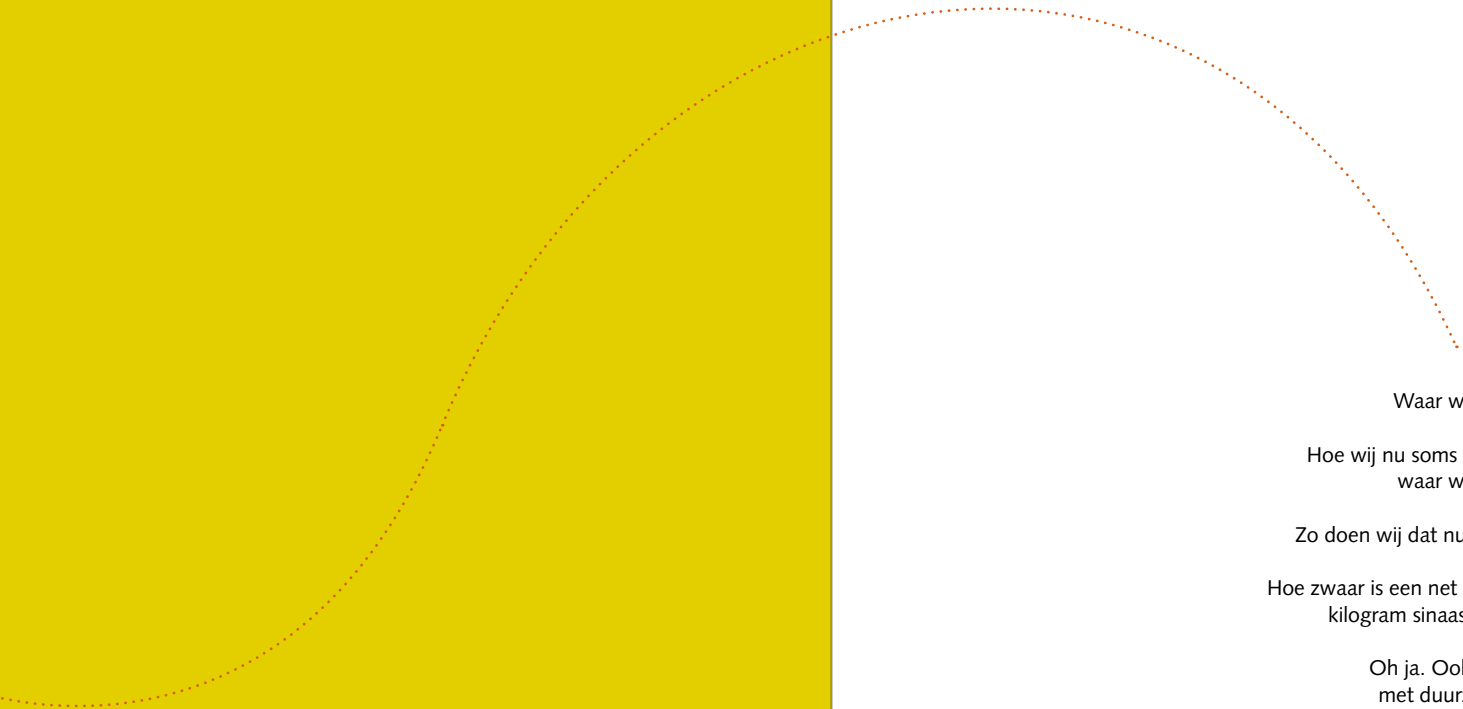


ZAYAZ

REISGIDS VOOR WERKEN AAN WONEN

Over de strategische koers
van Zayaz tot en met 2020



Waar wij van zijn **p.02**

Hoe wij nu soms niet doen
waar wij van zijn **p.04**

Zo doen wij dat nu eenmaal **p.08**

Hoe zwaar is een net met twee
kilogram sinaasappelen? **p.12**

Oh ja. Ook nog iets
met duurzaamheid **p.15**

Help! De geest is uit de fles **p.18**

De orde van de dag **p.20**

Victor **p.23**





WAAR WIJ VAN ZIJN

In ons ondernemingsplan hebben we opgeschreven waar wij van zijn. En waar we voor gaan en staan de komende jaren. We willen betaalbaar wonen beter mogelijk maken voor wie dat financieel of sociaal het meest lastig is. Daar horen voor ons ook hele kwetsbare mensen bij, die net zo goed behoefte hebben aan hun eigen plek. We willen zorgen voor meer woningen, zo flexibel mogelijk, zodat we mensen met uiteenlopende woonwensen kunnen helpen. We willen onze dienstverlening beter afstemmen op alle soorten en maten vragen en behoeften. En we willen dit allemaal zo duurzaam mogelijk doen. Voor een betere wereld. Maar óók om voor onze huurders hun wooncomfort en de betaalbaarheid van wonen te kunnen garanderen.

