

Participatievoorstel Woonstad Rotterdam

Rotterdam
Participatieteam
Juni 2010

Voorwoord

Bedenk een nieuw participatievoorstel. Een participatievoorstel dat past bij het Rotterdam van nu. Waar ervaringen, belangen en ideeën van bewoners een serieuze plek krijgen. Waar meer en verschillende mensen aan mee doen. Dat was de opdracht aan het participatieteam: een team van bewoners en medewerkers van Woonstad Rotterdam.

Vanaf de start heeft het participatieteam samengewerkt. Er is niet onderhandeld vanuit vooringenomen stellingen. Er lagen geen stukken klaar op tafel of in de bureaula. Integendeel. Bijna een jaar lang vond een open samenwerking plaats: leren van elkaar, leren van goede voorbeelden uit het land, onderzoeken uit laten voeren, input van actieve bewoners en medewerkers van Woonstad Rotterdam organiseren, lange avonden debatteren, stukken schrijven en veel geleerd over samenwerken en participatie.

Het schriftelijke resultaat ligt voor u. Dit is geen eindpunt, maar een tussenstand. Werken aan kwalitatief goede participatietrajecten is een continu proces. "Het moet in de genen kruipen van bewoners en alle medewerkers: van directie, tot huismeester tot communicatieadviseur."

We wensen u veel leesplezier!

Namens, het participatieteam (in alfabetische volgorde)

Gerdie Bours, Woonstad Rotterdam (vanaf april 2009)
Paul Claessens, Centraal Overleg Huurders (COH)
Leo van Duyvendijk, Centraal Overleg Huurders (COH)
Deger Hammudoglu, Bewoners Advies Raad (BAR)
Joop Hofman, Rode Wouw (procesbegeleider)
Ariëtte Nijeboer, Bewoners Advies Raad (BAR)
Karen van der Spek, Bedrijfsoverleg Huurders (BOH)
Jikke Vergragt, Woonstad Rotterdam

Met dank aan: Piet Wolfs (huurdersplatform OWG), Paul Elleswijk (Woonstad Rotterdam), Leo van Gerven (adviseur Rode Wouw/Ad-Prom), Els Desmet (tekst schrijver), adviseur Anda Ros en alle bewoners en medewerkers die ons adviezen en tussentijdse input hebben gegeven.

Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting: Participatievoorstel Woonstad Rotterdam – in het kort

1. Participatie	Blz.8
1.1. Participatie: waar hebben we het over?	Blz.8
1.2. Wat levert het op?	Blz.9
2. Nieuwe kansen voor participatie	Blz.10
2.1. Waarom een nieuw participatievoorstel?	Blz.10
2.2. Hoe is aan het nieuwe participatievoorstel gewerkt?	Blz.11
2.3. Tien lessen	Blz.12
2.4. Drie kansen en verbeterpunten	Blz.15
3. Hoofdkenmerken van het nieuwe participatievoorstel	Blz.18
3.1. Hoofdkenmerken participatievoorstel	Blz.18
3.2. Succesvolle invoering: er is méér nodig dan een nieuw voorstel	Blz.25
4. Praktische beschrijving complexniveau	Blz.28
4.1. Insteek op complexniveau: openbare ontmoetingen	Blz.28
4.2. Onderwerpen: waar gaan de gesprekken op complexniveau over?	Blz.28
4.3. Werkwijze	Blz.29
4.4. Overgangsituatie	Blz.31
4.5. Ingrijpende vernieuwingen van complexen	Blz.31
4.6. Gemengde complexen en Verenigingen van Eigenaren (VVE's)	Blz.31
4.7. Ondersteuning op complexniveau	Blz.32
5. Praktische beschrijving wijkniveau	Blz.34
5.1. Insteek op wijkniveau: brede blik en toegang tot de wijk	Blz.34
5.2. Hoofdtaken bewonersgroep op wijkniveau	Blz.37
5.3. Voorstel voor wijkleefbaarheidsbudget voor initiatieven van bewoners	Blz.38
5.4. Onderwerpen en werkwijze	Blz.38
5.5. Kwaliteitseisen op wijkniveau	Blz.40
5.6. Overgangsituatie	Blz.41
5.7. Ondersteuning bewonersgroep op wijkniveau	Blz.42
6. Praktische beschrijving bedrijfsniveau	Blz.43
6.1. Insteek op bedrijfsniveau: kwaliteit en goede afspiegeling	Blz.43
6.2. Hoofdtaken klantenraad	Blz.44
6.3. Onderwerpen: waar gaat de gesprekken over?	Blz.44
6.4. Werkwijze klantenraad	Blz.46

6.5. Goede afspiegeling	Blz.47
6.6. Competenties, werving en selectie	Blz.48
6.7. Ondersteuning klantenraad	Blz.48

7. Vooruitblik	Blz.50
7.1. Er is méér nodig dan een nieuw participatievoorstel	Blz.50
7.2. Vervolgacties	Blz.50

Bijlagen

1. Extra informatie over participatie
2. Notitie: Antwoorden participatieteam op tips en zorgen
3. Lessen en conclusies
4. De nieuwe kruisjeslijst
5. Extra informatie complexniveau
6. Extra informatie wijkniveau
7. Extra informatie bedrijfsniveau

