

COMMISSIE HUURDERSPOSITIE VESTIA 2022

# HET HUURDERSBELANG VOOROP

10 FEBRUARI 2023

**CIRCUSVIS**

# INHOUD

Inleiding	3
Elementen van het huurdersbelang	4
Rol van de huurdersraad	5
Participatiemodel Huurdersbelang voorop	6
Het begint bij de bedoeling	8
Het beleid stuurt het gedrag van de corporatie	9
Maar uiteindelijk gaat het om de praktijk	10
Huurdersagenda als leidraad voor gesprek	12
Aan de slag	13



# INLEIDING

## COMMISSIE HUURDEPOSITIE VESTIA

### Huurdersbelang voorop

In het proces waarin Vestia zich heeft gesplitst in de drie nieuwe corporaties Stedelink, Hef Wonen en Hof Wonen, heeft de huurdersraad Vestia aandacht gevraagd voor de borging van het huurdersbelang in de nieuwe corporaties. Om dat te onderschrijven heeft ze vier deskundigen met uiteenlopende achtergronden<sup>1</sup> uitgenodigd om als 'commissie Huurderspositie Vestia' te adviseren over concrete, direct toepasbare handvatten voor een effectieve samenwerking tussen de nieuwe huurdersraden en de corporaties. Deze adviezen zijn door Circusvis vertaald in het participatiemodel 'Huurdersbelang voorop'.

### Naar de kern

Veel huurdersvertegenwoordigers worden geleefd door de beleidscyclus van de woningcorporatie. Een belangrijk deel van de beschikbare tijd wordt gevuld door vergaderingen en het adviseren over beleidsstukken van de woningcorporatie. Het is de vraag of daarmee het huurdersbelang optimaal wordt gediend. Vanuit deze vraag heeft de commissie voor de drie nieuwe huurdersorganisaties en corporaties nagedacht over een manier van samenwerken waarin meer aandacht is voor de bedoeling van de woningcorporatie en de praktijk van het leven van huurders. Zodat de huurdersvertegenwoordigingen van Hef wonen, Hof wonen en Stedelink zich kunnen focussen op de kern van wat belangrijk is voor huurders en hun eigen unieke toegevoegde waarde.

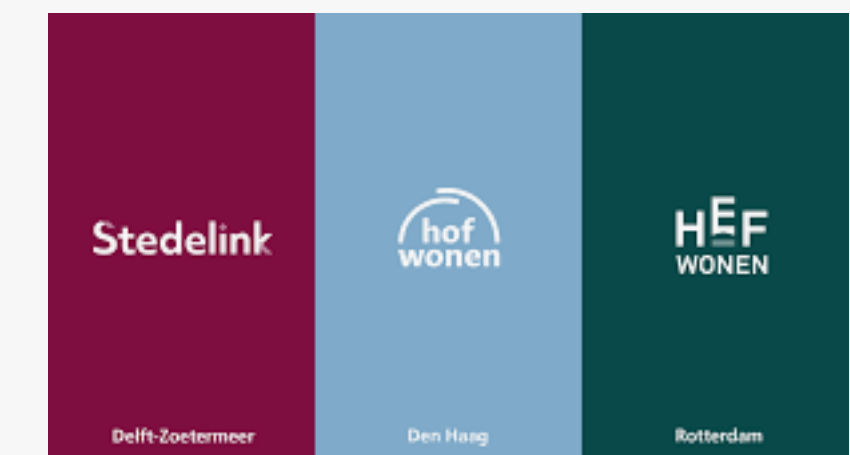
### De eerste stap

Dit is geen nieuw normenkader of een theoretische verhandeling over het huurdersbelang, maar een handreiking waar de huurdersraden van Hef wonen, Hof wonen en Stedelink samen met de corporaties mee aan de slag kunnen. Om dit in zijn geheel te implementeren is er wil en inzet nodig van de huurderorganisatie én de woningcorporatie. Daarvoor is het zeker niet nodig om alles tegelijk te doen. Beide partijen kunnen met een eerste stap al heel ver komen. Door afspraken te maken over wat u het komende jaar samen wilt doen.

Zo kan de huurdersvertegenwoordiging ervoor kiezen om hun 'huurderswaarden' (pagina 9) te formuleren en deze te delen met de woningcorporatie. En kan de woningcorporatie ervoor zorgen dat de 'drie huurdersvragen' (pagina 10) altijd expliciet beantwoord worden bij de beleidsstukken die zij naar de huurderorganisatie stuurt voor advies. Of wellicht spreken u na het lezen van dit stuk andere onderdelen aan waar u graag mee aan de slag wilt.

De eerste stap is hoe dan ook dat de huurdersvertegenwoordiging en de woningcorporatie samen afspreken wat zij willen gaan doen. Hopelijk vindt u na het lezen van dit stuk inspiratie om dat te doen.

<sup>1</sup> De commissie bestond uit **Zeno Winkels**, directeur van de Woonbond (vanwege de sterke verbinding met de leefwereld van huurders), **Gerard van Bortel**, assistant professor Housing Management TU Delft, (vanwege de kennis van de volkshuisvesting), **Sven Turnhout**, directeur bestuurder van KWH en zijn opvolger **Suzanne Stouten** (vanwege de kennis van klantprocessen en ervaring met onderzoeksmethoden) en **Marieke Kolsteeg**, directeur bestuurder van Waterweg Wonen uit Vlaardingen (vanwege haar gedrevenheid en haar kennis van de interne en externe systemen waar corporaties mee te maken hebben),.



