PLATFORM31

kennis van stad en regio

Huurders aan de knoppen

Vera Beuzenberg – Platform31

28 november 2017

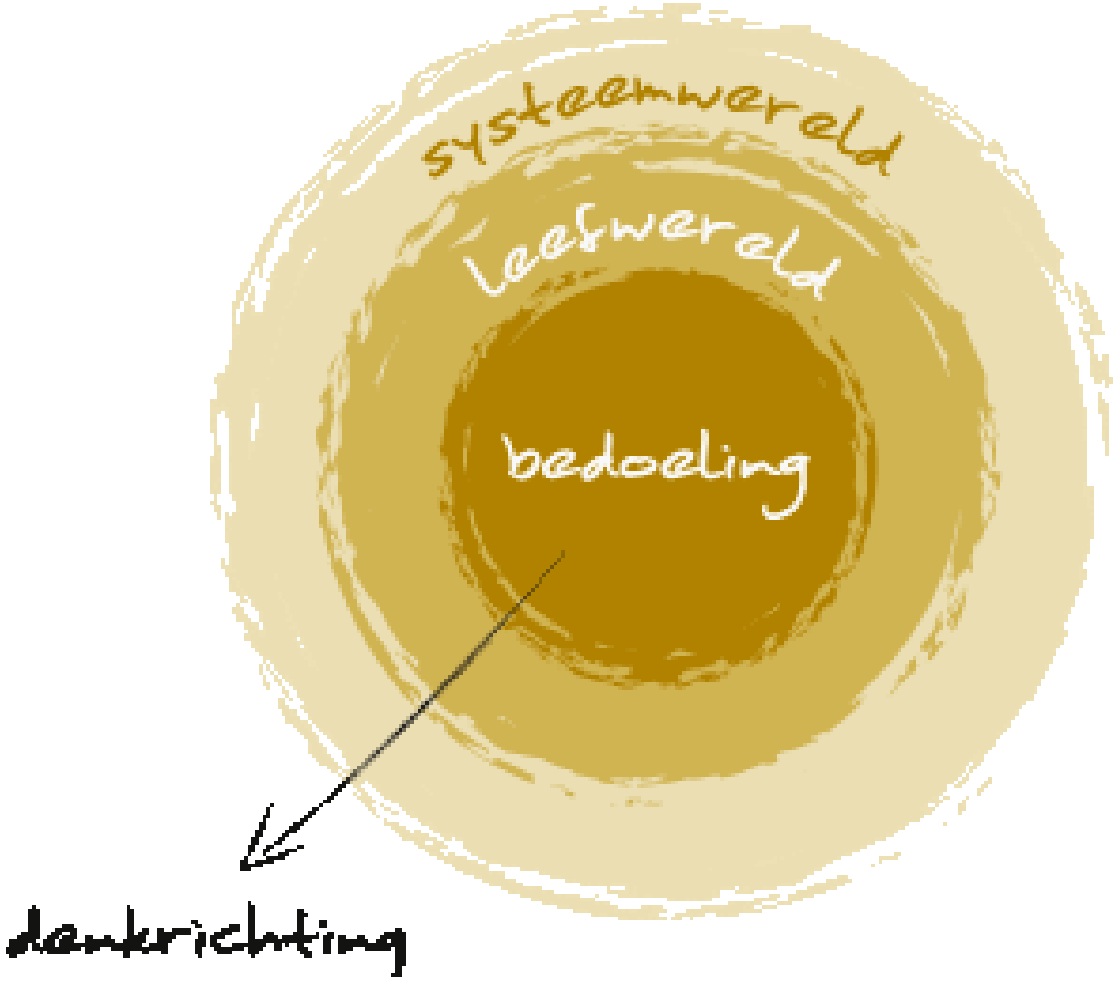
Even voorstellen

Vera Beuzenberg

Projectleider Wonen bij Platform31

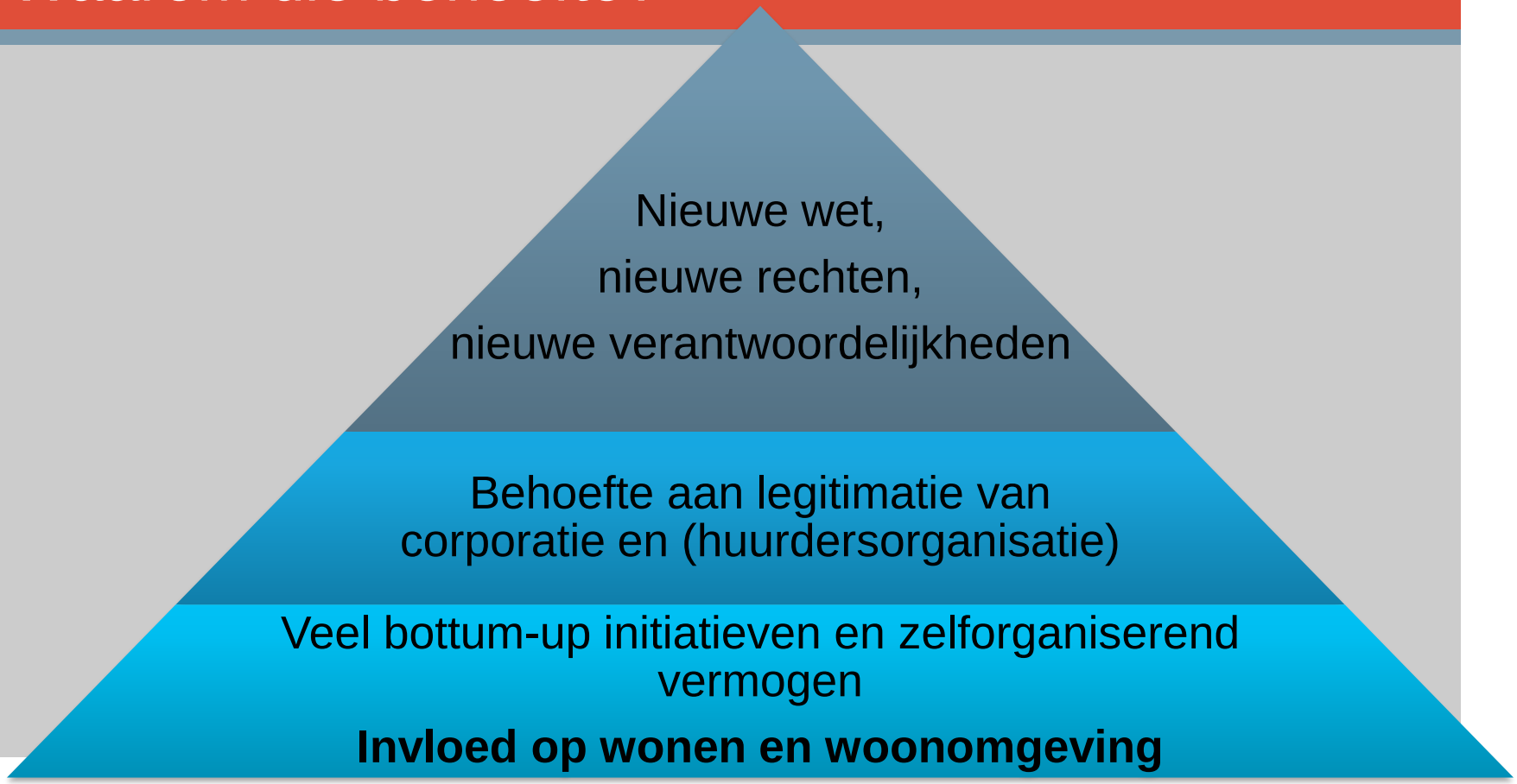
Vera.beuzenberg@platform31.nl

Onderwerpen: huurderbetrokkenheid, Woningwet, huurbeleid



Wouter Hart

Huurdersbetrokkenheid vernieuwen! Waarom die behoefte?



PLATFORM31

kennis van stad en regio

Pilot programma

Huurders aan de knoppen

Oktober 2016 tot maart 2017

Doelen pilots - beleid

Deelnemers

- Pré Wonen & De Bewonerskernen → De voorkamer
- Actium & MEVM → Bewonersparticipatiegroepenm
- Wooninc. & SHW → Online- en offline klantenpanels
- WBO Wonen & Blij Wonen → Co-creatie

Doelen

- Meer representatieve huurders en huurdersinput
- Beleid dat beter aansluit bij de huurders en leidt tot draagvlak

Doelen pilots - beheer

Deelnemers

- De Alliantie & HBV De Alliantie → leefbaarheidscommissie
- Mozaïek Wonen & Beter wonen Gouda → Zelf schoonmaken
- Groenwest & HV Weidelanden → Luisterbankje
- Waterweg Wonen & HR Waterweg Wonen → Nieuwe buren

Doelen