Samenvatting

Participatievoorstel Woonstad Rotterdam - in het kort

Woonstad Rotterdam heeft de fusie aangegrepen om de participatiestructuur tegen het licht te houden. Samen met bewoners die afkomstig zijn uit verschillende overleggen uit de bestaande participatiestructuur van het Woningbedrijf Rotterdam en de Nieuwe Unie, heeft Woonstad Rotterdam een participatievoorstel ontwikkeld. Na het bestuderen van participatievoorbeelden van andere corporaties, het luisteren naar experts en – het belangrijkste – het ophalen van ervaringen bij deelnemers aan de huidige structuren en medewerkers van Woonstad heeft het 'participatieteam' tien participatielessen geleerd. Deze staan aan de basis van het participatievoorstel:

1. De basisdienstverlening moet op orde zijn;
2. Medewerkers van Woonstad Rotterdam die werken aan participatie moeten over een open houding, kennis, kwaliteiten én voldoende mandaat beschikken;
3. Het 'wij-zij' denken moet doorbroken worden;
4. Uitwisseling moet in een vroeg stadium plaatsvinden;
5. Het gesprek moet met veel verschillende mensen worden gevoerd;
6. Er is maatwerk in participatievormen nodig;
7. Bewoners moeten meedoen op basis van kwaliteiten en competenties;
8. Het getrapte participatiemodel gaat te weinig uit van de kwaliteiten en interesses van bewoners;
9. Het is niet realistisch om (zeer gevarieerde) wijken te laten vertegenwoordigen door maar enkele actieve bewoners;
10. Effecten en resultaten van participatie moeten zichtbaar zijn.

Het participatievoorstel

Huurders en kopers, jong en oud, hoog en laag opgeleid, afkomstig uit alle windstreken: het klantenbestand van Woonstad Rotterdam is heel divers. De nieuwe structuur doet recht aan deze diversiteit. Het laat mensen deelnemen op de manier die hen persoonlijk het meest aanspreekt. Vernieuwende methodieken, maatwerk en tijdelijke en losse participatievormen zorgen ervoor dat iedereen gehoord kan worden. Voorbeelden zijn: denktanks, ontbijten, open huis, droomsessies, internetparticipatie en rondwandelingen. Er komt een gereedschapskist met tips en voorbeelden van deze nieuwe participatievormen. Uiteraard is het participatievoorstel gekoppeld aan een invoeringsplan met een realistisch tijdpad. Zo vindt de invoering gefaseerd plaats en blijven de huidige formele centrale overlegvormen COH, BOH en BAR functioneren tot er iets nieuws bestaat. De 'participatieman' (m/v), een nieuwe functie krijgt opdracht om de invoering van het participatievoorstel te organiseren en de voortgang en de kwaliteit van de participatie te bewaken.

Drie niveaus

De ruggengraat van het participatievoorstel is opgebouwd uit drie niveaus: complex-, wijk- en bedrijfsniveau (of te wel de stad). De drie niveaus zijn zo ingericht dat ideeën, denkbeelden en geluiden van verschillende bewoners goed doorkomen. De vorm waarin het overleg plaatsvindt, de koppeling met tijdelijke participatietrajecten, de kwaliteitseisen die aan de deelnemers (bewoners én Woonstadmedewerkers) worden gesteld en de onderwerpen die aan bod komen, zorgen hiervoor.

De 'getrapte' vertegenwoordigende structuur is losgelaten. Voor ieder niveau geldt dat het vroegtijdig raadplegen en betrekken van bewoners belangrijk wordt. De rol van de vaste bewonersgroepen op wijkniveau verschuift van standpuntbepaler naar het bewaken en organiseren van invloed en inbreng van bewoners die het direct aangaat.

Het overleg op complexniveau is heel toegankelijk en laagdrempelig. Iedereen uit het complex kan deelnemen aan overleggen en als de opkomst onvoldoende is, wordt er op een andere manier voor gezorgd dat de wensen van de verschillende complexbewoners boven water komen. De Woonstadmedewerker zorgt ervoor dat de gemaakte afspraken snel worden nagekomen.

Op wijkniveau komen mensen samen die een afspiegeling van de wijk vormen. De deelnemers zijn in staat om alle belangen van alle wijkbewoners tegen elkaar af te wegen. Tijdelijke participatietrajecten maken de behoeften, wensen en belangen van vele wijkbewoners zichtbaar. Naast de tijdelijke participatie (gericht op doelgroepen en thema's) wordt op het wijkniveau veel waarde gehecht aan:

- de rol van procesbewaker vanuit wijkbewoners;
- de continuïteit;
- agendering vanuit de wijk;
- een platform waar Woonstad verantwoording aflegt over haar wijkactiviteiten en wijkbeleid.

Iedere wijk heeft een andere participatiebehoefte. Maatwerk is op dit niveau de insteek.

Op het bedrijfsniveau werken klanten en Woonstad Rotterdam samen aan (onderdelen van) het beleid van Woonstad. Ook legt de directie van Woonstad Rotterdam verantwoording af over werkzaamheden op dit niveau. Onderlinge uitwisseling vindt plaats en de klantenraad adviseert Woonstad Rotterdam over beleid en strategieën voor de toekomst. Dit vraagt inzicht van beide gesprekspartners! De deelnemers aan de klantenraad worden dan ook geselecteerd op kwaliteit. Dit gebeurt door middel van een open en transparante procedure. Daarnaast wordt er gekeken naar de totale groepssamenstelling van de klantenraad. Deze moet een goede afspiegeling zijn van het klantenbestand van Woonstad: er komt een verdeling naar rato tussen huurders van woningen (86 procent), kopers van gebonden koopvormen (10 procent) en huurders van bedrijfsruimten (4 procent). Daarnaast wordt er goed gekeken naar een goede leeftijds-, - leefstijl- en afkomstverdeling. De klantenraad stimuleert, volgt en

werkt aan brede bewonersconsultaties en tijdelijke participatietrajecten over verschillende onderwerpen en met verschillende doelgroepen. Via een website zijn jaarplannen, agenda's, notulen en adviezen van de klantenraad toegankelijk. Ook organiseert de klantenraad jaarlijks een bijeenkomst voor alle actieve bewonersgroepen.