# HUURDERSBELANG

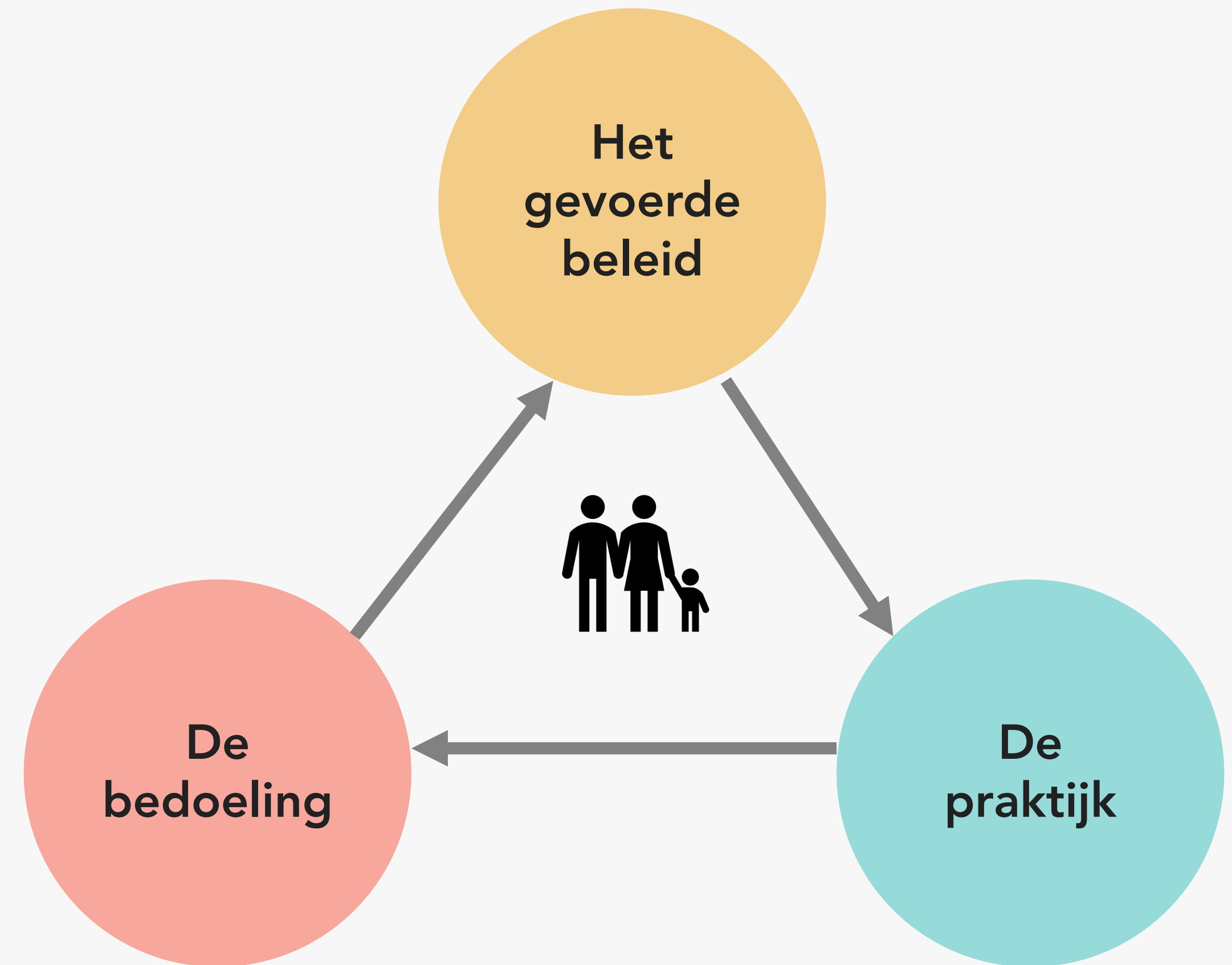
## DE DRIE ELEMENTEN VAN HET HUURDERSBELANG

Hoe beleid werkt is eigenlijk altijd te versimpelen naar drie elementen. Er is iets wat je wilt bereiken, ook wel de bedoeling genoemd, dat is het beginpunt. Bijvoorbeeld dat huurders hun huur kunnen betalen en voldoende overhouden om van te leven. Dan maak je plannen en regels over hoe je dat wilt bereiken, ook wel beleid genoemd, dat is de tweede stap. Bijvoorbeeld een huurbeleid waarmee je bepaalt wie welke huurverhoging of verlaging krijgt. Vervolgens zie je hoe die plannen en regels uitwerken in de werkelijkheid, de praktijk, dat is de derde stap. Zo kan het huurbeleid onbedoeld mensen een huurverhoging geven die op hetzelfde moment getroffen worden door hogere energieprijzen waardoor die mensen hun eten en huur niet meer kunnen betalen. En zo zie je waar het beleid wel of niet heeft bijgedragen aan de bedoeling die je had. Dan kan vervolgens nog eens gekeken worden of je dezelfde bedoeling nog steeds houdt en of je dan je beleid moet aanpassen.

De formele inspraak van de huurdersvertegenwoordiging richt zich op

het gevoerde beleid. Terwijl het voor de huurders van minstens even groot – en misschien wel groter – belang is, om het met de woningcorporatie te hebben over hoe het in de praktijk met de huurders gaat en wat de woningcorporatie voor hen wil bereiken. Het beleid is slechts een middel om te bereiken wat je wilt in de praktijk.

