

betreft conclusies en aanbevelingen bij het rapport 'Door en voor huurders'  
aan bestuur Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf, t.a.v. de heer Jacques Zegveld, voorzitter  
van Joos Hamer, adviseur Woonbond Kennis- en Adviescentrum  
status definitief  
datum 18 april 2017  
cc Gerard Jager, Woonbond Kennis- en Adviescentrum  
Heleen Simons, consulent Vereniging Nederlandse Woonbond  
bijlage Conceptrapport 'Door en voor huurders, tussenevaluatie huurdersparticipatie, Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf april 2017'

---

## **Inleiding**

Deze notitie bevat de conclusies en aanbevelingen bij het rapport 'Door en voor huurders, tussenevaluatie huurdersparticipatie, Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf, april 2017'. Het rapport beschrijft de stand van zaken met betrekking tot de volgende onderwerpen:

1. Stichting met doel de belangen van huurders te behartigen.
2. Bestuur gekozen of aangewezen door en uit de huurders.
3. De huurders informeren over activiteiten.
4. De huurders betrekken bij standpuntbepaling.
5. Het houden van een jaarvergadering.
6. Huurders in de gelegenheid stellen zich aan te sluiten.
7. Als huurders het oneens zijn met beleid of besluiten.

## *Conclusies*

Bij elk onderwerp vatten we samen wat ons inziens het resultaat is van het onderzoek:

- Er ontbreekt beleid of;
- er is nog geen zicht op uitvoering van beleid of;
- de uitvoering lijkt te kort te schieten om het doel te behalen of;
- het democratisch gehalte is gewaarborgd.

De beoogde resultaten vormen daarmee aanknopingspunten om waar gewenst verbeterplannen te maken.

## *Aanbevelingen*

Voor elk onderwerp beschrijven we onze aanbevelingen vanuit de vragen:

- Wat?
- Waarom?
- Wanneer?
- Wie?
- Hoe?

## **Samenvatting**

Er zijn drie onderwerpen waar het democratisch gehalte niet gewaarborgd is en verbeteringen echt noodzakelijk zijn:

- Bestuur gekozen of aangewezen door en uit de huurders.
- De huurders betrekken bij standpuntbepaling.
- Als huurders het oneens zijn met beleid of besluiten.

Voor deze drie onderwerpen werken we in deze notitie onze conclusies en aanbevelingen uit.

Voor de andere onderwerpen zien we ook mogelijkheden voor verbetering, in deze notitie benoemen we ze minder uitgebreid.

### *Hoe?*

In dit verband kunnen we niet uitvoerig ingaan op 'hoe' onze aanbevelingen uitgevoerd zouden moeten worden. We geven bij elk onderwerp een aantal tips. Voor alle aanbevelingen gelden onze algemene tips:

- Betrek huurders bij het maken van verbeterplannen.
- Experimenteer met Huurders Advies groepen.
- Bewaak daarbij als bestuur het proces en zorg dat de plannen worden uitgevoerd.
- Met alle acties waarbij huurders zich uitgenodigd voelen op een of andere wijze deel te nemen, maak je 'de vijver groter' waaruit huurders benaderd kunnen worden om actief deel te nemen. Hoe meer huurders 'in de vijver' des te groter de kans dat enkelen 'komen boven drijven' die ook interesse hebben in bestuurlijke taken.
- Heb er vertrouwen in dat huurders wel degelijk interesse hebben in hun belangen, straal dat uit, nodig uit, ga naar ze toe, luister goed, neem de tijd en houd dat vol.
- Wees creatief, experimenteer en leer ook van anderen om de huurders nog beter te betrekken.
- Laat zien dat je er bent en dat iedere huurder 'er toe doet'.
- Sta open voor kritiek en ga daar constructief mee om.
- Vraag zo nodig hulp.

## 1. Rechtspersoon en doelstelling

Stichting met doel de belangen van huurders te behartigen.

*Conclusie naar aanleiding van de tussenevaluatie*

- Het democratisch gehalte is gewaarborgd.

*Aanbeveling*

Bij statutenwijziging behouden.