Samen werken aan een leefbare stad in de geest van de Overlegwet

Het participatievoorstel is opgesteld in de geest van de Overlegwet: de kernpunten van de wet blijven overeind, zoals het kennen en horen van verschillende belangen om een goede afweging te kunnen maken; daarnaast is de werkwijze van de bewonersgroepen transparant en toegankelijk. Ook de invloedsrechten van de Overlegwet (de kruisjeslijst met de informatie-, advies- en instemmingsrechten) zijn gewaarborgd en zelfs uitgebreid. Van de twee bestaande kruisjeslijsten bij de voorgangers van Woonstad Rotterdam (Woning Bedrijf Rotterdam en de Nieuwe Unie) wordt in principe het kruisje met de meeste invloed in het nieuwe voorstel opgenomen. Ook zijn er nieuwe initiatiefrechten ontwikkeld en geldt voor enkele onderwerpen een consultatieplicht. Het nieuwe voorstel is aangemeld en aangenomen als experiment bij de SEV (Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting). De betrokken partijen, de Nederlandse Woonbond en het Ministerie van VROM hebben enthousiast gereageerd. Het Ministerie van VROM heeft aangegeven dat het nieuwe voorstel aanzienlijk verder gaat dan de huidige Overlegwet wettelijk bepaald.

Dit participatievoorstel heeft grote voordelen voor zowel bewoners als Woonstad. Door de inbreng van verschillende klantengroepen komen er slimme oplossingen voor gezamenlijke problemen. De kwaliteit en duurzaamheid van het werk van Woonstad Rotterdam wordt hiermee versterkt. Daarnaast werken Woonstad Rotterdam en bewoners samen, van onderop aan een leefbare stad. En niet onbelangrijk: samenwerken aan oplossingen, planvorming, uitvoering en beheer levert ook energie, inspiratie en plezier op!

Hoofdstuk 1

Participatie

In dit hoofdstuk kunt u lezen wat het participatieteam onder participatie verstaat en waarom goede participatie belangrijk is.

1.1. Participatie: waar hebben we het over?

Beïnvloeden en verantwoording afleggen

De kern van bewonersparticipatie is het laten beïnvloeden¹ van activiteiten² van Woonstad Rotterdam door haar klanten³. Participatie is ook in de Overlegwet vastgelegd. Deze wet beschrijft de minimum regels voor een goede uitwisseling tussen huurders en verhuurder. Er zijn verschillende gradaties van participatie waaronder raadplegen, adviseren, co-maken en instemmen. Al deze vormen zijn waardevol. Participatie betekent daarnaast dat Woonstad Rotterdam tussentijds en achteraf maatschappelijke verantwoording aflegt over haar activiteiten waardoor ruimte ontstaat voor gesprek. Woonstad Rotterdam en bewoners kunnen vervolgens gezamenlijk vervolgstappen ontwikkelen. Het gaat om de voortdurende uitwisseling tussen bewoners en corporatie.

Soms is er sprake van een herstructureringsopgave. Over de rol van bewoners in dit proces is apart beleid ontwikkeld samen met actieve bewoners. Meer hierover is te lezen in 'Herstructureren doen we zo' (2009).

Bewonersverbanden

Bij participatie is sprake van uitwisseling tussen Woonstad Rotterdam en bewonersverbanden. Deze bewonersverbanden kunnen formeel en structureel zijn, maar ook informeel en tijdelijk.

¹ Bewonersparticipatie onderscheidt zich hiermee van het informeren van (individuele) klanten en het doen van onderzoek naar wensen van individuele klanten.

² Het gaat onder meer om beleid, producten, diensten en projecten.

³ Het klantenbestand van Woonstad Rotterdam bestaat voor 86 procent uit huurders van woningen, voor 4 procent uit huurders van bedrijfsruimten en voor 10 % uit kopers van gebonden vormen van eigendom. Daarnaast bestaat het klantenbestand van Woonstad uit vele verschillende klantgroepen met verschillende perspectieven zoals: kinderen & jongeren, sociale stijgers, senioren en kwetsbare groepen aan de 'onderkant van de samenleving'. Ook hebben klanten verschillende leefstijlen, opleidingen, economische situaties en culturele achtergronden,

Woonstad Rotterdam én bewoners: allebei aan zet

Participatie betekent dat Woonstad Rotterdam en bewonersgroepen allebei aan zet zijn. Woonstad Rotterdam vraagt aan bewoners of zij mee willen praten en mee willen doen aan de hand van de visies, activiteiten en gesignaleerde knelpunten van de woningcorporatie. Daarnaast hebben bewoners net zo goed het recht om knelpunten te signaleren en oplossingen aan te reiken en met Woonstad Rotterdam te bespreken.

Gedeelde verantwoordelijkheid

Bij participatie is sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid van Woonstad Rotterdam en bewoners om te werken aan een goede woonsituatie, leefbare wijken en een leefbare stad.

