

SATIESHANDBOEK
HUURDEBORGANIS



2

De toekomst

Nieuwe vormen van participatie

Handboek huurdersorganisaties

Deel 2: De toekomst



Handboek huurdersorganisaties

Deel 2 De toekomst

Nieuwe vormen van participatie

Handboek huurdersorganisaties
Deel 2: De toekomst - nieuwe vormen van participatie
Eerste druk, maart 2010

samenstelling

Nederlandse Woonbond

auteurs

Marjolein Cazemier
Jannie Komduur
Agnes Verweij

redactie

Gerda van Galen
Kees de Jong
Bram Meijer

vormgeving

René Jongeneelen

foto's

Zie pagina 64

drukwerk

Roto Smeets GrafiServices Utrecht

uitgever

Nederlandse Woonbond
Nieuwe Achtergracht 17
1018 XV Amsterdam
telefoon 020-5517700
telefax 020-5517799
e-mail info@woonbond.nl
internet www.woonbond.nl

ISBN

978-90-6965-088-3

NUR

530

© auteursrechten

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze brochure mag worden
verveelvoudigd of opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand,
zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	9
	Versterking van huurdersorganisaties	10
	Vrijwilligersbeleid is gewenst	11
	Ondervertegenwoordigde groepen vragen specifieke aandacht	11
	Nieuwe participatievormen als aanvulling	12
	Leeswijzer	13
2	Hoe krijgen we meer mensen actief?	15
	Knelpunten	16
	De nieuwe vrijwilliger	17
	Openstaan	18
	Taken	19
	Werkgroepen	19
3	Hoe komen we tot nieuwe participatievormen?	21
	Representativiteit	22
	Manieren om bewoners te bereiken	22
	Raadplegen achterban	23
	Vaste en tijdelijke werkgroepen	24
	Hoe zet je een tijdelijke werkgroep op?	24
	Funfactor	25
	Samenkomen op thema	27
	Thema: Energie, klimaat en groen	27
	Thema: Wijkaanpak en bewonersinitiatieven	28
	Thema: Herstructurering	29
	Nieuwe overlegvormen	30
	Experimenten corporaties	31
	Een pilot: De Key	32
4	Hoe bereiken we nieuwe Nederlanders en jongeren?	37
	Nieuwe Nederlanders	38
	Jongeren	39

>>

5	Hoe versterken we onze organisatie?	45
	Cultuur, omgangsvormen en organisatiestructuur	46
	Vrijwilligersbeleid	46
	Hoe zet je vrijwilligersbeleid op?	47
	Reflecteren	48
	Successen vieren	49
	Toegankelijk en goed bereikbaar zijn voor de achterban	50
	Inhuren van professionals	50
	Samenwerking met anderen	50
6	Hoe zetten we nieuwe media in?	55
	Woonbondportal	57
	Andere voordelen van nieuwe media	58
	Online panels	58
	e-Participatie	59
	Communitysites	60
	Kennis	61
	Wat is en doet de Woonbond?	62
	Fotoverantwoording	64



STALLES / PARTERR

LO
ST
←

Hoofdstuk 1

Inleiding

Het is tegenwoordig niet eenvoudig om enthousiaste nieuwe vrijwilligers te vinden die het huurderswerk willen versterken.

Veel mensen hebben het druk met werk, het gezin, kinderen, cursussen, hobby's, sociale contacten en sport. Het vooruitzicht om

een aantal jaar vast te zitten aan een bestuurstaak, is dan al snel te veel gevraagd. Maar voor huurdersorganisaties is een nieuwe

instroom van actieve huurders hard nodig om ook in de toekomst het noodzakelijke werk te blijven verzetten.

Kan wél!



HEB JE EEN
IDEE?
DOE ER WAT
MEE!



Huurdersorganisaties krijgen geregeld van hun verhuurder te horen dat hun bestuur nogal 'grijs' en 'te weinig representatief' is. Dat vrijwilligers bij huurdersorganisaties vaak ouderen zijn, is niet verwonderlijk. Door de bevolkingsopbouw kent Nederland een steeds groter wordende groep 55-plussers. Al dan niet vanwege een prepensioen, beschikken zij over relatief veel tijd. Daarnaast vinden ouderen het vaak vanzelfsprekend om zich in te zetten voor maatschappelijke doelen en zijn ze ruim vertegenwoordigd in de huursector.

Toch ervaren huurdersorganisaties het ontbreken van andere doelgroepen, zoals jongeren en nieuwe Nederlanders, in hun gelederen zelf ook als een knelpunt. Ook zij zien liever meer diversiteit. Overigens is er de afgelopen jaren wel het een en ander veranderd en zijn er steeds meer vrouwen actief geworden in het huurderswerk. Een meerderheid van vrouwen in een bestuur is geen uitzondering meer.

Versterking van huurdersorganisaties

De vernieuwde Overlegwet geeft huurdersorganisaties en bewonerscommissies meer bevoegdheden en daarmee ook meer verantwoordelijkheden. Door fusies van woningcorporaties krijgen huurdersorganisaties te maken met schaalvergroting waardoor hun werk ingewikkelder en minder overzichtelijk wordt. Bovendien moeten huurdersorganisaties meer samenwerken met andere partijen dan voorheen. Gezien de hogere eisen aan huurdersorganisaties en de toenemende complexiteit van het huurderswerk is het van essentieel belang om te werken aan versterking van de organisatie, door het werven van nieuwe vrijwilligers.

Binnen de Woonbond en de aangesloten huurdersorganisaties is er sprake van een toenemende aandacht voor diversiteit, vernieuwing en kwaliteitsverbetering. In juni 2009 hebben de leden van de Woonbond in de Provinciale Vergaderingen en de Verenigingsraad uitvoerig gesproken over versterking van huurdersorganisaties en over een nieuwe, gevarieerdere instroom van vrijwilligers. De discussie heeft ertoe geleid dat de Woonbond en de aangesloten huurdersorganisaties zich gaan richten op:

- ★ het ontwikkelen van een vrijwilligersbeleid;
- ★ het actief zoeken naar nieuwe instroom waarbij groepen die minder goed vertegenwoordigd zijn (zoals jongeren, huurders tot 50 jaar en nieuwe Nederlanders) meer betrokken worden bij het huurderswerk;
- ★ het werken met nieuwe en ook meer verschillende participatievormen om de achterban op een goede manier te kunnen vertegenwoordigen.

Voor huurdersorganisaties is een nieuwe, gevarieerde instroom van vrijwilligers hard nodig om ook in de toekomst het noodzakelijke werk te blijven verzetten.





Vrijwilligerswerk loopt niet terug. Wel is er een daling in de tijd die Nederlanders aan vrijwilligerswerk besteden. Dat komt omdat mensen veel meer in hun vrije tijd ondernemen dan vroeger (muziek, sport, cursussen, enz.).

Goede bewonersparticipatie is niet alleen een zaak van de huurders. Ook een verhuurder heeft de verantwoordelijkheid om tot een goed functionerend overleg met zijn huurders te komen. De financiering van (meer en bredere) participatie is volgens veel huurdersorganisaties nog te vaak een probleem.

Vrijwilligersbeleid is gewenst

Hoewel huurdersorganisaties moeite hebben om vrijwilligers te vinden, blijkt uit onderzoek (2007) dat het vrijwilligerswerk niet terugloopt. Nederland scoort in Europa hoog met zo'n 42 procent van de Nederlanders die vrijwilligerswerk deed tussen 1997 en 2008. Wel is er een lichte daling in de tijd die zij aan de vrijwillige werkzaamheden besteden. Dat komt omdat mensen veel meer ondernemen in hun vrije tijd dan vroeger. We zingen in een koor, we schilderen, wandelen, onderhouden veel sociale contacten, volgen cursussen, enzovoorts.

Ook de populariteit van traditionele bestuurstaken neemt geleidelijk af. Het is moeilijk om mensen voor langere tijd voor een bestuursfunctie van de huurdersorganisaties te vinden. We zien steeds meer dat mensen zich liever voor kortere, afgebakende taken beschikbaar stellen. In onderzoeken wordt gesproken over 'de nieuwe vrijwilliger'. De Woonbond heeft de ervaring dat de 'traditionele' vrijwilliger en de 'nieuwe' vrijwilliger uitstekend kunnen samenwerken. Om nieuwe vrijwilligers aan te trekken, is het aan te bevelen dat huurdersorganisaties een vrijwilligersbeleid ontwikkelen. Dat begint met na te denken over wat het huurderswerk aantrekkelijk maakt. Vrijwilligersbeleid houdt ook in dat het werk zo is ingericht dat iemand op basis van eigen interesses en beschikbare tijd een bijdrage kan leveren.

Ondervertegenwoordigde groepen vragen specifieke aandacht

In de zoektocht naar nieuwe vrijwilligers is het goed om juist groepen die nu minder goed vertegenwoordigd zijn meer te betrekken bij het huurderswerk. Een diverse en representatieve huurdersorganisatie is herkenbaar en geloofwaardig, zowel voor de huurders als voor de verhuurder. Jongeren huren meestal tijdens hun studie of aan het begin van hun carrière. Daarom ontbreken jongeren vaak in huurdersorganisaties. Dit betekent niet dat zij geen mening zouden hebben over de kwaliteit van hun woning, de woonomgeving, de wijk en de buurt. De Woonbond heeft ervaren dat er regelmatig jongeren te vinden zijn die klusjes willen doen voor de huurdersorganisatie. Zoals het ontwikkelen en bijhouden van de website. Maar wil je jongeren bij het huurderswerk betrekken, dan moet je ze actief zoeken en persoonlijk benaderen. Voorwaarden zijn enthousiasme en hen de ruimte geven een eigen invulling te geven aan het huurderswerk. Laat ze doen waar ze goed in zijn!



Om nieuwe vrijwilligers te werven voor het huurderswerk én om het contact met de huurders nieuw leven in te blazen, zijn nieuwe werk- en participatievormen bijzonder nuttig.

Een relatief grote groep huurders zijn 'nieuwe Nederlanders'. Voorheen (en nog steeds) sprak men van allochtonen, maar steeds meer mensen kiezen er voor om in plaats daarvan de term 'nieuwe Nederlanders' te gebruiken. In navolging van het ministerie van Wonen Wijken en Integratie gaat ook de Woonbond over op die term. Huurdersorganisaties vinden het vaak moeilijk om in contact te komen met nieuwe Nederlanders. In sommige wijken, zoals Boschveld in Den Haag, bestaat 40 procent van de huurders uit nieuwe Nederlanders. Het is een uitdaging voor huurdersorganisaties en bewonerscommissies om hen bij het huurderswerk te betrekken en de samenstelling een afspiegeling te laten zijn van de achterban. Net als bij jongeren vraagt het betrekken van nieuwe Nederlanders om een actieve aanpak en een persoonlijke, informele benadering. Ook voor de nieuwe Nederlander geldt dat een enthousiaste organisatie en de ruimte die zij of hij krijgt om een eigen invulling te geven aan het huurderswerk, de sleutel zijn voor succes. Verder kan het handig zijn zelforganisaties en intermediairs (sleutelfiguren) te benaderen om via hen buurtbewoners met diverse achtergronden te betrekken.

Nieuwe participatievormen als aanvulling

Huurdersorganisaties en bewonerscommissies overleggen met de verhuurder namens de huurders. Maar hoe weet je wat er leeft bij je achterban? Wat ervaren huurders als probleem? Wat willen zij veranderen? Vanwege de schaalvergroting is het vaak ondoenlijk, zeker voor een klein bestuur, om via persoonlijk contact met de achterban volledig op de hoogte te blijven. Huurdersorganisaties hebben nieuwe participatievormen nodig om de achterban op een goede manier te kunnen vertegenwoordigen. Als huurdersorganisaties onvoldoende weten wat huurders willen en denken, is hun rol snel uitgespeeld.

Om nieuwe vrijwilligers te werven voor het huurderswerk én om het contact met de huurders nieuw leven in te blazen, zijn nieuwe werk- en participatievormen bijzonder nuttig. Een aantal voorbeelden daarvan op een rij: een enquête waarin huurders om hun mening wordt gevraagd over de woning en de woonomgeving; een themabijeenkomst over een onderwerp dat veel mensen bezighoudt, eventueel gekoppeld aan een buurtfeestje; een Lagerhuisdebat over een heet hangijzer; een bewonersatelier waarbij bewoners hun wensen vertalen in concrete ontwerpen voor de buurt; een tijdelijke werkgroep over een specifiek onderwerp; een bewonerspanel al dan niet digitaal; non-verbale middelen zoals foto's, film en de website; een excursie, enzovoorts.

Leeswijzer

Veel huurdersorganisaties onderschrijven de noodzaak om nieuwe wegen in te slaan, maar vragen zich af: 'Hoe dan?'. Deze brochure laat manieren zien waarop huurdersorganisaties of bewonerscommissies nieuwe werkvormen kunnen inzetten. In de volgende vijf hoofdstukken formuleren we een antwoord op vragen die bij veel huurdersorganisaties leven. Zo gaan we in hoofdstuk 2 dieper in op de vraag: Hoe krijgen we meer mensen actief? Wat zijn de knelpunten daarbij en hoe krijg je de 'nieuwe vrijwilliger' enthousiast? In hoofdstuk 3 bespreken we nieuwe werk- en participatievormen. Hoe bereik je groepen uit je achterban die je tot nu toe niet bereikt, zodat je beter op de hoogte bent wat er leeft en een betere afspiegeling bent van alle bewoners. In hoofdstuk 4 zoomen we in op twee doorgaans moeilijk bereikbare groepen: jongeren en nieuwe Nederlanders. In hoofdstuk 5 laten we zien hoe organisaties sterker kunnen worden door het invoeren van een vrijwilligersbeleid, door te gaan samenwerken met andere partijen en door professionals in te huren. Tot slot gaan we in hoofdstuk 6 uitgebreid in op de mogelijkheden die nieuwe (digitale) media te bieden hebben.

In hoofdstuk 4 zoomen we in op twee doorgaans moeilijk bereikbare groepen: jongeren en nieuwe Nederlanders.





Hoofdstuk 2

Hoe krijgen we meer mensen actief?

Een sterke huurdersorganisatie heeft goed contact met verschillende groepen bewoners, weet wat er leeft en heeft contacten met andere organisaties om de krachten zo nodig te bundelen. Het huurderswerk wordt steeds ingewikkelder en hoewel het aantal vrijwilligers niet is afgenomen, blijkt het moeilijk om nieuwe mensen te vinden voor al het werk. De 'nieuwe vrijwilliger' heeft net andere behoeften en ook net iets minder tijd. Maar er zijn een aantal manieren om nieuwe mensen aan te trekken.

Een sterke huurdersorganisatie heeft goed contact met verschillende groepen bewoners, weet wat er leeft en heeft contacten met andere organisaties om de krachten zo nodig te kunnen bundelen. Veel respect is dan ook op zijn plaats voor al die bestuursleden van huurdersorganisaties die de benen uit hun lijf lopen om hun organisatie draaiende te houden, het contact met de achterban te organiseren en deel te nemen aan het steeds groeiende overlegcircuit. Er zijn veel goedlopende en succesvolle huurdersorganisaties en bewonerscommissies die het nodige bereiken, maar er zijn er ook die moeite hebben een antwoord te vinden op alles wat er op hen afkomt en kampen met een chronisch tekort aan vrijwilligers voor al het werk.

