



Thema:

“Wat verwachten huurders van de ParticipatieRaad?”

Juli 2014

John van Veen
adviseur WKA

Inleiding

De ParticipatieRaad van Nijestee wil weten wat er bij bewoners leeft en wat bewoners van de Raad verwachten.

Naast het formele overleg wil de ParticipatieRaad ook zelf adviezen uitbrengen aan Nijestee. Dit doen zij door goed te luisteren naar bewoners en hen door middel van een BewonersAdviesGroep (BAG) om advies te vragen over onderwerpen die huurders direct aan gaan.

BAG

Om de rol van formele overlegpartner goed te kunnen uitvoeren vraagt de ParticipatieRaad vooraf over betreffende onderwerpen een advies aan een BAG. Een BAG bestaat uit willekeurige huurders die door Nijestee telefonisch worden benaderd en in een viertal bijeenkomsten tot een advies komt. De ParticipatieRaad is opdrachtgever aan de BAG en gezamenlijk wordt het advies aan Nijestee overhandigd. Nijestee geeft vervolgens in een reactie aan, wat wel en niet van het advies wordt overgenomen en op welke wijze dit verder wordt uitgevoerd.

Om haar werk goed te kunnen doen is de eerste opdracht, door de Participatieraad verstrekt aan een BAG, gericht op het krijgen van informatie over verwachtingen die huurders hebben van de Participatieraad, welke onderwerpen belangrijk zijn voor huurders, en hoe de huurders wil ontmoeten c.q. moet communiceren.

De BAG is in juni gestart met een inleidende bijeenkomst waarin leden van de ParticipatieRaad en de participatiemedewerker van Nijestee aanwezig waren om uitleg te geven over participatie bij Nijestee en over de adviesvragen. Ook werd antwoord gegeven op de eerste verduidelijkende vragen vanuit de BAG. Het advies is begin juli overhandigd aan de ParticipatieRaad.

De hoofdvraag

“Wat verwachten huurders van de ParticipatieRaad?”

Deelvragen zijn:

- Met welke onderwerpen moet de ParticipatieRaad zich bezig houden?
- Op welke wijze wilt u als huurder de ParticipatieRaad ontmoeten?
- Met welke andere communicatiemiddelen moet de ParticipatieRaad bereikbaar zijn?

Op de volgende bladzijden worden de vragen uitgewerkt.

Wat verwachten huurders van de ParticipatieRaad?

De BAG concludeert dat de ParticipatieRaad van belang is om, een drempel tussen bewoners en Nijestee te verlagen. Belangrijk hierbij is dat ook de bewoners, die niet vanuit zichzelf naar Nijestee toestappen, gehoord worden. Op deze manier krijgt de ParticipatieRaad, en daarmee Nijestee, inzicht in de verschillende wensen en meningen van de bewoners uit de stad/wijk. Op basis hiervan kan de ParticipatieRaad een passend advies uitbrengen aan Nijestee met betrekking tot onderwerpen die spelen in de stad/wijk. Nijestee kan hier vervolgens weer op inspelen.

Het BAG-lid uit Paddepoel merkt op dat het wijkkantoor in een woning aan de Siersteenstraat laagdrempelig werkt en dat er ook allerlei activiteiten door buurtbewoners worden georganiseerd. De BAG adviseert de ParticipatieRaad te onderzoeken of dit ook een 'concept' voor andere wijken en/of buurten is.

Deelvraag 1: Met welke onderwerpen moet de ParticipatieRaad zich bezighouden?

