

KOERSDOCUMENT

Regionale Bewoners Raad Woonbron

2021 – 2025



Notitie over het vergroten van de huurdersbetrokkenheid bij Woonbron



1. Inleiding

Wij constateren dat Woonbron, net als de RBRW, zoekende is waar het de huurdersparticipatie betreft. Met het overlijden van participatie-icoon Arie van Neutigem in 2019 is een gat gevallen, waardoor niemand meer lijkt te weten hoe en waarom huurders moeten participeren en hoe dit invulling kan worden gegeven.

De afgelopen jaren zagen wij de focus van Woonbron meerdere malen veranderen: van de CPRW naar stadsgroepen en nu - volgens het koersdocument 'Thuis in de wijk' – weer naar de participatie in buurten, wijken en gemeenten.

Als RBRW voelen wij ons genoodzaakt onze *eigen koers* te varen en minder afhankelijk te worden van deze koerswijzigingen van Woonbron. Wij presenteren ons eigen koersdocument, waarmee wij Woonbron onze koers verduidelijken en onze eigen achterban laten weten wat zij aan ons hebben.

Overigens dekt het woord huurdersparticipatie niet waar het echt om gaat. Participatie is 'meepraten en meedoen'. Daarom praten wij hier liever over betrokkenheid, wat een breder begrip is en betekent 'een band hebben met iets of iemand'. Betrokkenheid staat voor een gevoel van nabijheid (het hoort bij mij), van eigenaarschap (het is van mij) en zeggenschap (ik heb er wat over te zeggen). In het geval van huurders: een band met de eigen woning, de wijk waarin dat gebeurt en de corporatie die dat ondersteunt, soms ook een band met het algemeen huurdersbelang. Huurdersbetrokkenheid is een zaak van de corporatie en de huurdersorganisatie. Regie op het eigen woongenot. Vandaar in de titel de term 'huurdersbetrokkenheid'.

De 'formele zeggenschap' is in het algemeen niet voldoende om veel huurders te betrekken bij het beleid van de woningcorporatie. De oplossing ligt in het gebruik van informelere vormen om de betrokkenheid te vergroten en die daarmee de formele structuur versterken. Dit willen wij in de periode 2021-2025 bewerkstelligen.



2. Formele zeggenschap

De formele zeggenschap betreft institutionele vormen van huurdersorganisaties en bewonerscommissies, zoals deze in de Overlegwet zijn geborgd. De formele zeggenschap heeft het niet makkelijk. Huurders hebben weinig animo om aan te sluiten bij een huurdersorganisatie. Dat kan komen door desinteresse, andere prioriteiten of omdat zij vanwege tijdgebrek geen zitting willen nemen in een huurdersorganisatie. Het aantal onderwerpen waarover 'moet' worden meegepraat neemt toe, net als de complexiteit van deze onderwerpen.

De formele zeggenschap bestaat uit zeer betrokken vrijwilligers die daar veel tijd en energie insteken. Dat wordt niet altijd gewaardeerd. Grote valkuil is dat huurdersorganisaties werken in de systeemwereld met de systeeltaal van de corporatie (beleid en volkshuisvestelijk bestel). Hierbij komen zij in spagaat met de leefwereld van de huurder. Een spagaat die vaak als verwijt wordt gebruikt; u staat los van de huurder (corporatie) of u bent onderdeel van het systeem (de achterban).

De overlegwet is het wettelijk systeem voor het overleg tussen de woningcorporatie als verhuurder en het collectief van huurders. Deze wet geeft huurdersorganisaties het recht om door de verhuurder over bepaalde zaken geïnformeerd te worden, hierover ook overleg te hebben en om aan de verhuurder advies uit te brengen, en zelfs op bepaalde zaken instemming te geven. Het voert te ver om in deze notitie de overlegwet helemaal uit te leggen. Deze is op het internet overal te vinden en te raadplegen. De betrokkenheid van huurders in de formele structuur is laag. Landelijk gezien is nog geen 0,5% van de huurders betrokken via bewonerscommissies en/of huurdersorganisaties.

