

Beïnvloeden & meedoen

Bewonersparticipatie bij Volkshuisvesting Arnhem

Vastgesteld door de bestuurder, goedgekeurd door de Raad van Commissarissen op 19 juni 2017

1. Inleiding

Huurders zijn deskundigen voor hun eigen woning en buurt. Ze weten zelf het meeste over hun eigen huis. Ze ervaren hoe hun omgeving hun woning en hun leven in die woning beïnvloedt. Deze kennis is essentieel voor Volkshuisvesting Arnhem. Lekker wonen mogelijk maken in leefbare wijken, is haar missie. Dat kan alleen als de mensen om wie het gaat zelf de touwtjes in handen nemen en leiding geven aan de ontwikkeling van hun buurt.

Huurders zijn deskundig, maar zij niet alleen. Ook andere bewoners van de wijk en overige betrokkenen weten hoe het reilt en zeilt. De gewenste situatie is dat burgers zelf het initiatief nemen en houden en zelf verantwoordelijk zijn en beslissen. De corporatie, gemeente en andere professionals treden op als facilitator.

In ons ondernemingsplan 'Mensen maken de stad' beschrijven we een vitale buurt. Kleine groepen mensen helpen in zorg, welzijn of richten zich op duurzame economische activiteiten. Voor wonen zien wij kansen voor huurders en andere wijkbewoners op het gebied van beheer en onderhoud van woningen en (semi-)openbare ruimte. Volkshuisvesting wil initiatieven mogelijk maken van burgers die leiden tot lagere woonlasten en/of vitale wijken.

Daarnaast wil Volkshuisvesting Arnhem huurders en anderen via participatie de mogelijkheid bieden om haar strategie en sturing te beïnvloeden. Dat is van belang om de goede dingen goed te doen. Volkshuisvesting heeft een aantal vormen van participatie ontwikkeld. Sommige richten zich op een breed publiek en leveren snel een uitkomst. Andere zijn diepgaand met inbreng van een beperktere groep. Volkshuisvesting zoekt gedrevenheid en inspiratie en haakt daarom graag in op gemotiveerde huurders. Huurders vormen de belangrijkste groep participanten, maar zeker niet de enige. Andere belanghebbenden zijn de eerdergenoemde overige bewoners van een wijk, bijvoorbeeld mensen met een eigen huis. Maar ook mensen die niet in de wijk wonen maar er wel bij betrokken zijn. Te denken valt aan ondernemers, professionals van allerlei organisaties, creatieven, gemeente etcetera.

Voor Volkshuisvesting betekent dat dat huurders of bewoners de ene keer op strategisch niveau het beleid zullen beïnvloeden en op een ander moment zelf de schop ter hand zullen nemen.

Volkshuisvesting wil daarvoor ruimte bieden en waardeert de inspanningen des te meer als ze ingegeven worden door een gemeenschappelijk gevoeld belang.

Deze notitie beschrijft de wijze waarop Volkshuisvesting Arnhem vormgeeft aan participatie van huurders en andere belanghebbenden op haar beleid en werkwijze. De Overlegwet en de Woningwet regelen de formele positie van huurders bij woningcorporaties. Vanzelfsprekend voldoet Volkshuisvesting aan alle eisen die de overheid stelt. Paragraaf 4 schetst de formele participatie zoals die in de wet is vastgelegd. De wortels en visie van Volkshuisvesting en de wijze waarop participatie daaruit voortkomt, staan beschreven in paragraaf 2.

Behalve via formele vormen van participatie wil Volkshuisvesting zich 'op alle niveaus' laten beïnvloeden. Paragraaf 3 gaat daarover.

Helemaal aan het einde volgt een praktijkvoorbeeld waaruit blijkt dat de leefwereld lastig te vatten is in beleidsnotities.