De vernieuwde Overlegwet geeft huurdersorganisaties en bewonerscommissies meer bevoegdheden en daarmee ook meer verantwoordelijkheden. Ook zijn de thema's waar huurdersorganisaties mee te maken krijgen de afgelopen jaren aanmerkelijk uitgebreid. Denk aan onderwerpen als de maatschappelijke prestaties van corporaties, fusies en schaalvergroting, woonruimteverdeling, leefbaarheid en energiebesparing. Om gebruik te maken van de verworvenheden die de Overlegwet biedt en te adviseren over de vele onderwerpen moeten huurdersorganisaties behoorlijk wat in hun mars hebben. Dat betekent dat er hoge eisen worden gesteld aan de deskundigheid van deze vrijwilligers.

Door fusies van woningcorporaties krijgen huurdersorganisaties te maken met schaalvergroting waardoor hun werk ingewikkelder en minder overzichtelijk wordt. Bovendien moeten huurdersorganisaties meer samenwerken dan voorheen: met andere belanghouders van een corporatie, met eigenaar-bewoners bij de wijkaanpak en in gemengde complexen, met ouderenorganisaties, cliëntenraden en Wmo-raden op het terrein van wonen en zorg en met andere huurders- en bewonersorganisaties waar het gaat om de lokale woonvisie. Ook de toenemende complexiteit van het lokale huurderswerk vraagt om (verdere) professionalisering en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Kortom, het huurderswerk vraagt om steeds bredere vaardigheden.

Knelpunten

De vergadercultuur is nog steeds de gangbare vorm van huurdersparticipatie. Dit spreekt niet iedereen aan. Tweeverdieners, nieuwe Nederlanders, jongeren en anderen die het al druk genoeg hebben met hun eigen leven, voelen zich vaak niet aangetrokken tot de traditionele vergadercultuur. Het gevoel leeft dat er in vergaderingen met de verhuurder weinig wordt bereikt, dat gemaakte afspraken niet worden nagekomen en de uitvoering te wensen overlaat. De opstelling van de huurdersorganisatie lijkt te bescheiden of te braaf, of juist zo wantrouwend dat een goed, resultaatgericht en constructief overleg met de verhuurder niet goed van de grond komt. Veel huurdersorganisaties bepalen niet zelf de agenda en volstaan vaak met een reactie op de voorstellen en plannen

De toenemende complexiteit van het lokale huurderswerk vraagt om (verdere) professionalisering en deskundigheidsbevordering van vrijwilligers.





TIP: DOE IETS MET DOENERS!

Stel een clubje samen van mensen die verstand hebben van klussen. Zij kunnen tips geven in de nieuwsbrief, andere bewoners op weg helpen en meedenken over verbeteringen van de woningen.

van de verhuurder. Ze komen onvoldoende toe aan eigen initiatieven, voorstellen en prioriteiten. Huurdersvertegenwoordigers vinden het steeds moeilijker om de professionals uit de verhuurderswereld bij te benen, maar maken nog weinig gebruik van de mogelijkheid om zelf professionele ondersteuning of advies van buitenaf in te huren. Hetzelfde geldt voor het volgen van cursussen of trainingen. De Overlegwet biedt huurdersorganisaties daarvoor nadrukkelijk wel de mogelijkheid.

De nieuwe vrijwilliger

Maar in de eerste plaats is huurderswerk vrijwilligerswerk, dat leuk en zinvol moet zijn. Vrijwilligerswerk biedt mensen verbreding van hun horizon, de kans om zich in te zetten voor zichzelf én anderen, meer kennis, ervaring en sociale contacten op te doen. Iedereen haalt wat anders uit vrijwilligerswerk, maar de ervaring leert dat als mensen eenmaal vrijwilliger worden ze dat ook voor lange tijd blijven. Waar veel vrijwilligersorganisaties mee worstelen is: hoe en waar vinden we vrijwilligers? Onderzoek wijst uit dat een enthousiaste, persoonlijke aanpak het best werkt. Huurdersorganisaties of bewonerscommissies moeten hun eigen netwerk gebruiken om mensen te vinden die actief willen worden. Vrienden, kennissen, burens, collega's; veel mensen willen best wat doen of in elk geval wel een keer komen kijken of ze het werk leuk en interessant vinden.

Vrijwilligers zijn er dus nog steeds, maar zij zijn veranderd. We spreken over de 'nieuwe vrijwilliger'. De nieuwe vrijwilliger verkiest een lossere, informelere en flexibelere vorm van betrokkenheid, die niet te veel tijd kost. De nieuwe vrijwilliger is niet bang om kritisch naar zichzelf en anderen te kijken en verwacht dat ook terug. Werkzaamheden die aansluiten bij zijn of haar eigen interesses en kwaliteiten zijn geliefd. Eeuwigdurende trouw past niet bij de nieuwe vrijwilliger.

Door aan vrijwilligerswerk te doen kan iemand nieuwe mensen leren kennen, meer leren over een bepaald onderwerp of bepaalde doelen voor de buurt behalen. Meedoen in een huurdersorganisatie kan dus tal van resultaten opleveren, zowel direct als indirect. Huurdersorganisaties kunnen inspelen op de motieven van de nieuwe vrijwilliger door na te gaan wat de organisatie aantrekkelijk maakt. Waarom zou iemand vrijwilliger willen worden in jullie (huurders)organisatie? Zet de mogelijke antwoorden eens op een rij:

- ★ alle huurders zijn gebaat bij het werk;
- ★ de leefbaarheid in de wijk knapt er van op;
- ★ de vergaderingen zijn altijd gezellig;
- ★ er worden trainingen over tal van onderwerpen gegeven;
- ★ eigen kwaliteiten kunnen verder worden ontwikkeld;
- ★ het werk staat goed op een cv;
- ★ er is regelmatig een borrel;



De nieuwe vrijwilliger verkiest een lossere, informelere en flexibelere vorm van betrokkenheid, die niet te veel tijd kost.

- ★ de huurders waarderen de organisatie;
- ★ directe invloed op plannen van de corporatie;
- ★ in contact komen met andere organisaties;
- ★ burens en medehuurders leren kennen.

Door goed na te denken waarom iemand zijn vrije tijd aan huurderswerk zou willen besteden, is het ook makkelijker om dat over te brengen. Zo kan de huurdersorganisatie zichzelf als het ware beter verkopen. Het aanspreken van vrijwilligers op hun kwaliteiten, levert betere resultaten op. En betere resultaten leiden tot een goed gevoel over het werk. Probeer in een gesprek te achterhalen waar de interesses van een vrijwilliger liggen en kijk welke taken daar het beste bij passen. Meestal is er voor elk wat wils. Meer over het ontwikkelen van een vrijwilligersbeleid leest u in hoofdstuk 5.

Website

Dirk Kaasboer wordt aangesproken door een lid van de huurdersorganisatie of hij vrijwilligerswerk wil doen. Kaasboer weet veel van computers en kan goed websites bouwen. De huurdersorganisatie vraagt hem of hij de website wil vernieuwen. Omdat hij dat leuk vindt om te doen, houdt hij sinds kort ook de website bij. Kaasboer gebruikt deze website als voorbeeld voor zijn de klanten van zijn eigen bedrijf.

TIP

Ga met nieuwe mensen om de tafel zitten en schrijf op een groot vel wat iedereen belangrijk vindt. Omcirkel met een stift de onderwerpen die meerdere keren genoemd worden of waar iedereen enthousiast over is. Schrijf alle taken die daarbij horen duidelijk op en ga dan op zoek naar mensen die een taak op zich willen en kunnen nemen.

Openstaan

Recent onderzoek laat zien dat oude en nieuwe manieren van werken heel goed kunnen samengaan. De traditionele structuur van een bestuur met een voorzitter, penningmeester en secretaris die regelmatig vergaderen met een agenda, hoeft helemaal niet overboord te worden gegooid. Een combinatie van verschillende werkvormen blijkt het meest aantrekkelijk en werkt dus het best. Daarbij is eigenlijk het belangrijkste om open te staan voor nieuwe mensen en nieuwe manieren van werken. Dat klinkt prachtig, vooral als er vacatures in het bestuur zijn, maar hoe doe je dat eigenlijk, openstaan voor nieuwe mensen?

Een manier is door *bottom-up* te gaan werken als organisatie, een heel andere benadering dan de *top-down* werkmethode waarbij het bestuur bepaalt en de vrijwilligers het beleid uitvoeren. Bottom-up betekent informatie van onderuit de organisatie naar boven brengen. Vraag aan nieuwe vrijwilligers wat er volgens hen op de agenda moet. Behalve dat vrijwilligers zich zo sneller gewaardeerd voelen als er naar hun mening wordt gevraagd, is de kans groot dat zij goede en frisse ideeën hebben. Openstaan voor nieuwe mensen betekent

ook gastvrijheid. Werkt een nieuwe vrijwilliger liever niet 's avonds, probeer dan ook eens 's middags of in het weekend af te spreken.

Openstaan betekent overigens niet dat vrijwilligers geen verantwoordelijkheid dragen. Door duidelijke afspraken met elkaar te maken, voorkom je dat deelname vrijblijvend is.

Taken

Door het huurderswerk op te delen in taken is het makkelijker voor nieuwe vrijwilligers om aan te geven wat zij zouden willen doen. Traditioneel bestaan de bestuurstaken uit die van de voorzitter, de penningmeester en de secretaris. De voorzitter leidt het bestuur, de penningmeester beheert de financiën en de secretaris doet de voorbereiding en verslaglegging van vergaderingen en houdt de naleving van afspraken in de gaten. Maar behalve deze klassieke taken zijn er nog veel meer. Een aantal voorbeelden:

- ★ bijhouden van de (leden)administratie;
- ★ ontvangen van huurders tijdens een bewonersavond;
- ★ schrijven van artikelen voor website en nieuwsbrief;
- ★ bijhouden van de website;
- ★ promotie en persberichten;
- ★ contacten onderhouden met gemeente, politie, welzijnswerk, enzovoorts;
- ★ rondbrengen van de nieuwsbrief;
- ★ technische zaken;
- ★ telefoon aannemen tijdens spreekuur;
- ★ werven van nieuwe leden;
- ★ coördineren van werkgroepen;
- ★ begeleiden van nieuwe leden;
- ★ lezen van beleidsstukken;
- ★ schrijven van adviezen;
- ★ verwelkomen van nieuwe bewoners in de wijk.

Werkgroepen

Het is voor een huurdersorganisatie om meerdere redenen gunstig om taken uit te besteden aan werkgroepen of commissies. Het verkleint de werkdruk van het bestuur, verlaagt de drempel voor nieuwe vrijwilligers om actief te worden en fungeert vaak als een kweekvijver voor talent. Voorbeelden van thema's voor (vaste) werkgroepen of commissies zijn: publiciteit, website, ledenwerving, huur- of servicekostenbeleid.

TIP: COACH EEN NIEUW BESTUURSLID

Maak een ervaren bestuurslid de coach van een nieuw bestuurslid. Als de nieuweling een vraag heeft, kan hij de coach altijd bellen.

Dat zorgt ervoor dat een nieuw bestuurslid steun ervaart en het gevoel heeft het niet alleen te hoeven doen. Zo doen ze dat in professionele organisaties ten slotte ook.







Hoofdstuk 3

Hoe komen we tot nieuwe participatievormen?

Het is voor een huurdersorganisatie geen makkelijke klus om nieuwe en andere groepen bewoners te bereiken en betrokken te houden. Zeker gezien het vele werk dat er al ligt. Maar het is wel heel belangrijk dat een huurdersorganisatie goed op de hoogte is van wat er leeft onder de hele achterban en daar een goede afspiegeling van is. Een overzicht van nieuwe werk- en participatievormen.

Een huurdersorganisatie die weet wat er leeft onder de huurders en een goede afspiegeling is van de hele achterban, heeft eerder het vertrouwen van de bewoners en staat sterker in de onderhandelingen met de verhuurder en de gemeente. Het betrekken van verschillende groepen bewoners bij de activiteiten blijkt voor veel huurdersorganisaties een hele opgave. Jongeren, of in het algemeen mensen onder de vijftig, en nieuwe Nederlanders zijn doorgaans spaarzaam vertegenwoordigd in de besturen van huurdersorganisaties en laten zich al evenmin vaak zien op ledenvergaderingen. Dit vraagt om nieuwe manieren om bewoners te bereiken en vervolgens betrokken te houden. De aanpak die we in dit hoofdstuk voorstellen is eigenlijk vrij simpel: leer uw doelgroep kennen, maak het aantrekkelijk om actief te worden op onderwerpen die mensen zelf belangrijk vinden en wees flexibel in de organisatiestructuur.

Representativiteit

De Overlegwet stelt eisen aan de manier waarop een huurdersorganisatie haar achterban vertegenwoordigt. Een huurdersorganisatie wordt pas formeel erkend als overlegpartner van de verhuurder als ze voldoet aan een aantal voorwaarden, zoals dat de huurdersorganisatie de huurders op de hoogte houdt van haar activiteiten en hen betreft bij de standpuntbepaling (zie ook de Woonbondbrochure over de Nieuwe Overlegwet). Een verhuurder mag van de huurdersorganisatie echter niet eisen dat ze een bepaald percentage van de huurders vertegenwoordigt. Uiteraard is het van belang dat de organisatie kan spreken namens een flink deel van de bewoners, maar het is minstens zo belangrijk om aan de kwaliteit van de vertegenwoordiging te werken. Dit kan door regelmatig te enquêteren, op een goede manier te communiceren met bewonerscommissies en contactpersonen of door de bewoners op een andere manier te raadplegen.



MEER INFORMATIE

'De nieuwe Overlegwet',
Nederlandse Woonbond

Manieren om bewoners te bereiken

Er zijn heel wat succesvolle manieren waarmee u huurders kunt bereiken. Door bewoners thuis te bezoeken, een wijkwandeling of bijeenkomsten te organiseren, maakt u als huurdersorganisatie echt kennis met de mensen voor wie u zich inzet. U legt letterlijk uw oor bij ze te luisteren. Vaak levert dat zeer waardevolle contacten op. Maar het is de meest arbeidsintensieve manier om uw achterban te betrekken, zeker als het gaat om grote aantallen huurders. Neem er daarom de tijd voor; het hoeft niet allemaal in één maand of één jaar. Er zijn ook minder tijdrovende manieren om bewoners te bereiken. Daarover gaan de volgende paragrafen.

Raadplegen achterban



Het raadplegen van de achterban is een ingewikkelde en intensieve bezigheid.

Het raadplegen van de achterban is een ingewikkelde en intensieve bezigheid. Door de inventarisatie van bewonerswensen, -ideeën en -klachten uit te besteden, blijft er meer tijd over om iets te doen met de uitkomsten van de achterbanraadpleging. Corporaties hebben daar veel ervaring mee. Zij maken vaker gebruik van onderzoek (door een extern bureau) om te achterhalen wat er onder huurders leeft. Afhankelijk van de lokale situatie kan een enquête worden gehouden onder een representatieve steekproef van bewoners of een enquête onder alle huurders van de betreffende woningcorporatie. De werkwijze van het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (wka) dat veel achterbanraadplegingen doet, is om altijd de huurdersorganisatie te betrekken, ook als de corporatie opdrachtgever is van de bewonersraadpleging. En andersom: de corporatie te betrekken als de huurdersorganisatie opdrachtgever is. Samenwerken levert volgens het wka namelijk altijd een meerwaarde op. De vragenlijsten worden ontwikkeld in samenwerking met de partijen. Het wka verwerkt de gegevens en stelt een onderzoeksrapport op.

Bij bepaalde onderzoeken is het mogelijk om vergelijkingen te maken met landelijke gemiddelden. Zo komen de huurdersorganisatie en de corporatie te weten wat huurders belangrijk vinden en in hoeverre dit verschilt van situaties elders in het land. Bovendien kunnen de corporatie én de huurdersorganisatie hun prestaties afzetten tegen landelijke gemiddelden. Uit ervaring weet het wka dat er een aantal onderwerpen zijn die huurders vaak belangrijk vinden: een betaalbare woning, een veilige woning, energiebesparing, klantvriendelijkheid van de corporatie, renovatie, sloop/nieuwbouw, groen in de wijk, veiligheid op straat en saamhorigheid.

