



# 100

amsterdams  
federatie van  
woningcorporaties  
100 jaar  
samenwerking

# 100 jaar AFWC. En nu?





■ DE AANLEIDING IS HET 100-JARIG JUBILEUM VAN de AFWC. Maar ook zonder deze mijlpaal is dit jaar een goed moment om stil te staan bij de uitdagingen voor de Amsterdamse corporatiesector in het komende decennium. Immers, de herstructurering van de sector, die zijn beslag kreeg in de nieuwe Woningwet, wordt dit jaar afgehecht met de scheiding van maatschappelijke taken (DAEB) en commerciële onderdelen (niet-DAEB).

Achter de turbulente periode van de corporatie als 'maatschappelijke onderneming', ingezet in 1994 met de bruteringsoperatie, lijkt daarmee een punt gezet. Het kabinet Rutte II beperkte het werkterrein van de corporaties grotendeels tot het bouwen en beheren van sociale huurwoningen, introduceerde een nieuw toezichtskader, een nieuw puntenstelsel, een nieuw huurregime (huursombenadering) en natuurlijk ook die vermaleddigde verhuurderheffing. Ten slotte saneerden corporaties de afgelopen jaren zeer stevig, waardoor nu weer een periode aanbreekt met meer ruimte voor investeringen.

Het is nog de vraag wat het volgende kabinet van plan is, maar gelet op de zeer brede steun voor de nieuwe Woningwet zijn nieuwe ingrijpen-

### **Maar nu de kruitdampen zijn opgetrokken, valt op dat vooral huurders slachtoffer zijn geworden van het kabinetsbeleid.**

de stelselwijzigingen in de sociale huursector niet aannemelijk. Huurdersorganisaties, gemeentebesturen en corporaties hopen dat het nieuwe kabinet in ieder geval nog iets gaat doen aan de verhuurderheffing: afschaffen, verlagen of omzetten in een investeringsverplichting in nieuwbouw, verduurzaming of verlaging van de huren.

### **KOP VAN JUT**

De corporatiesector heeft de afgelopen periode veel voor zijn kiezen gekregen. Daar was de sector zelf natuurlijk mede debet aan. De vele ontsporingen schiepen de noodzaak en

# 100 jaar corpora En nu?

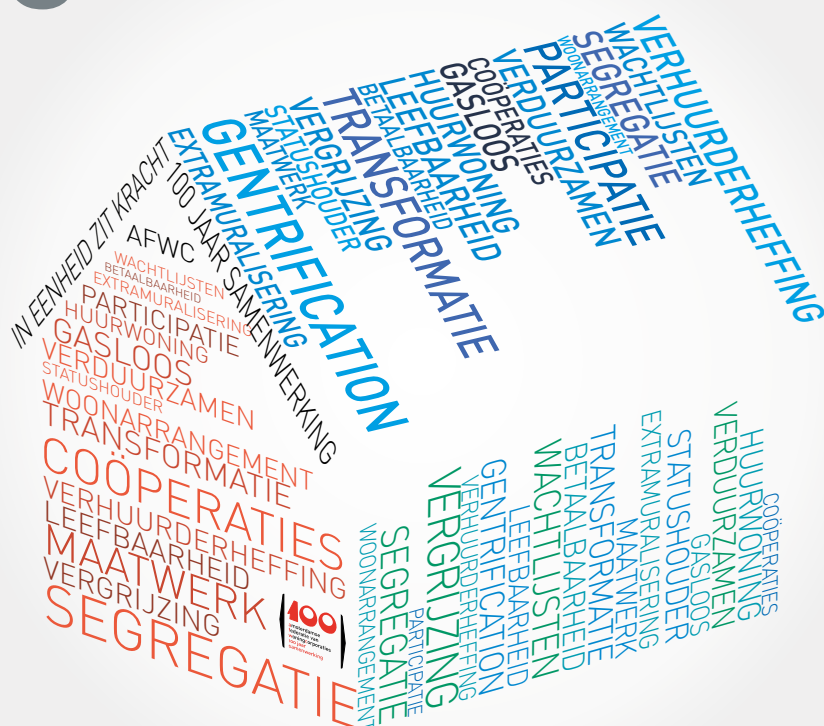
*De AFWC bestaat 100 jaar. Ter gelegenheid daarvan vroeg de Federatie aan NUL20-hoofdredacteur Fred van der Molen om in de toekomst te kijken, in plaats van naar het verleden. Wat zijn de belangrijkste uitdagingen voor de corporatiesector in de regio Amsterdam het komende decennium? Hij inventariseerde daartoe meningen en ideeën van wetenschappers en van enkele belangrijke partners van de corporaties. Een belangrijke inspiratiebron is ook een essay van Jeroen van der Veer en Egbert de Vries van de AFWC. Een verkorte versie daarvan is opgenomen in het Jaarbericht 2017 van de AFWC dat 19 juni wordt gepresenteerd.*

het politieke klimaat voor drastische ingrepen. Maar nu de kruitdampen zijn opgetrokken, valt op dat vooral huurders slachtoffer zijn geworden van het nieuwe beleid. Tijdens de ergste financiële crisis van na de oorlog nam het aanbod aan betaalbare woningen af en explodeerden de huren. Het kabi-

nen in Beweging (gebaseerd op WoON 2015), een ander landelijk onderzoek dat bevestigt dat sociale huurders in de hoek zitten waar de klappen vallen. Na 2012 nam het aantal 'dure scheefwonders' in drie jaar met 161.000 toe tot ruim een half miljoen.

Vanaf 2016 - en soms al eerder - hebben corporaties hun huurverhogingen weten te matigen. Inmiddels is er ook een wettelijk stelsel met de huursombenadering en passend toewijzen dat toekomstige huurstijgingen beperkt. Niettemin blijft de toegenomen betaalbaarheidsproblematiek een kopzorg voor organisaties die juist als doelstelling hebben kwetsbare groepen betaalbare woonruimte te bieden. De huur van corporatiewoningen is vaak te hoog voor mensen met een smalle beurs, stelt Wil van Schendel, directeur van maatschappelijke dienstverleningsorganisatie De Sociale Maatschap. Ze pleit ervoor dat corporaties hun huren vaker aanpassen aan het inkomen van mensen. Datzelfde wil ook Winnie Terra van de Huurdersvereniging Amsterdam: "Verlaag de huren

# tiegeschiedenis.



voor huurders met te hoge woonlasten.”

De forse huurstijgingen van de laatste jaren staan in direct verband met de verhuurderheffing. Die is inmiddels opgelopen tot 1,7 miljard per jaar, ruim 70 euro per maand per sociale huurwoning. Amsterdamse corporaties worden nog zwaarder aangeslagen, omdat de heffing is gebaseerd op de WOZ-waarde per woning.

## DE STAD IS POPULAIR

Behalve met het landelijke beleid moet de Amsterdamse regio rekening houden met demografische en internationale ontwikkelingen. De mondiale trek naar de stad is er één van. De Noordvleugel van de Randstad is de economische motor van Nederland; daar zitten in toenemende mate de banen. In de beginjaren van het world wide web werd gedacht dat digitale innovatie de behoefte aan fysiek contact zou verminderen, maar het omgekeerde blijkt het geval. Vooral jongeren en starters op de arbeidsmarkt trekken naar de Metropoolregio Amsterdam en bij voorkeur naar de hoofdstad zelf.

Een groot deel van hen, ook expats, is aangewezen op betaalbare woonruimte. De druk op Amsterdam wordt nog verhevigd door de aanzwellende toeristenstromen en de internationalisering van de arbeidsmarkt. Die ontwikkeling zal de komende jaren doorzetten. Amsterdam is immens populair bij zowel

**Wethouder Ivens: “De woningcorporaties zitten in de unieke positie om de stad gemengd te houden.”**

toeristen, studenten als expats.

Die toegenomen populariteit heeft - in combinatie met langjarige stedelijke vernieuwingstrajecten - het leefklimaat aantoonbaar verbeterd, maar de keerzijde is ook duidelijk: woningschaarste, prijsopdrijving en een begin van ruimtelijke segregatie - lagere inkomens en middeninkomens krijgen minder kansen in populaire woongebieden.

## GENTRIFICATION

Die stijgende WOZ-waardes maken Amsterdamse corporaties boekhoudkundig rijk, maar deze goudmijn kan nauwelijks worden ontgonnen. Daarvoor moeten de woningen worden

verkocht en dat doen de corporaties steeds minder. De weerstand daartegen groeit en de maatschappelijke argumenten voor uitpolding gaan steeds minder op, althans niet binnen de Ring. Verkoop was lang een instrument in de stedelijke vernieuwing om de stad gemengder te maken en verloederde wijken nieuw leven in te blazen.

