

Toekomstbestendige huurdersorganisaties Rapportage over 2009

Inleiding

De Nederlandse Woonbond heeft met de minister voor Wonen, Wijken en Integratie afgesproken in 2009 extra aandacht te besteden aan het vergroten van diversiteit, representativiteit en kwaliteit van huurdersorganisaties. Onder de noemer 'toekomstbestendige huurdersorganisaties' heeft de Woonbond hier het afgelopen jaar diverse activiteiten op ondernomen waarover u in dit verslag kunt lezen.

Discussie over toekomstbestendige huurdersorganisaties in de vereniging

Binnen de vereniging is er sprake van een toenemende aandacht voor diversiteit, vernieuwing en kwaliteitsverbetering. In nauw overleg met de regio's en gebruikmakend van de ervaringen uit de praktijk is gewerkt aan een beleidsnotitie over toekomstbestendige huurdersorganisaties. Deze notitie over versterking van huurdersorganisaties en een nieuwe, diverse instroom van vrijwilligers is besproken in de Provinciale Vergaderingen en Verenigingsraad van juni. De discussie heeft geleid tot een inzet van de Woonbond en de aangesloten huurdersorganisaties die gericht is op:

- het ontwikkelen van een vrijwilligersbeleid bij huurdersorganisaties;
- het actief zoeken naar nieuwe instroom waarbij groepen die minder goed vertegenwoordigd zijn (jongeren en nieuwe Nederlanders) meer betrokken worden bij het huurderswerk;
- het werken met nieuwe participatie- en werkvormen om de achterban op een goede manier te kunnen vertegenwoordigen.

Geconstateerd is dat goede bewonersparticipatie niet alleen een zaak is van de huurders. Een verhuurder heeft evenzeer de verantwoordelijkheid om te komen tot een goed functionerend overleg met zijn huurders. De financiering van de verbreding van participatie blijkt echter volgens veel huurdersorganisaties een probleem.

Tijdens de discussieronde in de vereniging wisselden huurdersorganisaties veel praktijkervaringen uit. Dit leverde diverse tips op voor het werven van nieuwe vrijwilligers. Bijvoorbeeld door te werken met een persoonlijke benadering, door werkzaamheden op te delen in kleinere klussen en daar gericht mensen voor te vragen, door te netwerken en contacten uit te breiden en te benutten. De tips van huurdersorganisaties aan huurdersorganisaties zijn op de Woonbondwebsite geplaatst.

De Provinciale Vergadering in Utrecht besloot om de themavergadering van september te benutten om het onderwerp verder te verdiepen onder het motto '*Toekomstbestendige huurdersorganisaties: een stap verder*'. In een levendige discussie bespraken de aanwezigen diverse mogelijkheden om de betrokkenheid van huurders bij het collectieve belang te stimuleren. Hierbij werd een onderscheid gemaakt tussen kleinere en grotere huurdersorganisaties. De kleinere huurdersorganisaties formuleerden tips als: richt je op concrete acties om het woongenot van de huurders te verbeteren, werk samen met andere kleine bewonerscommissies of huurdersorganisaties, maak het huurderswerk aantrekkelijk door een cursus aan te bieden. Zelf initiatieven nemen zoals het vieren van een jubileum, een voorjaarsborrel organiseren of de energiebus uitnodigen, werkt ook goed.

Voor grote huurdersorganisaties, zeker voor de koepels, bleek aandacht voor de communicatie op alle niveaus belangrijk. Als je op complex- of straatniveau bewonerscommissies opricht, hen enthousiasmeert en faciliteert, creëer je als huurdersorganisatie een stevige basis. Ook werd benadrukt dat werken aan het vergroten van kennis en professionalisering een belangrijke voorwaarde is.