Stamtafel

De Huurdersorganisatie 'Met en veur mekoar' (MEVM) uit Drenthe ging na de fusie van haar verhuurder Actium (met SWA en SWS) in 2009 actief op bezoek bij de achterban. Gedurende die achterbanbijeenkomsten organiseerde de MEVM stamtafels, die uitermate geschikt bleken voor informeel contact met de huurders. De eerste stamtafel in de regio Smilde was een succes. Tijdens de stamtafel kreeg elke bezoeker een reactie op een vraag of een wens. Aan de stamtafel spraken de huurders niet alleen ongedwongen met bestuursleden van MEVM maar ook met medewerkers van de corporatie Actium. De opzet beviel goed en zal ook worden gebruikt voor komende achterbanbijeenkomsten.



TIP

Geef bewoners een wegwerpcamera en vraag ze vijf plaatsen in de wijk te fotograferen waarover ze tevreden zijn en vijf dingen die voor verbetering vatbaar zijn. Organiseer een grote bewonersavond waarop de foto's per onderwerp worden gepresenteerd. Nodig hiervoor ook de corporatie, de gemeente en andere belanghebbenden uit. De bewoners/fotografen lichten hun foto's toe, bijvoorbeeld waar het zwerfvuil op de foto te vinden is maar ook waar het mooi en fijn is in de wijk. Zorg dat er iemand is die op een opbouwende manier de discussie met de bewoners kan leiden over de positieve en negatieve zaken in de wijk en wat daaraan gedaan kan worden. Betrek de oplossers (corporatie, gemeente, welzijnswerk etc.) bij deze discussie. Stel de volgende dag een persbericht of artikel op voor de huis-aan-huiskrant en doe enthousiast verslag van de op initiatief van uw huurdersorganisatie georganiseerde bewonersavond. Voeg een leuke foto van de avond bij.

Grofweg kan worden gezegd dat huurders zich betrokken voelen bij alles wat met hun woning en woonomgeving te maken heeft. De afgelopen jaren is leefbaarheid een steeds belangrijker thema geworden. Bewoners, maar ook verhuurders, gemeente, welzijnswerk, scholen en bedrijven vinden dat de leefbaarheid moet worden verbeterd. Leefbaarheid is overigens een breed begrip. Het gaat om voorzieningen in een wijk zoals scholen, winkels en openbaar vervoer, maar ook om sociale en verkeersveiligheid, openbaar groen, een opgeruimde, schone buurt en om sociale contacten. Leefbaarheid is allang niet meer een zaak van alleen de gemeente en de politiek. Ook van sociale verhuurders wordt verwacht dat zij zich inzetten voor verbetering van de leefbaarheid. Een goede zaak natuurlijk voor huurders en huurdersorganisaties.

Vaste en tijdelijke werkgroepen

Het is voor huurdersorganisaties niet altijd simpel om met zo'n ruim begrip als 'leefbaarheid' aan de slag te gaan. Een goede manier kan zijn om dat in de vorm van een vaste werkgroep of commissie te doen als leefbaarheid een structureel aandachtspunt is in de wijk. Is er sprake van bijvoorbeeld leefbaarheidsproblemen die zich af en toe voordoen, dan kan een tijdelijke werkgroep ermee aan de slag. Een geïnteresseerde groep vrijwilligers kan in werkgroepverband in de wijk inventariseren welke problemen de bewoners ervaren: overlast van hangjongeren, hondenpoep, te hoge verkeersdrempels, kapotte speeltoestellen, ontbrekende prullenbakken, enzovoorts. Vervolgens kan de werkgroep nadenken over oplossingen en daarover advies geven. De huurdersorganisatie kan met de bevindingen van de werkgroep naar buiten treden voor overleg met andere partijen. Minstens zo belangrijk is om de werkgroepleden te waarderen voor hun werk en hen op de hoogte te houden van behaalde resultaten. Tijdelijke werkgroepen zijn een goede manier om huurders voor korte tijd te betrekken, in contact te blijven met de achterban en snel resultaten te behalen. Bovendien verlicht de werkgroep de werklast van het bestuur en levert het vaak verrassende nieuwe ideeën en inzichten op.

Hoe zet je een tijdelijke werkgroep op?

Komt een bewoner klagen over bijvoorbeeld zwerfvuil in de wijk? Vraag deze bewoner dan of hij of zij mee zou willen werken aan het creëren van oplossingen. Stel deze bewoner voor om samen met andere buurtbewoners een werkgroep over leefbaarheid te vormen. Eén bestuurslid van de huurdersorganisatie/bewonerscommissie zou deel moeten nemen aan de werkgroep. Spreek enkele data af waarop de werkgroep bij elkaar komt en wat er per keer aan de orde moet komen. Vermijd daarbij dat het alleen klachtenuurtjes worden. Een voorbeeld van een planning: de eerste bijeenkomst worden afspraken gemaakt en de taken onderling verdeeld, de tweede bijeenkomst heeft iedereen in de buurt of de wijk geïnventariseerd en gekeken wat er speelt, de

derde keer wordt een prioriteitenlijst gemaakt en wordt gekeken wat bij de gemeente hoort, wat bij de welzijnsinstelling, wat bij de corporatie en wat gezamenlijk met bewoners kan worden opgepakt. Ten slotte worden de resultaten gepresenteerd aan de huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie geeft aan hoe en wanneer zij met de genoemde zaken aan de slag gaat. De werkgroep wordt feestelijk ontbonden.



Grote Markt Groningen

Bewoners Adviesgroep

In Groningen moest onlangs een nieuwe huurdersraad worden gevormd. De bestaande huurdersorganisatie vroeg het WKA daarvoor een grootschalige enquête te houden onder alle huurders van Lefier in Groningen (6.000 vragenlijsten). Er werden bijeenkomsten georganiseerd met huurders die zich via de enquête opgaven voor participatie. Hieruit zijn leden voor het bestuur van de huurdersorganisatie en voor bewonerscommissies geworven. Ook werden actieve huurders gevonden voor de Bewoners Adviesgroepen (BAG's). De BAG's adviseren de huurdersorganisatie over bepaalde onderwerpen zoals het onderhoud van de woningen, veiligheid en nieuwbouw. Een BAG wordt voor een bepaalde tijd in het leven geroepen en wordt na een beperkt aantal bijeenkomsten weer ontbonden. Inmiddels hebben er twee BAG's gefunctioneerd. Eén BAG heeft advies gegeven over de inrichting en het beheer van een buurtpand in de wijk 'Hoornse Meer'. De nieuwste BAG gaat aan de slag met duurzaamheid en betaalbaarheid.

Funfactor

Heel belangrijk om meer en andere (groepen) huurders te bereiken is de combinatie van *facts en fun*. Met andere woorden serieuze en plezierige zaken combineren. Huurdersorganisaties die op bijeenkomsten noodzakelijke onderwerpen afwisselen met losse grappige onderwerpen zien de opkomst snel groeien. Een huurdersorganisatie of bewonerscommissie die plezier heeft in haar werk straalt dat uit en is aantrekkelijk voor buitenstaanders. Door leuke projecten in gang te zetten waaraan iedereen kan meedoen, zet een huurdersorganisatie zichzelf *in the picture*. Daarvoor hoeft een huurdersorganisatie niet opnieuw het wiel uit te vinden. Het kan door professionals in te huren, samen te werken met de corporatie, gemeente of andere instanties, door een excursie te organiseren en door 'ervaringsdeskundigen' (de bewoners) in te zetten. Op zo'n manier levert het initiatief van de huurdersorganisatie vele partijen iets op. Wie wil zich niet bij een club aansluiten die leuke dingen doet waarbij deelnemers het naar hun zin hebben? De *funfactor* van het werk is ontzettend belangrijk, niet in de laatste plaats voor diegenen die het werk al doen.

TIP

Benader de lokale amateur-theatergroep of bedenk een ander cultureel initiatief om een bewonersbijeenkomst op te luisteren. Zo krijgen zulke avonden een luchtige inslag en krijgt de theatergroep een kans te werken aan lokale bekendheid. Een win-winsituatie dus.

Bewoners komen graag naar een bijeenkomst als ze weten dat er niet alleen wordt vergaderd. Steeds meer huurdersorganisaties zorgen dat er voor de pauze serieuze zaken worden besproken en dat er na de pauze tijd is voor vermaak. Een bekende figuur uit de regio, een cultureel intermezzo of een workshop kan meer bewoners trekken. Door meer te bieden dan alleen vergaderen, voelen ook doeners zich aangesproken en zijn eerder geneigd om mee te doen in de organisatie. Deze methode wordt wel de 'sandwichmethode' genoemd. Een goede thema-avond of algemene ledenvergadering staat of valt met een goede regie. Spreek daarom als huurdersorganisatie van te voren duidelijk af wat de onderwerpen zijn, wie die het beste op een positieve manier aan de orde kan stellen en hoeveel ruimte er is voor vragen en discussie. De voorzitter houdt tijdens de avond de regie in handen. Mocht het bestuur zelf niet beschikken over een goede, positieve spreker dan kan zo iemand worden ingehuurd. Zo'n investering verdient zich terug als de uitkomsten van de bewonersbijeenkomst door veel bewoners worden gedragen.



'Tante Leeuwina' (r) van Aktiegroep Oude Westen

Tante Leeuwina

Aktiegroep Oude Westen (Rotterdam) houdt vier keer per jaar een Aktiegroepcafé in de wijk. Het programma wordt twee weken van tevoren bedacht. Actuele zaken staan steevast op de agenda en worden op een informatieve manier gepresenteerd. Zoals de resultaten van werkgroepen, een voorstelronde van nieuwe actievelingen in de wijk, de veiligheid en de toekomst van de wijk. Na een aantal serieuze onderwerpen kunnen de bewoners in de pauze een drankje nemen in de tot café omgetoverde buurtwinkel. De avond gaat daarna op humoristische wijze verder onder regie van 'tante Leeuwina'. Zij feliciteert een jarige, interviewt een nieuwe bewoner of huldigt een actieve vrijwilliger. De avond wordt afgesloten met een spel, zoals het buurtkrantspel. Bewoners proberen aan de hand van hints te raden welk artikel tante Leeuwina uit de buurtkrant heeft gekozen. 'Bewoners vinden het leuk om naar ons café te komen, ze weten dat het een gezellige en informatieve avond wordt', vertelt een vrijwilliger bij het Aktiegroepcafé. 'Het humoristische stuk na de pauze is voor ons, de werkgroepleden van het Aktiegroepcafé, ook altijd een verrassing. Ik zeg altijd maar: iedereen doet waar hij goed in is!' De doorgaans grote opkomst van 60 tot 70 buurtbewoners geeft aan hoe populair het Aktiegroepcafé is. Aktiegroep Oude Westen bestaat uit een grote groep actieve bewoners die zich op allerlei manieren inzetten voor hun wijk. 'Burgemeester Aboutaleb vond onze wijk het voorbeeld voor de rest van Rotterdam en Nederland!'

TIP

Organiseer een 'Nu jij!' avond voor de huurders op een locatie in de wijk. Huurders kunnen hun vragen, problemen, interesses en ideeën aan de huurdersorganisatie of bewonerscommissie kwijt. Bespreek tijdens deze avond met elkaar wat de vervolgacties zouden kunnen zijn en wanneer terugkoppeling plaatsvindt. Op een 'Nu jij!' avond kan de aandrager van de vraag meedoen met de vervolgactie en op die manier betrokken worden bij huurderswerk.

Samenkomen op thema

Sommige huurdersorganisaties kiezen ervoor om een bewonersavond of algemene ledenvergadering in het teken van een specifiek thema te plaatsen. Bijvoorbeeld leefbaarheid, energiebesparing, overlast van hangjongeren, wijkvernieuwing, (verkeers)veiligheid, groen in de wijk en renovatie. Bijeenkomsten die worden georganiseerd over een bepaald thema hebben een positief effect op bewoners die juist in dat specifieke onderwerp geïnteresseerd zijn. Inventariseer daarom als bestuur regelmatig wat de thema's zijn die spelen in uw werkgebied. Dat kan door een jaarlijkse enquête of door een avond te organiseren speciaal toegespitst op het inventariseren van thema's.

Garantielijst

Op een bijeenkomst van bewonerscommissies in Vlaardingen kwam boven tafel dat er van alles fout ging bij de renovatie van woningen. Op initiatief van een werkgroep werd een bijeenkomst georganiseerd voor huurders die met de renovatie te maken hadden. De verhuurder, Waterweg Wonen, faciliteerde de bijeenkomst en was ook aanwezig. Bewoners schreven hun kritiek en verbeterpunten op flap-overs. Vervolgens ging de werkgroep aan de slag met deze punten. Het resultaat was een garantielijst ondertekend door de verhuurder. De ondertekening gebeurde op een officieel moment en werd in diverse media gepubliceerd. Met de verhuurder werd afgesproken dat die aan bewoners duidelijk maakt dat de garantielijst uit een initiatief van de bewonerscommissie was voortgekomen. Zo weten huurders gelijk wat zij aan de bewonerscommissie hebben.

Ruim 3.000 straten deden in 2009 mee aan het Klimaatstraatfeest, een energiebesparingswedstrijd. De Gironde in Leusden wist het meest te besparen.



Thema: Energie, klimaat en groen

Energiebesparing is een onderwerp dat veel huurders op dit moment aanspreekt. Temeer omdat de verwachting is dat de kosten van energie de komende jaren harder zullen stijgen dan de huur. Bezuinigen op energie levert bewoners dus op den duur geld op. Huurdersorganisaties kunnen de Energiebus van de Woonbond laten komen om hun complex te laten meten op energiezuinigheid, ventilatievoorzieningen en op de gezondheid van het binnenmilieu. Het rapport dat de energieconsulent van de Woonbond het eind van de dag aan de corporatie presenteert is een uitgangspunt voor de verdere aanpak van het complex. Een mooi voorbeeld is dat in Venray de Energiebus er voor heeft gezorgd dat een bewoner geïnteresseerd is geraakt in een bestuursfunctie bij de huurdersorganisatie. Concrete activiteiten kunnen bewoners op het belang van het huurderswerk wijzen en kan hen interesseren om mee te doen.

Een andere voorbeeld is het Klimaatstraatfeest (www.klimaatstraatfeest.nl). In 2009 hebben 3.287 straten uit 771 plaatsen meegedaan aan de campagne van het Klimaatfeest. Door energiezuinig aan de slag te gaan, streden deze straten voor een feest in hun eigen straat. De bedoeling was dat zoveel mogelijk bewoners meededen om energie te besparen. Elke actie leverde energiepunten op en 500 straten werden beloofd met een Klimaatfeest. Een van de burencampagnes was een 'energieborrel' waarbij burensamenkomsten hun energietips uitwisselden.



Met vijftig vrijwilligers zijn struiken, rozen, gras en ander groen geplant.

