

Hoe betrokken zijn huurders?

Rapportage sectoronderzoek
'Sociale Participatie'
September 2022



Voorwoord

Huurdersbetrokkenheid, wat als we het huurders vragen?

Corporaties werken hard aan het verbeteren van de leefbaarheid in wijken. Naast verduurzamen, betaalbaarheid en het vergroten van de woningvoorraad, is het één van de belangrijkste thema's voor de komende periode. Omdat we zien dat wijken en buurten steeds meer onder druk komen te staan. Maar corporaties kunnen het tij niet alleen keren. Juist de inzet van huurders is meer dan ooit nodig om een wijk prettig en leefbaar te maken en te houden. Dit vraagt om betrokken huurders. Want wat blijkt: voel je je betrokken bij je buurt, voel je je thuis, dan ben je ook eerder geneigd om iets te doen voor je buurt. Een goed idee dus om te werken aan die huurdersbetrokkenheid! Hoe? Dat blijkt vaak nog een lastige opgave. Want hoe kun je huurders meer, anders, of beter betrekken? En wat als we het huurders zelf vragen? Hoe zien zij hun eigen betrokkenheid; wil je meedoen en hoe wil je dan meedoen? In dit onderzoek gaven maar liefst zo'n 11.000 huurders van 71 corporaties hun mening. We krijgen hiermee een goed beeld van hoe dit thema leeft onder huurders in Nederland.

Formeel versus informeel

In dit onderzoek richten we ons specifiek op de informele kant van huurdersbetrokkenheid. Natuurlijk is er bij iedere corporatie huurdersparticipatie die voldoet aan de wet- en regelgeving. En zien we de laatste jaren dat corporaties bijvoorbeeld volop experimenteren met nieuwe vormen binnen die formele participatiestructuur. Wel hierbij ook vaak nog de worsteling; hoe zorgen we ervoor dat we de stem van een representatieve groep van buiten naar binnen halen, waar liggen welke specifieke behoeftes? Een grote groep blijft ondanks verwoede pogingen deze erbij te betrekken, onderbelicht. En juist daarom is ook die informele zeggenschap waarbij het veel meer gaat over wat individuele huurders willen, zo belangrijk. Waarbij we de verbinding in de wijk zoeken. Om zo met elkaar te werken aan een thuis voor huurders. Met een fijne woning in een fijne buurt als basis (zie ons vorige sectoronderzoek '[Voelt hurend Nederland zich thuis?](#)').

Open voor betrokkenheid

'De thema's zijn niet interessant, geen tijd, er wordt niks gedaan met mijn input...' Het zijn steeds terugkerende valkuilen rondom huurdersbetrokkenheid. Maar wat opvalt in dit onderzoek: een grote groep huurders staat er best voor open om iets te doen in zijn buurt. Voorwaarde hierbij wel is dat het gaat om een thema wat ze aanspreekt. Een relevant, concreet en afgebakend project waaraan ze hun bijdrage kunnen leveren. Een mooi voorbeeld van hoe dit in de praktijk werkt, zien we bij corporatie Charlotte van Beuningen. Corporatie en huurders acteren hierbij op gelijkwaardig niveau met elkaar. Vanuit hun visie 'Samen het verschil maken', denkt en kijkt de corporatie actief mee hoe wensen en ideeën van bewoners gerealiseerd kunnen worden. Zo spelen ze in op de energie die er al in een bepaalde wijk of buurt is. Waarbij bewoners zelf in de lead zijn, en de corporatie op de achtergrond aanwezig en zichtbaar is.

Het gaat niet vanzelf...

Duidelijk is wel dat huurdersparticipatie niet 'vanzelf' gaat. Het vraagt om een continue investering van tijd en aandacht. Volg je huurders, zoek uit waar hun energie zit, sluit aan bij hun leefwereld. BrabantWonen vertelt verderop in dit rapport hoe zij het thema laat leven binnen de gehele organisatie. Waarbij zij start met een duidelijke visie en er vervolgens voldoende tijd en focus voor vrijmaakt. Investeren in de relatie is hierbij een belangrijke succesfactor. Met de inzet van participatie consultants geeft zij hier invulling aan.

De resultaten van dit onderzoek geven een goed beeld van hoe actief bewoners willen zijn en wat daar voor nodig is. Wil je je huurders beter leren kennen? Weten wat leeft en speelt? We denken graag met je mee in hoe je dat op een passende manier doet. Zo hebben we in de afgelopen tijd hele mooie methodes ontwikkeld om op een andere manier in contact te komen met je huurders. Laagdrempelig, niet te ingewikkeld, aansluitend op de leefwereld van je huurders. Meer weten? Neem vooral even contact op. We helpen je graag op weg!

We delen de uitkomsten van dit onderzoek breed in de sector en willen corporaties hiermee inspireren bij het werken aan hun huurdersbetrokkenheid. Laten we in deze tijd van grote ontwikkelingen en uitdagingen elkaar opzoeken en het samen blijven doen. Juist nu!

Susanne Stouten
directeur-bestuurder KWH



Inleiding

Goed wonen in een leefbare wijk, dat wensen we iedere huurder toe. Corporaties hebben hier een belangrijke rol in, maar de betrokkenheid van huurders zelf is in deze opgave cruciaal. Sociale participatie staat bij veel corporaties dan ook hoog op de agenda. Maar hoe betrokken voelen huurders zich bij hun buurt? Zouden zij zelf iets willen bijdragen, en hoe dan? Welke barrières spelen een rol? Ervaren huurders betrokkenheid bij en vanuit hun corporatie, en waar liggen de kansen voor corporaties om de huurdersparticipatie aan te jagen?

Om corporaties inzicht te kunnen geven in hoe huurders kijken naar sociale participatie, hebben wij in juni 2022 een onderzoek uitgevoerd naar dit thema. Circa 11.000 huurders van 71 corporaties hebben aan het onderzoek deelgenomen. Hiermee kunnen we een goed beeld geven van hoe het in de sector is gesteld met de betrokkenheid van huurders.

