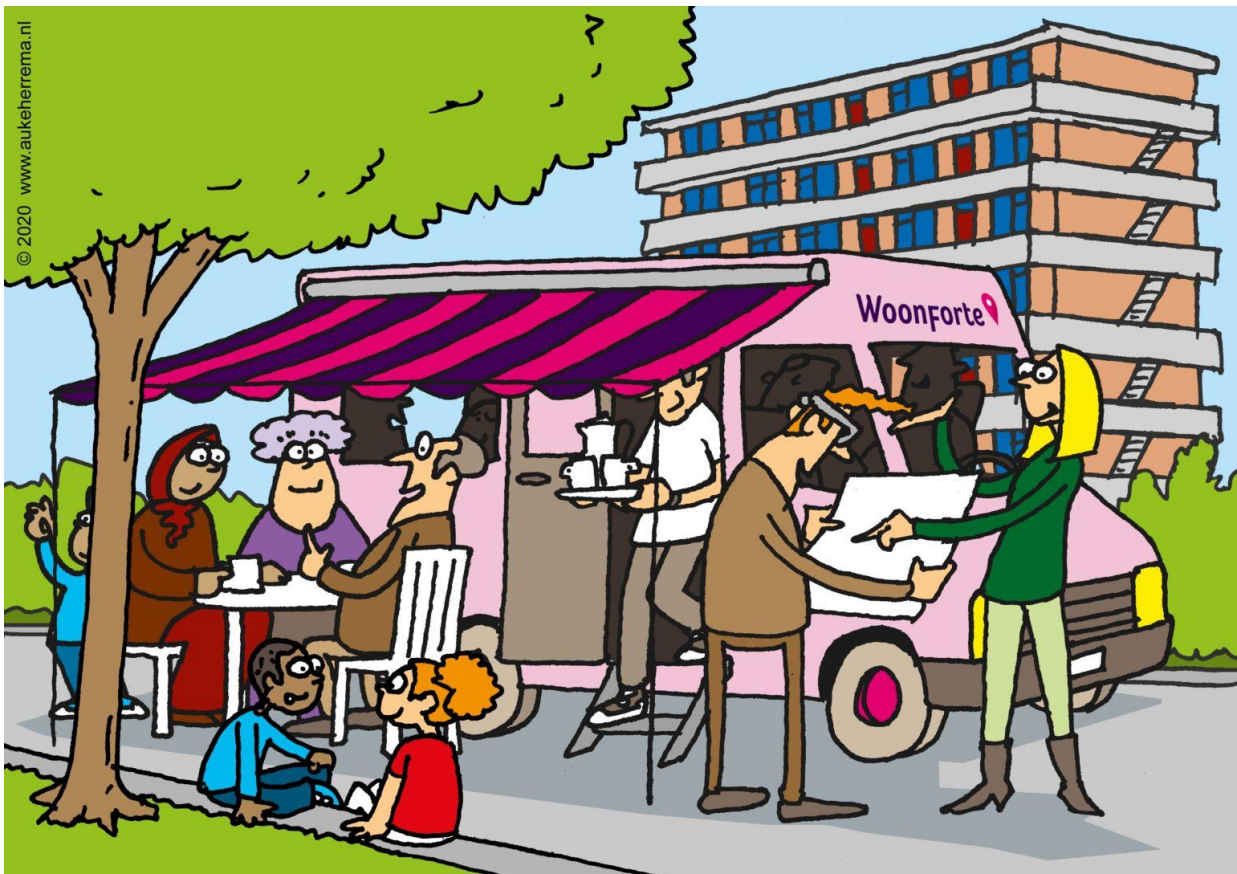


Visitatie-experiment 'Huurdersbetrokkenheid'



Bron: Woonforte



Visitatie-experiment 'Huurdersbetrokkenheid'

Deze startnotitie is gericht aan woningcorporaties, huurdersorganisaties en visiterende bureaus die een groot belang stellen in het stimuleren van betekenisvolle **huurdersbetrokkenheid**¹:

- bij het wonen en (samen)leven van huurders in buurten en wijken;
- in het beleid en in het handelen van woningcorporaties en lokale netwerken; en
- in visitatie;

en die daartoe willen meedoen aan het visitatie-experiment 'huurdersbetrokkenheid'.

