

# MAAK GEEN RITUELE VAN HUURDERSPART



Traditionele huurdersinspraak is vaak een rituele dans. Corporaties zoeken daarom noodgedwongen naar nieuwe vormen van participatie. Dit kan de relatie met huurdersorganisaties verder op scherp stellen. Toch worden er ook succesvolle verbindingen geslagen tussen traditionele en vernieuwende vormen van participatie. Dit vergt een eerlijke en open houding en dat zijn corporaties niet altijd gewend.

# DANS PARTICIPATIE



*Corporaties die een goede band hebben met hun huurdersorganisaties slaan ook de meest succesvolle verbindingen tussen oude structuren en nieuwe vormen.*

(Foto: Jos Lammers / Hollandse Hoogte)

**DOOR FREEK LIEBRAND EN ARJEN RUS** BEIDEN ZIJN ADVISEUR STEDELIJKE VERNIEUWING INÍCIO

Laten we gelijk met de deur in huis vallen. Veel corporaties zijn ronduit ontevreden over het contact met hun traditionele huurdersorganisaties, maar durven dit niet hardop te zeggen. Uit angst voor een verdere verslechtering van het overleg blijft dit binnenskamers en gaat het gesteggel over de spelregels van het overleg vrolijk door. Gelijktijdig zoeken zij naar nieuwe vormen van participatie om een grotere groep huurders te bereiken en meer constructief advies en inspiratie uit het huurderscontact te halen. Hiermee verzandt de formele huurdersparticipatie bij sommige corporaties in een schaduwcircuit. Nog even volhouden totdat deze vorm van huurdersinspraak door een veranderend huurdersbestand en vergrijzende huurdersorganisaties langzaam ophoudt te bestaan. Toch zijn er ook corporaties die wel tevreden zijn over hun traditionele huurdersorganisaties en worden er succesvolle verbindingen geslagen tussen traditionele en vernieuwende vormen van participatie. Dit artikel volgt een aantal aanbevelingen om wegwijs te worden in dit veranderende participatielandschap.

Sinds de invoering van de Wet op het overleg huurders verhuurder (ofwel Overlegwet) in 1998 geldt in de corporatiesector het recht op overleg en advies als basis voor participatie. Hiermee wordt participatie gedefinieerd als de betrokkenheid bij en de invloed op plan- en beleidsvorming van woningcorporaties. Naast voldoen aan een wettelijke verplichting dient participatie meerdere doelen, zoals draagvlak ontwikkelen, inspelen op wensen van huurders, betrokkenheid vergroten en de kwaliteit van plannen verhogen. De traditionele vorm hiervoor is het overleg met een overkoepelend huurdersorgaan en de daar onder vallende bewonerscommissies op complexniveau.

De manco's van de traditionele huurdersparticipatie zijn bekend. Huurderskoepels en bewonerscommissies worden oververtegenwoordigd door autochtone senioren. De aansluiting met bijvoorbeeld jongeren en allochtonen is zeer beperkt of ontbreekt volledig. Eigenlijk werkt dit systeem van een vertegenwoordiging van een achterban gewoon slecht. In veel gevallen is het contact met de achterban op z'n minst discutabel en wordt vooral het eigen belang behartigd. Bovendien berust de huurdersinspraak op recht en regels en gaat de discussie vaak niet over de inhoud maar over overschrijding van adviestermijnen en het uitbreiden van kruisjes op een kruisjeslijst. Het is ook maar de vraag of je van huurders moet verwachten dat zij constructief meedenken over huurbeleid, fusievoorstellen en prestatieafspraken. De traditionele huurdersinspraak is in te veel gevallen een rituele dans.

## GELUKKIG KAN HET OOK ANDERS

Maar hoe moet het dan wel? De meeste corporaties die de hierboven geschetste problematiek in meer of mindere mate ervaren, zoeken actief naar nieuwe manieren om met huurders in contact te komen. Dit doen zij door laagdrempelige, tijdelijke en themagerichte participatievormen te ontplooien. En met succes. Participatievormen zoals klankbordgroepen, schoonmaakacties, ontwerpessies en activiteitenfondsen kunnen over het algemeen rekenen op meer animo van huurders. Er is vaak een goede sfeer, de resultaten zijn positief en het contact inspirerend. Ook via de digitale weg proberen corporaties het contact met huurders te versterken.