1.2. Wat levert participatie op?

Daadwerkelijk samenwerken aan leefbare complexen en wijken levert een enorme meerwaarde op:

- Dankzij de inbreng en betrokkenheid van verschillende klantgroepen ontstaan slimme en goede oplossingen voor gezamenlijk herkenbare problemen. Participatie verbetert de kwaliteit en duurzaamheid van beleid, plannen, investeringen, dienstverlening en producten van Woonstad Rotterdam.
- Werkelijke behoeften en wensen van verschillende bewoners komen aan de oppervlakte, worden herkend en krijgen de aandacht en inzet die nodig zijn. Door middel van participatie kunnen Woonstad Rotterdam en bewoners feitelijk van onderop (op basis van de 'werkelijke behoeften') bouwen aan een leefbare en duurzame stad.
- Samenwerking tussen professionals en bewoners genereert draagvlak, plezier, energie, betrokkenheid en inspiratie.

In het algemeen blijkt dat bewoners op vele manieren invloed kunnen uitoefenen en dat participatie vele (neven) doelen dient. In bijlage 1 is hier meer informatie over terug te vinden.

Hoofdstuk 2

Nieuwe kansen voor participatie

In dit hoofdstuk is allereerst aandacht voor het waarom van een nieuw participatievoorstel. Daarna wordt beschreven hoe aan het voorstel is gewerkt. Vervolgens komen tien lessen aan bod en worden vier belangrijke kansen en verbeterpunten beschreven.

2.1. Waarom een nieuw participatievoorstel?

De fusie

Woningbedrijf Rotterdam en de Nieuwe Unie hebben een lange traditie met actieve bewonersparticipatie. Bij beide corporaties zijn vele bewoners op verschillende manieren actief (geweest). Door te vergaderen, het schrijven van adviezen, door samen met burens activiteiten te organiseren of door geld te vragen voor een goed plan. Soms in goede samenwerking met de woningcorporatie. Soms in een stevig gesprek met de huisbaas. Bijzonder is dat bewoners zich vaak al jarenlang inzetten.

Door het fuseren van het Woningbedrijf Rotterdam en de Nieuwe Unie is een nieuwe woningcorporatie ontstaan: Woonstad Rotterdam. Woonstad Rotterdam erkent en waardeert de inzet van alle bestaande actieve bewonersgroepen enorm. Tegelijkertijd vraagt een nieuwe woningcorporatie om een nieuw participatievoorstel. Deze nieuwe start biedt kansen om het (nog) beter te doen. Daarom hebben bewoners en Woonstad Rotterdam samen besloten om een nieuw participatievoorstel te maken.

2.2. Hoe is aan het nieuwe participatievoorstel gewerkt?

Bewoners en Woonstad Rotterdam in één team

Het participatieteam, een team van bewoners en medewerkers van Woonstad Rotterdam is vanaf het begin met elkaar aan de slag gegaan om een participatievoorstel te ontwikkelen voor de nieuwe woningcorporatie. Als volledig gelijkwaardige partners, met passie, gedrevenheid en vanuit verschillende perspectieven hebben bewoners en Woonstad Rotterdam het voorstel gemaakt. De principes van 'co-making' zijn daarbij gevolgd⁴.

De bewoners die deelnemen aan het participatieteam zijn afgevaardigd uit formele centrale overleggroepen van Woonstad Rotterdam: COH, BOH en BAR.

De opdracht

Bedenk een nieuw participatievoorstel. Een participatievoorstel dat past bij het Rotterdam van nu. Waar ervaringen, belangen en ideeën van bewoners een serieuze plek krijgen. Waar meer en verschillende mensen aan mee doen. Dat was de opdracht aan het participatieteam.

Werkwijze participatieteam

Om haar opdracht goed uit te kunnen voeren, heeft het participatieteam zich laten inspireren: meningen, ideeën en verbeterpunten zijn verzameld. Ook heeft het participatieteam onderzoeken naar specifieke onderwerpen uit laten voeren. Daarna is het participatieteam met elkaar in debat gegaan: lessen, kansen en verbeterpunten zijn in beeld gebracht. Dit zijn als het ware de onderleggers waarop het participatieteam het nieuwe participatievoorstel voor Woonstad Rotterdam heeft ontwikkeld. Het participatieteam heeft het concept voorstel gepresenteerd aan COH, BOH, BAR, MTWonen Woonstad Rotterdam en enkele experts. Na deze uitwisselingen is het concept voorstel aangepast en definitief gemaakt.

Het participatieteam heeft de volgende activiteiten uitgevoerd en/of uit laten voeren⁵:

- Een verkenning naar de wettelijke kaders en formele regelgeving;
- Een inventarisatie van de samenstelling van het klantenbestand van Woonstad Rotterdam;
- Een overzicht van drempels en belemmeringen van groepen die weinig of niet meedoen aan de huidige participatietrajecten;

⁴ Co-making is een samenwerkingsvorm waarbij meerdere partijen samenwerken aan het ontwikkelen van een zo goed mogelijk eindproduct. Co-making gaat uit van verschillen in perspectieven en belangen, maar ook van voldoende wederzijds vertrouwen om er samen uit te komen. Alle deelnemers voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk om alle belangen een plek te geven. Alle deelnemers hebben een gelijkwaardige rol en staan open voor elkaar. Binnen het team wordt volledig open gecommuniceerd.