In deze rapportage zoomen we in op de belangrijkste resultaten uit het onderzoek.

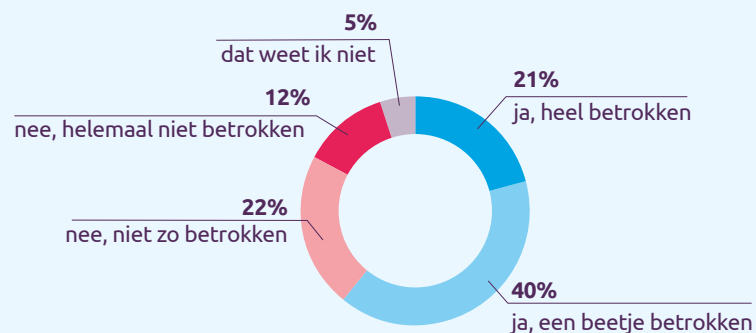
Onderwerpen die aan bod komen, zijn:

- Voelen huurders zich betrokken bij hun buurt?
- Zijn zij bereid om zelf iets te doen voor hun buurt, en op welke manier?
- Welke huurders doen al iets voor hun buurt? En welke huurders (nog) niet?
- Welke barrières spelen een rol?
- Hoe kunnen we huurders enthousiasmeren om iets te doen voor hun buurt?
- In hoeverre voelen huurders zich betrokken bij hun corporatie? En welke aspecten spelen hierbij een rol?

Meerderheid van de huurders voelt zich betrokken bij de buurt

In het onderzoek hebben we aan huurders gevraagd of zij zich betrokken voelen bij hun buurt, straat of complex. Een meerderheid (61%) van de huurders geeft aan dat zij zich betrokken voelen bij hun buurt. De betrokkenheid bij de buurt is grofweg vergelijkbaar voor huurders in stedelijke en niet-stedelijke gebieden.

Gevoel van betrokkenheid bij buurt, straat of complex



Uit de open toelichtingen van huurders blijkt dat het gevoel van betrokkenheid bij de buurt wordt aangewakkerd door leuke activiteiten die worden georganiseerd, zoals buurtbarbecues of koffieochtenden. Maar bovenal zit het in het contact met de (directe) burens: elkaar gedag zeggen, een praatje maken, in de gaten houden of het goed gaat met de ander en bij elkaar aan kunnen bellen als er iets is.

Aan de andere kant voelt een derde van de huurders zich juist niet betrokken bij hun buurt. Uit de analyse van de open antwoorden komt naar voren dat door deze groep vaak juist geen sociale cohesie wordt ervaren: er is weinig of slecht contact met de burens, men voelt zich niet verbonden met andere buurtbewoners en er wordt weinig gemeenschappelijks gedaan of georganiseerd. Maar, een deel van deze groep heeft ook simpelweg geen behoefte aan betrokkenheid bij de buurt en is liever op zichzelf.

Wat huurders zeggen over waarom zij zich wel of juist niet betrokken voelen:



Waarom voelen huurders zich wel betrokken bij hun buurt, straat of complex?

"Het is een hele fijne buurt die veel positiviteit uitstraalt. En we hebben goed contact met de burens."

"Goed contact met de naaste burens en aantal mensen uit de straat/buurt. Mede door de buurtvereniging worden er leuke activiteiten georganiseerd voor jong en oud."

"We houden elkaar op de hoogte van afwezigheid bij vakanties en helpen elkaar als burens waar het kan."

"We wonen in een fijne flat met een ontmoetingsruimte beneden. Daar kunnen we dagelijks koffiedrinken en activiteiten organiseren. Daar genieten we met zijn allen van."

"Prettig contact met burens en de meeste bewoners van het complex. Iedereen is behulpzaam en aardig."



Waarom voelen huurders zich niet betrokken bij hun buurt, straat of complex?

"Mensen zijn allemaal op zichzelf en er wordt niets georganiseerd!"

"Ik ben niet actief betrokken bij mijn buurt, er zijn niet echt issues waar ik me mee wil bemoeien."

"Ik werk en ben dus meestal niet thuis. De momenten waarop ik thuis ben wil ik graag met mezelf zijn."

"Er gebeurt weinig en veel mensen kennen elkaar niet, de sociale controle is weg."

"Er wordt weinig gedaan met en voor burens, iedereen zegt wel gedag tegen elkaar en is gewoon vriendelijk."

"Teveel verloop van huurders, nieuwe huurders geen contact."

"Generatieverschil in het gebouw, ouderen zitten in de commissie met andere belangen dan de jongeren in het gebouw."

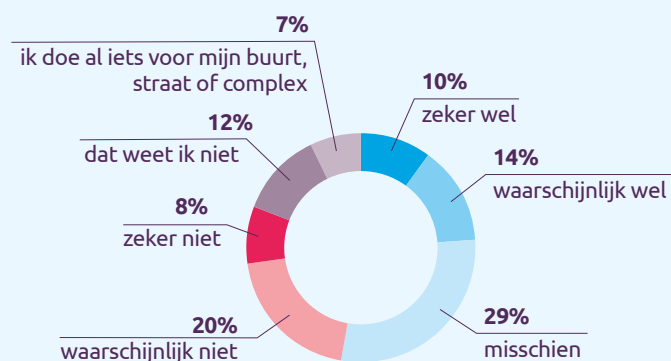


(Nog) weinig huurders doen iets voor de buurt, grote groep staat er wel voor open

Hoewel een meerderheid van de huurders zich dus betrokken voelt bij de buurt, is de daadwerkelijke participatie nog beperkt. Slechts een klein deel van de huurders (7%) geeft aan zelf al iets te doen voor de buurt. Dit gaat dan met name om het helpen van burens en helpen om het complex, de straat of de buurt netjes te houden.

