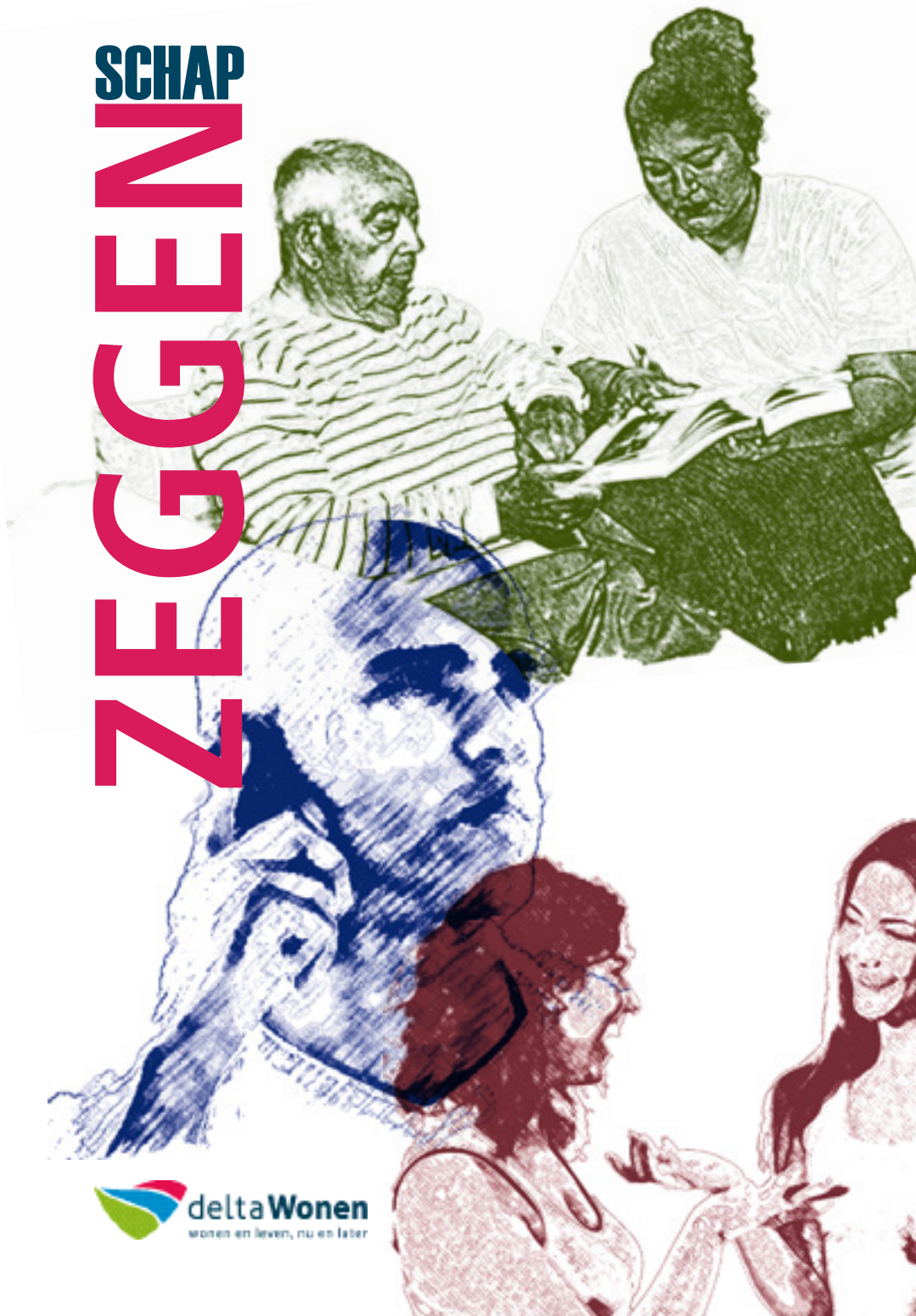


SCHAP

ZEGGEN





MINDER WIJ, MEER JULLIE; ZEGGENSCHAP BEGINT MET LUISTEREN

Opbrengsten thema Zeggenschap 2017/2018; visie en richting



ZEGGENSCHAP: VAN WENS NAAR WERKELIJKHEID

Zeggenschap heeft toekomst
bij deltaWonen

Een huis is pas een thuis als het voor onze huurders de beste basis is van waaruit zij zich ontwikkelen. Een plek waar wonen, spelen, leren, werken en vrije tijd samenvallen. En ook: waar kinderen opgroeien! Uiteraard weten onze huurders het beste hoe zij van een huis hun thuis maken. Maar hoe geeft deltaWonen ruimte aan haar huurders, om deze wensen ook om te zetten in actie? In dit proces van wens naar werkelijkheid is zeggenschap een sterke schakel. In de themajaren van de zeggenschap 2017/2018 hebben we hier heel veel over geleerd door goed te luisteren naar vooral onze huurders. Een prima voedingsbodem voor onze nieuwe visie op zeggenschap, onderdeel van ons Strategisch Plan. Deze visie delen wij graag met u in deze speciale uitgave.

Onze bewoners ervaren steeds vaker afstand tot (semi-)overheidsinstanties die van alles voor hen beslissen of waarvan ze afhankelijk zijn. De behoefte bij hen groeit om zelf (weer) te kunnen meebeslissen over voor bewoners belangrijke zaken. Daarom vinden wij het belangrijk om een nieuwe visie op zeggenschap te ontwikkelen.

Zeggenschap start met luisteren

Als voorbereiding op onze nieuwe visie op zeggenschap hebben we in de themajaren 2017/2018 met veel mensen gepraat en vooral naar hen geluisterd. Voornamelijk huurders uit allerlei geledingen en met uiteenlopende achtergronden. Door goed te luisteren hebben we heel veel geleerd. We kregen antwoorden op voor deltaWonen cruciale vragen. Zoals: Wat verstaan onze huurders eigenlijk onder zeggenschap? Hoe kunnen wij wat zij ons vertellen concreet vormgeven in échte zeggenschap? En hoe zorgen we dat dit beklijft, nu en in de toekomst?

Opbrengsten, visie en richting

Voor alle betrokkenen presenteren wij onze stimulerende weerslag van de opbrengsten van de themajaren van de zeggenschap 2017/2018. Alle gesprekken, antwoorden, indrukken en wensen die we in de laatste twee jaren hebben verzameld, hebben geleid tot een heldere visie en richting. Die vindt u in deze uitgave verwoord en verbeeld. Uiteraard vormt deze visie een cruciaal onderdeel van ons overkoepelende Strategisch Plan.