Tuinactie

Bewoners in Eindhoven bundelden in 2005 hun krachten en zetten huurdersorganisatie Bakkerstraat en omgeving op. Jarenlang hadden zij prettig gewoond in hun Eindhovense wijk, maar die ging vanaf 2000 snel achteruit. De nieuwe huurdersorganisatie besloot aan de bewoners te vragen wat zij graag anders wilden in hun wijk. Bewoners gaven aan dat er te weinig groen in de wijk was. Een veldje aan de kop van de wijk lag er armzalig bij. De huurdersorganisatie ging ermee aan de slag. Bestuurslid Maria Manders: 'We hadden geen idee hoe het moest, maar we zijn gewoon aan het werk gegaan.' De gemeente wilde best geld beschikbaar stellen en bewerkte het veldje zodat de bewoners het zelf konden beplanten. Met vijftig vrijwilligers zijn struiken, rozen, gras en ander groen geplant. De huurdersorganisatie benaderde de lokale bloemist en vroeg hem op de veiling goedkope planten en struiken te kopen. Bewoners kochten de planten en struiken van de bloemist en fleurden daarmee ook hun eigen tuintjes op. Er werden veel nieuwe contacten gelegd tijdens de tuinactie. De imam bracht met zijn vrouw thee voor de vrijwilligers. 'Ik woon hier al 18 jaar en pas nu heb ik het gevoel dat ik erbij hoor', zei de vrouw van de imam. Het plantsoen wordt door de bewoners zelf bijgehouden. De sociale cohesie is verstevigd door de activiteiten van de huurdersorganisatie. Manders: 'Als ik nu uit mijn raam kijk, zie ik dat burensamenkomsten en een praatje maken.'

Thema: Wijkaanpak en bewonersinitiatieven

De afgelopen jaren is er veel meer aandacht gekomen voor wijkgericht werken. Onder andere vanuit de rijksoverheid en gemeenten wordt bewonersparticipatie in de wijkaanpak flink gestimuleerd. Met name door de Vogelaraarwijken heeft het rijk tot en met 2011 95 miljoen euro uitgetrokken om bewonersparticipatie in de wijken te bevorderen. Dat budget is ook bestemd voor andere dan de veertig 'Vogelaraarwijken'. Via bewonersbudgetten hebben bewoners zelf middelen in handen gekregen om richting te geven aan verbeteringen in hun wijk. De bewonersbudgetten die in diverse gemeenten via het 'vouchersysteem' (www.lsabewoners.nl/vouchers) worden verdeeld,

zijn bestemd voor bewonersinitiatieven en moeten een bijdrage leveren aan de leefbaarheid en sociale cohesie in de wijk. Uit het evaluatierapport *Bewonersparticipatie via vouchers: democratisch en activerend?* (oktober 2009) blijkt dat het vouchersysteem heel toegankelijk is voor bewoners, hun betrokkenheid vergroot en de samenwerking tussen verschillende culturen bevordert. Vouchers zijn tot nu toe ingezet voor initiatieven als sociale sofa's, themabloempotten, buurtfeesten, sportfaciliteiten, openlucht zangroepen, een jeu de boules baan, een keuken voor kookcursussen, een paasbrunch en nog veel meer. Al deze bewonersinitiatieven, de stimulans vanuit de overheid alsmede de beschikbare bewonersbudgetten zouden huurdersorganisaties kunnen inspireren om zelf ook werk te maken van de wijkaanpak en op hun beurt bewonersinitiatieven vanuit de achterban te stimuleren of ondersteunen.

Thema: Herstructurering

Huurdersorganisaties en bewonerscommissies merken dat de participatie van bewoners groot is als er sprake is van sloop- en renovatieprojecten. Er ontstaat onrust in de wijk en bewoners willen weten wat er gaat gebeuren. Een woonatelier is een werkvorm die ontwikkeld is door instituut voor multiculturele vraagstukken FORUM en die ook door het WKA wordt uitgevoerd. In een woonatelier geven bewoners in een tiental bijeenkomsten inhoud aan wijkvernieuwing. Het blijkt een zeer effectieve methode in stedelijke vernieuwingsgebieden omdat het op een laagdrempelige manier bewoners de gelegenheid geeft het vernieuwingsgebied in te richten. Voorwaarde voor succes is een actieve werving van bewoners, goede procesbegeleiding en een architectenbureau die het belangrijk vindt bewoners te betrekken bij de wijkvernieuwing. Deze werkvorm is ook zeer geschikt voor bewoners die het Nederlands niet perfect beheersen.

Voor de nadere invulling van de stedenbouwkundige opzet van de wijk Veldhuizen A, werd een woonatelier georganiseerd.



Woonatelier

In Ede lag voor de wijk Veldhuizen A een stedenbouwkundige opzet klaar die nog nader moest worden ingevuld. Het WKA heeft in opdracht van de Huurdersbond Ede in het complex Luynhorst 2 een woonatelier opgezet. Van tevoren werden heldere afspraken gemaakt met woningcorporatie Woonstede, de welzijnsinstelling en de gemeente over de uitkomsten van het woonatelier. Immers, alleen op basis van goede afspraken over de resultaten was het voor bewoners zinvol om tien avonden actief bezig te zijn met het ontwerpen van een nieuwbouwcomplex en de inrichting van de buitenruimte. Werving voor het woonatelier gebeurde door bij bewoners langs te gaan. Bewoners die nog geen ervaring hadden met bewonersparticipatie kregen tekst en uitleg. Door de actieve benadering was de participatiegraad relatief hoog >

en kregen zelfs bewoners uit de oudbouw behoefte om zich bij het woonatelier aan te sluiten. Uiteindelijk waren er vijftien deelnemers van wie negen nieuwe Nederlanders. Een trainer/adviseur van het WKA begeleidde de bijeenkomsten. Een architect met ervaring in bewonersparticipatie vertaalde de opvattingen en wensen van de bewoners in toepasbare ontwerpen en plannen. Ter afsluiting van het woonatelier presenteerden de deelnemers zelf hun ontwerpen over de woningen, de positionering van de nieuwe torenflats en de inrichting van de buitenruimte aan de corporatie, de welzijnsinstelling en de gemeente. Door de aanwezigheid van veel bewoners was de presentatie voor de deelnemers aan het woonatelier een hoogtepunt. De bewoners en professionals reageerden positief op de gepresenteerde plannen.

Nieuwe overlegvormen

Zoals al eerder in dit hoofdstuk is opgemerkt, zijn er heel wat succesvolle werkvormen waarmee bewoners worden bereikt. Tegelijkertijd lopen er veel initiatieven en experimenten met nieuwe werk- en participatievormen. Zo heeft de rijksoverheid in het kader van de Vogelaarwijk aanpak een van de zeven experimenten gewijd aan bewonersparticipatie. Ook komen steeds meer bedrijfjes en adviesbureaus met creatieve ideeën voor vernieuwende werkvormen. Niet nieuw, maar nog niet zo heel lang in Nederland, is *Community Planning* (www.communityplanning.net), een methode die bijvoorbeeld veelvuldig wordt gebruikt door 15 Maatwerk, een stedenbouwkundig adviesbureau. Community planning is een interactieve ontwerpmethodode voor wijkvernieuwing, waarmee in zeer korte tijd en met betrokkenheid van bewoners en andere belanghebbenden een integraal schetsontwerp, een masterplan of visie wordt gemaakt. Uitgangspunt van de methode is dat iedereen verstand heeft van wonen. Dat is niet voorbehouden aan professionals. Iedereen woont ergens en iedereen weet wat er in de woonomgeving wel en niet werkt. Centrale pijlers zijn een heldere opdracht, vastgestelde randvoorwaarden (inclusief financiële kaders), een onafhankelijk proces- en ontwerpteam en een opdrachtgever met lef. Community planning wordt steeds breder erkend als dé manier om ervoor te zorgen dat gemeenschappen en buurten sterker, veiliger, welvarender en duurzamer worden.

Uitgangspunt van community planning is dat iedereen verstand heeft van wonen.



Ruim 100 huurders deden mee aan het ontwerpfestival 'Molenbuurt vóór de wind'.



Community planning

De Molenbuurt in Wormer gaat op de schop en wordt grotendeels gesloopt. Woningcorporatie Wormerwonen die eigenaar is van alle woningen in de Molenbuurt (op één na) koos in overleg met de Klankbordgroep Molenbuurt voor de community planning methode vanwege de snelheid en de grote betrokkenheid van bewoners. Ruim 100 huurders deden mee aan het ontwerpfestival 'Molenbuurt vóór de wind'. Onder leiding van het ontwerpteam bespraken de bewoners tijdens tekentafelgesprekken en wandelingen door de buurt met elkaar de problemen en oplossingen, hun ideeën en wensen. Na twee dagen ontdekten ze hoeveel kennis ze hebben over hun woonomgeving en merkten ze hoe leuk het is om met de hele buurt samen aan een plan te werken. De bewoners waren het erover eens dat de nieuwe Molenbuurt een buurt moet worden waar jong en oud gezellig bij elkaar wonen in betaalbare woningen, met een gevarieerde architectuur. Meer jonge gezinnen vragen ook om speelruimte en veilige routes naar de basisschool. De straten mogen smal zijn, maar de stoepen moeten breed worden. En parkeren graag achter de woningen en in parkeergarages. De grote tuinen in de huidige Molenbuurt mogen in de toekomst best kleiner. Senioren willen soms een klein tuintje, een geveltuintje of een ruim balkon. Maar dan balkons zonder schuine hoeken, want daar kun je niets mee. De nieuwe Molenbuurt moet vooral ook een duurzame buurt worden. Na het ontwerpfestival werkte het ontwerpteam alle ideeën in een recordtijd van vier dagen uit in een maatschappelijk gedragen en financieel haalbaar plan, dat direct (de woensdag erop) aan de bewoners werd gepresenteerd. De reacties van zowel de bewoners als de woningcorporatie waren enthousiast, vooral omdat de ideeën en wensen van de bewoners knap in het schetsontwerp waren verwerkt.

Experimenten corporaties

Ook binnen de corporatiesector wordt geëxperimenteerd met nieuwe werk- en overlegvormen. In mei 2009 startten vier woningcorporaties een pilotproject voor vernieuwing van overlegvormen tussen huurders en verhuurders. Doel van de pilots is om meer participerende huurders te betrekken en om de formele inspraak van huurders en huurdersorganisaties volgens de Overlegwet te versterken. Aedes en de Woonbond ondersteunen deze pilots. Nieuwe werkmethoden worden ontwikkeld en bestaande methoden worden op een nieuwe manier ingezet.

Een pilot: De Key



Woningstichting De Key uit Amsterdam voert een van de pilots uit in een woonblok in IJburg, met een zeer diverse bewonerssamenstelling. Het doel is om meer nieuwe Amsterdammers te betrekken bij vraagstukken die spelen in en om hun woningen en hen uit te nodigen om een positieve bijdrage te leveren aan de leefbaarheid in de buurt. Al snel na de oplevering van het woonblok in 2007 ontstonden er problemen. Veel bewoners ervaren overlast, onder meer van spelende kinderen. In de zomer van 2009 werd een onderzoek gehouden om te achterhalen wat de bewoners en De Key samen zouden kunnen doen om het blok gezelliger, schoner en leuker te maken.

In november werden tijdens een feestelijke bijeenkomst de eerste resultaten van het onderzoek over de leefbaarheid in het blok gepresenteerd en tentoongesteld. Ook aan de kinderen was gevraagd wat er beter kon in het blok. In een 'bloktour' namen veertien kinderen deel aan een tocht langs alle leuke en minder leuke plekken. Ter plaatse maakten de kinderen foto's en vertelden ze voor de camera waarom ze bepaalde plekken leuk vinden en er graag spelen. Ook vertelden ze waarom andere plekken minder prettig zijn. Een aantal kinderen volgden in het najaar de cursus voor Blokportier. Tijdens de feestelijke bijeenkomst konden twaalf kinderen hun Blokportier-diploma in ontvangst nemen.

Ondanks de grote onderlinge verschillen voelen de bewoners zich betrokken bij de buurt en hun burens. Veel bewoners willen zich inzetten om samen te zoeken naar oplossingen voor problemen in de buurt. De Key gaat nu op basis van de aanbevelingen en conclusies uit het rapport samen met de bewoners acties ondernemen.





Hoofdstuk 4

Hoe bereiken we nieuwe Nederlanders en jongeren?

Veel huurdersorganisaties ervaren hoe lastig het is om met name nieuwe Nederlanders en jongeren te bereiken. Maar dat het kan, zullen we in dit hoofdstuk aantonen. Door een informele en persoonlijke aanpak is er meer mogelijk dan veel huurdersorganisaties denken.

Een aantal aansprekende voorbeelden laat dat zien.



Nieuwe Nederlanders

Nieuwe Nederlanders (allochtonen) maken een belangrijk deel uit van onze samenleving. Van de ruim 16,5 miljoen inwoners die Nederland in 2009 telde, was 20 procent een zogeheten nieuwe Nederlander. Van deze groep is ongeveer de helft van niet-westerse afkomst. Relatief veel nieuwe Nederlanders huren een woning. Contact leggen met nieuwe Nederlanders is vaak lastig voor huurdersorganisaties, maar als het lukt, biedt het enorme kansen voor het huurderswerk. Een diverse en representatieve organisatie is beter in staat haar werk goed te doen, omdat ze beter weet wat er onder de hele achterban leeft. Representativiteit hoeft niet per se te betekenen dat nieuwe Nederlanders deel uitmaken van het bestuur. De overlegcultuur, zoals we die in Nederland kennen, spreekt nieuwe Nederlanders vaak niet bijzonder aan. Ook de algemene ledenvergadering of een informatieavond van de huurdersorganisatie zijn niet de beste plekken waar nieuwe Nederlanders zich thuis voelen en meepraten. Maar een bijdrage leveren aan informele activiteiten is daarentegen voor veel nieuwe Nederlanders heel gewoon. En in ieder geval hebben ze, net als alle huurders, wensen en ideeën over hun woning en de woonomgeving. Wil een huurdersorganisatie nieuwe Nederlanders betrekken, dan werkt een gerichte en persoonlijke benadering het best.

Poolse achterban

Huurdersbelangen Zeewolde merkte dat een steeds grotere groep bewoners van Poolse afkomst was. Voorzitter Corrie Vonk kwam in contact met één van de Poolse bewoners. 'Op een afscheidsreceptie van de wethouder raakte ik aan de praat met een Poolse dame die aangaf wel iets in het verenigingsleven te willen doen. Ik heb haar gelijk gevraagd om bij ons in het bestuur te komen.' Via haar kreeg het bestuur een indruk van wat er speelt onder de Poolse achterban. Het nieuwe bestuurslid heeft in de twee jaar dat ze actief is haar Nederlands kunnen oefenen, cursussen gevolgd en contacten gelegd. Vonk: 'Vrijwilligerswerk moet de vrijwilliger zelf ook echt wat opleveren. Het is geven, maar ook nemen.'

Iedereen doet mee

'Bij ons kunnen alle mensen meedoen', aldus John Sedney, bestuurslid van Huurdersvereniging Amsterdam (HA). John was jaren geleden de eerste nieuwe Nederlander die toetrad tot het bestuur, maar sindsdien heeft de organisatie een



John Sedney van Huurdersvereniging Amsterdam

grote ontwikkeling doorgemaakt. Inmiddels zitten er in het bestuur twee Marokkanen, een Antiliaan en een Surinamer. Verder zijn er twee mensen die jonger zijn dan 30 jaar (een unicum voor een huurdersorganisatie). Sedney: 'Wij denken na over de veranderingen in de maatschappij en haken daar actief op in. Zo worden we niet ineens verrast. De uitstraling van de HA is een belangrijke factor bij het aantrekken van jonge mensen. Zoals een jonge Marokkaanse student. Ik heb hem gevraagd om zijn scriptie bij ons te komen schrijven.' Hij vertelt trots dat een van hun bestuurleden nu bij het ministerie voor Werk en Inkomen werkt. 'Ze heeft zich bij de HA kunnen ontwikkelen tot wie ze nu is.' Volgens Sedney komt het er allemaal op neer dat het werk leuk en zinvol moet zijn. 'Plezier in het werk is het allerbelangrijkste.' Door zijn jarenlange ervaring heeft hij nog meer tips. 'Bied de ruimte om fouten te maken. Benader mensen op een open en persoonlijke manier. Neem de tijd om te brainstormen, dat is leuk en vergroot de kwaliteit van je werk.'