- a. De BAG zou graag zien dat de ParticipatieRaad onderzoek gaat doen of er belangstelling is onder huurders voor kortingspasjes bij bijvoorbeeld Bouwmarkten. In samenwerking met Nijestee zouden deze pasjes dan verstrekt kunnen worden.
- b. De BAG adviseert de ParticipatieRaad te onderzoeken of Nijestee adviezen zou kunnen geven aan huurders wanneer zij werkzaamheden aan de binnenkant van de woning willen verrichten. Bijvoorbeeld: advies geven over het schilderwerk.
- c. Het zou prettig zijn als er een mogelijkheid geboden wordt om iemand in te schakelen voor (klein) onderhoud in de woning. Dit is ook van belang gelet op het toenemend aantal ouderen, zij hebben soms moeite met dat soort klussen. Ook hulp bij klussen als behangen en het witten van het plafond zou prettig zijn. Vanuit eigen onderhoudsdienst of middels afspraken met een klussenbedrijf. (Een fonds 'onderhoud binnenshuis' opzetten en mogelijkheid lid te worden middels servicekosten.) De BAG adviseert de ParticipatieRaad te onderzoeken wat de wensen van huurders zijn en de mogelijkheden binnen of buiten Nijestee.
- d. Zelfredzaamheid van de wijk. Hoe kunnen de buurtbewoners op eigen kracht een prettige leefomgeving creëren en behouden? De BAG adviseert de ParticipatieRaad toegankelijk te zijn, en open staan, voor de stem en ideeën van de huurder. Dit kan doormiddel van fysiek, actief benaderen, en digitaal contact met de huurders. Ook kan de ParticipatieRaad stimuleren dat de 'deskundigheid' in de wijk zichtbaar en gebruikt wordt.
- e. Diversiteit in de wijk. De BAG vindt het belangrijk dat de ParticipatieRaad aandacht besteed aan de diverse doelgroepen in de wijk/stad. Bijvoorbeeld door ook de meningen van mensen te horen, die niet uit zichzelf naar Nijestee toe stappen. De BAG vraagt zich af of bepaalde groepen, allochtonen, jongeren en ouderen wel voldoende op de hoogte zijn van hun rechten en plichten. De BAG adviseert de ParticipatieRaad dan ook deze groepen actief te benaderen.
- f. De BAG adviseert de ParticipatieRaad te gaan onderzoeken of de jaarlijks controlebeurten aan de binnenzijde van de woning weer gewenst zijn door huurders en of hiervoor mogelijkheden zijn bij Nijestee. Tijdens deze controle kan de staat van de woning vastgesteld worden en eventuele defecten snel worden opgelost. Daarnaast is het een moment om contact te hebben met de huurder en kan bijvoorbeeld bij vervuiling en/of vereenzaming actie worden ondernomen.
- g. De BAG adviseert de ParticipatieRaad de communicatie te onderzoeken en verbeteren bij projecten voor groot onderhoud waarbij de communicatie vanuit Nijestee summier is omdat

veel communicatie via de aannemer verloopt. De brieven vanuit de aannemer naar de bewoners bevatten veel onduidelijkheden en komen pas laat binnen bij de huurders.

- h. Stimuleren bewonersinitiatieven: De BAG is een voorstander van bewonersinitiatieven, de BAG adviseert de ParticipatieRaad deze initiatieven te stimuleren en ondersteunen.
- De activiteiten van bewoners in het oude RKZ wordt als voorbeeldproject gezien door de BAG en er zou meer over gepubliceerd moeten worden ter inspiratie.
 - De BAG adviseert de ParticipatieRaad onderzoek te doen of er huurders zijn, die zelf bij betrekken van een nieuwe woning het onderhoud van de binnenzijde van de woning voor haar rekening willen nemen tegen bijvoorbeeld eerste maand geen huur. Ook zou onderzoek goed zijn of er huurders zijn die zelf het onderhoud aan de binnenzijde van de woning voor haar rekening willen nemen. Hier zou dan een huurverlaging tegenover moeten staan.
 - De BAG is enthousiast over de buurttuintjes die her en der in de stad ontstaan. Bij zo'n 'moestuin' ontstaan allerlei nieuwe contacten tussen bewoners. Ook hier: publiceren en stimuleren.
 - De BAG constateert dat een onderwerp als energie(besparing) niet direct tot veel initiatieven leidt. Duurzaamheid is nog niet echt ingeburgerd. De aanschaf van bijvoorbeeld zonnepanelen, wordt door Nijestee ook niet echt gestimuleerd. De BAG adviseert de ParticipatieRaad onderzoek te doen of huurders belangstelling hebben voor zonnepanelen en of andere vormen van energiebesparing, en welke mogelijkheden er zijn vanuit Nijestee. De ParticipatieRaad zou Nijestee kunnen stimuleren zich hier actiever in op te stellen.
- i. De BAG constateert dat de vergrijzing toeneemt en ouderen langer thuis wensen te (en moeten blijven) wonen door het nieuw ingezette regeringsbeleid. De BAG adviseert de ParticipatieRaad om te onderzoeken wat de wensen zijn van ouderen ten aanzien van (aanpassingen aan) hun woning, om langer prettig in hun eigen huis te kunnen blijven wonen. De ParticipatieRaad kan deze wensen als advies neerleggen bij Nijestee.

