

Huurders Advies Groep



Concept advies **'Participatie'**

John van Veen
senior adviseur
Woonbond Kennis- en Adviescentrum
november 2011

Inleiding

Op 18 oktober 2011 is een groep van 21 huurders van Lefier van start gegaan om in een viertal bijeenkomsten in een Huurders Advies Groep (HAG) te praten en discussiëren over een nieuw model van huurdersparticipatie voor Lefier Stad Groningen. Door ziekte, werk en andere redenen is er uiteindelijk een groep van 16 deelnemers overgebleven die de hele HAG heeft afgemaakt.

Lefier StadGroningen hecht aan optimale betrokkenheid van bewoners. Het huidige model van participatie is aan vernieuwing toe. Met de Stuurgroep Huurdersbelang en Grobos is afgesproken aan de huurders advies te vragen over een in het afgelopen half jaar ontwikkeld model en het vervolg.

Het model dat Lefier StadGroningen voor ogen heeft voorziet in participatie op drie verschillende niveaus. Het eerste niveau is dat van het complex waarin u woont. Het tweede niveau is dat van de wijk. Het derde niveau is dat van de corporatie. Op alle niveaus wil Lefier een goed overleg met bewoners.

Tijdens de eerste bijeenkomst van de HAG is door Mariëlle Gebben en Koos Parie van Lefier een inleiding gegeven over het nieuwe model en zijn de adviesvragen verduidelijkt. In de tweede bijeenkomst is in twee groepen gebrainstormd over het model aan de hand van de adviesvragen. Aan de hand van de uitkomsten is een concept advies opgesteld. Tijdens de derde bijeenkomst is het conceptadvies in groepen besproken en aangescherpt. Tijdens de laatste bijeenkomst is het definitieve advies aangeboden aan Lefier. Lefier heeft op deze bijeenkomst een eerste reactie op het advies gegeven.

De adviesvragen

De voorzitter laat de vergadering uiteen gaan in twee werkgroepen die zich zullen buigen over de adviesvragen:

a Per niveau van participatie (straat, wijk of stad):

- Bent u het eens met het voorstel?
- Wat ziet u als de hoofdtaken, per niveau?
- Welke selectiecriteria zouden we moeten hanteren?

b Algemeen:

Is Lefier Groningen op de goede weg om de participatievorm te geven conform de voorgestelde uitgangspunten?

- Wat zijn de valkuilen?
- Aandachtspunten.

In het eind advies zal de algemene vraag: “Is Lefier Groningen op de goede weg om de participatie vorm te geven conform de voorgestelde uitgangspunten?” als eerste beantwoord worden.

1 Is Lefier op de goede weg om de participatie vorm te geven conform de voorgestelde uitgangspunten?

Vastgesteld wordt dat de HAG unaniem akkoord is met het concept participatievoorstel, de getraptheid in niveaus en de bottom-up overleggen, zoals dat is voorgelegd door Lefier.

Opmerking: De overlegstructuur zoals die wordt voorgesteld lijkt veel op de opzet zoals die vroeger bestond met uitzondering van de invulling van de Klantenraad.

Het is nuttig om de opmerkingen zoals die gemaakt zijn over de vroegere overlegsituaties in gedachten te houden.

Lefier als organisatie en haar medewerkers

De HAG is van mening dat Lefier als organisatie in het overleg wat te bieden moet hebben. Daarnaast moeten de vertegenwoordigers van de huurders die op de verschillende niveaus meepraten, serieus genomen worden.

Belangrijk is dat de gesprekspartners, waaronder ook de wijkconsulenten die in dit model een belangrijke factor in het contact tussen huurders en Lefier op complex en wijkniveau zijn, werkelijk gemandateerd zijn en dat bij uitval goede en gemandateerde vervanging wordt geregeld. De Lefier medewerkers moeten de juiste competenties hebben en er moet vertrouwen zijn.

Er moet daarnaast bekeken worden of het werkgebied niet te groot is, want dit kan ten koste gaan van de kwaliteit van het werk.

Vragen die gesteld zijn door huurders en/of hun vertegenwoordiging moet altijd een antwoord of een reactie op komen.