2. Lekker wonen

De mens is voor Volkshuisvesting uitgangspunt en doel van ons handelen. We gaan uit van gelijkwaardige relaties en open communicatie. Dat geldt ook voor onze houding naar huurders en belanghouders. Wij willen mensen de ruimte bieden om lekker te wonen. Dat is tevens leidraad

voor participatie. Lekker wonen hangt af van de kwaliteit van de woning maar zeker zoveel van de sfeer in de buurt – de leefbaarheid. Wij denken dat mensen die graag ten positieve willen beïnvloeden. De wijze waarop verandert met de tijd.

Huurders en bewoners kiezen hun eigen manieren om het beleid van Volkshuisvesting Arnhem te beïnvloeden. Volkshuisvesting biedt ze de gelegenheid en zoekt hen ook op. Samen met actieve groepen wil Volkshuisvesting vormen van participatie ontwikkelen. De relatie staat centraal. Volkshuisvesting heeft intensieve contacten met huurders en andere mensen in de wijken waar zij actief is. Deze contacten zijn formeel en informeel. Veel collega's zijn er dagelijks bij betrokken. Het volgende onderscheid biedt enige ordening.

1. Enerzijds wil Volkshuisvesting huurders en andere belanghebbenden invloed geven op haar beleid. Het beleidsniveau komt aan bod in paragraaf 4. Het gebeurt zowel via formele als informele vormen van participatie.
2. Anderzijds wil Volkshuisvesting mogelijk maken dat mensen meedoen in het verbeteren van hun eigen leefomgeving. Wij hebben daarmee in tien jaar wijkontwikkeling ervaring opgedaan. De vormen van participatie die hierbij horen zijn met name in paragraaf 3 te vinden. Dit is 'meedoen in de buurt'.

3. Meedoen in de buurt

Wij staan open voor (groepen) huurders en/of andere belanghebbenden die zich op een bepaald thema hebben verbonden. Participatie ontstaat op een aantal plekken spontaan dichtbij huis, praktisch en informeel. Actieve burgers helpen in zorg en welzijn of richten zich op duurzame economische activiteiten. Zaken die bijdragen aan de vitaliteit van buurten en wijken. Er liggen kansen voor huurders en andere buurtbewoners op het gebied van beheer en onderhoud van woningen en (semi-) openbare ruimte. De nieuwe Woningwet maakt niet voor niets wooncoöperaties mogelijk. In Arnhem zijn er al inspirerende voorbeelden waar buurtbewoners het heft in handen hebben genomen: het Bruishuis, de Lommerd, de kluswoningen, Mijn wijk. We zijn aanwezig in de wijken en willen initiatieven van bewoners voor verbetering van de buurt mogelijk maken.

Volkshuisvesting gaat ervan uit dat het initiatief voor verbeteringen in de buurt bij bewoners ligt. In het Ondernemingsplan 2017-2020 biedt zij mogelijkheden door bezit van en werk voor Volkshuisvesting ten dienste te stellen van de wijk economie. Daarmee zouden bewoners inkomen kunnen genereren en ruimte krijgen om hun leefomgeving te verbeteren. Volkshuisvesting heeft de rol van ondersteuner. Het initiatief ligt bij huurders en andere betrokkenen bij de buurt.

In de praktijk laat een aantal soorten van buurtinzet onderscheiden. Een deel vindt nu al plaats, de rest zien we de komende jaren ontstaan en willen we graag mogelijk maken:

1. Meehelpen in de buurt: huurders, omwonenden, ondernemers en andere betrokkenen denken mee over ontwerp, uitvoering en beheer van initiatieven. Voorbeelden zijn: Binnentuin Geitenkamp, moestuin Wereldkeuken (Klarendal), Bruistuin en tuin Akker 71 (Malburgen) en groenacties in eigen woonomgeving.
2. Leren & werken: In Akker71 krijgen bewoners en mensen uit Malburgen de gelegenheid om ervaring op te doen met werk. Dat geldt ook voor Wijkwerkpalet in Klarendal en MijnWijk, eveneens in Malburgen. Jo's Werkplaats biedt soortgelijke kansen aan mensen die lang niet gewerkt hebben in en vanuit ons kantoor.
3. Buurthuizen: In onder andere het Spijkerkwartier, Plattenburg en Lombok exploiteren buurtbewoners zelf een buurthuis. Wij maken dat mogelijk door eigendom en onderhoud van het buurthuis op ons te nemen. Zij betalen in ruil daarvoor huur.
4. Vastgoed ter beschikking stellen: Wanneer de buurt daarom vraagt, stellen we vastgoed ter beschikking om ontmoeting en wijk economie te stimuleren. Het Bewonersbedrijf Malburgen huurt het Bruishuis van ons. Het exploiteert het voormalige bejaardentehuis in Malburgen en schrijft zwarte cijfers. Het verdiende geld zetten ze in voor mensen uit de wijk.
5. Bewonersbedrijfjes: Wij stimuleren bewoners die samen het onderhoud in de buurt willen doen of die gezamenlijk hun energievoorziening willen regelen. We bieden huurders

