



TOOLKIT

HUURDERSPARTICIPATIE

BIJ WONINGCORPORATIES

JANUARI 2025

Inhoudsopgave

TOOLKIT

01

VOORAF

02

VIJF UITGANGSPUNTEN VAN !WOON

03

**AANVULLENDE PARTICIPATIEVORMEN BINNEN
DE OVERLEGWET (FORMELE PARTICIPATIE)**

3.1 Focusgroepen

3.2 Binnen- en buitenring

3.3 Werkgroepen

3.4 Adviesraad

3.5 Achterbanraadpleging

3.6 Bewonerscontactavond/thema-avond

3.7 Huurdersdag

3.8 Periodieke wijkschouw

3.9 Ontmoetingen zonder agenda

04

DRIE AANVULLENDE SUGGESTIES VOOR HET BESTUUR VAN HUURDERSORGANISATIES

- 4.1 Enthousiasmerende werving voor bestuur
(en voor werkgroepen etc.)**
 - 4.2 Aspirant-bestuursleden**
 - 4.3 Faciliteiten voor bestuur**
-

05

AANVULLENDE PARTICIPATIEVORMEN NAAST DE OVERLEGWET (INFORMELE PARTICIPATIE)

- 5.1 Eenmalig huurdersberaad op thema**
 - 5.2 Een meer structureel huurdersberaad**
 - 5.3 Doelgroepvertegenwoordiging**
 - 5.4 Buurtvertegenwoordiging**
 - 5.5 Permanent digitaal huurderspanel**
 - 5.6 Eenmalige digitale huurdersraadpleging**
 - 5.7 Participatieve Waarde Evaluatie**
 - 5.8 Luisterpanels en klantarena's**
 - 5.9 Projectgroepen, projectcommissies,
klankbordgroepen**
-

VOORAF

Zowel corporaties als huurdersorganisaties denken na over manieren waarop huurdersparticipatie kan worden verbreed, verdiept en verstevigd. Huurdersorganisaties willen weten hoe hun achterban denkt of willen hun opvattingen met voldoende ondersteuning vanuit de achterban presenteren. Ze zijn ook regelmatig op zoek naar nieuwe actieve (bestuurs-)leden. Corporaties willen hun huurders horen over en betrekken bij hun beleidskeuzes en bij het beheer van hun complexen. Er worden allerlei instrumenten ingezet om dit voor elkaar te krijgen. Deels aloude en regelmatig ingezette instrumenten, maar ook diverse nieuwere, minder toegepaste vormen. In deze notitie geven we een overzicht van alle instrumenten die wij in beeld hebben.[1]

[1] We baseren ons op onze eigen ervaringen en die van diverse huurdersorganisaties, alsmede op documenten van o.a. de Woonbond, Platform31 en Aedes



De notitie is bedoeld als een gereedschapskist, waaruit naar behoefte kan worden geput. Bedoeld om zowel het denken over als het werken met verschillende vormen van participatie te bevorderen. We onderscheiden hierbij formele en informele participatie. Formele participatie vloeit voort uit de ‘Wet op het overleg huurders verhuurder’ (hier verder: de Overlegwet) en wordt vooral vormgegeven via huurdersorganisaties op corporatieniveau en bewonerscommissies op complexniveau.[2] Informele participatie betreft diverse aanvullende vormen van participatie.


We starten in paragraaf 2 met vijf uitgangspunten die !WOON hanteert voor huurdersparticipatie bij woningcorporaties. In paragraaf 3 gaan we in op mogelijke manieren waarop de formele participatie kan worden uitgebreid. Paragraaf 4 bevat drie aanvullende suggesties voor het bestuur van de huurdersorganisatie. In paragraaf 5 gaan we in op mogelijke vormen van informele participatie.

[2] De Overlegwet definieert de huurdersorganisatie aan de hand van de volgende aanwijzingen:

- zij moet de belangen van de huurders behartigen;
- het bestuur moet worden gekozen door en uit de huurders;
- de huurders moeten op de hoogte worden gehouden van haar activiteiten en worden betrokken bij haar standpuntbepaling;
- er wordt ten minste eenmaal per jaar een vergadering uitgeschreven.