## 2. Bestuur gekozen of aangewezen door en uit de huurders

*Conclusie naar aanleiding van de tussenevaluatie*

- Er ontbreekt beleid.  
De huidige statuten zijn in strijd met dit artikel van de overlegwet. Met het huidige beleid wordt niet bereikt dat het bestuur wordt gekozen of aangewezen door en uit huurders.  
De statuten maken het mogelijk dat ook niet-huurders deel uitmaken van het bestuur, max ¼.  
Indien de formele overlegpartners dat accepteren is dat geen probleem.

*Aanbeveling*

Wat

Aanpassen van Statuten en Beleidsplan.

Waarom

Borgen dat de huurders het bestuur kiezen of aanwijzen. Zorgen voor eenduidigheid in de beschreven procedure.

Wanneer

Hoogste prioriteit

Wie

Initiatief door bestuur

Beslissing door huurders

Hoe

We geven enkele tips:

- Onderzoeken of er nog andere onderwerpen in de statuten aangepast moeten worden.
- Vaststellen wat in de Statuten thuishoort, wat in andere documenten staat en wat in het Beleidsplan wordt opgenomen.
- Borgen dat ook wijziging van de Statuten door huurders goedgekeurd moeten worden.
- Ontwerp en bewaak het proces van statuten wijziging:
  1. Ideeën ophalen
  2. Voorstel maken
  3. Voorstel als concept voorleggen:
    - aan huurders, een brede werkgroep
    - aan het Woonbedrijf (i.v.m. legitimiteit als overlegpartner)
    - aan de Woonbond (juridische toets),
  4. Voorstel aanpassen op basis van opmerkingen partijen
  5. Voorstel voorleggen voor besluit aan alle huurders
  6. Notarieel vastleggen

### 3. De huurders informeren over activiteiten

#### *Conclusie naar aanleiding van de tussenevaluatie*

- Het democratisch gehalte is gewaarborgd.  
De overlegwet stelt geen eisen aan de kwaliteit van de informatie.  
In de praktijk worden de huurders op verschillende manieren geïnformeerd.  
Het bestuur toont grote inzet om de huurders te informeren.  
Er zijn met het beleid geen doelen gesteld.  
Er is geen zicht op in welke mate de informatie de huurders bereikt.

#### *Aanbevelingen*

##### Wat

Onderzoeken welke informatie huurders willen ontvangen.  
Vaststellen waarover de Stichting de huurders wilt informeren.  
Onderzoeken of de uitgezonden informatie ook aankomt bij de huurders.

##### Waarom

Je wilt efficiënt communiceren met de huurders

- Als je weet wat je wilt zenden, wat huurders willen ontvangen en waarom, dan wil je toch ook weten of die informatie goed wordt ontvangen.
- Als informatie niet voldoende aankomt, dan onderzoeken en informatieplan maken (wat, waarom, wanneer, wie, hoe).

##### Wanneer

Niet de hoogste prioriteit.

##### Hoe

We geven enkele tips:

- Betrek huurders bij eventuele onderzoeken
- Zorg om te beginnen dat huurders weten dat de Stichting bestaat
- Maak onderscheid, niet alle informatie is voor alle huurders altijd even belangrijk:
  - o Vanuit de Stichting: **wie** of **welke huurder** wil je **waarover** informeren, **wanneer**, **waarom** en **hoe**
  - o Vanuit de huurder: **wie** of **welke huurder** wil **welke** informatie, **waarom**, **wanneer** en **hoe**

### 4. De huurders betrekken bij standpuntbepaling

#### *Conclusie naar aanleiding van de tussenevaluatie*

- Er ontbreekt beleid (deels).
- De uitvoering lijkt te kort te schieten om het doel te behalen.  
Huurders worden soms gevraagd om hun inbreng of mening. Er wordt door huurders nauwelijks gebruik van gemaakt. Het is niet duidelijk hoe het bestuur tot een standpunt komt en hoe de inbreng of mening van huurders daar invloed op heeft, daarover zijn geen beschrijvingen/procedures gevonden.

#### *Aanbevelingen*

##### Wat

De stem van de huurders consequent een plaats geven bij het proces om tot een standpunt te komen.

### Waarom

De huurdersorganisatie spreekt, overlegt en onderhandelt namens de huurders.