Daarmee komen we tot de kern van het dienen van het huurdersbelang: **Weet wat je wilt en heb oog voor waar het in de praktijk misgaat.**



De drie elementen van het huurdersbelang

# ROL VAN DE HUURDERSRAAD

## UNIEK EN ONVERVANGBAAR

Een woningcorporatie bestaat voor de bewoners. Alles wat een woningcorporatie doet moet in de basis bijdragen aan goed wonen voor haar huidige en toekomstige bewoners. Als je deze aanname volgt, dan is in principe iedereen gericht op het huurdersbelang; de medewerkers, het bestuur en de toezichthouders zoals de Raad van Commissarissen en Autoriteit Woningcorporaties. Het huurdersbelang is dan zeker niet alleen een taak van de huurdersvertegenwoordiging. Toch is de huurdersorganisatie uniek en onvervangbaar. Om de simpele reden dat huurders als enigen echt ervaren hoe het is om te leven in de woning van de woningcorporatie. Omdat zij als enigen in de praktijk ervaren hoe de woningcorporatie het leven van individuele huurders beïnvloedt.

Daarom vindt de commissie het cruciaal dat huurders in het gesprek met de woningcorporatie blijven inbrengen wat voor huurders echt van belang is, de bedoeling. En dat zij de woningcorporatie blijven wijzen op waar het in de praktijk goed en juist niet goed gaat. De praktijk, het dagelijks wonen van huurders, is immers waar het verschil wordt gemaakt.

Hoewel de wet zich vooral richt op de formele inspraak van huurders in beleidsprocessen – en die taken huurders bijna dwingen om zelf beleidsexperts te worden – is het in het belang van alle huurders dat het gesprek niet alleen gaat over de beleidstechniek, maar juist over de vraag of het beleid bijdraagt aan de bedoeling en of het in de praktijk ook echt de bedoelde uitkomst heeft voor huurders en woningzoekenden. In dat

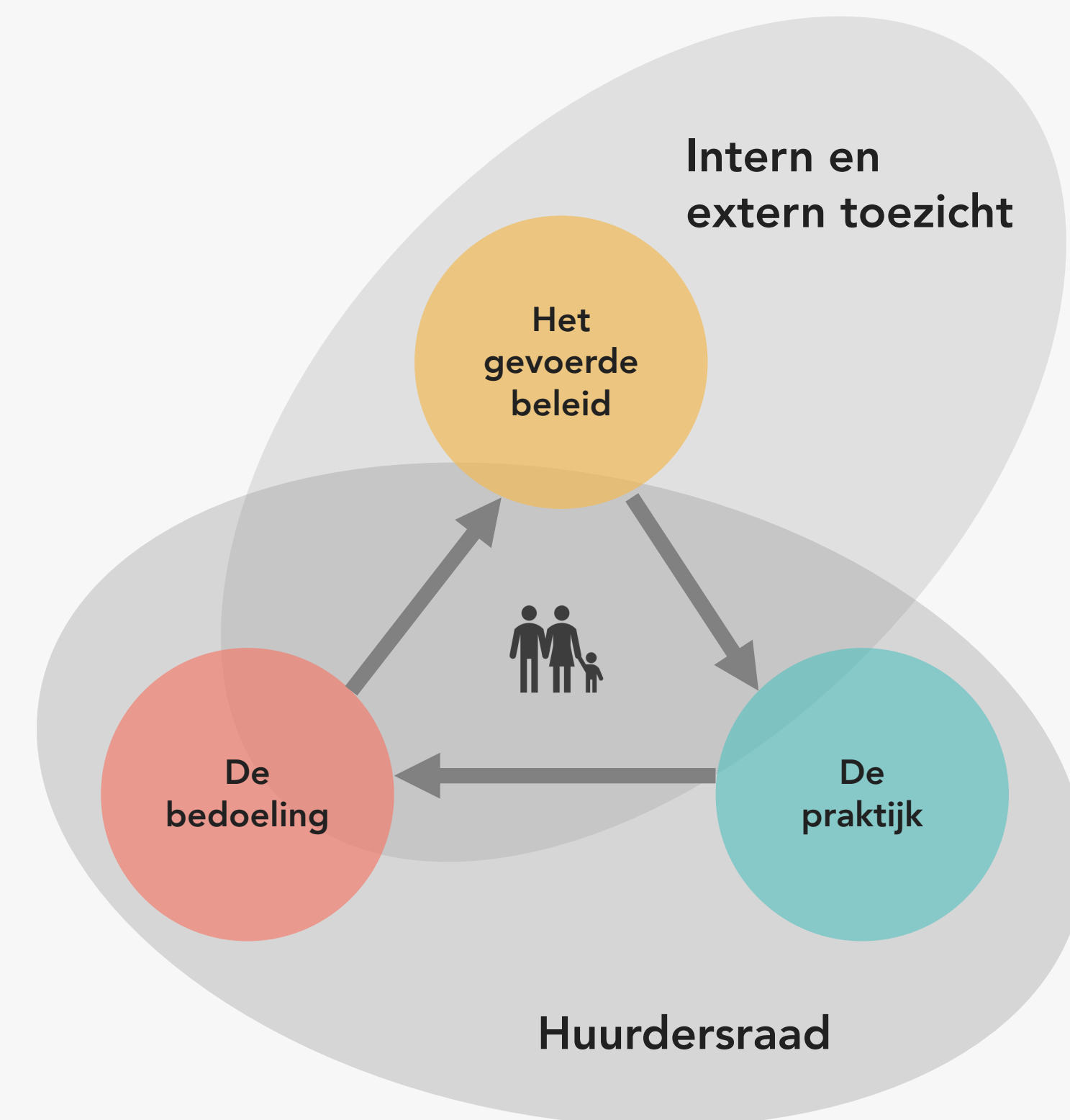
gesprek kan de huurdersvertegenwoordiging een unieke bijdrage leveren. De techniek van het beleid en of het aan de regels voldoet is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de woningcorporatie en de interne en externe toezichthouders.

