



# Wel-zijn voor de huurder

**Merlien Welzijn.** Als meisje bracht ze de huurpenningen voor haar vader naar het gemeentelijk woningbedrijf. Nu is ze directeur-bestuurder bij woningcorporatie **Sint Antonius van Padua** in Noordwijkerhout. Op de dag van haar afscheid bij Tablis Wonen deelt ze haar levensverhaal met CorporatieGids Magazine. Een gesprek over armoede, harde en zachte kanten en wel-zijn voor de huurder.

**M**erlien studeerde Engelse taal en letterkunde en combineerde dat de laatste drie jaar van haar studie met een bijbaan als callcenter medewerker bij KPN. Haar teamleider zag in Merlien een management talent en stuurde haar naar een assessment. "Je wordt een dag lang stevig onder druk gezet met maar één doel: dat je je natuurlijke gedrag laat zien. Het geloof in een management carrière was na die zware dag even helemaal weg," blikt Merlien terug. Maar het eindrapport bevestigde de vooruitziende blik van de teamleider.

## Win back

Nadat ze succesvol een management development traject had doorlopen, bleek de kans om manager te worden binnen KPN door reorganisaties heel klein. Voor haar eerste echte baan als manager stapte ze daarom over naar T-Mobile. "Ik werd manager van de super-commerciële 'win back'-afdeling en gaf leiding aan een team dat klanten moest terugwinnen op de concurrentie. Successen werden uitbundig gevierd, maar je kop ging eraf als het niet goed ging."

## Resultaatgericht en efficiënt

De harde kant van de telecom knaagde aan de zachte kant van Merlien. "Bij T-Mobile leerde ik veel over klantgericht-, efficiënt- en resultaatgericht werken, maar ik miste een warm personeelsbeleid. Ik moest bijvoorbeeld een talentvolle medewerker ontslaan omdat hij drie keer te laat was. Ruimte voor een oplossend gesprek was er niet. Zelf ondervond ik de harde cultuur ook toen ik vertelde dat ik zwanger was. Ik had een jaarcontract en mijn baas feliciteerde mij en zei dat hij mij 'misschien daarna ooit wel weer eens terug zou zien'. Voor mij was dit het moment om eens goed na te denken, wat wil ik nou zelf?"

dat ik ontevreden was over de afhandeling van een reparatieverzoek. Ik voelde in het telefoongesprek echt de aandacht van de medewerker. Het aangename gesprek ging uiteindelijk niet eens zozeer over de reparatie, het ging vooral over de dingen in het leven. Mijn gevoel over Vestia veranderde van boos naar superblij. Dát mogen betekenen voor iemand, dat wilde ik ook."

## Smoorverliefd

"Na dat telefoongesprek heb ik een tijdje de vacatures op de website van Vestia in de gaten gehouden. Uiteindelijk ben ik aan de slag gegaan als manager Klantenservice en smoorverliefd geworden op volkshuisvesting. Vanuit deze frontoffice-functie heb ik mijn kijk op volkshuisvesting verder ontwikkeld. Ik zag het als een mooie opmaat, maar wilde vooral vanuit de backoffice van de corporatie verder de diepte in. Bij Vestia was op dat moment geen passende vacature en daarom heb ik toen de overstap gemaakt naar De Nieuwe Unie, dat later met WBR fuseerde tot Woonstad Rotterdam. In deze functie heb ik echt ervaren wat er allemaal achter de voordeur gebeurt."

## Kolos

Na de fusie tussen De Nieuwe Unie en WBR werd Woonstad Rotterdam voor Merlien een kolos. "Ik raakte te ver van de materie af, ik ging dashboards in de gaten houden in plaats van in gesprek te gaan met huurders. De besluitvorming werd langer, terwijl ik iemand ben die direct aan de slag wil. Om die reden ben ik overgestapt naar Com.wonen, maar de geschiedenis leek zich te gaan herhalen toen de corporatie en PWS zich opmaakten voor een fusie tot wat nu Havensteder is. Ik heb mij toen afgevraagd, ga ik weg of maak ik het mee? Ik koos voor het laatste, maar dan ook echt van de binnenkant."

Merlien werd programmamanager binnen het fusiebureau dat de directies ondersteunde met de fusie. "Een erg interessante en leerzame periode, maar ik wist dat ik niet zou blijven. Ik voelde onrust – telkens was ik er voor mijn gevoel bijna en dan gebeurde er weer iets waardoor ik wéér geen meters kon maken – en heb toen een pas op de plaats gemaakt. In die periode heb ik een jeugdboekenreeks geschreven en ben ik de website [www.bijstandsgerechten.nl](http://www.bijstandsgerechten.nl) gestart."