Visie opgebouwd uit drie delen

Om alle betrokkenen inspirerend mee te nemen in deze visie en richting, hebben we die speciaal voor deze uitgave opgebouwd uit drie stappen: Why, How en What. Dus waarom willen we zeggenschap versterken? Hóe gaan we dat bereiken? En ook: Wát gaan we daar concreet voor doen?

SAMEN OP REIS NAAR OPTIMALE ZEGGENSCHAP

We realiseren ons dat het thema zeggenschap nooit bij twee themajaren blijft. In feite vormden de themajaren 2017/2018 over zeggenschap een spannende voorbereiding op een lange

en meerjarige reis die we graag samen met onze huurders maken. Onze spannende reis naar optimale zeggenschap is nog maar net begonnen...reist u mee?

Wij wensen u veel leesplezier en staan open voor al uw wensen, vragen en suggesties.

Want zeggenschap start met...luisteren!

deltaWonen
Directie en medewerkers



MOTIVATIE, WENSEN EN OVERTUIGING

WHY

In dit hoofdstuk presenteren wij u een selectie inspirerende citaten uit interviews die wij hielden in de themajaren van de zeggenschap 2017/2018.



Deze citaten raken voor deltaWonen de kern waarom wij zeggenschap niet alleen belangrijk vinden, maar dit ook concreet vormgeven.

Citaten vanuit de zachtere en ook belangrijke waarden die zeggenschap daadwerkelijk inhoud geven. Gebaseerd op menselijke motivatie, steekhoudende wensen en ook de overtuiging dat zeggenschap niet meer weg te denken is als volwaardig middel in de relatie met onze huurders.

Driedelige Why

Met een aantal citaten uit deze gesprekken in deze uitgave benadrukken we de Why van onze inzet op zeggenschap. Verdeeld over drie aandachtsvelden: nieuwe, gelijkwaardige verhoudingen, gezamenlijke verantwoordelijkheid en zeggenschap écht willen en gewoon doen. In deze uitgave vindt u van deze acht gesprekken ook een inspirerende en inleidende 'sneak preview'. Plus de link om op onze website de complete gesprekken verder te lezen.

W W H Y

Nieuwe, gelijkwaardige verhoudingen

Zeggenschap gaat over de verhouding tussen deltaWonen en haar huurders. Mensen willen zelf bepalen hoe zij vormgeven aan hun leven. Zelf weten wat belangrijk is. Wij hebben de wens om laagdrempelig te zijn voor onze klanten, zodat zij de ruimte en mogelijkheden voelen om mee te kunnen praten en beslissen. Natuurlijk heeft niet iedere huurder evenveel belang bij zeggenschap. Dat hoeft ook zeker niet. Voor ons geldt echter wel: iedereen telt mee. Wie initiatieven wil nemen, bieden we ruimte, zodat zij van hun huis een thuis kunnen maken.

Citaten over motivatie en legitimering

De volgende vier citaten reflecteren heel mooi onze motivatie en legitimering om zeggenschap te willen stimuleren.

” **De maatschappelijke impact van de corporatie is zó groot: daar moeten huurders over meepraten**”

Evert Leideman, directeur-bestuurder deltaWonen in zijn gesprek met Ferenc van Damme, beleidsontwikkelaar bij

de Provincie Overijssel: ‘Op dit moment zegt de meerderheid nog steeds: ‘Fijn dat ik een huis krijg, hoop dat het netjes wordt onderhouden, geef mij nu maar de sleutel en het nummer dat ik kan bellen als er wat kapot gaat.’ Prima, hoor. En deltaWonen moet vooral deze basale dingen zo goed mogelijk willen blijven doen. Ik zie voor de corporatie echter ook een maatschappelijke verplichting. Samen met andere wooncorporaties beheren wij 40% van de woningen in deze regio. Onze investeringen hebben enorme impact. Huurders die vanuit maatschappelijk belang denken, moeten we dus mobiliseren en betrekken bij besluitvorming. Krachten bundelen betekent een nog grotere impact.’”

” **De huurder is niet alleen klant of consument**

Frans Soeterbroek, socioloog/organisatieadviseur/procesmanager en expert Stads- en Gebiedsontwikkeling in zijn gesprek met Martine van der Griendt, Senior ontwikkelingsmanager bij deltaWonen: “Vanuit mijn achtergrond als socioloog denk ik minder aan con-

sumptieve keuzevrijheid en meer aan collectieve zeggenschap. Aan sociaal kapitaal. Met als kernvraag: hoe rooien we het met ons allen in de samenleving? Uit het onderzoek Motivaction van Herman Wijffels over leefstijlomstandigheden blijkt dat 60% van de Nederlanders zaken als zorg, geldsystemen en woonruimte opnieuw in eigen hand wil hebben. Voor een deel betreft dat een tegenreactie op instituties, maar er is, denk ik, wel degelijk sprake van een groeiende, maatschappelijke

van het stadskantoor. Dan komt er een positiever antwoord dan wanneer hen zou worden gevraagd wat ze van hun gemeente vinden. Ergens beschouw ik het ook als heilige plicht voor instituties om samen met mensen die afkeer voelen, te zoeken naar gedurfde, gezamenlijke organisatievormen. Dat zij worden uitgedaagd en klagers worden uitgelokt. Dat prikkelt en triggert mensen die gewend zijn geraakt aan een rol als burger, consument of huurder.”



onderstroom die niet meer zo afhankelijk wil zijn. Die mensen zouden in een klanttevredenheidsonderzoek een goed cijfer kunnen geven aan deltaWonen, maar dat is vergelijkbaar met vragen of ze goed zijn geholpen aan de balie

” Beginspraak maakt het zoveel mooier

Nelleke Vedelaar, voormalig wethouder gemeente Zwolle in gesprek met Petra Stuitje, Programmamanager Leefbaarheid en Bijzondere Doelgroepen bij deltaWonen: “Zeggenschap vind ik ontzettend belangrijk. Mits het te maken heeft met eigenaarschap. Politici zijn gekozen volksvertegenwoordigers. Dat wij mandaat krijgen, wil niet zeggen dat wij bepalen. Wij zijn slechts onderdeel van een democratisch systeem, mensen in een stad of buurt zouden moeten bepalen. Daar wordt het echter ingewikkeld. Want

wat laat het systeem toe? Waar liggen de bandbreedtes waarbinnen mensen mogen meepraten en meebeslissen? In hoeverre kan er sprake zijn van zeggenschap? Nou, als de randvoorwaarden duidelijk zijn, denk ik: héél ver.”