Het debat wordt nu bepaald door angst voor ‘gentrification’, die grotere delen van de stad, waaronder zelfs voormalige ‘krachtwijken’, onbetaalbaar maakt. Bovendien is de Amsterdamse ‘overmaat’ aan sociale huurwoningen - het theoretische surplus van het aantal sociale huurwoningen minus de doelgroep - verdampt. Sterker nog: De ‘Woonagenda’ van wethouder Ivens schetst op termijn een groot tekort. De omvangrijke particuliere betaalbare huursector verdwijnt namelijk in ras tempo.

Amsterdam overkomt hetzelfde - weliswaar vertraagd en sterk gedempt - wat andere succesvolle wereldsteden ondergaan: gentrification blijkt een zichzelf versterkend proces waarbij de stad het woon- en werkdomein wordt van creatieve en technische *high potentials*. Door de clustering van een hoogopgeleid arbeidsreservoir, kapitaal en kennis groeit en bloeit de stad, maar neemt de inkomensongelijkheid toe en worden populaire wijken onbetaalbaar. De veel geciteerde Richard

Florida, die eerder beschreef hoe de vestiging van een creatieve klasse het keerpunt vormde voor steden in verval, waarschuwt nu voor ‘The New Urban Crisis’ als gevolg van de doorslaande gentrification. Het succes van steden als New York, San Francisco, Londen en Parijs jaagt daar de huizenprijzen dusdanig op dat alleen rijken het zich nog kunnen veroorloven in de stad te wonen. Huishoudens met een lager en middeninkomen moeten wijken.

## RUIMTELIJKE SEGREGATIE

In vergelijking met de ‘superstar cities’ die Florida heeft onderzocht, valt het in Amsterdam nog wel mee, maar bin-

Lees verder op pagina V

VOORBEELDPROJECT

## Stadstuin Overtoom: “We wisten eigenlijk niet wat klimaatneutraal was”

Het sloop/nieuwbouw-project Stadstuin Overtoom begon in 2009. Eigen Haard had hoge eisen gesteld op het gebied van klimaatneutraliteit. “Maar we wisten eigenlijk niet wat het was. Het was een zoektocht om die ambitie in te vullen”, vertelt ontwikkelaar Jurgen van de Laarschot.

Naast energiegebruik speelde ook CO<sub>2</sub>-uitstoot en hergebruik van materialen. Ook in dat laatste zijn de projectpartners goed geslaagd. Ruim 99 procent van het sloopmateriaal werd hergebruikt. Beton ging naar de betonindustrie en de oude bakstenen werden gebruikt in de nieuwbouw. “Zo hoogwaardig mogelijk, hoewel ook een deel als onderslag voor de wegenbouw werd gebruikt.”

De klimaatneutraliteit is ook redelijk kostendekkend generaliseerd; 85 procent was kostenneutraal. “Die 15 procent wordt over de partners omgeslagen uit wat wij de succespot noemen.” Want dat is het andere bijzondere hieraan: de ketensamenwerking, waarin de partners hun winsten en risico's delen. “Dat houdt de samenwerking scherp.” De ketensamenwerking was deels door de crisis ingegeven, “maar we kijken of we het een vervolg kunnen geven”, aldus Van de Laarschot.

Inmiddels is de bouw van de laatste van drie fasen - deelproject Aardetuin - begonnen. De verkoop van de 85 koopwoningen, waarvan zestien eengezins, in deze voormalige ‘krachtwijk’ verliep net als bij de eerdere fasen stormachtig. “Daar hadden wij vooraf niet van durven dromen.”



Wijkbeheerder Huseyin Sahin van Eigen Haard omringd door buurtbewoners in de Windtuin. Deze vrouwen spannen zich in voor een schone omgeving. Linksachter Marita Bon van het project Overtoomse Veld Schoon.

  
**EIGEN HAARD**

IV

amsterdamse  
federatie van  
woningcorporaties



Bewoners van het Startblok.

VOORBEELDPROJECT

## Startblok Riekerhaven: aangestuurd zelfbeheer

Startblok Riekerhaven telt 565 tijdelijke woningen waarin jonge statushouders en jonge Nederlanders in gelijke verhoudingen door elkaar heen wonen. De modulaire woningen dienden eerst als studentenhuisvesting in de Houthavens, maar moesten daar weg.

De Key heeft vanaf het begin ingezet op gemeenschapsvorming. Dat begon al met de werving van de Nederlandse kandidaten, via Facebook, buiten de geëigende kanalen om. Met verschillende informatie- en kennismakingsbijeenkomsten en zelfs een manifest werden de kandidaten meegenomen in de bedoeling van het project: ‘building a future together’. Het project is opgeknipt in 25 woongroepen, vertelt projectleider Rienk Postuma. Die hebben elk twee (betaalde) beheerders - ‘gangmakers’ - die zelf ook bewoners zijn: een Nederlandse jongere en een statushouder. Er zijn ook andere beheerstaken en uiteindelijk is zo’n 12 procent van de bewoners betrokken bij dit aangestuurd zelfbeheer. “Het zelfbeheer leidt tot tal van andere gezamenlijke activiteiten, en het zorgt ervoor dat we veel horen over hoe het gaat. Daardoor kunnen we snel ingrijpen of anticiperen. Bij problemen - want die zijn er natuurlijk ook - gaan de bewoners gelukkig altijd in gesprek.”

“Het project heeft ons doen nadenken over onze eigen rol: moeten we in de reguliere sociale woningbouw - waarin de instroom steeds eenzijdiger wordt - ook niet meer inzetten op community-vorming, bijvoorbeeld ook met het beschikbaar stellen van gemeenschappelijke ruimtes?”





Vervolg van pagina III

nen de Nederlandse context nemen de verschillen tussen arm en rijk wel het snelste toe in de regio Amsterdam, aldus het PBL. Gemeentegrenzen zeggen in dit verband niet veel. De woningprijzen in Zuidoost zitten bijvoorbeeld rond het niveau van de noordkant van de metropoolregio en Almere; de marktontwikkeling in Amstelveen heeft veel overeenkomsten met die in populaire delen van Amsterdam.

Toenemende ruimtelijke segregatie wordt door bijna alle stakeholders en wetenschappers die ik voor dit artikel heb benaderd, als een uitdaging gezien. En de Amsterdamse woningcorporaties wordt een belangrijke rol toegedicht om daar een dam tegen op te werpen.

Dat komt mede doordat de sturingsinstrumenten van de gemeente in de loop der jaren fors zijn afgenomen, ten gunste van de vrije markt. Het laatste kabinet heeft daar zijn steentje aan bijgedragen. Alleen bij nieuwbouw en transformatie kan de lokale overheid de uitkomst bepalen, door bijvoorbeeld het bouwprogramma en de maximum huurprijzen in de vrije sector vast te stellen.

## Robert Kohsiek

Directeur Wonam

*Grootste uitdagingen voor de Amsterdamse corporaties zijn het faciliteren van de huisvestingsvraag en het op gang krijgen van de doorstroming. Ook corporaties zullen zich weer gaan mengen op de grondmarkt voor posities. Wat ze nog meer kunnen doen, is het zoeken van samenwerking met marktpartijen voor het realiseren van nieuwbouwprojecten en -gebieden.*



Over de bestaande particuliere woningvoorraad heeft de gemeente betrekkelijk weinig meer te zeggen nu het kabinet het puntenstelsel zo heeft

## **Richard Florida waarschuwt nu voor 'The New Urban Crisis' als gevolg van de doorslaande gentrification.**

gewijzigd dat in Amsterdam steeds meer woningen boven de liberalisatiegrens vallen. Maar corporaties bezitten in Amsterdam nog altijd 45 procent van de totale woningvoorraad. En met corporaties kan de lokale politiek wel afspraken maken. Wethouder Laurens Ivens prijst zich gelukkig: "De woningcorporaties zitten in de unieke positie om de stad gemengd te houden. Ik ben daarom blij dat ze hun verkopen en liberalisaties terugbrengen." De SP-wethouder ziet overigens het liefst - net als de Huurdersvereniging Amsterdam - dat corporaties helemaal stoppen met woningverkoop in wijken met relatief weinig corporatiewoningen.

Ook voor hoogleraar Peter Boelhouwer hebben de corporaties de sleutel in handen om ruimtelijke segregatie tegen te gaan en de woningvoorraad betaalbaar te houden. Maar even belangrijk is volgens hem een forse nieuwbouwproductie van sociale huurwoningen om "de enorme afname van betaalbare huurwoningen in de particuliere sector enigszins te compenseren". Om dat te financieren vindt hij het acceptabel dat corporaties zich terugtrekken uit 'beperkte delen van de binnenstad': "Dat levert veel kapitaal op dat elders in de stad veel effectiever kan worden ingezet".

