



Visie op participatie van huurders en  
huurdersvertegenwoordiging in relatie tot het  
beleid en de uitvoering daarvan door Rijswijk

Bewonersvereniging Rijswijk  
Postbus 89  
2280 AB Rijswijk

Goedgekeurd door de Algemene  
Ledenvergadering d.d. 14 november 2006

## INHOUDSOPGAVE

0. Vooraf
  
1. Wat is volgens het bestuur van de Bewonersvereniging Rijswijk participatie?
  
2. Formele benadering
  
3. Informele benadering
  
4. Welke belangen hebben de partijen bij participatie?
  
5. Hoe ziet de Bewonersvereniging Rijswijk zijn eigen rol?
  
6. Rol Bewonerscommissies
  
7. Wat wordt verwacht van Rijswijk Wonen?
  
8. De uitkomst van het thema participatie

## Visie op participatie

### 0. Vooraf

De Bewonersvereniging Rijswijk stelt ieder jaar een eigen visie op. Na drie achtereenvolgende beleidsinhoudelijke visies met tien stellingen is er voor gekozen om in 2006 een andersoortige visie te maken, waarin andere partijen worden opgeroepen iets te doen of na te laten.

Deze notitie is een werkdocument op basis waarvan:

- de Bewonersvereniging Rijswijk en de Stichting Rijswijk Wonen de kwaliteit van de huidige participatie praktijk kunnen evalueren en verbeteren;
- zowel de Bewonersvereniging Rijswijk als de Stichting Rijswijk Wonen handvatten krijgen waarmee ze zelf de participatie van de huurders ter hand kunnen nemen;
- beide partijen meer zicht krijgen op processen rondom participatie en de mate van invloed die huurders daadwerkelijk hebben op Rijswijk Wonen.

Participatie is een kwestie van doen en minder van opschrijven hoe het moet. Aan de slag dus.

Participatie raakt de kern van het werk van de Bewonersvereniging Rijswijk. De Bewonersvereniging Rijswijk heeft tot doel om:

- op het gebied van de volkshuisvesting de belangen te behartigen van huurders/leden van woonegelegenheden in eigendom en/of beheer van Rijswijk Wonen;
- deze behartiging richt zich op alle zaken van beleid en beheer inzake deze woonegelegenheden en de woonomgeving en voor zover deze zaken van belang zijn voor de huurders/leden;
- daarbij de rechtspositie van de huurders/leden te waarborgen of doen waarborgen;
- in gezamenlijk overleg met de huurders/leden, het bevorderen van de leefbaarheid en het

## **PARTICIPATIE**

welzijn in de directe woonomgeving.

Dit betekent in de praktijk dat het bestuur van de Bewonersvereniging Rijswijk zich zodanig inzet dat de huurders/leden zo optimaal mogelijk kunnen meedenken.

- het bestuur van de Bewonersvereniging Rijswijk scheidt de kaders en overlegt hierover met de directeur-bestuurder van Rijswijk Wonen;
- op wijk- en complexniveau (uitvoering- en beheerniveau) is dit gedelegeerd aan de Bewonerscommissies;
- individuele huurders kunnen hun invloed aanwenden ofwel individueel en direct via contacten met Rijswijk Wonen, ofwel collectief door lid te worden van de Bewonersvereniging Rijswijk en/of door contact op te nemen met de Bewonerscommissie in zijn/haar buurt of wijk.

### **1. Wat is volgens het bestuur van de Bewonersvereniging Rijswijk participatie?**

Participatie is de organisatorische inbedding van de huurders vanuit een bepaald doel. Participatie gaat niet vanzelf, het moet door degenen die de verantwoordelijkheid hiervoor hebben georganiseerd worden.

Het doel is enerzijds dat huurders hun belangen tot uiting kunnen brengen naar de beleidsmakers en beheerders, anderzijds is het voor de beleidsmakers en beheerders van belang te weten wat er leeft onder de huurders en draagvlak te creëren voor hun plannen en beleid.

Het is niet zonder reden dat de georganiseerde huurders in de volkshuisvesting als de belangrijkste stakeholder van de corporatie en gemeente worden genoemd.

Het is dus een wisselwerking tussen de corporatie, gemeente en de (georganiseerde)huurders.

De Bewonersvereniging Rijswijk heeft een positief kritische instelling en promoot dat ook de Bewonerscommissies, op deze basis, de samenwerking met Rijswijk Wonen zoeken.

De Bewonersvereniging Rijswijk zoekt in principe naar oplossingen op basis van een win-win situatie.

Participatie is gericht op Rijswijk Wonen en de gemeente.

De Bewonersvereniging Rijswijk vindt dat participatie niet hetzelfde is als inspraak.