Gemeenschappelijke belangen

Elke huurder woont graag in een fijne, veilige woning in een prettige buurt. Dat is voor nieuwe Nederlanders niet anders. Ook zij voelen zich ook betrokken bij hun buurt, wat nog versterkt wordt als er familieleden wonen. Echter, de traditionele overlegmethodes blijken voor nieuwe Nederlanders vaak minder geschikt om aan die betrokkenheid invulling te geven. Om nieuwe Nederlanders in hun geledingen te betrekken, zouden huurdersorganisaties de voor hen bekende methodes los moeten durven laten en andere werkvormen moeten uitproberen.



Buurtfeest
in Geuzenveld
Amsterdam.

Buurtfeest

Woningcorporatie Het Oosten (nu Stadgenoot) wilde meer nieuwe Nederlanders betrekken bij hun buurt Geuzenveld in Amsterdam-West. Het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA) werd gevraagd om samen met de corporatie contacten te leggen met de bewoners van het nieuwbouwcomplex Geuzentuinen. De bewoners werd gevraagd hoe de nieuwe woning beviel en of er problemen waren. Ze bleken veel kritiek te hebben. Zo hadden alle woningen een open keuken die door een aantal bewoners meteen was dichtgemaakt. Dit leidde tot problemen met de ventilatie. Verder waren er ontevreden geluiden over de binnentuin die als 'kijktuin' was ingericht, terwijl veel gezinnen met kinderen er graag gebruik van wilden maken. Ook was er overlast van hangjongeren die op de lage muurtjes rondom de voortuintjes gingen zitten. Met een groep van negen bewoners, vooral Marokkaanse vrouwen, zijn de



knelpunten verder besproken. De bewoners waren gezamenlijk al snel van mening dat er eerst geïnvesteerd zou moeten worden in saamhorigheid en in (simpelweg) kennismaken met de nieuwe burens. De keuze voor een bewonersfeest lag voor de hand. Het werd een informeel feest in een grote tent vlak bij het complex. Een Marokkaanse DJ verzorgde de muziek, er trad een Turkse dansgroep op en de bewoners zorgden zelf voor lekkere hapjes. In het 'serieuze' deel werd een discussie gevoerd over gewenste verbeteringen onder leiding van Kamerleden Nebahat Albayrak en Khadija Arib. Wat opviel was dat met name de kinderen zich sterk roerden in het debat. Iedereen vond het een geslaagde middag die de saamhorigheid in de buurt had vergroot.

Sleutelfiguren

Nieuwe Nederlanders zijn vaak actief in eigen vrijwilligersorganisaties. In elke wijk woont wel een aantal actieve nieuwe Nederlanders. Deze contacten zijn ontzettend waardevol voor de huurdersorganisatie. Sleutelfiguren hebben hun eigen contacten en weten wie de huurdersorganisatie het best kan benaderen. De samenwerking met een Turkse of Marokkaanse (of andere) vrijwilligersorganisatie kan goede resultaten opleveren. Ook nieuwe Nederlanders zien in vrijwilligerswerk een kans op verbetering van hun positie, en die van hun kinderen.

Een pilot: Leyakkers in Noord-Brabant

Woonstichting Leyakkers is een van de corporaties die meedoen aan de gezamenlijke pilot van de Woonbond en Aedes rond de ontwikkeling van nieuwe overlegvormen tussen huurders en verhuurders. Nieuwe Nederlanders en jongeren krijgen daarbij speciale aandacht. De Brabantse Woonstichting Leyakkers werkt in een aantal kleine gemeenten rond Rijen en Goirle.

De dertien leden tellende Huurdersraad van de corporatie probeerde tot nu toe tevergeefs een ingang te vinden bij jongeren en nieuwe Nederlanders. Ook in de verschillende bewonerscommissies van de corporatie zijn deze groepen niet vertegenwoordigd. Samen met de Huurdersraad heeft de woonstichting nu een plan opgesteld om de twee doelgroepen via sleutelfiguren te benaderen.

Rijen heeft een relatief grote Turkse gemeenschap, daarom richt Leyakkers zich op huurders van Turkse komaf. Na gesprekken met verschillende mensen uit deze gemeenschap is besloten een klankbordgroep van Turkse sleutelfiguren in te stellen. Deze klankbordgroep wordt een onderdeel van de Huurdersraad en zal regelmatig over allerlei zaken geraadpleegd worden.

Corporatie en Huurdersraad hebben samen interviews gehouden om erachter te komen hoe zij jongeren meer kunnen betrekken. Een van de opvallende uitkomsten van de interviews is dat de beeldvorming over woningtoewijzing onder jongeren niet klopt. Leyakkers wijst 46 procent van de woningen toe aan jonge starters, terwijl het beeld bestaat dat de woningstichting niks voor hen doet.

TIP

Organiseer eens een buurtlunch. Nodig iedereen uit, ook kinderen. Spreek alle bewoners op straat aan of ga bij ze langs en vraag hen mee te helpen met de organisatie. Een buurtlunch is een goed moment om met elkaar kennis te maken en om te horen wat men belangrijk vindt.

De corporatie probeert nu via sleutelfiguren jongeren te bereiken. Een van de ideeën is om jongeren actief te betrekken bij de ontwikkeling van Ley@akkersdigitaal, waarbij de communicatie meer via de website kan verlopen.

Aanvankelijk vond de Huurdersraad de pilot toch wel 'van boven af opgelegd'. Nu heeft de raad er veel vertrouwen in dat de inspanningen vruchten afwerpen en zet zich actief in. En niet alleen in de relatie tussen corporatie en de Huurdersraad is winst geboekt, maar ook door naar de huurders te stappen en ze te vragen naar hun wensen. Dat wordt erg gewaardeerd. Leyakkers en de Huurdersraad willen die betrokkenheid vasthouden bij alle belangrijke onderwerpen in de toekomst.

Jongeren

Dat jongeren zich wel degelijk willen inzetten voor de samenleving bleek in de Verenigde Staten tijdens de verkiezingscampagne van president Barack Obama. Hiervoor gebruikten ze communicatiemiddelen die bij deze tijd passen, bijvoorbeeld internet-netwerksites zoals Facebook. Ze plaatsten oproepen, deden polls en legde nieuwe netwerken aan. Obama gaf jongeren de vrijheid om op hun eigen manier campagne te voeren en maakte gebruik van hun creativiteit. Zijn campagneteam bestond uit een aantal jonge medewerkers, die precies wisten hoe ze andere jongeren moeten aanspreken en stimuleren.

Ook dichterbij huis blijken jongeren wel degelijk in de benen te krijgen. Zo worden in steeds meer steden in Nederland, met name waar veel studenten wonen, huurteams opgericht, waar vaak veel jongeren actief zijn. Een huurteam kan jongeren adviseren over de kwaliteit en huurprijs van hun kamer. De teams bieden hulp bij de berekening van de maximale huurprijs door middel van het puntenstelsel, voeren actie tegen te hoge huren en ondersteunen bij procedures voor de huurcommissie. Is er in uw plaats een huurteam actief, dan ligt samenwerking voor de hand. Veel meer informatie over jongerenhuisvesting en huurteams vindt u op de speciale Woonbondsite <http://opkamers.woonbond.net>.

In 2007 heeft de Woonbond een bijeenkomst met jongeren gehouden. Daaruit bleek dat ze twee grote knelpunten ervaren op de huurmarkt: onvoldoende aanbod van betaalbare kamers en ondermijning van het huurrecht. Kamers en jongerenwoningen zijn duur en schaars en zonder het te weten betalen jongeren vaak veel te hoge prijzen. Een manier om jongeren uit de buurt bij het huurderswerk te betrekken, is door hen uit te nodigen om over deze problemen te praten en dit onderwerp te agenderen voor het overleg met de verhuurder. Jongeren hebben, evenals nieuwe Nederlanders, wellicht geen tijd of zin om een bestuursfunctie op zich te nemen, maar zijn vaak wel bereid om aan werkgroepen deel te nemen en hand- en spandiensten te verrichten.

Jongeren willen zich wel degelijk inzetten voor de samenleving. Aanhangers van Barack Obama volgen de uitslag van de Amerikaanse presidentsverkiezingen in november 2008. Mede dankzij het actief betrekken van jongeren in de verkiezingscampagne, werd Obama de 44e president van de Verenigde Staten.



Jongerenzetel

In Amersfoort worden jongeren door huurdersorganisatie Hestia bewust betrokken bij het huurderswerk. Daarvoor hebben ze een speciale jongerenzetel in het bestuur in het leven geroepen.



De eerste stagiairs bij de HOW Winschoten (vlnr): Sander Bakker, Kimberley Breur en Roy van Lent.

Jongerenloket

De HOW Winschoten heeft wel een heel bijzondere manier verzonnen om jongeren bij hun werk te betrekken. De Winschotenaren gaan jongeren 'Jong HOW' aanbieden, een loket dat gerund wordt door jongeren en studenten van het Noorderpoort in Veendam. Samen met Kimberley Bond, een jongerenwerker, heeft Catja van Dijk van de HOW het allemaal uitgedacht. 'Jongeren moeten bij het loket niet alleen met vragen over huren terecht kunnen, maar ook met vragen op het terrein van leefbaarheid. Bijvoorbeeld over festivals, het organiseren van feesten, het aanvragen van vergunningen, noem maar op.' Het loket is elke dag minstens een uur open. Jongeren kunnen dan binnenlopen, maar het moet ook mogelijk zijn om schriftelijke vragen te stellen. De stagiaires die het loket bemannen worden begeleid door de HOW. Er wordt enthousiast op de plannen gereageerd. Woningcorporatie Acantus is met het geld over de brug gekomen voor het project. De Woonbond gaat de stagiaires scholen in de rechten en plichten van huurders. Ook krijgen de stagiaires studiepunten voor hun mbo-opleiding.

Door de communicatie van de huurdersorganisaties meer op jongeren af te stemmen, voelen jongeren zich eerder betrokken. Dat kan bijvoorbeeld via een digitaal panel waarop ze hun mening kunnen geven (meer over inzet van nieuwe media in hoofdstuk 6). Of maak gebruik van een digitale nieuwsbrief, waar alle nieuwtjes en oproepen in staan. Jongeren kunnen hierin ook een rol spelen. Bijvoorbeeld door het bouwen of bijhouden van de website, het schrijven van stukjes en het houden van internetenquêtes.

Website

In Geleen en Maastricht worden de websites van de huurdersorganisatie bijgehouden door jonge vrijwilligers. Ook helpen deze jongeren bestuursleden als ze computerproblemen hebben.

Maatschappelijke stages

De komende jaren wordt de maatschappelijke stage voor middelbare scholieren verplicht. Jongeren moeten dan een bepaald aantal uren als vrijwilliger werken onder begeleiding van de school. Dit biedt mogelijkheden voor huurdersorganisaties. Laat de scholieren meedenken over wat hun inzet tijdens de stage kan zijn. De frisse blik en de creativiteit van jongeren kunnen huurdersorganisaties veel opleveren. Maak een afspraak met scholen om voorlichting te geven en te overleggen over de stagemogelijkheden bij huurdersorganisaties. Meer informatie vindt u op: www.ikbengeweldig.nl, www.maatschappelijkestages.nl, www.cnvjongeren.nl, www.vetvrijwillig.nl en www.youthinaction.nl.



Maassluis

Maatschappelijke stage

De Vereniging Bewoners Belangen Maassluis heeft een middelbare scholier als stagiaire gehad. Marja Sonneveld: 'Mijn dochters zitten allebei op de middelbare school en in het laatste jaar van de HAVO en VWO moeten ze een maatschappelijke stage lopen. Een stagiaire leek mij ook wel wat voor onze vereniging.' In het bestuur werden afspraken gemaakt om de stage tot een succes te maken. Een vrijwilliger bood zich aan als stagebegeleider en er werd nagedacht over concrete opdrachten voor de stagiaire. De vereniging vond in Emine Ates een goede eerste stagiaire. De stage was leerzaam voor zowel de vereniging als Emine. En doordat Emine 's avonds moest helpen tijdens bijeenkomsten kwam de vereniging in contact met haar Turkse ouders. Sonneveld: 'We gaan zeker door met de maatschappelijke stages en hopen dat onze nieuwe stagiaire weer een Turkse of Marokkaanse achtergrond heeft.'

Andere plekken om contacten met jongeren te leggen zijn roc's, Hogescholen en Universiteiten. Bied bijvoorbeeld een plek aan een student om zijn of haar scriptie te schrijven. Wonen is een interessant onderwerp voor studenten. Denk met studenten mee over de meerwaarde van werken als vrijwilliger of stagiair bij de huurdersorganisatie.

Studenten

De Woningcorporaties Ymere en Far West, de Vrije Universiteit (VU), W&S Transition en Interim Management zijn in 2007 een project gestart waarbij studenten in Amsterdam Nieuw-West gratis huisvesting krijgen in ruil voor tien uur maatschappelijke werkzaamheden zoals computerles, voorlezen of huiswerkbegeleiding. De studenten zijn afkomstig van de faculteit Sociale Wetenschappen aan de VU.

Omgaan met jongeren(overlast)

In sommige wijken ervaren bewoners overlast van (hang)jongeren. Huurdersorganisaties kunnen een rol spelen bij het voorkomen en verhelpen van de overlastproblemen door het gesprek met hangjongeren aan te gaan. De resultaten zijn vaak bijzonder vruchtbaar. Door jongeren te betrekken bij het verbeteren van jongerenvoorzieningen, zoals hangplekken en sportveldjes, voelen ze zich medeverantwoordelijk. Maar veel belangrijker is dat er een brug tussen jong en oud wordt geslagen. Probeer als huurdersorganisatie ook samen te werken met organisaties die zich speciaal richten op jongeren. Bijvoorbeeld KanWél! Jongeren, een initiatief van onder meer het Landelijk Samenwerkingsverband Aandachtswijken (LSA), waarbij jongeren laten zien waartoe ze in staat zijn als je ze de ruimte geeft (<http://jongeren.kanwel.nl>). Of met WijkAlliantie, een initiatief van de ministeries VROM/WWI en Jeugd & Gezin, die de campagne EigenWijzebuurten JUNIOR is gestart. Dit project stimuleert jongeren met verschillende culturele achtergronden om samen actief op te komen voor een leefbare buurt (www.eigenwijzebuurten.nl/junior).

TIP

Adopteer als bestuurslid een hangplek. Ga regelmatig langs, praat met de jongeren, vraag ze hoe het gaat. Help ze bijvoorbeeld met betere hangbankjes. Spreek in ruil daarvoor af dat ze komen helpen tijdens een buurtfeest.



Onder leiding van oud-doelman Hans van Breukelen discussieerden jongeren én ouderen over de overlast in Velsbroek.

Hangjongeren

Bewoners in Velsbroek ondervonden overlast met jongeren in de buurt. Woningcorporatie AWV Eigen Haard en de huurdersorganisatie wilden graag van de overlast af en schakelden het WKA in voor een onderzoek. Het WKA sprak met de huurdersorganisaties, buurtbewoners, welzijnswerkers, politie en de jongeren zelf. Een van de resultaten van het onderzoek was een Lagerhuisdebat, waar buurtbewoners en jongeren met elkaar in debat gingen. De opkomst was groot. Ook de politie, jongerenwerkers en lokale politici waren aanwezig. Onder leiding van oud PSV- en Oranjedoelman Hans van Breukelen spraken jongeren en bewoners in drie rondes hun irritaties, angsten, wensen en oplossingen voor de toekomst uit. Aan het eind van de avond bleek dat de hangjongeren veel beter aanspreekbaar waren op hun gedrag dan de ouderen

dachten. Ook onderliggende problemen voor de overlast kwamen boven tafel, zoals de jongerenhangplekken die speciaal ontworpen leken te zijn om niet gebruikt te worden. De bankjes waren hard en er ontbraken prullenbakken. Ook het jongerencentrum de Koe was niet genoeg open. Van Breukelen spoorde de gemeente aan om de problemen op te lossen en met de jongeren in gesprek te blijven. Volgens AWV Eigen Haard is dat goed gelukt.