” Een andere grondhouding van beiden, huurder en verhuurder

Ineke Knoeff, lid Centrale Bewonersraad deltaWonen in haar gesprek met Dianne Bosschloo, woonconsulent deltaWonen: “De corporatie zorgt met de beste bedoelingen voor een bepaalde

kwaliteitsbasis, maar straalt iets uit van: ‘Laat ons het maar doen, want veel huurders willen helemaal geen zelf-beheer en verantwoordelijkheid.’ Wat huurders dan vervolgens ook helemaal niet meer willen. Grondhoudingen waarmee ik moeite heb. Zeggenschap wordt reëler als beide partijen aan die houdingen sleutelen. Wellicht kunnen woningcorporaties vraagstukken benaderen vanuit een andere insteek van coaching en begeleiding van huurders die wél graag verantwoordelijkheid dragen. Ik ken ze, die heel handig zijn in het plaatsen van dakkapellen en zonnepanelen. Maar hoe maak je daar gebruik van en willen we dat wel?”



WHY

Gezamenlijke verantwoordelijkheid

Het voorgaande maakt eigenlijk impliciet al veel duidelijk. Meer zeggenschap vraagt om gelijkwaardigheid in de verhouding tussen huurder en verhuurder. “Minder wij, meer jullie”, zoals theatermaker, kunstenaar Lucas de Man het kernachtig zei. En dat gaat hand-in-hand met verantwoordelijkheid krijgen en nemen.

Samen maken we de buurt

Nelleke Vedelaar illustreert dit met twee treffende voorbeelden. “Bewoners van de Porporastraat in Holtenbroek, de wijk waarin ik woon, vroegen of ze hun straat ééns per maand mochten afzetten. Ze wilden er graag een springkussen of trampoline neerzetten.

Ik zat vervolgens met mensen van wijkbeheer en wijkmanagers aan tafel om dit vraagstuk te tackelen. Ergens moest er toch iets worden vastgelegd, want wie is verantwoordelijk als een kind in de openbare ruimte van een trampoline valt en iets breekt? Best lastig, want daardoor moesten we anders denken. We hebben de mensen in die buurt vervolgens uitgelegd: prima allemaal dat je dit wilt, maar het is jóuw kind, jóuw wijk, dus maak onderling afspraken. Dit is hoe wij erover denken. Als jullie het eens worden, doen wij niet moeilijk. Eisen en klagen is geen zeggenschap en ik dacht: wat zit ik hier nou te doen? Dit is toch jullie buurt? Totaal verkeerde grondhouding. Ook bij mij, ik moet me niet in zo’n waardevolle rol opstellen of laten drukken van een autoriteit die komt vertellen hoe het moet. De zaak zo organiseren dat inwoners van Zwolle ruimte krijgen om zelf te denken en te handelen. Wij hadden een project waarbij mensen met ideeën terecht konden bij een zogeheten Ideeënmakelaar. Dat vroeg wat van hún houding en van die van gemeentevertegenwoordigers. Na verloop van tijd merkte ik dat steeds meer collega’s hardop stelden dat ook zij ideeënmakelaar moesten worden.



Wijkplatforms veranderden daardoor langzaam in wijkdialogen.”

Grenzen stellen

Martine van der Griendt in haar gesprek met Frans Soeterbroek: “Neem Collectief Particulier Opdrachtgeverschap (CPO), een vorm van woningbouwontwikkeling waarbij huurders en kopers al vergaande zeggenschap hebben. Als zij van ons bepaalde investeringen vragen voor veertien huurders en wij zeggen: ‘Dit is het, we investeren al iets meer dan regulier mogelijk is en anders gaat het ten koste van investeringen in andere woningen’, dan zijn wij de boze partij als we met restricties komen. Dus als wij willen meedoen aan dergelijke processen, wat zijn dan de spelregels waar wij aan

worden gehouden? Dan kom ik terug op keuzevrijheid en zeggenschap: er zijn grenzen, ook voor ons.”

Meer verantwoording nemen

Frans: “Voor een deel moet deltaWonen grenzen stellen, helder. Voor een deel is zeggenschap echter ook dat je mensen zelf tegen het besef laat aanlopen dat er regels nodig zijn. Hoe ruimer zeggenschap wordt afgegeven, hoe meer verantwoording ze nemen. In Almere is een project waarbij kopers zelf hun woongemeenschap bepalen, hun kavels indelen. Sommigen laten drie jaar lang de natuur haar werk doen voordat ze erop bouwen. Ze lopen zelf tegen grenzen aan en verzinnen samen oplossingen.”

W H Y

Echt willen en gewoon doen

Iedereen die heeft meegepraat in het themajaar, benadrukt de waarde van zeggenschap. Een onderstreping van onze ambitie om ruimte te maken voor zeggenschap. Gelukkig beginnen we niet bij nul. Veel huurders van deltaWonen zetten zich met veel passie en inzet in voor hun buurt of woonomgeving. Al dan niet vanuit de georganiseerde vorm van bewonerscommissies. Bij renovaties zien we in de klankbordgroepen grote betrokkenheid bij en draagvlak vóór de woningverbeteringen. Op beleidsmatig niveau ontmoeten we veel inzet van de Centrale Bewonersraad (CBR).

Voortbouwen op basis van kleine stapjes

Hier bouwen we op voort, en kijken we naar volgende stappen. En die moet je ècht willen. Dat lijkt een open deur. Wat we ermee bedoelen, is dat we moeten durven experimenteren, ruimte moeten bieden in processen om het net even anders te doen, als daar behoefte aan is. Gewoon beginnen hoort daarbij, net als kleine stapjes zetten.

Ruimte voor experimenten, ruimte voor afwijken van de standaard

Huurder Iris Eva in haar gesprek met

woonconsulent Jeanine Michel: “Vanuit de corporatie ervaar ik vaak een gesloten vraagstelling. Vanuit vaststaande gedachten, bijvoorbeeld over woningverbetering. Als huurder krijg ik het idee dat ik in een gestuurde besluitvorming terecht ben gekomen vanuit een machtspositie, terwijl ik graag eerst een gesprek had gevoerd over mijn wensen. Daardoor voel ik me als David tegenover Goliath. Voor zeggenschap is meer ruimte nodig.”