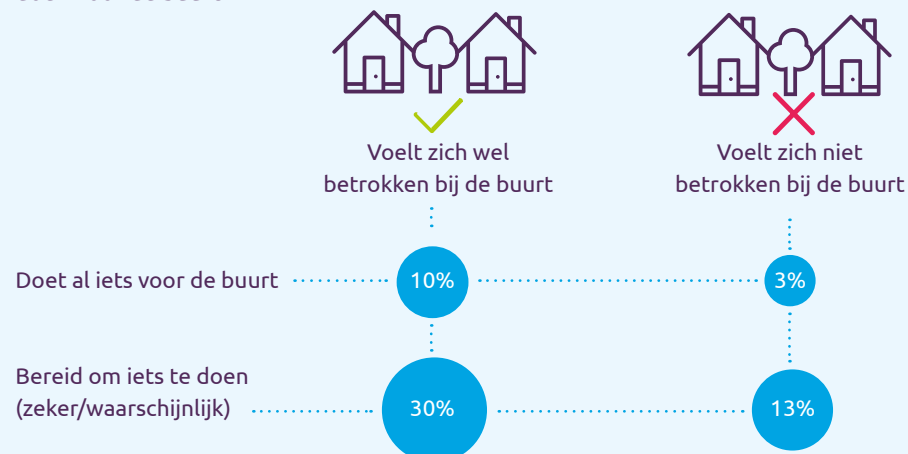
Tegelijkertijd staat een aanzienlijk deel van de huurders er voor open om actief iets te doen voor de buurt: bijna een kwart zou zeker of waarschijnlijk iets willen doen, en een nog iets grotere groep (29%) misschien. Samen is dat een meerderheid (53%).

Bereidheid om iets te doen voor buurt, straat of complex



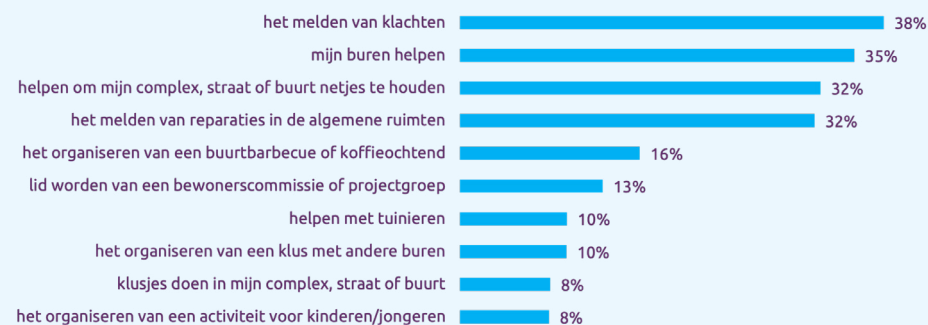
In het onderzoek zien we een duidelijk verband tussen het ervaren gevoel van betrokkenheid bij de buurt en de participatiebereidheid van huurders: 40% van de huurders die zich betrokken voelt, wil zeker of waarschijnlijk iets doen voor de buurt of doet dit al. Bij de groep die zich niet betrokken voelt bij de buurt ligt dat aandeel met 16% aanzienlijk lager. Het stimuleren en faciliteren van betrokkenheid bij de buurt door corporaties zou dus zeker een impuls kunnen geven aan de participatiebereidheid bij huurders.

Huurders die zich betrokken voelen bij de buurt, zijn eerder geneigd om iets te doen voor de buurt



Op welke manier zouden huurders hun bijdrage voor de buurt dan willen vormgeven? Huurders denken zelf in eerste instantie vooral aan het melden van klachten, burens helpen (bijvoorbeeld met boodschappen of klusjes), het netjes houden van de buurt en het melden van reparaties. Aan formelere vormen van participatie wordt niet zo snel gedacht. Van de groep die bereid is om iets te doen voor de buurt, zou 1 op de 8 lid willen worden van een bewonerscommissie of projectgroep.

Wat zouden huurders willen doen voor hun buurt, straat of complex?



Profielschets: welke kenmerken hebben de huurders die (niet) betrokken zijn bij de buurt?

Wie zijn de huurders die op dit moment al iets doen voor de buurt? Wie doen dat nu nog niet, maar staan er wel voor open? En welke huurders zijn niet bereid om iets voor hun buurt doen? We krijgen een beter beeld bij deze groepen door middel van een profielschets.

- **Huurders die al iets doen voor de buurt:** Huurders die aangeven dat zij op dit moment al iets doen voor hun buurt zijn veelal 50 jaar of ouder en wonen alleen of samen met een partner in hun woning. Vaak wonen zij langer dan gemiddeld in de buurt. Acht op de tien van deze 'actieve huurders' voelen zich betrokken bij hun buurt. Zij dragen met name bij door het helpen van burens, de omgeving netjes te houden, en het melden van reparaties en klachten. Circa 1 op de 5 is op een formele manier betrokken in een bewonerscommissie of projectgroep.
- **Huurders met de intentie om iets te doen voor de buurt:** huurders die de intentie hebben om iets te doen voor de buurt, voelen zich in gelijke mate betrokken bij de buurt als huurders die dat op dit moment al doen. Deze groep woont gemiddeld wat korter in de buurt, maar zijn hier wel erg tevreden over: zes op de tien waarderen hun buurt met een acht of hoger (gemiddeld is dat de helft). Zij zijn iets vaker tussen de 35 en 65 jaar oud en hebben iets vaker een huishouden met thuiswonende kinderen.
- **Huurders die niet bereid zijn om iets te doen voor de buurt:** ruim de helft van de huurders die niet bereid is om iets te doen voor de buurt, voelt zich ook niet betrokken bij de buurt. Deze groep is ook vaker dan gemiddeld ontevreden over hun buurt: 1 op de 5 geeft de buurt een onvoldoende (gemiddeld is dat 1 op de 7).

Belangrijke barrières voor participatie: geen verplichtingen willen aangaan en tijdgebrek

Ruim een kwart van de huurders is zeker niet of waarschijnlijk niet bereid om iets te doen voor hun buurt. Het is interessant om te zien wat huurders tegenhoudt om een bijdrage te leveren. In de top 3 van barrières springen er twee in het oog: geen verplichtingen willen aangaan (31%) en tijdgebrek (21%). Ofwel: andere prioriteiten.