2.1 Formele zeggenschap: algemeen beleidsniveau (concern Woonbron)

Op algemeen beleidsniveau behartigt RBRW de belangen van alle huurders van Woonbron. In feite houdt de RBRW zich bezig met alles waar Woonbron zich ook mee bezig houdt, alleen dan vanuit het perspectief van de huurder. De zaken die op dit niveau spelen zijn belangrijke onderwerpen van overleg met de verhuurder: de jaarlijkse huurverhoging, de portefeuillestrategie, het onderhoudsbeleid, beleid servicekosten, meerjarenbegroting etc.

Formele taken van de RBRW

- Het behartigen van de belangen van alle huurders in het overleg met Woonbron
- Het gevraagd en ongevraagd adviseren van Woonbron op algemeen beleidsniveau

2.2 Formele zeggenschap: gemeentelijk / stadsdeel / wijk / buurt

De lokale huurdersorganisaties (Huurdersraden) vertegenwoordigen het huurdersbelang bij het opstellen van prestatieafspraken in de driehoek gemeente, huurdersorganisatie en corporatie. Zij zouden de spin in het web moeten zijn. Zij zouden moeten weten wat er speelt in hun wijk, buurt, stadsdeel of gemeente. Het kan natuurlijk zijn dat er meerdere huurdersorganisaties in een gemeente actief zijn. In dat geval zou een samenwerkingsverband tussen deze huurdersorganisaties nodig zijn. Het is evident dat een huurdersraad contacten onderhoudt in het 'rayon' waarin zij actief zijn, om te weten wat er speelt in hun gebied. Dat kunnen zijn: bewonerscommissies, plaatselijke politiek, welzijnswerk, maatschappelijke organisaties, jongeren, moskee, kerk, school etc.

Formele taken van de Huurdersraden:

- Het raadplegen en mobiliseren van de achterban
- Het faciliteren en ondersteunen van bewonerscommissies die op complexniveau actief zijn.
- Deelnemen aan regionale samenwerkingsverbanden in het kader van prestatieafspraken (GOH, SSH etc.)



2.3 Formele zeggenschap: complexniveau

Bewonerscommissies (BC's) zijn de formele organisaties die op complexniveau actief zijn. Bewonerscommissies mogen meepraten over plannen voor hun wooncomplex. Bijvoorbeeld over sloop en renovatie van de woningen in dat complex. Of het servicekostenpakket voor dat complex.

Taken bewonerscommissies:

- De belangrijkste taak van een bewonerscommissie is om namens de bewoners van een complex in gesprek te gaan met de corporatie over het onderhoud, de energiezuinigheid, de leefbaarheid van het complex.
- Bij onderhoud, renovatie en sloop: direct gesprekspartner van Woonbron.



3. Informele zeggenschap

Zoals in de inleiding is gezegd, ligt een groot deel van het vergroten van de betrokkenheid in de mate waarin de formele zeggenschap verbonden kan worden met informelere vormen van zeggenschap, met als doel de betrokkenheid van huurders te vergroten.

Maar hoe doe je dat? En op welk niveau is dat het meest relevant? Het ligt voor de hand om vanuit de formele zeggenschapsstructuur te kijken naar welke vormen er zijn en op welk niveau ze kunnen worden toegepast om de betrokkenheid van huurders op de verschillende niveaus te vergroten. Uiteraard is dit geen uitputtende lijst met voorbeelden, maar het geeft wel een indicatie van de mogelijkheden.

3.1 Informele zeggenschap: aanvullende vormen op algemeen beleidsniveau (concern Woonbron)

Welke aanvullende vormen zijn nodig om meer huurders te betrekken op algemeen beleidsniveau? Het gaat hier om het benutten van alle kanalen die je als RBRW hebt, om mensen te vinden die op een of andere manier betrokken willen zijn bij het werk van de RBRW.