Deelvraag 2: Op welke wijze wilt u, als huurder, de ParticipatieRaad ontmoeten?

- Online.
- In de wijk.
- Buurtbijeenkomsten.

De BAG is van mening dat uiteindelijk niets gaat boven het fysiek ontmoeten. De BAG denkt dan aan een inloopsprekkuur van de ParticipatieRaad. Ook adviseert de BAG de diverse wijken te gaan bezoeken. Dit kan in de vorm van een soort 'Participatiecafé' dat georganiseerd wordt in buurthuizen. Ook zou de ParticipatieRaad aan kunnen sluiten bij al bestaande activiteiten in de wijken.

De BAG-leden uit Selwerd stellen voor hun wijk als 'proefwijk' te gebruiken voor een eerste Participatiecafé! Hierbij hun aanbod om mee te denken en mee te werken voor de invulling van de avond.

Deelvraag 3: Via welke andere communicatiemiddelen moet de ParticipatieRaad te bereiken zijn?

De BAG adviseert een breed palet aan communicatiemiddelen te gebruiken om zoveel mogelijk mensen te bereiken:

- E-mail.
- Digitale nieuwsbrief.
- Website met:
 - Actuele informatie.
 - Discussieforum voor bewoners. Wellicht voor elke wijk een apart forum?
 - Vraag en aanbod voor het doen van bijvoorbeeld boodschappen, formulieren invullen, klussen in huis en of tuin et cetera.
 - Ideeënbus.
- Face to face contact. Doormiddel van het willekeurig mensen benaderen, en daarbij een kort gesprek aangaan, over de tevredenheid en eventuele wensen.
- Online chat, bijvoorbeeld tussen 16:00-17:00 uur op elke werkdag.
- Papieren nieuwsbrief/flyers.

De BAG constateert dat digitale informatie niet voor iedereen geschikt is. Soms is het beter om gewoon alle huurders een brief te schrijven en de briefteksten van Nijestee zijn meestal goed geformuleerd.

De BAG adviseert de ParticipatieRaad een website die los staat van de website van Nijestee. Ook zou een (aparte) digitale nieuwsbrief van de ParticipatieRaad, waarop huurders zich kunnen abonneren, een goed communicatiemedium zijn. In de digitale nieuwsbrief kunnen links naar de website van de ParticipatieRaad en/of Nijestee worden opgenomen voor verdere informatie of verdieping van een onderwerp.

De BAG vindt de website van Nijestee veel te druk en moet eenvoudiger, dat is dus ook de tip voor de site van de ParticipatieRaad: interessant zijn maar niet overladen.

Social Media

De BAG constateert dat de social media niet meer weg te denken is in de communicatie tussen mensen en mensen en organisaties. Wel is de BAG van mening dat de ParticipatieRaad hier zorgvuldig mee om moet gaan en een goede strategie moet hebben om de social media aan te laten sluiten op hun website, brieven/flyers en fysieke ontmoetingen met huurders van Nijestee.

De BAG stelt vast dat Nijestee, maar ook complexen, flats en straten met Nijestee-woningen een eigen pagina hebben op Facebook. Met Facebook moet de ParticipatieRaad zorgvuldig omgaan het is vaak te vrijblijvend en ook wordt er soms allerlei onzin op geplaatst. De Facebookpagina kan wel gebruikt worden om mensen door te leiden en linken naar de website.

Wat het gebruik van Twitter betreft: Ja, mits er zorgvuldig mee wordt omgegaan. Mededelingen doen eventueel met link naar de website, vragen snel en zorgvuldig behandelen.