde kijken bij een andere corporatie hoe ze omgaan met bewonersinitiatieven, tuinen en het groen. Ik werd gekoppeld aan Jakob Loosman, Consultant groenbeheer. Dinsdagmiddag 17 oktober 2017 had ik een afspraak met Jakob. Al bij het maken van de afspraak was Jakob zo enthousiast dat ik er helemaal zin in had. We zijn eigenlijk de hele middag op pad geweest. Heuvelrug wonen heeft sinds 2013 een groenbeleid Beter groen dan grijs! Zij hebben heel veel openbaar groen in hun beheer, wel 48.000 m<sup>2</sup>. In samenspraak met omwonenden hebben ze al heel wat projecten succesvol uitgevoerd. Bij één project hadden ze veel sociale problemen, overlast en hangjongeren. Een bewoner kwam met het idee om er een moestuin van te maken. Dit is gerealiseerd en het werkt. De mensen onderhouden het zelf, op basis van vrijwilligheid. Ook het verdelen van de oogst regelt zichzelf goed. De sociale problemen zijn niet meer aan de orde. Ik vond het superleuk om te zien wat voor een invloed de woonomgeving heeft op de beleving van mensen. Ik zie wel de meerwaarde van dit project en zal dit in mijn achterhoofd houden voor ons bezit. Wat me verbaasde is dat zij soms bij mutatie tuinen uit de huur halen wanneer dit problemen geeft, zij zorgen dan voor herinrichting en onderhoud. De huurder is dan alleen verantwoordelijk voor de woning.

Laura Reijmerink

### **Meefietsen met een senior buurtbeheerder van Mitros. -Bert Froom- stage bij Peter Aarsman.**

Ik werk al 20 jaar bij Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken te Hilversum, waarvan de laatste 15 jaar als woonconsulent. Genoeg ervaring zou je denken. Toch leek het mij interessant om eens te zien wat een woningcorporatie in een grote stad als Utrecht tegenkomt op het gebied van buurt- en complexbeheer.

Daarvoor heb ik contact gezocht met Peter Aarsman van Mitros. Peter heeft twee jaar geleden tijdelijk bij ons gewerkt dus wij zijn collega's geweest.

Op 12 oktober jl. heeft Peter mij zijn werkgebied laten zien. CO2 neutraal fietsend op e-bikes. Een buitengewoon handig vervoermiddel in de stad, zo'n e-bike. Al kijkend en pratend hebben wij ervaringen uitgewisseld op het gebied van buurt- en complexbeheer. Wat komen we tegen en wat doen we ermee.

Wat bewonersgedrag betreft, komen we dezelfde dingen tegen. Criminaliteit is in wooncomplexen in Utrecht een groter probleem dan in de Gooi- en Vechtstreek. Daardoor maakt Mitros regelmatig gebruik van cameratoezicht in haar complexen. Iets waar wij terughoudend in zijn.

Onze persoonlijke werkstijl lijkt erg op elkaar. We proberen huurders, zo veel als mogelijk, op een vriendelijke, respectvolle manier tot wenselijk gedrag te bewegen. Wij zijn vaak afhankelijk van de medewerking van huurders. Het opgeheven vingertje werkt dan minder goed.

Ik vond het leuk om bij een ander in de keuken te kijken. Peter bedankt voor je gastvrijheid. Ik heb toch weer ideeën opgedaan.

### **Stage bij Mitros - nieuwe ideeën over verbeteringen**

Tijdens mijn stage bij Mitros heb ik nieuwe ideeën opgedaan over verbeteringen die ik binnen mijn eigen corporatie kan doorvoeren. Ook was het leuk om te kunnen sparren met een vakgenoot over een aantal thema's. Voor de toekomst heb ik een blijvend contact opgedaan, waarin wij elkaar kunnen vinden voor het delen van kennis. Bedankt KLIMMR en Mitros!

Arnout Bakker

Manager Financiële Economische Zaken Woningstichting Nijkerk

### **Renovatieprojecten – bij Marleen Hin GroenWest**

Op maandag 9 oktober jl. heb ik een middag meegelopen met de enthousiaste teamleider Kernen en Buurten: Marleen Hin van GroenWest in Woerden.