In de discussie komt naar voren dat er vrij veel verloop is bij de huurdersvertegenwoordigers. Wat voor de afspiegeling van het huurdersbestand, met name in de Klantenraad, een probleem is. Als tegengeluid wordt gemeld dat in de huidige huurdersvertegenwoordiging een groep huurders zit die al in de vorige eeuw actief was. Dus enige verfrissing van de vertegenwoordigers is dringend gewenst.

Voor de diverse overlegsituaties is het belangrijk dat vaak andere partijen zoals de gemeente en collega-corporaties een belangrijke rol spelen. Er moet aandacht zijn hoe deze partijen in het overleg worden betrokken.

Advies:

De HAG adviseert Lefier verder te gaan met het uitwerken van het voorgestelde model van Huurdersparticipatie.

2 Reactie HAG per voorgesteld niveau

a Complex/straat niveau

Als hoofdtaken op complex- straatniveau wordt door de HAG benoemd: signalerende functie wat er speelt en leeft binnen een complex/straat, en letten op zaken als het onderhoud. Een bewonerscommissie kan ook klachten verzamelen en initiatieven ontwikkelen voor bijvoorbeeld energiebesparing. Geldt ook voor gemengde complexen, complex waar huurders en kopers binnen een VvE samenwonen en leven.

De HAG heeft zich nog wel gebogen over de vraag wat nu precies een bewonerscommissie is en over haar legitimiteit:

- Het niveau waar de bewonerscommissie zich op richt bestaat uit de straat, een klein buurtje, een wooncomplex of een flat. Het gaat dus om een beperkt aantal woningen.
- De bewonerscommissie zou om goed te functioneren minimaal 70% van de bewoners moeten vertegenwoordigen. Dit kan aangetoond worden met handtekeningenlijst e.d.
- De bewonerscommissie moet regelmatig, jaarlijks, de achterban informeren en raadplegen.
- De bewonerscommissie kan structureel zijn maar ook tijdelijk, bijvoorbeeld bij een (renovatie)project.
- Bewonerscommissies kunnen zich ook bezighouden met het organiseren van allerlei activiteiten.

Tip: Als ergens geen bewonerscommissie is dan kunnen de huurders een bewoner aanwijzen die fungeert als aanspreekpunt.

b Wijkniveau

Als hoofdtaken op het buurt- of wijkniveau worden door de HAG genoemd: Bekijken wat de wijk nodig heeft aan bepaalde voorzieningen, signaleren van problemen in delen van de wijk. Het is dus een signalerende taak naar Lefier.

Het organiseren van activiteiten op wijkniveau zoals het organiseren van (culturele/thema) avonden e.d.

c Stadsniveau (Klantenraad)

Bij de Klantenraad gaat het om het niveau van de corporatie en dus met name om beleidsvraagstukken.

De HAG geeft aan dat het daarbij belangrijk is dat de Klantenraad goed en tijdig geïnformeerd wordt.

Om goed voorbereid te zijn en de juiste stukken op het juiste moment binnen te hebben voor een (voor-) overleg zou de Klantenraad (professioneel) secretariael ondersteund moeten worden.

Aan de vertegenwoordigers in de Klantenraad zou een vrijwilligersvergoeding (zo'n € 1.500 per jaar) toegekend moeten worden. Je vraagt wat van mensen, daar moet ook wat tegenover staan.

Verder moet er aandacht zijn voor scholing van de leden van de Klantenraad.

Adviezen:

De HAG constateert dat de opmerkingen over de werkzaamheden van vertegenwoordigers op complex/straat en wijkniveau aansluiten bij wat Lefier in haar voorstel heeft aangegeven. Belangrijk is de goede terugkoppeling van vragen door huurders en/of haar vertegenwoordigers aan Lefier. Dit moet goed in structuur gezet worden.