Participatie gaat verder:

- het gaat om het deelnemen, samen met anderen;
- het gaat om een activiteit.

De commissie Leemhuis onderschrijft de tendens dat huurders steeds meer worden gezien als co-maker en co-beslisser.

Vereist is dat huurders betrokken zijn bij de buurt en het complex. Hoe kleiner het schaalniveau van de buurt of wijk, hoe groter de betrokkenheid zal zijn.

Deze betrokkenheid is niet vanzelfsprekend:

- het moet een doel hebben en
- er moet een collectief belang zijn.

De corporatie heeft de verantwoordelijkheid om de participatie goed te organiseren en moet de huurders de ruimte geven om initiatieven te kunnen nemen. Voor huurders is het inzetten op het thema wonen, waaronder de leefbaarheid in wijken en complexen van belang.

Bij de discussie over participatie vindt het bestuur van de Bewonersvereniging Rijswijk verder:

- dat niet te veel benadrukt moet worden wat er niet goed gaat, maar vooral gekeken moet worden naar kansen en mogelijkheden waarmee de Bewonersvereniging Rijswijk, de Bewonerscommissie of huurders zich kunnen profileren;
- dat onderzocht moet worden welke mogelijkheden er zijn om de achterban erbij te betrekken; de Bewonersvereniging Rijswijk wil anderen (Rijswijk Wonen, gemeente) laten zien dat hierover wordt nagedacht;
- dat de Bewonersvereniging Rijswijk aandacht wil schenken aan 'witte plekken' in de participatie en aan vernieuwing van participatie (vormen waarbij directe vertegenwoordiging op buurt- of straatniveau een rol speelt);

## PARTICIPATIE

- dat het directe eigen belang (positief element) vaak een rol speelt bij de betrokkenheid van de huurders; huurders moeten het gevoel hebben dat ze er niet alleen voor staan;
- dat een aandachtspunt voor de Bewonersvereniging Rijswijk is de representativiteit. De Bewonersvereniging Rijswijk vindt dat er naast de kwaliteit ook meer aandacht moet komen voor de representativiteit op zowel het niveau van de Bewonersvereniging als van de Bewonerscommissies.

### 2. Formele benadering

Participatie is formeel geregeld in wetgeving en nader uitgewerkt in de samenwerkingsovereenkomst tussen de Bewonersvereniging Rijswijk en Rijswijk Wonen. Gezien de ervaringen die hiermee door de Bewonersvereniging Rijswijk en Rijswijk Wonen, in het bijzonder, en landelijk in het algemeen, zijn opgedaan, is er meer mogelijk.

De formele niveaus van participatie zijn:

- informeren: Rijswijk Wonen informeert huurders, Bewonerscommissies en de Bewonersvereniging Rijswijk over voornemens en maatregelen;
- meedenken en meepraten: de Bewonersvereniging Rijswijk gaat in discussie met Rijswijk Wonen over het beleid en tracht via het vastgelegde gekwalificeerde adviesrecht invloed uit te oefenen op het beleid van Rijswijk Wonen. Optimaal zou zijn als in een vroeger stadium al meegedacht kan worden over randvoorwaarden en contouren;
- meedoen: vooral op het niveau van Bewonerscommissies zijn er mogelijkheden om actief mee te werken met het opstellen van plannen (bijvoorbeeld wat betreft beheer);
- en soms meebeslissen (als het gaat over overeenkomsten tussen de Bewonersvereniging met haar geledingen en Rijswijk Wonen).

Zowel de Bewonersvereniging Rijswijk als Rijswijk Wonen vinden een discussie over de huidige participatiepraktijk wenselijk.

- waar liggen bevoegdheden en verantwoordelijkheden?

- hoeveel ruimte geven partijen elkaar en
- hoe kunnen we ervoor zorgen dat individuele huurders meer betrokken worden bij hun buurt of complex.

De commissie Leemhuis heeft op verzoek van de minister van VROM een advies uitgebracht over de vraag hoe de positie van huurders(organisaties) versterkt kan worden.

In het advies wordt het meebeslissen (instemmingsrecht) van huurderorganisaties afgewezen.

Omdat het instemmingsrecht ook een verschuiving van verantwoordelijkheden kan inhouden wordt dit onwenselijk gevonden.

De Bewonersvereniging Rijswijk is er ook voor om de verantwoordelijkheden gescheiden te houden. Meebeslissen is ook voor de Bewonersvereniging Rijswijk niet aan de orde.

De Bewonersvereniging Rijswijk vindt wel dat er onderzocht kan worden in hoeverre een gekwalificeerd advies in voorkomende gevallen als een “overeenstemmingrecht” te kwalificeren is. In de samenwerkingsovereenkomst is het gekwalificeerd adviesrecht voor de Bewonersvereniging Rijswijk geregeld.

