

Bewoners Advies Groep

- Een simpele en doeltreffende manier om bewoners bij beleid te betrekken
- Snel te organiseren: binnen twee maanden een bruikbaar advies
- De drempel om mee te doen is laag door de korte looptijd en persoonlijke benadering
- Met deze vorm van participatie wordt een nieuwe groep bewoners bereikt
- Ontwikkeld in samenwerking met de Woonbond

Huurders adviseren over duurzaamheid en betaalbaarheid

“Het is simpel, gemakkelijk en een ideale oplossing voor corporaties die op zoek zijn naar manieren om bewoners meer bij het beleid te betrekken.” Gaaïke Euwema, directeur Woondiensten van woningcorporatie Nijestee in Groningen, is duidelijk enthousiast over de Bewoners Advies Groep die de corporatie heeft geadviseerd over het thema duurzaamheid en betaalbaarheid. Deze efficiënte vorm van bewonersparticipatie is door Nijestee samen met de Woonbond ontwikkeld om beter en gericht met bewoners te kunnen communiceren. “Het is een snelle en eenvoudige manier om onze bewoners in een vroeg stadium te betrekken bij ons beleid. Bovendien ben ik aangenaam verrast over de kwaliteit van het advies.”

“De werkwijze is heel eenvoudig”, vertelt Euwema. “Een Bewoners Advies Groep bestaat bij ons uit circa vijftien bewoners die eenmalig meewerken. Je begint met een introductieavond waarop iedereen kennis maakt en wij als corporatie informatie verschaffen en de verwachtingen helder maken. Daarna gaan de mensen een paar avonden samen aan de slag met een specifiek thema zonder dat daar iemand van de corporatie bij is. Het duurt kort – vier avonden van 1,5 tot 2 uur – en aan het eind ligt er een advies. Als deelnemer weet je dus precies waar je aan begint. Het enige dat ze hoeven te doen, is praten en meedenken. Voor de rest zorgen wij: een vergaderruimte, onafhankelijk voorzitter en een notulist. Op deze manier maak je de drempel voor mensen om mee te doen erg laag.” Nadat het advies is bestudeerd, geeft Nijestee een officiële reactie aan de leden van de adviesgroep. We geven dan op alle adviespunten aan of, en zo ja wat ermee zal worden gedaan. “Dan is het klaar. Het is en blijft een kortlopend traject. Daarna moeten wij er in de praktijk invulling aan gaan geven.”

Veel voordelen

Deze vorm van bewonersparticipatie heeft veel voordelen, vindt Gaaïke Euwema. “Juist de eenvoud van het concept spreekt ons erg aan. Je kunt het heel snel organiseren. Binnen een paar weken kun je starten met de bijeenkomsten en de totale looptijd is ongeveer twee maanden. Je maakt het de mensen gemakkelijk om mee te doen, voor ons is het eenvoudig te organiseren en je betreft een nieuwe groep bewoners bij het overleg tussen corporatie en huurders. Het is maar één van de manieren om met de bewoners in gesprek te gaan, maar wel een erg nuttige.

Nieuwe participatievormen nodig

Het idee van de Bewoners Advies Groep is uit nood geboren. “Het overleg met de georganiseerde huurders kalft steeds verder af”, legt Gaaike Euwema uit. “We werkten tot nu toe samen met wijkgebonden huurdersverenigingen, maar het blijkt steeds moeilijker om mensen te krijgen voor dit soort overlevingsvormen. De meesten – vooral jonge mensen – schrikken terug voor een verplichting op lange termijn. Het gevolg is dat in steeds minder wijken een huurdersvereniging actief is. En de overgebleven verenigingen, die we nog steeds serieus nemen, zijn door de gemiddeld hoge leeftijd van de leden niet meer representatief”. Nijestee ging daarom samen met de huurdersverenigingen en de Woonbond op zoek naar nieuwe manieren om bewoners te laten meedenken. “We merkten dat mensen best voor korte duur ergens bij betrokken willen zijn als je ze daarom vraagt. Daaruit ontstond het idee van de Bewoners Advies Groep.”

Gaaike Euwema, directeur Woondiensten Nijestee

“We kregen evenwichtig en realistisch advies dat mede richting heeft gegeven aan ons duurzaamheidsbeleid.”

Bruikbaar advies

Een van de eerste thema's waarvoor Nijestee een Bewoners Advies Groep bij elkaar bracht was 'Duurzaamheid en Betaalbaarheid'. “Dat heeft een heel evenwichtig advies opgeleverd. Bijvoorbeeld over de verschillende manieren waarop bewoners kunnen meebetalen aan de verduurzaming van woningen, of de noodzaak om ook het energiegedrag van bewoners te veranderen. Of de voorkeur om ons geld efficiënt te besteden – dus niet een paar woningen van F- naar A-label verbeteren, maar liever veel woningen van bijvoorbeeld D- naar B-label. Het is verrassend om te zien dat men niet ging voor het maximale, maar voor realistische oplossingen. Ze hadden oog voor wat wij als organisatie aankunnen. In onze beleving hebben we nu het thema 'duurzaamheid en betaalbaarheid' voorzien van een bruikbaar advies vanuit een representatieve en betrokken groep huurders.”