Daarmee komen we tot twee kernvragen die de huurdersraden van Hef wonen, Hof wonen en Stedelink als basis kunnen nemen bij de inrichting van de samenwerking met hun corporaties:

1. Wat vinden huurders echt belangrijk. Aan welke huurderswaarden zou het beleid van de woningcorporatie moeten bijdragen?
2. Hoe pakt het beleid uit in het dagelijks leven van huidige en toekomstige huurders?

Hierop is de rest van dit advies aan Hef wonen, Hof wonen en Stedelink gebaseerd. Hoe dit in de praktijk kan worden gebracht, kunt u lezen in de volgende hoofdstukken.

In totaal gaat het om 9 stappen rondom de drie hoofdelementen van het huurdersbelang. Deze 9 stappen vormen samen een geheel, maar kunnen ook afzonderlijk worden toegepast. Op de volgende pagina zijn ze in één schema samengevat.



Rollen huurdersraad en interne en externe toezichthouders

# PARTICIPATIEMODEL

## HUURDERSBELANG VOOROP

*“Hoewel de wet zich vooral richt op de formele inspraak van huurders in beleidsprocessen – en die taken huurders bijna dwingen om zelf beleidsexperts te worden – is het in het belang van alle huurders dat het gesprek niet alleen gaat over de beleidstechniek, maar juist over de vraag of het beleid bijdraagt aan de bedoeling en of het in de praktijk ook echt de bedoelde uitkomst heeft voor huurders en woningzoekenden.”*



Participatiemodel Huurdersbelang voorop, commissie huurderspositie Vestia/Circusvis (2022)

“

ER BESTAAT NIET ZOIETS ALS  
WAARDENVRIJ HANDELEN. EEN SCHROEF  
KAN JE OP 1 MANIER SCHROEVEN, MAAR  
WONINGEN VERHUREN KAN OP 1000  
MANIEREN. HOE JE WONINGEN  
VERHUURT, HANGT AF VAN WAT JE  
BELANGRIJK VINDT.

# HET BEGINT BIJ DE BEDOELING

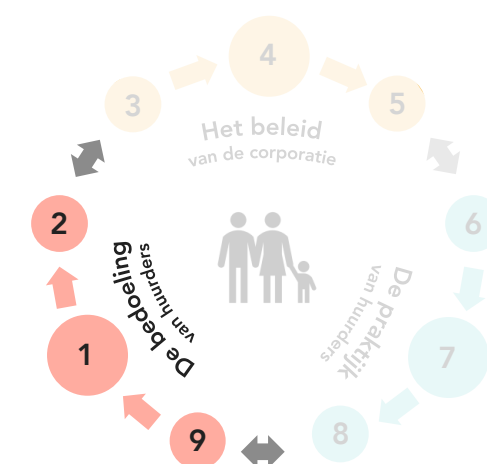
## HUURDERSWAARDEN BESCHERMEN

Iedere organisatie werkt vanuit waarden die iets zeggen over wat de organisatie met haar handelen wil bereiken. Er bestaat niet zoiets als waardenvrij handelen. Ook een woningcorporatie en de huurdersorganisatie hebben onderliggende waarden waarmee zij iets wil bereiken. Ze willen bijvoorbeeld stabiliteit voor bewoners, vinden rechtvaardigheid belangrijk of streven zelfs naar verheffing. Het is belangrijk dat de huurdersvertegenwoordiging en de woningcorporatie samen expliciet maken welke waarden zij belangrijk vinden om na te streven. En van daaruit te kijken naar het gevoerde beleid en hoe dat uitwerkt in de praktijk.

### Begin met het formuleren van huurderswaarden (1)

Waarom je vindt dat iets anders moet of juist goed is zoals het gaat, is het best te beantwoorden als je weet welke bedoeling je nastreeft en wat daarbij voor jou de ondergrens is. Bijvoorbeeld dat je een woonsituatie wilt die bewoners in staat stelt een goed leven op te bouwen en hen minimaal niet schaadt.

Het samen formuleren van huurderswaarden is een belangrijk begin, dat de gesprekken en samenwerking in de jaren erna zal verbeteren. Dit gaat het makkelijkst met behulp van een onafhankelijke gespreksleider die vaker gesprekken over waarden leidt. Maar het kan ook zelfstandig, met een open blik en interesse in welke waarden iedereen aan tafel inbrengt en waarom. Beperk je niet tot alleen het benoemen van enkele waarden en onderdelen daarvan, maar licht ook in enkele zinnen toe wat je ermee bedoelt. Hierbij kan je met een enquête of een huurdersbijeenkomst ook een bredere groep huurders betrekken.



### Deel waarden met elkaar (2)

Het fundament onder een goede samenwerking en begrip van elkaar is het delen van de huurderswaarden. Op deze waarden kan dan ook terug gekomen worden in het gesprek over beleid en praktijk. Een woningcorporatie kan, al dan niet expliciet, haar waarden al bepaald en benoemd hebben in een ondernemingsplan. Daarnaast is het van belang om als huurdersvertegenwoordiging samen met het bestuur van de woningcorporatie ook samen jullie waarden expliciet te maken. Wellicht zijn deze waarden gelijk, maar ook wanneer deze afwijken van elkaar is het goed om dat te weten. Na het gesprek met de bestuurder moeten de huurderswaarden ook gedeeld worden met de organisatie en de Raad van Commissarissen. Het is belangrijk dat zij weten dat dit is waaraan de huurdersvertegenwoordiging het beleid en de uitkomsten in de praktijk zal toetsen.

### Herijk waarden iedere paar jaar (9)

De samenleving en wat belangrijk is voor huurders kan veranderen. Maar niet zo veranderlijk dat waarden ieder jaar opnieuw tegen het licht gehouden hoeven te worden. Een keer per vier jaar, bijvoorbeeld bij maken van de nieuwe strategie, zal in de regel voldoende zijn. Tenzij er een concrete aanleiding is om er eerder opnieuw bij stil te staan, bijvoorbeeld bij duidelijke signalen vanuit de achterban, bij grote maatschappelijke ontwikkelingen of bij een nieuw bestuur.