Daarnaast is het opvallend dat een deel van de huurders zich passief opstelt: bijna 1 op de 10 zegt namelijk niets te willen doen voor de buurt omdat het hen simpelweg niet is gevraagd. Onder huurders tot 35 jaar is deze groep zelfs twee keer zo groot.

Barrières om iets te doen voor de buurt

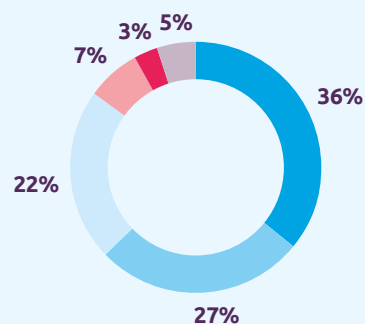


Participatiebereidheid aanzienlijk hoger bij concreet en afgebakend project

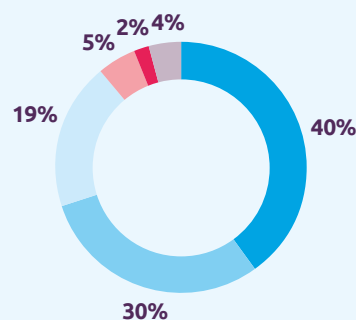
Als we de vraag breed stellen, geeft dus bijna een kwart van de huurders aan iets te willen doen voor de buurt. Maar als we de vraag juist heel concreet maken, blijkt de bereidheid om iets te doen nog veel hoger te liggen. Zo zou 63% van de huurders zeker of waarschijnlijk mee willen denken over een groot onderhoudsproject dat in hun straat of complex uitgevoerd zou worden. En zelfs 70% zou zeker of waarschijnlijk mee willen denken over een oplossing indien er veel overlast zou zijn in de eigen straat of het complex.

Binnen de groep die in eerste instantie aangaf geen bijdrage te willen leveren voor de buurt, zegt respectievelijk 45% (project onderhoud) en 52% (project overlast) tóch bereid te zijn om mee te denken. Het blijkt dus dat bij zo'n afgebakend project dichtbij huis (en dus relevant), de tijdsinvestering en mate van verplichting voor huurders vaak wel te overzien zijn. Door huurders op een dergelijke manier actief en concreet te betrekken, kan dus goed op de barrières geanticipeerd worden.

Bereidheid om mee te denken over een onderhoudsproject dat in het complex of de straat uitgevoerd zou worden



Bereidheid om mee te denken over een oplossing, indien veel overlast zou zijn in het complex of de straat



- zeker wel
- waarschijnlijk wel
- misschien
- waarschijnlijk niet
- zeker niet
- dat weet ik niet

Jongere huurders betrekken, vraagt om een gerichtere aanpak

Er is een duidelijk verband tussen leeftijd en de betrokkenheid bij de buurt én bij de corporatie: hoe ouder de huurder, hoe groter het betrokkenheidsgevoel. Zo voelen minder dan twee op de vijf huurders tot 35 jaar zich betrokken bij de buurt, in vergelijking met bijna driekwart van de 75-plussers. Daarnaast doen jongere huurders minder vaak al iets voor hun buurt, straat of complex en praten zij minder vaak mee met hun corporatie. Maar, dit betekent niet dat jongere huurders niet betrokken willen zijn. Zij staan er namelijk even vaak voor open om iets te doen voor hun corporatie of buurt als gemiddeld, en zeker wanneer er een concreet project wordt voorgesteld waaraan zij een bijdrage kunnen leveren.

Opvallend is de relatief grote groep binnen de jongere generatie met een passieve houding: een vijfde geeft aan niets te willen doen voor hun buurt, omdat het hen simpelweg niet is gevraagd. Eenzelfde aandeel geeft aan niet te weten hoe ze kunnen bijdragen. Ook geven zij vaker dan gemiddeld aan geen tijd te hebben en geen verplichtingen te willen. Om jongere huurders te betrekken, is het van belang om hen actief te benaderen, en dan het liefst voor een voor hen relevant, concreet en afgebakend project. Maak het laagdrempelig en uitnodigend om in te stappen.



Hoe kan de corporatie huurders enthousiasmeren om iets te doen voor hun buurt?

Uit dit onderzoek blijkt dus dat huurders vaak bereid zijn om iets te doen voor hun buurt, straat of complex, maar slechts een kleine groep doet dit daadwerkelijk. Wat kunnen corporaties doen om huurders hiervoor enthousiast te maken en hen te activeren? We legden deze vraag voor aan de huurders. Ze hebben hier uiteenlopende ideeën bij.



Wat huurders zeggen over wat de corporatie kan doen om huurders enthousiast te maken om iets te doen voor hun buurt, straat of complex:

Tweerichtingsverkeer

"Actief investeren in tweerichtingsverkeer qua contact, samenwerking stimuleren vanuit goodwill dat twee kanten opgaat."

"Meer samenspraak met bewoners. Creëer betrokkenheid door vraagstukken die het complex of buurt aangaan bij en met bewoners te bespreken. Wel voorafgaand aan besluitvorming natuurlijk."

Zichtbaar zijn

"In ieder geval meer persoonlijke verbinding zoeken en niet pas bij bewoners die problemen geven, maar meer vooraf aanwezig zijn en horen wat er leeft en nodig zou kunnen zijn."

"Zelf actief bewoners benaderen met de vraag mee te denken of te helpen. Zichtbaar zijn in de wijk."

De basis op orde

"Afspraken na komen en goed zorgen voor hun huurders."

"Goed luisteren naar klachten over de leefbaarheid in deze wijk. Beter onderhoud aan de woningen. Als mensen tevreden zijn, doen ze vaker iets terug."

"Ik denk dat het belangrijk is dat mensen het gevoel hebben dat er wordt geluisterd/er wat mee wordt gedaan."



Initiatieven faciliteren

"Met hen in gesprek gaan. Initiatieven faciliteren, investeren in preventie. Goede contacten onderhouden met gemeente en handhavers."