- Ze zal dus goed moeten weten wat de huurders belangrijk vinden.
- In voorkomende gevallen zal ze ook moeten aantonen dat het standpunt van het bestuur wordt gesteund door de huurders.
- De huurders moeten nog ervaren en overtuigd raken 'dat ze ertoe doen'.

### Wanneer

Hoge prioriteit.

### Wie

Bestuur neemt initiatief.

Huurders worden uitgenodigd.

### Hoe

We geven enkele tips:

- Stap voor stap, lange adem en volhouden.
- Betrek huurders bij een concreet onderwerp dat hen heel direct raakt en waar de Stichting overleg over voert met Woonbedrijf.
- Eigenaarschap door lid van het bestuur is goed idee, houdt lijn met het bestuur kort.
- Een procesplan maken (door 'eigenaar van het onderwerp'), hoe komt het benodigde standpunt tot stand en wat is daar voor nodig.
- Tevoren een aantal zaken vaststellen als: wie/welke huurders zijn bij het onderwerp betrokken, van hoeveel van hen wil je respons, wat je wilt bereiken, welke vorm (hoe) is daarvoor dan het meest geschikt, wanneer moeten we beginnen en wanneer moet het resultaat er zijn, wie heeft het laatste woord of hoe.
- Het bestuur bewaakt het proces, de huurders bepalen de inhoud.
- Aan de voorkant huurders betrekken, aan de achterkant huurders ook laten weten wat er met hun inbreng is gebeurd (zie bij 'huurders informeren').
- Leg en houd contact met actieve huurders in buurt- en wijkplatforms.
- Werk samen met Woonbedrijf mbt structuur participatie op de verschillende niveaus (belang en beleid op niveau van individuele woning, complex, straat, buurt, wijk, gemeente, regio (Woonbedrijf-breed)
- Maak jaarlijks keuzes waar je als Stichting HVW je aandacht op wilt richten. Maak een jaarplan, ook met Woonbedrijf, welke onderwerpen aan de orde gaan komen en maak daarin dan ook keuzes (of en hoe)

## **5. Het houden van een jaarvergadering**

### *Conclusie naar aanleiding van de tussenevaluatie*

- De uitvoering lijkt te kort te schieten om het doel te behalen.  
Het doel van een jaarvergadering is 'verantwoording afleggen van activiteiten in afgelopen jaar en plannen voor eerstvolgende jaar bespreken en vaststellen'. De Stichting splitst deze doelen over twee vergaderingen: verantwoording afgelopen jaar in het voorjaar, plannen volgend jaar in het najaar.  
Uit de beschikbare gegevens is niet te halen wat de invloed van de huurders is geweest op plannen voor 2017 en hoe huurders de activiteiten van het bestuur in 2016 hebben gewaardeerd.

### *Aanbevelingen*

#### Wat

- Voorbereiding van de jaarvergadering najaar 2017.
- Het verslag van de jaarvergadering najaar 2016 resp. voorjaar 2017 is beschikbaar voor de eindexevaluatie.

### Waarom

Niet alleen om aan formele verplichtingen te voldoen.

- Het bestuur moet corrigeerbaar zijn.
- Huurders moeten het bestuur kunnen corrigeren, achteraf maar ook vooraf.
- Het bestuur zou daar de huurders uitdrukkelijk toe moeten uitnodigen.

### Wanneer

Niet de allerhoogste prioriteit.

Aandachtspunt voor de komende jaarvergaderingen van voorjaar 2017 en najaar 2017 (vaststellen plannen 2018).

### Wie

Het bestuur neemt initiatief.

### Hoe

Het is zaak om de jaarvergadering aantrekkelijk en uitnodigend te maken, dat huurders zich uitgenodigd voelen, dat er naar ze geluisterd wordt, dat ze kritische opmerkingen mogen maken, dat er iets mee gedaan wordt, kortom, 'dat ze er toe doen'.

We geven enkele tips:

- Een brede groep huurders betrekken bij het maken van concrete plannen voor volgend jaar.
- Vóór de jaarvergadering de huurders informeren over de voorstellen waarover besluiten moeten worden genomen.
- Tijdens de jaarvergadering enthousiast vertellen over de plannen, ook huurders uitnodigen om mee te doen.