Inventariserend intermediair

Jeanine: “Ik herken jouw verhaal en hoor soms collega’s zeggen: ‘Huurders willen zus en zo en dat begrijp ik, maar helaas, dit zijn eenmaal de regels en procedures’. Daarmee gaat de deur dicht, juist voor betrokken mensen. Als huurder voel je je dan gepasseerd, ervaar je geen ruimte om iets te zeggen en haak je af. In deze gedachte probeer ik collega’s en huurders mee te nemen. Huurders hebben vaak zinnige dingen te melden waarmee iedereen zijn voordeel kan doen. Ik zie mijzelf liever daarin wat meer als inventariserend intermediair.”

Mensen meenemen in besluitvorming

Nelleke Vedelaar: “Als deltaWonen aan

de voorkant duidelijk maakt waar het over gaat, wat het budget is en mensen stimuleert om daarover iets te zeggen, ontstaat medeverantwoordelijkheid en dus mede-eigenaarschap. Essentieel daarbij is dat zeggenschap niet wordt gevraagd op het moment dat de plannen lang en breed zijn gemaakt. Mensen moeten ruimte krijgen en voelen. Zich meegenomen voelen in besluitvorming binnen de kaders. Beginspraak dus.”

Loslaten is hard werken

Theatermaker/kunstenaar Lucas de Man in gesprek met Martijn Sweitser, adjunct-directeur Klant en Wonen van deltaWonen: “Loslaten, maar niet over de schutting gooien. Je merkt dat topdown werken niet meer opgaat, maar volledig omdraaien, werkt óók niet. Er moeten coaching en randvoorwaarden komen waardoor niet telkens een handvol huurders met geld, vrije tijd en een grote mond komt opdagen. Dat je bijvoorbeeld verplicht stelt dat er genoeg huurders aanwezig moeten zijn bij bepaalde vergaderingen waarin over budgetten wordt beslist. Als je een dergelijke structuur voor elkaar krijgt, gaan mensen vrijheid voelen om zelf dingen te doen.”

Kleinschalig en lokaal beginnen

Lucas: “Daarom moet je kleinschalig beginnen. Lokaal. En tijd stoppen in het verbinden van mensen, niet in willen helpen. Dan zal het altijd zo zijn dat de ene buurt beter met verantwoordelijkheid omgaat dan de andere. Maar dan is het de kunst om niet het potje terug te trekken, maar om samen te kijken waar het niet goed ging en te zoeken naar een manier waarop het beter gaat. Maar laat hen zelf organiseren, en dat komt goed! Alleen de vraag was en blijft: in hoeverre kan en wil deltaWonen die sociale verbinder zijn? Want loslaten en je er niet mee te bemoeien, is keihard werken.”

Onze Why op zeggenschap samengevat

Om van het huis een eigen thuis te kunnen maken en te ervaren, is het essentieel dat onze huurders invloed kunnen uitoefenen op hun leefomgeving. Onze huurders denken mee, en doen mee. Over hun huis, over hun buurt, en over het beleid van deltaWonen. Samen maken we de buurt. Samen doen we er toe. Hierbij horen 3 V's: vertrouwen, verbinden en verantwoordelijkheid.

**VERTROUWEN,
VERBINDEN EN
VERANTWOORDELIJKHEID**

HOW

HOW

Vertrouwen, verbinden en verantwoordelijkheid

Vanuit de Why maken we de overstap naar How, dus het hóe. Hoe geven we meer ruimte aan zeggenschap? We werken vanuit de principes van de drie V's: vertrouwen, verbinden èn verantwoordelijkheid. Zie hiervoor ook de bijgaande trap van eigenaarschap van Ankie Siegers. Die gaat uit van de trap van eigenaarschap als verdergaande stap van zeggenschap bovenop de bekende participatieladder.

HOW = faciliteren en ruimte geven (vertrouwen)

In contact met onze huurders en klanten geven we ruimte. Voor onze rolopvatting betekent dit dat we initiatieven faciliteren. Hoe? Door samen met de initiatiefnemers te verkennen wat de wensen, mogelijkheden en randvoorwaarden zijn. Ook denken we na over hoe wij het initiatief kunnen faciliteren, zonder over te nemen, of voor te schrijven. Uit onderzoek van Corpovenista onder huurders naar eigen initiatief en zelfbeheer bleek onder andere dat het vaak om de kleine dingen gaat. Huurders willen bijvoorbeeld meer

invloed op schoonmaak, onderhoud of inrichting van gemeenschappelijke ruimten. Wat ze terug vragen, is een corporatie met een gezicht, die waardering uitspreekt voor hun inzet. Evenals praktische zaken, zoals een budget voor bladblazers en mops.

HOW = in contact met elkaar (verbinden)

Zeggenschap begint met contact en luisteren naar elkaar. Contact groeit in waarde als we beter naar elkaar luisteren en elkaar ruimte geven. Ook op de kleine momenten. Ruimte geven aan zeggenschap vraagt om inbedding in de reguliere klantprocessen. Zodat die kleine momenten ook daadwerkelijk uitgroeien tot momenten van zeggenschap en eigenaarschap. We gaan het gesprek aan met onze klanten. Graag denken wij met hen mee over zaken die waarde toe kunnen voegen aan het wonen en leven in de woningen en wijken. Daarbij is het van belang dat contact tussen deltaWonen en haar klanten laagdrempelig, dichtbij en toegankelijk is.

HOW = zeggenschap is niet vrijblijvend (verantwoordelijkheid)

Vertrouwen en ruimte gaan daarbij samen met verantwoordelijkheid. Bewoners, buurtgenoten en deltaWonen maken samen van onze woningen en buurten een thuis. We zijn helder en open over onze doelen en verwachtingen van elkaar. Dat betekent dat we transparant zijn over de mate van beïnvloeding, over de verantwoordelijkheden en de verdeling daarvan. Maar ook helder over de gemaakte afspraken.

