

‘Mensen met hobby’s moeten we niet’

Door Ingrid de Moel, directeur Bouwstenen voor Sociaal, platform voor maatschappelijk vastgoed. Ze schreef deze column op persoonlijke titel.

‘Mensen met hobby’s moeten we niet’, zei Ewout Cornelissen, docent planologie, toen ik als eerstejaars student in een toelatingscommissie van de opleiding zat. De gedreven man vond dat je je liefhebberijen gewoon moest integreren in je leven. Natuurlijk is het mooi als je van je hobby je werk kunt maken, maar werk is meer dan een hobby. Je moet meerwaarde leveren voor degene die uiteindelijk je salaris betaalt, ook als buiten de zon schijnt of als je iets anders aan je hoofd hebt. Dat is niet altijd leuk, maar wel iets om steeds in de gaten te houden en elkaar aan te herinneren. We zitten hier niet alleen voor ons eigen plezier, maar ook om iets toe te voegen aan dat wat er al is aan mogelijkheden, inhoud, gemak en aanspreekbaarheid. ‘Ik werk maandag, dinsdag en donderdag’, wil ik bijvoorbeeld niet onder mails van Bouwstenen zien staan. ‘Dan moet u bij mijn collega zijn’, wil ik bij ons niet horen. Daar heeft niemand wat aan. Fouten maken mag, als je er maar van leert. En betrouwbaarheid is zo’n beetje het hoogste goed dat we hebben.

Dat gaat niet altijd, niet overal en ook niet automatisch goed. Corporaties hebben veel vertrouwen verloren. De weg terug is lastig en vraagt extra aandacht en inzet; van alle medewerkers. Laatst hoorde ik een waargebeurd verhaal. Geen letter van verzonnen. Misschien gaat het bij u anders, maar ik zou er niet op rekenen. Een vis in de vissenkomp ontdekt ook pas wat water is als hij eruit ligt. Het verhaal: een dame van 26 jaar kwam, nadat ze acht jaar stond ingeschreven, in aanmerking voor een corporatiewoning. Een beetje klein, maar ze was er gelukkig mee. Formulieren opgestuurd en drie keer gebeld: ‘Zijn de formulieren goed aangekomen?’ ‘Maakt u zich geen zorgen mevrouw, het komt allemaal goed’. Familie en vrienden op de hoogte gebracht van de verhuizing, alle te grote en het teveel aan spullen op Marktplaats gezet en kleine meubeltjes aangeschaft. Dertig nieuwe inrichtingstekeningen gemaakt en er zin in; heel veel zin in.

Ineens bleek uit het systeem van de corporatie dat de woning toch aan een ander was vergeven. De papieren waren intern verkeerd doorgestuurd en de nieuwe huurder had het contract al ondertekend. Foutje. Niets aan te doen. Geen excuses. ‘Komt vaker voor’, zeiden ze nog. Gewoon opnieuw inschrijven was het advies.

Ze schreef een klacht en leverde die persoonlijk af bij de balie van de corporatie. ‘Kan ik de directeur spreken?’, vroeg ze. Hoewel hij er volgens de baliemedewerker niet was, kwam hij als geschenk uit de hemel toch toevallig de trap afgelopen. Aardige man. Er kwam een gesprek, een excuus en een contactpersoon die het verder in goede banen zou gaan leiden. ‘De eerste woning die vrijkomt, is voor u’, werd er gezegd. Maar nee. Dezelfde woning die haar eerder was toegewezen en waarvoor ze de formulieren had opgestuurd, ging voor de tweede keer aan haar neus voorbij. Onlangs mocht ze bij een fantastisch leuke woning komen kijken, maar ook dat ging niet door omdat de huurder er bij nader inzien toch niet uit ging.

Hoe kan dat, waar zijn ze daar mee bezig, vraag ik me dan af. Keer op keer gaat het mis. Misschien steeds door toedoen van een ander, maar samen vooralsnog zonder resultaat. Een toegewezen woning die toch naar een ander gaat. Een telefoniste die zegt dat het goedkomt maar het blijkbaar niet nagetrokken heeft. Een baliemedewerker die zegt dat de directeur er niet is terwijl hij gewoon de trap af komt lopen. Een contactpersoon die de nieuwe en door de corporatie zelf geschapen