En dit alles vanuit een organisatie die op orde is: solide en betrouwbaar, met gedreven, verantwoordelijke medewerkers die de gezamenlijke bedoeling niet uit het oog verliezen.

Ons ondernemingsplan is voor ons een reisgids. Geen spoorboekje waarin staat waar we onderweg op uur en tijd zijn. Maar een wegwijzer die uitdaagt en onze creativiteit en improvisatievermogen voortdurend op de proef stelt. Eén waarin onverwachte ontdekkingen en ontmoetingen ons niet ontregelen, maar ons prikkelen om van iedere situatie het beste te maken.

Een goede reisgids maken veronderstelt dat je het gebied goed kent. De bijzondere plekken eerst zelf ervaren. Weten waar het 'echt' over gaat. Dat is wat we bij Zayaz gedaan hebben: met z'n allen, met onze huurdersvertegenwoordigers en soms ook met partners in de stad. Samen ontdekken en op onderzoek uit. In de Bossche buurten en wijken; daar waar onze opgave ligt. We hebben dit wijk safari's genoemd. We werkten 'van onder naar boven'. Niet de managers of de bestuurder, maar twaalf medewerkers waren onze expeditieleiders. En we werkten 'van buiten naar binnen'. Vanuit de concrete maatschappelijke opgave, via onze manier van kijken naar die opgave, naar de middelen die we hebben om onze missie in te lossen. Een missie die gaat over het meedoen van mensen in en aan de samenleving. De stenen (onze woningen) zijn daarbij een middel en geen doel. Trouwens, niet dat we nu plotseling een heel andere kant uitgaan. Of alles opeens anders gaan doen. Want in de afgelopen paar jaar hebben we al een flink aantal stappen in deze richting gezet. En dat bevalt goed. Het werkt. Soms met vallen en opstaan. Zoals dat gaat als je nieuwe dingen ontdekt en leert. We reizen dus al een tijdje. Iets van onze laatste reiservaringen en bijzondere ontdekkingen onderweg, is hier terug te lezen.



HOE WIJ NU SOMS NIET DOEN WAAR WIJ VAN ZIJN

Tijdens één van onze wijk safari's zijn we te gast in de Jan Palachstraat, bij de Stichting Maatschappelijke Opvang. In dit complex zit zowel een crisisopvang als een voorziening voor beschermd wonen, voor mensen die zelf niet goed in staat zijn het alledaagse wonen en leven handen en voeten te geven. Het wordt ons pijnlijk duidelijk hoeveel mensen eigenlijk al (lang) toe zijn aan een volgende woonstap maar onnodig lang in de (dure) opvang blijven zitten, omdat zij niet voldoen aan (onze) regels om voor een woning in aanmerking te komen. Of omdat ze veel te lang op een eigen woning moeten wachten. Dat niet-voldoen-aan-de-regels en het lang-moeten-wachten is ook wel begrijpelijk. Er is grote schaarste op de sociale huurwoningmarkt in onze gemeente. Zoals dit op veel plekken het geval is.

Maar dat we in de stad te maken hebben met 'wachlijsten voor de crisisopvang' blijft een bizarre tegenstrijdigheid. De maatschappelijke opvang presenteert zich naar ons als 'noodzakelijk kwaad'. Een plek die broodnodig is. Onze stad kan écht niet zonder. Maar tegelijk ook een verblijfsplek die eigenlijk niet goed is voor mensen, omdat ieder mens nu eenmaal behoefte heeft aan 'een eigen plekje'. Zonder dit eigen plekje is 'echte' stabilisatie niet mogelijk,

blijkt steeds weer. Mensen lopen dan steeds verder vast in hun leven. Met een boel persoonlijke ellende en zich opstapelende maatschappelijke kosten. Met het budget van enkele maanden (te lang) verblijf in de crisisopvang, kun je menig een goede en schuldenvrije nieuwe start geven. Van twee maanden crisisopvang kun je al gauw een jaar huur betalen.