In de praktijk streven de Bewonersvereniging Rijswijk en Rijswijk Wonen er al naar om zoveel mogelijk overeenstemming met elkaar te bereiken.

Dit betekent dat zowel Rijswijk Wonen als de Bewonersvereniging Rijswijk alles in het werk zouden moeten stellen om over het beleid overeenstemming te bereiken.

In de visie van de Bewonersvereniging Rijswijk kan pas van overeenstemming worden afgezien, als blijkt dat er fundamentele geschilpunten niet opgelost kunnen worden, en pas na externe bemiddeling en evt. inzet van de Raad van Commissarissen van Rijswijk Wonen en de Algemene Ledenvergadering van de Bewonersvereniging Rijswijk.

Bewonerscommissies werken onder de paraplu van de Bewonersvereniging Rijswijk en hebben op basis hiervan afgeleid vergelijkbare bevoegdheden.

Onderscheid wordt wel gemaakt tussen beïnvloeding van het beleid (Bewonersvereniging Rijswijk) en beheer en uitvoering (Bewonerscommissies).

De inhoud en onderwerpen van participatie zijn geregeld in de samenwerkingsovereenkomst.

In het bijzonder moet er aandacht zijn voor de leefbaarheid in complexen en wijken.

## **PARTICIPATIE**

Het bestuur ziet kansen om ook te participeren richting gemeente (conform de aanbeveling van de commissie Leemhuis).

Deze aanbeveling moet nog wettelijk worden vastgelegd.

De Bewonersvereniging Rijswijk heeft, vooruitlopende op deze formele wettelijk vastlegging, door haar visie en functioneren voor de volkshuisvesting al de nodige credits verworven bij de gemeente Rijswijk.

De Bewonersvereniging Rijswijk verwacht dat door Rijswijk Wonen de rol die de Bewonersvereniging Rijswijk heeft naar de gemeente toe, maar ook in breder Rijswijks verband, ondersteunt.

### **3. Informele benadering**

Naast de formele benadering kan je de discussie over participatie ook op een informele manier voeren. Los van de regels is dan de vraag:

- hoe bereik je je doelen?
- hoe vergroot je het vertrouwen?
- hoe betreft de Bewonersvereniging Rijswijk haar achterban (leden en overige huurders) erbij?

De verantwoordelijkheid voor het welslagen van participatie ligt zowel bij Rijswijk Wonen als bij de Bewonersvereniging Rijswijk.

Het beleidsoverleg tussen Rijswijk Wonen en de Bewonersvereniging Rijswijk verloopt constructief. Partijen kennen elkaars mogelijkheden en beperkingen en gestreefd wordt door Rijswijk Wonen om de Bewonersvereniging Rijswijk zo vroeg mogelijk te betrekken bij voorgenomen wijzigingen van beleid.

In de praktijk is de samenwerking al verder gegroeid dan het minimaal vastgelegde in de samenwerkingsovereenkomst.

Dit zou verder uitgebouwd kunnen worden.

Met een zekere trots zouden beide partijen zichtbaar moeten maken dat deze vorm van participatie op bedrijfsniveau goed werkt.

Het slagen van de participatie hangt af van beide partijen. Het sleutelwoord hierbij is **vertrouwen**.

Begrippen, uitgangspunten die hiermee te maken hebben zijn:

- eerlijkheid;
- het hebben van een gemeenschappelijk doel (zowel op strategisch als op operationeel niveau); iedere partij is voor haar deel verantwoordelijk;
- goed communiceren;
- openheid – kwetsbaar opstellen;
- iedereen moet beschikken over dezelfde informatie; dit uitwisselen naar elkaar en afstemmen;
- alles kunnen uitspreken naar elkaar (de waarheid kunnen en durven zeggen);
- wat je zegt en uitwisselt is vertrouwelijk;
- win-win resultaat nastreven.

De Bewonersvereniging Rijswijk ziet de volgende verbeter- en aandachtspunten bij Rijswijk Wonen:

- meer inzet bij het formuleren van gemeenschappelijke doelen;
- beter communiceren naar huurders/leden, Bewonerscommissies en de Bewonersvereniging Rijswijk;
- meer openheid over het beleid en de doelen die worden nagestreefd;
- belangrijke informatie tijdig beschikbaar stellen.

Terwijl de verbeterpunten voor de Bewonersvereniging Rijswijk zijn:

- meer inzet bij het formuleren van gemeenschappelijke doelen;
- beter communiceren naar Rijswijk Wonen;

## PARTICIPATIE

- meer openheid over eigen beleid en doelstellingen;
- belangrijke informatie en standpunten van de Bewonersvereniging Rijswijk tijdig beschikbaar stellen aan Rijswijk Wonen.