### MIDDENSEGMENT

Steden uit het rijtje superstar cities van Richard Florida zijn niet alleen onbetaalbaar geworden voor lage inkomens, maar ook voor middeninkomens. Ook in Amsterdam zitten middeninkomens in de knel: ze hebben geen toegang tot de sociale huurmarkt en kunnen steeds minder een koop- of huurwoning betalen. Het aanbod aan koopwoningen neemt af (mede doordat de corporaties op de rem trappen) en de prijzen lopen op.

Door fiscale wijzigingen, strengere hypotheekvoorschriften en de toegenomen inkomensonzekerheid (tijdelijke contracten, flexwerk) zijn koopwoningen

ook minder bereikbaar of aantrekkelijk voor een grote groep (lage) middeninkomens. Bovendien willen veel werkenden liever flexibel blijven; wie weet waar de volgende baan zich aandient.

Middeldure huurwoningen zijn er relatief weinig in Amsterdam, terwijl de behoefte groot is. Corporaties verhuren middeldure huurwoningen, verkregen via nieuwbouw of door be-

## Clemens Blaas

Bestuurder HVO-Querido

*De Amsterdamse woningcorporaties zijn voor HVO-Querido buitengewoon belangrijke partners. Zij helpen ons bij het verwezenlijken van onze visie: zo normaal mogelijk wonen voor zoveel mogelijk Amsterdammers, juist ook als het om kwetsbare mensen gaat. Samen zorgen we voor de juiste match: de juiste persoon op de juiste woning in de juiste straat. Gezamenlijke belangen daarbij zijn: de leefbaarheid van de wijk, integratie van mensen in de wijk en een stad waarin we ons allemaal thuis voelen. Sinds ons ontstaan in 1904 - toch nog iets eerder dan de AFWC - weten we dat duurzame relaties daarvoor essentieel zijn. Wij zijn daarom blij dat we de corporaties tot onze netwerkpartners mogen rekenen, in de periode achter ons, maar ook in de jaren die vóór ons liggen.*



Lees verder op pagina VII

VOORBEELDPROJECT

## Jeruzalem Staete: een gebouw om trots op te zijn

"Schrijf dit maar op: er is veel gekrakeel geweest over de wijk Jeruzalem, maar uiteindelijk is het op zijn pootjes terechtgekomen." Anne Kuiper (81) heeft het allemaal meegemaakt als secretaris van opeenvolgende bewonerscommissies: de nog uit de vorige eeuw daterende sloopplannen voor de duplexwinkjes, het verzet hiertegen en later het geldgebrek bij corporaties, waardoor de vernieuwing werd opgehouden. Nu woont ze al twee jaar heel tevreden in het nieuwe gebouw Jeruzalem Staete met 84 appartementen van ouderenhuisvester Habion. Met alles bij de hand: huisartsenpost, apotheek, fysiotherapie, tandarts en pedicure. "Van wieg tot graf verzorgd", zegt Anne.

Het is dat ze het zo druk heeft met haar secretariaatswerk en ziekenhuisbezoek, anders zou ze wellicht meer naar de activiteiten in de gemeenschappelijke ruimte gaan. Ze somt op: dinsdagmorgen computerclub, woensdagmiddag schilderclub, donderdagmorgen bibliotheek, 's middags klaverjassen... Veel van de activiteiten worden georganiseerd door de bewoners zelf of welzijnsorganisatie Dynamo, die ook in het gebouw zit.

Haar tweekamerwoning, met slaapkamer en suite, is met 64 m<sup>2</sup> twee keer zo groot als haar vroegere 'doorwaaiwoning' aan de Hugo de Vrieslaan. In dat huis moest je geen lichamelijke gebreken krijgen; in de badkamer van 1 m<sup>2</sup> paste geen rolstoel. "Hier kun je zo van je slaapkamer de badkamer in rollen. Het is een prachtig gebouw; Habion mag er trots op zijn."



Ouderencomplex Jeruzalem Staete van Habion.



VI

amsterdams  
federatie van  
woningcorporaties



Bewonerscommissie 'de Sjaak' van het DUWO-complex aan de Jacques Veltmanstraat.

VOORBEELDPROJECT

## DUWO: betaalbaar huren kan nog steeds

Betaalbare huurprijzen voor studenten in plaats van de 'maximaal redelijke huren' die mogen worden gevraagd. Bij studentenhuisvester DUWO, die sinds 2003 in Amsterdam aan de weg timmert, kan het nog steeds. Waar de huurprijzen voor veel recente studentenhuisvesting in Amsterdam de pan uitrijzen, weet deze woningcorporatie voor studenten haar woningen nog steeds uiterst schappelijk geprijsd te houden.

Hoe? "Vooral dankzij een inflatievolgende huur, die we aan de huurtoeslaggrens koppelen," zegt Gerrit Dijkstra, vestigingsdirecteur van DUWO Amsterdam. "Verder passen we voor een lager energieverbruik specifieke gebouwaan-sluitingen voor warmtelevering toe, waarbij de student alleen de werkelijke kosten betaalt. Ook gebruiken we het inkoopvoordeel van gemeenschappelijke aansluitingen voor bijvoorbeeld snel internet en tv en de grootverbruikerstarieven voor energie om de woonlasten te beperken." Een recent voorbeeld van die aanpak is de nieuwbouw aan de Jacques Veltmanstraat. Het pand met ruim 400 studio's heeft DUWO sinds juni 2016 in eigendom. Dijkstra: "Volgens de regelgeving mogen we daar huurprijzen tussen ca. 500 en 700 euro voor vragen. Niettemin heeft 85 procent van die woningen een kale huur van maximaal 400 euro per maand, plus 125 euro servicekosten. Na aftrek van de huurtoeslag blijft er ruim 350 euro aan totale woonkosten over. Waar vind je dat nog in Amsterdam?"





staande woningen te liberaliseren. Maar Amsterdam stuurt ook via tenders de bouw van middeldure huurwoningen door beleggers. Inmiddels is er een gestage jaarproductie, maar wat er aldus aan de voorkant bijkomt, verdwijnt aan de achterkant; de hu- ren van bestaande woningen wor- den namelijk bij mutatie of via forse huurverhogingen opgehoogd naar de 'marktprijs'. En die begint al snel bij 1500 euro per maand.

Ligt hier nog een taak voor corpora- ties? De meningen zijn verdeeld. De nieuwe Woningwet is duidelijk: de kerntaak is het huisvesten van lage- inkomens. Maar iedereen kan uit- rekenen dat lage middeninkomens in stedelijke gebieden tussen wal en schip vallen, ook al is de maximum inkomensgrens voor sociale huur nu (tijdelijk) opgetrokken naar ruim 40.000 euro. Sommige corporaties zien daarom in middeninkomens een doelgroep die geholpen moet worden, ook om doorstroming uit de sociale sector te bevorderen.

Zij vinden wetenschappers als Boel- houwer en Stan Majoor aan hun zijde. Die vinden het in de huidige markt- situatie en in het belang van de stad nodig dat ook corporaties helpen het tekort aan middeldure huurwoningen te verkleinen.

Wethouder Ivens denkt er anders over, althans als het om nieuwbouw gaat: "Het is een dilemma. Eigenlijk moet de markt dat oppakken, maar dat gebeurt onvoldoende. Toch zeg ik: zolang de investeringskracht van corporaties beperkt is, richt je op je kerntaak. Ga niet zelf investeren, maar probeer de bouw aan te zwen- gelen via samenwerking met markt- partijen."

Dat is wat de Federatie met het dit voorjaar gelanceerde PAM-initiatief (Platform Amsterdam Middenhuur) beoogt. Volgens mede-initiatiefne- mer Robert Kohsiek, directeur van Wonam, zijn er met beleggers en ont- wikkelaars prima afspraken over de bouw van middeldure huurwoningen die langdurig in dat segment blijven. Mits de gemeente de spelregels uni- form vastlegt en de grondprijs aan- past.