Maar dan hebben we toch echt iets te doen. Wij waren toch van het huisvesten van kwetsbare huishoudens? Waarom organiseren we het dan – ondanks de grote woningschaarste – nog net te vaak zó met elkaar dat het niet lukt?

Er moeten gewoon woningen bij. Dat geeft iedereen lucht. Laat dat duidelijk zijn. En daar steken we ook een boel van onze middelen en energie in. Maar er is meer aan de hand. In onze organisatie zitten soms rare tegenstrijdigheden. Die zitten in regels en systemen. Soms 'van hogerhand' opgelegd, maar soms ook door onszelf bedacht. Zo hebben we met elkaar geregeld dat mensen, om in aanmerking te kunnen komen voor een woning, eigenlijk geen (huur)schuld mogen hebben of in ieder geval concreet zicht moeten hebben op stabilisatie. Maar ja, hoe verschillend mensen in de crisisopvang ook zijn, één ding hebben ze wel met elkaar gemeen: vrijwel altijd is er sprake van (financiële) problemen en schulden. En die laten zich vanuit een uitzichtloze opvangplek vrijwel niet oplossen. Hoe zat het ook alweer met de kip en het ei? Een eigen woning is voor deze mensen nodig om stabiel te worden. Uiteraard wel met de juiste zorg en begeleiding om hen heen. Alleen, die woning krijg je niet

zomaar als het zicht op die stabiliteit ontbreekt. Dat is toch wel een pijnlijke paradox.

Hoe onze eigen regels en systemen ons soms van 'de bedoeling' weghouden, kwam ook in andere reisverhalen naar voren. Wij stellen het begrip financiële kwetsbaarheid tot nu toe gelijk aan de landelijke inkomensgrenzen. Maar waarom ook alweer? Want als we kijken naar wat huishoudens werkelijk aan woonlasten kunnen opbrengen, dan zie je veel meer nuance dan in zo'n aan onszelf opgelegde tabel met inkomensgrenzen. Dan zie je ook sommige huishoudens met een inkomen net boven de norm in de knel zitten. En dan blijkt dat bepaalde typen huishoudens nu helemaal geen toegang hebben tot een voor hen betaalbare woning. Werk aan de winkel dus. Andersom zijn er ook huishoudens die wel binnen de grenzen van zo'n tabel vallen, maar die hélemaal niet zo kwetsbaar zijn. Richten we onze aandacht en onze middelen nu op de juiste groepen bewoners?

Herinnering!

Voor in ons ondernemingsplan:

- Zayaz is er nog steeds voor huishoudens die financieel niet zelfstandig in woonruimte kunnen voorzien. Wel gebruiken we voortaan een andere definitie. We kijken niet (alleen) meer naar landelijke inkomensgrenzen, maar naar de feitelijke (woon)lastendruk van huishoudens; naar wat er écht aan de hand is. Dit betekent dat we 'middeninkomens' niet langer op voorhand uitsluiten en dat we preciezer worden in bijvoorbeeld ons huurprijsbeleid en ons toewijzingsbeleid.
- Ook (en juist) mensen met een complexe zorg-/begeleidingsvraag kunnen voortaan een woning krijgen bij ons, al zijn ze (nog) niet stabiel. Met daarbij een (verplicht) sociaal arrangement waarin samen hard gewerkt wordt aan een nieuw persoonlijk toekomstperspectief.



ZO DOEN WIJ DAT NU EENMAAL

We interviewen een huurder met een verstandelijke beperking die sinds een jaartje zelfstandig woont, met begeleiding. Hij vertelt ons dat hij nu al een jaar tegen een niet geschilderde deur aan kijkt. Waarom? Omdat hij niet in staat was dit zelf te doen. En niemand had om dit vóór hem te doen. Het lijkt misschien 'maar een deur'. Diezelfde deur kan voor mensen echter net het verschil zijn tussen een 'huis' en een 'thuis'. En die deur begint nu toch wel heel erg te bladderen. Het zou ons niet verbazen als daar binnenkort een nieuwe in moet. Hoe onbedoeld ook, zo gaat dat dan soms.

