

Bijeenkomst bewonersparticipatie

Kolpinghuis – 20 oktober 2009 (19.30 – 22.00 uur)

Verslag van Harry Wagenvoort (BHPP)

Met dank aan Birgit Blum (HvPN) en Maarten Visschers (BHPP) voor het meelesen en hun opbouwende commentaar.

Aanwezig: Henk Peter Kip (directeur Portaal Nijmegen), Elmy Liefferink (communicatiemedewerkster Portaal), Sylvie Deenen (manager Klant- en Gebiedsbeheer bij Portaal), Wietske Verweij (Portaal), Mark van de Broek (gebiedsbeheerder van Portaal) en circa 25 vertegenwoordigers van de huurders

Doel van de avond

Begin 2009 kwamen de resultaten beschikbaar van een onderzoek (KWH-participatielabel) naar de kwaliteit van bewonersparticipatie. Dit onderzoek is een nulmeting en is eind 2008 uitgevoerd. Meerdere bewonersgroepen en de Huurdersbelangenvereniging Portaal Nijmegen (HvPN) hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Er is ook een telefonische enquête gehouden onder 71 willekeurige huurders. Daarnaast zijn er nog 10 medewerkers van Portaal geïnterviewd. Uit het onderzoek blijkt dat er verbeteringen mogelijk en nodig zijn. Om die reden heeft Portaal een avond belegd om de wensen en mogelijkheden te bespreken, samen met vertegenwoordigers van alle bewonerscommissies en –groepen, waarbij aan de huidige georganiseerde huurders duidelijk werd gemaakt, dat Portaal naast traditionele participatie ook nieuwe participatievormen wil.

KWH-Participatielabel

Het KWH-Participatielabel is een kwaliteitslabel. Om in aanmerking te komen voor dit label moet op minmaal twee onderdelen het cijfer 7 of hoger worden behaald en op geen van de onderdelen een cijfer lager dan een 6.

De vier labelonderdelen zijn:

1. visie

Dit gaat over de visie van de woningcorporatie op participatie en op welke wijze deze visie is vertaald in de dagelijkse praktijk.

2. randvoorwaarden

Hier gaat het om de ondersteuning en de faciliteiten die de woningcorporatie aan haar bewoners(organisaties) biedt om participatie mogelijk te maken en/of te stimuleren.

3. samenwerking

Dit onderdeel gaat in op de wijze van samenwerking. Op welke wijze wordt er met elkaar samengewerkt? Is de woningcorporatie toegankelijk en aanspreekbaar?

4. rendement

De mate waarin de bewoners(organisaties) invloed hebben op het doen en laten van de woningcorporatie.

Wat is participatie?

Participatie gaat om meedenken, meedoen, meespelen, meepraten en meevoelen. Daarmee is het een zeer breed en alomvattend begrip. Eigenlijk gaat het erover in welke mate bewonersgroepen betrokken worden of zich betrokken voelen bij het beleid van Portaal. Het gaat over zaken zoals meepraten, adviseren of meebeslissen. Hoeveel invloed hebben bewoners? Dat hangt ervan af: hoe meer zeggenschap je wilt, hoe meer verantwoordelijkheid er bij hoort.

Waarom Portaal niet voldeed aan het KWH-Participatielabel

Portaal scoorde met name zwak op de volgende onderdelen:

1. visie: de corporatie ziet bewoners als partners en geeft hen invloed (5,8)
2. randvoorwaarden: de informatievoorziening naar de “bewonersorganisatie” toe is volledig, tijdig en begrijpelijk (5,9)
3. samenwerking: de corporatie coördineert de communicatie over en tussen de verschillende bewonersorganisaties en betreft hen bij de communicatie naar de bewoners (6,0)
4. rendement:
 - de overkoepelende bewonersorganisatie is betrokken bij en heeft invloed op het beleid van de corporatie (5,9)
 - participatie draagt bij aan probleemoplossing (effect van invloed) en een grotere tevredenheid onder bewoners (5,9)

Positief geformuleerd: de bovenstaande onderdelen zijn verbeterpunten.