Aan de slag

Volgens Gaaike Euwema zijn de uitkomsten heel bruikbaar. “De adviezen die we overnemen worden ingepast in ons portfoliebeleid. Ook is door dit advies ons plan versterkt om de komende jaren tientallen miljoenen extra te gaan investeren in verduurzaming van de bestaande voorraad. Het advies heeft een bijdrage geleverd in de verschuiving in ons beleid van de nadruk op slopen en nieuwbouw naar een voorkeur voor renoveren.” Deze samenwerking met bewoners versterkt ook het draagvlak voor de plannen. “We zijn met de uitkomsten en onze reactie naar huurdersverenigingen gegaan”, vertelt Euwema, “en die hebben het advies omarmd. En op het moment dat we met concrete renovatieplannen aan de gang gaan, zullen we het advies van de Bewoners Advies Groep ook zeker inzetten bij de communicatie met bewoners.”

Samenstelling is belangrijk

Om te zorgen dat er inderdaad een waardevol advies uitkomt, is het essentieel om veel aandacht te besteden aan de samenstelling van de groep, benadrukt Gaaike Euwema: “Dat kost even tijd, maar loont de moeite. Advertenties zetten levert niets op, je moet mensen zelf opzoeken en vragen, dan zeggen ze meestal geen 'nee'. Dat is ook een inzicht uit het professionele vrijwilligerswerk. De beheerders in de wijken hebben meestal een goed idee wie je kunt benaderen. En weet je dat niet, dan ga je gewoon bellen. Je maakt dan een voorselectie uit het huurdersbestand op bijvoorbeeld adres, leeftijd en gezinssamenstelling om te zorgen voor een representatieve doorsnee en daarmee ga je aan de slag. Zorg wel voor een goede vragenlijst en laat iemand bellen die goed kan inschatten of een huurder echt bereid is om er een paar avonden in te steken. En tot slot bel je de mensen een paar dagen van tevoren om ze aan de eerste bijeenkomst te herinneren. Het moet allemaal zorgvuldig gebeuren.”

Deskundig begeleiden

Een externe voorzitter, die onafhankelijk is van de corporatie, is ook een belangrijke voorwaarde voor succes. "Je moet de deelnemers niet het idee geven dat we de uitkomsten willen sturen. Bovendien moet je zorgen dat er deskundigheid aanwezig is om inhoudelijke vragen te beantwoorden. We werken daarvoor graag samen met de adviseurs van het Kennis- en Adviescentrum van de Woonbond. Die hebben de gewenste expertise in huis en het is duidelijk dat ze de belangen van de huurders centraal hebben staan. Dat geeft de deelnemers aan de Bewoners Advies Groep het gevoel dat ze serieus genomen worden."

"Wij worden serieus genomen."

Anner van der Mheen, deelnemer Bewoners Advies Groep 'Betaalbaarheid en Duurzaamheid

Het aanboren van nieuwe bronnen voor bewonersparticipatie is voor Nijestee een van de belangrijke drijfveren geweest achter de ontwikkeling van de Bewoners Advies Groep. Dat de corporatie daarin is geslaagd, bewijst Anner van der Mheen, student in Groningen en huurder van Nijestee. "Het was een heel diverse groep, van allerlei leeftijden, en ook qua kennis en ervaring. Sommigen hadden vanuit werk of interesse inhoudelijk wel wat in huis op het gebied van duurzaamheid en energiebesparing. Anderen hadden weer meer oog voor de kosten voor de bewoners, en hoe je besparingen aan hen ten goede kan laten komen. Dat zorgt er wel voor dat iedereen moest nadenken over bredere belangen." Hoewel hij vooraf niet precies wist wat hij moest verwachten, was het hem meteen duidelijk dat Nijestee de bijeenkomsten zeer serieus nam. "Op de eerste avond was directeur Pieter Bregman aanwezig, en ook iemand van Agentschap NL om het duurzaamheidsthema deskundig in te leiden. Dat motiveert de mensen in de groep meteen. Ik denk dat iedereen een goed gevoel heeft overgehouden aan de bijeenkomsten en de manier waarop Nijestee met het advies omgaat."

"Dit kan in elke corporatie worden gebruikt"

John van Veen, Adviseur Woonbond Kennis- en Adviescentrum

"De Bewoners Advies Groep is een oplossing die je probleemloos in elke corporatie kunt toepassen", daar is John van Veen van overtuigd. Hij is in dienst van het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA) en werkt al een aantal jaren samen met Nijestee. "Net als de corporatie maakte ik me zorgen dat het steeds moeilijker werd om bewonersparticipatie inhoud te geven", vertelt hij, "en op den duur zal het bestaande model van huurdersparticipatie verdwijnen. Met de Bewoners Advies Groep zijn we een richting ingeslagen die volgens mij de toekomst heeft, en waarmee je als corporatie straks een goede invulling kunt geven aan de overlegwet uit 2008, waarin de zeggenschapsrechten van huurders worden geregeld". Volgens de Woonbondadviseur laten de ervaringen bij Nijestee zien dat je op deze manier inderdaad nieuwe mensen kan bereiken. "De deelnemers varieerden in leeftijd van 20 tot 70 en zijn daarmee een representatieve doorsnee van het huurdersbestand." Het WKA stelt de opgedane kennis en ervaring met deze vorm van bewonersparticipatie graag ten dienste van andere corporaties. "We hebben ervaring met het opzetten en begeleiden van een Bewoners Advies

Groep en kunnen voorzitters leveren die zich onafhankelijk opstellen naar de corporatie en oog hebben voor de belangen van de huurder”.