"Iets bijdragen in de kosten. Vooral in de sociale huurwoningbuurten. De financiën zijn vaak beperkt zeker in deze tijd met hoge prijzen."

"Een gezamenlijke activiteit organiseren en op laagdrempelige manier t belang te onderstrepen van samenleven in een samenleving. De maatschappij dat zijn wij. Als je elkaar kent, ben je ook eerder geneigd contact te zoeken bij kleine ergernissen of bv overlast."

"Belonen van goed huurdersgedrag: faciliteren van een buurtBBQ o.i.d.. uiteindelijk beginnen aandacht en liefde voor je wijk of dorp met verbindingen tussen mensen. En die ontstaan gemakkelijker tijdens bv een BBQ."

"Het is lastig voor werkende mensen om tijd te (willen) maken voor dit soort dingen. Mijn ervaring is dat mensen zich vooral willen inzetten wanneer zij hier op de één of andere manier zelf (ook) beter van worden. Dus als zij bijvoorbeeld een probleem kunnen helpen oplossen waar zij zelf ook last van ondervinden. Beloning werkt daarbij vaak. (...)"

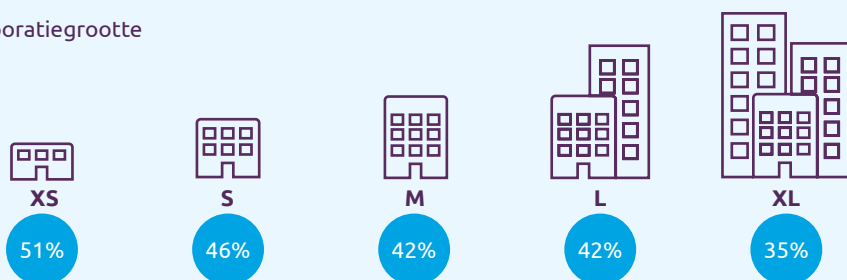


Betrokkenheid bij de corporatie is afhankelijk van verschillende factoren

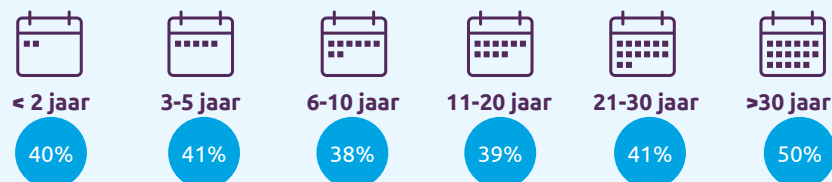
Ruim vier op de tien huurders voelen zich betrokken bij hun corporatie. Dit niveau van betrokkenheid ligt dus iets lager dan de betrokkenheid bij de buurt. De grootte van de corporatie speelt hierbij een duidelijke rol: hoe meer bezit een corporatie heeft, hoe lager de betrokkenheid van hun huurders. Hoe lang huurders al een huis van de corporatie huren lijkt daarentegen nauwelijks van belang. Alleen huurders die langer dan 30 jaar van dezelfde corporatie huren, voelen zich vaker betrokken dan gemiddeld.

Percentage huurders dat zich betrokken voelt bij de corporatie naar corporatiegrootte, woonduur en stedelijkheid:

Corporatiegrootte



Woonduur bij corporatie



Stedelijkheid



Een betrokken corporatie zorgt voor betrokken huurders

Huurders die vinden dat de corporatie betrokken is bij hen als huurder, voelen zich op hun beurt aanzienlijk vaker betrokken bij hun corporatie. Zo voelt 68% van de huurders die betrokkenheid ervaren vanuit de corporatie, zich zelf ook betrokken bij de corporatie. En ook andersom geldt: van de huurders die geen betrokkenheid ervaren vanuit hun corporatie, voelt 77% zich zelf ook niet betrokken bij de corporatie. Om huurders te betrekken, is het dus belangrijk om als corporatie ook betrokkenheid te tonen naar de huurders toe. Deze wederkerigheid benoemen huurders zelf ook in de open vragen. Ter illustratie een beknopte selectie hieruit:



"[Corporatie] luistert niet naar bewoners. Dan voel je je ook niet betrokken."

"Bij gebreken duurt het voordat er iemand komt. Medewerker zelf komt onaangekondigd, aannemer komt ook onaangekondigd. Krijg soms helemaal geen reactie op email. Wanneer je zelf ervaart dat zij niet betrokken zijn bij mij/mijn woning (geldkwestie) dan is dat andersom ook niet. Geven en nemen..."

"Omdat de relatie goed is, voel ik me wel betrokken bij [corporatie]."

"Ik woon in deze woning vanaf 1985 (de oplevering), ben nu minder valide heb een aanvraag in gediend voor een verhoogde toiletput daar is nooit op gereageerd, de huidige toiletput is 37 jaar oud. De betrokkenheid moet van twee kanten komen."

"(...) Ook ervaar ik [corporatie] als een goede verhuurder die investeert in het bewonerscontact en goed voor de huurwoningen zorgt. Dat waardeer ik zeer en daarom voel ik me ook wel enigszins betrokken bij [corporatie]."



Een corporatie die volgens haar huurders bovengemiddeld betrokken is, is Woonstichting Charlotte van Beuningen. Hoe verklaren zij dit hoge cijfer? Wat zijn volgens hen ingrediënten voor succesvolle huurdersparticipatie? En waar liggen de grootste uitdagingen? Lees het interview met adviseur wonen Ellen Bontjer in het kader hieronder.

**Uit de
praktijk**

Samen het verschil maken

Huurders ervaren grote betrokkenheid vanuit woningcorporatie Charlotte van Beuningen



Maar liefst 80% van de respondenten geeft aan dat zij woonstichting Charlotte van Beuningen een betrokken corporatie vindt. Dit is opvallend hoog, landelijk gezien ligt dit op 44%. We vroegen Charlotte Beukeboom, directeur-bestuurder bij woonstichting Charlotte van Beuningen, wat volgens haar de verklaring is voor deze hoge score. "Een duidelijke visie en een stevige sturing op die visie." Dat zijn volgens Charlotte Beukeboom twee belangrijke voorwaarden voor succesvolle bewonersparticipatie. Vier jaar geleden zette de corporatie in op 'samen het verschil maken' en 'contact met een gouden randje'.