SVWN neemt het initiatief tot dit visitatie-experiment om de toegevoegde waarde van visitatie voor woningcorporaties, huurders(organisaties) en de samenleving als geheel te vergroten. En om belangrijke ontwikkelingen op het gebied van de volkshuisvesting en in de samenleving te stimuleren.

Met de goede ervaringen uit de visitatie-experimenten 'Vernieuwing maatschappelijk gesprek', 'De kracht van het lokale woonnetwerk' en 'Rijker visiteren voor meer impact' wil SVWN ook op het thema huurdersbetrokkenheid opnieuw gebruikmaken van het experiment als ontwikkelaanpak.

De gezochte experimenten hebben in potentie grote waarde voor huurdersbetrokkenheid en de daarbij betrokken partijen, huurders(organisaties) en woningcorporaties voorop, zoals:

- stimulans ontwikkeling huurdersparticipatie
- impuls voor rol huurdersorganisaties in volkshuisvestingsbeleid en prestatieafspraken
- versterking van het 'echte huurdersgeluid'
- meer betrokkenheid van huurders(organisatie) bij visitatie
- erkenning van het belang van huurdersparticipatie, van de positie en rol van huurders(organisaties) in lokale netwerken (waaronder de lokale driehoek) en van wederkerigheid in bijdrage
- zelf)reflectie op het functioneren/presteren van huurdersorganisaties in netwerken
- meer aandacht voor in gezamenlijkheid te realiseren waarde; grote(re) maatschappelijke waarde voor huurders
- kritische (zelf)reflectie op het functioneren en presteren van huurdersorganisaties; leren door verantwoorden, ook voor en door huurdersorganisaties
- systematisch georganiseerde professionalisering van huurdersvertegenwoordiging, participatie en -organisatie; beter functioneren en presteren.

Deze startnotitie benoemt de achtergronden en het doel van het nieuwe visitatie-experiment, met eerste gedachten over mogelijke invalshoeken binnen het experiment en geeft informatie over opzet en aanpak van het experiment. En wil woningcorporaties, huurders(organisaties) en visiterende bureaus enthousiasmeren om mee te experimenteren. Kortom, doe mee!

¹ We kiezen hier voor 'huurdersbetrokkenheid' als algemene aanduiding waar ook huurdersparticipatie, -invloed of -organisatie zou kunnen staan. Het gaat daarbij om betekenisvolle betrokkenheid van huurders en hun organisaties bij het wonen en (samen)leven in wijken, bij het beleid en handelen van woningcorporaties en lokale netwerken én om de betrokkenheid van huurders(organisaties) bij visitatie



1. Achtergrond: huurdersbetrokkenheid in ontwikkeling.... net als visitatie

In deze startnotitie schetsen we de potentiële waarde van visitatie voor huurders(organisaties) en -participatie en de ontwikkeling daarvan. De achtergrond daarvan is drieledig:

- de (ingezette en gewenste) ontwikkeling van huurdersorganisaties en huurdersparticipatie, mede gezien het toegenomen belang daarvan in de huidige tijd en in wetgeving (met name de herziene Woningwet)
- de opkomst van organisatienetwerken waarin partijen, waaronder huurders(organisaties), gezamenlijk maatschappelijke waarde leveren op complexe maatschappelijke vraagstukken
- de (ingezette en gewenste) ontwikkeling van visitatie, werkend aan vergroting van de toegevoegde waarde voor corporaties, belanghebbenden en samenleving; met een steviger positie en rol voor belanghebbenden als huurders(organisaties) in visitatie.

Huurdersbetrokkenheid in ontwikkeling

Een belangrijk inzicht hier is dat visitatie, nu vooral nog bedoeld voor het verantwoorden en leren van woningcorporaties, in potentie ook een grote bijdrage kan leveren aan de verdere ontwikkeling van huurdersorganisaties en -participatie.