We praten met een actieve en betrokken huurder. Hij vertelt hoe nieuwe buurtgenoten – vergunninghouders noemen we hen soms – onze Nederlandse gebruiken en regels rondom het wonen niet meteen goed kennen. Logisch ook. Dat gaat soms om 'kleine' dingen. Bijvoorbeeld dat je een afvalcontainer niet een hele week op de stoep laat staan. Maar er zijn ook grotere ergernissen, zoals kinderen die 's avonds laat nog luidruchtig op straat spelen of door het huis heen rennen. Zo zetten de nieuwkomers vanaf de eerste dag kwaad bloed in de buurt. Zonder dat ze daar zelf ook maar een beetje erg in hebben. En dan is al vaak veel leed geleden. Door de nieuwkomers. En door de zittende buurtbewoners. Het is dan echt niet meer zo gemakkelijk om goede burens te worden.

Onze dienstverlening is vooral ingericht op 'de gemiddelde huurder' die zijn zaakjes meestal prima zelf kan regelen. Voor een groot deel van onze huurders werkt dat goed. Maar er is ook een groeiende minderheid van kwetsbare huurders. Dit is bijvoorbeeld het gevolg van veranderingen in de zorg: oudere mensen of mensen met een psychische aandoening wonen veel langer en vaker zelfstandig. We worden al steeds een beetje beter in het maken van uitzonderingen. Toch vragen we ons af of onze georganiseerde dienstverlening niet te star is. Of ze het verzinnen van unieke oplossingen soms niet in de weg zit.

En hoe zit dat eigenlijk voor de vele nieuwkomers, waar we het net over hadden? Een sterk groeiende en nieuwe groep mensen voor ons. Dit betekent nogal wat. Voor die mensen zelf. Maar ook voor de kunst van het samenleven in de buurten en wijken waar onze huurders wonen.

Dit vraagt van ons in sommige situaties een stapje extra. En dat gaat iedere keer om andere dingen: van het schilderen van die bladderende deur tot het samen aanbellen bij je burens – die nieuwkomer zijn – om bij te dragen aan een zachte landing in de buurt. Wij moeten vooral onze zintuigen gebruiken en vervolgens 'maatwerk' leveren. Zo heet dat dan. Maar maatwerk ontregelt onze manier van werken en onze systemen. Die zijn vooral heel effectief en efficiënt ingericht op die grote groep gemiddelde huurders. En dat is en blijft óók belangrijk. En trouwens, maatwerk kost tijd. Best veel tijd zelfs. Waar vinden we die?

In één van de wijk safari's verkennen we hoe ons vastgoed nou eigenlijk wordt gebruikt. Ook daar is de belangrijkste conclusie dat het allemaal wel wat minder

star en dus flexibeler mag en kan. Ook al is vastgoed van zichzelf traag, we kunnen er echt wel anders mee omgaan. Kunnen huurcontracten niet een tandje flexibeler? En kunnen we van een aantal woningen geen 'doorstroomwoningen' maken, die we gemeubileerd en gestoffeerd verhuren? Bijvoorbeeld aan mensen die niet kunnen en willen investeren in een tijdelijke woning, maar vooral snel een dak boven het hoofd nodig hebben. Na een scheiding of na fikse inkomstensterugval? En waarom maken we onszelf zo afhankelijk van 'eigen' nieuwbouw, als we meer woningen willen? Wat is er bijvoorbeeld nog te winnen via splitsing van grote woningen, via ombouw van kantoren of ander vastgoed en via hele andere, al dan niet tijdelijke, woningtypen en woonconcepten, zoals 'tiny houses' en 'wikihouses'?

We zien meer en meer dat de manier waarop mensen hun leven organiseren niet voor de eeuwigheid is. Baan, inkomen, de samenstelling van een gezin: er verandert altijd wel iets. Dat hoort bij deze tijd. Zulke ingrijpende gebeurtenissen kunnen grote (en plotselinge!) gevolgen hebben voor de financiële of sociale zelfredzaamheid van mensen. En ook voor hun woonwensen. Soms tijdelijk, soms permanent. Wij moeten dan willen, kunnen en durven meeveranderen. Als een situatie dat vraagt.

Herinnering!

