

Veel belangstelling voor de meerwaarde van de huismeester

Door Jochum Deuten

“Het helpt, maar we kunnen het nog niet hard maken.” Dat laten de twaalf corporaties horen, als je ze vraagt waarom ze met de SEV het experiment aangaan om het maatschappelijk rendement van de huismeester zichtbaar te maken. De SEV initieert deze experimenten om methoden uit te proberen en verder te ontwikkelen waarmee corporaties vat krijgen op hun maatschappelijk rendement.



De huismeester staat in de belangstelling. Steeds meer corporaties stellen huismeesters aan. Ze hebben niet zozeer een technische onderhoudsfunctie, maar zijn vooral de oren en ogen van de corporatie. Ze signaleren wanneer bewoners extra hulp kunnen gebruiken, ze leveren een bijdrage aan de sociale cohesie in een complex of een buurt en houden de leefbaarheid van een complex op peil.

Maar hoe toon je de meerwaarde daarvan nu aan en hoe verhouden de kosten van de huismeester zich tot opbrengsten? Deze vraag staat centraal in de experimenten. De deelnemende corporaties stellen deze vraag om meerdere redenen. Sommige deelnemers willen meer vat krijgen op het functioneren van de huismeester: hoe zorgt het dagelijks handelen van de huismeester nu voor de gewenste en verwachte maatschappelijke effecten? Met andere woorden: hoe werkt die huismeester nu precies? Met deze kennis kan de corporatie de dienst ‘huismeester’ verbeteren, maar ook beter voor het voetlicht brengen.

Verantwoording

Ook vanuit een verantwoordingsvraag willen corporaties zicht op het rendement van de huismeester. Het gaat dan om interne verantwoording waarbij bijvoorbeeld de afdeling sociaal beheer graag hard wil maken, dat het aanstellen van meer huismeesters zin heeft. Zin voor de corporatie zelf, bijvoorbeeld omdat de onderhouds- en schoonmaakkosten dalen door het toezicht van de huismeester. Maar ook zin voor de maatschappij, bijvoorbeeld omdat een hulpvraag van een bewoner eerder naar boven komt en een vroegtijdige behandeling simpeler en goedkoper is voor welzijns- en zorginstellingen.

Ook de externe verantwoording naar huurders toe speelt een rol. Soms om voldoende huurders over de streep te trekken als ze via de servicekosten een bijdrage moeten leveren en soms omdat er een hard evaluatiemoment is afgesproken met de huurderskoepel.

Methoden

Voor de SEV zijn de experimenten rond de huismeester een goed onderwerp om ervaring op te doen met drie methoden die meer grip kunnen geven op maatschappelijk rendement. Social Return on Investment (SROI) is een methode



SEV

waarbij effecten worden gemonetariseerd. De maatschappelijke verdiensten van de huismeester worden daarmee zoveel mogelijk in euro's uitgedrukt.

Andere corporaties gaan aan de slag met het slim meten van rendement met indicatoren. Het gebruik van indicatoren is niet nieuw, maar het blijft lastig: hoe kom je tot betrouwbare indicatoren die ook nog eens makkelijk en niet al te duur te meten zijn. En hoe weet je dat een score op een indicator ook goed is? Oftewel, wanneer zie je een effect dat toe te wijzen is aan de huismeester, en wanneer ben je daar als corporatie tevreden mee. Ook over het toepassen van indicatoren kunnen we nog veel leren.

Een andere methode zoekt het niet in het meten, maar bouwt aan een meer kwalitatief, verhalend inzicht. Door een goede beschrijving te geven van de activiteiten van de huismeester en de effecten die bijvoorbeeld huurders, politieagenten, buurtwerkers en welzijnsmedewerkers hier van ondervinden, ontstaat er meer zicht op de maatschappelijke werking van de huismeester. Door het expliciet maken en bespreken van de 'veranderingsleer', kan de (vermeende) heilzame werking van de huismeester ook getoetst worden bij de mensen die met de huismeester te maken hebben zoals de huurders, de politie, welzijnswerkers, et cetera.

Inzet

De experimenten duren een jaar. Daarna weten we niet alleen meer over de meerwaarde van de huismeester, maar zal ook duidelijk zijn op welke manier corporaties de methoden in kunnen zetten, ook voor andere onderwerpen zoals het investeren in maatschappelijk vastgoed, het uitvoeren van programma's in de welzijnssfeer of een leefbaarheidsaanpak.