Een Bewoners Advies Groep organiseren, hoe doe je dat?

- Kies het thema zorgvuldig – zorg dat mensen een direct belang hebben bij het onderwerp (als het gaat over de eigen woonomgeving) of dat het om een aansprekend breder thema gaat, zoals energiebesparing of duurzaamheid.
- Besteed heel veel aandacht aan het werven van deelnemers, dat is cruciaal voor een succesvolle uitkomst:
 - Denk goed na over de samenstelling van de groep (leeftijd, gezinssamenstelling, adres, etc.).
 - Benader en selecteer mensen persoonlijk.
 - Zorg dat je goede vragen hebt en laat ze stellen door iemand die goed kan schatten of iemand echt belangstelling heeft.
- Wees vanaf het begin helder in je verwachtingen: waarover praten de bewoners mee, wat wordt er van ze verwacht en wat niet, wat doe je met het advies, wat zijn de grenzen. Communiceer dit duidelijk.
- Beperk het aantal deelnemers tot circa 15. Houdt er rekening mee dat gemiddeld 30% niet komt opdagen, dus nodig er wat meer uit.
- Bel de deelnemers een paar dagen voor de eerste bijeenkomst op om ze te herinneren aan hun afspraak.
- Zorg voor een voorzitter waarvan duidelijk is dat die de belangen van de bewoners behartigt. Laat hem eventueel bijstaan door iemand die inhoudelijke vragen kan beantwoorden, bijvoorbeeld een adviseur van de Woonbond, of een adviseur van Agentschap NL als het om energiebesparing gaat.
- Zorg dat alles perfect is georganiseerd: een mooie ruimte, iemand die de mensen welkom heet, koffie en thee, een notulist. Je vraagt iets van de bewoners, dus maak het ze dan ook gemakkelijk.

Meer informatie kunt u vinden op www.agentschapnl.nl/woningbouw. Deze website biedt actuele informatie over energiebesparing aan professionele partijen in de woningbouw, zoals woningcorporaties, projectontwikkelaars, aannemers, installateurs, architecten, adviesbureaus en gemeenten. U vindt er nieuws, instrumenten, praktijkvoorbeelden en actuele informatie over energiebesparende maatregelen in de woningbouw.

U kunt ook een e-mail sturen naar woningbouw@agentschapnl.nl of contact opnemen met Team Woningbouw: 088-6022662.

Agentschap NL ondersteunt in opdracht van WWI de convenantpartijen Aedes en de Woonbond bij de uitvoering van het Convenant Energiebesparing corporatiesector. De doelstelling van dit convenant is de realisatie van een additionele gebouw- en installatiegebonden energiebesparing in de bestaande sociale woningvoorraad van ten minste 24 PJ in de periode 2008-2020. Voor de nieuwbouwproductie van de corporaties gaat men voldoen aan een verbetering van het gestandaardiseerde energiegebruik met 25% per 1 januari 2011 en 50% per 1 januari 2015.

In het kader van deze ondersteuning verzamelt Agentschap NL interessante voorbeelden op het terrein van technische maatregelen, processen en aanpakken, beschreven en verspreid onder alle corporaties.

Agentschap NL werkt in opdracht van het Ministerie van Wonen, Wijken en Integratie mee aan de vermindering van de CO₂-uitstoot van de gebouwde omgeving, zoals vastgelegd in Schoon en Zuinig. Een accent ligt hierbij op de grootschalige inzet van bewezen praktijkvoorbeelden in de woningbouw, utiliteitsbouw en lokaal klimaatbeleid.

Agentschap NL richt zich met kennis, advies en andere instrumenten op professionele partijen in de bouw.

*Swentiboldstraat 21
Postbus 17
6130 AA Sittard
Telefoon (088) 6022266
Telefax (088) 6029021*

*Croeselaan 15
Postbus 8242
3521 BJ Utrecht
Telefoon (088) 6022262
Telefax (088) 6029025*

*www.agentschapnl.nl
info@agentschapnl.nl*

*In opdracht van
Wonen, Wijken en Integratie
Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer*

Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan AgentschapNL geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten. Bij publicaties van AgentschapNL die informeren over subsidieregelingen geldt dat de beoordeling van subsidieaanvragen uitsluitend plaatsvindt aan de hand van de officiële publicatie van het besluit in de Staatscourant.