Voor in ons ondernemingsplan:

- We kiezen voor een dienstverleningsconcept in twee sporen, toegespitst op de mate van eigen regelkracht van onze huurders:
 - Flexibel en efficiënt voor de mensen die het zelf kunnen regelen.
 - Dichtbij en waar nodig met een hoger service- en/of productniveau voor mensen met weinig regelkracht.
- We flexibiliseren (het gebruik van) onze woningen op allerlei manieren.
- Onze financiële ruimte zetten we primair in voor het maximaal toevoegen van woningen (groei), niet alleen permanent maar ook tijdelijk. Daarbij kijken we verder dan nieuwbouw.



HOE ZWAAR IS EEN NET MET TWEE KILOGRAM SINAASAPPELEN?

Tien collega's vertellen over de gesprekken die ze in tweetallen houden met een vluchteling. Indrukwekkend. Samen hebben ze zijn 'reis' herbeleefd vanaf het moment van het gedwongen verlaten van huis en haard tot en met het opbouwen van een beetje nieuwe grond onder de voeten in Nederland. Hoe ingewikkeld het is om stapje voor stapje deel uit te maken van een andere cultuur en maatschappij. Onzekerheid en onveiligheid, je nooit meer thuis voelen en er écht bij horen: eens een vluchteling, altijd een vluchteling. Onbekend maakt onbemind. Het diepe verlangen naar een beetje houvast en (h)erkenning.

Het is net als een netje met twee kilogram sinaasappels. Zegt de vluchteling. Twee kilo is twee kilo. Dat is overal zo, zou je denken. Toch voelt dat op de maan anders dan op aarde. En dat is precies wat de vluchteling ervaart die in een ander land terecht komt. Hij wordt met andere ogen bekeken en anders gewogen. Niet voor even. Maar voor altijd.

Of het nu gaat om het debat over vluchtelingen, de groei van het aantal verwarde mensen in 'onze' wijken of de

vooroordelen over mensen met schuldenproblematiek. Wij willen, kunnen, mogen en moeten nadrukkelijker stelling nemen in het maatschappelijk debat rondom dit soort onderwerpen. Wij kunnen belevingswerelden helpen verbinden. Die positie gaan we gebruiken. Actief. Veel meer dan we tot nu toe doen.

Wat kunnen we nou eigenlijk doen voor een vluchteling? Lang niet alles. Maar wel wat, denken we. We kunnen hem op weg helpen in een nieuwe buurt. In het zijn van buurman. Wij kunnen zorgen voor een woning. Een eigen plek om te wonen, wat vluchtelingen lang hebben ontbeerd. Laten we hen vervolgens helpen om van dat huis dan ook een thuis te maken. En laten we de talenten en de energie van de mensen om wie het gaat, van de buurt en van onze medewerkers hierbij actief gebruiken. Zo komen die talenknobbels toch nog van pas.

Trouwens, die vluchteling over wie we het hierboven hebben – die van dat netje sinaasappels – is een collega van ons. We werken al jaren met hem samen. Iedere dag. Een reuzesterke man. We hadden geen flauw benul van zijn verhaal.

Herinnering!

Voor in ons ondernemingsplan:

- We durven keuzes te maken, spreken ons uit en handelen daar ook naar!
- We mengen ons in maatschappelijke discussies die ons aan het hart gaan. Ook en juist als het over netelige, polariserende onderwerpen gaat.
- We doen net dat beetje extra om vergunninghouders een betere en eerlijke start te geven in de buurt waar zij een nieuw bestaan moeten gaan opbouwen.

OH JA. OOK NOG IETS MET DUURZAAMHEID

Alles moet duurzaam. Maar duurzaam is ook niet alles. Of zoiets. Als het over duurzaamheid gaat, worden we vaak snel stil bij Zayaz. Wat valt er nou eigenlijk allemaal onder zo'n containerbegrip als duurzaamheid? Dat we onze huizen waar mogelijk goed isoleren? Zodat een woning comfortabeler wordt om in te wonen? En dat we onze huurders zo ook helpen hun woonlasten de baas te blijven? Dat doen we toch allemaal al? Steeds een beetje meer in ieder geval. En we moeten al zo veel. Prima, die duurzaamheid, maar laten we wel een beetje redelijk blijven. Toch?

Nou ja. Zo loopt zo'n gesprek dan al gauw.