Ik was in ieder geval benieuwd naar de taak van de woonconsulent bij renovatieprojecten.

Marleen heeft uitgelegd hoe dit bij GroenWest geregeld is.

We zijn ook bij een project gaan kijken. En hebben daar een rondleiding gekregen.

Een project van eengezinswoningen die grondig worden aangepakt:

Vernieuwing van de keuken, badkamer en het toilet. Verbetering van de isolatie en ook het plaatsen van zonnepanelen op het dak.

Er was ook nog tijd om het kantoor door te lopen en met verschillende collega's kennis te maken.

Ik vond het een hele gezellige en leerzame middag.

Echt bijzonder om te horen en te zien hoe er bij een andere corporatie gewerkt wordt.

Het helpt ook om weer met andere ogen naar je eigen werk te kijken.

Ik ben enthousiast!

Gerda Reijn

Woonconsulent bij Bo-Ex

### **Even buurten bij Eemland Wonen – Shira Heldoorn**

KLIMMR-stage kwam als geroepen, was al langer van plan om eens te gaan kijken hoe mijn evenknie bij deze corporatie, Shira, invulling geeft aan haar veelomvattende baan. Allereerst een uurtje elkaar geïnformeerd welke werkzaamheden tot ieders takenpakket behoren. Hierin bleken nogal wat verschillen te zitten, ondanks dat de baan sterke overeenkomsten vertoont. Shira heeft in haar takenpakket ook een deel huurincasso, beoordeling van nieuwe huurders, naast illegale bewoning, overlast- en hennepzaken. Een “manusje van alles” met veel contacten in de gemeente. Korte lijntjes naar de instanties en de gemeente zelf.

Daarna de wijk in naar drie adressen, waarbij mij de slagvaardigheid opviel in de manier van werken.

Het eerste adres was een woning waar de huurster tijdelijk elders verbleef en haar woning als een soort drugshol werd gebruikt door een andere huurder, die van haar de sleutel had gekregen om een oogje in het zeil te houden. In de woning werden afspraken gemaakt met een vertegenwoordiger van een hulpverlenende instantie hoe nu verder te handelen. Adres twee was een leegstaande woning die werd opgenomen door iemand van de technische dienst van Eemland Wonen. Opvallend was dat ook de hovenier aanwezig was en ter plekke werden afspraken gemaakt hoe de tuin meteen aangepakt zou worden. Eemland heeft een afspraak met de gemeente Baarn gemaakt dat ze struiken en bomen, die eventueel voor problemen in de toekomst kunnen zorgen, meteen uit de tuin kunnen worden verwijderd. De hovenier ging meteen aan de slag.

Het derde adres was een woning waarvan Eemland zich afvroeg of de huurder en nog wel woonde. Er werd niet opengedaan en informatie bij de buurvrouw leverde op dat de huurder er slechts sporadisch kwam om de post op te halen maar eigenlijk elders verbleef. De buurvrouw was blij dat er actie werd ondernomen en was bereid om haar verhaal op papier te zetten omdat er vele woningzoekenden graag deze woning zouden betrekken.

Een leerzame ochtend met dank aan Shira, mocht er in de toekomst nogmaals een KLIMMR-stage mogelijkheid zijn, dan sluit ik zeker aan.

Gert Leeftink

### **Op bezoek bij Tamara van Kuijk (programma- en projectmanager, business controller) van Mitros – Rob Kuiters**

***Thema: Organisatieontwikkeling en verbeterprojecten***



Op donderdag 19 oktober was ik samen met mijn collega's Janneke te Dorsthorst (vastgoedadviseur), Dorien Elling (beleidsmedewerker Wonen) en Marlies Bradwolff (HR adviseur) een middag te gast bij Tamara van Kuijk van Mitros. Mitros is, met ruim 28.000 woningen, de grootste woningcorporatie in Utrecht en Nieuwegein. Via LinkedIn was ik met Tamara in contact gekomen. Dat ging zo.