⁵ Verslagen en onderzoeksrapporten kunnen bij het participatieteam opgevraagd worden.

- Een onderzoek naar succesfactoren: hoe méér én verschillende bewoners te bereiken en te binden? Het onderzoek bestaat uit diepte-interviews met initiatiefrijke bewoners en een bijeenkomst met experts. Van de resultaten is een rapportage en video gemaakt;
- Een werkbijeenkomst waarin succesvolle participatieprocessen en participatiestructuren van corporaties buiten Rotterdam zijn gepresenteerd en besproken;
- Twee werkbijeenkomsten met actieve bewonersgroepen waar is gevraagd naar denkbeelden over de kwaliteit van participatie (nu en in de toekomst);
- Een bijeenkomst met medewerkers van Woonstad Rotterdam waar denkbeelden voor het nieuwe participatievoorstel zijn opgehaald;
- Debatten en uitwisseling om te komen tot een nieuw participatievoorstel;
- Overleggen met de SEV, Nederlandse Woonbond en VROM over hoe het nieuwe participatievoorstel in relatie tot de Overlegwet in te passen;
- Opstellen en redigeren van de teksten;
- Concept voorstel bespreken met COH, BOH, BAR, MTWonen Woonstad Rotterdam en enkele experts;
- Notitie maken met antwoorden op tips en zorgen die tijdens bovengenoemde uitwisselingsbijeenkomsten zijn geuit⁶;
- Terugkoppelen van de antwoorden op tips en zorgen;
- Aanpassen van het concept voorstel tot een definitief voorstel.

Het participatieteam is begeleid door een onafhankelijk bureau en een tekstschrijver. Het participatieteam heeft deze ondersteuners zelf gekozen.

2.3. Tien lessen

Het participatieteam heeft uit alle activiteiten en bijeenkomsten waardevolle informatie opgehaald. Hieronder een samenvatting in tien lessen. In bijlage 3 zijn de lessen en conclusies uitgebreid beschreven.

1. Basisdienstverlening op orde

De basisdienstverlening van Woonstad Rotterdam moet op orde zijn omdat het van grote invloed is op het imago van de corporatie en daarmee op het vertrouwen van bewoners en de bereidheid van bewoners om zich opbouwend voor Woonstad Rotterdam en hun eigen leefomgeving in te zetten. Een goede basisdienstverlening is een belangrijke voorwaarde om goed te kunnen participeren.

⁶ De notitie met de antwoorden van het participatieteam op de tips en zorgen die tijdens de uitwisselingsbijeenkomsten zijn geuit, is in zijn geheel opgenomen in bijlage 2.

2. Houding en gedrag Woonstad Rotterdam cruciaal

Houding, gedrag en expertise van Woonstad Rotterdam zijn zeer bepalend voor de kwaliteit van de participatie. Dragen directieleden en het managementteam uit dat participatie belangrijk is? Hebben medewerkers een open houding naar bewoners toe? Hebben medewerkers voldoende kennis en kwaliteiten om participatietrajecten goed vorm te geven? Het is nodig om te investeren in de participatiekwaliteiten van al het personeel van Woonstad Rotterdam: van manager, communicatieadviseur, woonconsulent tot huismeester. Ook is het belangrijk dat de vaste aanspreekpunten vanuit de organisatie voldoende mandaat hebben om productieve gesprekken met bewoners te kunnen voeren.

3. Samenwerken in plaats van 'wij-zij' denken

De huidige manier van samenwerken tussen bewoners en woningcorporatie berust (te) vaak op wederzijds wantrouwen en 'wij-zij' denken. Deze houding werkt belemmerend. Om goede participatietrajecten te kunnen ontwikkelen is het nodig om het wederzijds wantrouwen en het denken in 'wij- zij' te doorbreken. Dit vraagt zowel bij bewoners als medewerkers van Woonstad Rotterdam om nieuwe manieren van denken en doen.

4. Vroegtijdige met elkaar in gesprek gaan

De huidige praktijkervaringen laten zien dat het loont om in een vroegtijdig stadium uitwisselingen tussen Woonstad Rotterdam en bewoners te organiseren: analyses, oplossingsvarianten, beleid en uitvoering kunnen dan beter aansluiten bij behoeften van de klanten. De huidige overlegpraktijk kenmerkt zich echter vooral door het benadrukken van verschillen in standpunten en het in een laat stadium kunnen reageren op keuzes en beleidsvoorstellen van de woningbouwcorporatie.

5. Klantenbestand Woonstad Rotterdam zeer divers.

Het klantenbestand van Woonstad Rotterdam is zeer divers: huurders, kopers van gebonden koopvormen, ondernemers, jong, oud, gezinnen, alleenstaanden, mensen met verschillende culturele achtergronden. Om goede plannen te kunnen maken, alle belangen zichtbaar te krijgen en alle belangen goed te kunnen behartigen, is het nodig om met vele verschillende mensen in gesprek te gaan. De praktijk leert dat een gemengde groep niet vanzelf aan tafel komt.