We hebben ons niet neergelegd bij onze eigen onwetendheid, onmacht en gebrek aan fantasie. We hebben het begrip duurzaamheid voor het eerst heel precies gelegd langs al die verschillende dingen die wij als Zayaz doen en bij de wijze waarop collega's in hun dagelijks leven al omgaan met duurzaamheid. Dan zie je plotseling dat we best veel duurzamer kunnen werken, zonder dat we dingen hiervoor hoeven forceren. Of zonder dat het meteen heel veel extra geld kost, waardoor we andere taken niet meer fatsoenlijk kunnen doen.

Wij hebben ruim 13.000 woningen. Dan heb je een nogal flinke impact op het verbruik van energie en materialen én op de uitstoot in een stad als 's-Hertogenbosch. Dat schept verplichtingen. En vooral ook veel mogelijkheden.

In de sfeer van materiaalgebruik bij nieuwbouw, renovatie en onderhoud van woningen: duurzaam inkopen, afvalscheiding en hergebruik. In de sfeer van energiegebruik en gedrag: bewustwording en kennisdeling rondom energiegebruik voor en tussen onze huurders, vraagvermindering stimuleren, toepassen van duurzame energieopwekking. Om maar eens wat te noemen. Zo benutten we onze positie veel beter, zonder meteen torenhoge investeringen te hoeven doen. En dat is ook wat de samenleving van ons verwacht. Inzet op duurzaamheid is daarmee ook onderdeel van onze maatschappelijke legitimatie, om het maar eens chic te zeggen.

Actiever bezig zijn met duurzaamheid geeft óns trouwens ook energie. Zo heeft een groepje collega's binnen enkele weken na de wijk safari het initiatief genomen om op vrijdagden de bovenste verdieping van ons eigen kantoorpand te sluiten. Te weinig mensen en te veel lampen, computers, klimaatbeheersing en koffieautomaten die 'voor niks' draaien. En we kwamen erachter dat we in ons eigen midden heuse imkers en vogelaars hebben. De eerste renovatieprojecten met nestkasten aan de gevel van onze woningen zijn inmiddels gestart. Een groene woonomgeving draagt namelijk bij aan een plezierige woonbeleving, zo vertellen onze huurders ons. Hoe klein misschien ook, we willen graag inspireren, een voorbeeld zijn.

Herinnering!

Voor in ons ondernemingsplan:

- We maken duurzaamheid onderdeel van ons DNA. Bij alles wat we doen maken we bewuste afwegingen ten aanzien van duurzaamheid.
- Bij woningverbetering streven we naar optimale duurzame oplossingen in de brede zin van het woord. De te realiseren labelsprongen zijn daarmee onderdeel van een bredere afweging. Dit laat onverlet dat we waar mogelijk en haalbaar inzetten op een groen label (minimaal energielabel C).
- We werken in de eerste plaats op energie en initiatief van huurders, medewerkers en partners en stimuleren hen met ideeën te komen.



HELP! DE GEEST IS UIT DE FLES

We vertellen elkaar bij Zayaz onze reisverhalen. Kleine en grote verhalen. Lieve, maar ook schrijnende verhalen. En we delen de inzichten die we hebben opgedaan. Hoe dan ook, die verhalen zetten zonder uitzondering aan tot nadenken. De wijksafari's zijn onmiddellijk het gesprek van de dag. Het bruist bij Zayaz. Mensen zijn zichtbaar geraakt en willen aan de slag met wat ze hebben opgehaald. Met 'hun' verhaal en 'hun' inzichten en ideeën. Met 'hun' ondernemingsplan.

Maar ja. Er is ook nog zoiets als keuzes maken. Doelen stellen. Uitrekenen of het allemaal wel kan. Helder opschrijven. Er over besluiten. En er steeds over in gesprek gaan. Dat is wat je van een missie-gedreven organisatie als de onze mag verwachten. Maar hoe pak je dat aan? We hebben een heleboel enthousiasme, betrokkenheid en eigenaarschap losgemaakt met de wijksafari's. En we komen er werkende weg achter dat collega's niet even in de pauze-stand gaan staan. Alleen omdat managers, commissarissen en de bestuurder nu eerst even rustig, onder elkaar moeten gaan nadenken over wat dit allemaal betekent en wat ze er mee moeten.

De geest kun je niet voor even weer terug in de fles stoppen. 'Wie gaat hier nu iets van vinden? En wie schrijft die ontdekkingen en ideeën nou allemaal op? En waarom

denken jullie eigenlijk dat je hier verstand van hebt?'. Zulke vragen stelden collega's. Daar hadden we nou niet echt op gerekend. Nee. Het ligt nog scherper: daar hadden we echt niet op gerekend.

