



Jacques Wallage, voorzitter Raad voor het openbaar bestuur:  
**‘Woningmarktregio’s helpen de democratische inbedding niet’**

‘De gemeentelijke schaal waarop wij de democratie organiseren wordt steeds verder uitgehold’. Dat zegt Jacques Wallage, voorzitter van de Raad voor het openbaar bestuur (Rob) over de beweging dat taken steeds vaker bovengemeentelijk worden vervuld. De oud-burgemeester van Groningen pleit voor het behoud van de lokale verankering van woningcorporaties.

Woningcorporaties en gemeenten. Ze lijken op elkaar en zijn tot elkaar veroordeeld. “Sommige gemeenten hebben hun hele ambtelijke apparaat ondergebracht in een gemeenschappelijke regeling. Relatief kleine gemeenten worden echter in stand gehouden terwijl er ambtelijke organisaties ontstaan op een veel grotere schaal”, zegt Wallage. Hetzelfde fenomeen zie je ook terug in de corporatiesector, in de vorm van samenwerkingsverbanden en Shared Servicecenters. “Grote woningcorporaties of samenwerkingsverbanden die bovengemeentelijk actief zijn, delen in het ingewikkelde vraagstuk van onbalans tussen gemeentelijke taken en bovengemeentelijke schaalgrootte.”

#### Eenduidig bestuurlijk concept

Of de vorming van negentien grote woningmarktregio’s het gewenste effect heeft op de samenwerking van de corporaties op het gebied van wonen is de vraag. “Zonder de woningmarktregio’s tekort te doen: we hebben al veiligheidsregio’s, arbeidsmarktregio’s en ecologische hoofdstructuren, en de rechtbanken kennen dan weer een andere schaal”, relateert Wallage. “Met andere woorden, het daily urban system – de werkelijke leefwereld rondom een stad – had beantwoord moeten worden met een eenduidig bestuurlijk concept. Bestuurlijk gezien is het nu een rommeltje.”

#### Democratische inbedding

Wallage is duidelijk geen voorstander van weer een nieuwe sectorale indeling. “Het helpt de democratische inbedding niet. Kun je op afstand lokaal goed verankerd zijn? In de stad Groningen hebben we altijd intensief samengewerkt met verschillende woningcorporaties. Iedere corporatiedirecteur wist precies wat er in zijn of haar werkgebied speelde en wat er met het bezit moest gebeuren. Als je op afstand staat, raak je als woningcorporatie je democratische legitimiteit kwijt.”

#### Lokale markt

Alhoewel Jacques Wallage de toegenomen bedrijfsmatigheid en als gevolg daarvan de schaalvergroting onder corporaties begrijpt, ziet hij ook veel moois in kleine corporaties. “Ik vergelijk kleine woningcorporaties met kleine schoolbesturen en het verenigingsleven in dorpskernen. Het is maatschappelijk gezien ontzettend nuttig, maar ingewikkeld om deze structuren te behouden. Voor sommige zaken is schaalgrootte nodig. Als dat nodig is om voorzieningen beschikbaar te houden is dat prima, maar vaak wel voor de verbinding met de lokale gemeenschap. Een grote woningcorporatie moet blijven investeren in de relatie met gemeenteraadsleden van de kleine kernen. Alleen dan verbind je de bovengemeentelijke schaal aan de lokale markt.”

#### Vlees en bloed

De werkelijkheid is vaak tegenstrijdig. “Er zijn hele grote schoolbesturen ontstaan die heel efficiënt werken, maar

waarbij de afstand tot de ouders en leerlingen enorm is. Zit je alleen op de lijn van efficiency, dan gaat dit helaas vaak ten koste van participatie. Banken redeneerden lange tijd zo en meenden dankzij internetbankieren alle filialen te kunnen sluiten. Ik ontdekte enkele jaren geleden tot mijn verbijstering dat ik mijn bank niet eens meer kon bellen! Daar komen ze nu van terug. Woningcorporaties moeten hier lering uit trekken. Natuurlijk zijn ICT-toepassingen prima om daarmee dicht bij de klant te komen, maar je moet wel een klantvriendelijk terugvalplan hebben. Zodra er iets niet goed gaat wil je toch in plaats van een chatrobot in gesprek met iemand van vlees en bloed. Het volkshuisvestelijk ideaal zou wat mij betreft altijd moeten doorwerken in de manier waarop klantcontact wordt onderhouden.”

#### Wisselwerking

Hij vervolgt: “Kleine woningcorporaties hebben een andere band met hun huurders dan hun grote broers en zussen. Een directeur van een kleine christelijke corporatie in Groningen vertelde me dat ze omwille van een goede klantrelatie tweemaal per jaar op bezoek gingen bij hun huurders, ook als er helemaal geen klachten zijn. Ik vind dat mooi, de wisselwerking is voor beide partijen belangrijk en betaalt zich vanzelf terug. Het is belangrijk dat woningcorporaties, de overheid, politie of GGD aan de burger laten zien dat ze ertoe doen. Dat is ook een wijze les voor corporaties: als je een tegenvaller moet uitleggen aan je huurders met wie je geen band hebt opgebouwd, sta je direct op achterstand.”