6. Eén participatievorm te beperkt

Onderzoek toont aan dat vele verschillende strategieën en methodieken nodig zijn: één participatievorm is te beperkt om vele mensen te vinden en te binden. Dat er nu weinig bewoners aan tafel zitten met Woonstad Rotterdam, komt zeker niet alleen voort uit desinteresse. Onderzoek toont aan dat grote groepen mensen het niet aantrekkelijk vinden om te vergaderen en deel te nemen aan vaste overlegvormen. Mensen willen zeker wel meedenken en meedoen, maar op andere manieren. Succesvolle

voorbeelden van methoden om verschillende mensen te benaderen zijn er in overvloed in Rotterdam. Voorbeelden zijn: samenwerken met sleutelpersonen uit wijken, direct aansluiten bij initiatieven die bewoners zelf ontplooiën, portiekgesprekken, huisbezoeken, denktanks, internetparticipatie en bijvoorbeeld een gezamenlijk etentje. Afhankelijk van de opgave, de doelgroep en de wijk is maatwerk nodig.

7. Kwaliteiten en competenties belangrijk

Een belangrijke succesfactor voor goede participatie is dat bewoners mee doen op basis van kwaliteiten en competenties. Door mensen te vragen om mee te doen op basis van hun kennis en talenten kunnen goede resultaten worden geboekt, verschillende perspectieven naar voren komen en langdurige betrokkenheid worden gecreëerd.

8. Getrapt participatiemodel werkt belemmerend

Uit de verkenning blijkt dat een getrapt participatiemodel, waarbij 'afgevaardigden' uit complexen of wijken deel nemen aan overleggen op wijk- of bedrijfsniveau haar beperkingen kent. Zo zijn de meeste complexen in het huidige model niet gedekt omdat er geen complexcommissies actief is. Daarbij gaat een getrapt model niet uit van de interesses en kwaliteiten van bewoners; je moet op een lager niveau actief zijn om ook op hogere niveaus actief te mogen worden. Terwijl mensen die graag actief op het wijkniveau zijn het bijvoorbeeld niet interessant hoeven te vinden om ook op het bedrijfsniveau actief te zijn, of andersom. Ook leidt een getrapt model ertoe dat veel minder mensen benaderd kunnen worden om actief te worden op het bedrijfsniveau.

9. Vertegenwoordigend model sluit niet aan bij complexe samenleving

De moderne Rotterdamse samenleving is zeer complex en divers samengesteld: een vertegenwoordigend participatiemodel sluit daar niet goed meer op aan. In de Rotterdamse complexe samenleving is het niet realistisch om actieve bewoners te vragen om een hele wijk of meerdere wijken te vertegenwoordigen. Simpel weg omdat het niet (meer) kan. Actieve bewoners kunnen onmogelijk alle perspectieven en behoeften kennen van de vele verschillende bewoners die zij zouden moeten 'vertegenwoordigen'. Uit praktijkverhalen blijkt dat de verantwoordelijkheid die dit met zich meebrengt (praten namens een hele wijk die je niet kunt overzien) eerder belemmerend dan stimulerend werkt voor mensen om mee te doen.

10. Resultaat telt altijd!

Voor zowel Woonstad Rotterdam als de vele bewoners die zich op allerlei manieren voor hun wijk, stad en medemens inzetten, is het resultaat dat zij bereiken belangrijk. Bewoners krijgen niet betaald voor hun inzet, zij doen dat omdat ze het leuk en belangrijk vinden. Om het werk vrijwillig te blijven doen, is het wel nodig dat effecten en resultaten geboekt worden. Ook willen mensen weten wat er met hun inzet is

gedaan. Gebeurt dit niet of te weinig, dan haken mensen op den duur af. Aandacht voor daadwerkelijke beïnvloedingsruimte en terugkoppeling van de geboekte resultaten is daarom belangrijk.

2.4 Drie kansen en verbeterpunten

Naast de 10 lessen, herkent het participatieteam drie belangrijke kansen en verbeterpunten. De lessen, kansen en verbeterpunten vormen gezamenlijk de basis waarop het participatieteam het nieuwe participatievoorstel heeft ontwikkeld. In deze paragraaf een toelichting op de drie belangrijke kansen en verbeterpunten.

1. Kwaliteit van participatie verbeteren

Woonstad Rotterdam en actieve bewoners willen de kwaliteit van overleggen en ontmoetingen tussen Woonstad Rotterdam en actieve bewoners verbeteren.

Woonstad Rotterdam doet heldere uitspraken in het ondernemingsplan (Passie voor Rotterdam, december 2007). Woonstad Rotterdam:

- Stelt zich in hoge mate transparant en beïnvloedbaar op;
- Ziet bewoners als een onmisbare sparringpartner;
- Gaat actief op zoek naar een opbouwende uitwisseling met al haar klanten.

Daarnaast wil Woonstad Rotterdam maatschappelijke verantwoording afleggen.

Dit zijn mooie ambities. In de dagelijkse praktijk lopen zaken helaas niet zo soepel als gewenst. Voorbeelden van verbeterpunten zijn dat:

- Talenten en ervaringen van bewoners soms onvoldoende of te laat benut worden;
- Onduidelijk is wat daadwerkelijk de invloed voor bewoners is;
- Medewerkers onvoldoende mandaat hebben om bewoners daadwerkelijk invloed te geven;
- Sommige medewerkers zich te veel als expert opstellen en onvoldoende echt luisteren naar ervaringen van bewoners;
- Het soms onduidelijk is wat er met de inbreng van bewoners wordt gedaan;
- Afspraken onvoldoende nagekomen worden.

Ook bij bewoners zijn verbeterpunten te benoemen zoals:

- Het beter gebruik kunnen maken van adviesrechten;
- Het trainen van vaardigheden om daadwerkelijk een goede gesprekspartner te kunnen zijn voor medewerkers en directie van Woonstad Rotterdam;
- Zich meer verdiepen in de belangen van alle bewoners.