Symposium 'Samen naar de toekomst'

Op 12 juni 2009 vond het landelijke Woonbond-symposium over toekomstbestendige huurdersorganisaties plaats onder de titel 'Samen naar de toekomst'. Onder bezielende leiding van Prem Radhakishun vond op zeer interactieve wijze een discussie plaats over de diverse manieren om te voldoen aan alle eisen die tegenwoordig aan huurdersorganisaties worden gesteld en over hoe je ervoor zorgt dat er genoeg vrijwilligers actief zijn en blijven. De bijna 100 bezoekers namen actief deel aan het debat. Huurdersorganisaties en bewonerscommissies spraken open over de problemen waarmee zij geconfronteerd worden, maar ook over de mogelijkheden die er zijn om succesvol te bouwen aan de toekomst.

Movisie heeft veel onderzoek gedaan naar vrijwilligerswerk en leverde vanuit deze kennis en ervaringen een bijdrage aan het symposium. Bovendien gaf Movisie-medewerker David Wijnperle advies om op zoek te gaan naar de juiste vrijwilliger op de juiste plek. Dat betekent: introduceer nieuwe vormen van inbreng en inspraak, vervang rollen als secretaris of penningmeester door concrete taken die aansluiten bij de competenties en interesses van mensen.

Ook twee regionale symposia besteedden in 2009 aandacht aan de toekomst en de vernieuwing van huurdersorganisaties. Het regiosymposium voor de noordelijke provincies in Beilen ging over trends en ontwikkelingen, de nieuwe vrijwilliger en scenario's voor de toekomst. Circa 60 mensen namen deel aan de bijeenkomst. Voor de provincies Overijssel en Gelderland vond in oktober een regiosymposium plaats met het thema 'Volkshuisvesting door de jaren heen' in het Openluchtmuseum te Arnhem. De 85 deelnemers blikten met name terug op de jaren zeventig, tachtig en negentig, maar keken ook vooruit naar vernieuwingen in het huurderswerk.

Jongeren

Een HBO-studente Sociaal Juridische Dienstverlening heeft in opdracht van de Woonbond een afstudeeronderzoek uitgevoerd naar de werkwijze van de Studentenhurteams van de Groninger Studentenbond. In eerdere Woonbond-bijeenkomsten met jongeren is gebleken dat naast voldoende, betaalbaar aanbod van jongerenhuisvesting ook voorlichting over huurrecht voor jongeren belangrijk is. Met name omdat zij veelal teveel betalen voor een kamer. In Groningen is begin 2009 met ondersteuning van de Woonbond een tweede lichting studenten in de studentenhurteams van start gegaan. Alle medewerkers en de coördinator verrichten het werk onbetaald, maar krijgen voor hun activiteiten studiepunten. De teams meten kamers op, berekenen de huurprijs en informeren jongeren over hun rechten. De ervaringen van de hurteams in Groningen kunnen gebruikt worden om in andere steden een soortgelijk initiatief op te zetten. Op initiatief van Studentenvakbond AKKU zijn in 2009 ook in Nijmegen hurteams van start gegaan.

De uitkomsten van het Groningse onderzoek staan beschreven in een uitgebreid rapport. In een artikel in *Woonbondig* is de onderzoeker geïnterviewd en zijn de resultaten voor een breder publiek belicht. Uit het onderzoek blijkt dat jongeren de actieve benaderingswijze en het doel van de hurteams positief ervaren. Verbeterpunten zitten in overdracht van kennis en ervaring op de volgende lichting studenten, de begeleiding in de vervolgstappen om huurverlaging te realiseren en duidelijker afspraken met de vrijwilligers.

In juni is de nieuwe kamerhuur- en jongerenwebsite van de Woonbond de lucht ingegaan: opkamers.woonbond.net. De Woonbond biedt hiermee kamerbewoners online actuele informatie en vervangt het Woonbondboekje 'Op kamers' waarvan vorig jaar de laatste editie (25^e) verscheen. Op de website staan handige tips bij het zoeken van een kamer, informatie over rechten en plichten van kamerbewoners, huurcontracten en servicekosten. Onder het motto 'Zit je te duur, verlaag je huur' kunnen jongeren eenvoudig een digitale puntenwaardering van hun kamer maken. Verder staat er informatie over en links naar (studenten)hurteams zoals die in Groningen en Nijmegen. Aan de jongerenwebsite was de fotowedstrijd 'Show je kamer' verbonden. Eind november werden twee iPods toegekend aan de mooiste foto's in de categorieën 'pimppaleis' en 'gezellig'.