Dat die ontwikkeling aan de orde is wordt zichtbaar in het actuele en ambitieuze Verenigingsplan van de Woonbond 'De stem van hurend Nederland' (november 2021). Daarin wordt onder meer geschetst dat huurdersparticipatie veelzijdiger en veeleisender wordt – denk aan de grote verscheidenheid van huurders en media -, dat de vraagstukken waarmee huurdersorganisaties zich in de komende jaren bezig moeten houden – denk aan voldoende betaalbare woningen, kwaliteit en verduurzaming, welzijn en leefbaarheid – alleen maar urgenter en complexer worden en dat ook de context waarin huurdersorganisaties hun bijdrage moeten leveren – denk aan onderhandelingen van huurders en particuliere verhuurders en het maken van prestatieafspraken met corporaties en gemeenten – het werk van huurdersvertegenwoordigers niet bepaald eenvoudig maakt maar ook: des te meer noodzakelijk dát het gebeurt en, meer nog, dát het goed gebeurt!

In het breed gedragen Verenigingsplan komt de Woonbond met haar leden dan ook tot een strategie die groot belang stelt in het versterken van de positie van huurders door '*het echte huurdersgeluid*' te laten klinken, in het werken aan invloedrijkere huurdersorganisaties en in het innemen van posities in lokale en regionale netwerken. Deze gewenste ontwikkeling behoeft stimulering, onder meer via acties van de Woonbond en haar leden.

SVWN onderkent het geschetste belang van een verdere ontwikkeling van huurdersparticipatie en van -organisaties. Met '*maatschappelijke visitatie*', nu nog vooral bedoeld voor en gericht op het verantwoorden en leren van woningcorporaties, is een instrument voorhanden dat in potentie kan bijdragen aan de gewenste ontwikkeling, waarde kan hebben voor huurdersparticipatie en -organisaties.

Daarbij hecht SVWN er eveneens aan het '*echte huurdersgeluid*' te laten klinken, niet uitsluitend via de '*vertegenwoordigende weg*' van huurdersorganisaties. Immers, ook (en juist) direct-belanghebbende huurders en hun '*leefwereldgeluid*' kunnen bijdragen aan de vernieuwing en versterking van huurdersbetrokkenheid. Deze route behoeft nadere verkenning en stimulering.



Visitatie in ontwikkeling

Er zijn parallellen in de (gewenste) ontwikkeling van huurdersorganisaties en -participatie met die van visitatie. Beide beogen de maatschappelijke (volkshuisvestelijke) waarde te vergroten, een waarde die uiteindelijk terechtkomt bij huurders in de woningen en wijken van Nederland. Beide onderkennen de toegenomen complexiteit rondom maatschappelijke vraagstukken en processen, die leiden tot het ontstaan van intensieve samenwerking in netwerken en die een beroep doen op partijen om daarin hun bijdrage te kunnen leveren en rol te spelen. Het vraagt veel van organisaties en hun medewerkers, maar minstens zoveel van huurders en hun vertegenwoordigers.

De laatste jaren heeft visitatie belangrijke stappen gezet om haar toegevoegde maatschappelijke waarde voor corporaties, hun belanghebbenden en partners en voor de samenleving als geheel te vergroten. Deze verdere 'vermaatschappelijking' van visitatie heeft vorm gekregen in:

- het versterken van het dialoogkarakter van het instrument
- meer oog voor (betrokkenheid van) leefwereld en uitvoeringspraktijk
- het verleggen van het object van visitatie van alleen de corporatie naar de partijen die samen een netwerk vormen, formeel rondom prestatieafspraken of opgavegericht rondom een maatschappelijke opgave. Daar horen huurders(organisaties) zeker bij, zoals ook in het Verenigingsplan van de Woonbond wordt benoemd
- de gelegenheid voor belanghebbenden, waaronder huurders(organisaties), om een maatschappelijke reactie te geven op de uitkomsten van de visitatie
- het toegankelijker en rijker maken van visitatieproces en -rapport, juist voor huurders en hun vertegenwoordigers, waardoor de betekenis en impact van visitatie groter wordt.

