

“Prestatieafspraken in één dagdeel”

Woningcorporatie Eigen Haard stond voor de opgave om voor vier gemeenten tegelijkertijd prestatieafspraken te maken. Centrale vraag daarbij was: hoe zorgen we



Jeroen Ohlenbusch Bart de Laat

voor *gedragen* prestatieafspraken en hoe kunnen we het proces tegelijkertijd *efficiënt* organiseren? FRAEY Partners in Publieke Waarde heeft samen met Eigen Haard, de gemeenten en de huurdersorganisaties een maakproces ontwikkeld waarbij de prestatieafspraken in één dagdeel in de steigers werden gezet. Jeroen Ohlenbusch (adviseur strategie bij Eigen Haard) en Bart de Laat (senior adviseur bij FRAEY) delen hun ervaringen.

De aanloop

Jeroen is al 15 jaar werkzaam bij Eigen Haard en brengt uitgebreide ervaring mee uit de wereld van woningcorporaties. Als adviseur strategie houdt hij zich bezig met stakeholdermanagement in meerdere gemeenten. Het maken van prestatieafspraken is daar een belangrijk onderdeel van. In 2024 stond het maken van prestatieafspraken voor de gemeenten Uithoorn, Aalsmeer, Landsmeer en Ouder-Amstel op de planning. Tot nu toe werd het proces grotendeels intern georganiseerd, maar Eigen Haard koos er nu voor om de begeleiding en het penvoerderschap extern te beleggen.

Bart heeft ook ruime ervaring in de volkshuisvesting en werkt sinds 2023 als senior adviseur bij FRAEY. FRAEY begeleidt al ruim 10 jaar organisaties bij het maken van prestatieafspraken. De drijfveer is ervoor te zorgen dat de afspraken niet alleen op papier kloppen, maar dat ze ook doorleefd zijn en bijdragen aan de samenwerking. De vraag van Eigen Haard was voor Bart een interessante. Bart legt uit: “FRAEY begeleidt vaak prestatieafspraken in één gemeente waar meerdere corporaties actief zijn, maar hier was de vraag andersom: het begeleiden van een proces voor één corporatie die in meerdere gemeenten actief is. En we zagen het als een uitdaging om het superefficiënt te doen.”

Een unieke aanpak voor prestatieafspraken

Samen met collega Guus Terlingen bedacht Bart een efficiënt proces. Bart legt de aanpak uit: “We zijn begonnen met een ‘ambtelijke startsessie’ met meerdere gemeenten samen. De inhoudelijke bespreking van alle thema’s hebben we georganiseerd in een snelkookpansessie van één dagdeel.” Hoe kijkt Jeroen hier op terug? “Hoewel we maar vier uur de tijd hadden om alle thema’s door te nemen, lukte het om de essentie eruit te halen. Dat lukte dankzij een goede voorbereiding. De snelkookpansessies waren kernachtig, we hebben alleen afspraken gemaakt die echt waarde toevoegen. Ik was wat huiverig voor die snelkookpansessies, maar inmiddels zou ik niet meer anders willen.”

Zorgen voor intern draagvlak

Het organiseren van het interne draagvlak begon met een bestuurlijke kick-off per gemeente. Gedurende het proces heeft FRAEY per gemeente het proces en de inhoud afgestemd met een ‘kernteam’ met iemand van de huurdersorganisatie, iemand van de gemeente en Jeroen namens Eigen Haard. Daarnaast adviseerde FRAEY om inhoudsdeskundige collega’s een plek te geven in de snelkookpansessies. “We hebben direct bepaald welke sleutelpersonen vanuit Eigen Haard betrokken moesten zijn,” legt Jeroen uit. “Ook gaven we aan dat gemeenten datzelfde zouden doen.” Dat is ook goed gelukt. Bij ieder inhoudelijk thema (denk aan nieuwbouw, wonen en zorg, leefbaarheid

en duurzaamheid) sloten diverse collega's aan. Omdat sommige medewerkers van de gemeente en Eigen Haard elkaar nog niet kenden, werkten de snelkookpansessies bovendien als vliegwiel in de samenwerking.

Betrokkenheid van huurders

Een ander aspect dat aandacht kreeg, was het betrekken van huurdersorganisaties. "We wilden hun lokale kennis benutten," zegt Jeroen. "Het is intensief voor de huurdersorganisatie en ik denk dat sommige onderwerpen ook best ingewikkeld zijn, maar we vinden het heel belangrijk dat huurders zich herkennen in de prestatieafspraken." Hij benadrukt de kracht van lokale huurdersorganisaties: "Ze weten wat er leeft onder de huurders." Toch merkte hij dat het gesprek vooral tussen de gemeente en Eigen Haard bleef, wat ongemakkelijk kon aanvoelen. "Ik denk dat het hen kan helpen om voor zichzelf te focussen op de onderwerpen die hen het meest aan het hart gaan."

Bart vond de huurdersorganisaties heel betrokken, maar herkent wel dat sommige onderwerpen bij de huurders meer leven dan andere. "Het zou kunnen helpen om huurders bijvoorbeeld een pitch te laten geven over de punten die voor hen belangrijk zijn. Dit geeft ze de kans om na te denken over waar ze de focus op willen leggen en wat ze nodig hebben van Eigen Haard en de gemeente."

Van proces naar concrete resultaten

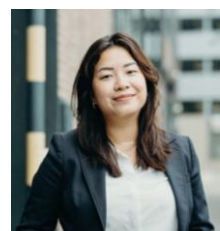
Een belangrijk verschil met eerdere ervaringen, legt Jeroen uit, was de nadruk op een helder proces en scherpe afspraken op papier. "In het verleden waren afspraken soms te beschrijvend of niet concreet genoeg. Dit keer hebben we meer aandacht besteed aan het maken van concrete afspraken, zodat ook andere collega's begrijpen wat we met de afspraken bedoelen." De begeleiding door FRAEY zorgde voor structuur en een kritische blik. Jeroen kijkt hier met tevredenheid op terug: "De inhoudelijke expertise van FRAEY en de korte lijntjes waren echt een meerwaarde. Ze hielpen ons scherp te blijven en keuzes te maken. En omdat zij het proces en de bijeenkomsten strak organiseerden, konden wij ons richten op de inhoud. Dat was heel prettig."

Lessen voor de toekomst

Als advies voor toekomstige trajecten noemt Jeroen het belang van verwachtingsmanagement. "Het is cruciaal om vooraf duidelijk te maken wat het traject inhoudt en welke rol interne medewerkers hebben. Hoewel de prestatieafspraken in een dagdeel in de steigers zijn gezet, vraagt het hele proces en de interne afstemming toch aardig wat tijd. Dat hebben we onderschat." Bart benadrukt het belang van eigenaarschap binnen de organisatie. "Het proces kan niet volledig worden uitbesteed. Iemand intern moet de afstemming organiseren en zorgdragen voor zaken zoals locatie en planning. Jeroen deed dit voortreffelijk, maar dat kost zeker tijd."

De samenwerking tussen Eigen Haard en FRAEY laat zien hoe belangrijk het is om proces, inhoud en draagvlak samen te brengen bij prestatieafspraken. Met een gestructureerde aanpak, korte lijnen en een focus op lokale betrokkenheid is een sterke basis gelegd voor toekomstig succes.

Dit artikel is geschreven door Marinka Hack, project- en communicatiemedewerker van FRAEY.



Contactgegevens:

Bart de Laat
delaat@fraey.nl

Marinka Hack
hack@fraey.nl