Leuk. Eigenlijk den ik erg benieuwd naar de aanpak van de organisatieverandering binnen Mitros. De invulling van de ambitie om de beste corporatie van Nederland te worden. En hoe je daar de medewerkers in meeneemt/meekrijgt. En verder heb ik tot nu toe met bewondering de badkamerchallenge gevolgd. Ook zag ik een keer een hackathon voorbij komen waaraan Mitros meedeed. Inspirerende voorbeelden waar ik graag meer over wil weten Vooral de lessen eruit. En doen jullie specifieke dingen aan organisatiecultuur of gaat dat vanzelf? Hopelijk kun je me daar meer over vertellen. Vind je het makkelijker

6 sep.



Hi, Nou genoeg ingrediënten om een leuk programma voor een ochtend in elkaar te zetten. Wat is daar voor nodig ikv een stage/ KLIMMR? En dan is het leuk als je komt met een aantal collega's vanuit Viveste denk ik. Groet Tamara

Leuk. Meteen zo'n enthousiaste reactie en de uitnodiging om een paar collega's mee te nemen.

Ik was helemaal verrast toen ik een dag tevoren het onderstaande programma van Tamara ontving.

## Programma KLIMMR stage

*Organisatieontwikkeling en verbeterprojecten*

13.00 – 14.00 uur	Kennismaking, lunch en STIP (Tamara van Kuijk)
14.00 – 14.30 uur	Onderzoek antropologen (Gera Esser)
14.30 – 15.30 uur	Badkamer challenge (Gerdi Berkers)
15.30 – 16.00 uur	Huurder op 1 (Tamara van Kuijk)
16.00 – 16.30 uur	Organisatiecultuur RVT (Sandra de Kort)
16.30 – 17.00 uur	Afronding

We startten met een lekkere lunch in het bedrijfsrestaurant, gerund door de Colour Kitchen. Eén van de genoegens van werken bij een grotere corporatie. Ook Lucas van Gils (directieassistent bij Mitros) was er. Hem had ik een paar dagen eerder bij Viveste voor het eerst ontmoet, toen hij stage liep bij mijn collega Johan Veerman. Een leuk weerzien. Ook Marloes van Swaluw, die in het kader van haar KLIMMR-stage bij mij op bezoek komt, kwam even langs om alvast kennis te maken.

Maar wat heeft de stage/presentatie me opgeleverd?

### **Een mooi en goed verhaal over de STIP: de strategische visie van Mitros.**

Met een beschrijving van de ambitie om in 2020 de beste sociale huisvesting te bieden met een aantal uitdagende doelen, namelijk:

- de beste prijs-kwaliteitverhouding voor de huurder
- meer sociale huurwoningen
- een goede woningvoorraad en een top-dienstverlening met verrassende service
- minder geld naar de organisatie en meer naar de huurder
- èn Mitros als beste werkgever, waar medewerkers met plezier en trots werken en alle kansen krijgen om zichzelf te ontwikkelen.

Bekijk het filmpje maar: [https://youtu.be/BVPgRmp1D\\_g](https://youtu.be/BVPgRmp1D_g).

Om de ambitie waar te maken, zijn op 6 speerpunten in totaal 35 verschillende STIP-projecten benoemd. Waaronder de badkamerchallenge (badkamervervanging in 1 dag) en de Huurder op 1. Om die projecten te trekken zijn intern projectleiders geworven en getraind in projectmanagement. Tevens een mooie kans voor medewerkers om zich te ontwikkelen.

### **Onder begeleiding van interne reisleiders op reis naar De Stip**

Ook zijn uit de eigen organisatie voor de reis naar De Stip een aantal reisleiders geselecteerd, die volgens de 'hostmanshipfilosofie' zijn opgeleid. Met hen lukt het beter om het belang en het plezier van werken aan kwaliteit in de organisatie te verspreiden.