Verslag van de bijeenkomst

Oorspronkelijk was de avond als volgt opgezet:

- opening door de directeur van Portaal, dhr Henk Peter Kip
- samenvatting van het KWH participatierapport door mevr. Sylvie Deenen
- daarna drie gelijktijdige workshops: 1. invloed of geen invloed; 2. contact met de achterban; 3. welke onderwerpen zijn belangrijk?

Op verzoek van enkele bewoners is de opzet van de avond veranderd:

- dhr Henk Peter Kip gaf een samenvatting van het KWH participatierapport
- gelijktijdig en aansluitend op die samenvatting konden de vertegenwoordigers van de bewoners allerlei vragen stellen en was er discussie

1. het rapport was behoorlijk kritisch over de kwaliteit van bewonersparticipatie bij Portaal. Iemand vroeg of alleen Portaal-Nijmegen dit kwaliteitslabel **niet** heeft behaald.

Dhr Kip deelde mee dat **geen enkele** vestiging van Portaal dit label heeft gekregen. Hij vond het behalen van het label geen doel op zich. Hij zag het nut niet zo in van dit label. Het is meer een gelegenheid / kans om te zien wat er beter kan.

2. Een bewoner vroeg zich af of Portaal de rol van de bewonersorganisaties ter discussie stelt. Onderhandelt Portaal liever rechtstreeks met de huurder dan met de bewonersorganisaties?

Die vraag heeft dhr Kip later op de avond beantwoord. [**zie punt 9**]

3. Er kwam een kritische opmerking van een bewoner dat Portaal door fusies behoorlijk groot geworden is met bijbehorende lange lijnen, en meer op een projectontwikkelaar lijkt (bouwen voor de duurdere huursector) dan op een sociale huisvester.

Dhr Kip bestreed dit. Portaal bouwt juist wel veel sociale woningen in de laagste huurcategorie. Er gaat geen geld de stad uit, maar er komt juist veel geld hier naar toe. De komende 10 jaar krijgt Portaal-Nijmegen 40 miljoen euro méér dan waar we recht op zouden hebben. Dat heeft te maken met het oude woningbezit van Portaal-Nijmegen.

Verder wees hij erop dat Portaal, in de huidige vorm, nu 10 jaar bestaat. Gedurende de eerste 5 jaar was Portaal sterk intern gericht. De laatste jaren is het nodige verbeterd: ze zijn nu meer naar buiten gericht.

4. Een bewoner vroeg zich af of Portaal invloed heeft op het toewijzingsbeleid.

Dhr. Kip antwoordde dat Portaal niet over het toewijzingsbeleid gaat. Voor vragen hierover moet je bij de wethouder zijn.

Volgens Birgit Blum (HvPN) heeft KR8 (spreek uit: “kracht”) wel invloed op het toewijzingsbeleid. KR8 staat voor Kan Regio 8. Dit is een samenwerkingsverband van oorspronkelijk acht corporaties in de Stadsregio Arnhem Nijmegen (KAN). Dhr. Kip is momenteel voorzitter van dit gezelschap.

5. Dhr Kip benadrukte dat bewoners worden betrokken bij het beleid van Portaal. Ze mogen daarbij niet aan hun eigen / individuele belangen denken, maar moeten een achterban hebben.

Birgit Blum merkt op dat Portaal met klankbordgroepen werkt. Huurders mogen meedenken, maar uiteindelijk beslist Portaal. Tevens bepaalt Portaal, wie geschikt of ongeschikt is als overlegpartner.