## Stan Majoor

Lector Coördinatie Grootstedelijke Vraagstukken, Hogeschool van Amsterdam



### BELANGRIJKSTE UITDAGING?

*Het nieuwe kabinet zal de hoofdlijnen wel handhaven: corporaties dus blijvend 'terug in het hok' met de lage inkomens als enige doelgroep. Problematisch*

*daaraan zijn de grote regionale verschillen. De trend is dat in succesvolle, internationaal georiënteerde steden ruimtelijke segregatie om zich heen grijpt. In steden als Amsterdam zijn daarom andere regels en ander beleid nodig om dat tegen te gaan, vooral ook om middeninkomens te kunnen blijven huisvesten.*

### MINDER DOEN?

*Amsterdamse corporaties hebben allemaal nog hun eigen naam, logo's, websites, beleidsstukken en tijdschriften. Ik pleit*

*niet voor verdere fusies, maar ga vooral meer samenwerken. Zet ego's opzij.*

### MEER DOEN?

*Behalve bouwen: nieuwe woonvormen voor veranderende doelgroepen realiseren of ondersteunen. Denk aan ouderen, etnische groepen, mensen die voorzieningen willen delen, CPO's (collectief particulier opdrachtgeverschap). Wees niet bang om woningen te verkopen in gebieden waar nog een eenzijdig groot percentage sociale huurwoningen staat.*

## Laurens Ivens

Wethouder Bouwen en Wonen Amsterdam

### BELANGRIJKSTE UITDAGING?

*"Woningen betaalbaar houden staat bij mij nummer één. En dan volgen al die andere prioriteiten uit de Woonagenda. Er ontwikkelt zich een groot tekort aan gereguleerde huurwoningen. Ik ben blij dat de corporaties veel minder zijn gaan verkopen en liberaliseren. Nu nog de nieuwbouwproductie omhoog.*

### MINDER DOEN?

*Corporaties hebben een belangrijke rol gespeeld in het realiseren van gemengde wijken. Hun betrokkenheid bij buurten is heel belangrijk. Maar de investeringen in wijken zullen in de nieuwe verhoudingen meer en*

*meer door de overheid moeten worden gedaan. Een van mijn grootste dilemma's is in hoeverre de corporaties voor lage middeninkomens moeten bouwen. Dat moet de markt eigenlijk oppakken, maar dat gebeurt onvoldoende. Toch zeg ik, zolang de investeringskracht van corporaties beperkt is: richt je op je kerntaak. Ga niet zelf investeren, maar probeer de bouw aan te zwingelen via samenwerking met marktpartijen. Dat PAM-initiatief is een mooi voorbeeld daarvan.*

### MEER DOEN?

*In het verlengde van de betaalbaarheid ligt de beschikbaarheid. Focus*



*op de nieuwbouw dus. Daarnaast: er is veel maatwerk dat alleen corporaties kunnen doen op het gebied van huisvesten van kwetsbare groepen, al dan niet in samenwerking met beheer- of zorgorganisaties. Daarnaast hebben corporaties nog een forse inhaalslag te maken op het gebied van duurzaamheid.*

VOORBEELDPROJECT

## De Studio: vliegwiel voor buurt en stad

Stadgenoot kocht rond 2006 samen met ontwikkelaar AM het leegstaande voormalig Gemeentelijk Administratiekantoor (GAK) aan. Ze wilden er wellicht een woontoren neerzetten, vertelt directeur Wonen Franck Storm van Stadgenoot. Vervolgens barstte de crisis los en werd het pand ook nog eens gemeentelijk monument, waardoor sloopplannen de la in konden. Er moest wat gebeuren, want krakers verlekken zich al aan de 40.000 m<sup>2</sup>.

“Toen hebben we gekozen voor een gefaseerde ontwikkeling tot studio’s voor jonge stedelingen. In ieder geval voor studenten, omdat we wisten dat die aftrek zouden vinden. AM deed de koopstudio’s, wij de huurwoningen. Het was een schot in de roos.”

Inmiddels wonen er tegen de zevenhonderd jongeren, een belangrijke impuls voor Bos en Lommer. Het middendeel wordt nu ontwikkeld door een particuliere ontwikkelaar; er komen waarschijnlijk grotere woningen.

Het GAK-gebouw is wegbereider van andere ontwikkelingen in de stad, zegt Storm. “Het concept van hoogwaardige studio’s met voorzieningen als een wasserette en restaurant wordt nu veel gekopieerd. Het was de eerste menging van statushouders en Nederlandse jongeren, en er werd geëxperimenteerd met het tijdelijke huurcontract. Stadgenoot heeft hiervoor geijverd en het is nu gemeengoed. Het GAK-gebouw was een vliegwiel voor stad en buurt. Een crisis dwingt soms creativiteit af die je in goede tijden niet voor elkaar krijgt.”



*Deze jonge vrouwen wilden wel even hun vergadering in de horecagelegenheid van De Studio onderbreken voor een foto. Een hondje doet wonderen.*

**Stadgenoot**

VIII

amsterdams  
federatie van  
woningcorporaties



*Vier ondernemers die in de plint van de Gorontalostraat zijn gevestigd, met enkele jonge buurtbewoners.*

VOORBEELDPROJECT

## Gorontalostraat: samen de schouders onder het Makassarplein

“De leefbaarheidscijfers van dit deel van de Indische Buurt bleven lange tijd achter”, aldus gebiedsontwikkelaar Hil-lechien Meijer van de Alliantie. “Daarom hebben we er samen de schouders onder gezet.” De goede samenwerking met het stadsdeel, bewoners en collega-corporatie Eigen Haard is een van de redenen waarom de Alliantie het project Gorontalostraat - een van de zijwanden van het Makassarplein - heeft voorgedragen als voorbeeldproject. Het was ook op andere punten uitzonderlijk: renoveren tot energieniveau A en A+, en samenvoegingen tot zelfs enkele vijfkamerwoningen. “Dat was best een ingewikkelde klus; er moesten meer dan twee woningen worden samengevoegd. Maar we wilden heel graag gezinnen hier hebben wonen, omdat die passen bij dit plein.”

Van de 62 oorspronkelijke woningen zijn er 42 overgebleven in een mix van vrije sector, middenhuur en sociale huur. De woningen zijn voorzien van extra isolatie, warmteterugwinning bij de ventilatie, een sedumdak, zonnecellen en een zonneboiler voor die op de derde verdieping. Daarbij zijn de karakteristieke panden uit de jaren 20 in hun oude luister hersteld; de lelijke kunststof kozijnen zijn verdwenen. In de vier bedrijfsruimten zitten zaakjes die aansluiten bij de buurt, zoals een naaiatelier en een buurtwinkel.

Bij de oplevering in 2013 was het nog spannend of de vrije sector zou lopen, gezien de leefbaarheidsstatus van de buurt. “Maar het liep gelukkig enorm goed.”

 **de Alliantie**  
hart voor wonen



## BESCHIKBAARHEID EN FLEXIBILITEIT

Een betaalbare woning is één ding, maar daar gaat nog een zorg aan vooraf: woonruimte bemachtigen. Dat is een enorm probleem in Amsterdam. Dat probleem ervaren inmiddels geïnteresseerden in een koopwoning, maar voor middeldure huur en de sociale huurmarkt speelt schaarste al veel langer. Wachtlijsten zijn er altijd geweest in de Stadsregio, maar de druk op de sociale huurmarkt is het laatste decennium enorm opgelopen. Dat komt doordat het aantal wonin-

Over de beste wijze van woningtoewijzing zijn altijd discussies. Dat is onvermijdelijk als vraag en aanbod zo uit elkaar lopen. Er is sinds de oprichting van WoningNet wat afgeschreven en vergaderd over verbeteringen, voorangsregelingen, urgentiecategorieën en uitzonderingen. Vele malen is het proces ook daadwerkelijk aangepast en verbeterd. Wat de laatste tijd opvalt, is dat corporaties dichter bij hun huurders willen komen, om ze een beter passend aanbod te doen, om meer doorstroming op gang te brengen. Dat betekent ook luisteren naar de roep

van woonfraude (illegale hotels, onderhuur) moet een prioriteit blijven.

## MAATWERK

Meer maatwerk en een bredere variëteit aan woonarrangementen kan helpen meer huurders in een woning te laten komen die past bij hun huidige situatie of veranderde woonwens. Huishoudens veranderen bijvoorbeeld nogal eens van samenstelling. Er wordt veel gescheiden, met allerlei ingewikkelde arrangementen met kinderen tot gevolg. Daarnaast zijn inkomens veel minder stabiel geworden. Dat een groeiend aandeel van de bevolking single is en de vergrijzing oprukt, vraagt ook om aanpassingen. Meer aandacht voor maatwerk gaat ook op voor de dienstverlening: de ene klant is de andere niet. Sommige corporaties hebben daar nog wel een slag te maken. Waar de ene huurder alles graag digitaal afhandelt, komt de andere huurder liefst op kantoor langs om contant te betalen, terwijl een derde brieven nooit openmaakt. Maar duidelijkheid is ook wat waard: een corporatie moet klare wijn schenken wat haalbaar is en wat niet.