Het is geen toeval dat deze punten elkaar overlappen. Deze verbeterpunten zullen aan de orde komen tijdens het overleg tussen Bewonersvereniging Rijswijk en Rijswijk Wonen en zullen ook als leidraad dienen bij de evaluatie van de samenwerkingsovereenkomst.

Het overleg tussen Bewonerscommissies en Rijswijk Wonen geeft een wisselend beeld.

De Bewonerscommissies voelen zich in het algemeen beperkt in hun reikwijdte, zij kunnen, volgens afspraak, geen directe invloed uitoefenen op het beleid van de uitvoering, maar kunnen daarentegen ook slechts beperkt meedenken met de uitvoering en invloed uitoefenen op het beheer en de leefbaarheid in de buurt of het complex.

Bij de Bewonerscommissies bestaat de indruk dat processen, onnodig, erg lang duren waardoor voortgang stagneert.

Vooraf het informeren hierover aan de Bewonerscommissies is van belang.

Er zijn goede uitzonderingen op dit algemene beeld, maar verbetering hiervan is een aandachtspunt voor zowel Rijswijk Wonen als de Bewonersvereniging Rijswijk.

Individuele huurders van Rijswijk Wonen maar ook de leden van de Bewonersvereniging Rijswijk staan op grotere afstand. Veelal wordt pas contact opgenomen met de Bewonersvereniging Rijswijk wanneer men individueel een probleem heeft met Rijswijk Wonen en men er niet uitkomt.

De betrokkenheid bij de Bewonersvereniging Rijswijk is niet zo groot, met uitzondering van een min of meer vaste groep leden die trouw de Algemene Ledenvergaderingen bezoekt.

De bestuursleden van de Bewonersvereniging Rijswijk beschikken over veel kennis en ervaring en vormen met elkaar een hecht team.

Dit brengt wel het risico met zich mee dat er een zekere afstand tussen het bestuur en de huurders/ leden kan ontstaan.

De Bewonersvereniging Rijswijk probeert een kloof te voorkomen door het uitbrengen van een eigen nieuwsbrief en de website en door de contacten met de Bewonerscommissies te intensiveren.

#### **4. Welke belangen hebben de partijen bij participatie?**

De belangen van de diverse partijen zijn dikwijls uiteenlopend. Om de participatie zo effectief mogelijk te laten zijn is het zaak alle belangen zo goed mogelijk te bundelen, teneinde een zo optimaal mogelijk product te verkrijgen.

De diverse partijen hebben daarbij de volgende taken:

De Corporatie:

- het inventariseren wat huurders vinden en willen;
- het alert zijn voor signalen;
- niet alleen reageren op ad hoc situaties maar daarbij ook vooruit denken;
- het creëren van draagvlak voor het uitvoeren van plannen;
- het geven van goede informatie en organiseren van een goede communicatie (PR);
- het stroomlijnen van huurderinvloed;
- organiseren en uitvoeren van een goede klachtenafhandeling.

De Huurders (algemeen en individueel):

- zorgen dat je serieus genomen wordt;
- zorgen dat je een plek aan tafel krijgt;
- zorg dat je resultaat haalt en niet altijd je gelijk;
- zorg dat je tijdige en volledige informatie van Rijswijk Wonen krijgt zodat je nog invloed kan uitoefenen;

## PARTICIPATIE

- overleg alleen als de gesprekspartner van de corporatie mandaat heeft c.q. uitspraken mag doen;
- probeer wensen te realiseren; het probleem is dat er te vaak gereageerd wordt op incidenten en eventuele trends niet onderkend worden;
- probeer door je inbreng je invloed op het functioneren van de corporatie te vergroten;
- attent blijven op veranderende situaties;
- blijf communiceren en verstrek relevante informatie;
- wees zelf actief en verwacht niet alles van anderen;

### De Bewonerscommissies:

- vertegenwoordigen de belangen van alle huurders/leden van het betreffende complex of de buurt (nastreven van gezamenlijk woongenot; gericht op woning, woonomgeving en leefbaarheid);
- wees communicatief en informatief naar alle huurders/leden van het complex of de buurt;
- wees resultaatgericht (oplossen van klachten, positieverbetering);
- wees voortdurend alert op veranderende situaties;
- win het vertrouwen van de gesprekspartner van Rijswijk Wonen;
- overleg alleen als de gesprekspartner van de corporatie mandaat heeft c.q. uitspraken mag doen;
- vaak is de aanleiding om een Bewonerscommissie te starten een ingreep in het onderhoud, collectieve klachten, collectief overlast, enz.. De Bewonerscommissie moet een algemene functie krijgen bij het wonen en leven in het complex of de buurt. Zorg dat je deze andere rol krijgt in het overleg met Rijswijk Wonen;
- zorg indien nodig voor onafhankelijke professionele ondersteuning.

