



# LEEFBAARHEID: DOE ER (SAMEN) WAT AAN

De strategie voor corporaties

# INHOUDS- OPGAVE

## **LEEFBAARHEID: DOE ER (SAMEN) WAT AAN ..... 1**

### **STAP 1: ONDERZOEK DOEN ..... 2**

De Leefbaarometer ..... 2

Elke wijk een score ..... 2

Dimensies en indicatoren ..... 3

### **STAP 2: INZOOMEN ..... 5**

Welke score wil je verbeteren? ..... 5

Op onderzoek in de wijk ..... 5

### **STAP 3: ACTIE ONDERNEMEN ..... 7**

Wat je zelf kunt doen als corporatie ..... 7

Samenwerken ..... 8

**STAP 4: MONITORING ..... 10**

Resultaten meten ..... 10

Eigen data ..... 11

# LEEFBAARHEID: DOE ER (SAMEN) WAT AAN

**Als corporatie wil je bijdragen aan de leefbaarheid in een buurt. Maar hoe doe je dat precies?** Hoe weet je wat de leefbaarheidssituatie in je wijk of gebied is, en welke maatregelen neem je vervolgens? Als corporatie zelf, maar ook samen met anderen. En hoe bepaal je of datgene wat je doet iets oplevert?

**De strategievorming over leefbaarheid bestaat in de basis uit vier stappen:**

1. Onderzoek doen
2. Inzoomen op wat er écht aan de hand is
3. (Samen) aan de slag met concrete maatregelen
4. Monitoren van de resultaten.

**In dit e-boek vind je alles wat je nodig hebt om concreet met leefbaarheid aan de slag te gaan.** Veel succes met het toepassen van de stappen bij jouw corporatie.

Hartelijke groet,

Ritske Dankert

De Corporatiestrateg

# STAP 1: ONDERZOEK DOEN

## DE LEEFBAAROMETER

Om te onderzoeken hoe jouw gebied ervoor staat, kun je de Leefbaarometer raadplegen. Dat is een landelijk instrument, gebaseerd op een aantal harde criteria. Die zijn voor alle gebieden in Nederland gelijk, waardoor je makkelijk vergelijkingen maakt.

Met de Leefbaarometer kun je bovendien analyses maken op allerlei schaalniveaus: gemeente, wijk, buurt en je kunt zelfs bijna inzoomen tot complexniveau. Wat dit instrument ook interessant maakt is dat je er trends mee kunt waarnemen: je kunt teruggaan in de tijd, maar ook nu maatregelen nemen en over een tijdje kijken of de leefbaarheid in jouw gebied is veranderd.

## ELKE WIJK EEN SCORE

Op de site van de Leefbaarometer kun je via de kaart van Nederland inzoomen. Dan zie je dat de leefbaarheid van gemeenten in Nederland uiteenloopt van zwak (met geel aangegeven) tot uitstekend (donkergroen). Dat beeld wordt nauwkeuriger als je verder inzoomt. Neem de gemeente Rotterdam. Op gemeenteniveau heeft Rotterdam de score 'zwak', maar als je

op wijkniveau of buurtniveau gaat kijken, dan zie je dat er grote verschillen zijn.

En ook daarbinnen is er differentiatie. Neem Katendrecht. Deze wijk scoort als geheel 'voldoende'. Die score is opgebouwd uit verschillende dimensies. Dat zijn er vijf: woningen, voorzieningen, bewoners, fysieke omgeving en veiligheid. Op het gebied van woningen en voorzieningen scoort Katendrecht goed, terwijl het op bewoners, veiligheid en fysieke omgeving juist lager scoort.

## **DIMENSIES EN INDICATOREN**

**Die dimensies zijn zelf ook weer samengesteld uit verschillende indicatoren.** Om je een beeld te geven: bij 'woningen' gaat het bijvoorbeeld om het percentage woningen uit verschillende bouwjaren: is het vooral vooroorlogs of naoorlogs? Maar ook het type woningen en de grootte van de woning speelt mee en er wordt bijvoorbeeld gekeken naar het aandeel sociale huur ten opzichte van het aantal koopwoningen.