HOW = meedoen met beleidsbepaling

De Centrale Bewonersraad van deltaWonen vormt de kern en de formele huurdersvertegenwoordiging richting deltaWonen. Deze centrale rol van de Bewonersraad waarderen en respecteren wij. Dus willen wij onderzoeken hoe we meer huurders betrekken bij beleidsvorming over thema's en vraagstukken. We zoeken daarbij naar vernieuwende en laagdrempelige vormen. Een recent voorbeeld hiervan is de Club Cele avond over zeggenschap.

Tijdens deze bijeenkomst is samen met huurders en samenwerkingspartners gepraat over zeggenschap. Het schema aan het eind van deze uitgave biedt hiervan een heldere weergave.

HOW = meer mogelijkheden voor zelfbeheer

We willen huurders meer mogelijkheden bieden voor zelfbeheer en zelforganisatie. De praktijk leert dat hier altijd sprake is van co-creatie. Dat vraagt een faciliterende rol van deltaWonen. Korte lijntjes tussen de initiatiefnemers en deltaWonen zijn daarbij essentieel. De kernprincipes hierbij zijn opnieuw: vertrouwen, verbinden en verantwoordelijkheid (ofwel de drie V's).

HOW = experimenteren, gewoon beginnen en bouwen op wat we al doen

We benadrukken dat we in de afgelopen jaren al veel stappen gezet hebben in de relatie met onze huurders. Maar ook met bewonerscommissies en CBR, klankbordgroepen bij e-renovaties en de relatie met onze belanghouders.

Om volgende stappen te zetten, vinden we het belangrijk dat we experimenteren, proberen en leren.

En dan niet alleen zelf leren, maar vooral ook samen met onze huurders en samenwerkingspartners. Een voorbeeld hiervan is de samenwerking met het CPO-initiatief Knarrenhof. De oplevering en realisatie van het pro-

ject is afgesloten met een symposium over de 'lessons learned' in het traject. Onze leerervaringen vertalen we in een afwegingskader voor CPO-initiatieven.



WHA!

**WAT GAAN WE DAN
DOEN?**

WVHA

What: wat gaan we dan doen?

In het laatste deel van deze uitgave geven we concreet richting aan de acties die we de komende tijd inzetten om zeggenschap en huurdersbetrokkenheid te vergroten. We sluiten daarbij aan op de onderwerpen van ons Strategisch Plan.

Dichtbij onze huurders

De belangrijkste voorwaarde voor meer zeggenschap is goed en rechtstreeks contact tussen deltaWonen en huurders. Plus de verankering daarvan in de reguliere klantprocessen. Door wijkgericht te werken met meervoudig disciplinaire teams zijn we altijd dichtbij onze huurders. We sturen op nog meer bewonersparticipatie bij onze onderhoudsprojecten. Bijvoorbeeld door in een eerder stadium met bewoners en omwonenden in gesprek te gaan.

Expliciete lijnen voor zeggenschap en huurdersbetrokkenheid

Expliciet benoemen we de volgende lijnen waarop we ruimte kunnen geven aan zeggenschap en huurdersbetrokkenheid willen versterken.

1. In gesprek over beleidsthema's

De Centrale Bewonersraad vormt de kern van de huurdersparticipatie over beleid en keuzes van deltaWonen. Zij heeft op diverse onderwerpen formeel verankerd adviesrecht. Samen met de gemeenten neemt zij deel aan het tripartite overleg over de prestatieafspraken. We willen met hen bekijken hoe we gezamenlijk de huurdersparticipatie en huurdersbetrokkenheid versterken. Waarbij we uitgaan van elkaars positie en verantwoordelijkheden.

Koersen op draagvlak

We zoeken daarbij naar vormen die aansluiten op de wensen en leefstijlen van onze huurders. Bij beleidstrajecten denken we vooraf na over de wijze waarop we onze huurders betrekken. Zodat het beleid beter aansluit bij de huurder, waardoor draagvlak ontstaat. Naast de institutionele (mede)zeggenschap van de Centrale Bewonersraad, en het directe gesprek met huurders in klankbordgroepen, zien we een belangrijke rol weggelegd voor het klantpanel van deltaWonen en huurdersonderzoeken.

2. Nieuwbouw en Collectief Particulier Opdrachtgeverschap (CPO)

DeltaWonen heeft in de afgelopen 15 jaar een belangrijke traditie opgebouwd als partner in nieuwbouwprojecten. Hierin hebben toekomstige bewoners samen hun woningen ontwikkeld. Denk aan De Bongerd in Zwolle Zuid, Meanderhof in Stadshagen, CPO Onderdijks in Kampen en de

Knarrenhof in de Aa-Landen. We realiseren ons dat door de wet- en regelgeving van de Woningwet en Passend Toewijzen, participatie in CPO-projecten minder eenvoudig is. We zetten onze inspanningen rondom CPO echter graag voort, als zich initiatieven aandienen. We doen dit uitnodigend, faciliterend en professioneel.

Uitnodigend, faciliterend, professioneel

DeltaWonen gaat niet actief zelf CPO-projecten organiseren. Dit gaat tegen de strategie in om huurders zelf verantwoordelijkheid en initiatief te laten nemen.

- Wèl staat deltaWonen open voor initiatieven (Uitnodigend).
- DeltaWonen helpt de initiatiefnemers graag met de realisatie en wil kennis en tijd beschikbaar stellen (Faciliterend).
- DeltaWonen wil een set van afspraken hanteren waarmee haar faciliterende rol goed kan functioneren (Professioneel).
- DeltaWonen zoekt daarbij naar voldoende volume om haar business case sluitend te krijgen.

Concrete voorbeelden huurdersparticipatie in 2018

Voorbeelden van geslaagde en nog geplande acties:

- Januari 2018: stadsontmoeting Club Cele over zeggenschap. Een geslaagde avond, waar een mix van huurders, belangstellenden en samenwerkingspartners aanwezig was.
- Mei 2018: de Centrale Bewonersraad organiseert twee avonden voor huurders. Eén in Kampen en één in Zwolle. Met als doel in gesprek te gaan met huurders, en een inblikje in de werkzaamheden van de Centrale Bewonersraad te geven.
- In 2019 koerst deltaWonen op het uitnodigen van huurders voor lunchontmoetingen om met medewerkers van deltaWonen verder te praten over diverse thema's.