#### Opschalen

De gevolgen van opschaling beperken zich niet tot één sector, constateert Wallage. “Bij ziekenhuizen zag je die redenering de streekziekenhuizen om zeep helpen en bij de politie zie je dat landsdeling leidt tot vervreemding. Alle sectoren betalen een prijs voor het opschalen onder het mom van efficiency. Op de rationele voordelen van de budgettheorie moet een correctie worden aangebracht wat vervreemding met de klant, de patiënt, de burger en huurder doet. Ik ben ervan overtuigd dat een deel van de verloedering voortkomt omdat individuen zich niet meer kunnen identificeren met hun woning en woonomgeving. Rekenmodellen vergeten de maatschappelijke kosten en rekenen zich rijk aan de bedrijfseconomische voordelen. Aan het eind van het traject heb je dan je begroting op orde, maar niet je klantrelatie. Ik voorspel dat we voor deze denkwijze een grote prijs voor gaan betalen.”

#### Nummer in ICT-systeem

Op de vraag wat corporaties dan wel moeten doen, zegt Wallage: “Zorg voor tevreden klanten. Zorg voor goede, betaalbare woningen en biedt service zodra er iets aan de hand is. Niet alleen aan de woning, maar ook wanneer burens de boel verzieken. Een huurder moet zeker in die

>>

---

situaties geen nummer in een ICT-systeem zijn, de complexbeheerder moet direct in de benen komen als er ergens iets speelt. Daarvoor hoef je niet per definitie een kleine corporatie te zijn. Grotere corporaties moeten een deel van de winst door schaalvergroting inzetten voor het verbeteren van de klantrelatie.”

### Lakmoesproef

Dat geldt ook voor ziekenhuizen en hun patiënten en banken en hun cliënten, vervolgt Wallage. “Zodra mensen voelen dat ze geen mens maar een nummer zijn, drukken ze de hakken in het zand. De lakmoesproef voor iedere organisatie is: voor wie doe je het? Als je alleen maar opdrachten uitvoert en de idealen van je dienstverlening uit het oog verliest, ben je verkeerd bezig. Ik stond laatst in de plaatselijke apotheek en het recept van mijn huisarts was ergens in het digitale proces blijven steken. Omdat ik op vakantie ging had ik echt mijn medicijnen nodig. De assistente weigerde mij de medicijnen mee te geven omdat de regels anders voorschrijven. Gelukkig ving de apotheker het gesprek op en greep in. ‘Ik ben geen apotheker geworden om regels uit te voeren, maar om patiënten te helpen’ zei hij en gaf me mijn medicijnen mee. Het gaat om het voor wie en waarom. Terug naar de wortels is eigenlijk voor iedere organisatie hard nodig. Als je daarvan afwijkt, gaat het mis.”

### Wilders-gedrag

De corporatiesector heeft altijd de volkshuisvestelijke idealen serieus genomen”, vervolgt Wallage. “Corporatiebestuurders zijn geen patzers, een paar idioten hebben het verpest. Ik reken het de politiek zeer aan dat ze het kaf niet van het koren hebben gescheiden. Ze zijn ruggengraatloos met de corporatiesector omgesprongen. Ik denk dat dit komt door angst voor de PVV. Die angst was zo groot dat er ‘Wilders-light’ varianten in alle partijen ontstonden en dat ze allemaal een beetje Wildersgedrag zijn gaan vertonen. Maatschappelijke instituten als zorg, politie en woningcorporaties moeten juist door de politiek beschermd worden en worden verdedigd tegen populistische neigingen die de neiging hebben om de hakbijl erin te zetten.”

### Leefbare maatschappij

“Woningcorporaties zijn iets moois en andere landen zijn jaloers op onze volkshuisvesting”, vertelt de voormalig fractievoorzitter van de PvdA in de Tweede Kamer verder. “Dat moet je uitdragen in plaats van incident gefocust bezig



zijn. Incidenten zijn er altijd en overal, maar het zijn en blijven uitzonderingen. Het systeem moet worden verdedigd. Met dat ‘corporatie-bashen’ schiet de politiek zichzelf in de voet. Op het moment dat de woningnood weer zo groot wordt – we zien dat nu met de huisvesting van statushouders al gebeuren – loop je achter de feiten aan. Als je onvoldoende bouwt voor de laagst betaalden word je daar vroeg of laat op afgerekend. Veel onveiligheid en criminaliteit heeft te maken met de kwaliteit van de woning en woonomgeving. Investeren in woningcorporaties is geen geld over de balk gooien, het zijn cruciale investeringen in een leefbare maatschappij.” ■