## STRUCTURELE SCHAARSTE

Maar wat er ook wordt gedaan, de druk op de sociale huurmarkt zal er de komende jaren niet van afnemen: de stad blijft trekken als een magneet; particuliere gereguleerde woningen verdwijnen in snel tempo; en extramuralisering en statushouders zorgen voor een extra beroep op de sociale huursector. Organisaties als HVO-Querido en het COA zijn voor het onderbrengen van hun cliëntèle bijna volledig aangewezen op de woningcorporaties. Amsterdam en de Amsterdammer moeten ook breder leren kijken. Het blijft daarom zaak de Metropoolregio consistenter als één woningmarkt te benaderen en te promoten.

## DUURZAAMHEID

Tot de grote uitdagingen van de woningcorporaties hoort de verduurzaming (en verbetering) van de bestaande woningvoorraad. Daarvoor zijn landelijk en lokaal allerlei stoere ambities geformuleerd. Het komt nu

## Een kleinere sociale huursector bedient in toenemende mate kwetsbare inwoners

gen is afgenomen, doordat de doelgroep in de crisisperiode is gegroeid en door haperende doorstroming. Ter illustratie: op een vrijkomende sociale huurwoning in Amsterdam reageren gemiddeld 259 kandidaten, terwijl reageren met minder dan 8 jaar inschrijfduur nauwelijks zin heeft; op een loting reageren gemiddeld 1.383 woningzoekenden.

om meer diversiteit in woonarrangementen; zoals (etnische) woongroepen voor ouderen of woningdelen.

Daarnaast moet het denken niet stoppen om - ondanks alle kritiek - te blijven zoeken naar onorthodoxe maatregelen die de doorstroming bevorderen (zoals de tijdelijke contracten voor starters) of die de bestaande voorraad beter benutten. Ook de aanpak

## Winnie Terra

Directeur Huurdersvereniging Amsterdam a.i.

### BLIJVEN DOEN?

*Blijven investeren in betaalbaarheid en zoveel mogelijk nieuwe betaalbare woningen bouwen. Door de verhuurderheffing worden corporaties behoorlijk beperkt in hun mogelijkheden. Wat ik bewonder in de Amsterdamse corporaties en de Federatie is dat ze creatief blijven denken in oplossingen. Het recente PAM-initiatief is hiervan een mooi voorbeeld, maar ook de focus van De Key op starters, met nieuwe varianten op het gebied van wonen; de initiatieven van Rochdale op het gebied van duurzaamheid, enzovoort.*

### MINDER DOEN?

*Inkoppertje: geen woningen meer verkopen in Marktgebied 1 (Centrum, Zuid en Oud-West). De HA heeft dan liever dat daar woningen beschikbaar komen voor het betaalbare middensegment. Voor middeninkomens is Amsterdam bijna niet meer toegankelijk. Dat verstoort de maatschappelijke balans in de stad.*

### MEER DOEN?

*Nieuwbouw, investeren in duurzaamheid, experimenteren op het terrein van wonen en*



*maatwerk, het aangaan van strategische allianties om betaalbare woningen te realiseren voor lage én middeninkomens. En natuurlijk ook: huren verlagen voor huurders met te hoge woonlasten.*

VOORBEELDPROJECT

## Tuindorp Van der Pekbuurt: oorspronkelijke kleuren spatten er vanaf

Al begin deze eeuw werd over sloop/nieuwbouw van de Van der Pekbuurt in Noord gesproken - plannen die op veel verzet stuitten van bewoners. Ymere, eigenaar van alle 1500 woningen, koos uiteindelijk voor een gefaseerde aanpak met renovatie in de eerste fase en een opgeschorte besluitvorming over de andere woningen. Het eerste deel van de renovatie (170 woningen) is nu af. Ymere is er trots op, zegt procesmanager Marjolein Cazemier.

Waar de buurt eerst uitsluitend sociale huurwoningen telde, wordt het nu een gemengde wijk, met 40 procent markt woningen in de eerste fase, vertelt ze. "Veel nieuwkomers kiezen echt voor deze buurt en hebben vaak een oorsprong in of sterke binding met Amsterdam-Noord. De renovatie-aanpak hebben we samen met alle stakeholders - de buurt, het stadsdeel en Monumenten en Archeologie - in een projectgroep bedacht en uitgewerktl."

"Een deel van de buurt is beschermd stadsgezicht. De stedenbouwkundige opzet van het tuindorp is prachtig en de arbeiderswoningen zijn rond 1920 met veel zorg vormgegeven door architect Van der Pek. Met deze restauratieve renovatie brengen we die aandacht weer terug. De oorspronkelijke kleuren, okergeel, donkergroen en roodbruin spatten er nu weer vanaf."

Cazemier zegt dat Ymere er ook veel van heeft geleerd. "We hebben meer aandacht gekregen voor de context waarin dit soort ingrepen plaatsvinden."



Buurtbewoners op het gerenoveerde Van der Pekplein

# Ymere

X

amsterdamse  
federatie van  
woningcorporaties



Buurtbewoners met rechts voorzitter Els Willems van de bewonerscommissie.

VOORBEELDPROJECT

## Amstelveenseweg: Amsterdamse School verduurzaamd

"Het ziet er echt prachtig uit", zegt Els Willems, voorzitter van de bewonerscommissie van Rochdale aan de Amstelveenseweg. Het complex met 234 woningen en twee bedrijfsruimten in de stijl van de Amsterdamse School, dat ingeklemd ligt tussen de Amstelveenseweg en de Sportstraat in de Stadionbuurt, is schitterend gerenoveerd.

Het gebouw dateert van begin jaren 20 van de vorige eeuw. "Vooral de voorgevels zijn heel mooi geworden." De aluminium kozijnen uit de jaren tachtig zijn vervangen door houten kozijnen in de oorspronkelijke okergele kleur. In plaats van de bitumen shingles, aangebracht bij de vorige renovatie, siert een leistenen bedekking nu de gevels. Net als vroeger. De loggia's aan Amstelveenseweg, Olympiakade en Stadionweg zijn hersteld en in twee kleuren geschilderd, waardoor het fraaie sierhoutwerk veel beter tot zijn recht komt. De woningen zijn voorzien van draai- en kantelramen met hoge kwaliteit isolatieglas en ventilatieroosters.

Sommige bewoners hadden nog een moederhaard of open geiser, maar hebben uiteindelijk ingestemd met de aanleg van centrale verwarming met een energiezuiniger en veiliger HR-ketel. Waar nodig zijn badcellen opgeknapt en oude keukenblokken vervangen.

Toch heeft Willems ook kritiek: "Ik voel tocht tussen de raamdelen en jammer dat er niets is gedaan aan de enkelglazige puien aan de achterkant. Ook ergeren velen zich aan het lawaai van de collectieve mechanische ventilatie. Maar verder is het mooi geworden."

# ROCHDALE



aan op de uitvoering. Dan gaat het om woningisolatie, energiereductie en de omschakeling naar duurzame energie. Dat lukt niet zonder huurders mee te krijgen. Dat blijkt in de praktijk niet altijd mee te vallen. Een basisvoorwaarde is wel dat de kosten niet op hen worden afgewenteld. Om huurders mee te krijgen is ook flexibiliteit in de aanpak en de te kiezen oplossingen nodig. En nu Amsterdam heeft besloten in 2050 de gaskraan definitief dicht te draaien, willen woningcorporaties zich niet één alternatief laten opdringen. De al dan niet verplichte aansluiting op het warmtenet zal een heikel punt gaan worden; corporaties willen zich terecht niet bij voorbaat vastleggen op één optie en kijken ook serieus naar alternatieven als all electric en groen gas.

### INCLUSIVITEIT

Er was een tijd dat 80 procent van de Amsterdammers in een gereguleerde huurwoning woonde. Daar woonde automatisch een zeer heterogene bevolking, met alle voor- en nadelen van dien.

Een kleinere sociale huursector bedient in toenemende mate kwetsbare bewoners: lage inkomensgroepen en geestelijke of lichamelijke zorg behoevende mensen die door de extramuralisering uit zorginstellingen zijn gestroomd. Het leven in portieken komt daardoor meer onder druk te staan. Dat merken niet alleen de huurders maar ook de wijkbeheerders en -conciërges van de corporaties. En dat vraagt goede samenwerking met andere (zorg)partijen.

'Leefbaarheid' in portieken en wijken blijft dan ook onverminderd een belangrijk thema voor corporaties. Maar zij zullen binnen de kaders van de nieuwe Woningwet niet meer de herontwikkeling van hele gebieden alleen op zich nemen. Woningcorporaties zijn niet meer de investeringsmachines van de stad. Dat beseft ook Ivens zich: "Hun betrokkenheid bij buurten is en blijft heel belangrijk. Maar de investeringen in wijken zullen in de nieuwe verhoudingen meer en meer door de overheid moeten worden gedaan." Ook wat dat betreft is de cirkel rond.