3.1.1 Adviesorgaan

Een veel gebruikte vorm is een adviesorgaan of huurdersadviesraad die op verschillende thema's de RBRW kan adviseren. Het is op dit niveau wel belangrijk dat in zo'n adviesraad mensen komen met een bepaalde kennis over en/of ervaring met en/of interesse voor de onderwerpen die op dit niveau spelen en bereid zijn hun kennis en ervaring te delen om zo een bijdrage te leveren aan de meningsvorming binnen de RBRW. Bijvoorbeeld: Financiën, Vastgoed, Wonen en Zorg, etc.

Uitvoering:

- Woonbron en de RBRW kiezen een actueel thema of situatie waar problemen spelen
- Mensen werven:
 - via advertentie, nieuwsbrief etc.
 - huurders persoonlijk benaderen of ze geïnteresseerd zijn (telefonisch)
 - huurdersraden vragen of zij mensen kennen die geschikt kunnen zijn
 - groep van 10-15 huurders bespreekt 1 thema: komt enkele keren bij elkaar en stelt een advies op (looptijd kort, 4-8 weken)
 - professionele organisatie en begeleiding gewenst
 - voorbereiden vragen
 - selecteren en werven
 - voorzitter, notulist
 - kan eventueel gecombineerd worden met digitale of schriftelijke meningspeilingen (zie hierna)

3.1.2 Schriftelijke of digitale meningspeilingen

De RBRW kan ook meningen peilen en zich laten adviseren via schriftelijke of digitale meningspeilingen. Dit is wat minder direct en persoonlijk, maar kan toch ook veel opleveren.

Uitvoering:

- Voorbereiding en verwerking kost veel tijd (kost deelnemers echter minder tijd)
- Huurders kunnen meedoen op het moment dat het hun uitkomt
- Niet iedereen kan makkelijk met formulieren omgaan
- Beperken tot een concreet thema, duidelijke taal gebruiken
- Laten weten wat de uitkomst is en wat ermee gedaan wordt.



3.1.3 Digitaal panel opbouwen

Een digitaal panel wordt vaak gebruikt als onderzoeksinstrument. Mensen die hieraan meedoen blijven anoniem. Je hebt wel deskundigheid van buiten nodig (software, communicatietools) om dit te kunnen organiseren. De opzet kost veel tijd (en veel geld), maar bij herhaalde peilingen kan dat worden terugverdiend.

Uitvoering:

- Opzetten kost veel tijd, geld en deskundigheid
- Ontwikkeling deelnemers: betrokkenheid en representativiteit
- Per thema kan men wel of niet meedoen
- Snelle communicatie, lage kosten bij herhaalde peilingen

3.2 Informele zeggenschap: aanvullende vormen op gemeentelijk / stadsdeel/ wijk / buurtniveau

De huurdersraden zijn de spin in het web als het gaat om het vergroten van de huurdersbetrokkenheid. Zij weten precies wat er in hun gebied speelt en hebben ook contacten met andere partijen die een rol spelen op dit niveau: buurtcoördinatoren (van Woonbron) wijkagent, school, moskee, kerk, welzijnswerk, zorg, andere maatschappelijke organisaties, jongeren, etc. Daarnaast zijn de huurdersraden faciliterend en ondersteunend voor de bewonerscommissies en andere organisaties van huurders op complexniveau.

3.2.1 Persoonlijk contact en groepsgesprekken

Vanuit de Huurdersraden ligt het voor de hand om meer uit te gaan van persoonlijke contacten. De Huurdersraden zijn huurdersorganisaties die lokaal verankerd zijn, met een uitgebreid netwerk van 'sleutelfiguren', waarmee regelmatig contact wordt gezocht (althans, zo zou het moeten zijn :-). Bij de Huurdersraden liggen de belangrijkste contacten om mogelijkheden om de betrokkenheid van huurders te vergroten. Een manier om dit te doen is d.m.v. persoonlijk contact en groepsgesprekken.