Hoe kijken jullie naar (informele) participatie?

'Dit vinden we heel belangrijk. We werken dus vanuit de visie 'samen het verschil maken', en vanuit het concept 'contact met een gouden randje'. In alle contacten met bewoners willen we dit gouden randje laten

zien. Van sleuteluitreiking tot buurtactiviteit. Van onze gesprekken met bewonerscommissies tot buurtwandelingen. In alle contacten luisteren en verkennen we of er behoefte is aan burenccontact en buurtinitiatieven. Als mensen daar – maar enigszins – op reageren gaan we met hen kijken wat de wens is en hoe dit opgepakt kan worden. Met bewoners zo veel mogelijk in de lead, we faciliteren of helpen een handje als dit nodig is. We proberen dit met minimale financiële middelen te realiseren. En waar nodig zoeken we een financiële bijdrage van lokale organisaties.'

In het onderzoek zien we dat jullie huurders vinden dat jullie betrokken zijn. Wat verklaart volgens jullie dit hoge cijfer?

'We zijn – samen met bewoners en zoveel mogelijk Vughtse organisaties – erg actief en zichtbaar. Dat waren we al, en dat werd nog versterkt door de coronaperiode met alle initiatieven die we toen namen. Van wekelijkse muziekserenades bij onze woongebouwen tot soep met aandacht voor senioren. Recent ook bijvoorbeeld enkele pluktuinen door en met bewoners en buurtwandelingen met bewoners, BOA's en de gemeente om te bekijken wat er beter kan in de buurt. Verder hebben we korte lijnen met allerlei sociaal/maatschappelijke organisaties in Vught. Als we problemen zien, kunnen we huurders daardoor ook makkelijk

de weg wijzen. Daarnaast hebben we een grote groep vrijwilligers om ons heen verzameld waarmee we samen allerlei dingen kunnen doen voor onze huurders. Denk bijvoorbeeld aan kaartjes maken en schrijven, taarten bakken voor jarigen, koffie schenken. Tot slot hebben we een adviseur Participatie en leefbaarheid die hier steeds oog voor heeft. Zij staat in verbinding met veel Vughtse partijen en fondsen en legt voor bewonersinitiatieven contact met hen.'

Kun je een concrete case benoemen m.b.t. jullie betrokkenheid?

'We schonken 'soep met aandacht' tijdens de lockdown in de coronaperiode. We gingen hierbij met soep langs bij senioren in de woongebouwen. Met 1,5 meter afstand schonken we soep in aan de deur en maakten we een praatje. Dit initiatief en onze betrokkenheid hierin werden zeer gewaardeerd. Als een cadeautje, een verrassing. Samen met de gemeente ondersteunden we diverse pluktuininitiatieven. De bewoners hebben het idee en wij wijzen ze waar nodig de weg en ondersteunen waar nodig. Verder ondersteunen we bewoners bij de vergroening en verduurzaming van de eigen woonomgeving (zoals regentonnen, plantjesdagen). De bewoners zijn verantwoordelijk voor het onderhoud.'

Wat zijn volgens jou de ingrediënten voor succesvolle huurdersparticipatie?

'Een voorwaarde is een duidelijke visie op dit

thema. Vier jaar geleden hebben wij ingezet op 'samen het verschil maken' & 'contact met een gouden randje'. Daarbij is sturing op deze visie essentieel. Anders wordt zo'n visie een loze kreet. Daarom toetsen we consequent al onze activiteiten en besluiten op onze visie, en begeleiden we onze medewerkers in deze koers. Een andere voorwaarde is dat het in het DNA van alle medewerkers zit: het zetten van een stapje extra voor onze bewoners en daar waar iets niet kan, altijd kijken naar 'wat kan wel?'. We hebben oprechte belangstelling en aandacht voor individuele bewoners en betrekken hen vanaf het begin bij projecten. We denken mee en kijken of het idee van bewoners gerealiseerd kan worden. Met enthousiasme dan samen de schouders eronder zetten en loslaten zodra het kan, de bewoners 'in het licht zetten' en onze waardering laten merken. Onze sterke lokale verankering in Vught, is is een belangrijke pijler onder onze visie en geeft ons tegelijkertijd legitimatie. Verder zijn zichtbaarheid, snel schakelen en positiviteit belangrijke ingrediënten.'

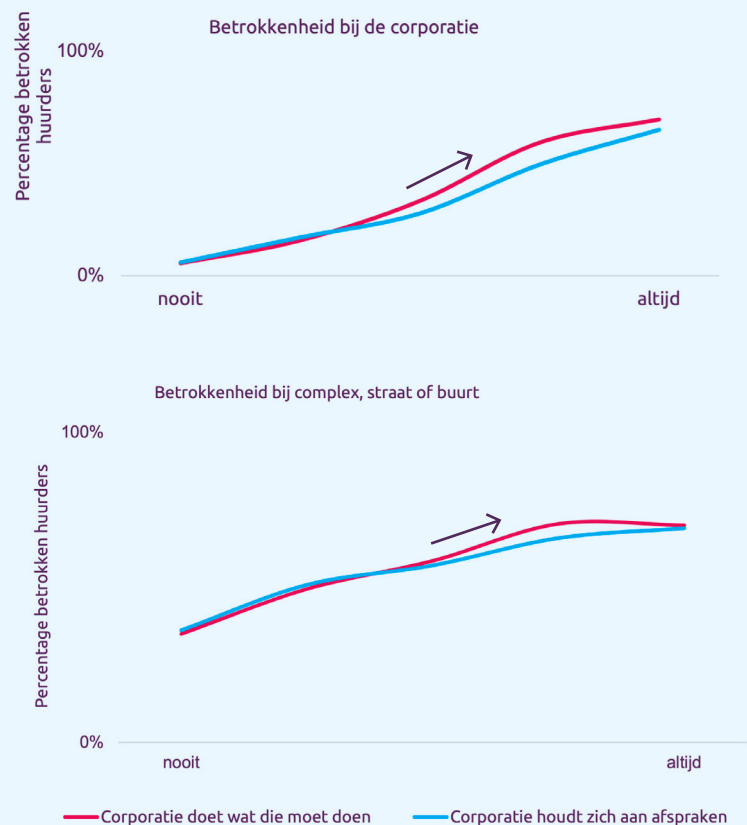
En waar ligt de grootste uitdaging?