## **6. Huurders in de gelegenheid stellen zich aan te sluiten**

### *Conclusie naar aanleiding van de tussenevaluatie*

- Het democratisch gehalte is gewaarborgd.  
De wet zegt niets over waar de huurder zich bij zou moeten kunnen aansluiten. In het beleidsplan ontbreekt de ambitie dat zoveel mogelijk huurders zich hebben aangesloten.

### *Aanbevelingen*

#### Wat

In kaart brengen wat de aansluitpunten zijn voor de huurders met de Stichting.

#### Waarom

Het doel van 'aansluiten' is dat huurders hun stem kunnen laten horen en invloed kunnen hebben op degenen die hen vertegenwoordigen.

Het bereiken van de huurders is en blijft de grootste uitdaging. Via veel verschillende aansluitpunten kan het bestuur de huurders vinden, om naar ze te luisteren.

### Wanneer

Geen allerhoogste prioriteit.

Een aandachtspunt.

### Wie

Het bestuur neemt initiatief.

### Hoe

We geven enkele tips:

- Aansluitpunten voor de huurders kunnen op de volgende niveaus liggen:
  - o Individuele woning (o.a. bijstand aan een huurder)
  - o Complex of straat (o.a. sloop, renovatie)
  - o Buurt/wijk (o.a. herstructurering)
  - o Stad (o.a. prestatieafspraken)
  - o Regio/corporatie (o.a. overleg over beleid en beheer)
  - o Landelijk (o.a. algemeen huurdersbelang)

- Naar de huurders toegaan, vragen wat je voor ze kan doen, wat ze nodig hebben.
- Huurders kunnen zich ook tijdelijk 'aansluiten'.
- Aansluitpunten ook afstemmen met Woonbedrijf.
- Samenwerken met Woonbedrijf om aansluitingen te bevorderen (waar dat wenselijk of nodig is).

## 7. Als huurders het oneens zijn met beleid of besluiten

### *Conclusie naar aanleiding van de tussenevaluatie*

- Er ontbreekt beleid.

### *Aanbevelingen*

#### Wat

Aanpassen van de Statuten, Beleidsplan.

#### Waarom

Een bestuur moet altijd corrigeerbaar zijn, dat moet verankerd zijn in de Statuten:

- Het bestuur vertegenwoordigt de huurders, dus zijn het ook de huurders die het bestuur moeten kunnen corrigeren. Een bestuur stuurt, de huurders bepalen het doel.
- Huurders moeten ook weten wat ze kunnen/moeten doen als ze het niet eens zijn.  
In het Beleidsplan kan geformuleerd worden hoe besluiten worden genomen, hoe huurders bezwaar kunnen maken en hoe dat bezwaar dan beoordeeld moet worden.

#### Wanneer

Hoge prioriteit.

#### Wie

Initiatief door bestuur.

Besluiten door huurders.

#### Hoe

We geven enkele tips:

- Stel vast hoe besluiten tot stand komen (=procedure).
- Zorg dat huurders betrokken worden bij de besluitvorming over beleid, standpunten e.d.
- Maak onderscheid tussen besluiten:
  - m.b.t. standpunten in overleg met woonbedrijf of gemeenten;
  - m.b.t. de Stichting zelf (statuten, reglementen, plannen, activiteiten, geldstromen e.d.).
- Maak het mogelijk dat er werkgroepen, commissies e.d. van huurders zijn, die besluiten voorbereiden of mandaat hebben om besluiten te nemen.
- Sta altijd open voor kritiek, discussie op basis van argumenten (=proces).
- Wees zacht voor de mens, maar hard voor de zaak (=proces).
- Ontwerp en bewaak het proces van statuten wijziging:
  1. Ideeën ophalen.
  2. Voorstel maken.
  3. Voorstel als concept voorleggen:
    - aan huurders, een brede werkgroep;
    - aan het Woonbedrijf (ivm legitimiteit als overlegpartner);
    - aan de Woonbond (juridische toets).
  4. Voorstel aanpassen op basis van opmerkingen partijen.
  5. Voorstel voorleggen voor besluit aan alle huurders.
  6. Notarieel vastleggen.