Uitvoering:

- Kleinschalig en direct
- Bruikbaar voor moeilijk te bereiken doelgroepen huurders, zoals jongeren en allochtonen
- Doelgroepen in kaart brengen:
 - waar wonen ze?
 - wat zijn plekken waar de groep veel / makkelijk komt?
 - welke sleutelfiguren zijn bekend?
- Sleutelfiguren benaderen om contact te leggen met deze gemeenschap
- Organiseren van persoonlijke gesprekken en/of groepsgesprekken (portiek, moskee, buurthuis etc.)
- Bij niet-Nederlands sprekenden: middelen om taalbarrière te slechten (meertalige schriftelijke informatie, tolken etc.)

3.2.2 Schriftelijke en digitale meningspeilingen

Zie 3.1.2 - Dit kan ook op gemeentelijk, stadsdeel en wijkniveau

3.2.3 Regionale samenwerkingsverbanden

De lokale Huurdersraden nemen deel aan regionale samenwerkingsverbanden, met als belangrijkste doel de inbreng van huurders bij de prestatieafspraken. Dat betekent dat de huurdersraad ook contacten heeft met andere huurdersorganisaties en woningcorporaties in hun gemeente. Dat is belangrijk voor de kennisuitwisseling.



Bestaande samenwerkingsverbanden zijn:

- Gezamenlijk Overleg Huurders Rotterdam (GOHR)
- Samenwerkende Huurdersorganisaties Haaglanden (SHH)

3.3 Complexniveau

Op complexniveau zijn bewonerscommissies al dan niet actief. Vooral wanneer sprake is van onderhouds-, renovatie- of sloop/nieuwbouwprojecten is het van belang de betrokkenheid van bewoners te vergroten. Bijvoorbeeld door tijdelijke uitbreiding van de bewonerscommissie naar een projectcommissie of door een geheel nieuwe bewonerscommissie op te zetten. Verder is het complexniveau bij uitstek het niveau waar betrokkenheid bij de woning en de directe omgeving gestimuleerd zou kunnen worden. Huurders zouden zelf bepaalde taken kunnen uitvoeren. Wellicht dat er naast de formele organisatiestructuur er tijd en geld beschikbaar kan worden gesteld (bijvoorbeeld uit het leefbaarheidsbudget van Woonbron) om activiteiten te organiseren die de betrokkenheid van huurders kan vergroten.

3.3.1 Eenvoudig voorbeeld zelf doen

Bewoners vervangen zelf kapotte lampen in gemeenschappelijke ruimten. Dat scheelt een hoop 'voorrijkosten' en gebeurt waarschijnlijk sneller dan wanneer het uitbesteed wordt.

Toch zijn er voor dit soort situaties nog best wel wat zaken om goed te regelen:

- Contract opmaken: vrijwilliger verzekeren tegen risico's
- Corporatie levert materialen
- Sneller signaleren en vervangen kapotte lampen
- Veiliger en prettiger wonen
- Geen arbeidsloon en voorrijkosten, dus lagere servicekosten

3.3.2 Activiteiten op complex, straat of buurtniveau

Activiteitencommissie of activiteitengroep (gefinancierd vanuit leefbaarheidsbudget Woonbron) die activiteiten voor bewoners organiseert met als doel: elkaar en de buurt leren kennen, samen dingen doen, sociale en lokale verankering.

3.3.3 Bewonersinitiatief Zelf doen in de zorg

Een redelijk nieuw fenomeen is een initiatief dat kan worden omschreven als een 'betaalbare sociale wijkhulp'. Betaalbare hulp binnen de wijk levert werkgelegenheid op en biedt hulp aan mensen die steun of gezelschap kunnen gebruiken. Bewoners met tijd kunnen zich inschrijven en sociale hulp tegen betaling verlenen aan medebewoners in de eigen wijk (€ 9,50 per uur) (hulp in huishouden, tuin, bij boodschappen of administratie, gezelschap of hobby).