Bij de dimensie 'bewoners' speelt onder meer de afkomst een rol, maar ook de gezinssamenstelling, het percentage arbeidsongeschikten, het aantal bijstandsuitkeringen, de leeftijd en de mutatiegraad. Bij 'voorzieningen' gaat het om de afstand tot bijvoorbeeld een treinstation, een winkel of een basisschool. Grote steden scoren hier dus goed op. Bij 'veiligheid' kun je denken aan het aantal geweldsmisdrijven, berovingen, inbraken, vernielingen en ordeverstoringen. Bij 'fysieke omgeving' gaat het om wel 35 criteria: van de aanwezigheid van hoogspanningskabels en het aantal rijksmonumenten, tot de hoeveelheid industrie, de nabijheid van een spoorlijn of juist een park.

**Op die manier krijg je een uitgebreid beeld en kun je dus ook vergelijkingen maken tussen de verschillende buurten. Je kunt ook met de open data van de Leefbaarometer aan de slag.** Dan kun je zelf analyses maken. In de volgende video zie je hoe je dit kunt doen.

← → leefbaarometer.nl/kaart/#kaart

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Home Kaart Tabellen Nieuws Openbare Help

**LEEFBAAROMETER  
DATA OP WIKI EN  
BUURT NIVEAU IN  
EXCEL ANALYSEREN**

**BASISKAART**

Indicator: Leefbaarheidssituatie

Ruimte bij schiedniveau: Schaalafhankelijk

Periode: 2016

Zichtbaarheid: [Slider]

**TWEEDE KAART TONEN (?)**

Tweede kaart: Tweede kaart tonen: uit

**REFERENTIEKAART**

Rijksreferentiekaart: Gemeentegrenzen 2016

**Leefbaarheidssituatie, Schaalafhankelijk, 2016**  
Gemeentegrenzen 2016

- Zeer onvoldoende
- Ruim onvoldoende
- Onvoldoende
- Zwak
- Voldoende
- Ruim voldoende
- Goed
- Zeer goed

[Bekijk de video op YouTube](#)

# STAP 2:

# INZOOMEN

## WELKE SCORE WIL JE VERBETEREN?

Al die statistische gegevens zijn heel bruikbaar, maar de praktijk is natuurlijk weerbarstiger. Een slecht onderhouden park is misschien wel helemaal geen aanwinst voor de buurt en het is ook niet per se zo dat de leefbaarheid beter of slechter is bij woningen uit een bepaald bouwjaar. **De scores zijn je basis en daarna ga je zelf de wijk in: hoe zit het nu echt?**

**Het eerste wat je doet als je alle gegevens hebt verzameld is bepalen welke dimensies wat jou betreft te laag scoren.** Daar zul je een norm voor moeten ontwikkelen. Die is afhankelijk van hoe het gebied ervoor staat. Als een gebied goed scoort, wil je misschien kijken hoe je van de zesjes een zeven of een acht kunt maken. In een ander gebied heb je te maken met donkerrode scores, waarbij oranje al een hele verbetering zou zijn.

## OP ONDERZOEK IN DE WIJK

**Daarna selecteer je waar je invloed op hebt.** Als er een hoogspanningskabel door het gebied loopt, dan valt dat als corporatie buiten je bereik en heeft het geen zin om je daar druk over te maken. Aan het bouwjaar van woningen kun je ook weinig doen, maar je kunt bijvoorbeeld wel kijken of je die woningen kunt renoveren of dat je nieuwbouw zou kunnen toevoegen aan het gebied.



**Vervolgens ga je de wijk in: wat zijn mogelijke verklaringen voor lage scores?** Denk aan enquête-onderzoek of huis-aan-huis onderzoek, maar je kunt ook in gesprek gaan met collega's die in het gebied komen, praten met deskundigen van samenwerkingspartners en uiteraard met de bewoners zelf. Je gaat in deze fase ook al op zoek naar samenwerking. Voor welke organisaties is het nog meer een probleem dat de leefbaarheid in deze wijk op een bepaald onderdeel slecht scoort? Wie kan mede voor een oplossing zorgen?