## HUURDERSWAARDEN - EEN VOORBEELD

Geïnspireerd op de inbreng van Prof. Gabriel van den Brink tijdens een inspiratiebijeenkomst met deskundigen, kwamen we in dit proces tot de volgende voorbeeldwaarden:

### STABILITEIT

Goed wonen betekent dat je je veilig voelt en zekerheid hebt dat je kunt wonen waar je woont. Stabiliteit betekent iets voor zekerheid van het überhaupt hebben van een woning, maar ook over dat je daar kunt blijven wonen. Het betekent daarmee iets voor de beschikbaarheid en betaalbaarheid. En voor de veiligheid van je woning en woonomgeving.

### NORMALITEIT

Goed wonen betekent dat je je normaal en onderdeel van de samenleving kunt voelen. Normaliteit betekent dat je in een woning woont waar je je niet voor hoeft te schamen en mensen wilt ontvangen. In een woonomgeving waar je je thuis kunt voelen.

### EIGENAARSHIP

Goed wonen betekent dat je ook als huurder kunt voelen dat het jouw woning is. Dat je een thuis kunt maken van je woning en je woonomgeving. Er hoort ook bij dat je kunt participeren.

### EMPATHIE

Goed wonen betekent dat je gezien en gehoord wordt. Dat je serieus genomen wordt en dat er iemand voor je klaar staat als je hulp nodig hebt.

Dit is slechts 1 waardenindeling. Bij goed wonen kan je ook denken aan waarden als rechtvaardigheid, ontplooiing en zekerheid. Of aan andere begrippen zoals een thuisgevoel. Kies de waarden die jullie passen. Je kunt je hier, zeker de eerste keer, goed bij laten begeleiden.

Ter inspiratie kan je ook kijken naar het onderzoek van de Argumentenfabriek.



# HET BELEID STUURT HET GEDRAG VAN DE CORPORATIE

## VERTROUWEN, TOETSEN EN SAMEN MAKEN

Huurdersorganisaties worden al snel bedolven onder gedetailleerde beleidsstukken van de corporatie. Voordat je het weet zijn ze zelf beleidsexperts – huurdersprofessionals – en gaat er iedere keer een doorwrocht advies terug naar de woningcorporaties. Hoewel dit de echte inspraak lijkt, leidt het af van wat werkelijk belangrijk is: Wat betekent het beleid voor het wonen van huurders?

### Werk aan gefundeerd Vertrouwen in goed bestuur (3)

Financieel, organisatorisch en in het netwerk moet de woningcorporatie op orde zijn en het is de verantwoordelijkheid van de woningcorporatie om daarvoor te zorgen. Is die basis niet op orde, dan is het begrijpelijk dat de relatie tussen woningcorporatie en huurdersorganisatie meer formeel en controlerend zal zijn. Zeker in de jaren naar het derivatendebacle zal dat ook de praktijk geweest zijn bij Vestia. Maar bij verreweg de meeste woningcorporaties is de basis wel op orde en hoeft de huurdersorganisatie er vanuit een basisvertrouwen in het corporatiebestuur, minder dicht op te zitten.

Dat vertrouwen moet dan wel gefundeerd zijn. Met ieder een eigen nieuwe toekomst, is het belangrijk dat de huurdersraden van Stedelink, Hof wonen en Hef wonen dat vertrouwen in de nieuwe woningcorporaties gaan opbouwen. Woningcorporatie en huurdersraden zullen daar met name in de beginperiode beide in moeten willen investeren. Hierbij gaat het om het vertrouwen in de mensen die het met het elkaar gaan doen, en om vertrouwen in de organisaties en systemen waarop de samenwerking gaat leunen.

Ook na de beginfase is het belangrijk om het opgebouwde vertrouwen te blijven onderhouden. Door vragen te stellen (haalplicht huurdersorganisatie) en te informeren (brengplicht woningcorporatie) over zaken die van daarvoor belang zijn. Het vertrouwen wordt verder gevoed door de visitatie, de check van de Autoriteit Woningcorporaties en de accountant.

### Adviseer over nieuw beleid aan de hand van drie vragen (4)

Beleid is geen doel op zich. Hoewel een woningcorporatie wettelijk gezien allerlei beleid moet maken en voorleggen aan huurders, is uiteindelijk de praktijk wat van belang is. Het beleid moet dienend zijn om in het leven van mensen een positief verschil te maken. Al het beleid kan getoetst worden op het huurdersbelang door slechts drie vragen te stellen:

1. Op welke manier is het belang van huidige en toekomstige bewoners uitgangspunt geweest bij dit beleid?
2. Op welke manier draagt dit beleid, beter dan andere mogelijke beleidskeuzes, bij aan de huurderswaarden?
3. Wat gaan verschillende huurders in de praktijk merken van dit beleid? Zowel de gemiddelde huurders als de uitzonderingen (beleid mag ook kleine groepen geen schade toebrengen).

De experts die bij de woningcorporatie werken, moeten in staat zijn deze drie vragen te beantwoorden en zij mogen daarbij niet verwachten dat de huurdersorganisatie ook beleidsexperts

worden. De rol van de medewerkers is om professionals te zijn, en de rol van de huurders om beleid te toetsen aan hun waarden en leefwereld. Door altijd de antwoorden op deze drie vragen te krijgen kunnen huurders hun adviesrol vervullen.