VIJF UITGANGSPUNTEN VAN !WOON

- 1.** Een sterke huurdersvertegenwoordiging draagt bij aan beter beleid en beter beheer. Een goed functionerende participatiestructuur is dan ook niet alleen een verantwoordelijkheid van de huurdersorganisatie zelf, maar net zo goed van de corporatie.
- 2.** De Overlegwet vereist hoe dan ook een vorm van formele bewonersparticipatie. De formele participatiestructuur is daarom altijd het startpunt. Andere opties onderzoeken we altijd in samenspraak met de bestaande huurdersorganisatie. We halen op wat hun wensen en idealen zijn en wat ze daarvoor nodig hebben. We praten mét elkaar, niet óver elkaar.
- 3.** Er zijn allerlei opties om de formele participatie te versterken. Er zijn ook allerlei opties om iets te doen naast de formele structuur. Het is wat ons betreft altijd én-én.



4. Bij zowel formele als informele participatie speelt het vraagstuk van representativiteit. Het streven hoeft niet te zijn om alle groepen bewoners overal evenredig vertegenwoordigd te krijgen, dat is niet realistisch. Wel is het goed om erop in te zetten dat alle verschillende groepen bewoners gekend worden, dat er zicht is op hun belangen, dat ze worden geïnformeerd en dat ze in staat worden gesteld zich desgewenst aan te sluiten.

5. Zorg dat vooraf duidelijk is wat met participatie wordt beoogd. Binnen de formele structuur bestaan daarvoor enkele richtlijnen, voor informele participatie moeten die telkens worden geëxpliciteerd. In alle gevallen geldt: geef helder aan wat het doel is, waarop invloed kan worden uitgeoefend, waarover zeggenschap wordt gedeeld. Anders gezegd: zorg voor procedurele rechtvaardigheid. Bewoners willen zich gehoord voelen en zien dat rekenschap is gegeven van hun inbreng.

**ERVARINGEN KWH EN !WOON:
huurders willen best meedoen,
maar niet altijd in bestaande vormen**

Uit onderzoek dat KWH (kennis- en kwaliteitscentrum voor woningcorporaties) in 2022 uitvoerde, bleek dat veel huurders best willen meedenken, maar niet altijd zin of tijd hebben om in een bewonerscommissie of huurdersraad te zitten. Ze willen bevestigd worden over een onderwerp dat ze interesseert, op een moment dat het ze uitkomt.

!WOON had dezelfde ervaring bij het opzetten van een platform voor jongeren bij Ymere (< 35 jaar): jongeren willen meepraten en meedoen, mits ze zich niet voor langere tijd hoeven te binden. Ze zijn niet op zoek naar (bestuurs-)verantwoordelijkheid. Een grote groep zou zeker een digitale enquête of poll invullen, een kleinere maar nog altijd substantiële groep was bereid om tijdelijk (bv. in een werkgroep) mee te denken over een bepaald thema.

AANVULLENDE PARTICIPATIEVORMEN BINNEN DE OVERLEGWET (FORMELE PARTICIPATIE)

3.1 Focusgroepen

Het bestuur van de huurdersorganisatie kan ten behoeve van een (on)gevraagd advies worden uitgebreid met een focusgroep. Een focusgroep buigt zich over een specifiek thema en bereidt hierover binnen een overzichtelijk tijdbestek voor het bestuur een advies voor. De focusgroep wordt ontbonden nadat het advies is verstrekt.

3.2 Binnen- en buitenring

Het bestuur van de huurdersorganisatie vormt de binnenring. De buitenring wordt gevormd door huurders die op basis van kennis, ervaring en/of interesse één of enkele keren over een thema willen meepraten, om samen tot een gedragen (on)gevraagd advies te komen. Deze variant lijkt op de focusgroep, verschil is evenwel dat het advies in gezamenlijkheid wordt opgesteld (het bestuur wordt als het ware tijdelijk aangevuld met enkele gekwalificeerde gesprekspartners).