Toch is hierbij een aantal belangrijke kanttekeningen te maken, die soms over het hoofd wordt gezien. In tegenstelling tot de formele huurdersinspraak is er geen eenduidige vorm voor informele participatie. Het zijn vaak eenmalige initiatieven met een experimenteel



karakter en onvoldoende aandacht voor terugkoppeling, vervolg geven (bij succes) en het warm houden van opgedane contacten. Bovendien zijn de doelen van vernieuwende vormen van participatie lang niet altijd dezelfde als die van de traditionele huurdersinspraak. Daarnaast zijn deze doelen vaak niet helder. Ze lopen uiteen in een brede waaier van perspectief bieden tot leefbaarheid vergroten. In veel gevallen richt de participatie zich hier op het stimuleren van actief burgerschap, waarbij huurders worden uitgedaagd zelf verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen woonomgeving. Niet meedenken dus, maar meedoen. Corporaties zijn in toenemende mate betrokken bij thema's als leefbaarheid, veiligheid en samenleven en proberen daar samen met huurders invulling aan te geven. Maar schoffelen op een opschoondag levert geen beleid op. Van meedenken over plan- en beleidsvorming is dan geen sprake. En de overlegwet verplicht corporaties toch om hier invulling aan te geven.

Het tot nu toe geschetste beeld is natuurlijk niet volledig. Traditionele huurdersinspraak heeft wel degelijk nog waarde. De langdurige inzet van betrokken huurders wordt breed gewaardeerd. Dit biedt een kritisch tegengeluid en houdt de corporatie scherp. Het probleem zit hem echter in het nastreven van de Overlegwet als een soort te verwezenlijken ideaal van huurdersbetrokkenheid. En dit terwijl deze wet eerder een soort stok achter de deur is om een minimaal niveau van huurdersinspraak te garanderen. Gelukkig zijn er ook corporaties die huurdersorganisaties veel meer op hun 'echte' waarde schatten en hierin maatwerk weten te organiseren. Dit doen zij door de nadruk te leggen op een goed contact en op wederzijdse interesses. Dus niet op lijstjes van onderwerpen en bevoegdheden. Soms zijn zulke afspraken vastgelegd in een maatwerkovereenkomst met bewonersorganisaties.

#### BESTAANSRECHT GEEFT SPANNING

Daar waar vernieuwende participatie het bestaansrecht van de formele participatie aantast, bestaat logischerwijs kans op spanning. Concrete voorbeelden zijn een boze bewonerscommissie omdat een klankbordgroep is opgericht om mee te denken over de sloopplannen van een complex. Of een boze huurderskoepel die wil dat zulke groepen meer rechten krijgen, terwijl deze alleen wil meedenken over de toekomst van hun directe woonomgeving. Zulke situaties ontstaan doordat huurdersorganisaties niet altijd openlijk beseffen dat zij beperkt representatief zijn. Zij hebben dan de neiging vast te houden aan hun opgebouwde macht en staan niet open voor vernieuwende methoden. Of de corporatie heeft verzaakt hen tijdig te betrekken en serieus te nemen. Het wederzijds vertrouwen is het meest bepalend in zulke situaties. Corporaties kunnen van elkaar leren hoe ze succesvol om kunnen gaan met spanningen tussen traditionele en vernieuwende participatie. Corporaties die een goede band hebben met hun huurdersorganisaties slaan ook de meest succesvolle verbindingen tussen oude structuren en nieuwe vormen. Dit lukt door goed uit te leggen waarom nieuwe manieren nodig zijn en hierover duidelijke afspraken te maken. Of door huurdersorganisaties de rol van procesbewaker of waakhond te geven over het brede palet aan participatievormen. Een bewonerscommissie betrekken bij het maken van een participatieplan of samen met de koepel nadenken over een klantenpanel zijn hier voorbeelden van. Door niet de gewende vorm of traditie maar het gewenste doel centraal te stellen kan overeenstemming worden bereikt over een passende vorm daarvoor.