Dit vereist veel van Bewonerscommissies. Zij moeten gaan inzetten op vertrouwen en communiceren met de medewerkers van Rijswijk Wonen. Daartegenover staat echter dat de medewerkers van Rijswijk Wonen een mandaat hebben van Rijswijk Wonen (interne communicatie bij Rijswijk Wonen), en eerlijk antwoord geven op vragen.

### De Bewonersvereniging Rijswijk:

- is de overkoepelende organisatie voor de belangen van de huurders van Rijswijk Wonen (hier komt alles samen);
- is kritisch naar de strategische en operationele doelstellingen van Rijswijk Wonen. Strategie is de primaire verantwoordelijkheid van Rijswijk Wonen, echter daar waar het de belangen van de huurders raakt behoort wel advies gevraagd te worden aan de Bewonersvereniging Rijswijk. Operationele doelstellingen vragen om communicatie, zoeken naar win/win situatie en zoeken naar draagvlak;
- voor de uitvoering van de activiteiten door de corporatie maakt de Bewonersvereniging Rijswijk dat zij door wederzijds vertrouwen een belangrijke gesprekspartner is voor de corporatie;
- streeft naar een zo groot mogelijk resultaat voor haar huurders/leden;
- heeft een proactieve en kaderstellende positie naar de corporatie;
- communiceert en informeert de huurders/leden.

### Gemeente:

- maakt goede prestatieafspraken met de corporatie en met bewoners/huurderorganisaties;
- regelt dat stakeholders hun mening kenbaar kunnen maken wat betreft gemeentelijke beleidsvisies op het gebied van de volkshuisvesting en leefbaarheid;
- schept goede voorwaarden voor de leefbaarheid en veiligheid in de gemeente;
- geeft tijdig leesbare informatie over (veranderende) woon- en leefomstandigheden;
- zorgt dat er een goede communicatie is tussen ambtenaren en inwoners;
- belang is er niet op beleidsniveau binnen de corporatie maar wel op het uitvoeringsniveau;
- een goede en tijdige communicatie speelt een grote rol.

### 5. Hoe ziet de Bewonersvereniging Rijswijk zijn eigen rol?

De Bewonersvereniging Rijswijk komt op voor gezamenlijke belangen van de leden en andere huurders van Rijswijk Wonen.

Hierbij is het belangrijk in het kader van de profilering om een eigen mening en visie te hebben.

De Bewonersvereniging Rijswijk denkt na over een eigen rol en inbreng. Als vertegenwoordiger van de huurders/leden zijn zij een belangrijke gesprekspartner voor Rijswijk Wonen en de gemeente.

In de praktijk informeert de Bewonersvereniging Rijswijk de leden en huurders over ontwikkelingen die voor huurders/leden van belang zijn en over de behaalde resultaten.

Via het eigen ledenblad en de website van de Bewonersvereniging Rijswijk kunnen alle leden en huurders zich op de hoogte stellen van het werk van de Bewonersvereniging Rijswijk.

Via de Algemene Ledenvergadering zijn er intensieve contacten met leden en vindt er uitwisseling van standpunten en besluitvorming over ontwikkeling van beleid en uitvoeren van activiteiten plaats.

De leden van de Bewonerscommissies worden door de Bewonersvereniging Rijswijk in de gelegenheid gesteld deel te nemen aan cursussen die de Bewonersvereniging Rijswijk voor hen organiseert.

Bewonerscommissies spelen bij activiteiten op het gebied van beheer, onderhoud en leefbaarheid een intermediaire rol.

Om deze reden worden de Bewonerscommissies door de Bewonersvereniging Rijswijk gefaciliteerd en indien nodig professioneel ondersteund.

Een voorwaarde voor een gerichte ondersteuning is dat de verslagen van de overleggen tussen de Bewonerscommissies en Rijswijk Wonen ook ter beschikking worden gesteld aan de Bewonersvereniging Rijswijk.

De Bewonersvereniging Rijswijk kan knelpunten in functioneren of het ontbreken van draagvlak van Bewonerscommissies niet oplossen.

Wel kan in overleg met Rijswijk Wonen en de huurders/leden veranderingen gestimuleerd worden. Vertrouwen is hierbij een sleutelbegrip.

De huurders/leden in het complex moeten de zekerheid hebben dat de Bewonerscommissie een heldere rol heeft in het complex en daadwerkelijk iets tot stand kan brengen in haar overleg met

Rijswijk Wonen.

De bekendheid van de Bewonerscommissie in het complex of de buurt is van essentieel belang. Daarom is het noodzakelijk dat het vertrouwen in en van de Bewonerscommissies vergroot wordt.