3.3 Werkgroepen

Dit is een veelvuldig toegepaste variant. Het verschil met een focusgroep is dat een werkgroep voor langere tijd wordt ingesteld. Een werkgroep adviseert het bestuur over een specifiek thema dat regelmatig op de agenda terugkeert (zoals verduurzaming, huurbeleid, dienstverlening, leefbaarheid).

Een werkgroep kan ook worden ingesteld voor een specifieke activiteit (zoals communicatie). Het bestuur wordt op dit vlak dan ontlast. Denkbaar is verder om werkgroepen in te stellen voor én uit een specifieke doelgroep (bijvoorbeeld een werkgroep jongeren). Per werkgroep kan worden bepaald of het bestuur wel of niet deelneemt.

3.4 Adviesraad

Het bestuur kan zich laten bijstaan door een algemene adviesraad. Anders dan bij een werkgroep kan de adviesraad over uiteenlopende onderwerpen worden geraadpleegd, al naar gelang de behoefte van het bestuur. Leden worden voor een langere periode benoemd (bijvoorbeeld 1 jaar). De leden dragen geen verantwoordelijkheid, waardoor het voor sommigen aantrekkelijker is dan een bestuurslidmaatschap.

Voor al deze vier varianten (3.1 t/m 3.4) geldt:


- huurders doen mee op basis van kennis, ervaring en/of interesse;
- lidmaatschap van de huurdersorganisatie is geen vereiste;
- goed denkbaar is om een vergoeding te verstrekken (op jaarbasis of op basis van het aantal bijgewoonde bijeenkomsten);
- de corporatie ondersteunt desgevraagd bij de werving (bijvoorbeeld door alle huurders een mail of brief te sturen waarin ze zich kunnen aanmelden).

3.5 Achterbanraadpleging

Het bestuur kan rondom (on)gevraagde adviezen een digitale achterbanraadpleging organiseren (bij de aangesloten huurders, bij de bewonerscommissies of bij alle huurders). De resultaten van de peiling dienen als onderlegger voor het op te stellen advies. De corporatie kan de peiling desgewenst (helpen) uitvoeren.

3.6 Bewonerscontactavond/thema-avond

Om contact met de achterban te houden, kan het bestuur periodiek (bijvoorbeeld 1 of 2 keer per jaar) een avond voor de leden, bewonerscommissies en/of aangesloten huurdersverenigingen organiseren, met een wisselend actueel thema. Dat kan natuurlijk ook voor álle geïnteresseerde huurders.



Zorg voor een aantrekkelijk programma: actueel thema, leuke spreker, leuke werkvorm, geen hele avond maar max. 1,5 tot 2 uur. Ook de verplichte jaarlijkse vergadering kan in deze lijn aantrekkelijk(er) worden gemaakt. Zo kwamen op een recente ALV van een huurdersorganisatie ineens 100 mensen af vanwege het actuele thema (vocht en schimmel). Het thema kan expliciet worden gepromoot (desgewenst met hulp van de corporatie); het ALV-gedeelte kan als ondergeschikt deel van de agenda worden opgevoerd.

3.7 Huurdersdag

Het bestuur kan voor álle huurders een (jaarlijkse) huurdersdag organiseren met een actueel programma. Dat kan deels plenair, deels opgesplitst in kleinere deelsessies. De corporatie levert hieraan een bijdrage (bijvoorbeeld door aanwezig en aanspreekbaar te zijn, door de organisatie te faciliteren, uitnodigingen te versturen).

3.8 Periodieke wijkschouw

Een gezamenlijke wijkschouw in één of enkele wijken (met huurders en bewonerscommissies uit de buurt en liefst ook vertegenwoordigers van de corporatie) werkt enthousiasmerend voor alle betrokkenen.



Naast inzicht in de staat van het bezit biedt het inzicht in processen van de corporatie en biedt het aanknopingspunten voor het goede gesprek. Het biedt ook een kans om actieve leden van bewonerscommissies aan het bestuurswerk te verbinden.

NB: goed denkbaar is dat de corporatie dit organiseert (bijvoorbeeld één keer per jaar), uiteraard in goed overleg met het bestuur van de huurdersorganisatie.