'Bewoners die de taal niet of nauwelijks spreken en mensen die psychisch, sociaal of maatschappelijk kwetsbaar zijn, vinden het vaak moeilijk om contact te leggen met de buurt. Het is een uitdaging om ook hen mee te krijgen.'

Sterk verband dienstverlening en huurdersbetrokkenheid

Om betrokkenheid te creëren onder huurders is het belangrijk dat de corporatie de basis op orde heeft. Huurders van corporaties die volgens hen afspraken nakomen en de goede dingen doen, voelen zich duidelijk meer betrokken bij hun corporatie én bij hun buurt.

Het verband is vooral sterk als het gaat om de betrokkenheid die huurders hebben bij hun corporatie. Bij betrokkenheid bij de buurt ligt het basisniveau van betrokkenheid hoger, maar ook hier is de samenhang onmiskenbaar. Dat de betrokkenheid stijgt naarmate de dienstverlening beter op orde is, is goed zichtbaar in de figuren hieronder.



Door als corporatie te investeren in een goede dienstverlening, is het dus mogelijk om meer ruimte te creëren voor huurdersbetrokkenheid. Hiermee leg je een belangrijke basis. De volgende stap is om die ruimte te benutten en concrete invulling te geven aan huurdersbetrokkenheid.



Huurdersparticipatie vraagt om een continue investering van tijd en aandacht. BrabantWonen laat zien hoe zij met de inzet van participatie consultants gericht aandacht geeft aan het thema én de organisatie erbij betrekt.

**Uit de
praktijk**

BrabantWonen werkt met participatie consultants

De juiste tijd & prioriteit voor participatie

Brabant Wonen heeft veel aandacht voor het thema participatie. Om er ook daadwerkelijk voldoende tijd en prioriteit aan te geven, werkt de corporatie met participatie consultants. Eelke van Merwerode is een van de participatie consultants. Wat houdt haar functie in? En waar liggen volgens haar de grote uitdagingen op het gebied van participatie?

Wat houdt de functie van participatie consultant precies in?

'Participatie is natuurlijk niet aan een functie gebonden. Wijkbeheerders, woonconsultanten en andere collega's zijn dagelijks betrokken bij participatieprojecten in wijken. De consultant participatie is met name opgesteld voor de beleidsmatige thema's. Samen met huurders wordt het beleid ontwikkeld, de dienstverlening verbeterd en wordt er verantwoording afgelegd. Thema's waaraan je kunt denken zijn duurzaamheid, de huuraanpassing, het ZAV beleid of het ondernemingsplan. Daarnaast ben ik in deze functie ook altijd op zoek naar nieuwe manieren om met doelgroepen die nu nog te weinig betrokken zijn, het gesprek aan te gaan. Onze ervaringen tot nu toe illustreren juist het feit dat we onze huurders niet dwingen

tot één gezamenlijk geluid. De verschillende opvattingen en meningen van de verschillende huurders zijn voor ons zeer waardevol.

Waarom heeft BrabantWonen voor deze functie gekozen, was er een aanleiding?

'Bovengenoemde werkzaamheden zijn bewust ondergebracht in deze functie. Er wordt op deze manier echt tijd voor participatie op deze thema's/ onderwerpen vrij gemaakt. Ook het zoeken naar nieuwe manieren om doelgroepen te spreken die weinig betrokken zijn, kost tijd.'

Hoe zorg je ervoor dat het thema participatie op de agenda komt binnen de gehele organisatie?

'De consultants participatie sluiten aan bij de verschillende werkoverleggen om met collega's het gesprek te voeren over participatie en hun rol daarbij. Naast deze overleggen gebruiken we ook andere kanalen, zoals het intranet of een interne nieuwsbrief om de vele activiteiten die op dit moment al op het gebied van participatie worden uitgevoerd, zichtbaar te maken. Dit kan inspirerend en motiverend werken. Ook wordt er een jaarlijks participatieverslag gemaakt.'

Welke ontwikkelingen zie je binnen Brabant Wonen op het gebied van participatie?

'Bewonersparticipatie heeft de laatste jaren binnen BrabantWonen een behoorlijke



ontwikkeling doorgemaakt. Deze ontwikkeling vindt plaats in de context van maatschappelijke veranderingen. Mensen leven en denken individueler, zijn veelkleuriger. We zien daarnaast dat mensen zich moeilijker voor lange tijd willen verbinden. Hierdoor spraken de traditionele vormen van participatie, gericht op representativiteit, verplichtingen en verantwoordelijkheden, steeds minder mensen aan. De HBV's hielden op te bestaan. We hebben daardoor de afgelopen jaren een beweging ingezet die meer gericht is op informele participatie, coproductie en samenwerking. Een groot voordeel is dat we een breder palet aan stemmen horen en spreken. Waar we voorheen vooral in gesprek waren met de HBV, spreken we nu verschillende groepen huurders en doen we ons best om in contact te komen met huurders die we minder spreken.'

Je gaf eerder aan dat je ook zoekt naar nieuwe manieren om met doelgroepen die nu nog weinig betrokken zijn, in contact te komen. Wat is hierbij je ervaring?