## Zelfanalyse en bezinning

De rustperiode gebruikte Merlien ook voor zelfanalyse en bezinning. "Mijn conclusie was dat volkshuisvesting gaaf is en dat ik bij een kleine woningcorporatie wilde werken." Aldus geschiedde en Merlien startte in 2013 als manager Wonen bij Tablis, een corporatie met 4.600 woningen in Sliedrecht. Nu, vier jaar later, is ze directeur-bestuurder van Sint Antonius van Padua, een corporatie met circa 2.200 woningen in Noordwijkerhout en de Zilk. Over haar periode bij Tablis zegt ze: "Hier heb ik ervaren hoe belangrijk het



## Van boos naar superblij

"Op dat moment werd ik teruggebeld door een medewerker van Vestia. Ik huurde daar een woning en had aangegeven

>>

is om lokaal van betekenis te zijn en je huurders te kennen. Zelf de gesprekken voeren, observeren en ervaren. Het maakt de gesprekken met je maatschappelijke partners in het lokale domein zoveel makkelijker. Dat heb ik meegenomen in mijn nieuwe rol als corporatiebestuurder.”

### Arm en hartelijk

Merlien komt uit een arm gezin en kan trots zijn op het feit dat ze nu directeur-bestuurder is van een woningcorporatie. “Mijn ouders komen uit een arme wijk in Paramaribo. Wie daar rondloopt ervaart armoede, maar ook hartelijkheid. Armoede verbindt en verbreedert en maakt het betrekkelijk wanneer je allemaal in dezelfde situatie zit. In Nederland zie je overal ‘succes’ om je heen en ben je een ‘loser’ als je arm bent. Dat is mentaal veel zwaarder en leidt tot ongelukkigheid. Je ziet wat je verloren hebt en dat anderen het beter hebben. Dan komt schaamte om te hoek kijken.”

### Doe-modus

Met de website [bijstandsgerechten.nl](http://bijstandsgerechten.nl) wil Merlien mensen die in een uitkeringssituatie zitten in hun kracht zetten. “De website stimuleert tot samenwerking, bijvoorbeeld samen groot inkopen doen, en het delen van kennis en recepten. Ik faciliteer, ik plaats bijvoorbeeld zelf geen gerechten. Ik breng mensen in de doe-modus.”

### Nieuwe armoede

Merlien merkt op dat ze via de website ook veel nieuwe armoede en leed onder kopers waarneemt. “Dat was een eyeopener, het zijn vaak mensen die voor het eerst in hun leven met armoede te maken krijgen. Ze zijn niet gewend om rond te komen van een bijstandsuitkering.” Ze noemt het verhaal van een man die letterlijk in zijn auto woont. “Een dikke wagen en een mooi pak waren het enige dat hij nog had. Dat had hij hard nodig om ‘geloofwaardig’ zijn werk te kunnen blijven doen. Ondertussen zwaar in de schulden en dakloos. Dat zijn de échte hulpvragers op de website. Mensen die al langer van de bijstand leven zoeken op de website vooral inspiratie en energie.”



### Loket-jezelf

Jaarlijks bezoeken 100.000 unieke bezoekers de website van Merlien. Twintigduizend hebben de Facebookpagina geliked. “Er zijn dus 80.000 mensen die anoniem op zoek zijn naar hulp, naar iemand die naar ze omkijkt en waar ze hoop en kracht uit putten,” zegt Merlien. “Af en toe deel ik ‘zonnestraaltjes’ uit, bijvoorbeeld een tegoedbon voor boodschappen. Laatst kreeg ik een bedankje van iemand die zei: ik ben heel blij met de boodschappen, maar ben vooral geraakt door je handgeschreven kaartje dat erbij zat. Dat iemand die mij niet kent dat voor mij doet. Die dame gaat nu zelf op haar beurt budget-kooklessen verzorgen. Mensen putten er kracht uit en komen in beweging.

Voor klagers is er geen plaats op mijn website. Klagen lost niets op en doen ze maar ergens anders. Ja, misschien is dat weer mijn harde kant,” lacht Merlien. “Soms heb je een trap onder je kont nodig toch? Denk bij hulp eerst eens aan ‘loket-jezelf’, je hoeft niet altijd aan te kloppen bij een professional. Dat is ook mijn boodschap aan corporaties: je hoeft niet alles op te lossen voor huurders. Laat de bewoners het zelf doen en ondersteun het vanuit de coulissen. Fungere als springplank voor bewonersinitiatieven.”

### Van biblebelt naar bollenstreek

Na het interview volgt diezelfde middag het afscheid van Merlien bij Tablis en verruult ze de ‘biblebelt’ voor de bollenstreek. Ze lacht als haar gevraagd wordt naar de cultuurverschillen tussen haar oude en nieuwe werkomgeving. “Biblebelt of bollenstreek, ik heb er geen mening over. Je kijkt elkaar in de ogen, je ziet elkaars intenties. Het gaat erom dat je met elkaar met de juiste dingen op de juiste plek bezig bent. Je moet het mooi vinden om met de volkshuisvestelijke opgave bezig te zijn, maar het moet je om méér dan dat te doen zijn. Het besef dat je klant je boterham is, leeft in de corporatiesector helaas minder dan in de commerciële sector. Wat mij betreft is het nu weer aan de corporaties om met veel lol en moreel besef met elkaar aan de slag te gaan. Laten we wel-zijn voor onze huurders.” ■