Hoe bied je zoiets het hoofd? Door toch even te doen wat we moesten doen met het bestuur en management: doorkiezen en heldere doelen formuleren. En ook door de uitkomst onmiddellijk te delen met en te toetsen bij de twaalf expeditieleiders. De inkt nog nat. Zij geven aan of ze herkennen wat ze terug horen. Of het klopt en echt is. Niet alleen op papier. Maar of het zo ook voelt.



DE ORDE VAN DE DAG

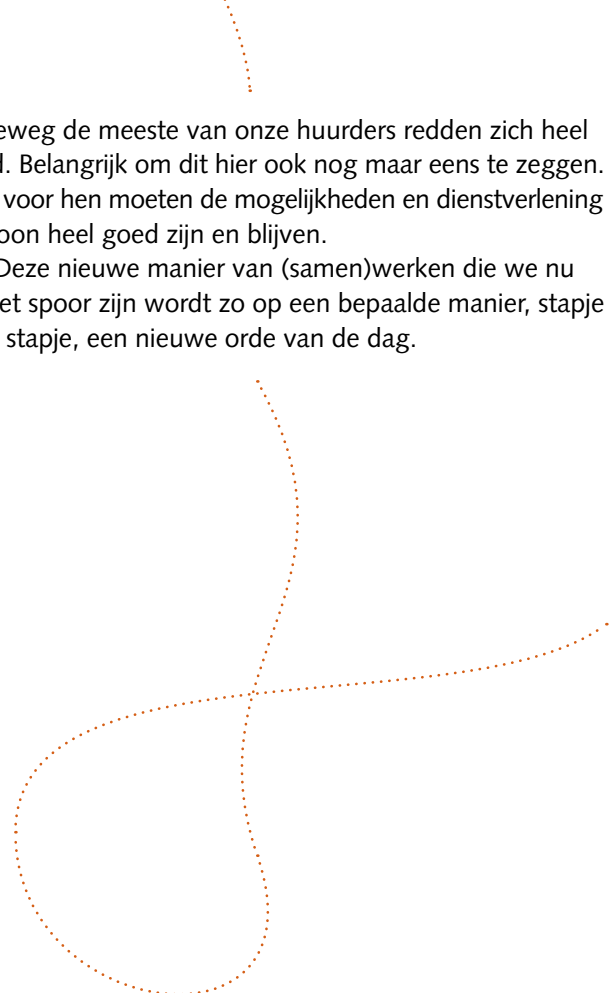
We willen een ondernemingsplan dat niet wordt gemaakt omdat dit nu eenmaal moet. Dat niet in de la verdwijnt tot de volgende versie. We willen een ondernemingsplan, dat tot in de haarvaten van de organisatie beleefd en uitgedragen wordt. Een ondernemingsplan waarin keuzes en prioriteiten niet enkel 'van boven' komen. Maar ook 'van beneden'. En 'van buiten'.

We denken dat dit redelijk gelukt is. De kunst is nu om deze atmosfeer, deze manier van werken vast te houden, zonder per se áltijd alles met z'n allen te willen bedenken en beslissen. Want dat werkt ook niet. De energie zal nu vooral verder moeten stromen door het 'samen gaan doen' en het gesprek daarover. Dat gaat over de manier van sturen. Een manier van sturen met als uitgangspunt dat ons ondernemingsplan onderdeel is van een brede en gedeelde maatschappelijke opgave. Een opgave die alleen sámen met partners in de gemeente hanteerbaar kan worden gemaakt: met zorg- en welzijnspartijen, met de gemeente, met collega-corporaties en natuurlijk met onze eigen huurders. Een uitgangspunt dat door deze partners ook wordt gedeeld. Dat hebben wij in gesprekken met hen terug gehoord. Het komt er nu op aan om deze gedeelde verantwoordelijkheid om te zetten in afspraken over ieders inzet hiervoor.

En dan nog iets over onze huurdersvertegenwoordigers. Ook zij waren reisgenoten. Net als wij hebben zij allerlei nieuwe dingen meegemaakt. Andere ontmoetingen met andere huurders dan hun bekende directe achterban. Andere ontmoetingen met praktijkwerkers. En hierdoor ontstaan ook andere gesprekken over de keuzes van Zayaz. Heel waardevol en rijk. Het ondernemingsplan is zo ook veel meer van onze huurdersvertegenwoordiging. Dat zeggen zij zelf ook zo.