- Meer sociale contacten
- Sociale cohesie

PLATFORM31

kennis van stad en regio

Meedenken met beleid

Onderzoek huurderbetrokkenheid bij **beleid**

Hypothese beleid:

de **kwaliteit** en het **draagvlak** voor beleid verbeteren als er meer input komt uit **co-creatie** van een bredere en **meer representatieve groep** huurders dan de huidige formele huurdersorganisatie.

Onderzoeksvraag:

In hoeverre dragen de pilots bij aan **effectieve input** en meer **draakvlak** voor beleid?

Pilots huurderbetrokkenheid bij **beleid**

Corporatie	Formele huurder-vertegenwoordiger	Nieuwe vorm	Type invloed huurders
Actium	MEVM	Co-creatie & bewonersparticipatiegroepen	Advies aan Actium en MEVM.
Pré Wonen	Bewonerskernen	De Voorkamer. Aanvullende groep huurders naast bewonerskernen.	Input voor het beleidsonderwerp en advies over het uiteindelijke beleidsvoorstel.
WBO Wonen	Blij Wonen	Co-creatie & WBO is verantwoordelijk voor het ophalen van huurdersinput.	Input of advies over beleidsonderwerp.
Wooninc.	SHW	Co-creatie & SHW zorgt samen met Wooninc. voor een online discussie in het klantenpanel over beleidsonderwerpen.	Input of advies over beleidsonderwerp.