In deze ontwikkeling van visitatie past bij uitstek de gedachte om visitatie meer van waarde te maken voor huurdersparticipatie en -organisaties. De vernieuwde visitatiemethodiek 7 onderkent dit: *"In de nieuwe methodiek wordt het huurdersoordeel meer geïntegreerd in het gehele rapport. Daarnaast blijft er een apart visitatieveld ('maatschappelijke verankering'), dat ingaat op de manier waarop de corporatie zich laat beïnvloeden door huurders en andere belanghebbenden. De visitatiecommissie wordt gevraagd om wat zij gehoord heeft van huurders en belanghebbenden te relateren aan de beelden en feitelijke resultaten van de corporatie. Belangrijk is dat, mede hierdoor, een sterkere verbinding wordt gelegd tussen de wereld van strategie en bestuur enerzijds en de leefwereld van de huurder anderzijds. Daarbij hoort ook dat de corporatie uiting geeft aan opvolging van de aanbevelingen van de huurders en de huurdersorganisatie".*

Visitatiemethodiek 7 zet al meer in én laat, met een beetje maatwerk, ruimte om het echte huurdersgeluid te laten klinken en huurdersbetrokkenheid te versterken. Maar er is meer mogelijk - en gewenst - om de betrokkenheid van huurders bij hun wonen en (samen)leven, bij het beleid en handelen van de corporatie en in het lokale netwerk én in visitatie te versterken en vernieuwen. Visitatie-experimenten kunnen deze ontwikkeling stimuleren!



2. Zoekrichtingen voor visitatie-experimenten huurdersbetrokkenheid

Ter inspiratie benoemen we hieronder vijf zoekrichtingen voor experimenten 'huurdersbetrokkenheid'.

1. Een voorbeeldige praktijk van huurdersbetrokkenheid in wonen en/of bij corporaties

Corporatie en huurdersorganisatie maken in de visitatie zichtbaar dat en hoe ze ervoor zorgen dat het 'echte geluid van de huurder' (uit de leefwereld) daadwerkelijk doorklinkt in het wonen en samenleven c.q. in het beleid en het handelen van corporatie. Met andere



woorden: in de visitatie komt een bijzondere en goede praktijk van huurdersbetrokkenheid naar voren c.q. wordt gestimuleerd, die voorbeeldig is voor 'de sector' en die tevens bouwsteen vormt voor de beoordeling van maatschappelijke verankering in visitatie. Het gebruik van personas (zie 'Werken aan waardenvol huurdersbeleid', Aedes/Argumentenfabriek) en de inzet van digitale media (apps) om huurders gericht te betrekken zijn daarbij interessante vernieuwende aanpakken. Net als mooie voorbeelden van bewonersinitiatieven en -communities.

2. Een voorbeeldige praktijk van huurdersbetrokkenheid in lokale netwerken

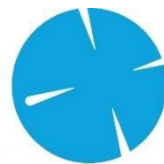
Huurdersorganisaties en corporaties maken in de visitatie zichtbaar dat en hoe ze ervoor zorgen dat het 'echte geluid van de huurder' (uit de leefwereld) daadwerkelijk doorklinkt in het beleid en het handelen van formele en/of opgavegerichte netwerken. Uit een dergelijke visitatie komt naar voren dat en hoe huurders(organisaties) een bijzondere en waardevolle bijdrage kunnen leveren aan samenwerken in lokale netwerken; en dat 'netwerkvisitatie' daaraan een bijdrage kan leveren.

3. Visitatie met 'het echte huurdersgeluid' aan tafel

In reguliere visitaties zijn het doorgaans huurdersorganisaties die 'namens huurders' participeren. Daar is veel voor te zeggen vanuit het principe van representativiteit. Maar we weten dat dit principe in de participatiepraktijk lang niet altijd realiteit is, zeker daar waar huurdersorganisaties beperkt aandacht geven aan (de stem van) hun achterban en waar corporaties tevreden zijn met deze praktijk. Maar het kan anders. In dit visitatie-experiment zijn 'gewone huurders' rechtstreeks betrokken in de visitatie en/of worden (door huurdersorganisatie, corporatie en visiterend bureau) andere methoden ingezet om het echte geluid van de huurder te laten klinken in de visitatie.