### Ga aan tafel zitten bij de belangrijkste onderwerpen (5)

De grootste invloed op beleid is niet bij het achteraf een advies uitbrengen, maar bij het vooraf aan tafel zitten waar het gesprek en de keuzes plaatsvinden. Bij beleid wat de huurdervertegenwoordiging en de woningcorporatie extra belangrijk vinden, zoals het ondernemingsplan, prestatieafspraken of de hoofdlijnen van het huurbeleid, is het goed om tijd te investeren in het betrokken zijn bij het maken van het beleid. Daarmee wordt de invloed groter en het beleid beter.



# MAAR UITEINDELIJK GAAT HET OM DE PRAKTIJK

## FOCUS OP HET LEVEN VAN DE HUURDERS

In de besturing van en het toezicht op woningcorporaties wordt het huurdersperspectief vaak ingevuld op basis van een algemeen huurdersbeeld voor verschillende huurdersgroepen, zoals starters, gezinnen, lage inkomens, senioren enzovoort. In het beleid kan de woningcorporatie aandacht geven aan de verschillen binnen die groepen, om zo de huurderswaarden voor zoveel mogelijk huishoudens te dienen.

Toch kan dat goed doordachte beleid, met de bijbehorende regels en systemen, voor individuele mensen een uitwerking hebben die mijlenver af staat van de waarden en de bedoeling waarmee ze ooit werden opgesteld. In een ideale situatie krijgt een huurder nooit te horen dat iets niet kan of mag 'omdat het nou eenmaal beleid is'. Maar wordt altijd afgewogen of het beleid op dat moment in die situatie de uitwerking heeft die ermee bedoeld werd. En als dat niet zo is, wordt er een betere oplossing gekozen.

Dit betekent niet dat er geen beleid mag zijn, want goed beleid helpt de corporatie om zich te organiseren en voorkomt dat over elke situatie apart moet worden beslist. Maar om te voorkomen dat het beleid belangrijker wordt dan de bedoeling ervan, is het wel belangrijk om voortdurend alert te blijven op de uitwerking van het beleid. Als het algemene beeld is dat het beleid niet (meer) bijdraagt aan de huurderswaarden, dan moet het beleid worden aangepast. Wanneer het in uitzonderlijke, individuele gevallen tot slechte uitkomsten leidt - geen mens is immers hetzelfde - dan zou de cultuur van de woningcorporatie ruimte moeten geven om met maatwerk af te wijken van het beleid.

### Loop samen de belangrijkste processen door (6)

Voor veel huurders zijn de uitvoerende bedrijfsprocessen het belangrijkste. Hoe wordt een reparatieverzoek afgehandeld, hoe verloopt een verhuring aan een nieuwe huurder, wat gebeurt er bij een betalingsachterstand of een melding van overlast? Deze processen zijn zelden diepgaand onderwerp van gesprek in het overleg tussen de woningcorporatie en de huurdersvertegenwoordiging, terwijl ze voor de woonbeleving van huurders cruciaal zijn. Door af en toe samen een proces helemaal te doorlopen en door de uitkomsten van onderzoeken naar deze processen (KWH en audits bijvoorbeeld) standaard goed te bespreken samen, kan dit voor huurders belangrijke onderdeel de aandacht krijgen die het verdient.

### Breng praktijkvoorbeelden in (7)

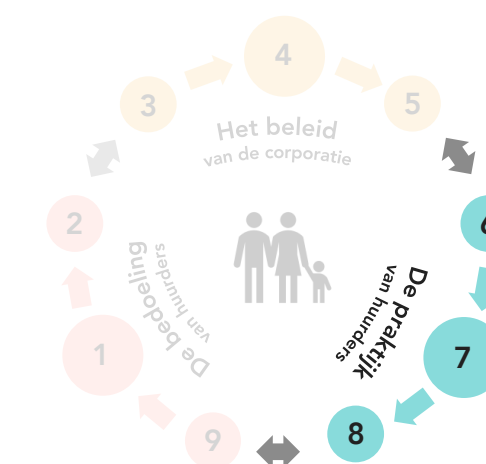
Misschien wel de belangrijkste rol van de huurdersvertegenwoordiging is de woningcorporatie alert houden op hoe het gevoerde beleid uitwerkt in de praktijk. Leidt het handelen van de corporatie, hoe goed de intenties ook zijn, wel tot wat er mee wordt beoogd? Of zijn er onbedoelde uitkomsten die niet passen bij de benoemde huurderswaarden en die het leven van huurders of woningzoekenden schaden? Dit kan de huurdersvertegenwoordiging alleen doen door in het gesprek met de woningcorporatie praktijkvoorbeelden in te brengen, ook wanneer het individuele gevallen betreft. Dus spreek bewoners en bewonerscommissies en agendeer individuele bewonersverhalen die de huurderswaarden raken. Van ieder voorbeeld kan geleerd worden. Maar verwacht niet dat situaties altijd precies worden opgelost zoals de huurder dat graag ziet.

### Verhalen ophalen

Deze rol kan een huurdersvertegenwoordiging alleen vervullen als zij de verhalen van huurders ook hoort. Succesvolle voorbeelden uit het land laten zien dat het beste werkt om actief naar huurders toe te gaan. Naast reguliere momenten zoals ledenbijeenkomsten kan dan ook gedacht worden aan portiekgesprekken, buurtbarbecues, wijkbezoeken samen met wijkbewoners (commissies) en digitale enquêtes.

### Vraag om structureel en verdiepend onderzoek onder bewoners (8)

Naast het bespreken van individuele casussen is het voor het zicht op de praktijk ook belangrijk om structureel onderzoek te doen naar de woonervaring van bewoners. Om een voorbeeld te geven: als uit onderzoek blijkt dat veel bewoners zich zorgen maken over hun gezondheid, maar bij de onderhoudsplanung alleen de technische staat als uitgangspunt wordt genomen, dan sluit het beleid niet aan op de huurderswaarden. De huurdersvertegenwoordiging mag van de woningcorporatie verwachten dat zij de woonbeleving onder bewoners onderzoekt en de resultaten ervan bespreekt.