eveneens de gelegenheid om hun woning te gebruiken voor kleinschalige activiteiten die bijdragen aan een vitale wijk.

6. Samenwerking professionals en bewoners: We werken mee aan innovatieve vormen van samenwerking tussen professionals en bewoners die gericht zijn op leefbare buurten. Hetzelfde geldt voor initiatieven om mensen die ondersteuning nodig hebben, te laten meedoen aan de samenleving.

4. Beïnvloeden van beleid

Volkshuisvesting vindt de inbreng van huurders en andere stakeholders in haar beleid essentieel. De overheid heeft daarvoor vormen voorgeschreven. Uiteraard maakt Volkshuisvesting daarvan gebruik. We houden ons aan de wet. Meer daarover in paragraaf 4. 2. Maar we zijn gewend om ook middels andere vormen contact en inbreng te zoeken. Deze informele vormen komen nu eerst aan bod.

4.1 Informele participatie

Mondige burgers die zich ontplooiën, zijn op veel vlakken actief. Ze vragen steeds meer, ook van Volkshuisvesting. Ze gebruiken verschillende media om hun informatie te halen én om hun stem te laten horen. Tegelijkertijd treedt de overheid terug en doet zij een steeds groter beroep op de inzet van de burger.

Het enthousiasme van mensen om zich langdurig te bemoeien met kwesties neemt af.

Volkshuisvesting heeft een actieve rol en blijft zoeken naar manieren om zich op beleidsniveau te laten beïnvloeden. Wij bedenken zelf nieuwe, innovatieve vormen en staan open voor andere ideeën.

Wij proberen op deze wijze huurders van alle rangen en standen, uit alle hoeken en gaten van de stad, en van divers plimage op verschillende manieren te betrekken bij ons beleid. Volkshuisvesting staat open voor en wil experimenteren met alle vormen van participatie.

Globaal structureren wij informele participatie op twee manieren: breed & snel en intensief & diepgaand.

Via de brede & snelle werkwijze proberen we een grote groep mensen te bereiken die op een eenvoudige manier een opvatting kan geven over een beperkt onderwerp. De vorm die we daarvoor in het leven geroepen hebben is de Bovenkamer. Alle huurders van wie het emailadres bekend is, zijn in principe lid van de Bovenkamer. Via mail nodigen we hen uit voor korte enquêtes over één of hooguit een paar onderwerpen.

Intensief & diepgaand zijn onder andere de stakeholderbijeenkomsten (inclusief huurders) die we de afgelopen jaren hebben gehad. Het aantal aanwezigen varieerde van 25 tot 80. Langs deze weg kunnen we een dialoog voeren over complexe thema's als het huurbeleid, de opgaven voor de toekomst, investeringen in duurzaamheid. Hoewel het aantal deelnemers veel geringer is dan via de eerste werkwijze, is de oogst rijker en genuanceerder. Deze werkwijze is bij uitstek geschikt om stakeholders en huurders ons beleid te laten beïnvloeden.

Een andere vorm is die van de tijdelijke adviesgroep. Bijvoorbeeld om mee te denken over collectieve woonvormen, de integratie van bijzondere doelgroepen in de buurt.