De Huurdersorganisatie Winschoten (HOW) heeft een jongerenloket geopend dat gerund wordt door jongeren zelf, namelijk studenten van het Noorderpoort-college in Veendam. Jongeren kunnen binnenlopen met allerlei vragen, maar het is ook mogelijk om schriftelijke vragen te stellen. De

stagiaires die het loket bemensen worden begeleid door de HOW. De Woonbond heeft de plannen voor het jongerenloket beoordeeld en schoolt de stagiaires in de rechten en plichten van huurders.

Pilots met Aedes

Eind 2008 zijn de Woonbond en Aedes aan de slag gegaan met enkele pilotprojecten om nieuwe werk- en participatievormen te ontwikkelen en bestaande methoden op een nieuwe wijze in te zetten om een goede vertegenwoordiging vanuit diverse groepen huurders te bereiken, met specifieke aandacht voor 'verkleuring' en verjonging van huurdersorganisaties. De pilots zijn bedoeld als aanvulling op en versterking van de (formele) medezeggenschap van huurdersorganisaties. Deelnemers aan de pilots zijn Woningstichting Leyakkers (regio Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Gilze en Rijen en Goirle), Brabant Wonen (Den Bosch en Oss) en De Key (Amsterdam). Er zijn in de zomer problemen opgetreden bij de pilot van Stadgenoot (Amsterdam) waardoor in overleg besloten is deze pilot stop te zetten.

De corporaties en huurdersorganisaties van de pilots hebben een plan van aanpak opgesteld om nieuwe overlegvormen te benutten en presenteerden dit plan in de startbijeenkomst op 13 mei. Deze bijeenkomst lanceerde de pilots met een feestelijk tintje waarbij uitwisseling en inspiratie centraal stonden.

Woningstichting Leyakkers en de Huurdersraad Leyakkers werken enthousiast samen met sleutelfiguren om de doelgroepen jongeren en nieuwe Nederlanders meer te betrekken bij het beleid. Specifiek richt het project van Leyakkers zich op huurders van Turkse komaf (vanwege een relatief grote groep Turkse huurders in Rijen) en de groep jongeren van 18 tot en met 30 jaar in Goirle.

Brabant Wonen ontwikkelt digitale bewonersparticipatie. Deze vorm is aanvullend op andere vormen van bewonersparticipatie van met name de bewonerscommissies. Met het digitale netwerk wil Brabant Wonen een representatief deel van de huurders kunnen raadplegen over beleidsonderwerpen.

De Key richt zich in de pilot op een woonblok op IJburg dat zeer divers is qua bewoners (culturele achtergrond, huur, koop, jongeren en ouderen). Nieuwe Amsterdammers worden betrokken bij vraagstukken die spelen in en rondom hun woningen en worden uitgenodigd om een positieve bijdrage te leveren aan de leefbaarheid in de buurt.

Woonbond en Aedes besteden aandacht aan het verloop van de pilots op de websites en via de bladen. De pilots lopen door tot begin 2010. Wanneer de resultaten bekend zijn, zal dit uitgebreid in de publiciteit worden gebracht.

Aedes en de Woonbond hebben verder afgesproken tegelijkertijd met de pilots een traject *best practices* op de starten. Met goede voorbeelden willen we huurdersorganisaties, verhuurders en andere organisaties inspireren met nieuwe initiatieven aan de slag te gaan. De eerste vijf best practices staan inmiddels op de website.

