

Kansen voor versterking zeggenschap en huurdersbetrokkenheid Naar een brug tussen formele en informele zeggenschap van huurders

Drs. Guus Terlingen, januari 2019

Ruimte voor zeggenschap is een belangrijk voertuig om verbinding te krijgen met huurders. Corporaties en huurdersorganisaties steken veel tijd en energie in overleg. Toch leidt dit overleg niet altijd tot het gevoel dat er verbinding tot stand komt. Veel gehoorde kritiek is dat de betrokkenheid van de grote groep huurders er niet is en dat contact met een vertegenwoordigende groep niet leidt tot verbinding met de individuele huurder. Is dat terecht? En hoe moeten corporaties en huurdersorganisaties hiermee omgaan? Dit artikel verkent de kansen van formele en informele participatie om meer huurdersbetrokkenheid te krijgen en geeft handvatten voor corporaties en huurdersorganisaties om een ontwikkelslag te maken.

1. Huurdersbetrokkenheid

Betrokkenheid 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.

2. Huurder als drijvende kracht

Corporaties die huurdersbetrokkenheid nastreven zien de huurder als drijvende kracht voor wat er in zijn woonsituatie gebeurt. Woonsituatie is hier breed bedoeld: van eigen woning tot woonbeleid in het volkshuisvestelijk domein. Hiervoor zijn er formele en informele vormen van zeggenschap.

Formele zeggenschap

De formele zeggenschap betreft institutionele vormen van huurdersorganisaties en bewonerscommissies. De formele zeggenschap heeft het niet makkelijk, ook al is deze wettelijk geborgd. De traditionele huurdersorganisatie vergrijst, is vaak homogeen van opbouw, overbelast. Het animo om aan te sluiten bij een huurdersorganisatie is beperkt door desinteresse, andere prioriteiten en het niet willen zitting 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 in steken. Dat wordt niet altijd gewaardeerd. Grote valkuil is dat huurdersorganisaties werken in de systeemwereld met de systeemtaal van de corporatie (beleid en volkshuisvestelijk bestel). Hierbij komen 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).

Informele zeggenschap

De informele zeggenschap is de zeggenschap die niet de institutionele structuur als basis heeft. Het is de betrokkenheid van individuele huurders bij wat de corporatie doet. Dat kan op basis van initiatief van huurders zelf of gestimuleerd door de corporatie of huurdersorganisaties. Veelal betreft het onderwerpen uit de leefwereld over wat er in de eigen woning of wijk gebeurt. Dit zijn vaak 1-op-1 contacten.

Tussenvormen formeel en informeel

Tussenvormen van participatie zijn niet traditioneel maar krijgen wel binnen een institutionele setting vorm. Zoals het tijdelijk meepraten over een onderwerp dat men aan het hart gaat in een panel of op een thema-avond. Dat kunnen ook beleidsthema's of 'systeemwereldthema's' zijn.

Onderstaande tabel toont de verschillen, valkuilen kansen voor formele en informele zeggenschap.

	Formele zeggenschap	Informele zeggenschap
Om wie gaat het	Huurdersbelangenvereniging, huurdersorganisatie, bewonerscommissie	Individuele huurder
Context	Veel systeemwereld, wettelijke spelregels en systeemtaal. Vaak complexe onderwerpen en besluitvormingsprocessen.	Vooraf leefwereld, dichtbij huis of eigen wijk.
Resultaat	Beïnvloeding als onderdeel van groter krachtenveld	Gericht op direct resultaat en behoeftebevrediging
Valkuilen	Hypocrisie, rituele dans, kind met badwater weggooien	Angst voor het precedent
Regie op zeggenschap	Bij huurders(organisatie) in samenwerking met corporatie.	Bij huurder, gestimuleerd door corporatie in samenspraak met huurdersorganisatie
Succesbepalend	Inclusief denken, lokaal waar het kan, centraal waar het moet. Gericht op het juiste gesprek. Betrekken van achterban.	Creativiteit, uitdagen en faciliteren om ruimte te nemen, loslaten.
Aanjagers	Ruimte voor ondersteuning zodat aandacht naar inhoud gaat	Ruimte voor frontlijn corporatie.
Uitdaging	Verrijken met informele vormen en durven loslaten	Betekenis van signalen opschalen naar het grotere verhaal.

3. Zes kansen voor vernieuwing en grotere huurdersbetrokkenheid

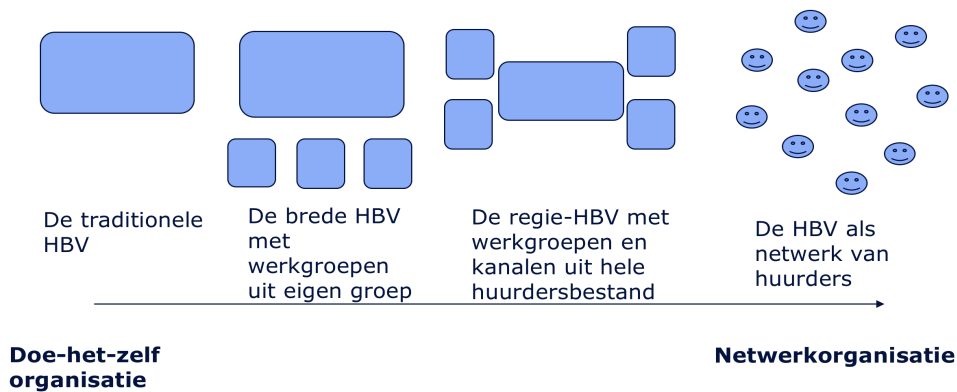
Waar zit de kans voor corporaties en huurdersorganisaties voor vernieuwing en grotere huurdersbetrokkenheid?