4.2 Formele participatie

De Woningwet en de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder regelen de formele positie van huurders bij woningcorporaties. Zij maken deel uit van de driehoek gemeente-corporatie-huurders bij de strategische keuzes op het gebied van wonen in de stad. Bij Volkshuisvesting vervult de huurdersorganisatie in oprichting samen met de bewonerscommissies deze rol.

Behalve via de huurdersorganisatie in oprichting hebben de huurders van Volkshuisvesting zich decentraal georganiseerd in bewonerscommissies (huurders van een complex woningen) en projectcommissies (voor de duur van een onderhouds- of verbeterproject).

Zo lang er geen officiële centrale huurdersorganisatie is, hebben wettelijk gezien de bewonerscommissies de rol van formele gesprekspartner van gemeente en corporaties bij de

prestatieafspraken. Gemeente en Volkshuisvesting hebben de onafhankelijke huurdersorganisatie in oprichting wel volledig betrokken bij de gesprekken.

In de wet is het volgende vastgelegd over de relatie tussen huurdersorganisaties, bewonerscommissies en verhuurder:

1. Huurdersorganisaties en bewonerscommissies hebben recht hebben op informatie van de verhuurder.
2. Verhuurder voert minimaal eenmaal per jaar overleg met hen.
3. Verhuurder informeert huurders, betrokken commissies en huurdersorganisaties zo spoedig mogelijk over beleid en beheer dat hen raakt. Daarnaast zegt de wet dat er ook een informatieplicht geldt als het beleid of beheer 'rechtstreeks van invloed is op de woon- en leefsituatie van de betrokken huurders' of voor hen van belang is. Specifiek geldt dat bij onderhoudsprojecten waarbij een projectcommissie een wettelijke rol heeft.

Aan het einde van deze paragraaf staat een overzicht van de graden van participatie zoals wettelijk vastgelegd in de 'Wet op het overleg huurders verhuurder'. De mate van invloed neemt van boven naar onder toe.

Bewonerscommissies – Huurders van Volkshuisvesting hebben zich georganiseerd in bewonerscommissies: groepen huurders die de huurders van een complex woningen vertegenwoordigen. Met een deel van deze commissies heeft Volkshuisvesting een samenwerkingsovereenkomst afgesloten waarin rechten en plichten van beide partijen vastliggen. Zo'n overeenkomst komt er alleen als de betreffende commissie dat wil. Een aantal commissies kiest ervoor om samen te werken zonder een dergelijk kader.

Projectcommissies – Wij roepen projectcommissies in het leven voor de duur van onderhoudsprojecten. Bij een onderhoudsproject van enige omvang nodigen we huurders uit om plaats te nemen in een projectcommissie die het onderhoud begeleidt. We communiceren niet uitsluitend via deze commissie. Het komt steeds vaker voor dat we huis-aan-huis op bezoek gaan om vragen en behoeften van bewoners te inventariseren. Daarmee krijgen we ook zicht op sociale kwesties die spelen in een complex. Die kunnen van invloed zijn op het onderhoudsproject, maar kunnen ook raken aan leefbaarheid.

Huurdersorganisatie – Volkshuisvesting is blij met het initiatief voor een onafhankelijke huurdersorganisatie. Vanaf dag 1, ook toen er nog geen formele positie of rechtsvorm was, hebben wij met hen overlegd.

De huurdersorganisatie zal naar verwachting in 2017 een officiële status krijgen. Wij hechten belang aan een drietal zaken:

- **Gelegitimeerd:** alle huurders kunnen zich op een of andere manier uitspreken over de standpunten van de huurdersorganisatie. Bijvoorbeeld door lid te worden van een vereniging of doordat zij het bestuur rechtstreeks kunnen kiezen. Het is van belang dat de bewonerscommissies van Volkshuisvesting de huurdersorganisatie zien als hun vertegenwoordiging in beleidszaken. Legitimatie betekent ook dat de organisatie regelmatig verantwoording aflegt aan de huurders.
- **Representatief:** huurders met verschillende achtergronden, uit verschillende buurten van de stad, van verschillende leeftijd en geslacht hebben zitting in het bestuur.
- **Wettig gegrond:** met een vorm die wettig gegrond is, bijvoorbeeld die van een vereniging of een stichting.