Resultaten beleid (1/2)

Representativiteit en diversiteit van betrokken huurders neemt toe.

Input wordt daadwerkelijk opgehaald bij de achterban / andere huurders.

Co-creatie:afspraken gemaakt over hoe ze gezamenlijk tot een beleidsvoorstel komen

Resultaten beleid (2/2)

Betrokken huurders zijn tevreden over hun nieuwe werkwijze.

Meer invloed dan de ‘Wet op het overleg huurders verhuurder’.

Beleidsvormingsproces duurt langer. Er zijn meer stappen. Verwachting is dat de besluitvorming sneller gaat.

Conclusie beleid

Hoofdvraag: In hoeverre dragen de pilots bij aan **effectieve input** en meer **draakvlak** voor beleid?

Input wordt daadwerkelijk opgehaald en er zijn proceafspraken gemaakt over hoe de input wordt meegenomen.

Draagvlak voor beleid op lange termijn is nog te vroeg om meten.

Wel is er draagvlak onder de meedenkende huurder over het huidige proces en het te ontwikkelen beleid.

PLATFORM31

kennis van stad en regio

Meedoen met beheer

Onderzoek huurderbetrokkenheid bij **beheer**

Hypothese beheer:

huurders zijn meer **tevreden** over hun **woning**, **woonomgeving** en de **corporatie** als zij een grotere **invloed en rol** vervullen in het dagelijks **(sociaal)beheer** van hun woning en woonomgeving.

Onderzoeksvragen:

In hoeverre resulteren de pilots in meer **tevredenheid** onder huurders over hun **woning, woonomgeving** en de **woningcorporatie**?

In hoeverre dragen de pilots bij aan meer **sociale contacten** in de portiek, straat en/of buurt?

Pilots huurderbetrokkenheid bij **beheer**

Corporatie	Formele huurder-vertegenwoordiger	Nieuwe vorm	Type invloed huurders
De Alliantie	Huurders-belangenvereni-ging De Alliantie	Leefbaarheidscommissie onderhoud zelf entree, binnen- en daktuin van complex	Huurders beslissen zelf over onderhoud en voeren uit.
Groenwest	Huurdersverenigin g Weidelanden	Pop-up luisterbankje zorgt voor luisterend oor en verbindt bewoners.	Huurder is ervaringsdeskundige en serieuze gesprekspartner
Mozaïek Wonen	Beter Wonen Gouda	Corporatie faciliteert actieve bewoners. In complex voeren bewoners onderhoud, schoonmaak en moestuin uit.	Huurders voeren uit en denken creatief mee over knelpunten en nieuwe vormen van zelfbeheer zoals schilderwerk
Waterweg Wonen	Huurdersraad Waterweg Wonen	Huurders leiden potentiele huurders rond.	Informeel sturen op samenstelling van complex

Resultaten huurderbetrokkenheid bij beheer

De pilots beïnvloeden de **mind-set van corporatiemedewerkers** over het betrekken van huurders **positief**.

Huurders die **meedoen**, willen soms ook **meedenken** (en andersom)

Meer sociale contacten: bewoners ontmoetten meer andere bewoners

- Bewoners die actief zijn ontmoetten elkaar
- Actieve bewoners ontmoetten ook meer niet-actieve bewoners

Conclusie huurderbetrokkenheid bij beheer

Meer waardering voor de **woonomgeving**

- Door inzet in de woonomgeving stijgt het eigenaarschap
- Verbetering fysieke woonomgeving

Zelfbeheer zorgt voor **meer tevreden huurders** als er sprake is van co-creatie en korte lijntjes.

- Gevoel van betrokkenheid en begrip voor de mogelijkheden
- Door het persoonlijke contact krijgt de corporatie de mogelijkheid om dingen uit te leggen.

Aanbevelingen
Versteviging huurderbetrokkenheid

1. Stel de formele huurdersorganisatie centraal

2. Versterk de formele huurdersorganisatie door vernieuwing, verjongen, verkleuring

3. Zorg dat de aanvullende werkvormen de formele huurdersorganisatie ontlasten of ondersteunen

4. Vraag huurders die meedoen, of zij willen meedenken. (en andersom)

Aanbevelingen
Aan de slag met huurderbetrokkenheid

1. Start enkel vernieuwing als beide er meerwaarde van inzien
2. Werk aan een goede onderlinge verstandhouding.
3. Maak gezamenlijk afspraken over de werkwijze, randvoorwaarden, kaders
4. Investeer als corporatie in intern draagvlak
5. Selecteer de juiste complexen

Lees het hele rapport op
www.platform31.nl

Daarin staan de volledige omschrijvingen van de nieuwe werkwijzen en structuren van huurderbetrokkenheid.