Jongerenpanel

Jongeren in het Jongerenpanel Overschie bedenken plannen om hun wijk te verbeteren. De gemeente stimuleert de plannen van het Jongerenpanel en zorgt dat er geld beschikbaar is. Doordat de projecten door jongen uit de wijk worden bedacht, trekken ze andere jongeren aan. Zo helpen ze elkaar met het aanvragen van studiefinanciering, organiseren sportactiviteiten en interviewen oudere bewoners om een dialoog aan te gaan. Het panel wordt door een projectleider begeleid. Meer informatie vindt u op www.jongerenpaneloverschie.nl.



Tijdens een feestelijke bijeenkomst konden twaalf kinderen hun Portiekportier-diploma in ontvangst nemen.

Portiekportiers

De Bakkerij is een organisatie die creatieve projecten in stadswijken opzet, speciaal gericht op jongeren. De bedoeling is om binding van jongeren met hun wijk te bevorderen en samenwerkingsverbanden in de wijk te verbreden. 'De portiekportiers' is een van de succesvolle projecten die de Bakkerij heeft opgezet. Portiekportiers zijn kinderen van 8 tot 12 jaar die een huismeester assisteren en helpen om de portieken netjes en schoon te houden. De portiekportiers krijgen een officiële training en lopen in de wijk rond in een echt 'portiekportierstenuw'. De aanpak heeft een veel grotere invloed dan alleen schone portieken. De kinderen worden zichtbaar in de wijk en een voorbeeld voor leeftijdsgenootjes. Dieneke van Dijken van De Bakkerij: 'Het is ontzettend leuk om te zien hoe trots die kinderen zijn op hun baan als portiekportier.' Meer informatie vindt u op www.debakkerij.org.



Hoofdstuk 5

Hoe versterken we onze organisatie?

Werken in een slagvaardige huurdersorganisatie is zinvol en leuk. Wat helpt om de organisatie te versterken is dat belangrijke zaken intern goed zijn geregeld, vrijwilligers zich gewaardeerd voelen, successen gevierd worden en de organisatie een toegankelijk karakter heeft. Op inhoudelijk vlak is het verstandig samen te werken met andere partijen en regelmatig professionals in te huren.

Huurderswerk is hoe dan ook belangrijk, maar werken bij een slagvaardige huurdersorganisatie is behalve zinvol ook leuk. Alleen al daarom loont het de moeite eens na te gaan hoe je de huurdersorganisatie kunt versterken. Cultuur, omgangsvormen en organisatiestructuur bepalen of bewoners zich al dan niet aangetrokken (blijven) voelen tot een huurdersorganisatie. Het is immers belangrijk dat bewoners met verschillende achtergronden en interesses zich kunnen herkennen in de huurdersorganisatie. Wat daarbij enorm helpt is dat belangrijke zaken intern goed geregeld zijn, zoals het vrijwilligersbeleid. Het vieren van behaalde successen is ook van groot belang. Bij een gastvrije organisatie hoort ook toegankelijk en goed bereikbaar zijn voor de achterban. Tot slot wordt een huurdersorganisatie slagvaardiger als zij – wanneer dat verstandig is – professionals inhuurt en samenwerkt met andere partijen.

Cultuur, omgangsvormen en organisatiestructuur

Veel huurdersorganisaties kennen een interne organisatiestructuur die gebaseerd is op een bestuur (voorzitter, secretaris, penningmeester en algemene bestuursleden) met algemene ledenvergaderingen. Een dergelijke ‘traditionele’ organisatievorm is belangrijk en zal dat ook blijven. Het is een misverstand te denken dat de huidige tijd vraagt om het verwerpen van oude organisatievormen om plaats te kunnen maken voor de ‘nieuwe vrijwilligers’ (zie hoofdstuk 2). Integendeel, oude en nieuwe organisatievormen kunnen goed samengaan en een combinatie van beiden werkt het best. Zodra mengvormen van oud en nieuw ontstaan, vervagen de verschillen en ontstaat een nieuwe organisatie. Om dit proces in goede banen te leiden, is een huurdersorganisatie gebaat bij een stevig bestuur dat openstaat voor verandering. Want tot op zekere hoogte kan dit proces om een verandering in de cultuur en omgangsvormen van de organisatie vragen. Voorkom in elk geval dat de huurdersorganisatie wordt gedomineerd door vergadertijgers met een overvolle agenda. Zo’n sfeer in een organisatie schrikt af. Er zijn een paar vuistregels die kunnen helpen bij het creëren van een sfeer waarin veel vrijwilligers zich prettig voelen. Denk bijvoorbeeld aan een goede taakverdeling, open en eerlijke communicatie en oog voor de verschillen tussen traditionele en nieuwe vrijwilligers.

Vrijwilligersbeleid

Huurderswerk is vrijwilligerswerk. Vrijwilligers melden zich meestal niet vanzelf. Daarom is het verstandig om een vrijwilligersbeleid op te zetten. Organisaties met een goed vrijwilligersbeleid hebben minder te kampen met onderbezetting en vacatures. Alle redenen dus om aandacht te besteden aan het betrekken en behouden van vrijwilligers. Vrijwilligersbeleid hoeft niet ingewikkeld te zijn of in dikke beleidsnotities neergelegd te worden. Het gaat erom dat huurdersvertegenwoordigers gezamenlijk nadenken en afspraken maken over

Er zijn een paar vuistregels die kunnen helpen bij het creëren van een sfeer waarin veel vrijwilligers zich prettig voelen.





In de speurtocht naar nieuw talent is het verstandig om niet alleen te zoeken naar duizendpoten, maar ook naar mensen met specifieke kwaliteiten.

TIP

Reserveer in de begroting een behoorlijk bedrag voor scholingen en trainingen, ook voor nieuwe vrijwilligers.

wat ze vrijwilligers te bieden hebben en hoe ze nieuwe vrijwilligers gaan werven. Deze afspraken worden vervolgens voor de duidelijkheid op papier gezet.

Hoe zet je vrijwilligersbeleid op?

De eerste stap is om de huidige situatie te analyseren. Welke taken worden uitgevoerd? Lukt dat goed? Welke taken blijven liggen? Welke kwaliteiten hebben jullie nodig om nog meer te bereiken? Welke problemen ervaren de vrijwilligers en wat vinden ze leuk? Waarom vertrekken vrijwilligers? Het is ook belangrijk om na te denken over wat het huurderswerk aantrekkelijk maakt. Waarom zouden mensen actief willen worden? Levert het kennis op, mogelijkheden om cursussen te volgen, interessante ervaringen, nieuwe contacten in de wijk, waardering of het besef van een zinvolle bijdrage aan de woonomgeving en de maatschappij? Hoe kan het werk nog leuker worden? Met de antwoorden op deze vragen kom je al een heel eind.

In de speurtocht naar nieuw talent is het verstandig om niet alleen te zoeken naar duizendpoten, maar ook naar mensen met specifieke kwaliteiten. Is iemand bijvoorbeeld goed in het kritisch beoordelen van beleidsstukken, heeft iemand financiële deskundigheid, redactionele vaardigheden, organisatorische talenten of ervaring met het opzetten en onderhouden van een website? Maak een plan om bestaande knelpunten aan te pakken en verbeteringen door te voeren. Het is goed om daarin prioriteiten te stellen en realistisch te blijven. Je kunt de huurdersorganisatie aantrekkelijker maken voor nieuwe vrijwilligers door bestaande taken en functies flexibeler te maken en op te delen (zie hoofdstuk 2) en te gaan werken met nieuwe werk- en participatievormen (zie hoofdstuk 3).

Vrijwilligersbeleid kan bestaan uit verschillende onderdelen.

1 Werving en selectie

Er zijn in Nederland ruim 4,5 miljoen vrijwilligers actief. Op zoek naar iets leuks, gaan zij soms te rade bij diverse vrijwilligerscentrales waar vacatures worden geplaatst en trainingen worden gegeven (www.vrijwilligerscentrale.nl, www.freeforce.nl, www.vrijwilligerswerk.nl). Informeer wat uw regionale vrijwilligerscentrale zoal te bieden heeft. Denk bij werving en selectie verder aan:

- ★ het opstellen van een profiel met de vereisten wat betreft kennis, ervaring en vaardigheden;
- ★ benader potentiële kandidaten persoonlijk. Veel mensen zijn niet actief omdat ze nooit zijn gevraagd;
- ★ een oproep in de eigen nieuwsbrief en/of het huurdersblad van de verhuurders (met bijvoorbeeld een aanbeveling door de directeur) en/of in een huis-aan-huisblad;
- ★ benader persoonlijk huurders uit die groepen die nu nog weinig betrokken zijn bij de huurdersorganisatie;
- ★ een selectiegesprek met geïnteresseerden.



Huurdersorganisaties doen er goed aan niet alleen hun vrijwilligersbeleid regelmatig te evalueren, maar al hun activiteiten tegen het licht te houden en kritisch naar hun eigen functioneren te kijken. Door te reflecteren kunnen de organisatie en de vrijwilligers nog beter gaan functioneren.

2 Introductie van nieuwe vrijwilligers

Een zorgvuldige introductie is belangrijk om goed te functioneren. Nieuwe vrijwilligers moeten de gelegenheid krijgen om kennis te maken met de organisatie, de collega-vrijwilligers en het werk. Dit kan door ze mee te laten lopen zodat ze vertrouwd kunnen raken met het werk. Of door een coach of mentor aan te stellen die een aantal keren een gesprek voert en als vraagbaak fungeert.

3 Begeleiding vrijwilligers

Voor de bestaande vrijwilligers is het van belang dat zij hun werk goed kunnen doen. Een van de motieven van nieuwe vrijwilligers is vaak om iets te leren. De huurdersorganisatie kan scholing en trainingen aanbieden. Er zijn tal van cursussen op het gebied van huurderswerk. Let op dat iemand niet te veel hooi op de vork neemt en vraag regelmatig hoe het gaat.

4 Waardering

Voor sommige mensen is de waardering die zij krijgen voor hun werk de belangrijkste motivatie om vrijwilligerswerk te blijven doen. Onderschat dit dus niet. Zorg voor een goede sfeer, drink een drankje na afloop van een vergadering, organiseer regelmatig een uitstapje of etentje, geef elkaar af en toe een complimentje, laat elkaar uitspreken, geef bijtijds aan als je een periode minder tijd hebt, bespreek problemen met elkaar en niet met anderen, spreek waardering tegenover elkaar uit, stuur altijd een ontvangstbevestiging als je een e-mail hebt gekregen, stuur een kaartje bij ziekte of verjaardag, laat een bureau opgeruimd achter, enzovoorts.

5 Rechtspositie vrijwilligers

Het is vanzelfsprekend dat de reiskosten en onkosten voor het huurderswerk worden vergoed. Maak daarom duidelijk afspraken over welke kosten voor vergoeding in aanmerking komen. Steeds meer huurdersorganisaties werken met een vrijwilligersvergoeding. Jaarlijks mag een vrijwilliger belastingvrij 1.500 euro ontvangen.

Het is belangrijk om bijvoorbeeld jaarlijks te bespreken wat er goed en wat minder goed gaat. Waar zijn mensen tevreden over? Waarom vertrekken vrijwilligers? Vraag eens hoe het werk boeiender zou kunnen worden. Dat levert vaak verrassende resultaten op.

Reflecteren

Huurdersorganisaties doen er goed aan niet alleen hun vrijwilligersbeleid regelmatig te evalueren, maar al hun activiteiten tegen het licht te houden en kritisch naar hun eigen functioneren te kijken. Om stil te staan bij behaalde resultaten, teleurstellingen en ontwikkelingen van de afgelopen periode. Door te reflecteren kunnen de organisatie en de vrijwilligers nog beter gaan functioneren. Daarom zou reflectie niet onderaan de agenda moeten staan. Las een

TIP

Zet elk jaar een knelpunt op het werkplan. Lukt het maar niet om in contact te komen met nieuwe Nederlanders? Maak het knelpunt dan een actiepoint voor het komende jaar. Betrek de corporatie en andere partners bij de ambitie om contact te leggen met nieuwe Nederlanders.

Minstens zo belangrijk voor het versterken van de organisatie is het vieren van behaalde successen. Niets werkt wervender dan sprekende resultaten.



moment in om het afgelopen jaar te evalueren; wat ging er goed en wat minder? Ook kritiek (en waardering) van anderen kan helpen om de organisatie te verbeteren.

Reflecteren kan bijvoorbeeld aan de hand van de kwaliteitsmeting huurdersorganisaties van het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (wka). In de kwaliteitsmeting wordt er gekeken of de huurdersorganisatie aan de overlegwet voldoet, wat haar werkwijze is, hoe het contact met de achterban en het overleg met verhuurder verloopt en wat de invloed en resultaten zijn. Door de jaren heen heeft het wka landelijke cijfers verzameld waardoor vergelijkingen kunnen worden gemaakt. Bij de kwaliteitsmeting horen uiteraard ook aanbevelingen. Huurdersorganisaties krijgen in beeld wat er goed gaat en op welke onderdelen ruimte is voor verbetering. Onderzoeker Ulferd Bruseker: 'We presenteren onze resultaten vaak tegelijkertijd met de metingen van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (kwH) van de verhuurders. Zo valt het evaluatie- en verbetermoment van de verhuurder samen met de huurdersorganisatie en ontstaat er een samen-de-schouders-eronder-gevoel.'

Het gaat er niet om dat een huurdersorganisatie een tien krijgt voor haar prestaties. Het gaat erom dat door te reflecteren, een huurdersorganisatie in beweging blijft en niet vast komt te zitten in een bepaalde manier van denken en doen.

Successen vieren

Minstens zo belangrijk voor het versterken van de organisatie is het vieren van behaalde successen. Vooral omdat er in de praktijk vaak veel aandacht uitgaat naar zaken die minder goed gaan. Niets werkt wervender dan sprekende resultaten. Daarmee laat de huurdersorganisatie zien dat ze er echt toe doet. Dat geldt niet alleen voor grote, maar ook voor kleine resultaten. Een organisatie waar vrijwilligers trots op kunnen zijn, is een aantrekkelijke organisatie, zo blijkt uit recent onderzoek (*Trots, respect en het werven, motiveren en behouden van vrijwilligers*, 2009). En vrijwilligers voelen zich trots als ze voor een maatschappelijke organisatie werken en resultaten zien. Resultaten zijn dus eigenlijk een vorm van waardering voor het werk.

Het is belangrijk om successen onder de aandacht van huurders te brengen. Dat kan op tal van manieren. Schrijf een artikeltje in de nieuwsbrief of op de website. Breng de lokale media en politiek op de hoogte. Vertel het aan de burens (zij zullen het weer doorvertellen). Of geef een feestje om het resultaat te vieren. Huurdersverenigingen kunnen hun resultaten ook melden bij de Woonbond. De Woonbond kan er aandacht aan besteden op de website, of in de tijdschriften Woonbondig en Huurwijzer.

Toegankelijk en goed bereikbaar zijn voor de achterban

TIP

Maak jaarlijks een folder met de titel: 'Alsjeblieft, een resultaat!' Zet daarin alle behaalde successen op een rij, geef er een korte beschrijving bij en doop alles in een vrolijk sausje met kleuren en foto's.

TIP

Regel het inhuren van professionals en externe adviseurs van te voren in de begroting van de huurdersorganisatie. De verhuurder heeft hier geld voor beschikbaar.