Graden van participatie zoals vastgelegd in de overlegwet

Recht op informatie op aanvraag:

- Reglementen en statuten die betrekking hebben op Volkshuisvesting Arnhem
- Besluiten en beschikkingen van de rijksoverheid, de gemeenten of andere overheden die betrekking hebben op Volkshuisvesting Arnhem
- Overeenkomsten van Volkshuisvesting met een andere partij als die gaan over onderwerpen die van wezenlijk belang zijn voor huurders en bewoners
- Jaarverslag, jaarrekening, jaarbegroting, financiële meerjarenprognoses van Volkshuisvesting.

Recht op informatie en overleg:

- Gepland onderhoud en bijbehorend werkplan aan complex (bewonerscommissie van dat complex)
- Algemene voorwaarden huurovereenkomst
- Huurprijzenbeleid
- Beleid over realiseren van huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding nodig hebben
- Uitspraken van de klachtencommissie van Volkshuisvesting

Recht op advies:

- Prestatieafspraken Volkshuisvesting en gemeente
- Onderhouds en verbeteringsplannen over de woning en directe omgeving op wijkniveau
- Slopen, renoveren, verweven, vervreemden (verkoop en ruilen) per complex
- Specifiek toewijzings- en verhuurbeleid voor een bepaald complex
- Beheer van de gemeenschappelijke voorzieningen
- Beleid en jaarplan leefbaarheid, sociaal investeren en verbeteren woonomgeving op wijkniveau
- Wijkvisies
- Samenstelling en prijs servicekosten per complex

Recht op instemming

- Voorstel tot een fusie
- Vaststellen en wijzigen samenwerkingsovereenkomst

Speciale afspraak: recht op informatie en recht op voordracht kandidaten voor de benoemingscommissies bij de voordracht huurderszetels voor de Raad van Commissarissen.

En nu de praktijk

De praktijk laat zich niet altijd vatten in de categorieën van een beleidsnotitie. Dat blijkt uit de aanpak van het cluster Biezenlaan en omgeving die in 2017 van start is gegaan. De 130 doorzonwoningen zijn toe aan een grote beurt. Bovendien hebben we in de prestatieafspraken vastgelegd dat we de komende jaren investeren in energetische verbetering. Dit zou een plek kunnen zijn waar we een slag kunnen slaan. De mogelijkheden variëren van minimaal ingrijpen tot sloop en nieuwbouw.

Tussen onze huurhuizen staan woningen die we in het verleden hebben verkocht. Wij kiezen voor co-creatie met alle betrokkenen: niet alleen huurders maar ook eigenaren. De centrale vraag luidt: 'Wat moet er gebeuren om beter te wonen?' Belangrijke voorwaarden bij co-creatie zijn gelijkwaardigheid, wederkerig, openheid en vertrouwen. Co-creatie betekent ook dat besluiten in deze groep genomen worden. Het Management Team van Volkshuisvesting heeft de kaders bepaald en houdt zich verder op de achtergrond.

We zijn tevreden als tenminste 90 procent van de bewoners aangeeft beter te wonen dan voorheen én als het resultaat binnen de kaders past. Waarbij overigens gefundeerd afwijken mogelijk is. De gebruikelijke werkwijze bij een minimale ingreep zou de installatie van een projectcommissie zijn. In de wet gefundeerd overleg met een delegatie huurders. Bij de maximale variant van sloop en nieuwbouw regelt de wet allerlei zaken van een mogelijke verhuisvergoeding tot voorrang op de woningmarkt voor de betrokken huurders. Bij de Biezenlaan betrekken we niet alleen huurders maar

ook kopers bij het project. Sterker nog: ze bepalen mede wat er gaat gebeuren. Dat gaat veel verder dan de bevoegdheden van een projectcommissie of de rechten van huurders bij sloop en nieuwbouw.