'We merken dat het werkt wanneer we mensen vragen op basis van hun persoonlijke interesses, mogelijkheden en/of kwaliteiten. Hierdoor ontstaat energie en wordt participatie leuk. Dat betekent dat we mensen willen betrekken bij onderwerpen die hen aanspreken, dat hoeft niet structureel, maar mag ook eenmalig of voor korte duur. Je hoeft geen groep te vertegenwoordigen, maar mag ook op persoonlijke titel meepraten.' Voor jongeren hebben we recent samen met de andere Bossche corporaties een informele bijeenkomst georganiseerd. We hebben jongeren gevraagd wat zij nu echt belangrijk vinden op het thema wonen en hoe ze willen participeren. Link naar filmpje van de bijeenkomst: [Wonen voor jongeren - Bing video](#)

Waar ligt wat jou betreft voor de komende periode de grootste uitdaging op het gebied van participatie?

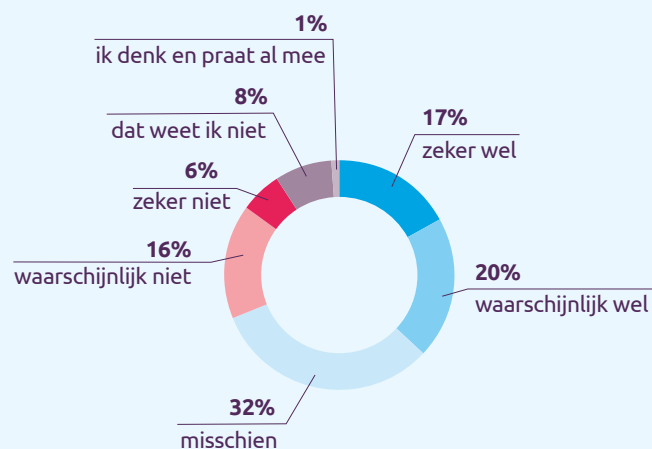
'Het blijft een uitdaging om iedere doelgroep te betrekken. Hier moeten we de focus op blijven houden. Daarnaast is bekend dat de uitdagingen in de wijken steeds groter worden. Vanuit participatie moeten we op zoek naar kansen en mogelijkheden die de relatie tussen bewoners onderling en tussen bewoners en BrabantWonen versterken. Dat vraagt de nodige flexibiliteit en creativiteit.'

Ook bereidheid om mee te denken met de corporatie is aanzienlijk

Een fractie van de huurders (1%) denkt en praat op dit moment al mee met hun corporatie. Deze huurders zijn veelal 50 jaar of ouder en wonen vaak al wat langer in hun buurt. Ook voelen zij zich vaker betrokken bij de corporatie en hebben zij meer contact met de corporatie dan gemiddeld.

Maar ook hier blijkt een aanzienlijk deel van de huurders wel degelijk bereid om een bijdrage te leveren. Ruim een derde (37%) geeft aan zeker of waarschijnlijk met hun corporatie mee te willen praten en denken over een onderwerp dat zij interessant vinden. Nog eens 32% wil dit misschien. Opvallend genoeg ligt de bereidheid het hoogst onder huurders die pas net een woning huren van de corporatie. Vervolgens daalt deze bereidheid naarmate mensen langer van dezelfde corporatie huren.

Bereidheid om met de corporatie mee te praten en denken over een onderwerp dat huurders interessant vinden



De huurders die niet mee willen denken met de corporatie zijn over het algemeen ook negatiever over hun corporatie. Daarnaast is zowel de eigen betrokkenheid bij de corporatie als de ervaren betrokkenheid vanuit de corporatie bij deze groep lager dan gemiddeld.

Tips

Uit dit onderzoek komt duidelijk naar voren dat een grote groep huurders best betrokken wil zijn. Maar wel onder bepaalde voorwaarden. Een aantal tips die je hierbij verder kunnen helpen.



Bouw een relatie op met de huurder

Een goede relatie met de huurder vormt de basis voor betrokkenheid. Vraag huurders dus niet zomaar om te participeren, maar bouw eerst een relatie met hen op en benader hen vanuit deze relatie. We zien namelijk dat huurders die zich betrokken voelen bij de corporatie, aanzienlijk vaker geneigd zijn om zich in te zetten voor projecten. Daarnaast voelen huurders zich vaker betrokken bij corporaties die betrokkenheid tonen richting hun huurders.



De basis op orde

Om een brede betrokkenheid te creëren onder huurders is het belangrijk dat de corporatie de basis op orde heeft. Wanneer corporaties, volgens hun huurders, hun afspraken goed nakomen en de goede dingen doen, ligt de huurdersbetrokkenheid duidelijk hoger. Bij zowel de buurt als bij de corporatie. Blijf als corporatie dus investeren in een goede dienstverlening, hiermee creëer je meer ruimte voor huurdersbetrokkenheid.



Benader de huurder actief

Uit dit onderzoek komt één ding duidelijk naar voren: hoewel veel huurders zich nog niet actief inzetten voor hun buurt of corporatie, is de bereidheid daartoe vaak wel degelijk aanwezig. Vooral onder jonge huurders valt daarbij een groep op die zich passief opstelt. Betrek huurders dus actief, vanuit de relatie, en op tijd in het proces. Maak het laagdrempelig en uitnodigend om in te stappen.



Houd het concreet en behapbaar

De bereidwilligheid van huurders om iets te doen voor hun buurt, straat of complex is dus aanzienlijk en deze stijgt nog verder wanneer de vraag concreet gemaakt wordt. Zelfs binnen de groep huurders die in eerste instantie aangeeft zeker of waarschijnlijk niets te willen doen voor de buurt, blijkt nagenoeg de helft toch bereid om mee te denken als we een relevant, concreet en afgebakend project presenteren waaraan ze hun bijdrage kunnen leveren. Om huurdersparticipatie aan te jagen is het dus aan te bevelen om huurders op een dergelijke projectmatige manier te betrekken. Op die manier maak je het relevant en behapbaar voor huurders en anticipeer je ook op de belangrijkste barrières

Willem Buytewechstraat 45
3024 BK Rotterdam
T 010 221 03 60
E kwh@kwh.nl
W www.kwh.nl