Het zal duidelijk zijn dat 'van onder naar boven' werken en 'van buiten naar binnen', geen 'kunstje' moet zijn. Het is écht anders, dus je moet het ook écht willen. Als je begint, kun je niet meer terug. Het kost best veel tijd en energie. En we moeten bereid zijn anders te kijken naar onze beleidsontwikkeling, onze manier van innoveren en naar onze uitvoeringspraktijk, de manier waarop we dingen doen. Anders moet je er niet aan beginnen.

Na het bruisende proces van het maken van ons ondernemingsplan, is de verleiding groot om weer over te gaan tot de orde van de dag. Dat klinkt weer heerlijk kalm en overzichtelijk. En natuurlijk is er een min of meer kalme en overzichtelijke 'orde van de dag' nodig om onze kerntaken netjes en goed te kunnen uitvoeren. Die nieuwe manier van (samen)werken zal ons altijd blijven ontregelen. Ons vermogen hiermee om te gaan moet een tweede natuur worden. Je moet erdoor geprikkeld raken; gemotiveerd om het unieke van een situatie te zien en daar dan steeds weer het beste van te maken. Niet vooral de regels zien die je beknootten, maar leren mogelijkheden te ontdekken.



Verreweg de meeste van onze huurders redden zich heel goed. Belangrijk om dit hier ook nog maar eens te zeggen. Ook voor hen moeten de mogelijkheden en dienstverlening gewoon heel goed zijn en blijven.

Deze nieuwe manier van (samen)werken die we nu op het spoor zijn wordt zo op een bepaalde manier, stapje voor stapje, een nieuwe orde van de dag.

VICTOR

November 2020. Een huurder van ons. Victor, half in de dertig. Victor woont in een klein appartement in Kruiskamp, op West. Hij kampt sinds zijn 22e met psychiatrische klachten. Hij was daarbij – op en af – ook verslaafd aan harddrugs.

Weinigen in Den Bosch zullen zo vaak zijn 'verhuisd' als Victor; een eindeloze carrousel van crisisopvang, slapen bij vrienden en bekenden of zelfs op straat en beschermd wonen. Sinds 2016 woonde Victor een paar jaar in het hostel aan de Van Broeckhovenlaan. Daar kwam Victor voor het eerst sinds jaren weer een beetje tot zichzelf.

Nu sinds een klein jaar woont Victor dus in een 'gewone' woning van Zayaz. Wel met stevige begeleiding vanuit Reinier van Arkel, Novadic Kentron, Divers en Humanitas. Dat was ook de 'deal' om deze woning te kunnen toewijzen. 'Vier instellingen over de vloer bij Victor?', horen we je denken. Maar wel met maar één contactpersoon voor Victor zelf. Dat hebben we meteen even geregeld.

Toen Victor in Kruiskamp kwam wonen hebben we vanuit Zayaz extra geïnvesteerd in een goede landing in de buurt en een fijne eigen plek. Samen het huisje in orde gemaakt. Samen kennismaken met de burens. En de burens gevraagd net even wat beter op te letten. Onze wijkbeheerder informeert ook regelmatig bij de burens hoe het gaat.

Zo'n 80% van de tijd gaat het eigenlijk best goed. Maar soms is er sprake van terugval. En de burens hebben daar ook weleens last van. Jammer genoeg. Maar ze kennen Victor. Soms zien de burens aan Victor dat het wat minder goed gaat, voordat Victor dat zélf in de gaten heeft. Zo wordt snel de goede (acute) hulp geboden als het even niet gaat. Het loopt hierdoor zo maar niet meer uit de hand. Dat geeft rust. Voor Victor. Maar ook voor zijn burens.

Colofon Dit is een uitgave van Zayaz in samenwerking met Rodney Weterings van FRAEY, Partners in Publieke Waarde. Ons verhaal is tot stand gekomen met de inzichten en ervaringen van onze 130 medewerkers, onze huurdersbelangenvereniging (HBV), ongeveer tien individuele huurders en zo'n 50 medewerkers van onze partners in en buiten de stad.

ZAYAZ