Vervolg:

- de Bewonersvereniging Rijswijk wil haar proactieve houding en kaderstellende positie gaan vergroten. Niet alleen reageren op voorstellen van Rijswijk Wonen, maar zelf punten aandragen en discussies starten en nóg meer toekomstgericht werken;
- de Bewonersvereniging Rijswijk zal een positief kritische houding blijven aannemen naar Rijswijk Wonen en met opbouwende adviezen komen;
- de Bewonersvereniging Rijswijk gaat meer gebruik maken van publiciteit en zal vaker de pers zoeken;
- de Bewonersvereniging Rijswijk is een lerende organisatie. Met het vergroten van de kennis en het beter inspelen op kwaliteiten van de bestuursleden wil de Bewonersvereniging Rijswijk daadwerkelijk haar invloed vergroten en duidelijk haar meningen formuleren. Hetzelfde geldt voor leden van de Bewonerscommissies en andere (kader)huurders;
- nader onderwerp van discussie is de vraag op welke wijze de verantwoordelijkheden bij de Bewonersvereniging Rijswijk, de Bewonerscommissie of de individuele huurder moeten worden ingebed.

### Hoe bereik je je doelen?

- In het algemeen: benoem je eigen punten en stel hierin prioriteiten;
- de Samenwerkingsovereenkomst geeft de randvoorwaarden, richtlijnen en de inbedding van de participatie op alle niveaus;
- Rijswijk Wonen zorgt ervoor dat medewerkers met mandaat/beslissingsbevoegdheid hebben in hun overleg met de (georganiseerde) huurders;
- Rijswijk Wonen zorgt dat participatie niet alleen verantwoordelijkheid is van participatiemedewerkers, maar onderdeel uitmaakt van de hele organisatie van de corporatie;
- de Bewonersvereniging Rijswijk wordt in een eerder stadium, ruim voor de besluitvorming

betrokken bij het opstellen van het beleid en de uitvoering daarvan;

- door de proactieve en kaderstellende rol van de Bewonersvereniging Rijswijk te benadrukken en uit te dragen naar derdepartijen;
- door kritisch te volgen wat Bewonerscommissies doen. Horizontaal communiceren en afstemmen van activiteiten. (zie bijlage 2)

### 6. Rol Bewonerscommissies

De Bewonerscommissies hebben binnen het geheel van de participatie een dirigerende rol. Ze vormen enerzijds de schakel tussen de individuele huurder en Rijswijk Wonen, maar ook de schakel tussen de individuele huurder en het bestuur van Bewonersvereniging Rijswijk .

Wat zijn de belangrijkste punten hierbij:

- de intermediaire rol tussen Rijswijk Wonen en huurders;
- dat zij gefaciliteerd worden en eventueel professioneel ondersteund worden;
- dat de Bewonersvereniging Rijswijk knelpunten in functioneren/draagvlak van Bewonerscommissies niet kan oplossen, maar wel in overleg met Rijswijk Wonen en de huurders/leden veranderingen stimuleren. Vertrouwen is hierbij een sleutelbegrip;
- de bekendheid en vertrouwen in de Bewonerscommissies moet worden vergroot.

Vaak is er een aanleiding dat een Bewonerscommissie wordt opgericht. Bij problemen in een complex of buurt moet Rijswijk Wonen hierop serieus inspelen.

Van Rijswijk Wonen wordt verwacht dat zij pogingen onderneemt om in ieder complex of buurt een Bewonerscommissie op te richten.

### 7. Wat wordt verwacht van Rijswijk Wonen?

De verantwoordelijkheid voor het beleid, de uitvoering en het beheer ligt bij Rijswijk Wonen.

De Bewonersvereniging Rijswijk verwacht van Rijswijk Wonen een inspanningsverplichting dat alle afspraken in de samenwerkingsovereenkomst minimaal worden nagekomen en dat (vertegenwoordigers) uit het bestuur van de Bewonersvereniging Rijswijk zo vroeg mogelijk (vertrouwelijk) wordt betrokken bij nieuwe projecten en nieuwe beleidsvoorstellen.

Rijswijk Wonen moet de Bewonersvereniging Rijswijk serieus nemen en dat naar derden uitdragen. Rijswijk Wonen zal de Bewonersvereniging Rijswijk in een zo vroeg mogelijk stadium moeten informeren en zover huurdergerelateerd betrekken bij haar activiteiten.

Participatie moet goed ingebed zijn in de structuur en in de werk- en besluitvormingsprocedures van Rijswijk Wonen. Hierbij is een open houding vereist.

Rijswijk Wonen moet zorgen dat huurders (en anderen) gehoord worden en zich gehoord voelen.

Rijswijk Wonen is verantwoordelijk voor het oprichten van Bewonerscommissies. De oprichting van een Bewonerscommissie moet niet meer incident gericht zijn, maar meer gericht zijn op het algemeen belang van woon- en leefmilieu.