“

BELEID WAT OP PAPIER PERFECT LIJKT,  
KAN TOCH ONBEDOELD HET LEVEN VAN  
INDIVIDUELE HUURDERS SCHADEN.

# HUURDERSAGENDA

## ALS LEIDRAAD VOOR GESPREK

Overleggen en agenda's zitten al snel vol met de beleidsstukken die de woningcorporatie produceert. Om met de punten uit voorgaande drie hoofdstukken te kunnen werken, is het belangrijk om expliciet ruimte te maken in deze beleidsdrukte voor de onderwerpen die de huurdersvertegenwoordiging zelf wil agenderen. Dat vraagt iets van hoe de overleggen zijn georganiseerd en het vraagt van de huurdersvertegenwoordiging ook om hun eigen agenda te bepalen. De voormalige huurdersraad Vestia heeft in een werksessie verkend welke onderwerpen voor huurders het meest van belang zijn omdat ze huurders het sterkst kunnen raken in hun woonervaring en daarbij de zogenoemde rode en groene vlaggen benoemd. Waarbij de rode vlaggen staan voor dingen waaraan je kunt zien dat het niet goed gaat, en de groene vlaggen voor die dingen waaraan je ziet dat het goed gaat.

### Agendeer wat voor huurders belangrijk is

In het kader staat een korte samenvatting van de huurdersagenda waartoe Vestia is gekomen. Met een dergelijke 'eigen' agenda van huurders kan de huurdersorganisatie onderwerpen agenderen die zij zelf belangrijk vindt. Communicatie stond in dit geval met stip op 1. Omdat dit zo belangrijk wordt gevonden kunnen de huurders niet alleen vragen om het beleid hierop aan de hand van de onderliggende huurderswaarden te bespreken, maar ook om de primaire bedrijfsprocessen die met communicatie te maken hebben eens samen door te lopen. Daarnaast kan de huurdersorganisatie individuele casussen agenderen waar het mis is gegaan om daar

samen van te leren wat er mis is gegaan en hoe het in de toekomst beter kan. Dit zijn onderwerpen die in de standaard 'beleidscyclus' van de woningcorporatie normaal gezien minder expliciet aan de orde komen.

### Maak ruimte

Er zullen altijd beleidsstukken en onderwerpen zijn die vanuit de woningcorporatie geagendeerd moeten worden en dat is ook belangrijk. Bespreek met elkaar hoe er op een goede manier ruimte gemaakt kan worden voor overleggen en activiteiten waarbij de huurders agenderend zijn. Daarbij kan gedacht worden aan een periodiek themaoverleg waar het hele overleg een thema van de agenda van de huurdersvertegenwoordiging centraal staat en ook naast de bestuurder medewerkers dichterbij op de uitvoering worden uitgenodigd. Of aan een wijkbezoek waarbij de huurdersorganisatie samen met een bewonerscommissie, de lokale wijkbeheerder en de bestuurder de wijk in gaat om te kijken en te bespreken wat daar gebeurt. Bijvoorbeeld in een wijk waar veel problemen zijn met onderhoud, leefbaarheid of een herstructurering op stapel staat.

## HUURDERSAGENDA VESTIA

Op basis van inbreng van vertegenwoordiging van actieve en reguliere huurders:

### COMMUNICATIE

De woningcorporatie neemt de huurder serieus, informeert proactief en reageert tijdig op verzoeken.

### KWALITEIT VAN HET ONDERHOUD

De woningcorporatie neemt verantwoordelijkheid voor het onderhoud, onderhoudt proactief, reageert snel op meldingen en geeft prioriteit aan de gezondheid van bewoners.

### PARTICIPATIE EN INSPRAAK

De woningcorporatie houdt zich aan de regels en informeert en betreft huurders actief.

### BUURT EN BUREN

De woningcorporatie spant zich in voor de leefbaarheid, o.a. met beleid voor bewoners in een kwetsbare situatie en ingrijpen bij overlastsituaties.

### WOONZEKERHEID

De woningcorporatie spant zich in om huisuitzetting te voorkomen en voor geschikte en passende herhuisvesting als dat nodig is.

### WONINGNOOD

De woningcorporatie heeft beleid om meer mensen passend te huisvesten door nieuwbouw en doorstroming.

# AAN DE SLAG

## NIET MEER, MAAR ANDERS

Hopelijk heeft het lezen van dit document nieuwe ideeën gegeven over hoe er nog meer focus kan komen op de unieke waarde van huurdersvertegenwoordiging. Vanzelfsprekend is niet alles nieuw en wordt het kind niet met het badwater weggegooid. De focus van de huurdersvertegenwoordiging in het gesprek met de woningcorporatie verandert wel sterk van beleidsmatige onderwerpen naar huurderswaarden en praktijkvoorbeelden. Dat heeft ook consequenties voor de verdelingen van de huurdersorganisatie beschikbare tijd.