6. Een bewoner vroeg of Portaal de rol van de bewonersorganisaties niet beter voor het voetlicht kan brengen. Bewonersorganisaties steken veel tijd en energie in het voor elkaar krijgen van allerlei zaken voor de huurders, maar blijven redelijk

onbekend. Dat blijkt uit de enquête onder de huurders. Spontaan noemde maar 3% van de huurders de bewonerscommissies als een manier die Portaal-Nijmegen gebruikt om met groepen huurders in contact te komen. Na wat hulp van de enquêteur wist bijna 40% van de huurders dat er bewonerscommissies bestaan. 67% van de huurders vindt het belangrijk om informatie te krijgen over de resultaten van het overleg met deze groepen huurders. En bijna 80% van de huurders vindt het belangrijk dat er in hun buurt/wijk/straat een groep huurders actief is die hun belangen vertegenwoordigt.

Dhr Kip reageerde met de opmerking dat Portaal zeker wil meehelpen om de rol van de bewonersorganisaties voor het voetlicht te brengen. Maar wij moeten dat zelf aangeven naar Portaal toe. We kunnen dan bijvoorbeeld genoemd worden in *Post van Portaal* of in de nieuwsbrieven.

Tip: het zou beter zijn om de nieuwe huurder dit soort informatie te geven als deze zijn huurcontract heeft ondertekend.

7. Er kwam nog een aantal vragen over de informatievoorziening en communicatie van Portaal. Informatie wordt vaak te laat, onjuist of in onbegrijpelijke taal doorgegeven. De bewoners uitten als wens dat Portaal in het vervolg haar informatie op tijd verstrekt en in begrijpelijke taal. Er was vooral nogal wat te doen over het callcenter in Veenendaal.

Het callcenter in Veenendaal scoorde juist heel hoog in een landelijk onderzoek, aldus dhr Kip. 85% van de 400.000 telefoontjes die er per jaar binnenkomen, worden binnen 8 uur afgehandeld. Toevoeging van Birgit Blum: dit zegt niets over de kwaliteit van de afhandeling.

Als we problemen hebben met aannemers over bijvoorbeeld slecht werk of slechte communicatie, dan moeten we dat doorgeven aan Portaal. De aannemers die voor Portaal werken zijn onlangs nog bijgepraat over hoe ze moeten omgaan met de huurders.

8. Een bewoner vroeg of Portaal geen financiële ondersteuning kon bieden bij het opzetten van websites van bewonersorganisaties en bij het toepassen van sociale technologieën zoals Hyves, om de jongeren beter te bereiken.

“Ik financier niet de organisatie van de opponent, geen enkele commerciële organisatie doet dat”, aldus dhr Kip.

9. Een andere bewoner vroeg zich af of Portaal een over-all communicatieplan heeft waarin allerlei participatievormen en communicatiemiddelen staan vermeld.

Dhr Kip vindt dat keuzes hierin belangrijk zijn. Er worden minder tijd en middelen uitgetrokken voor klassieke vormen. Hij wil meer communicatie met bewoners in herstructureringswijken en –complexen, dus direct communiceren met deze bewoners. Hij wil minder communiceren met bewonersorganisaties over het beleid van Portaal. Communicatie in de wijk vindt hij belangrijker.

De prioriteit voor Portaal ligt bij meer communicatie in zaken over herstructurering en nieuwe participatievormen. Hij schenkt minder prioriteit aan de klassieke

overlegvormen zoals nu. Dhr Kip sprak zich niet uit over wat hij nog wil doen voor de klassieke overlegvormen.

10. Een bewoner gaf als commentaar op Kip's 'nieuwe' participatievormen dat individuen op die manier geen partij zijn voor Portaal. Een groep die langer bestaat, heeft meer ervaring en staat sterker.

Aanvullend commentaar

Financiële ondersteuning, kwaliteit en representativiteit

“Ik financier niet de organisatie van de opponent, geen enkele commerciële organisatie doet dat”, aldus dhr Kip. Die reactie kwam op de vraag of Portaal geen financiële ondersteuning kon bieden bij het opzetten van websites van bewonersorganisaties en bij het toepassen van sociale technologieën zoals Hyves, om de jongeren beter te bereiken.