Met de Bewonerscommissies moet een betere communicatie plaatsvinden, waarbij tenminste tweemaal per jaar een overleg met Rijswijk Wonen moet plaatsvinden.

Rijswijk Wonen moet goed inzicht geven in relevante informatie en duidelijk maken welke doelen zij nastreven.

Meningen van de huurders/leden zijn, om beleid te bepalen, van belang voor Rijswijk Wonen en moeten worden gezien als gratis advies.

Het gebruik maken van die meningen vergroot eveneens het draagvlak van het beleid van Rijswijk Wonen.

Het verdient aanbeveling om de jaaragenda in onderling overleg tussen Rijswijk Wonen en de Bewonersvereniging Rijswijk af te stemmen.

Vervolg:

- de Bewonersvereniging Rijswijk wil minder wijzen naar Rijswijk Wonen; maar bedenken wat de Bewonersvereniging Rijswijk in voorkomende gevallen zelf kan ondernemen. Het streven is

## **PARTICIPATIE**

om, in het overleg beter te letten op een constructieve houding naar de gesprekspartners;

- de Bewonersvereniging Rijswijk vraagt aan Rijswijk Wonen wat de visie van Rijswijk Wonen is op participatie, welke middelen kunnen worden toegepast; hoe kijkt Rijswijk Wonen aan tegen andere methoden; welke uitkomsten verwacht Rijswijk Wonen van de participatie?; welke knelpunten zien ze?;
- in de verdere discussie komt de ondersteuning en het faciliteren door Rijswijk Wonen bij de verschillende participatievormen aan de orde, alsmede de samenwerking met elkaar en het rendement van de participatie.

Rijswijk Wonen vindt participatie van groot belang. Zij ziet het bestuur van de Bewonersvereniging Rijswijk als een gesloten groep, waar buitenstaanders moeilijk toegang toe hebben .

Om de transparantie van de Bewonersvereniging Rijswijk te vergroten zou het gezamenlijk met Rijswijk Wonen organiseren van thema-avonden c.q. klantenpanels, waarvoor huurders/leden worden uitgenodigd een instrument kunnen zijn.

In februari 2007 loopt de huidige samenwerkingsovereenkomst af. Deze kan stilzwijgend verlengd worden, maar zowel de Bewonersvereniging Rijswijk als Rijswijk Wonen stellen er prijs op de overeenkomst te evalueren en eventueel bij te stellen. De discussie hierover zou het najaar van 2006 moeten starten.

### **8. De uitkomst van het thema participatie**

Het resultaat van de discussie over het thema zal vooral tot uiting moeten komen in een (nog) betere verhouding en samenwerking tussen de Bewonersvereniging Rijswijk en Rijswijk Wonen. Dat zal zich moeten uiten in een hogere waardering voor de inbreng van de Bewonersvereniging Rijswijk en meer invloed op beleid en een hiermee samenhangend een groter vertrouwen in elkaar.

Vervolg:

- evaluatie en (eventuele) aanpassing van de samenwerkingsovereenkomst;
  
- het maken van een vertaalslag van de kwaliteit van de participatie in leveringsvoorwaarden (klantverwachtingen) en meetbare normen (dat wat de corporatie levert) en meetpunten (dat wat wordt gemeten). Deze kwaliteitseisen zijn gebaseerd op gangbare normen en waarden zoals beïnvloedbaar, integer, open houding, aanspreekbaar, nakomen van afspraken, tevredenheid over prestaties;
  
- verder een discussie voeren met huurders/leden, Bewonerscommissies en Rijswijk Wonen over andere participatievormen en in welke situatie deze aanvullend op de huidige formele praktijk kunnen worden toegepast:
  - themabijeenkomsten;
  - doelgroepbijeenkomsten;
  - informatieavonden;
  - klankbordgroepen;
  - tevredenheidmetingen en marktonderzoeken als informatiebronnen;
  - bij wijkontwikkelingsplan huurders vanaf begin medeopdrachtgever;
  - bij wijkontwikkelingsplan klankbordgroep organiseren;
  - zoeken naar nieuwe vormen;
  - oprichten wijkontwikkelingsmaatschappij (WOM) waarin gemeente, corporatie, huurders, kopers zijn betrokken;
  - constructie waarbij wijkdeelhouders samen bepalen wat er moet gebeuren;
  - opzetten van c.q. deelnemen aan een site onder redactie van (een straat met) huurders, kopers, woonvoorzieningen ter bevordering van onderlinge samenhang;
  - zoeken naar manieren om huurders te bereiken: direct, vindplaatsgericht werken.

Resultaten die behaald worden moeten duidelijker gecommuniceerd worden.