Experimenten participatie

De Woonbond heeft met de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) afgesproken experimenten uit te voeren in een meerjarig programma 'Bewoners en invloed'. Er gaan op drie thema's experimenten lopen, te weten:

1. Hoe organiseer je de relatie tussen huurders en kopers in gemengde complexen

Het aantal gemengde complexen (met huurders én eigenaar-bewoners) neemt als gevolg van de verkoop in woningcomplexen flink toe. In gemengde complexen is het overleg tussen huurders, huurdersorganisaties, eigenaar-bewoners, de Vereniging van Eigenaren (VvE), de beheerder en de verhuurder erg ingewikkeld. Terwijl juist goed overleg en effectieve samenwerking gewenst is om problemen te voorkomen en op te lossen, bijvoorbeeld bij onderhoud, leefbaarheid, gezamenlijke voorzieningen en servicekosten. De experimenten zijn gericht op mogelijke vormen van overleg en samenwerking in gemengde complexen.

2. Hoe geef je huurders een stem bij de gemeentelijke woonvisie

Gemeenten stellen een woonvisie op om vorm te geven aan het lokale woonbeleid. Hierin staan de ambities en strategische keuzes op het gebied van bijvoorbeeld het woningvoorraadbeleid, de betaalbaarheid en de woonruimteverdeling. Op basis van deze woonvisie maken gemeenten

prestatieafspraken met woningcorporaties. Hoe kunnen huurders en huurdersorganisaties een inbreng hebben bij de totstandkoming van de woonvisie van de gemeente? Welke factoren hebben invloed op de actieve betrokkenheid van huurdersorganisaties bij het maken van prestatieafspraken?

3. Hoe geef je de betrokkenheid van bewoners (formeel en informeel) vorm bij de wijkaanpak

Om de belangen van de huurders zo goed mogelijk te vertegenwoordigen hebben huurdersorganisaties en bewonerscommissies op verschillende manieren contact met hun achterban. In de praktijk blijkt het soms lastig om alle groepen huurders te bereiken en te betrekken. De herstructurering in de wijkaanpak en (het budget voor) bewonersinitiatieven bieden kansen om in aanvulling op en ter versterking van het formele traject ook meer informele vormen van participatie te stimuleren. De experimenten zijn gericht op het verbinden van formele en informele participatievormen.

Via een oproep in *Woonbondig* en op de website zijn experimentpartners gezocht die buiten de gebaande paden willen treden. Er kwam een twintigtal reacties binnen. In het najaar zijn al met enkele kandidaten gesprekken gevoerd. Woningcorporatie PWS uit Rotterdam, Nijestee uit Groningen, Wovesto uit Brabant en Woonstede uit Ede in samenwerking met de Huurdersbond Ede e.o. willen aan de slag met een experiment gemengde complexen. Beter Wonen Vechtdal, de gemeente Opsterland en Woonstad Rotterdam willen starten met een experiment om informele en formele participatie met elkaar te verbinden. De eerste experimenten gaan begin 2010 van start. In de loop van 2010 zullen meer experimenten aansluiten. Het streven is op elk thema drie experimenten uit te voeren.

Tijdens de manifestatie Buurtalliantie in november hebben de SEV en de Woonbond samen met De Beuk een workshop verzorgd over digitale bewonersparticipatie onder de noemer 'De twitterende flat'. Veel aanwezigen hadden belangstelling om hiermee aan de slag te gaan. Naar verwachting zullen enkele experimenten op het gebied van 'social media' aan het programma worden toegevoegd.

Brochure nieuwe werkvormen

De Woonbond heeft gewerkt aan de ontwikkeling van een brochure over nieuwe, veelbelovende vormen van participatie in het huurderswerk. Het doel van de brochure is om door voorbeelden en tips duidelijk te maken hoe je meer mensen actief kunt krijgen, hoe je nieuwe Nederlanders en jongeren kunt bereiken, hoe je met nieuwe werkvormen je organisatie kunt versterken en hoe je nieuwe, digitale media inzet. De brochure is begin 2010 verschenen en maakt deel uit van het Handboek Huurdersorganisaties.

De eigen organisatie

De Woonbond werkt ook aan de eigen 'toekomstbestendigheid'. De diversiteit in het bestuur is bevorderd en er is een stageplek in het bestuur gecreëerd die in overleg met Vluchtelingenwerk is ingevuld door een vluchtelingenvrouw. De consultants 'scouten' gericht naar jong en allochtoon talent voor kaderfuncties binnen de Woonbond.