Dat is maar de vraag. Onze relatie met Portaal valt in de categorie van:

- werknemer – werkgever – ondernemingsraad – Wet op de Ondernemingsraden
- cliënt – zorginstelling – cliëntenraad – Wet medezeggenschap cliënten
zorginstellingen
- huurder – woningcorporatie – bewonersorganisatie - Wet op het overleg huurders
verhuurder (Overlegwet)

Die groepen hebben allen recht op faciliteiten en financiële ondersteuning van de organisatie om hun taak naar behoren uit te kunnen oefenen. Wij hebben geen verhouding tot Portaal zoals de klanten van UPC tot het bedrijf UPC. Als huurder kunnen we wel onze energieleverancier, ziektekostenverzekering, telecomaandier, etc. kiezen, maar we kunnen niet het ene jaar voor Portaal, en het andere jaar voor Talis of Standvast kiezen en in dezelfde woning blijven wonen.

Uit bovengenoemde opmerking spreekt **niet** zoiets van: “Wij willen graag samenwerken met de bewonersorganisaties omdat u de ogen en oren van de wijk bent. Wij zien u als een belangrijke en gelijkwaardige partner om onze visie en participatiedoelstellingen te realiseren.” Er ontbreekt een nieuw elan. De toonzetting was meer defensief. In het rapport viel op dat Portaal de bestaande bewonersorganisaties als ‘traditioneel’ ziet en op zoek is naar nieuwe of alternatieve participatievormen. Welke dat zijn is nog niet helemaal duidelijk. Portaal heeft geen effectenonderzoek met betrekking tot traditionele participatie laten doen, maar weet van meet af aan, nieuwe participatievormen te willen naast de bestaande.

Toch willen die ‘traditionele’ bewonersgroepen graag financiële ondersteuning om via websites, web 2.0 technologieën, e.d. de band met de jongeren aanhalen met het doel te achterhalen wat zij willen, c.q. wat hun wensen zijn, maar Portaal heeft hier geen geld voor (over).

Dhr Kip zag inderdaad bijna uitsluitend autochtone leden van de bewonersorganisaties van middelbare leeftijd en ouder. Kwam daar die twijfel over de achterban vandaan? De bewonersorganisaties zouden er misschien beter aan doen om

toch meer allochtone leden te werven, meer te letten op spreiding in leeftijd (jong en oud), betere verdeling van het aantal mannen en vrouwen. Uit het rapport bleek dat Portaal geen actie onderneemt om de kwaliteit en representativiteit van bewonersorganisaties te bevorderen. Eigenlijk betekent dit dat Portaal de bewonersorganisaties niet ondersteunt bij het werven van nieuwe leden.

Traditionele en nieuwe participatievormen

Wat zijn nu die ‘traditionele’ en ‘nieuwe’ participatievormen?

Voorbeelden van ‘traditionele’ participatievormen zijn:

- de Huurdersvereniging Portaal Nijmegen (HvPN). Dit is de huurderskoepel
- bewonerscommissies op buurt-, wijk- of complexniveau
- bewonersgroepen, bewonersverenigingen
- wijkraden

Voorbeelden van ‘nieuwe’ participatievormen zijn:

- werken met wijkklankbordgroepen
- inzetten van buurtbeheerders
- contact zoeken met sociale netwerken

Wat er ook aan te merken valt op de ‘traditionele’ participatievormen, ze hebben toch hun sterke kanten:

- diverse leden zijn al vele jaren actief en hebben een schat aan kennis en ervaring opgebouwd
- ze zijn niet alleen bezig met ad-hoc zaken, maar ook met de taaiere onderwerpen over de jaren heen

De ‘traditionele’ participatievormen hebben ook zo hun minpunten:

- allochtonen, vrouwen en jongeren zijn er ondervertegenwoordigd
- ze doen soms een te groot beroep op een jarenlange betrokkenheid

De ‘nieuwe’ participatievormen hebben de volgende pluspunten:

- door de kortdurende, projectmatige onderwerpen zijn mensen snel geïnteresseerd
- het raakt de mensen hier en nu. Ze zien onmiddellijk resultaat (of niet)
- het trekt een breder / gemêleerder publiek

De ‘nieuwe’ participatievormen hebben ook hun beperkingen:

- mensen verdwijnen weer zodra het resultaat is bereikt of niet is bereikt (want Portaal beslist uiteindelijk); soms houden ze het al na één bijeenkomst voor gezien
- er wordt weinig kennis en ervaring opgebouwd. Dat is vooral funest voor onderwerpen die een jarenlange inzet en betrokkenheid vereisen

Georganiseerde huurder of individuele klant van Portaal?