3. E-renovatie, wijkvernieuwing en sociale innovatie hand-in-hand

Als wij grootschalige herstructureerings- of E-renovatieprojecten uitvoeren om onze bestaande woningen aan te passen aan de eisen van deze tijd, faciliteren wij klankbordgroepen. De klankbordgroep komt op voor de belangen van de bewoners van wie wij de woningen aanpassen. Het moderniseren en aanpassen van woningen kan veel vragen van de bewoners. Wij doen er alles aan om de werkzaamheden zo vlot mogelijk te laten verlopen met zo min mogelijk overlast voor de klant. Wij bespreken met de klankbordgroep alle plannen en luisteren goed naar de wensen en zorgen die leven in de straat of in het woongebouw. Ook verbinden we de grootschalige projecten aan de opgaven in de wijk en kracht van de wijk en het complex.

Een geslaagd voorbeeld...

Een goed voorbeeld daarvan is de proeftuin Berkum. Bedoeld om te komen tot de eerste energie-neutrale woonwijk van Zwolle. In de aanpak hebben bewoners een sleutelrol en werken we actief samen met andere belanghouders in de wijk.



4. Leren van experimenteren!

We realiseren ons dat meer ruimte geven aan zeggenschap vraagt om een manier van werken vanuit deltaWonen die bijdraagt aan initiatieven van bewoners. DeltaWonen wil samenwerken met initiatieven van huurders. We kijken daarbij hoe ons handelen optimaal meehelpt en uitnodigend is voor initiatieven van huurders. We kiezen voor een aanpak van action learning: casusgericht reflecteren, lessen trekken en daar naar handelen. Dit vraagt om flexibiliteit, openheid en zorgvuldigheid.

Concreet vormgeven

We werken de komende tijd uit hoe we dit, samen met de verankering van de nieuwe strategie in de organisatie, verder vormgeven. Daarbij richten we ons op het creëren van de juiste condities (houding, gedrag en structuren) om de meedenkende partner van huurders te kunnen zijn. Door te kiezen voor action learning bevorderen we dat (nieuwe) vormen van samenwerken met huurders zich als een olievlek kunnen uitbreiden. Om die vervolgens in de reguliere processen te verankeren. Het is daarbij belangrijk om deze programmatische aanpak te verbinden met de uitwerking en verankering van de nieuwe strategie.

Concreet met communicatie

Eén van de belangrijkste reflecties die we daarbij van de CBR ontvingen, is vooral aandacht te hebben voor communicatie. Specifiek de persoonlijke benadering, luistervaardigheid en het herkennen van signalen zijn benoemd. Suggesties voor de vervolgaanpak zijn: ideeënbus en nog actiever: ideeënmarkelaar, een 'parelkaart' van successen, 'deltaAcademie' en succesvieringen.

Gesprekspartners nemen we mee op reis

Zoals eerder aangegeven, waren de gesprekken in de gesprekkenserie over zeggenschap voor ons een belangrijke inspiratiebron bij het opstellen van de visie. We willen deze inspiratie en reflectie graag vasthouden voor de volgende fasen in het proces. Wij nemen ons voor om de gesprekspartners ook in de vervolgfases een rol te geven in de reflectie en evaluatie van hoe we uitvoering geven aan onze visie.

een



Ferenc van Damme



Evert Leideman

HET MOET HEEL SNEL ANDERS

Een gesprek tussen Ferenc van Damme, beleidsontwikkelaar bij de Provincie Overijssel, en Evert Leideman, directeur-bestuurder deltaWonen.

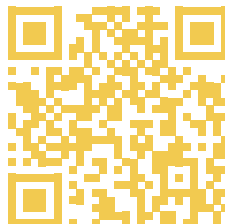
Ferenc “‘Zeggenschap’ komt op mij nogal patriarchaal over. Alsof iemand het voor het zeggen heeft en de ander mag meepraten. Heb ik ook met ‘participatie’. Daardoor krijg ik het gevoel dat er iemand aan me trekt. Institutionele organisaties kampen mede door woordkeuze met een imago dat niet past bij de wereld zoals die zich ontwikkelt. Dat schuurt, merkte ik toen ik dé dialoog met dé burger moest aangaan. Kan helemaal niet, joh. Dus we moeten eerst overstappen op een compleet andere woordenschat voordat we oude takken van sport nieuw leven willen inblazen.”

Evert “Niet alleen de woorden, ook de gedachten erachter. Toen ik tien jaar geleden bij deltaWonen kwam, richtten corporaties zich voornamelijk op vastgoed en woningen. Per adres kon nauwkeurig worden uitgelegd welk type kozijnen er in het huis zat en welke kleur de voordeur had. Maar wie daar woonde, dus voor wie deltaWonen aan het werk is: geen idee. Stond ik versteld van. Daardoor hebben or-

ganisaties als de onze een imago van: ze motten er nou eenmaal zijn, maar ze bepalen uiteindelijk wat er met je gebeurt. En dan moet je nog dankjewel zeggen, ook. Zeggenschap is in 2015, naast allerlei andere zaken, verankerd in de nieuwe Woningwet, maar huurders hebben door dat imago nog steeds niet het idee dat ze iets mógen vinden. Laat staan meedenken of meepraten. Terwijl bewonersraden en huurcommissies ineens van alles moeten vinden over bepaalde onderwerpen. Zeggenschap komt daardoor ook op mij nogal instrumenteel over.”

Benieuwd naar meer?

Lees het complete gesprek via www.latenwezeggen.nl

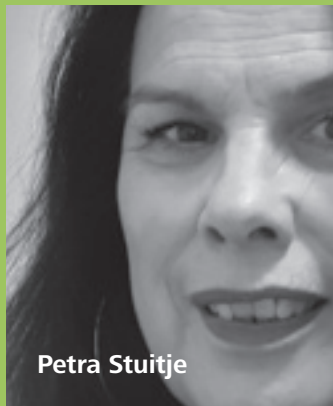


VERHOUDINGEN ZIJN DOORGESCHOTEN

Een gesprek tussen Nelleke Vedelaar, voormalig PvdA wethouder in Zwolle, en Petra Stuitje, Programmamanager Leefbaarheid en Bijzondere Doelgroepen bij deltaWonen.



Nelleke Vedelaar



Petra Stuitje

Petra “Als je vanuit een bepaalde positie zegt: mensen, jullie mógen meedoen, wordt zeggenschap georganiseerd. Wat ik merk binnen groepen huurders, is dat ze vaak niet zitten te wachten op georganiseerde participatieprojecten. Dat maakt zeggenschap een ingewikkeld thema.”

