

## **Verslag bijeenkomst voor HBO-bestuursleden ter bespreking van de notitie 'De Klant centraal'**

**Op 13 november 2013 van 17.00 – 19.00 uur  
bij Tiwos, Stationsstraat te Tilburg**

### **1. Opening**

De voorzitter van het SBO, de heer Gerard Klaassen, heet alle leden van de HBO's van harte welkom op deze bijeenkomst. Het thema dat vandaag aan de orde is, is 'participatie'. Het wordt besproken aan de hand van de notitie *De klant centraal* van SBO-adviseur Arie Verheij van BouwhulpGroep. Hij is aanwezig om een toelichting te geven en in gesprek te gaan met de HBO besturen.

Op verzoek van het SBO komt de notitie volgend jaar aan de orde in de Stuurgroep Convenant Wonen en dat is de aanleiding om die nu eerst gezamenlijk met alle HBO-bestuurders te bespreken.

Hierna geeft G. Klaassen het woord aan de heer Arie Verheij.

### **2. Toelichting notitie *De Klant Centraal*, door Arie Verheij**

Arie Verheij zegt verheugd te zijn dat men hier vanavond aanwezig is.

Vervolgens geeft hij aan wat voor hem de aanleiding vormde om de notitie te schrijven.

De eerste aanleiding is dat in het vorige convenant, dat in 2014 afloopt en de komende tijd herschreven wordt, participatie één van de vier speerpunten was. Ook tijdens de onlangs gehouden conferentie 'Stook je Rijk' van 6 november 2013 kwam dit thema aan de orde, en dan met name het ontbreken van groeperingen als jongeren en allochtonen in de verschillende overlegvormen.

Een tweede aanleiding was een thema-avond in het voorjaar van 2013, waarin door vertegenwoordigsters van de drie corporaties (allen hoofden van de afdeling 'Wonen') werd toegelicht wat hun corporatie onder 'participatie' verstaat. Er waren overeenkomsten, maar ook accentverschillen. Voor WonenBreborg is het vooral Mee-doen (denken, beslissen); voor TBV Wonen Mee-praten (doen, denken) en voor Tiwos: Samen – werken. Alledrie gaven ze aan dat allochtone en jonge huurders niet of nauwelijks bereikt worden.

De BouwhulpGroep is aan het nadenken hoe bepaalde dingen anders geregeld kunnen worden, zoals participatie van huurders. In dit verband wordt gesproken over een 'serie van één', d.w.z. een overlegvorm waarbij de wens van de individuele klant centraal staat.

Technisch gezien is dat al mogelijk. Ter vergelijking: Albert Heijn is via de Bonuskaart precies op de hoogte van de wensen van individuele klanten.

In de sociale woningverhuur is in de loop van de tijd het beeld ontstaan dat de corporaties wel weten wat goed voor hun klanten is.

De vertegenwoordigsters van de corporaties gaven op de thema avond begin dit jaar aan dat ze m.b.v. allerlei nieuwe media en middelen de wensen van hun klanten willen achterhalen. Maar eigenlijk zouden ze de wensen van elke individuele klant moeten kennen, aldus Arie Verheij. Corporaties houden wel één-op-één gesprekken, maar gaan niet iedereen af om ieders wensen te inventariseren.

Arie Verheij benadrukt dat huurdersparticipatie niet begint met een HBO dat bewoners organiseert, maar bij een corporatie die haar klanten kent en via diverse organisatievormen de wensen en meningen van haar (individuele) huurders kent.

Behalve met de eigen woning heeft een huurder te maken met een buurt of wijk. Wonen heeft ook te maken met leefbaarheid. Bij leefbaarheid staan niet de huurders centraal, maar de bewoners en dat is meer het domein van de gemeente dan van de corporaties.

De gemeente zet in op de participatiemaatschappij en burgerkracht.

Adrie Verheij verduidelijkt dat de gedachteswisseling van vanavond bedoeld is als input voor het nieuwe convenant, waarin opnieuw een hoofdstuk wordt gewijd aan 'participatie en zeggenschap'. Doel ervan is om de participatie die deels al goed verloopt te optimaliseren.

### **3. Reacties vanuit de aanwezigen**

Iemand zegt de indruk te hebben dat corporaties zich min of meer verschuilen achter de jaarlijkse enquête als middel om inzicht te krijgen van de wensen van hun klanten. Maar de enquête wordt slechts onder een beperkt aantal huurders verspreid en eigenlijk zouden corporaties de wensen van ál hun huurders moeten kennen.