2. Méér en verschillende bewoners betrekken

Er ligt een kans om 'nieuwe' bewoners te betrekken. De praktijk wijst uit dat aan sommige overlegtafels al jaren dezelfde beperkte bewonersgroep aanschuift om de

belangen van bewoners zo goed mogelijk te behartigen. Dikwijls rust al het werk op de schouders van deze beperkte groep bewoners. Veel van deze bewoners-, huurderorganisaties en bewonerscommissies hebben behoefte aan 'nieuw bloed' en 'extra handen'. Er zijn ook mensen die graag het stokje willen overdragen maar geen opvolgers vinden.

Daarbij verjongt en verkleurt de stad Rotterdam. Nu is al meer dan de helft van alle inwoners van de stad jonger dan 34 jaar. Van alle klanten van Woonstad Rotterdam is meer dan de helft van allochtone afkomst. De verscheidenheid onder klanten van Woonstad Rotterdam is enorm: qua opleiding, huishoudensamenstelling, etniciteit, religie, leefstijl, jong, oud, man en vrouw.

Uit ervaringen van de huidige participatiepraktijk blijkt dat vele klantgroepen niet aan tafel zitten met de woningcorporatie. Zij worden niet of nauwelijks gehoord, terwijl beslissingen wel van invloed op hen zijn. Ook is hun inbreng nodig om goede plannen te kunnen maken.

Tegelijkertijd blijkt uit de praktijk dat deze groepen wel actief zijn in Rotterdam. Zij zetten zich belangeloos in om het leven in de stad te verbeteren. Zij ontplooiën activiteiten op vele terreinen waaronder cultuur, emancipatie, onderwijs en sport. De kans ligt er om deze mensen ook te bereiken en te binden aan Woonstad Rotterdam.

3. Verbeteren samenwerking huurders, kopers, ondernemers⁷ & Woonstad Rotterdam

Er ligt een kans om de samenwerking tussen huurders, kopers, ondernemers en Woonstad Rotterdam te verbeteren. De belangrijkste kerntaak van Woonstad Rotterdam is en blijft het verhuren van woningen. Daarnaast onderneemt Woonstad Rotterdam andere activiteiten:

- Verhuren van bedrijfsruimten aan ondernemers;
- Verkopen van een klein deel van de bestaande huurwoningen in bestaande complexen;
- Bouwen van nieuwbouwwoningen met een mix van huurders en kopers.

Woonstad Rotterdam biedt gebonden vormen van koop aan (zoals de MVE koopwoningen). Kopers van deze tussenvormen behoren zeker tot de doelgroepen van de woningcorporatie. Het zijn gewone Rotterdammers die dankzij het aanbod van deze tussenvormen net een andere keuze op de woningmarkt kunnen maken.

Huurders, MVE-kopers en ondernemers: het zijn allemaal klanten van Woonstad Rotterdam. Zij zijn allemaal afhankelijk van de dienstverlening van de woningcorporatie. Zij hebben allemaal een belang bij leefbare wijken. Zij zijn allemaal partners om de wijk leefbaar te maken en te houden. Dat roept de volgende vragen

⁷ Het klantenbestand van Woonstad Rotterdam bestaat voor 86 procent uit huurders van woningen, voor 4 procent uit huurders van bedrijfsruimten en voor 10 % uit kopers van gebonden vormen van eigendom.

op: Hoe kopers en ondernemers beter te betrekken? Hoe de samenwerking tussen huurders, kopers en ondernemers te verbeteren? En hoe de samenwerking tussen Woonstad en deze drie klantgroepen te verbeteren?

Bij beide fusiepartners, het Woningbedrijf Rotterdam en de Nieuwe Unie, doen kopers in de huidige participatiestructuren reeds mee. Bij het Woningbedrijf Rotterdam hebben kopers het recht om naar verhouding mee te doen aan overleggen en participatietrajecten. Bij de Nieuwe Unie zijn raamovereenkomsten afgesloten met meerdere bewonersorganisaties waarin huurders en kopers actief zijn; hierdoor zijn ook kopers actief in overleggen met de woningcorporatie, onder andere in het COH. Uit deze ervaringen blijkt overigens dat kopers ook vanuit algemene belangen kunnen en willen meedenken en meedoen.

Hoofdstuk 3

Hoofdkenmerken participatievoorstel Woonstad Rotterdam

Het participatieteam heeft op basis van alle opgehaalde informatie, brainstorms en debatten lessen, kansen en verbeterpunten benoemd. Deze lessen, kansen en verbeterpunten zijn als het ware de onderleggers waarop het nieuwe participatievoorstel voor Woonstad Rotterdam is ontwikkeld.

In dit hoofdstuk komen de hoofdkenmerken van het participatievoorstel aanbod. Ook wordt aandacht besteed aan de invoering van het nieuwe voorstel (paragraaf 3.2). Praktische uitwerkingen staan uitgebreid beschreven in de hoofdstukken 4 t/m 7.

3.1. Hoofdkenmerken participatievoorstel

1. Samenwerken en gedeelde verantwoordelijkheid

Het participatieteam wil dat Woonstad Rotterdam en bewoners optreden als samenwerkingspartners. Zij hebben een gedeelde verantwoordelijkheid om te werken aan een leefbare stad, leefbare wijken en leefbare complexen. Zij hebben ook een gedeelde verantwoordelijkheid om perspectieven van verschillende klantgroepen te verzamelen en vele verschillende bewoners daadwerkelijk invloed te geven.