Openstaan voor aanpassingen

Nelleke “Zeker, want participatie en zeggenschap zullen toch ergens op de één of andere manier moeten worden georganiseerd. Ik pleit hier ook niet voor afschaffing van inspraakavonden of informatiebijeenkomsten, maar voor openstaan om achteraf te denken: dit hadden we anders moeten organiseren. Vaak ontstaan namelijk de mooiste ideeën als mensen zélf initiatieven ontwikkelen. Daar zijn genoeg positieve praktijkvoorbeelden van.”

Benieuwd naar meer?

Lees het complete gesprek via www.latenwezeggen.nl



drie

MINDER PRATEN, MEER DOEN



Gosse Noppert



Berenda de Paus

Een gesprek tussen Gosse Noppert, directeur zorgverlener PGVZ, en Programmamanager deltaWonen, Berenda de Paus.

Gosse “Ik ben begonnen met PGVZ (Persoons Gebonden Vraaggerichte Zorg) juist omdat ik gebrek aan zeggenschap ervoer. Ik heb een spastische dochter van zestien en vond het absurd hoe leidend zorgbehoefte was in haar leven. Ik schreef een businessplan voor PGVZ vanuit de gedachte dat mensen met zorgindicaties meer regie en sturing zouden moeten krijgen over de mate waarin zij zorg ontvangen. Met een visie waarbij zeggenschap essentieel is. Niet vanuit dat verschrikkelijke, typisch Nederlandse stramien van: ‘moeilijk, kan niet, mag niet, hoort niet, lukt niet’.”

Buiten gebaande paden zoeken naar antwoorden

Berenda “Misschien zou deltaWonen op eenzelfde manier hier tegenaan moeten kijken. Mensen horen immers hun eigen leefruimte te creëren. Wellicht buiten gebaande paden zoeken naar antwoorden op de vraag hoe zij willen wonen. Hoe kunnen wij als sociale verhuurder zeggenschap over wonen breder trekken? Of juist: terugbrengen naar mensen?”

Benieuwd naar meer?

Lees het complete gesprek via www.latenwezeggen.nl



vier

Een gesprek tussen huurder, en lid van de Centrale Bewonersraad, Ineke Knoeff en woonconsulent deltaWonen, Dianne Boschloo.



Dianne Boschloo



Ineke Knoeff

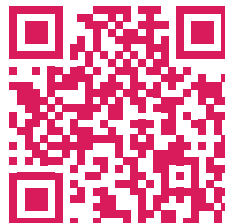
**GEVAARLIJKE
VRAAG, HOOR,
WAT WIL JIJ?**

Dianne “In brede zin denk ik bij zeggenschap aan een soort inspraak. Iemand heeft zeggenschap als hij of zij mag meedenken en meepraten over iets waarover een besluit wordt genomen. Invloed uitoefenen.”

Ineke “Huurders moeten reële gelegenheid krijgen om iets te zeggen, maar wel weten waarover iets te zeggen valt en wát ze zeggen. Ik kan wel roepen dat ik rode dakpannen wil, maar als dat niet de prioriteit is binnen mijn wijk of ik begrijp de kaders niet waarbinnen zeggenschap plaatsvindt, houdt het op.”

Benieuwd naar meer?

Lees het complete gesprek via www.latenwezeggen.nl



viif

STOP DE KOEKOEKSKLOKPARTICIPATIE

Een gesprek tussen Frans Soeterbroek, socioloog/organisatieadviseur/procesmanager en expert Stads- en Gebiedsontwikkeling, en Senior ontwikkelingsmanager bij deltaWonen, Martine van der Griendt.



Frans Soeterbroek



Martine van der Griendt

Frans “Voor een deel moet deltaWonen grenzen stellen, helder. Voor een deel is zeggenschap echter ook dat je mensen zelf tegen het besef laat aanlopen dat er regels nodig zijn. Hoe ruimer zeggenschap wordt afgegeven, hoe meer verantwoording ze nemen.”

Nadenken over onze verantwoordelijkheid

Martine “Als deltaWonen daarin meegaat, geef ons dan de set regels die bewoners met elkaar afspreken. Zodat wij kunnen legitimeren dat er wordt afgeweken van de standaard. Wij willen ook dat mensen nadenken over verantwoordelijkheid die wij dragen. Hoe kunnen corporaties en sociale huurders hiermee omgaan? Tot nu toe komen dergelijke projecten niet lekker van de grond.”

Benieuwd naar meer?

Lees het complete gesprek via www.latenwezeggen.nl



HET BEGINT MET LUISTEREN

zes

Huurder Iris Eva
en Jeanine Michel,
woonconsulent
deltaWonen,
in gesprek over
zeggenenschap.



Iris Eva



Jeanine Michel

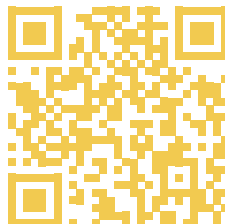
Iris “In eerste instantie kwam ik tot een definiëring van zeggenschap als: ‘een mening hebben over een bepaald onderwerp en die kunnen uiten. En dat een ander daar op reageert’. Maar bij het opzoeken van de letterlijke betekenis kwam ik het woord ‘macht’ tegen. Zo wil ik echter niet denken, ik wil openstaan voor wederzijdse beïnvloeding. Dat we vragen kunnen stellen en goed willen luisteren naar antwoorden. Daar begint zeggenschap uiteindelijk mee: luisteren. Dus de machtsfactor laat ik graag los.”

Vrijheid voelen

Jeanine “Mijn persoonlijke uitleg van zeggenschap is dat mensen vrijheid voelen om te zeggen wat ze denken, zonder daar concreet mede-eigenaarschap of beslissingsbevoegdheid bij te betrekken. Ben heel benieuwd waar het ‘Jaar van de Zeggenschap’ toe gaat leiden.”

Benieuwd naar meer?