Corporaties die traditionele en vernieuwende participatie meer gescheiden hebben georganiseerd, zijn vaak nieuwe wegen ingeslagen omdat de samenwerking met de traditionele huurdersorganisaties niet constructief was. Zij zetten de samenwerking met deze organisaties weliswaar op oude voet voort, maar investeren tegelijkertijd in nieuwe vormen zonder samen te werken met de huurdersorganisaties. Dit kan de relatie vervolgens verder op scherp zetten. Het is dus belangrijk om

huurdersorganisaties te betrekken bij nieuwe participatievormen, ook als het contact en de samenwerking niet optimaal is. Hiervoor is een eerlijke en open houding nodig. Als deze afstemming echt niet lukt en er daadwerkelijk sprake is van onwil, is het tijd om de samenwerking ter discussie te stellen.

#### TIPS VOOR BELEID

Het participatielandschap verschuift van een overzichtelijke structuur van formele huurdersinspraak naar een onoverzichtelijke mengmoes van initiatieven om huurders betrokken te krijgen. Corporaties en huurdersorganisaties moeten hier nog wegwijs in worden. Overeenkomsten en verschillen tussen traditionele en vernieuwende vormen van participatie beginnen zich langzaam uit te kristalliseren en corporaties boeken in verschillende mate succes in de omgang hiermee. Corporaties die werken aan een nieuw participatiebeleid kunnen de volgende tips ter harte nemen:

##### 1. Start met een heldere visie op participatie

Succes begint met een weloverwogen visie op participatie. Waarom is het belangrijk, wat wil je ermee bereiken, wanneer is het eigenlijk nuttig en voor welk doel kies je welke vorm? Hiermee voorkom je een zoektocht naar vernieuwende vormen zonder precies te weten welk doel je daarmee dient. Zorg ervoor dat deze visie breed herkend en gedragen wordt binnen de organisatie.

##### 2. Betrek de huurders(organisaties)

Vraag nadrukkelijk aan huurders hoe zij betrokken willen worden en maak dat mogelijk. Eigenlijk heel logisch, maar vaak een vergeten stap. Ga bovendien niet voorbij aan de bestaande huurdersorganisaties maar betrek hen tijdig bij het ontwikkelen van nieuwe vormen. Anders voelen zij zich terecht gepasseerd.

##### 3. Betrek de uitvoerders en ga uit van wat zij al goed doen

Bij iedere corporatie zijn er medewerkers die veel goede dingen doen. Vaak ontbreekt het alleen aan interne kennisuitwisseling en overzicht. Wanneer er vanuit een afdeling Strategie & Beleid een nieuw participatieprotocol wordt gelanceerd dan kunnen woonconsulenten en gebiedsbeheerders daar sceptisch op reageren. Ze doen het immers al jaren op hun manier en weten wat wel en niet werkt. Ga dus uit van de kracht van je eigen medewerkers en de talloze goede projecten die zij doen. Bundel deze kennis en maak deze overdraagbaar. Maak geen blauwdruk, maar organiseer inspiratie en overzicht. Laat daarbij ruimte voor eigen initiatief van uitvoerders.

#### SAMEN DE OVERLEGWET ONTSTIJGEN

Het aanscherpen van de Overlegwet in 2009 is in feite een conservatieve reactie op het veranderende participatielandschap. Het belichaamt een wantrouwen jegens corporaties over de openheid die zij bieden in het maken van beleidskeuzes. Gelukkig zijn er genoeg voorbeelden die hier het ongelijk bewijzen. Deze corporaties zijn al een stap verder dan de Overlegwet. Zij weten een rituele dans te vermijden door op succesvolle wijze de traditionele huurdersorganisaties een andere rol of waarde toe te kennen die meer recht doet aan de gezamenlijke doelen. Door openlijk het gesprek aan te gaan en de samenwerking naar een hoger plan te tillen, meestal met vallen en opstaan. Zodoende wordt participatie geen schijnvertoning, maar een onderdeel van de taakopvatting van de corporatie. Toch blijft het nog even stoeien voordat maatschappelijke legitimiteit daadwerkelijk aan de basis staat van het denken en handelen in de corporatiesector. ■

*Dit is een opiniërend artikel mede op basis van het Corpovenista onderzoek naar de aanpak, ervaringen en beleidsontwikkelingen ten aanzien van participatie bij 14 corporaties. De rapportage is te downloaden via [www.inicio.nl](http://www.inicio.nl) en [www.corpovenista.nl](http://www.corpovenista.nl)*