Wat betreft de Klantenraad adviseert de HAG:

- **Dat er voor het goed functioneren van de Klantenraad goede en tijdige informatie vanuit Lefier noodzakelijk is.**
- **Dat er een professioneel (ambtelijk) secretariaat moet zijn dat de Klantenraad bijstaat.**
- **De leden van de Klantenraad moeten een vrijwilligersvergoeding krijgen voor de geleverde werkzaamheden.**
- **De HAG adviseert als maximale zittingsduur voor de Klantenraad maximaal twee periodes van 4 jaar. Dit om vastroesten en tunnelvisies te voorkomen.**
- **Verder adviseert de HAG om de werving voor leden van de Klantenraad te laten doen door een neutrale organisatie.**
- **De Klantenraad zou waar nodig externe deskundigheid moeten kunnen inschakelen.**
- **De verslagen van de vergaderingen van de Klantenraad en het overleg tussen Klantenraad en Lefier, moeten openbaar zijn. Het overleg moet transparant zijn.**

3 Selectiecriteria

a Complex/straatniveau

Voor het complex/straat niveau zijn geen speciale selectiecriteria nodig. Het werk en overleg in zo'n commissie gaat over zaken in en rondom de eigen woning, complex en/of straat. Wel moet de vertegenwoordiger betrouwbaar en communicatief vaardig zijn. De HAG vindt het belangrijk is dat als het gaat om het straat- of complexniveau (punt 2a) dat ook de participatie in de gemengde complexen, dus met huur- en koopwoningen goed geregeld is.

b Wijkniveau

Voor het wijkniveau wordt van de vertegenwoordigers verwacht wel verder te kunnen kijken dan hun eigen tuinhekje, betrouwbaar en communicatief vaardig zijn.

c Stadsniveau/Klantenraad

Voor de selectiecriteria betekent dit dat de vertegenwoordigers een bepaalde opleiding moeten hebben en bijvoorbeeld de begroting moeten kunnen begrijpen. Daarnaast moeten vertegenwoordigers in de Klantenraad enthousiast en betrokken zijn en zich constructief opstellen. En ook analytisch vermogen, goed kunnen argumenteren en doorzettingsvermogen zijn belangrijke eigenschappen voor de HAG.

Adviezen:

Complex- straatniveau:

De HAG adviseert Lefier om op complex/straatniveau en op wijkniveau geen extra selectiecriteria vast te stellen voor deelnemers.

Wijkniveau:

Van deelnemers voor het overleg op wijkniveau mag wel worden verwacht dat zij het eigen huis/complex/straatniveau kunnen overstijgen en naar de hele wijk kunnen kijken.

Klantenraad:

Voor vertegenwoordigers in de Klantenraad is wel een bepaald opleidingsniveau nodig om de te bespreken materie te kunnen begrijpen. En er een zorgvuldig en afgewogen advies over te kunnen geven aan Lefier.

De HAG adviseert Lefier als een van de selectiecriteria voor de vertegenwoordigers in de Klantenraad te bepalen op: minimaal Mbo-niveau naar opleiding en ervaring.

De HAG stelt voor dat Lefier deze criteria verder uitwerkt en voorlegt aan huurders in een 'speedHAG' (een eenmalige bijeenkomst over een beperkt onderwerp).

4 Valkuilen

- Een belangrijke valkuil is dat de organisatie van Lefier niet op orde is. Met andere woorden: pas starten met dit model als ook intern bij Lefier zaken op orde zijn. En dat er duidelijkheid is over posities mandaten et cetera. Aan de andere kant roept een deel van de HAG: 'Er moet niet gewacht worden met invoering van de participatie'. Mogelijk heeft de participatie een positief effect op de hele Lefier-organisatie.
- Een andere valkuil is dat te weinig mensen bereid zijn om zitting te nemen in de Klantenraad. Bij onvoldoende deelname is dan het risico dat de selectiecriteria voor de vertegenwoordigers losgelaten worden. De HAG adviseert dit niet (te snel) te doen.
- Valkuilen zijn verder:
 - Dat er te veel gekeken wordt naar vroeger.
 - Wanneer het moeilijk blijkt om mensen bij het overleg te betrekken te vroeg concessies doen aan bijvoorbeeld criteria bij deelname aan de Klantenraad.
 - Dat de achterban zich niet herkent in het overleg; men moet resultaten kunnen laten zien.

5 Aandachtspunten

- Er moet op een of andere manier een koppeling komen tussen het nieuw op te zetten participatiemodel en de huidige (tijdelijke) Stuurgroep Huurdersbelang.
- Het pand van de Stuurgroep Huurdersbelang zou opengesteld moeten worden voor bewonersgroepen.

Geschillenregeling:

- Een vraag is nog hoe in het participatiemodel omgegaan wordt met geschillen en juridische procedures?
- Bij Lefier moet een interne klachtencommissie ingesteld worden.