## Peter Boelhouwer

Hoogleraar Housing Systems, OTB - TU Delft

### GROOTSTE UITDAGINGEN

*Betaalbaarheid, beschikbaarheid en verduurzaming. Alleen de corporaties kunnen de enorme afname van betaalbare huurwoningen in de particuliere huursector enigszins compenseren. Zij moeten voldoende woningen betaalbaar houden en weer maken. Dat vergt ook een forse nieuwbouwinspanning.*

### BLIJVEN DOEN?

*Inzetten op leefbare wijken. Door marginalisering en toewijzingsregels dreigen er weer eenzijdig samengestelde wijken te ontstaan. Amsterdam heeft*

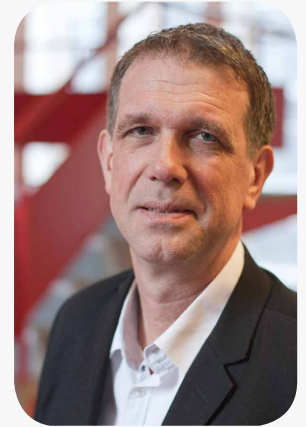
*hier met de Bijlmermeer hoop ik lering uit getrokken.*

### MINDER DOEN?

*Verhuren van dure huurwoningen. Laat dat aan de markt over. Corporaties moeten zich eventueel uit beperkte delen van de stad terugtrekken: daar ligt veel kapitaal dat in de rest van de stad veel effectiever kan worden ingezet*

### MEER DOEN?

*Meer woningen verhuren aan lage middeninkomens die qua werk op Amsterdam zijn aangewezen. Die worden nu de markt uitgedrukt.*



*Daar zou in samenspraak met de gemeente een min of meer gereguleerd aanbod voor moeten worden gecreëerd. De verduurzaming en verbetering van de bestaande voorraad intensiveren.*

## Wil van Schendel

Directeur De Sociale Maatschap

### BELANGRIJKSTE UITDAGING?

*Wil Amsterdam niet alleen van 'de rijken' worden, zullen de corporaties moeten gaan voor meer sociale en betaalbare woningen.*

### MINDER DOEN

*Het aantal huishuizingen is de afgelopen jaren drastisch teruggebracht. De corporaties zijn daar zeer actief in, grote complimenten! Maar uitzettingen ten gevolge van wanbetaling (lees: het niet meer kunnen betalen) moeten we volledig stoppen. Procedureel zouden we daar afspraken over moeten maken. Corporaties*

*zouden huurachterstand standaard moeten melden bij een organisatie die de schulden volledig in kaart kan brengen, waardoor we samen aan een duurzamere oplossing kunnen werken. De corporaties zijn wat mij betreft geen preferente schuldeiser, zo gedragen ze zich vaak wel! Geen deurwaarders meer invliegen, maar een alternatieve route bedenken! Samen met ons, de maatschappelijke dienstverleners.*

### MEER DOEN

*Ook de huur van corporatiewoningen is vaak te hoog voor mensen*



*met een smalle beurs. Op dit moment zien we dat corporaties vaker hun huren aanpassen aan het inkomen van mensen. Misschien goed om daar structurele en duurzame afspraken over te maken binnen de Federatie?*



DE NIEUWE GENERATIE AAN HET WOORD

# Wat vinden zij va

■ CORPORATIES MOETEN WAKEN OVER DE GEMENGDE STAD en de huurder als klant zien. Dat zijn de twee opgaven die de jonge medewerkers van De Key, Stadgenoot, Ymere en de Academie van de Stad met dikke letters onderschrijven. De jongeren kijken daarmee nauwelijks af van wat inmiddels communis opinio is in corporatieland. Dit 'jongehondendebat' gaat over de details: maar hoe dan?

De klantgerichtheid van corporaties blijkt een belangrijk gesprekstema. "Als je vraagt naar mijn hartenwens", zegt Marieke Brik van Ymere bijvoorbeeld, "dan wil ik dat we beter aansluiten op de klant". Niet toevallig coördineert zij nu als schrijfcoach een programma om Ymere begrijpelijker teksten te laten schrijven. "We zijn er voor de klant", zegt ook Priscilla Pinas, werkzaam bij de Yver VvE-beheer van Ymere, stellig. Vergelijkbare woorden komen over de lippen van verhuurmakelaar Yorick Schram van Stadgenoot.

De huurder is een klant. Dat mag een open deur zijn. Maar de ervaring van deze corporatiemedewerkers is dat het klantperspectief lang niet altijd vanzelfsprekend is in de handelingen van de woningcorporatie: in de communicatie, in de digitalisering van de dienstverlening, in de wijze waarop woningen worden aangeboden, in de ruimte die huurders wordt geboden

*Woningcorporaties zijn oude instituten met lange tradities. Maar wat vinden jonge medewerkers van hun werkgevers? Wat doen die goed? Wat kan beter en wat kunnen ze beter laten? Groeps-gesprek met vijf 'jonge honden'.*

zelf zaken te regelen. Zeker, er is ook bij hun organisatie veel aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening. Maar het kan beter.

## MOTIVATIE

Waarom willen jonge mensen eigenlijk bij een corporatie werken - zo goed stonden de corporaties er toch niet op in de tijd dat zij solliciteerden? Op deze vraag krijgen we een vrij eensluidend antwoord: ze wilden graag werken bij een organisatie die midden in de maatschappij staat. Na hun opleiding wilden ze in ieder geval "iets met mensen doen", klinkt diverse keren. Yorick: "Na mijn opleiding leek me de makelaardij te eendimensionaal, te commercieel. Ik vind het fijn om een bijdrage te leveren aan het wonen en leven van mensen die zelf niet in eigen huisvesting kunnen voorzien." Ook Joep Albers stond na zijn studie planologie voor een keuze. Mikken op de commerciële vastgoedontwikkeling? Maar hij solliciteerde liever bij de Academie van de Stad. En Priscilla verruilde de bouw- en vastgoedsector voor een baan bij een woningcorporatie. Leek haar toch interessanter. Het negatieve imago heeft Michael Vierhout niet tegengehouden. Hij vindt werken bij een corporatie juist interessant vanwege alle veranderingen: "De veelzijdigheid is aantrekkelijk. Dat



Marieke Brik

**"Mijn hartenwens? Meer aansluiten op de klant!"**



# n de woningcorporatie?

bleek nog meer toen ik eenmaal binnen was." En ja, hij meldt op verjaardagen graag dat hij bij een corporatie werkt. Dan kan hij weer eens een poging doen uit te leggen waarom corporaties bepaalde dingen doen, zoals woningen verkopen.

## DE CRISIS ALS KANS

Alle reorganisaties, saneringen, hervormingen in de sector en opgedrongen koerswijzigingen hebben een flinke impact gehad op sommige oudere corporatiemedewerkers, merken ze, maar zij zelf ervaren de vele veranderingen vooral als positief. Een kwestie van perspectief. Zij kwamen op een interessant moment binnen: er is veel in beweging, er kan veel, niet alles ligt vast. En wat ze opvalt, is de grote betrokkenheid van veel medewerkers. Yorick: "Mede door de druk van buitenaf is het een heel dynamische werkomgeving. Dat biedt veel mogelijkheden. Ik blijf verandermanagement heel leuk te vinden. Wist ik ook niet." Voor de 'jonkies' is het prettig dat de organisaties platter zijn geworden. En dat veel ter discussie staat. "Overleg begint nu wel eens met een lege pagina, als medewerkers van verschillende afdelingen en zelfs verschillende corporaties bij elkaar worden gezet om een oplossing te bedenken. "Even scrummen."

Marieke: "de vele bezuinigingen hebben er ook voor gezorgd dat we, nog

meer dan vroeger, de samenwerking opzoeken." Daar is nog meer winst te behalen, denkt Michael: "Ik ben zeer voor kennisdelen. Niemand ziet iets in nieuwe fusies, wel in meer samenwerking, ook met marktpartijen.