3.9 Ontmoetingen zonder agenda

Betrokkenheid van huurders kan ook op een heel laagdrempelige manier georganiseerd worden georganiseerd: tijdens informele momenten waar geen agenda voor is opgesteld. Bijvoorbeeld een koffie-ochtend waarop mensen gewoon welkom zijn. Dit kan op het eigen kantoor (als dat er is) of je gaat als bestuur steeds naar een andere buurt. Uit de informele gesprekken die je dan voert komt vaak vanzelf input. Misschien raken bewoners zo ook wel betrokken bij de bewoners commissie of het bestuur, doordat ze zien dat het makkelijker en laagdrempeliger is dan ze hadden verwacht. Maar als dat niet zo is, is het ook goed.

DRIE AANVULLENDE SUGGESTIES VOOR HET BESTUUR VAN HUURDERSORGANISATIES

4.1 Enthousiasmerende werving voor bestuur (en voor werkgroepen etc.)

Wat goed werkt: doe het persoonlijk en actief. Ga de boer op bij evenementen, bijeenkomsten, opleveringsfeesten, energiemarkten etc.. Wat ook goed werkt: pols álle huurders, bijvoorbeeld in de vorm van een aantrekkelijk vormgegeven (digitaal of fysiek) bericht. We weten van huurdersorganisaties die veel succes hadden met een speciale wervingskrant (verspreid via de corporatie). De varianten sluiten elkaar uiteraard niet uit. Pas wel op met het vooraf stellen van hoge eisen aan kandidaten. Denk als je aarzelt aan een start als aspirant-lid (zie 4.2). [3]

4.2 Aspirant-bestuursleden

Bied potentiële kandidaten de gelegenheid om aspirant-bestuurslid te worden. Zo krijgen ze de kans om zonder alle bijbehorende verantwoordelijkheden kennis te maken met de rol van bestuurslid. Stel geen eindtijd aan de aspirant-status; zo nodig duurt die eeuwig(!). Aspiranten zijn immers altijd van meerwaarde, ook al is hun rol (en verantwoordelijkheid) kleiner.

4.3 Faciliteiten voor bestuur

Besteed aandacht aan de faciliteiten voor (het bestuur van) de huurdersorganisatie. Het wordt aantrekkelijker om mee te doen als sprake is van goede ondersteuning. Het functioneren van de huurdersorganisatie is daar ook bij gebaat. Zorg in ieder geval voor ondersteuning bij corveetaken als notuleren, administratie en financiën. Zorg ook voor hulp bij het opbouwen en onderhouden van relaties met de achterban (denk aan website, social media, nieuwsbrieven). Er zijn verschillende goed gekwalificeerde partijen die deze ondersteuning leveren (uiteraard !WOON, maar ook de Woonbond en diverse ZZP-ers). Een apart aspect om het werk van bestuursleden aantrekkelijk te houden is het toekennen van een vergoeding. De maximale vrijwilligersvergoeding in 2024 is € 2.100 per jaar. De Woonbond heeft hierover een handzame handleiding opgesteld: “Vergoedingen voor huurderswerk”. [4]

[3] Zie voor diverse nuttige praktijkvoorbeelden de toolkit van HYA (Stichting Huurders Ymere Amsterdam): <https://www.hya.nl/toolkit/>

[4] Zie: <https://service.woonbond.nl/shop/product/b-vo16-vergoedingen-voor-huurderswerk-63>

AANVULLENDE PARTICIPATIEVORMEN NAAST DE OVERLEGWET (INFORMELE PARTICIPATIE)

5.1 Eenmalig huurdersberaad op thema

Een huurdersberaad bestaat uit huurders die zich vrijwillig hebben aangemeld om mee te denken en praten over een bepaald thema. De opzet kan variëren van heel klein (10 huurders) tot heel groot (500 huurders). Om het overzichtelijk te houden, kan bij veel belangstelling worden geloot. Sommige thema's lenen zich goed voor een eenmalige sessie (van bijvoorbeeld één dagdeel), soms is een tweede of derde sessie wenselijk. Het beraad wordt bij voorkeur fysiek georganiseerd, maar kan ook digitaal. In alle gevallen is interactie tussen de deelnemers van groot belang; het goede gesprek moet worden gevoerd. Een onafhankelijke voorzitter kan hierbij behulpzaam zijn.