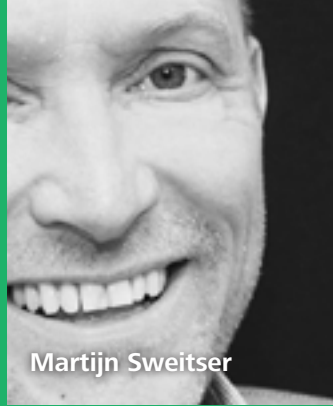
Lees het complete gesprek via www.latenwezeggen.nl



zeven



Lucas de Man



Martijn Sweitser

MIDER WIJ, MEER JULLIE

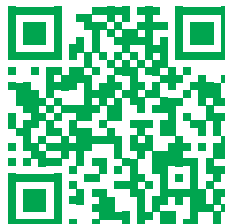
Een gesprek tussen de Vlaamse theatermaker/kunstenaar Lucas de Man en adjunct-directeur Klant en Wonen van deltaWonen, Martijn Sweitser.

Martijn “Heel basaal: zonder dak boven je hoofd kan je niet zorgen, niet liefhebben, niet groeien. De maatschappelijke impact van corporaties spreekt me aan, maar in hoeverre zijn wij oprecht in staat om ons af te vragen: waar zitten onze bewoners, wie zijn zij precies, wat willen zij? Een onderdeel van zeggenschap is namelijk mede-eigenaarschap. Ik vraag mij af hoe deltaWonen die kan organiseren en hoe daar onze dienstverlening op kan worden aangepast.”

Lucas “Daarbij moet je accepteren dat er ook iets mis gaat soms en dat je dat moet oplossen. Vergt een andere mentaliteit van deltaWonen. Een ander besef. Als in: ‘Mensen, wij laten zaken los, want wij zijn slechts een vehikel dat zorgt voor woonruimte in een wereld die fucked-up is’. Nu is het van (plechtige toon): ‘Wij. Zijn. Een. Wóóóóncorporatie’.”

Benieuwd naar meer?

Lees het complete gesprek via www.latenwezeggen.nl



acht

MEEBESLISSEN, MAAR ER OOK WAT VOOR DOEN!

Een gesprek tussen
huurder Henk Wijngaards en
woonconsulent Linda ten Brinke.

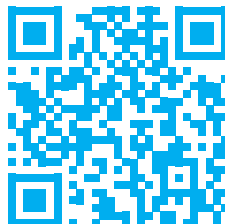
Henk “Ik wil graag vertellen wat ik vind van zeggenschap, maar twijfel of dat zin heeft. Hebben we te maken met een thema waarmee corporaties een negatief beeld willen bijstellen? Schijnparticipatie, derhalve? Hebben wij te maken met een modeterm of zijn wij daadwerkelijk begonnen aan een oprechte zoektocht naar antwoorden?”

Oriënterende onderzoeksfase

Linda “Ons gesprek maakt deel uit van een oriënterende onderzoeksfase. Het is een voortraject richting mogelijke zeggenschap.” Henk: “Ik denk dat er eerst volledige openheid moet komen voordat je überhaupt kan praten over zeggenschap. Waarheid. Inzichtelijkheid.”

Benieuwd naar meer?

Lees het complete gesprek via www.latenwezeggen.nl



Praten over zeggenschap
tijdens de Stadsontmoeting.

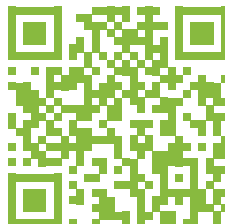
CONTACT IS HET TOVERWOORD



In samenwerking met Club Cele organiseerde deltaWonen op dinsdag 30 januari 2018 de 'Stadsontmoeting Zeggenschap'. Huurders en zakelijke belanghouders kwamen samen om te praten over dit onderwerp. Want hoe ervaren wij zeggenschap? En misschien nog belangrijker: hoe creëren we dat? Achterin de zaal stonden drie deuren met daarop gele post-its. Hierop hebben de deelnemers geschreven wat zeggenschap voor hen betekent. 'Democratie,' stond er, maar ook 'meedoen,' en 'meedenken'. Helemaal bovenaan een van de deuren prijkte een enkele roze gekleurde post-it met daarop: 'ik doe er toe'.

Benieuwd naar meer?

Lees het complete gesprek via www.latenwezeggen.nl



Opbrengsten Club Cele avond Zeggenschap

De adviezen aan deltaWonen vanuit huurders

1. Stoppen met koudwatervrees; gewoonstarten!
Zowel vanuit verhuurder als huurder.
2. Betrek toekomstige bewoners bij nieuwbouw.
3. Organiseer de tegen/meekracht van huurders! Samen sta je sterker.
Faciliteer bewoners om te professionaliseren, neem bewoners serieus en geef hen positie.
4. DeltaWonen moet zeggenschap faciliteren.
Steun geven, zorg voor korte lijnen en back-up.
5. Zeggenschap brengt verantwoordelijkheid met zich mee.
Help dat bewustzijn ook onder huurders groeien.
6. Horen, luisteren, zien, de koffiemomentjes.
Echt contact is heel belangrijk, hoe klein ook.
7. De natuurlijke contactmomenten tussen verhuurder en huurder, dat zijn momenten voor zeggenschap van de huurder.



De adviezen aan deltaWonen vanuit bestuurders/werkveld

1. Laat het tot in de haarvaten van de organisatie doordringen.
Geef medewerkers ruimte, denk niet teveel in taken en functies, maar in wat de bedoeling is.
2. Kies voor maatwerk in de aanpak en het gesprek.
Standaard oplossingen bestaan niet. Iedere buurt, complex, huurder is anders.
3. Heb oog voor de belemmeringen en interne communicatie van de interne organisatie.
Voor de huurder is de organisatie groot en zijn er veel schijven, die niet altijd even goed met elkaar verbonden zijn.
4. Zorg voor zichtbare resultaten.
Hoe klein de vraag of initiatief of ingreep ook lijkt, koester samen het resultaat.
5. Durf los te laten en open te stellen.
Het begint bij luisteren.
6. Begin bij de belevingswereld van de bewoners.
Dat is buurt, complex of woning-niveau.
7. Ga naar de huurder toe, en treedt in contact vanaf het allereerste moment.

Conclusie

In deze uitgave hebben wij de opbrengsten van het Jaar van de Zeggenschap binnen deltaWonen samengevat. Terugkijkend mogen we spreken van een inspirerende start. Vooruitblikkend liggen tal van plannen en experimenten voor ons. Samen met onze bewoners en relevante partijen blijven we actief onderzoeken én ontdekken welke vormen van zeggenschap het woon- en levensgeluk van onze bewoners optimaliseert. Van wens naar werkelijkheid!





Postbus 604,
8000 AP Zwolle
038 851 02 00
www.deltawonen.nl
info@deltawonen.nl