Arie Verheij geeft aan dat enquêtes, klantenpanels en steekproeven ook voor andere organisaties veelgebruikte middelen zijn om contact met hun klanten te onderhouden. Maar ook hij vindt dat de klant pas echt centraal wordt gesteld als men met alle klanten contact heeft.

Een andere aanwezige geeft aan dat zij dit ook al een keer heeft voorgesteld, maar toen werd gezegd dat daar geen tijd voor is. Bij een renovatie is er wel een-op-één contact, maar als die is afgerond, betekent dat meestal ook het einde van dit contact.

Bij TBV Wonen gaan woonconsulent en huismeester bij een renovatie iedere deur langs en wordt er een klankbordgroep geformeerd. TBV laat drie aannemers een offerte maken; deze worden aan de klankbordgroep voorgelegd.

Opgemerkt wordt dat dit eigenlijk een wassen neus is, omdat alle corporaties met vaste aannemers werken.

Iemand anders zegt toch andere ervaringen te hebben. Sinds mei 2013 zit hij in het HBO van WonenBreborg. Hij heeft al voor de 3<sup>e</sup> keer na een renovatie vanuit de corporatie het verzoek gekregen om een commissie van huurders (CvH) te vormen.

Met de directie van WonenBreborg zijn hierover al jaren geleden afspraken gemaakt. WonenBreborg vindt het belangrijk dat er CvH zijn en ziet er nauwlettend op toe dat signalen worden doorgegeven. Maar ook voor deze corporatie is het lastig om jonge en/of allochtone huurders te vinden als lid van een CvH.

Iemand brengt naar voren dat dit waarschijnlijk komt omdat jongeren allebei werken en geen tijd hebben. Ook willen jongeren zich vaak liever niet voor langere tijd binden.

Bij TBV Wonen geven consulenten het vaak niet door als er een renovatie ophanden is of iets dergelijks. Onlangs is in de stuurgroep afgesproken dat ze verplicht zijn dit aan het HBO door te geven.

Een van de aanwezigen wijst erop dat er een groot verschil is tussen een CvB c.q. bewonerscommissie en een klankbordgroep. Een klankbordgroep bestaat maar tijdelijk i.v.m. een speciaal project en de leden hebben inbreng. Sommigen van hen willen daarna wel in een CvH gaan zitten. Een CvH houdt zich echter bezig met beheer en de lange termijn en dat vergt een lange adem. Ook is het eigen belang van de huurder minder duidelijk.

Opgemerkt wordt dat de taak van een commissie verandert nu mensen mondiger zijn geworden en zelf contact opnemen met de corporatie als ze dat nodig vinden.

Iemand zegt zelf in een laagbouwwooning te wonen. Na afloop van de renovatie is hij de deuren langs gegaan om mensen te vragen in een commissie deel te nemen die zich zou buigen over de leefbaarheid. Diverse mensen doen nu mee en twee allochtone wijkbewoners hebben zich aangesloten bij buurtpreventie.

Na de renovatie werd de klankbordgroep opgeheven door de corporatie. De bewoners hebben toen te kennen gegeven dat ze zelf wilden beslissen of ze doorgingen. Ze hebben toen wel alles zelf moeten doen.

Participatie staat of valt met de houding van de corporatie. Als huurder bij WonenBreburch heeft men wat dit betreft geen klagen, aldus een aanwezige.

In Breda gaat het bij WonenBreburch net zo als in Tilburg, althans de inzet is dat het er net zo gaat als hier. Het is belangrijk om te proberen de bewoners na een renovatie betrokken te houden. Per persoon kijken op welke manier dat het beste kan.

Een van de leden van het HBO bezoekt nieuwe bewoners om hen welkom te heten. Dan vraag ze meteen of zij belangstelling hebben voor deelname aan de bewonerscommissie. Maar de meeste mensen zeggen dat ze zichzelf daarvoor te oud vinden.

Arie Verheij brengt naar voren dat het bij projecten kennelijk wel lukt om individuele huurders te benaderen. Daar ligt het grootste probleem dus niet. Maar als een project afgerond is, wordt er door de corporatie van uitgegaan dat dan ook de groep stopt, terwijl men het anderzijds ook jammer vindt dat er zo weinig bereidheid is om door te gaan in een andere vorm. Voorwaarde voor participatie is dat je als huurder een belang hebt m.b.t. je eigen wooncomplex of woonomgeving én of het ertoe doet dat je meedoet d.w.z. of jouw deelname een verschil kan maken. Bovendien moet er iets te kiezen zijn, bijvoorbeeld bij een renovatie of het beheer of een ander (leefbaarheids)project. Pas dan ervaren mensen deelname als betekenisvol.