Voorwaarde voor een succesvol beraad is dat de huurders geheel naar eigen inzicht tot aanbevelingen kunnen komen én dat er voldoende beleidsruimte is om die aanbevelingen over te nemen. De corporatie organiseert de werving. Huurders die meedoen krijgen een passende vergoeding.

5.2 Een meer structureel huurdersberaad

Het huurdersberaad kan ook voor een langere periode (denk aan een of twee jaar) worden ingesteld. Huurders die zich hebben aangemeld worden enkele keren per jaar gevraagd om mee te denken over een (wisselend) actueel thema. Het beraad kan zowel fysiek als digitaal plaatsvinden. De corporatie organiseert de werving. Wanneer zich meer huurders aanmelden dan beoogd, wordt geloot. Huurders die meedoen krijgen een passende vergoeding.

5.3 Doelgroepvertegenwoordiging

Wanneer binnen de totale groep huurders een specifieke groep duidelijk kan worden onderscheiden (bijvoorbeeld omdat de corporatie voor hen over specifieke complexen beschikt; denk aan jongeren, studenten of senioren), kan voor betreffende groep een vaste vertegenwoordiging (bv. een platform) worden georganiseerd, naast de formele participatiestructuur. De vertegenwoordiging krijgt een eigen lijn met de corporatie (periodiek overleg). Hierin verschilt deze vorm van de werkgroep onder 3.3, die alleen communiceert via het bestuur van de huurdersorganisatie. Het bestuur van de huurdersorganisatie wordt wel altijd over het overleg geïnformeerd. De groep krijgt desgewenst de beschikking over een budget om zich te kunnen organiseren en bij te laten staan. Werving vindt plaats via de corporatie.

5.4 Buurtvertegenwoordiging

In Amsterdam worden steeds meer buurtplatforms opgericht waarin bewoners zich verbinden om de leefbaarheid in hun buurt te (helpen) verbeteren. De platforms zijn niet per corporatie actief, maar gelet op de thema's die aan de orde zijn (leefbaarheid, buurtverbetering) is het belangrijk dat corporaties, huurdersorganisaties en platforms elkaar rechtstreeks weten te vinden. In buurten zonder buurtplatform zijn ook vaak huurders actief die zich de leefbaarheid van de buurt aantrekken. Corporaties kunnen alert zijn op deze bewoners en hen waar gepast betrekken en ondersteunen. Dat kan ook (lichtjes) worden geïnstitutionaliseerd, bijvoorbeeld in de vorm van complex-ambassadeurs of buurtcontactpersonen. Voor huurdersorganisaties en bewonerscommissies geldt net zo goed dat samenwerking met andere actieve partijen in buurten toegevoegde waarde kan hebben; het is goed om hier alert op te zijn.

NB: er zijn ook huurdersorganisaties die zich op een hele buurt richten omdat er maar één grote verhuurder is (zoals Huurdersvereniging Van der Pek bij Ymere).

Zo'n organisatie functioneert dan feitelijk als bewonerscommissie en kan rechtstreeks met de corporatie overleggen en om faciliteiten vragen.

Community opbouw Knijptijzerpanden

!WOON heeft afgelopen jaar een groep bewoners ondersteund in de Knijptijzerpanden, een groot complex van Rochdale in Nieuw-West.

Aanleiding was dat een groep bewoners zich zorgen maakte over de leefbaarheid in de buurt.

Met tijdelijke middelen vanuit het Nationaal Programma is gewerkt aan de opbouw van de bewonersgemeenschap.

Ambitie is o.a. om een plan van aanpak voor de leefbaarheid op te stellen.

Goed denkbaar is dat corporaties dit soort bewonersgroepen actief opzoekt en ondersteuning biedt bij de community-opbouw.