Het is voor huurdersorganisaties onmogelijk om op alle (beleids)onderwerpen de gewenste kennis in huis te hebben.



Een gastvrije organisatie is toegankelijk en goed bereikbaar voor de achterban. Door bijvoorbeeld een inloopspreekuur of een eigen website met uitgebreide informatie. Het is onmogelijk voor vrijwilligers om altijd beschikbaar te zijn. Spreek dus als bestuur een standaardprocedure met elkaar af over hoe met vragen van huurders om te gaan. Reageer bijvoorbeeld altijd binnen een week. Geef in het eerste contact aan wat er met de vraag gaat gebeuren en wat de termijn is waarop de huurder een antwoord kan verwachten. Lukt het niet om de vraag binnen de afgesproken termijn te beantwoorden, breng de huurder dan bijtijds op de hoogte.

Inhuren van professionals

Kritisch kijken naar de tijdsbesteding van het huurderswerk is noodzakelijk. Iedereen is druk met werk, het gezin, sport, hobby's en vrienden. De belasting van het huurderswerk moet voor de vrijwilligers te behappen zijn. Door schaalvergroting van de verhuurder wordt het werkterrein er bepaald niet kleiner op. Elke huurdersorganisatie zou in gedachten moeten houden dat zij als vrijwilligersorganisatie partij is voor een professionele organisatie met vele betaalde krachten (de verhuurder). Daarom is professionalisering van de eigen huurdersorganisatie een belangrijk aandachtspunt. Neem bijvoorbeeld de administratie. Huurdersorganisaties zijn daar veel tijd aan kwijt. Het inhuren van een secretariale kracht, kan de werklast flink verminderen.

Het is voor huurdersorganisaties onmogelijk om op alle (beleids)onderwerpen de gewenste kennis in huis te hebben. Gelukkig is er wat dat betreft een stevig kennisvangnet waar huurdersorganisaties op kunnen terugvallen. Als huurdersorganisaties te maken krijgen met heel ingewikkelde beleidsvraagstukken of moeizame onderhandelingen met de verhuurder, kunnen zij ervoor kiezen om externe professionals in te huren. Dat komt de kwaliteit van het werk ten goede en verlicht de werkdruk. Veel huurdersorganisaties maken gebruik van een vaste adviseur of huren voor korte periode een expert in. Het gaat dan vaak om onderwerpen als het huurbeleid, het ontwikkelen van een samenwerkingsovereenkomst met de verhuurder of een herstructurerings- of renovatieproject.

Samenwerking met anderen

Huurdersorganisaties hoeven dus niet altijd alles alleen te doen. Niet alleen het inhuren van professionals, maar ook samenwerken met andere partijen levert vaak meer op en kan beide (of meerdere) partijen versterken. Bovendien is het handig om gebruik te kunnen maken van de deskundigheid en contacten



De wijkagent weet wat er speelt in de buurt.

TIP

Ga met de verhuurder om tafel zitten om af te spreken hoe samenwerking op het gebied van participatie kan verbeteren. Neem zelf het initiatief. Stel samenwerking voor en nodig professionals uit om een presentatie te geven over hun ideeën van participatie.

van anderen. Er zijn veel partners voor huurdersorganisaties. Veel gemeenten hebben een zogenaamde sociale kaart met alle organisaties en actieve clubs in de gemeente en de wijken. Voor een huurdersorganisatie is zo'n sociale kaart goud waard.

De verhuurder

Steeds meer corporaties gaan actief aan de slag om de participatie van huurders te verbreden. Door de schaalvergroting is het niet langer vanzelfsprekend dat de stem van de huurder doorklinkt en dat huurders zich betrokken voelen bij de corporatie. Daarom zijn corporaties op zoek naar nieuwe vormen om het contact met huurders te verbeteren. Dit biedt huurdersorganisaties en bewonerscommissies een mooie kans om met de corporatie om de tafel te gaan om dit samen op te pakken. Een verstandige corporatie zal een goed voorstel vanuit de huurders omarmen. Commerciële verhuurders reageren vaak minder enthousiast omdat zij geen maatschappelijke doelstelling hebben, maar staan toch steeds vaker open voor een goed voorstel.

Andere huurdersorganisaties

Wanneer er zaken spelen die belangrijk zijn voor meer huurders dan alleen die van de eigen verhuurder (bijvoorbeeld wijk- of gemeentebreed) is het zinvol om samenwerking te zoeken met andere huurdersorganisaties en bewonerscommissies. Het biedt veel voordelen om de belangen van een bredere groep bewoners gezamenlijk te behartigen.

Verenigingen van Eigenaren

In gemengde wooncomplexen met huurders en eigenaar-bewoners ligt samenwerking met de Vereniging van Eigenaren voor de hand als er problemen spelen rond bijvoorbeeld het onderhoud, de servicekosten of de leefbaarheid.

Welzijnswerk

De welzijnsinstellingen zijn er voor de buurt. Medewerkers van het welzijnswerk, bijvoorbeeld opbouw- of jongerenwerk, hebben waardevolle contacten in de buurt. Organiseer eens een gezamenlijke activiteit of vraag hen een bijeenkomst te houden.

Wijkorganisaties en organisaties voor dorpsbelangen

In stedelijke gebieden bestaan vaak wijkorganisaties en buurtcentra (soms gekoppeld aan het welzijnswerk). Op het platteland zijn in veel plaatsen dorpsbelangen of dorpsraden actief zoals de Landelijke Vereniging voor Kleine Kernen (www.lvkk.nl). Zij zijn belangrijke samenwerkingspartners bij kwesties die de hele wijk of het hele dorp aangaan.

Politiek

Politici (raadsleden, wethouders) hebben zicht op de politieke agenda en kunnen een onderwerp meer prioriteit geven. Nodig hen bijvoorbeeld uit op een bijeenkomst over een actueel thema dat speelt in de buurt.



TIP

Een opbouwwerker heeft collega's binnen zijn welzijnsorganisaties die met andere vrijwilligersorganisaties werken. Maak gebruik van dat netwerk en vraag naar adressen van andere actieve bewoners.

Politie

Wijkagenten en buurtregisseurs weten wat er speelt in de buurt. Zij kunnen signaleren, adviseren, bemiddelen en optreden.

Clëntenraden van zorginstellingen

Clëntenraden behartigen de belangen van de cliënten van een zorginstelling. Tegenwoordig wonen steeds meer zorgbehoevende ouderen en gehandicapten zelfstandig in een woning. Als het gaat om bijvoorbeeld sloop, renovatie, nieuwbouw of servicekosten van zorgwoningen is het handig voor huurdersorganisatie en cliëntenraad om samen op te trekken.

Wmo-raad

De Wmo-raad is een overleg- en adviesorgaan voor de gemeente en kan gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over alle aspecten die met de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) samenhangen. Dat maakt de Wmo-raad een geschikte samenwerkingspartner bij wonen en zorg.

Zelforganisaties van nieuwe Nederlanders

Als er in uw woonplaats zelforganisaties van nieuwe Nederlanders actief zijn, is het zinvol om eens contact met hen te leggen. Veel huurdersorganisaties vinden het lastig om in contact te komen met nieuwe Nederlanders. Voor meer tips over dit thema zie hoofdstuk 4.

Overige partijen

Winkeliers en winkeliersverenigingen, ouderenorganisaties, onderwijsinstellingen (brede scholen, roc's, hogescholen, universiteiten), kerken, sportverenigingen, bedrijven.

Een goede samenwerking begint vaak met een informele kennismaking. Beide partijen kijken wat ze gemeenschappelijk hebben en hoe de samenwerking eruit zou moeten zien. Is een intensief contact wenselijk, bijvoorbeeld omdat de wijk moet worden gerenoveerd? Of is een half jaarlijkse bijeenkomst voldoende om informatie uit te wisselen? Partners ervaren hun samenwerking als vruchtbaar wanneer ze duidelijke afspraken hebben over hun contact.



Alliantiefabriek

Adviesbureau Berenschot ging in opdracht van woningcorporatie Far West aan de slag met 'een alliantiefabriek'. Berenschot scande het stadsdeel Nieuw West in Amsterdam op interessante partijen en bracht deze bij elkaar. Zo ontstond er een mix van jonge kunstenaars, studenten, commerciële bedrijven, vrijwilligersorganisaties, welzijnswerk, enzovoort. Alle partijen kregen de opdracht om een brandende vraag en drie dingen die ze konden aanbieden, op te schrijven.

Op een informele bijeenkomst werd er met alle partijen gekeken of een vraag van de ene, aansloot op een aanbod van een andere partij. Als dat zo was, werd er een alliantie getekend (en een klok geluid) en konden de kersverse partners door naar een champagnetafel.



Growing Community
GROW THROUGH CHALLENGE



Hoofdstuk 6

Hoe zetten we nieuwe media in?

Voor huurdersorganisaties is het belangrijk om voor iedere doelgroep na te denken over de meest effectieve manier van communiceren. Maken we een nieuwsbrief, of benaderen we mensen persoonlijk?

Minstens zo belangrijk is om meer gebruik te maken van de mogelijkheden van nieuwe (digitale) media. Niet alleen omdat het effectief is, maar ook snel, kostenbesparend en leuk.



Het is belangrijk om meer gebruik te maken van de mogelijkheden van nieuwe media. Niet alleen in de communicatie naar de achterban, maar ook naar de verhuurder, de pers, de politiek en alle andere mogelijke partners in het algemeen. Naast de technische aspecten, verschillen nieuwe media vooral van oude media door sociale effecten en mogelijkheden.

Bewoners halen hun informatie uit kranten, tijdschriften en folders, via internet, radio en televisie of door gesprekken met bewoners uit de buurt. Sommigen reageren vooral op brieven en lezen de krant van a tot z. Ouders laten hun blik snel vallen op informatiebriefjes in de hal van de school. Jongeren, studenten en kenniswerkers halen informatie van internet. Een schriftelijke benadering is de meest gangbare, maar niet altijd de meest effectieve manier om bewoners te bereiken. Een persoonlijke benadering en mond-tot-mond reclame werken vaak heel goed, maar zijn niet altijd haalbaar omdat ze relatief veel tijd kosten. Het is dus belangrijk om per doelgroep na te denken over de meest effectieve manier van communiceren.

Minstens zo belangrijk is om meer gebruik te maken van de mogelijkheden van nieuwe media. Niet alleen in de communicatie naar de achterban, maar ook naar de verhuurder, de pers, de politiek en alle andere mogelijke partners in het algemeen. Tegenwoordig worden met nieuwe media vooral 'digitale media' bedoeld die gebaseerd zijn op digitale technologie en internet- en computergebruik. Voorbeelden van nieuwe media zijn websites, computergames, cd-roms, dvd's, digitale fotografie, mobiele telefoons, handcomputers en iPhones. Ze verschillen danig van karakter met 'oude media' zoals televisie, films, kranten, tijdschriften en andere papieren publicaties.

Naast de technische aspecten, verschillen nieuwe media vooral van oude media door sociale effecten en mogelijkheden. Nieuwe media zijn vaak interactief, dat wil zeggen dat de gebruiker de mogelijkheid heeft om te reageren, bijvoorbeeld via een forum of door zelf een videofilmje te plaatsen. Andere kenmerken van nieuwe media zijn netwerken, (online) gemeenschappen, snellere en betere informatievoorziening (veel meer informatie is voor veel meer mensen, veel makkelijker toegankelijk dan ooit) en burgerjournalistiek (burgers schrijven hun eigen nieuws op blogs, of leveren foto's gemaakt met hun gsm aan de krant). Nieuwe media bieden de mogelijkheid om burger- en consumentenparticipatie te vergroten.

Nieuwe media spelen zich dus grotendeels af op het internet. Jongeren zijn opgegroeid met internet, maar ook steeds meer ouderen kunnen er prima mee uit de voeten. In Nederland zijn 55+ers de snelst groeiende groep internetgebruikers. Netwerk- en communitysites (online gemeenschappen) zoals Hyves, Schoolbank.nl, Facebook, Myspace en LinkedIn zijn razend populair. De bezoekers van die sites voegen foto's toe, reageren op elkaars artikelen en verwijzen naar links. Via weblogs (blogs) en Twitter informeren mensen elkaar over hun dagelijks leven of ideeën. Net als in de kroeg, maar dan op het internet.

Ook voor huurdersorganisaties heeft het veel voordelen om op deze ontwikkelingen in te spelen. Om te beginnen is de eigen website van belang. Het prettige van internet is, dat het niet aan kantooruren gebonden is. Een bezoeker kan elk moment terecht voor informatie over de huurdersorganisatie. Het is hét platform om belangrijke informatie toegankelijk te maken voor huur-

ders. Bijvoorbeeld over welke huurders(complexen) de huurderorganisatie vertegenwoordigt, met welke verhuurders ze overlegt en waarover, hoe overleg met gemeente en overheid verloopt, wie in het bestuur zit en hoe de huurdersorganisatie bereikbaar is. U kunt jaarverslagen, begrotingen en notulen beschikbaar stellen op de website. Zo zijn alle belangrijke stukken makkelijk terug te vinden voor alle huurders en is de huurdersorganisatie toegankelijker en transparanter. Uiteraard is de website ook zeer geschikt om nieuws te brengen en acties aan te kondigen. Een actuele website zorgt ervoor dat bezoekers terug komen om het laatste nieuws te bekijken. Een goede website moet ook makkelijk vindbaar zijn voor huurders. Zorg ervoor dat op de website van de corporatie en gemeente een link naar de eigen site staat. Ook het vermelden van de website in nieuwsbrieven en advertentiepagina's trekt bezoekers. Met een heldere, informatieve website is de huurdersorganisatie goed bereikbaar voor iedereen en daarmee zijn huurders geholpen.

Online spreekuur

Huurdersvereniging Middelburg heeft op haar website een online spreekuur. Huurders kunnen hun vraag over huurtoeslag, servicekosten, overlast of andere huurderszaken online aan de huurdersvereniging stellen.

In de Woonbondportal zijn de contactgegevens van alle lidorganisaties van de Woonbond opgenomen.



Woonbondportal

De Woonbond biedt huurdersorganisaties de mogelijkheid om kosteloos een basiswebsite te openen die gelinkt is aan de portal van de Woonbond. Zo'n honderd lidorganisaties maken inmiddels gebruik van deze mogelijkheid. De gratis website moet door de lidorganisaties zelf worden ingericht en onderhouden aan de hand van een heel simpel programma. De Woonbond zorgt hierbij voor een uitgebreide handleiding en een telefonische hulplijn.

De basiswebsite bevat vijf webpagina's die door de lidorganisaties kunnen worden gevuld met teksten en foto's. Er kunnen ook nieuwe webpagina's worden toegevoegd met bijvoorbeeld lokaal nieuws, vergaderverslagen, afbeeldingen van evenementen, enzovoorts. Lidorganisaties die al een eigen website hebben, kunnen een link laten opnemen in het Woonbond portal, het overzicht van alle lidorganisaties in Nederland. In dit portal zijn de contactgegevens van alle lidorganisaties van de Woonbond opgenomen, zodat ze vindbaar zijn voor mensen die op zoek zijn naar een huurdersorganisatie in hun buurt.



Nieuwe media hebben ook andere voordelen voor huurdersorganisaties: afspraken maken, overleggen en documenten delen is snel, simpel en gratis. Ook een digitale administratie wordt steeds makkelijker.

Als u het inrichten en onderhouden van een website te veel gedoe vindt, kunt u als lidorganisatie ook kiezen voor een 'visitekaartje' dat gelinkt is aan de Woonbondportal. Dit is een website van één pagina waarvoor geen onderhoud nodig is. Op deze webpagina staan uw contactgegevens plus wat extra informatie, waaronder drie linken naar actuele nieuwsberichten van de Woonbond. Deze worden dagelijks automatisch aangepast zodat er voor bezoekers telkens iets nieuws te lezen valt.