### **Van 5 kantoren naar 1 centraal kantoor**

Voor Tamara één van de belangrijkste succesfactoren in de organisatieverandering. Hierdoor verminderde het aantal 'eilandjes'. Achteraf bleek het verhuizen naar één kantoor 'de Gouden Sleutel'.

### **Verantwoordelijkheden laag in de organisatie (Vlido)**

Ook is projectmatig gewerkt aan het stimuleren dat medewerkers zelf verantwoordelijkheid (durven) nemen / keuzes kunnen maken en managers meer (durven) loslaten. Overigens in combinatie met het schrappen van een middenmanagementlaag.

Medewerkers met klantcontacten / in de wijk worden gestimuleerd om hun 06-nummers af te geven aan huurders.

### **Samen op zoek naar de collectieve waarden**

Mitros heeft in de organisatieontwikkeling ook veel aandacht besteed aan de organisatiecultuur. Cultureel antropologen (De Staalmeesters) onderzochten door mee te lopen met medewerkers de cultuur van Mitros en gingen met hen het museum in. Daar werden ze uitgenodigd om met elkaar op zoek te gaan naar beelden en te discussiëren over klantgerichtheid. Dit leverde 3 schilderijen op die daar voor medewerkers uiting aan geven. Er is gevraagd aan de medewerkers wat ze nodig hebben om zaken die nog moeilijk zijn, te verbeteren. Intern op het gebied van afwegingen maken tussen huurdersdenken versus rendementsdenken (wat is er nodig voor de 'frontlinie' om de juiste afwegingen te maken, hoe maak je dilemma's bespreekbaar, hoe faciliteer je hierin?).

Terugkoppeling gaat via ontbijtsessies met medewerkers in het bedrijfsrestaurant. Onder ander met een krant met artikelen over de belangrijkste resultaten. Een krant waarin medewerkers later nog eens terug kunnen lezen wat ze hebben gedaan, waarom en wat het heeft opgeleverd.

### **Maak de huurder zichtbaar**

Bij een korte rondleiding door het kantoor viel op dat Mitros probeert in het kantoor de huurder zichtbaar te maken. Door herkenbare beelden van huurders, door een prominente plek van de resultaten van KWH-metingen (bij de personeelsingang) en door klachten en complimenten van huurders op prikborden aan de muur. Verder kwamen we een aantal verrassende dingen tegen, zoals onderstaande inspiratiehoek.



### **Resultaatverantwoordelijke teams**

Dit voorjaar is Mitros gestart met een traject om teams meer zelf verantwoordelijk te maken voor hun resultaten; Resultaat Verantwoordelijke Teams. Het doel hiervan is het vergroten van het werkplezier en het beter inzetten van kwaliteiten. Overigens nadat de laag van teammanagers is opgeheven. Wel zijn tijdelijk teamcoaches aangesteld. In de beoordelingscyclus heeft het team een prominentere plek gekregen. In plaats van voortgangsgesprekken met medewerkers is het teamgesprek geïntroduceerd. Uiteindelijk gaat het teamgesprek het individuele gesprek vervangen.

Bij werving en selectie wordt nadrukkelijker gezocht naar medewerkers die hun werk elke dag een beetje beter willen doen.

### **Resumé: Mitros' succesfactoren voor organisatieverandering:**

- platte organisatie
- veel ruimte aan medewerkers voor vernieuwing
- veel verantwoordelijkheid aan medewerkers, evt. tijdelijk uit de lijn halen
- één gebouw
- duidelijkheid (via 6 speerpunten, 35 projecten) richting 2020, kernwaarden

### **Quotes en reacties van mijn collega's die mee waren**

**Marlies Bradwollf** (HR adviseur) : *"Stage bij een collega- corporatie levert je inspiratie en motivatie om jezelf en je organisatie verder te ontwikkelen"*

**Janneke te Dorsthorst** (Vastgoedadviseur): *"Ik vond het bezoek heel inspirerend en goed om te zien hoe een andere corporatie bezig is met de organisatie. Door duidelijke speerpunten en STIP-projecten te benoemen, hebben ze een goede kapstok opgezet, waardoor voor de medewerkers duidelijk is waarom bepaalde projecten en acties ingezet zijn of worden. De structuur, tijd en ruimte die geboden wordt zorgt er voor dat projecten van begin tot eind goed opgepakt worden. Bedankt Rob dat je me hebt uitgenodigd hiervoor!"*

