VERVOLG VAN PAGINA 21

Klantgericht bouwen moet je durven

niet-keurmerkhouders ligt dit aantal aanzienlijk lager.

De paneldiscussies die de Stichting Klantgericht Bouwen organiseert met bouwers en kopers van nieuwbouwwoningen, zijn bedoeld om meer inzicht te krijgen in de collectieve verbeterpunten waar klantgerichte bouwers hun voordeel mee kunnen doen. Door rechtstreeks contact met de aanwezige kopers, krijgen de bouwers inzicht tegen welke problemen de koper aanloopt bij de aankoop en bouw van een woning. Maar vooral gaat het bij deze bijeenkomsten om de ervaringen van de kopers met de bouw. Hoe hebben zij als klant van deze bedrijfstak het productieproces beleefd?

Sommige bouwers geven toe dat ze die paneldiscussies best eng vinden. Maar kopers weten precies wat ze willen: dat bouwers rekening met ze houden. De steeds mondiger wordende consument is de drager voor het klantgericht bouwen in de toekomst. Uiteindelijk zal de consument ervoor zorgen dat bouwers in de toekomst lachend naar verjaardagsfeestjes kunnen. Als ze het verdienen. ◄

Meer informatie:
www.klantgerichtbouwen.com of
e.groot@klantgerichtbouwen.com.

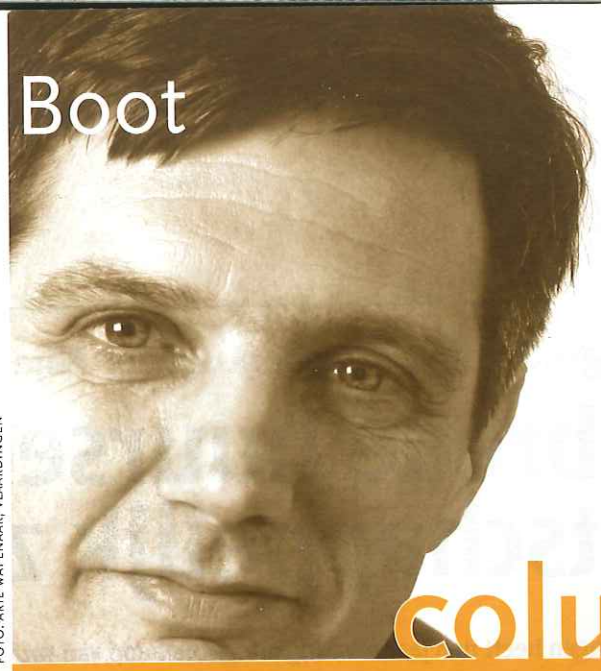


FOTO: ARIE WAPENAAR, VLAARDINGEN

Boot column

Corporaties heffen zich nooit op...

Weer een advies over de corporatiesector. Wie de weg kwijt is, valt niets te verwijten. Na WRR, CPB, SER en wie weet hoeveel commissies die allemaal naar hun voorzitter zijn vernoemd (De Boer, Izeboud, Glasz, etc. etc.), nu dan een advies van Arnold Schilder, directeur van De Nederlandsche Bank.

De kern van alle advisering blijft hetzelfde: hoe te komen tot een toezichts- en verantwoordingsstructuur zodat corporaties hun vermogen optimaal inzetten: voor de maatschappij dan wel te verstaan! Schilder concludeert terecht dat het toezicht op de maatschappelijke effectiviteit en efficiëntie van de besteding van het vermogen van corporaties tekortschiet. Hij ziet een rol voor het CFV om te voorzien in deze lacune.

Of dit de oplossing is weet ik niet – ik blijf wat ongerust dat we de stoelen op het dek van Titanic opnieuw aan het neerzetten zijn... – maar voor iedereen is duidelijk dat het afrekenen van corporaties op hun bijdrage aan de maatschappelijke volkshuisvestelijke doelstelling van groot belang is. Waar de eensgezindheid ophoudt is bij de vraag wat die volkshuisvestelijke taak dan wel is, en vooral niet is, en dus hoe activiteiten van corporaties moeten worden afgebakend. Het CPB acht de corporaties dermate verstorend op de markt dat de toegevoegde waarde wel eens negatief zou kunnen zijn.

Hoe we hier ook over mogen denken, niet uit te sluiten valt dat corporaties financiële middelen ter beschikking staan die een veelvoud zijn van wat nodig is voor hun echte volkshuisvestelijke taak. En als dat zo is, valt er met geen enkele controle voldoende toezicht te houden op de effectiviteit van de besteding ervan. Overvloed zorgt voor inefficiëntie! Hoe bepalen we hoeveel middelen corporaties echt nodig hebben? VROM en CFV lossen dit niet op. Zij willen zoveel mogelijk geld binnen de volkshuisvesting houden. Geld is macht, en wat heeft VROM er aan als het geld zou terugvloeien naar de staatskas? Inderdaad VROM zou dan weer helemaal afhankelijk zijn van de vrijgevigheid van de minister van Financiën.

Dus iedereen heeft zo zijn eigen redenen om corporaties niet echt aan te pakken. Nog een commissie dan maar? Een die bepaalt hoeveel middelen er echt nodig zijn voor hun volkshuisvestelijke taak? Heel bedreigend...

Arnoud Boot is hoogleraar ondernemingsfinanciering en financiële markten aan de Universiteit van Amsterdam en plaatsvervangend kroonlid van de SER. Ook is hij adviseur en commissaris in de corporatiewereld, onder meer bij het Waarborgfonds Sociale Woningbouw.