Uitvoering:

- Organisatie (vaak een stichting) brengt vraag en aanbod bij elkaar (instructie en betaling), steunt de actieve bewoners en stemt af met andere instellingen.
- Praktische oplossing tussen 'gratis' vrijwilligerswerk en 'dure' professionele hulp: geen indicatie nodig en goedkopere hulp
- Bevordert werkgelegenheid en sociale cohesie



4. Gevolgen voor de organisatiestructuur

4.1 De RBRW

De RBRW ontwikkelt en beoordeelt beleid van Woonbron in partnerschap en samen (co-creatief) met Woonbron en huurders. Dat betekent ook dat de RBRW en de huurdersraden het initiatief kunnen nemen bij agendering van onderwerpen en bij beleidsontwikkeling in plaats van reageren op wat de corporatie voorschotelt (van reactieve houding naar proactieve houding).

Het gezamenlijke doel van Woonbron, de RBRW en lokale huurdersorganisaties is dat alle of zo veel mogelijk relevante opinies, argumenten en belangen rondom een vraagstuk op tafel komen, deze in samenhang gewogen worden en vertaald worden in keuzes. Daarbij is representativiteit van opinies belangrijker dan representativiteit van de kwantitatieve achterban. Contact met de huurder is een opgave van zowel de woningcorporatie als de huurdersorganisatie.

Door gebruik te maken van digitale en schriftelijke meningspeilingen en een adviesraad die inhoudelijk op thema's bij elkaar komt, wordt de betrokkenheid van huurders vergroot.

De RBRW zou niet het uitvoeringscentrum van huurdersbetrokkenheid moeten zijn, maar veel meer de bewaker en regisseur. Als bewaker controleert de RBRW of Woonbron de huurdersbetrokkenheid goed vormgeeft en als regisseur bepaalt de RBRW, samen met de huurdersraden de agenda.

Daarmee zou een smal bestuur van de RBRW, met enkele algemene (thema's?) bestuursleden kunnen volstaan en hoeft er bijvoorbeeld geen uitgebreide hiërarchische structuur opgezet te worden.

4.2 De Huurdersraden

De Huurdersraad is de spin in het web. Op dit niveau vinden de belangrijkste veranderingen plaats. De huurdersraad zorgt ervoor dat zij op de hoogte is van wat er speelt in de gemeente, het stadsdeel, de buurt of de wijk en legt daartoe contacten met belangrijke sleutelfiguren om zo veel mogelijk meningen op te kunnen halen. Daarnaast is de huurdersraad nauw betrokken bij regionale vraagstukken (bijvoorbeeld prestatieafspraken) in regionale samenwerkingsverbanden.

De huurdersraad is/wordt een netwerkorganisatie met actieve huurders en belangrijke sleutelfiguren in gemeente/stadsdeel/wijk/buurt, en is daarnaast actief in regionale samenwerkingsverbanden.

4.3 Woonbron

Woonbron zou zich meer en eerder moeten durven openstellen voor invloed van buiten. Dat vergt zelfvertrouwen, flexibiliteit en de acceptatie dat uitkomsten onzeker kunnen zijn. Woonbron zou ook veel meer zelf verantwoordelijk moeten zijn (gezamenlijke verantwoordelijkheid met RBRW en huurdersraden) om de betrokkenheid van huurders op de verschillende niveaus te vergroten. Uiteraard zal Woonbron dit op alle fronten (ook financieel) moeten faciliteren.



4.4 Organisatieschema

In een schema ziet dat er ongeveer als volgt uit:

Huurdersbetrokkenheid op verschillende niveaus, formeel en informeel