Iemand wijst erop dat er toch altijd wel iets te bespreken is. Bijvoorbeeld de schoonmaak of de servicekosten of de gedragsregels in een complex. Voor laagbouwwooningen ligt dat wellicht anders. Het gaat ook niet alleen om de woning maar ook om de woonomgeving, zoals de straatverlichting.

Volgens Arie Verheij is het de vraag of individuele huurders het meepraten hierover net zo belangrijk vinden als de aanwezigen hier, die allen deel uitmaken van een HBO. Voor veel huurders verdwijnt de betrokkenheid zodra de eigen woning in orde is, want beheer is ver van hun bed.

De zeggenschap van de corporaties houdt meestal op waar de openbare ruimte begint en die openbare ruimte is vooral een zaak van de gemeente. Hoe verder verwijderd van de eigen woning zaken zich afspelen, hoe onduidelijker het is waar je als huurder nog iets kunt bereiken.

Vanuit de zaal wordt opgemerkt dat er tegenwoordig sowieso niet veel interesse meer is bij veel mensen. Wijkstudenten die tegen een lage huur woonruimte kunnen huren in ruil voor bepaalde activiteiten t.b.v. de wijk, zijn onlangs de deuren langs geweest om de 48 bewoners van een complex uit te nodigen voor een inspraakbijeenkomst over een kunstwerk op de kopgevel. Zelf was mevrouw de enige die is komen opdagen. Maar ze denkt dat wanneer het kunstwerk er eenmaal hangt, het commentaar niet van de lucht zal zijn...

Volgens Arie Verheij is het hebben van een keuzemogelijkheid – die het eigen belang raakt - doorslaggevend. Wat daarnaast meespeelt is dat mensen ook allemaal anders zijn. Bijvoorbeeld: sommigen zien rommel en zijn geneigd die op te ruimen, terwijl anderen daar geen oog voor hebben en zich er ook niet aan storen.

Iemand betoogt dat in de grote steden de anonimiteit nog veel groter is en daarom het gevaar van verloedering op de loer ligt. Er is ook veel minder sociale controle dan vroeger evenals gemeenschappelijke normen t.a.v. hoe sommige dingen zouden horen.

Een ander wijst erop dat drie maanden na de eerste oplevering een klankbordgroep nog steeds moet bestaan. Als er dan nog iets verbeterd moet worden, schuift deze termijn op. Hij geeft aan dat de klankbordgroep uit zijn complex inmiddels al 2 jaar bestaat. Men heeft die zelf kunnen samenstellen en mensen ervoor benaderd die over een bepaalde deskundigheid beschikken. Een lid van de bewonerscommissie zit in de klankbordgroep en via hem wordt de CvH heel goed op de hoogte gehouden van wat er speelt.

Opgemerkt wordt dat het wel een beetje vreemd is dat de renovatie na 2 jaar nog steeds niet goed is afgerond.

Hierop wordt toegelicht dat dit komt omdat TBV de verkeerde materiaalkeuze had gemaakt en daarom nu met de gebakken peren zit.

Een aanwezige vraagt zich af of het nog wel nodig om een klankbordgroep te formeren als er een bewonerscommissie is.

Volgens diverse aanwezigen krijgt de klankbordgroep de zeggenschap m.b.t. de renovatie of het project in kwestie en heeft de huurderscommissie daarop geen inspraak.

Aangegeven wordt dat dit bij WonenBreborg anders is.

Iemand brengt naar voren dat hij het wel raar vindt dat, wanneer er echt iets speelt, de CvH niets te zeggen heeft.

Arie Verheij geeft aan dat hierover wel e.e.a te vinden is in de Overlegwet. Hij denkt dat de regel is dat, ingeval er geen CvH is, het aan het HBO is om een commissie te organiseren, of aan de corporatie om een klankbordgroep in het leven te roepen.

Iemand geeft aan dat de corporatie ook wel aan de bewonerscommissie vraagt wie zij voor de klankbordgroep willen vragen.

Arie Verheij verduidelijkt dat een CvH optreedt als vertegenwoordiging van bewoners. Dit i.t.t. een klankbordgroep, die niet vertegenwoordigend is. Daar zit iedereen op eigen titel.

Opgemerkt wordt dat de Overlegwet met de 70% regel altijd leidend is c.q. zou moeten zijn. Vanuit de zaal wordt aangegeven dat het aan de HBO's is om erop toe te zien dat e.e.a. goed verloopt.