Andere voordelen van nieuwe media

Gebruik van nieuwe media heeft andere voordelen voor huurdersorganisaties. Afspraken maken en overleggen tussen bestuursleden kan bijvoorbeeld heel makkelijk per e-mail. Dat is snel en gratis. Gratis bellen kan via Skype (www.skype.com/intl/nl/). Je hoeft daarvoor alleen een programma te downloaden, en een gebruikersnaam aan te maken. Dat geldt overigens ook voor degene met wie je wilt bellen (skypen). De meeste computers en laptops zijn al voorzien van een microfoontje en luidsprekers. Er zijn ook online vergaderplanners, zoals Doodle (www.doodle.com). Op deze website kunnen meerdere mensen in een agenda aangeven wanneer ze tijd hebben om te vergaderen. Zo kun je makkelijk zien wanneer de meeste mensen beschikbaar zijn. Sommige organisaties maken gebruik van Google documenten (www.docs.google.com). Daarbij kunnen meerdere mensen vanaf kun eigen werkplek, online wijzigingen in een tekst aanbrengen. Ook een digitale administratie wordt steeds makkelijker. Er zijn verschillende bedrijven die online administratiepakketten aanbieden. De automatisering en overstap naar online administratie scheelt vaak veel werk en tijd.

Online panels

Corporaties spelen in op de digitale ontwikkelingen door internet te gebruiken om de mening van hun huurders te peilen. Zo laat Woningbouwvereniging Vecht en Omstreken huurders via een online panel hun mening geven over actuele ontwikkelingen, beleid en dienstverlening van de corporatie. Dit doen ze via www.vechtenomstrekenpanel.nl. De resultaten van de eerste peiling gingen over de informatievoorziening van de corporatie. Huurders gaven aan behoefte te hebben aan extra informatie, bij voorkeur via e-mail. Met een online panel worden huurders bereikt die veel tijd op internet doorbrengen. Een huurdersorganisatie kan de corporatie inschakelen om een dergelijk online panel op te zetten.

Twintig spotjes

In Schiedam is het SOBO (Schiedams Overleg Bewoners Organisaties) bezig met een eerste online panel. De e-mailadressen zijn verkregen via een onderzoek door het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA). In de vragenlijst werden huurders gevraagd of zij interesse hadden om tweemaal per jaar mee te doen aan een digitale enquête. Die vraag werd door 1.268 huurders positief beantwoord en de eerste peiling kreeg ruim 400 reacties. De vragen gingen over de tevredenheid over de wijk, de woning en de verhuurder. Ook werd het online panel bevraagd over energiebesparing en de Schiedamse politiek. Onder de 400 deelnemers zijn twee geldprijzen verloot. Uit het WKA-onderzoek in Schiedam bleek dat SOBO onvoldoende bekend is onder de eigen huurders. Hier is het SOBO mee aan de slag gegaan. De lokale televisiezender, LOOK TV, wordt goed bekeken in de regio en is daarmee een geschikt medium voor het SOBO om bekendheid te verwerven. Ze hebben twintig spotjes laten maken over hun werkzaamheden die nu regelmatig worden uitgezonden op LOOK TV en ook op YouTube zijn gezet (www.youtube.com/user/DubbelklikRotterdam).

e-Participatie

Er zijn vanuit diverse overheden maar ook bedrijven en burgers zelf, initiatieven op internet om participatie van burgers of bewoners te bevorderen. Meedoen via internet wordt e-participatie genoemd (zie: <http://eparticipatie.nl>). Het is een heel laagdrempelige vorm van participatie, omdat bewoners er de deur niet voor uit hoeven. De afgelopen jaren is hiermee in een aantal plaatsen geëxperimenteerd.

De gemeente Rotterdam biedt via de website RotterdamIdee.nl burgers de mogelijkheid mee te beslissen over verbeteringen in de gemeente. In Amsterdam wordt www.verbeterdebuurt.nl gebruikt als digitale plek voor burgers om problemen, verbeteringen en ideeën aan te geven. Op de website kunnen bewoners op een plattegrond van Amsterdam aangeven met welk probleem ze zitten en ideeën spuien. Andere bewoners kunnen daarop reageren. De ideeën en problemen worden doorgegeven aan gemeente en stadsdeel. De website zit nog in de beginfase, maar uiteindelijk wordt het dé plek voor directe dialoog tussen gemeente en burgers. Het is een Nederlandse versie van www.fixmystreet.com, een goed functionerende en populaire interactieve website in Groot-Brittannië waarop burgers meldingen kunnen doen van vuil op straat, vernielingen, graffiti, enzovoorts. Die worden vervolgens doorgegeven aan de betreffende afdelingen van de lokale overheid.

Er wordt veel geëxperimenteerd met e-participatie: meedoen via internet.



Op de website www.oudkrispijn.nl/ontwerpruimte kunnen bewoners gericht hun mening geven over plannen voor de stadswijk Oud Krispijn in Dordrecht. In een online ontwerpruimte kunnen bewoners meedenken over en meeontwerpen aan hun buurt en met ideeën komen. Zo bracht bewoner Stefanie ter sprake dat ze wel iets voelt voor nisjes en bankjes bij het raam in de nieuwe woningen. Zouden die er standaard ingebouwd kunnen worden, vroeg zij zich af. Bewoner Fatima pleitte voor daktuinen. Eerder is de herinrichting van een buurtplein in Oud Krispijn digitaal beoordeeld. Ook dat was een succes. De Friese gemeente Smallingerland zette internet in om bewoners (en andere geïnteresseerden) intensief te betrekken bij het ontwerpen van een geheel nieuwe wijk. De site www.wijbouweneenwijk.nl biedt een blog, een discussieforum, video's, kaarten, opiniepeilingen en een wiki (een wiki is een internetprogramma waarmee webdocumenten gezamenlijk kunnen worden bewerkt) om ideeën van burgers te gebruiken bij de invulling van de innovatieve nieuwbouwwijk Opeinde. De gemeente Boskoop gebruikt e-participatie om beleid te ontwikkelen voor de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo). De website www.boskoopactief.nl is een wiki waarop bewoners mee kunnen schrijven aan beleidsstukken.

De populairste communitysites in Nederland zijn tot nu toe Hyves, Facebook en Schoolbank.



Communitysites

Online gemeenschappen of ook wel communitysites genoemd, zoals Hyves en Facebook zijn niet alleen geliefd onder jongeren. Ook gemeenten en andere overheden weten zulke populaire websites steeds vaker te vinden omdat zij bepaalde doelgroepen zoals jongeren op die manier beter kunnen bereiken. Zo heeft gemeente Aa en Hunze een Hyves-pagina over haar 'Toekomstvisie 2020'. Bewoners kunnen op de pagina aangeven wat ze van de toekomstvisie vinden (<http://toekomstaaenhunze.hyves.nl>). Het gebruik van Hyves is simpel. Er is plaats voor informatie, discussiefora en foto's en anderen kunnen lid worden van de Hyves-pagina. Zo ontstaat een digitaal 'vriendennetwerk'.

Sinds de start van Hyves in oktober 2004 is de site uitgegroeid tot Nederlands populairste website, met meer dan 9 miljoen leden. Op de tweede plaats (met 4 miljoen leden) staat www.schoolbank.nl, een communitysite waar mensen hun oud-klasgenoten, vrienden en vroegere liefdes terug kunnen vinden. Op de derde (of vierde) plaats staat www.buurtlink.nl, een communitysite die speciaal is opgezet om de sociale cohesie in buurten en wijken te verbeteren. Door een postcode in te voeren kunnen bezoekers in een oogopslag zien wat er speelt in hun buurtje. Per postcodegebied worden buurtberichten en -foto's geplaatst, oproepen gedaan en buurtactiviteiten aangekondigd. Er is een vraag & aanbodrubriek, een kalender, buurtlink tv met videofilmmpjes, een knipselkrant en een huizen rubriek. Ook kunnen bezoekers op Buurtlink met elkaar discussiëren over onderwerpen die ze zelf naar voren brengen. Met zo'n 2.000 nieuwe berichten per dag is Buurtlink met recht een interactieve website te noemen. 'Ouderen die voor het eerst gaan internetten doen heel veel op Buurtlink',



TIP

Maak gebruik van Buurtlink om nieuwsberichten of oproepen te plaatsen. En zet er een link bij naar de eigen website van de huurdersorganisatie.

vertelt Bas van Beek, directeur van Buurtlink. 'Wat dat betreft kan Buurtlink bijvoorbeeld voor mensen die dreigen te vereenzamen, van enorm belang zijn. Ik denk dat de behoefte aan informatie over de eigen woonomgeving, heel groot is en flink wordt onderschat.'

Buurtlink wordt door steeds meer wijkverenigingen, bewonerscommissies en huurdersorganisaties gebruikt als informatiekanaal naar de buurtbewoners. Ook wijkagenten en sommige gemeenten hebben een plekje op Buurtlink en steeds meer corporaties zijn geïnteresseerd om mee te doen omdat zij inzien dat het bereik van Buurtlink groot is. In 2008 heeft Buurtlink een nationale prijs gewonnen wegens succesvolle e-participatie. Een soortgelijke site is www.buurtleven.nl voor Amsterdam.

Kennis

Tot slot is internet vooral ook een plek waar ontzettend veel kennis en goede ideeën te vinden zijn. Actuele informatie over huren zijn terug te vinden op:

www.woonbond.nl

www.vrom.nl

www.aedesnet.nl

www.nirov.nl

www.kei-centrum.nl

Voor een volledig overzicht van links kijk op www.woonbond.nl.

Andere inspirerende websites

- ★ Op www.vraaghetdeburgemeester.nl kunnen bewoners uit IJsselstein al hun vragen stellen;
- ★ www.droombeek.nl verzamelt verhalen in woord, beeld en geluid van (oud-) bewoners van de Enschedese wijk Roombeek;
- ★ De Vereniging Dorpsbelang Wolfheze heeft www.dorpsbelangwolfheze.nl waarop veel informatie staat voor bewoners, maar waarop ook plannen getoetst worden;
- ★ www.buurtbuzz.nl is een interactieve website en een besloten email-systeem voor een wijk, straat, dorp of andere woongemeenschap van zo'n 100 tot 400 woningen;
- ★ Op www.tantekwebbel.nl laat Tante Kwebbel zien hoe burens elkaar kunnen helpen. Aan de website is ook een telefonische helpdesk verbonden;
- ★ www.octopusplan.nl werkt aan een veilige schoolomgeving en schoolroutes in Nederland.

Wat is en doet de Woonbond?

De Nederlandse Woonbond is de landelijke vereniging van huurders en hun organisaties. De Woonbond staat voor goede en betaalbare huurwoningen, leefbare buurten en voor een sterke positie van huurders en hun organisaties. De Woonbond informeert en ondersteunt zijn leden en behartigt de belangen van huurders(organisaties) bij de landelijke en plaatselijke politiek en bij de koepelorganisaties van verhuurders. Bovendien draagt de Woonbond bij aan de laagdrempelige rechtspraak van de huurcommissies. De huurdersleden in de huurcommissies worden namelijk voorgedragen door de Woonbond.

De vereniging telt ruim 800.000 leden, die merendeels lid zijn via ruim 640 huurdersorganisaties die zijn aangesloten bij de Woonbond. Bij elkaar vertegenwoordigen deze organisaties bijna 1,4 miljoen huurwoningen. Daarnaast heeft de Woonbond ongeveer 7.000 persoonlijke leden. De Verenigingsraad is het hoogste orgaan van de Woonbond. Daar worden alle belangrijke besluiten genomen, op basis van de ledenvergaderingen die vier keer per jaar worden gehouden in alle provincies.

Successen

Mede dankzij de kracht van zijn ledental heeft de Woonbond veel bereikt de afgelopen jaren. Een greep uit de successen.

- ★ Een inflatievolgend huurbeleid.
- ★ Zeggenschap van huurders is een belangrijk onderdeel geworden van het regeringsbeleid.
- ★ Er is een nieuwe Overlegwet die verhuurders verplicht te overleggen met huurdersorganisaties.
- ★ Huurders krijgen veel meer vrijheid om te klussen. Dit is bij wet geregeld.
- ★ Landelijke afspraken over ambitieuze energiebesparing in de corporatiesector en daarmee lagere woonlasten voor huurders.
- ★ Met grote regelmaat worden met succes misstanden in de huursector aan de kaak gesteld. De redacties van landelijke en regionale kranten, maar ook van radio- en televisieprogramma's weten de weg naar de Woonbond steeds beter te vinden. Zo werkt de Woonbond nauw samen met consumentenprogramma's als Kassa en Radar.

Bladen, brochures en Huurderslijn

De Woonbond doet er alles aan om huurders(organisaties) goed te informeren over nieuwe wet- en regelgeving. Daarvoor geeft de Woonbond de tijdschriften *Huurwijzer* en *Woonbondig* uit, plus een groot aantal brochures en folders over tal van onderwerpen. Ook houdt de Woonbond regelmatig symposia over actuele thema's, zoals het huurbeleid, wijkvernieuwing, wonen en zorg, woonruimteverdeling en energiebesparing.

Persoonlijke leden die een advies willen kunnen gratis terecht bij de telefonische ledenservice de Huurderslijn, telefoon 020-5517755. De Huurderslijn is geopend van maandag t/m donderdag van 10.00 tot 13.00 uur en op dinsdagavond van 18.30 tot 20.00 uur. Daarnaast heeft de Woonbond negen consulenten in dienst die huurdersorganisaties met raad en daad terzijde staan. Deze consulenten werken vanuit drie regiokantoren, in Amsterdam, Eindhoven en Zwolle.

Woonbond Kennis- en Adviescentrum

Een ander onderdeel van de Woonbond is het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (wka), waar lidorganisaties, maar ook anderen, tegen schappelijke tarieven terecht kunnen voor ondersteuning, advies, onderzoek en cursussen.

Meer informatie?

Wilt u meer weten over de Woonbond, het lidmaatschap voor huurdersorganisaties of het persoonlijk lidmaatschap, bel dan naar het landelijk kantoor: 020-5517700. Veel informatie is ook te vinden op de website: www.woonbond.nl.

Fotoverantwoording

Aktiegroep Oude Westen: 26
Amsterdamize: 10*
Bas Baltus: 37*
Alex Barth: 39*
Goya Bauwens: 17*
Roy Beusker: 27
Hes van Huizen: 43
Josje Deekens: 36
Ferdie de Gier: 41*
Wim Hazenhoek: 25*
William Hook: 56*
iStockphoto: 16, 19, 23
Waldo Jaquith: 53*
Kris Krüg: 11, 18, 46, 48, 49, 54-55, 59*
Stewart Leiwakabessy: 32*
Bram Meijer: 14-15
Tonnie Nieuwenhuizen: 30
Quistnix: 51*
Lauri Rantala: 24*
Mieke Schlaman: 50
Sint Smeding: 52*
Jan-Reinier van der Vliet: 8-9, 20-21, 34-35, 44-45
Harald Walker: 12*
Marius Watz: 13*
Hannah Webster: 58*
Woningstichting De Key: 32

De uitgever heeft geprobeerd de rechthebbenden van al het beeldmateriaal te achterhalen. Als dit niet is gelukt, kunnen rechthebbenden contact opnemen met de uitgever.

* Deze foto's zijn gepubliceerd onder de 'Creative Commons Naamsvermelding-Niet-commercieel 3.0 Nederland License'. De uitgever benadrukt dat de intentie van de maker en/of geportretteerden niet vanzelfsprekend overeenkomt met het doel van deze publicatie en/of bijbehorende fotobijschriften.



Zie voor meer informatie: www.creativecommons.org