4. Huurders(organisaties) in positie in visitatie

Dit visitatie-experiment richt zich op het versterken van de positie en rol van huurders(organisaties) in het visitatieproces. Huurders(organisaties) vormen de primaire belanghebbende partij in het maatschappelijk functioneren en presteren van woningcorporaties en lokale netwerken. Dan is het ook logisch dat ze prominent meedoen aan de beoordeling van dit maatschappelijk presteren. Door vanaf het allereerste begin (oriëntatie en offerte) tot en met de allerlaatste stap (bestuurlijke en maatschappelijke reactie) mee te doen in het visitatieproces. Of in delen daarvan: aan de voorkant participeren, zoals in de voorbereiding HO's op visitatieproces, het mee-ontwerpen van het visitatieproces, het benoemen van gespreksthema's in visitatie); en tijdens de visitatie: meekijken- en praten in visitatie, beoordeling van het maatschappelijk functioneren en presteren van de corporatie; en achteraf, bij de vormgeving van het visitatierapport, in het opstellen van een maatschappelijke reactie in het visitatierapport, bij het ontwikkelgesprek.



5. *Visitatie huurdersorganisaties*

Nu al krijgen visiterende bureaus tijdens een reguliere visitatie het een en ander mee over het functioneren van huurdersorganisaties. Maar ze kunnen er niet veel mee. Wat nou als bij een visitatie van een corporatie en in een lokaal netwerk ook het functioneren van huurdersorganisaties kan worden meegenomen. Dat zou een flinke zet kunnen geven aan de kwaliteit van de huurdersbetrokkenheid op zaken als:

- rol en bijdrage in het traject van prestatieafspraken, van ontwerp tot realisatie
- de visie van en het mee vormgeven door de HO op/van huurdersparticipatie
- de invloed van de HO op het beleid van corporatie en gemeente
- het contact houden, betrekken c.q. vertegenwoordigen van de achterban
- kwaliteit van relatie en samenwerking met corporatie en gemeente
- het zorgdragen van de (bestuurlijke) continuïteit van huurdersvertegenwoordiging
- het leren en ontwikkelen op het gebied van huurdersparticipatie.

Dat zou zomaar een ontzettend lerend experiment kunnen zijn!

Uiteraard zijn in experimenten *combinaties of variaties van deze richtingen* mogelijk. En wellicht zijn er andere, nog spannender ideeën die bijdragen aan de bedoeling van het experiment: bijdragen aan de versterking en vernieuwing van huurdersbetrokkenheid in volkshuisvesting, bij woningcorporaties en in lokale netwerken én in visitatie? Kom met je ideeën, we denken graag mee!



3. Inrichting visitatie-experiment 'huurdersbetrokkenheid'

Deelname experiment

SVWN wil zich graag sterk maken en inzetten voor de geschetste ontwikkeling(en), uiteraard in overleg en in samenwerking met betrokken partijen: woningcorporaties, huurders(organisaties) en visiterende bureaus; experimentpartners die een groot belang stellen in huurdersbetrokkenheid:

- bij het wonen en (samen)leven van huurders in buurten en wijken;
- in het beleid en in het handelen van woningcorporaties en in lokale netwerken; en
- in visitatie;

en die daartoe mee willen doen aan het visitatie-experiment 'huurdersbetrokkenheid'. Bijvoorbeeld omdat ze via visitatie, lerend en verantwoordend, aan 'de sector' willen laten zien aan dat ze een bijzondere (goede) praktijk van huurdersbetrokkenheid hebben ontwikkeld. Of omdat ze de visitatie juist willen benutten om, 'lerend door verantwoordend', de ontwikkeling van een goede praktijk te ondersteunen. Of omdat ze prijs stellen op een krachtige rol en betrokkenheid van huurders(organisaties) bij 'hun' visitatie, daarmee bijdragend aan de ontwikkeling van maatschappelijke visitatie in het algemeen.

SVWN start het visitatie-experiment 'huurdersbetrokkenheid' in 2023 en wil dat uiterlijk eind 2024 met een evaluatie afronden. Deelnemers zijn belangstellende visiterende bureaus, corporaties en huurders(organisaties) bij visitaties die in 2023 of de eerste helft van 2024 op de rol staan.

Stappen en planning experiment

Het visitatie-experiment kent de volgende stappen (na publicatie startnotitie):

Stap 1. Belangstelling en deelname bevorderen (voorjaar 2023)

Via persoonlijke benadering én een creatieve oproep, in woord en beeld, willen we de belangstelling voor het experiment bevorderen. We denken aan een oproep op de SVWN-website, in de nieuwsbrief, een podcast 'experimenteren met visitatie' en via LinkedIn, met de startnotitie als 'verder lezen...'