# STAP 3:

# ACTIE

# ONDERNEMEN

## WAT JE ZELF KUNT DOEN ALS CORPORATIE

**Na het afronden van je onderzoeksfase ga je bedenken welke maatregelen je kunt nemen. Wat kun je zelf doen?** Dat kan zowel binnen als buiten het bekende 125 euro per vhe leefbaarheidsbudget dat je als corporatie mag uitgeven. **En wat zijn de rollen en verantwoordelijkheden van anderen?** Denk aan de gemeente - die als eerste verantwoordelijk is voor leefbaarheid - maar ook aan bijvoorbeeld de huurdersorganisatie, zorg- en welzijnsorganisaties, de politie, vrijwilligersorganisaties, sportverenigingen en zorgverzekeraars. **Zoek ook uit wat anderen al doen.** Misschien kun je daar als corporatie bij aansluiten. En soms kun je het misschien wel geheel aan die andere organisatie overlaten.

**Wat je zelf kunt doen, verschilt sterk per dimensie.** Bij de dimensie 'woningen' is het wel duidelijk dat daar een rol is voor de corporatie, er vanuit gaande dat er woningen van jouw corporatie in dat gebied zijn. Denk bijvoorbeeld aan renovatie gecombineerd met verduurzaming en het meer divers maken van het woningaanbod in het gebied. Bij de dimensie 'bewoners' kun je als corporatie misschien deels sturen op de toewijzing. Hier kom je als corporatie

wel een beetje in een spagaat. Met veel kwetsbare doelgroepen scoort een gebied slechter, maar dat is wel de doelgroep die je als corporatie wilt huisvesten. Misschien kun je deze mensen wel ondersteunen en zo een grotere accumulatie van problemen voorkomen.

**Op de dimensie 'voorzieningen' zijn de mogelijkheden sinds de Woningwet van 2015 beperkter geworden**, aangezien je geen vastgoed meer mag bouwen voor commerciële voorzieningen. Je kunt nog wel iets doen met wonen en zorg bijvoorbeeld. En je kunt aan agendasetting doen: andere partijen ervan overtuigen dat er een behoefte is aan bepaalde voorzieningen. Op de dimensie 'veiligheid' heb je als corporatie een signalerende functie richting partijen die hiervoor verantwoordelijk zijn: welzijnsorganisaties, de politie en de gemeente. Bij de dimensie 'fysieke omgeving' ligt de verantwoordelijkheid ook met name bij de gemeente. Maar misschien kun je als corporatie wel iets met het semi-openbaar groen rondom je complexen. Hoe je complexen eruit zien, zorgt natuurlijk voor een bepaalde indruk in de wijk.

**Samengevat zit je eigen ruimte in de juiste vastgoedmix, in toewijzing, de inrichting van de directe omgeving van je complexen (denk ook aan bergingen en stallingen) en je in aanwezigheid in de wijk, bijvoorbeeld via huismeesters of wijkbeheerders.** Hun signalen geven tegelijkertijd veel informatie voor je vastgoedsturing, je portefeuillesturing en je assetmanagement. Alleen al daarom is het goed om de signalen in de wijk op te pikken.

## **SAMENWERKEN**

**Samen met anderen kun je veel doen.** Bijvoorbeeld in een (sociaal) wijkteam, waarbij je met andere maatschappelijke organisaties inzoomt op cases die spelen, of kijkt naar de bredere ontwikkelingen in de wijk. **Hoe kun je jullie acties op elkaar afstemmen?** Alles wat niet binnen de taken van een specifieke organisatie past, kun je in een wijkteam proberen op te lossen.

Daar zijn verschillende mooie voorbeelden van. Zoals de Bossche Bond in Den Bosch, waarbij professionals uit allerlei organisaties zijn aangesloten. Als zij iets tegenkomen dat over hun eigen grenzen heen gaat en met weinig geld is op te lossen, kunnen ze een beroep doen op een speciaal budget. Ook Oss heeft een mooi voorbeeld: Proeftuin Ruwaard, waarin met allerlei organisaties – inclusief zorgverzekeraars – wordt samengewerkt in het geval van overlast of een zorgbehoefte. De oplossing wordt samen met de bewoner besproken en ieder doet zijn deel. Dat betekent dat een partner soms een wat onrendabele investering moet doen, die op wijkniveau echter wel veel rendement oplevert. Dit zijn mooie voorbeelden van samenwerking waarbij je je als corporatie bij je eigen taken houdt, maar wel zorgt dat er problemen opgelost worden.