Kans 1. Ontwikkeling naar een open huurdersorganisatiemodel met ruimte voor informele vormen. Dat betekent voor huurdersorganisaties 'inclusief denken': een antenne hebben voor alle relevante meningen in de achterban en bereidheid tot het je openstellen voor deze meningen. Nieuwe vormen ondersteunen dit en zijn een verrijking voor de huurdersorganisatie en geen bedreiging. De huurdersorganisatie is slechts een instrument voor zeggenschap van huurders. Voor de corporatie is het van belang om niet te denken in het aantal stemmen dat aan tafel zit, maar de dekking van het aantal opinies.

Huurdersorganisaties zijn er in diverse soorten en maten. Hieronder staan 4 basistypologieën van huurdersbelangenverenigingen¹. Deze zijn geordend op de as van doe-het-zelf-organisatie naar netwerkorganisatie. Belangrijk: elk model kan werken en in de praktijk zijn er vele tussenvormen. Nadenken over welke vorm het meest aanspreekt, is nuttig bij het opmaken van de balans over de eigen ontwikkeling en geeft daar taal aan.

¹ Zie ook het artikel: bouwen aan het participatiemodel van de toekomst. Terlingen, September 2014, <https://bit.ly/2Ojp03N>

Typologieën van huurdersbelangenorganisaties



Kans 2: Komen tot waardengedreven participatie.

Deze waarden zijn de uitgangspunten voor de invulling van de participatie en de samenwerking tussen corporatie en huurdersorganisatie. Als corporatie en huurdersorganisatie aan de voorkant dezelfde waarden nastreven vergroot dit de kans op succes, ontstaat begrip en verkleint de kans op conflict. Randvoorwaarden zijn frequent contact, bekend zijn met elkaar en elkaars denkbeelden, behoeften en verwachtingen, elkaar waarderen en serieus nemen zijn.

Voorbeelden van gedeelde waarden:

- We vertrouwen dat de ander het goede voor ogen heeft.
- We zien elke inbreng van huurders in principe als waardevol.
- We respecteren elkaars zienswijze: we hoeven het niet eens te zijn.
- We zorgen voor elkaar.
- We willen ons laten beïnvloeden en voeden.
- We durven los te laten en mee te bewegen, ruimte geven aan zeggenschap vraagt een flexibele houding.

Kans 3: competenties van de participatiebewuste corporatie en de open huurdersorganisatie

Ruimte voor zeggenschap vraagt bestuurlijke competenties van zowel de corporatie als de huurdersorganisatie: 'behoorlijk' besturen, 'prestatiegericht' besturen en 'responsief' besturen².

	Bestuur corporatie	Bestuur Huurdersorganisatie
Behoorlijk bestuur	<ul style="list-style-type: none"> • Tegenmacht waarderen en ondersteunen • Je willen openstellen voor invloed van buiten • Huurdersorganisatie zien als waardevol onderdeel van volkshuisvestelijk systeem • Waardengedreven handelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusief denken, ruimte voor geluiden van buiten eigen groep • Kritisch zijn op eigen handelen en streven naar verdere ontwikkeling • Waardengedreven handelen
Prestatiegericht bestuur	<ul style="list-style-type: none"> • Behalen van resultaten en voortgang boeken • Laten zien wat je samen doet en bereikt. • Goede voorbeelden uitdragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke focus op wat belangrijk is en daarvoor gaan • Samen stappen zetten en voortgang boeken. • Rolbewustzijn en kunnen schakelen in rollen

² Deze termen zijn ontleed aan het Julien van Oostaijen, tussen eerste overheid en tweederangsdemocratie, februari 2018.

	Bestuur corporatie	Bestuur Huurdersorganisatie
Responsief bestuur	<ul style="list-style-type: none"> Actief ophalen van belangen en flexibel zijn Faciliteren i.p.v. regisseren Ruime voor frontlijn 	<ul style="list-style-type: none"> Actief ophalen van belangen en deze een plek geven in je handelen Regisseren op zeggenschap i.p.v. alles zelf willen doen

Kans 4: Waardeer als huurdersorganisatie en als corporatie elke betrokkenheid van huurders. Waardeer de ‘participatie-elite’ die altijd aan tafel zit, maar ook de huurder die middels een enquête zijn mening geeft. De betrokkenheid is in intensiteit anders, maar daarom niet minder waardevol. Taak van een huurdersorganisatie is het bewaken van integraliteit en brengen van nuance in wat is opgehaald. Het inpassen van stemmen en belangen in het brede verhaal.

Kans 5: Breng creativiteit in informele of aanvullende vormen.