Stap 2. Inspiratie (medio 2023)

We organiseren een inspiratiemoment met corporaties, huurders(organisaties) en een aantal ervaren visitatoren. Het doel hiervan is om ideeën en mogelijkheden tot experimenteren met huurdersbetrokkenheid met elkaar te verkennen en om belangstelling voor deelname aan het experiment te bevorderen en concretiseren.

Beoogd resultaat: een (aantal) uitwerking(en) van het experiment met, door corporaties, huurders(organisaties) en visitatoren (aan)gedragen ontwikkelrichtingen of varianten die experimenteel kunnen worden opgepakt. En, uiteraard, (kandidaat-)deelnemers aan het experiment.

Stap 3. Selectie en start experiment-visitaties (2023)

Corporaties en visitatiebureaus gaan, bij voorkeur met betrokkenheid van huurders(organisaties), onderling het selectieproces in en richten samen het visitatieproces in. Corporaties, huurders(organisaties) en bureaus dienen vervolgens, aan de hand van een daartoe door SVWN beschikbaar gestelde handreiking, een concreet experimentvoorstel in bij SVWN. SVWN toetst



voorafgaand aan de feitelijke start van de visitatie of de te beproeven vernieuwing deelname aan het experiment rechtvaardigt (experimentwaardig) en tevens of sprake is van een volwaardige visitatie².

Stap 4. Tijdens de pilots: ‘vinger aan de pols’ (medio 2023 – najaar 2024)

Het visitatietraject wordt uitgevoerd zoals de corporatie en het bureau dat hebben afgesproken, met bijzondere aandacht voor de experiment-aspecten. SVWN blijft gedurende het traject op de achtergrond, maar zal het proces waar mogelijk actief observeren om te registreren wat er gebeurt en waar nodig het experiment stimuleren. De experimentbegeleider zal deze rol op zich nemen, gevoed door informatie van de deelnemers.

Stap 5. Evaluatie van de pilots (najaar 2023 – eind 2024)

Om van de experimenten te leren vindt er aan het eind van iedere lokale pilot een evaluatie plaats. SVWN stelt voor de betrokken experimentdeelnemers een handreiking voor evaluatie van hun lokale experiment op en organiseert, samen met de experimentpartners, een evaluatiemoment. Op basis van de evaluatie van iedere lokale pilot wordt door partijen gezamenlijk een communicatiebericht opgesteld.

Stap 6. Evaluatie van het experiment (eind 2024)

Het experiment zal eind 2024 worden geëvalueerd en afgesloten met conclusies en mogelijke aanknopingspunten voor ontwikkeling van huurdersbetrokkenheid én visitatie.

Experimentcondities en -faciliteiten

Voor de deelnemers aan het experiment geldt een aantal condities en faciliteiten, te weten:

- SVWN biedt handreikingen voor indiening van het experimentvoorstel en voor evaluatie
- SVWN stelt in Paul Doevendans een experimentbegeleider beschikbaar die elk lokaal visitatie-experiment (pilot) voedt en volgt en het geheel organiseert
- SVWN organiseert een inspiratiemoment waarin diverse deelnemers hun ideeën, inzichten en ervaringen kunnen uitwisselen
- SVWN zorgt, samen met de deelnemers, voor regelmatige communicatie over het visitatie-experiment
- partijen nemen deel binnen de bedoeling en contouren van het experiment – toets op experimentwaardigheid en volwaardigheid van visitatie - en stellen hun observaties en suggesties, geordend (aan de hand van een handreiking) en vrijelijk ter beschikking voor uitwisseling en voor ontwikkeling van visitatie
- deelname aan het experiment mag in elk geval niet leiden tot ‘nadelen’ of ‘problemen’ voor de deelnemende partijen, zoals in wettelijke verplichtingen (Aw). SVWN spant zich daartoe in waar nodig.

Hiermee hoopt SVWN deelnemers aan het experiment te faciliteren en ontzorgen. Het spreekt voor zich dat partijen met elkaar in overleg treden als dat nodig is voor het slagen van het experiment.

² SVWN wil maximaal uitnodigen tot inzet van creativiteit in het experiment. Uiteraard wél binnen de kaders van visitatie. We toetsen experimentvoorstellen op ontvankelijkheid, experimentwaardigheid en visitatievolwaardigheid.