Daarnaast hebben we het in de statuten mogelijk gemaakt om te gaan werken aan andere vormen van ledenraadpleging (bijv. een referendum of een enquête) in aanvulling op de besluitvorming in de Provinciale Vergaderingen en Verenigingsraad. Binnenkort kunnen we hier een start mee maken.

De Woonbond benut de digitale mogelijkheden om te communiceren met de aangesloten lidorganisaties steeds meer. Op de Woonbondwebsite is een begin gemaakt met het aanbieden van informatie 'achter de knop'. Deze informatie is alleen voor leden beschikbaar. In 2010 zal het aanbod van inhoudelijke en ondersteunende informatie 'achter de knop' verder verbreed worden.

Op de Woonbondwebsite verscheen in 2009 het dossier 'Diversiteit en vernieuwing'. Hier zijn artikelen over de diversiteitspilots met Aedes, de experimenten met de SEV, berichten over vernieuwende initiatieven, tips en achtergrondinformatie te raadplegen.

Een eigen website wordt ook voor huurdersorganisaties een belangrijk middel om de achterban op de hoogte te houden van de activiteiten. De Woonbond stimuleert en faciliteert de lidorganisaties om een eigen website te gebruiken in het contact met de huurders door via de Woonbond-site een 'portal' van aangesloten huurdersorganisaties en bewonerscommissies aan te bieden. Leden kunnen met hulp

van de Woonbond een gratis website opzetten en inrichten. Van dit aanbod wordt in toenemende mate gebruik gemaakt.

Advisering huurdersorganisaties

De consultants van de Woonbond ondersteunen geregeld huurdersorganisaties die problemen ondervinden bij het werven van nieuwe bestuursleden. Ook denken zij mee met organisaties die specifieke doelgroepen zoals jongeren en nieuwe Nederlanders meer willen betrekken bij het huurderswerk. Wanneer de behoefte aan advies en ondersteuning verder gaat, brengen de consultants de betreffende huurdersorganisatie in contact met de adviseurs van het Woonbond Kennis en Adviescentrum (WKA).

Soms vormt de financiering een probleem bij de vernieuwing van huurdersorganisaties, bijvoorbeeld omdat de verhuurder geen extra geld ter beschikking wil stellen. De Woonbond heeft onlangs samen met Aedes de 'Aanbeveling financiering huurdersorganisaties' afgesproken. Deze aanbeveling is bedoeld als handvat bij het overleg tussen huurdersorganisatie en corporatie over de financiering van de kosten van de huurdersorganisatie. Onderdeel van de aanbeveling is dat projecten ter versterking en vernieuwing van de huurdersorganisatie en (nieuwe vormen van) het betrekken van de achterban voor vergoeding in aanmerking (kunnen) komen. Hopelijk helpt de aanbeveling om vernieuwingsprojecten vanuit huurdersorganisaties financieel mogelijk te maken.

Huurdersorganisaties met veel bewonerscommissies blijken het in de praktijk goed te doen. Actieve commissies op complexniveau kunnen een goede basis vormen voor een overkoepelende huurdersorganisatie. Consultants adviseren in toenemende mate over de onderlinge afstemming tussen bewonerscommissies en huurdersorganisatie.

Vooruitblik 2010

De Woonbond en de aangesloten leden vinden versterking, verbreding en vernieuwing van het huurderswerk van groot belang. Daarom zullen de inspanningen op het terrein van toekomstbestendige huurdersorganisaties ook in 2010 worden voortgezet. In 2009 is vooral de bewustwording van het belang van vernieuwing en diversiteit gestimuleerd. Hier gaan we in 2010 mee verder. We concentreren ons daarbij op de vraag: hóe versterk je de eigen huurdersorganisatie of bewonerscommissie? Hoe werf je nieuwe vrijwilligers? Hoe interesseer je geschikte kandidaten voor een bestuursfunctie? Hoe zorg je voor diversiteit en representativiteit? Hoe intensiveer je de band met de achterban? De 'hoe-vraag' staat dus centraal in 2010.