5.5 Permanent digitaal huurderspanel

Een instrument dat al door diverse corporaties en huurdersorganisaties wordt ingezet is een digitaal huurderspanel. Dat is een geschikte manier om periodiek opvattingen van huurders op te halen. Huurders worden door de corporatie benaderd met de vraag of zij bereid zijn om enkele keren per jaar hun mening te geven over een actueel vraagstuk. De corporatie kan een thema opwerpen, de huurdersorganisatie ook. Corporatie en huurdersorganisatie stemmen de vragen af.[5]

5.6 Eenmalige digitale huurdersraadpleging

Om op een bepaald thema de mening van huurders te horen, kan ook een eenmalige digitale raadpleging van alle corporatiehuurders worden georganiseerd. De corporatie en de huurdersorganisatie kunnen beide het initiatief nemen; over de inhoud van de vragen vindt altijd afstemming plaats (hoeft niet per se tot overeenstemming te leiden, mits duidelijk is wie dan de vragensteller is). De corporatie verzorgt de mailing. De corporatie kan de betekenis van de raadpleging sterk vergroten door vooraf aan te geven wat zij met de uitkomst zal doen.

[5] Zie ter illustratie o.a.: <https://www.ymere.nl/ik-huur/wen-horen-graag-uw-mening/digitaal-huurderspanel/>


5.7 Participatieve Waarde Evaluatie

Participatieve Waarde Evaluatie (PWE) is een methode om grotere groepen te raadplegen over plannen of beleidsvragen. Bewoners worden – in een online omgeving – op de stoel van de bestuurder gezet. Ze zien daar welke keuze de bestuurder moet maken, ze krijgen een overzicht van de voor- en nadelen van de opties waaruit de bestuurder kan kiezen en de beperkingen die er zijn (bijv. budget of regelgeving). Vervolgens wordt aan hen gevraagd wat zij de bestuurder zouden adviseren. Aan het eind kunnen ze hun keuzes toelichten, waardoor een scherp beeld ontstaat van hun voorkeuren en overwegingen. Het format sluit goed aan bij de participatiebehoefte van bewoners die niet zoveel tijd hebben of die niet graag hun mening uiten in een publiek.[6]

5.8 Luisterpanels en klantarena's

De corporatie kan, bij voorkeur in overleg met de huurdersorganisatie, een luisterpanel organiseren. Huurders worden bevroegd (meestal over de ervaren kwaliteit van de dienstverlening, maar er zijn natuurlijk ook andere thema's denkbaar), de corporatie en de huurdersorganisatie luisteren. Bij voorkeur gebeurt dit fysiek. Als de doelgroep digitaal vaardig is (bv. jongeren), kan het ook digitaal.

[6] Voor meer informatie zie o.a.:
<https://www.tudelft.nl/tbm/pwe/pwe-basics> en
<https://www.energieparticipatie.nl/aan-de-slag/werkvormen/participatieve-waarde-evaluatie-pwe>



Een specifieke vorm is de klantarena. Ook hier is het doel meestal om feedback op te halen over de door de huurders ervaren dienstverlening. Het gesprek vindt plaats in een fysieke ringvorm (arena). In de binnenring nemen de huurders plaats, in de buitenring corporatiemedewerkers en toehoorders vanuit de huurdersorganisatie. Het gesprek wordt geleid door een onafhankelijke facilitator.

Er zijn nog diverse andere, soms heel praktische, manieren om feedback op te halen. Zo vroeg een corporatie aan een groep huurders om de correspondentie te lezen die de corporatie verzorgt. Dat leverde verrassende inzichten op.

5.9 Projectgroepen, projectcommissies, klankbordgroepen

De corporatie kan een projectgroep instellen en daarvoor zowel eigen deskundigen als huurders uitnodigen, bijvoorbeeld vanwege voorgenomen onderhoud in een complex, plannen voor een buurt of voorgenomen beleid op corporatieniveau. Huurders hebben in zo'n overleg niet vanzelf dezelfde rechten als een bewonerscommissie, dus dit vergt expliciet aandacht. In alle gevallen stemt de corporatie dit af met de huurdersorganisatie (en indien aanwezig de betrokken bewonerscommissie).