Biedt ruimte voor eigen initiatief, ontzorg en neem drempels weg. Stuur op positieve contactmomenten met huurders, zoals een bijeenkomst over een groene tuin of balkon. Versterken van nabijheid en eigenaarschap van huurders. Kansrijk zijn: lokale adviesraden, inbesteden, mensen laten stemmen op scenario’s, werkgroepen, wijkbudgetten, keuzemogelijkheden bieden. Ook binnen traditionele vormen is volop vernieuwing mogelijk.

Kans 6: Ontwikkel stapsgewijs en organisch.

Grote stappen, snel thuis is een grote valkuil bij vernieuwing. Stapsgewijs ontwikkelen geeft een grotere kans op succes. Experimenteer, probeer uit, evalueer en verbeter. Een crisis is een mooi moment om grote slagen te maken, maar in alle andere gevallen levert geduld en geleidelijke ontdekking en verwondering meer op.

4. Voorbeeld bouwen aan zeggenschap: Huurdersraad Portaal regio Utrecht

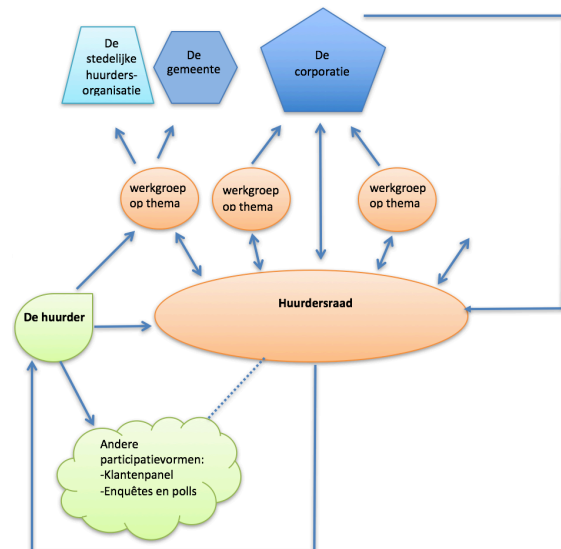
Een voorbeeld van een vernieuwingsproces op zeggenschap is de Huurdersraad Portaal regio Utrecht. Deze is in januari 2016 ontstaan als experiment van een groep betrokken huurders.

Streven was om een huurdersorganisatie te op te zetten, waarbij alle aandacht niet naar de structuur, maar naar de inhoud gaat. De Huurdersraad ontwikkelde zich organisch, stap voor stap.

Geen structuur maar gedeeld gedachtegoed in set spelregels

De Huurdersraad is een collectief van huurders, elke huurder kan zich aansluiten. Er is geen bestuur, er is geen rechtsvorm en er zijn ook geen eigen financiële middelen. Wel is er een gedeeld gedachtegoed in de vorm van een set van spelregels. Vuistregel is ‘doe waar je energie ligt’. Daarnaast is er een externe ondersteuner die op de achtergrond de principes bewaakt, aanjaagt en adviseert indien nodig. Portaal ondersteunt en faciliteert de huurdersraad waar zij kan.

De Huurdersraad is organisch gegroeid. Inmiddels telt de raad 16 huurders die vooral in werkgroepen actief meepraten en adviseren over het beleid van Portaal Utrecht. Periodiek zijn er themabijeenkomsten waar alle huurders voor worden uitgenodigd, waar verantwoording wordt afgelegd en standpunten worden opgehaald. De Huurdersraad is geen ideaal en zorgeloos model, er



zijn uiteraard problemen en puzzels. Echter het model is wel flexibel, energie gaat naar de inhoud en niet naar de vorm en biedt ruimte voor input van buiten. Het model is continu in ontwikkeling.

5. Proces huurdersbetrokkenheid

De kern van vernieuwing van zeggenschap en bouwen aan huurdersbetrokkenheid zit hem niet in de vorm maar in de ruimte en gedrevenheid van corporaties en huurdersorganisaties om zeggenschap vorm te geven. Samen zijn zij verantwoordelijk voor de kwaliteit en betrokkenheid van huurders. Vanuit de huurdersorganisatie: krampachtig vasthouden leidt tot verstarring en bedreigt eigen legitimatie. Vanuit de corporatie: eenzijdig opleggen/organiseren van vernieuwing of formele participatie de rug toekeren is een recept voor mislukking. Dat is een gezamenlijke zoektocht, die stap voor stap vorm krijgt en is een kwestie van gewoon doen. Ontwikkeling gaat organisch. Durf te experimenteren. Gewoon beginnen.

Reageren?

- *Helemaal (niet) mee eens? Hoe legt uw corporatie of huurdersorganisatie verbinding met huurders?*
- *Meedenken en meebouwen aan nieuwe kansen voor verbinding en zeggenschap?*

Contactgegevens	Guus Terlingen	
Vrieseweg 157 3311 NV Dordrecht www.fraey.nl	terlingen@fraey.nl 06-504 275 39 	

Guus Terlingen is partner bij FRAEY. Hij ondersteunt huurdersorganisaties en corporaties bij samenwerking en maatschappelijk presteren.