De ‘traditionele’ participatievormen kun je vergelijken met wat de vakbond is voor de werknemers. Je gaat als individuele werknemer ook niet elk detail van de arbeidsovereenkomst uitonderhandelen met de werkgever. Dat doet de vakbond via

een CAO. Als jouw bank er een puinhoop van maakt dan sluit je je als gedupeerde spaarder of hypotheeknemer aan bij een club die opkomt voor jouw belangen. Hetzelfde doen consumenten: zij verenigen zich in een consumentenbond om samen sterker te staan tegenover grote bedrijven (telecomaanbieders, banken, verzekeraars, postorderbedrijven, etc.) en overheidsinstanties. Boeren hebben zich al sinds jaar en dag verenigd in coöperaties om betere prijzen te bedingen voor hun producten.

Zo gaat dit ook op voor huurders: als individuele huurder weet je niet altijd waar je precies voor kiest, of er andere alternatieven mogelijk zijn, wat je rechten zijn, etc. Dit zal vooral spelen wanneer je wel mag meepraten of een keuze mag maken en later merkt dat er niets mee wordt gedaan of te horen krijgt dat het niet kan. Want Portaal beslist uiteindelijk. Dan sta je mooi alleen als huurder. En dat kan gebeuren met die ‘nieuwe’ participatievormen waar de huurder meer als klant wordt gezien dan als partner of medebeslisser. Daarom zijn er organisaties zoals de HvPN, bewonerscommissies, bewonersgroepen en wijkraden, om samen met hun ondersteuners of adviseurs de individuele huurder te vertegenwoordigen bij een grote landelijke woningcorporatie zoals Portaal. Samen sta je sterker.

Niet het ene, maar beide

Een mix van beide participatievormen, een hybride vorm, zou de voorkeur verdienen. Zo kunnen de voordelen van de ‘traditionele’ en ‘nieuwe’ participatievormen worden benut. Hierbij is het wel van belang dat de ‘traditionele’ participatievormen betrokken worden bij de ‘nieuwe’ varianten. Dat betekent dat Portaal met beide participatievormen onderhandelt. Hierdoor ontstaat er een driehoeksverhouding. De ‘traditionele’ participatievorm kan de ‘nieuwe’ participatievorm ondersteunen en voorlichten dankzij haar jarenlange kennis en ervaring. Daarnaast kan ze nieuwe, gemotiveerde leden werven uit de ‘nieuwe’ participatievormen. Het is dan zaak vooral te letten op allochtonen, jongeren en vrouwen.

Als Portaal de prioriteit geeft aan de ‘nieuwe’ participatievormen en de ‘traditionele’ varianten verwaarloost of negeert, dan bestaat het gevaar dat de ‘traditionele’ bewonersgroepen worden omzeild en daarmee buiten spel worden gezet. Dan kan het gebeuren dat Portaal alleen rechtstreeks met de betrokken bewoners onderhandelt. Deze indruk lijkt het KWH-rapport wel uit te stralen, en dhr Kip wist die indruk niet weg te nemen tijdens de bijeenkomst in het Kolpinghuis. Erger nog: hij versterkte die twijfel door zijn opmerkingen over de keuzes die gemaakt moesten worden. Keuzes die zijn ingegeven door de beperkte inzet van tijd, geld en mankracht. Is dit misschien een handige truc om de Overlegwet deels te omzeilen en een deel van die lastige en bemoeizuchtige ‘traditionele’ partijen uit te schakelen?