#### **4. Verschillen tussen de corporaties**

Bij renovaties of andere grote ingrepen benaderen de corporaties elke huurder apart en proberen ze een vertegenwoordiger te zoeken van de huurders om een klankbordgroep te vormen. Een klankbordgroep fungeert als klankbord, maar heeft geen vertegenwoordigende taak. Ieder lid zit daar voor eigen zaak klankbord voor de plannen van de corporatie te zijn.. Een CvH moet ruggespraak houden omdat die vertegenwoordigend is.

Vanuit de zaal wordt naar voren gebracht dat bij WonenBreborg de communicatie via de CvH gaat en er anders via het HBO een klankbordgroep wordt geformeerd.

Bij TBV is er een CvH en wordt er bij een renovatie een projectgroep van bewoners opgericht. De CvH heeft geen inspraak in de projectgroep; ze kan wel iemand daarin afvaardigen. TBV en projectgroep maken afspraken over de inbreng van de projectgroep, maar TBV neemt de besluiten.

Bij Tiwos komt de klankbordgroep voort uit deur-aan-deur gesprekken. Zo'n klankbordgroep heeft heel veel te zeggen, bijvoorbeeld ook over de hoogte van de huurverhogingen.

Benadrukt wordt dat Tiwos als oud-gemeentelijke woningstichting een heel goede en sociale corporatie is, met de meeste zeggenschap voor de huurders.

De vraag wordt gesteld op of er niet naar gestreefd zou moeten worden dat corporaties meer op één lijn zouden komen.

Arie Verheij stelt de wedervraag of een huurder voor een bepaalde woning kiest of voor een bepaalde corporatie. Hierop geeft de zaal aan dat men vooral voor een bepaalde woning kiest en niet zozeer voor een bepaalde corporatie.

Arie Verheij stelt vast dat de participatie bij ingrepen als renovaties over het algemeen goed gaat, ondanks de cultuurverschillen tussen de corporaties. Maar hoe zijn de huurders betrokken bij het beheer? En wat zou men als huurder zelf willen t.a.v. die betrokkenheid?

Bij TBV wordt men via een CvH en het HBO betrokken. Een à twee keer per jaar is er overleg tussen CvH en de consulent. Als er geen CvH is, is er ook geen contact.

Bij WonenBregburg is er twee à drie keer per jaar contact tussen consulent en CvH en verloopt het contact met het bestuur via het HBO.

Bij Tiwos kan een bewonerscommissie contact opnemen met de consulent. De gezamenlijke bewonerscommissies zijn vertegenwoordigd in het platform. Het HBO heeft contact met de directie.

Verder verloopt communicatie via het blad Venster, dat vier keer per jaar verschijnt. Bij Tiwos worden consulent en huismeester uitgenodigd voor het jaarverslag en ook bij andere activiteiten van huurders.

Bij WonenBregburg gaat men ervan uit dat de CvH alle bewoners vertegenwoordigt.

Bij TBV is het HBO de algemeen vertegenwoordiger en zijn de CvH's onderdeel van het HBO. Dat is statutair vastgelegd. Het aantal leden is naar rato van het aantal huurders.

Arie Verheij concludeert dat het een veelkleurig spectrum is. Ook merkt hij op de corporaties ervan uitgaan dat de CvH's / bewonerscommissies wel het werk doen. Dit zou echter onverlet kunnen laten dat de corporaties ook zélf in voortdurend contact met hun (individuele) huurders moeten staan. *Social media kunnen daar behulpzaam bij zijn.*

Tot slot geeft Arie Verheij aan dat hij hetgeen hij hedenavond heeft gehoord gaat verwerken in zijn notitie, die hij daarna ter bespreking aan het SBO voorlegt. Vervolgens gaat men met de aangepaste notitie *De klant centraal* 'de boer op'. Het SBO in stuurgroep-verband en de HBO's met de corporaties. De discussie wordt afgesloten met nog zo'n bijeenkomst in de loop van 2014.

Iemand uit de zaal pleit ervoor om wel het goede te behouden en niet alles te gaan veranderen. Dat wordt door diverse anderen, waaronder Arie Verheij, uitdrukkelijk onderschreven.

## 5. Sluiting

Hierna sluit Gerard Klaassen iets na 19.00 uur de bijeenkomst, nadat hij Arie Verheij heeft bedankt voor zijn toelichting en alle aanwezigen voor hun komst en inbreng.

Tilburg, 18 november 2013  
Spronk Management Support IM