**Want let wel op de grens. Zowel wettelijk gezien, maar ook voor jou als corporatie.** In hoeverre zoek je die grens op? Inventariseer sowieso altijd eerst wat anderen al doen en wat je misschien nog niet wist. Stem je acties daar op af. Zorg dat je prioriteiten matchen. Als je tegelijkertijd in dezelfde wijk investeert, dan kun je elkaar versterken.

# STAP 4: MONITORING

## RESULTATEN METEN

**Uiteindelijk wil je natuurlijk wel weten wat je maatregelen opleveren. Wordt de leefbaarheid beter? Je kunt na een aantal jaar in de Leefbaarometer kijken of de scores zijn verbeterd, maar de cijfers zeggen niet alles.** Door de verschillende criteria binnen de dimensies kan het ene effect het andere opheffen. Dat kan voor een deel met jouw maatregelen te maken hebben, maar ook met zaken die buiten jouw bereik liggen. **Er zijn een aantal andere instrumenten die je kunnen helpen om toch iets over de effectiviteit te zeggen in verschillende momenten in het proces.**

Een voorbeeld hiervan is de **Effectenarena**, een instrument dat door de Stichting Experimenten Volkshuisvesting (SEV) is ontwikkeld en nog steeds in gebruik is. Met dit instrument kun je voorafgaand aan maatregelen de effectiviteit inschatten. Samen met alle betrokkenen bedenk je van tevoren welke maatregelen je wilt nemen, wat de verwachte maatschappelijke baten zijn en bij wie die terechtkomen. Als je meer wilt weten hierover vind je op internet veel informatie. Een valkuil bij de Effectenarena is wensdenken. Dus zorg ervoor dat je in zo'n gesprek ook altijd mensen betreft die kritisch kunnen tegendenken.

**Je kunt ook kijken naar wat elders al effectief is gebleken.** Daar is deels wetenschappelijk onderzoek naar gedaan, bijvoorbeeld door de TU Delft. Een andere mogelijkheid is om je te verdiepen in de

best practices van andere corporaties. Of ga zelf experimenteren. Als je nog geen goed gevoel hebt bij de effectiviteit van een bepaalde maatregel, begin je met een klein experiment. Als het effectief is, kun je dat uitbreiden.

**Of kies voor een bewezen procesaanpak.** Een voorbeeld hiervan is het maken van heldere prestatieafspraken met alle betrokken partijen en die ook vastleggen. Bij zo 'n proces zorg je ervoor dat je een gedeelde visie op het gebied hebt, zowel op de huidige situatie als op waar het naartoe zou moeten. Vanuit die visie verdeel je de taken en leg je ze vast.

## **EIGEN DATA**

De Leefbaarometer moet je voor het monitoren van je eigen effectiviteit zoals gezegd met een flinke korrel zout nemen, **maar je kunt als corporatie wel veel data gebruiken uit je eigen reguliere processen.** Denk aan het aantal mutaties en andere verhuurgegevens, zoals het aantal reacties dat er op een woning komt. Dat zegt natuurlijk iets over de woning, maar ook over de omgeving waar die woning staat.

Verder kun je kijken naar overlastmeldingen, binnenkomende telefoontjes uit verschillende gebieden en waar die over gaan, naar het type bewoners en naar huurachterstanden. Dat kunnen allemaal indicaties zijn die iets over de leefbaarheid zeggen. Als je de trend van dit soort cijfers volgt, kun je ook iets zeggen over de effectiviteit van de maatregelen die je neemt.

**En dan nu: aan de slag!** Ik daag je uit om te beginnen met je een dagdeel te verdiepen in de gegevens op de website [leefbaarometer.nl](https://leefbaarometer.nl). Om in kaart te brengen welke gebieden slechter scoren en door welke dimensies dit met name komt. **Dat is de eerste stap om je leefbaarheidsaanpak te verdiepen en te professionaliseren.**

Veel succes!