## PARTICIPATIE

Tot slot: de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) heeft onderzoek laten doen naar de effectiviteit van participatietrajecten. Op zich geen verrassende uitkomsten, maar volledigheidshalve noemen we ze toch de aanbevelingen uit het rapport.

- een open houding en écht geïnteresseerd;
- neem de ander serieus, ook door jezelf serieus te nemen;
- participatie moet een plek hebben in de organisatie, de structuur en de werk- en besluitvormingsprocessen;
- participatie is van verhuurder en huurders samen;
- vertrouwen samen op te bouwen;
- werkplan maken voor komend jaar en afspreken wie welk aandeel levert;
- participatie is een dynamisch proces;
- fatsoenlijk faciliteren;
- modern klassiek (zoeken naar manieren om inbreng van ideeën/wensen huurders/leden te organiseren);
- maak heldere afspraken en handel ernaar;
- streven naar gelijkwaardigheid;
- maak resultaten zichtbaar, meetbaar;
- heldere afspraken geven duidelijkheid naar huurders/leden;
- belangrijk is duidelijk maken wat de resultaten van participatie zijn.

## Bijlage 1: De achterban

Tijdens de ALV van april 2006 zijn er een aantal vragen gesteld aan de aanwezige leden.

De vraag is gesteld waarom de aanwezigen zijn gekomen naar de ALV

Ik ben lid van de Bewonersvereniging Rijswijk, dus ik kom altijd: 25 x
De onderwerpen op de agenda van vanavond interesseren me deze keer: 11 x
Ik had vanavond niets anders te doen: 1x
Ik vind het plezierig om andere leden van de vereniging te ontmoeten en met ze te praten: 7x
Ik ben geïnteresseerd in de dingen die de Bewonersvereniging Rijswijk doet: 25x
Ik wil ideeën opdoen, waarmee ik in mijn eigen complex of buurt aan de slag kan gaan: 9x
Ik wil invloed uitoefenen op de standpunten en het beleid van de Bewonersvereniging Rijswijk: 9x
Ik heb een klacht over Rijswijk Wonen en wil dit vanavond aan de orde stellen: 2x
Anders, nl:  <input type="checkbox"/> ik wil op de hoogte blijven  <input type="checkbox"/> er is voetballen  <input type="checkbox"/> ben lid van de Bewonerscommissie (2x)

De vraag is gesteld waarom is uw buurvrouw/man is niet meegekomen

## PARTICIPATIE

Ik weet niet wie er naast mij woont: 0x
Ik spreek mijn burens nooit: 1x
Ik weet niet of ze lid zijn van de Bewonersvereniging Rijswijk: 21x
Ik heb nog nooit met mijn burens gesproken over de Bewonersvereniging Rijswijk: 12x
Mijn burens klagen alleen maar; zelf iets doen is er niet bij: 9x
Anders, nl:  <input type="checkbox"/> misschien omdat de bereikte resultaten van de Bewonersvereniging Rijswijk niet erg duidelijk zijn of voor het voetlicht zijn gebracht  <input type="checkbox"/> geen interesse om 's avonds te vergaderen  <input checked="" type="checkbox"/> ze zijn wel lid, maar gaan nooit naar de vergadering; ik weet niet waarom  <input type="checkbox"/> ze zijn niet in de gelegenheid om te gaan (invalide)  <input type="checkbox"/> ze zijn niet geïnteresseerd  <input type="checkbox"/> leeftijd (te oud?)  <input type="checkbox"/> dit huis is 2 <sup>e</sup> huis

De vraag is, wat er nodig is om huurders te laten participeren:

- er moet wat te halen zijn
- direct belang
- dicht bij huis
- concreet iets kunnen doen
- samen met anderen
- leuke activiteit
- denk aan ouderen, kinderen, allochtonen

## **Bijlage 2: Voorstel voor aanpassing structuur Bewonersvereniging Rijswijk**

*Toelichting:*

*Het bestuur van de Bewonersvereniging Rijswijk overlegt met het MT van Rijswijk Wonen. De Bewonerscommissies overleggen met de wijkcoördinatoren van Rijswijk Wonen. Nieuw element is een soort afstemmingsoverleg waarin vanuit elke Bewonerscommissie een vertegenwoordiger zit en waarin het bestuur van de Bewonersvereniging Rijswijk zit. Uitwisseling tussen Bewonerscommissies is essentieel, uitwisseling tussen Bewonerscommissies en Bewonersvereniging Rijswijk is essentieel.*

*De kerngroep vormt niet een aparte bestuurlijke tussenlaag, maar zal werken als een overleg en communicatieplatform tussen Bewonerscommissies onderling en het bestuur van de Bewonersvereniging Rijswijk met als doel afstemming..*

# PARTICIPATIE