**Dorien Elling** (beleidsmedewerker Wonen): *Ik vond het vooral leuk om te horen dat medewerkers afzonderlijk hetzelfde verhaal vertelden over hun organisatie. Je kunt zeggen dat de visie van de organisatie in het DNA van de mensen zit.*

## **Een kijkje in de communicatiekeuken van Vecht en Omstreken – Mieke Wester – stage bij Eva Wagenaar**

*Een paar weken geleden heb ik me aangemeld voor de KLIMMR Stage 10-daagse. Een leuk initiatief om een kijkje in de keuken te nemen bij een collega corporatie. Ik ben zelf sinds 1 augustus als communicatiemedewerker werkzaam bij Het Gooi en Omstreken. De corporatiebranche is nog helemaal nieuw voor me. Het leek me daarom erg interessant én leerzaam om mee te lopen met een ervaren communicatieprofessional. De Stage 10-daagse kwam voor mij dus precies op het goede moment.*

### **Tips & trics**

Tijdens mijn aanmelding heb ik aangegeven dat ik graag een ochtendje wil meelopen op een communicatieafdeling. Ik ben toen gekoppeld aan communicatieadviseur Eva Wagenaar van Vecht en Omstreken en op maandag 9 oktober liep ik met haar mee. Eva werkt zelf al ruim negen jaar bij Vecht en Omstreken en ze heeft me laten zien wat zij op het gebied van communicatie zoal doet. Van website tot brochures en van social mediabeleid tot brieven naar huurders. Ze heeft me goede tips & trics gegeven en na afloop hebben we gelijk contactgegevens uitgewisseld.

### **Ervaringen uitwisselen**

Ik ben blij dat ik van deze stagemogelijkheid gebruik mocht maken. Omdat ik als enige communicatiemedewerker werkzaam ben bij Het Gooi en Omstreken, is het erg fijn om ervaringen uit te kunnen wisselen met communicatiecollega's van andere corporaties. Je bent geen concurrenten van elkaar maar eerder collega's. Als er volgend jaar weer een Stage 10-daagse is, doe ik zeker weer mee!

## **Stagelopen bij een bestuurder – Astrid van Straten – stage bij Maarten van Gessel**

Om 09.00 maak ik mijn fiets vast voor het pand van woningcorporatie Het Gooi en Omstreken in Hilversum. Ik meld mij bij de receptie en de bestuurder Maarten van Gessel komt mij al tegemoet. Met een kop thee beland ik onmiddellijk in zijn afspraak met assistente Jacqueline. Mails en agenda worden doorgenomen. Daarna een gesprek met communicatieadviseur Mieke, ook hier worden beelden uitgewisseld en afspraken gemaakt. Direct gevolgd door het voorbespreken van de OR-vergadering met Hellen, de P&O-adviseur. De hoge snelheid van schakelen vind ik prettig.

Voor de OR-vergadering zitten al 4 medewerkers klaar. Er vindt een transparant gesprek plaats over diverse onderwerpen. De sfeer ervaar ik als open, luisterend en respectvol. Maarten nodigt mij uit voor een lekkere sandwich bij huiscateraar Puur Smaeck op de hoek, klaargemaakt en geserveerd door mensen met een verstandelijke beperking. Hier kan ik mijn vragen over netwerken en politiek bewegen stellen.

's Middags neemt projectleider Martin ons mee naar de Electrobuurt, een monumentale wijk, waar duurzaamheidsrenovatie gaat plaatsvinden.

Naast een hoop extra wijsheid over een leuke collega corporatie en de functie van bestuurder ga ik ook naar huis met de uitspraak van Maarten:

**'Lekker in je vel zitten; met werk dat bij je past'.**



Dank jullie wel, KLIMMR en Het Gooi en Omstreken!