## BEPERKING LEEFBAARHEIDSUITGAVEN?

Dat het werkterrein van de corporatie fors is ingeperkt, daar liggen deze

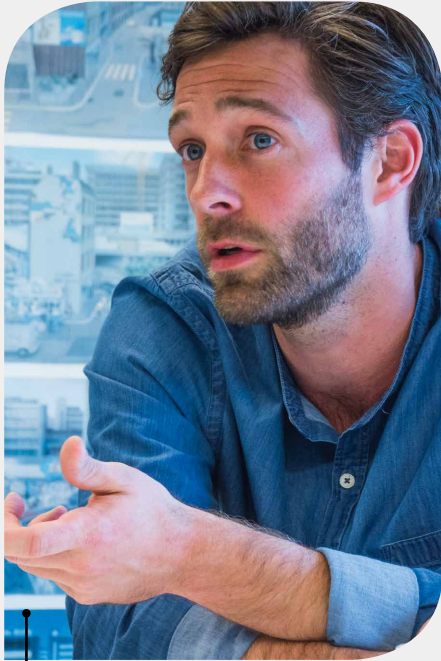


Yorick Schram

**"Mijn visie is samen veranderen en ik geniet elke keer weer als dit lukt."**

jonge medewerkers niet wakker van. Prima zo. Dat geldt niet alleen voor de afbouw van commerciële projectontwikkeling, maar ook voor de bezuinigingen op leefbaarheidsuitgaven. Joep: "Ik zie niet echt een probleem ontstaan vanwege krappere budgetten. Voorheen subsidieerden corporaties zelfs wandelclubs en kookclubs. Nu zijn de investeringen vooral gericht op 'schoon, heel en veilig'. Dat is geen slechte trend. Binnen die context blij je trouwens veel te kunnen doen. Ze zijn de laatste jaren ook meer op resultaten gericht: meer doelen stellen, monitoring, sturing. Volgens mij een positieve ontwikkeling. En ze zetten in op co-financiering met andere partijen, waardoor de basis van projecten vanzelf breder wordt." Er is nu veel meer een integrale benadering rond schoon, heel en veilig, bevestigt Michael. "Het is meer vanzelfsprekend om binnen en buiten de eigen organisatie de samenwerking zoeken." Dat herkent ook Marieke: "De samenwerking tussen partners in de wijk wordt meer opgezocht. Dat is inspirerend." Bij problemen achter de voordeur houden en hebben corporaties een belangrijke signaliseringsfunctie, vindt Joep. Maar daar moet het ook bij blijven. Marieke: "Het is onze taak problemen van huurders te signaleren, en zorgpartijen in de gelegenheid te stellen de problemen op te





Joep Albers

**“Zelfbeheer: ik zie het niet op grote schaal gebeuren”**

lossen.” Al moet je er wel voor waken dat je vervolgens met veertien clubs individuele cases zit te bespreken,” voegt Joep nog toe.

### DE HUURDER

De huurder wordt in dit jonge gezelschap in de eerste plaats als klant gezien. En de corporatie moet nog veel meer vanuit dat perspectief worden georganiseerd. Marieke: “Het probleem is dat we een product hebben dat schaars is. Dus de noodzaak om optimaal met je klanten om te gaan, is er niet. Dat merk je. Maar het is wel meer en meer dat we huurders als klant benaderen, zoals commerciële bedrijven. Yorick: “Bij Stadgenoot krijgt dat ook veel aandacht. Het zit al in terminologie. We spraken bijvoorbeeld in brieven over een ‘mutatiewoning’. We hebben het nu over een ‘verhuizing’. Dus niet vanuit de organisatie denken, maar vanuit de klant. Dat zit besloten in de taal die je gebruikt; praat niet over huuropzegging, maar zeg: ‘u gaat verhuizen.’” Ook op het gebied van digitalisering blijkt nog wel een flinke slag te maken. Nog niet alle corporaties hebben een MijnCorporatie in de lucht. Maar, waarschuwt Priscilla: “Je creëert daarmee wel afstand, omdat je niet meer weet

wat er speelt. Je ziet of spreekt de mensen niet meer.” Yorick bestrijdt dat: “Dat hoeft niet. Ik ben overgestapt naar een volledige online bank en voel me meer betrokken dan ooit bij mijn bank.” Priscilla: “De oudere generatie heeft daar moeite mee. Veel mensen lopen nog binnen op een vestiging, of betalen zelfs contant. Het gaat hen ook om het contact.” Marieke: “We moeten er zeker op blijven letten dat veel van onze huurders helemaal geen internet hebben.”

### ZELFBEHEER

Meer aandacht voor de klant betekent ook meer maatwerk. Is de corporatie daartoe in staat? En hoever moet je daar in gaan? De meningen zijn enigszins verdeeld, bijvoorbeeld op het punt van het stimuleren of ondersteunen van meer zelfbeheer.

Joep ziet bemoedigende dingen gebeuren: “Ik zie dat er meer aan maatwerk wordt gedaan om bepaalde doelgroepen te bereiken. Bij ouderen ga je langs de deur, jongeren kun je beter digitaal bereiken. En ik zie dat statushouders informatie krijgen in een taal die ze begrijpen. Dat is goed.”

Yorick valt op dat sociale huurders zich afhankelijker opstellen dan huurders in de vrije sector. “Die repareren zelf

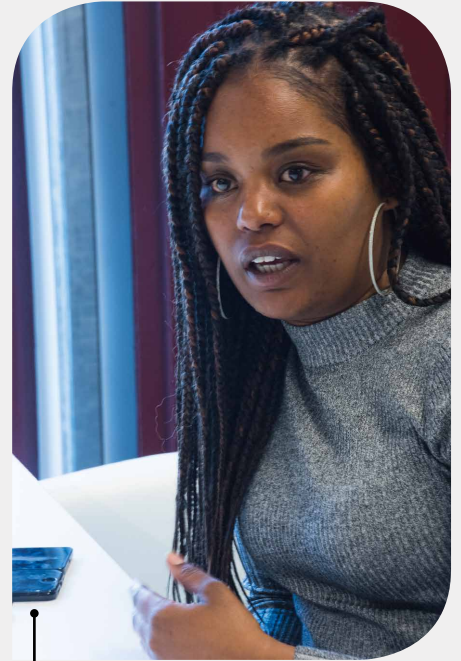
### Marieke Brik (36)

**Werkt bij:** Ymere, was daar sinds 2011 consultant gebiedsbeheer. Is nu parttime uitgeleend aan het International Social Housing Festival en begeleidt binnen Ymere een project klantgericht schrijven.

**Eerdere werkervaring:** het digitale platform Buurtleven.

**Motivatie?** Wilde van Nijmegen naar Amsterdam. En wilde iets maatschappelijks doen, “iets met mensen”. Daarom gestart bij Buurtleven en zo de sector in gerold.

**Corporaties moeten...** nog veel klantgerichter worden. En er voor zorgen dat er ook op gewilde plekken in Amsterdam een plek is voor huurders met een laag inkomen.



Priscilla Pinas

**“Het valt mij op dat huurders in complexen met VvE's vaak actiever zijn”**

een scheur of kopen een pot verf. Maar misschien is dat ook een kwestie van geld.” Marieke juicht toe dat corporaties steeds meer zelfbeheerinitiatieven van huurders ondersteunen: “Wij ver-

### Yorick Schram (27)

**Werkt bij:** Sinds 1 januari bij Stadgenoot als senior verhuurmakelaar en is sinds 2016 zzp'er als trainer/coach in samenwerking met HabiTask.

**Eerdere werkervaring:** acht jaar geleden gestart bij de woningcorporatie Stek als verhuurmakelaar, later ook bij een vereniging voor de uitvoering van woonruimteverdeling in de regio Holland Rijnland (via WoningNet) en projectmedewerker bij Vestia.

**Motivatie?** Makelaardij zou met mijn opleiding een alternatief zijn. Dat leek me eendimensionaal. Ik vind het fijn om een eigen bijdrage te leveren aan het wonen en leven van mensen die zelf niet in eigen huisvesting kunnen voorzien.

**Corporaties moeten...** zich minder verliezen in intern geregeld en procedures

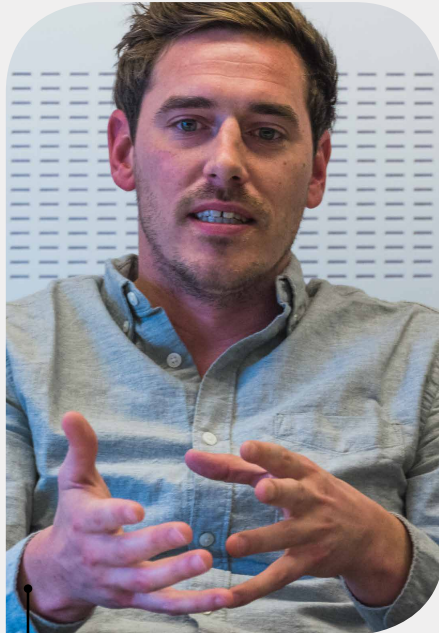


strekken regelmatig huurders verf en dergelijke om zelf aan de slag te gaan. Dat werkt dus. Ik verwacht dat huurders meer en meer het beheer van de woningen zelf gaan doen. Maar je moet als corporatie wel duidelijke kaders stellen.”