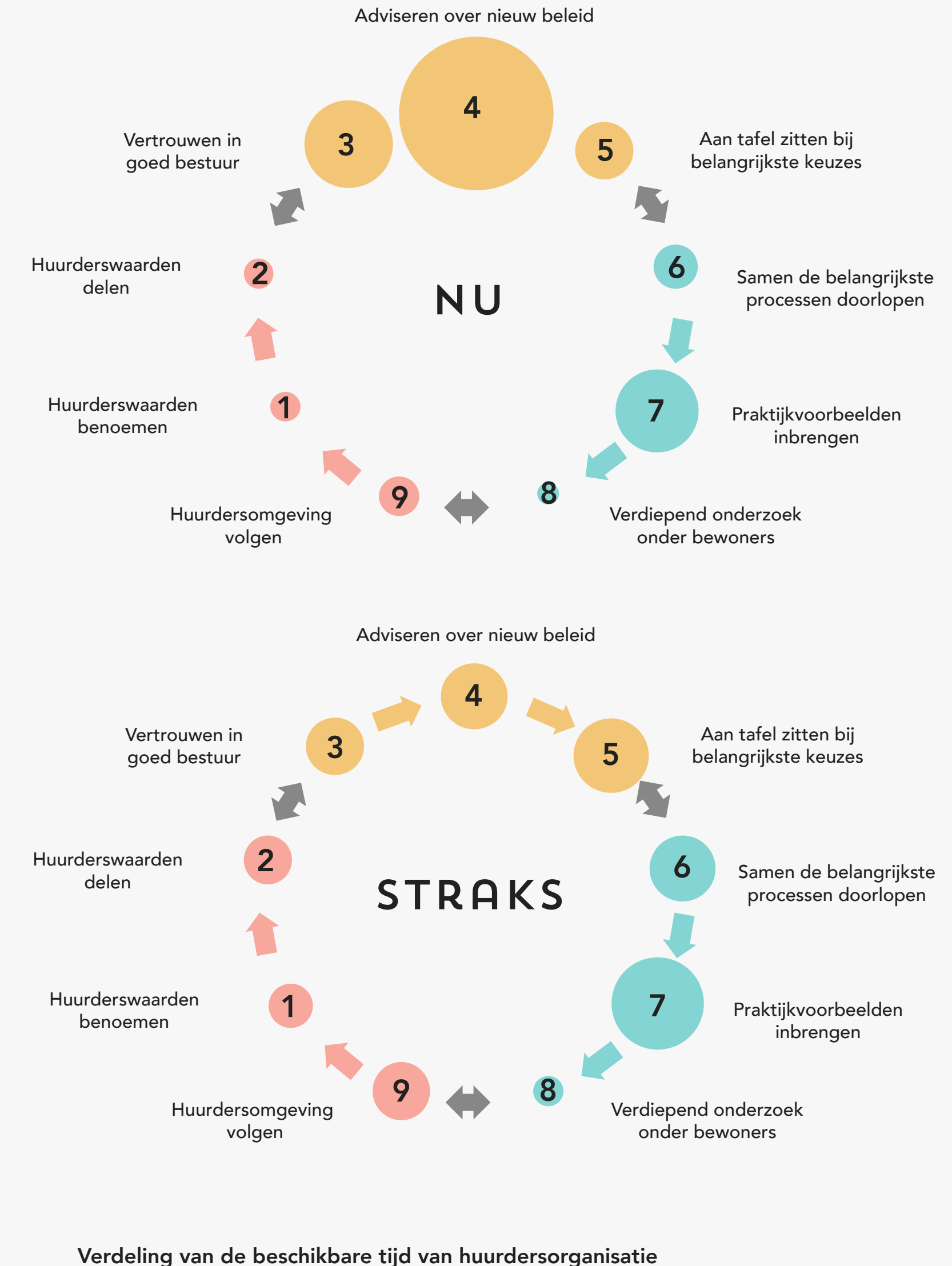
### Maak een start

Niet alles uit dit advies hoeft direct geïmplementeerd te worden, hoewel dat wel goed mogelijk is. Een goede eerste stap is om vanuit de huurdersorganisatie en de woningcorporatie te kijken welke stap het meest aanspreekt om eerst te zetten. Een logisch begin voor de huurders is om de huurderswaarden te formuleren. Voor de woningcorporatie kan een eerste stap zijn om beleidsstukken voor advies aan te bieden met daarbij het antwoord op de drie vragen die de huurdersorganisatie goed in staat stelt om te adviseren over het huurdersbelang.

### Doe het samen

Dit advies, of delen ervan, uitvoeren is niet alleen een zaak van nieuwe huurdersorganisatie van Hof wonen, Hef wonen en Stedelink. De vruchten van de voorgestelde samenwerking zijn er alleen als de woningcorporatie er open voor staat en de randvoorwaarden biedt. Van de woningcorporatie vraagt het op

waardenniveau oprechte interesse in de huurderswaarden. Op beleidsniveau moet de woningcorporatie de huurders actief en vroeg willen betrekken bij het belangrijkste beleid en overige stukken zodanig aanbieden dat het gemakkelijk te doorgronden is voor de huurders welke keuzes er waarom worden gemaakt en wat dat betekent voor (toekomstige) huurders. Waar het gaat om de praktijk moet de woningcorporatie ervoor open staan om ook te willen leren van individuele praktijkcasussen en kritisch te kijken naar primaire bedrijfsprocessen vanuit de blik van de huurder. Tot slot kan een huurdersvertegenwoordiging niet optimaal functioneren zonder door de woningcorporatie gefaciliteerd te worden in de randvoorwaarden zoals budget, maar bijvoorbeeld ook in het contact krijgen met huurders.



# OVER ONS

## ADVIESBUREAU CIRCUSVIS

Circusvis is een adviesbureau van betrokken professionals in de wereld van het wonen. We helpen huurders, woningcorporaties en gemeenten om effectief te werken in deze complexe omgeving. Circusvis redeneert vanuit een eerlijke stad of regio. Door thema's te verbinden ontstaan kansen om te verbeteren, versnellen en vernieuwen.

Derk Windhausen / [derk@circusvis.nl](mailto:derk@circusvis.nl)  
Mirthe Biemans / [mirthe@circusvis.nl](mailto:mirthe@circusvis.nl)

[www.circusvis.nl](http://www.circusvis.nl)