Middelen en mankracht slimmer inzetten

Het is begrijpelijk dat Portaal zwaar wil inzetten in de herstructureringswijken en –complexen. Hier moet inderdaad goed gecommuniceerd worden met de bewoners omdat ze vele vragen hebben, in onzekerheid leven, etc. Die bewoners hebben recht op openheid, duidelijkheid en tijdige informatie.

Maar dat mag niet als gevolg hebben dat de ‘traditionele’ participatievormen ineens buiten beeld raken ten gunste van de ‘nieuwe’ participatievormen. Portaal kan bijvoorbeeld goedkoper werken door studenten, freelancers of stagiaires in te zetten bij het afnemen van enquêtes. Dat is wellicht goedkoper dan eigen mensen in te zetten. Het is dan wel verstandig om eerst een aankondigingsbrief te sturen naar de bewoners. Een brief in het Nederlands, Engels, Turks of Arabisch, al naar gelang de samenstelling van de wijk, en dan de goed geïnstrueerde enquêteurs op pad sturen. De medewerkers van Portaal kunnen altijd nog de wijk in om hier en daar verdiepende gesprekken te voeren en voorlichtingsavonden organiseren naar aanleiding van de enquêteresultaten. Bewonersorganisaties kunnen tijdens die voorlichtingsavonden nieuwe leden werven. Bewonersorganisaties die tijd, mankracht en zin hebben kunnen ook ingezet worden bij de enquêtes.

Overigens, als Portaal de bewoners rechtstreeks wil benaderen, dan zou het beter zijn de verkregen informatie te delen met de leden van de ‘traditionele’ participatievormen. Waarom zou Portaal die informatie voor zichzelf willen houden? De mensen van de ‘traditionele’ participatievormen hebben belangeloos vele uren gestoken in het vergaren van informatie en die in de loop der jaren beschikbaar gesteld aan Portaal. Zij hebben hiermee een schat aan kennis en ervaring opgebouwd in de wijk.

Aanbevelingen

- delen van informatie
- goed communiceren
- openheid en transparantie

Het uiteindelijke doel is toch dat Portaal een goede relatie wil opbouwen en onderhouden met haar huurders en dat die in volle tevredenheid wonen en leven in hun wijken?

Onderstaand Chinees spreekwoord zou eigenlijk een leidraad voor Portaal moeten zijn:

"Leg het mij uit en ik vergeet het,
laat het mij zien en ik onthoud het misschien,
betrek mij erbij, en ik begrijp het!"

Interessante literatuur

Hofman, Joop (2000). De autocipatieladder en de achterkant van de participatieladder
URL: <http://www.rodewouw.nl/pdf/Autocipatieladder.pdf>

KEI-overzicht: Bewonersparticipatie - Dossier Participatie en communicatie
(Kenniscentrum stedelijke vernieuwing)

Zeer informatief dossier. Een echte aanrader !!!

URL: http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page_id=2514

Zie bijvoorbeeld ook de participatiematrix:

URL: http://www.kei-centrum.nl/view.cfm?page_id=6403

Mezzo (Landelijke Vereniging voor Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg) (2008). 'Het is fijn dat je feedback krijgt' : doelgroep participatie in de praktijk.

Een kijkje over de schutting: hoe anderen het doen, bijvoorbeeld in de gezondheidszorg.

URL: http://mezzo.nl/index.php?p=369&s=2&document_id=1419

Nillesen, Tim (2009). *De creatie van maatschappelijk draagvlak. Het ontwerp van een procesmodel voor de toepassing van communicatie & participatie bij bouwprojecten*. [Afstudeerverslag]. Technische Universiteit Eindhoven

Bevat een uitgebreide literatuurlijst.

URL: <http://alexandria.tue.nl/repository/books/642153.pdf>

Rottier, C.; Hopstaken, E.-J. (2004). *N4 Van participatie naar zelfredzaamheid. Over het organiseren van eigenbelang*. Rotterdam : KEI

URL: <http://www.kei-centrum.nl/websites/kei/files/kei2003/documentatie/kei-publicaties/n4-participatie-drukwerk2004.pdf>