Joep heeft geen grote verwachtingen als het gaat om zelfbeheer: “Je moet het wel faciliteren als het vanuit bewoners komt, maar ik verwacht niet dat het op grote schaal gaat gebeuren. Wij merken met projecten van de Academie hoe moeilijk het is om bewoners te activeren, bijvoorbeeld om gezamenlijk een portiek schoon te houden. Daar komt bij dat de corporaties steeds meer kwetsbare mensen huisvesten.” Priscilla: “Het valt mij op dat huurders in complexen met VvE’s vaak actiever zijn.”

Marieke vindt dat corporaties niet alleen meer flexibiliteit in beheervormen moeten aanbieden maar ook meer variëteit aan huurcontracten en woonvormen. “Meer flexibiliteit, niet alleen voor de huurder, maar ook voor de verhuurder.”

Corporaties moeten volgens haar flexibel omgaan met onderhoudsprogramma’s. Dat raakt bij Michael ook een snaar. “Ik vind dat we te veel opleg-



Michael Vierhout

**“We moeten echt af van de houding ‘dit is goed voor je’”**

gen, met de houding: ‘dit is goed voor je’. Dan gaan bij mij af en toe de haren overeind staan. Wat meer maatwerk, waarbij we beter luisteren naar wat bewoners belangrijk vinden, kan geen kwaad.”

### DE GEMENGDE STAD

Ten slotte gaat het gesprek over het grote thema van de regio Amsterdam: de enorme druk op de stad, en de gevolgen voor de betaalbaarheid en beschikbaarheid die daarmee gepaard gaan. Wat kunnen en moeten corporaties op dat vlak doen?

Voor Joep is het niet zo ingewikkeld: “Corporaties zijn nog altijd de grootbezitters van woningen in Amsterdam.

Dat moeten ze zo houden. Dus stoppen met verkopen en bijbouwen.” Zo simpel is het volgens Yorick niet. “Als we vijftien woningen verkopen, kunnen we wellicht dertig nieuwe sociale huurwoningen in Oostenburg financieren. Moet je dat dan niet doen? Het gaat om de balans.”

Voor iedereen is zonneklaar dat de corporaties de sleutel in handen hebben om de gemengde stad te behouden. Die sleutel is de grote voorraad corporatiewoningen. Maar Yorick wil ook hier preciezer kijken naar ‘de klant’. Hoe veranderen bijvoorbeeld de woonwensen? Zo groeit het aantal alleenstaanden. Wordt bijvoorbeeld een kleine woning, of een kamer in een gedeeld appartement voor lief genomen, om maar binnen de Ring te wonen? De verstarring van het huidige woningverdeelstelsel is hem een doorn in het oog. En hij lanceert direct het meest gedurfde idee van de bijeenkomst: laat huurders na verhuizing gewoon hun inschrijfduur behouden. “Dan komt er veel meer doorstroming.”



### Joep Albers (31)

**Werkt bij:** Academie van de Stad (sinds 2010), een sociale ondernemer die studenten verbindt aan maatschappelijke vraagstukken. De Academie is geen corporatie, maar heeft corporaties als opdrachtgever. Sinds 2014 is Joep vestigingscoördinator van Amsterdam.

**Eerdere werkervaring:** trainee geweest bij Ymere

**Motivatie?** Ik heb vanaf mijn studie affiniteit met de woningmarkt, maar vindt juist die maatschappelijke focus interessant. Ik heb niet zoveel met de commerciële partijen, dat vind ik te eendimensionaal.

**Corporaties moeten...** juist nu voor de kwetsbare bewoners zorgen, andere partijen zullen het niet snel doen.

### Priscilla Pinas (34)

**Werkt bij:** Ymere, sinds drie jaar backoffice-medewerker bij Yver VvE-beheer; is ook bestuurslid Young Ymere.

**Eerdere werkervaring:** werkte daarvoor in diverse functies in de vastgoed- en bouwsector.

**Motivatie?** nieuwsgierig geraakt door familielid. Wilde graag eens bij een verhuurder met een meer maatschappelijke oriëntatie werken.

### Michael Vierhout (32)

**Werkt bij:** De Key (sinds 2011). Werkte vier jaar bij de vestiging Zandvoort en nu bij de afdeling Strategie en Beleid. Houdt zich bezig met de invulling van het gehele bezit van De Key, van portefeuille- tot eenheidsniveau.

**Eerdere werkervaring:** gewerkt bij een Amsterdamse ontwikkelaar van projecten en duurzame concepten.

**Motivatie?** Ik kwam via een uitzendbureau bij De Key terecht. Het veelzijdige werkveld spreekt me aan. Juist de vele veranderingen maken het werk interessant.

**Corporaties moeten...** huurders minder opdringen.

# Henriette Roland Holsthuis: bijna een dorp

“Het is eigenlijk bijna een dorp”, vertelt Samia Abzik, bewonersconsulent van Woonzorg in het seniorencomplex Henriëtte Roland Holst in Bijlmer-Oost K-buurt. “Er is een supermarkt, er is een arts, fysiotherapie, een restaurant, een kapsalon, pedicure, een wasserette... Dus eigenlijk zou je niet naar het winkelcentrum hoeven, dat hier ook op loopafstand vandaan is. Zelfs het verwerken van ons afval doen we op het terrein zelf.”

Naast het verzorgingshuis van Eveen telt het complex 218 aanleunwoningen van corporatie Woonzorg Nederland. Mensen die in aanmerking komen voor sociale huur kunnen hier vanaf hun 55ste terecht. Ze kunnen zonodig zorg betrekken bij Eveen en gebruik maken van de overige voorzieningen, zoals het restaurant, waar overigens ook mensen uit de buurt van een diner of koffie met gebak kunnen genieten. Daarnaast is ook de receptie altijd een belangrijke ontmoetingsplek geweest in de veertig jaar - het jubileum werd dit voorjaar gevierd - die het Henriëtte Roland Holsthuis bestaat.

Met een recente renovatie, waarbij veel appartementen een nieuwe badkamer hebben gekregen, voldoen deze woningen weer aan de eisen van de tijd, vertelt Samia.

“En tot slot is het hier een heel levendige omgeving. We zitten in Zuidoost en die kleurrijke bevolkingssamenstelling vind je ook hier terug.”



Mevrouw Gomes en de heer Onclin vormen samen de bewonerscommissie van het Henriette Roland Holsthuis. Rechts bewonersconsulent Samia Abzik.



## JUBILEUMACTIVITEITEN AFWC



### IN EENHEID ZIT KRACHT

Eerder dit jaar verscheen de historische digitale publicatie over honderd jaar Federatiegeschiedenis. Deze is te downloaden van de site van de AFWC. Er is ook een Engelse versie. <http://www.afwc.nl/100jaar>

### ATLAS SOCIALE WONINGBOUW

In maart verscheen voor het eerst een digitale versie van de Atlas sociale woningbouw Amsterdam.

<http://maps.amsterdam.nl/afwc/>



### EXCURSIES EN EXPOSITIES

Ter gelegenheid van het jubileum organiseert Museum Het Schip diverse excursies en exposities over een eeuw sociale woningbouw in Amsterdam. [www.hetschip.nl](http://www.hetschip.nl)

### ISHF

De AFWC is mede-initiatiefnemer van het International Social Housing Festival, waar van 13-19 juni met internationale gasten wordt gediscussieerd over thema's als mobiliteit, migratie, diversiteit en segregatie.

[www.socialhousingfestival.com](http://www.socialhousingfestival.com)

### INTERNATIONALE JAARMEETING AFWC

Tijdens het ISHF is een speciale Engelstalige editie van de Jaarmeeting. Niet alleen worden de nieuwe jaarcijfers gepresenteerd, maar in een lezingenprogramma wordt ook de rol van sociale woningbouw in diverse Europese steden onder de loep genomen.

Details: [www.afwc.nl/socialhousing](http://www.afwc.nl/socialhousing)

#### Social housing strategies in major cities of Europe

Datum: 19 juni, 11:00 -17:00

Locatie: WesterUnie, Klönneplein 4-6, Amsterdam

### DE ONTMOETING

Met de jaarlijkse Ontmoeting wordt in november het jubileumjaar afgesloten.

NOFOTO  
COLOFON

UITGAVE

Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties

TEKST

Fred van der Molen  
Johan van der Tol

ONTWERP

Imaginist

FOTOGRAFIE

Nico Boink

PRODUCTIE

Fred van der Molen Producties

DATUM

Juni 2017