Het participatieteam vindt het belangrijk dat Woonstad Rotterdam en bewoners zo veel mogelijk werken vanuit vertrouwen, gemeenschappelijke belangen en opgaven. Tegelijkertijd beseft het participatieteam ook dat, als het in de praktijk nodig is, actieve bewoners een belangrijke rol vervullen bij het behartigen van de verschillende bewonersbelangen en bewonersperspectieven (op basis van argumenten).

Zo vroeg mogelijk met elkaar in gesprek gaan

Het participatieteam legt de focus op het zo vroeg mogelijk met elkaar in gesprek gaan over problemen, opgaven en oplossingen. Beleid en uitvoering kunnen dan daadwerkelijk met invloed van 'onder op' ontwikkeld worden en goed aansluiten bij de behoeften en wensen van klanten.

2. Iedereen mag meedoen

Het participatieteam wil dat alle klanten van Woonstad Rotterdam mee mogen doen: huurders van woningen, ondernemers die bedrijfsruimten huren, en kopers van tussenvormen zoals MVE. Het participatieteam vindt het belangrijk dat alle klanten mee kunnen doen omdat zij immers allemaal afhankelijk zijn van de dienstverlening, de visies en plannen van Woonstad Rotterdam. Zij hebben allemaal belang bij leefbare wijken.

Het participatieteam wil dat alle klanten van Woonstad Rotterdam aansprekende en eenvoudig te begrijpen informatie krijgen over de mogelijkheden om actief mee te doen. Via actieve werving en wervende campagnes worden meer mensen uitgedaagd om mee te doen.

3. Insteek op drie niveaus: complex⁸, wijk en bedrijf

Het participatieteam kiest ervoor om de participatie te organiseren op drie niveaus: complex wijk en stad (ofwel het bedrijf). Hiermee sluit de inbreng van bewoners aan op de niveaus waarop Woonstad Rotterdam beslissingen neemt. De organisatie van de overleggen verschilt per niveau.

Complexniveau: focus op toegankelijke en laagdrempelige insteek

Het participatieteam legt op het complexniveau de focus op een toegankelijke en een laagdrempelige insteek. Woonstad Rotterdam organiseert (minimaal een keer in de twee jaar) een openbare brede ontmoeting voor alle mensen die in het complex werken of wonen (als huurder of koper). Tijdens deze ontmoetingen maken woningcorporatie, bewoners en ondernemers praktische afspraken. Op het complexniveau kunnen meerdere (bewoners)werkgroepen tegelijkertijd actief zijn rond onderwerpen die zijzelf belangrijk vinden zoals het beheren van een binnenterrein of het technisch onderhoud (zie verder hoofdstuk 4).

Wijkniveau: focus op goede afspiegeling van de wijk en mensen die boven het eigen belang uit kunnen komen

Het participatieteam legt op wijkniveau de focus op het ontwikkelen van een gesprekspartner die een goede afspiegeling is van de samenstelling van de wijk en om goed om kan gaan met verschillende belangen. Ten eerste zijn op dit niveau tijdelijke participatievormen cruciaal om verschillende wijkbewoners te betrekken en onderwerpen uit te diepen. Ten tweede zijn vaste participatievormen van belang om invulling te geven aan:

- de rol van procesbewaker vanuit wijkbewoners;
- de continuïteit;
- de agendering vanuit de wijk;
- een platform waar Woonstad Rotterdam verantwoording aflegt over haar wijkactiviteiten en wijkbeleid.

Op wijkniveau moeten alle participatievormen aan algemene kwaliteitseisen voldoen. De precieze uitwerking van de participatievorm in de wijken is maatwerk. Elke wijk is anders samengesteld en heeft een andere participatiebehoefte. Het nieuwe voorstel sluit hierop aan (zie verder hoofdstuk 5).

Bedrijfsniveau: focus op kwaliteit en een goede afspiegeling van verschillende klanten

Op het bedrijfsniveau streeft het participatieteam naar de ontwikkeling van een kwalitatief goede centrale klantenraad die een goede afspiegeling vormt van de

⁸ Complex is een verzameling van woningen en/of bedrijfsruimten die een (bouwkundige) eenheid vormen.

verschillende klantgroepen van Woonstad Rotterdam. Om kwaliteit te organiseren en een goede afspiegeling te kunnen bereiken vindt werving en selectie plaats op basis van profielen en competenties.

Bewoners op bedrijfsniveau worden hierdoor een stevige gesprekspartner voor Woonstad Rotterdam en zullen meer effect van hun inbreng bereiken. Het participatieteam vindt dit belangrijk omdat de overleggen op dit niveau immers over cruciale zaken gaan die grote invloed hebben op het wonen in de stad. Want één ding is helder: Woonstad Rotterdam, met meer dan 55.000 woningen is een belangrijke investeerder en speler in de stad.

Het participatieteam stelt voor dat kopers van gebonden koopvormen (10 procent van het totale klantenbestand), huurders (86 procent van het totale klantenbestand) en ondernemers (4 procent van het totale klantenbestand) naar rato van het totale klantenbestand deel kunnen nemen aan de klantenraad: dit is een harde verdeelsleutel. Omdat het totale klantenbestand van Woonstad Rotterdam vooral bestaat uit huurders van huurwoningen, blijft dit ook de grootste groep in de klantenraad (zie verder hoofdstuk 6).

Verbindingen tussen de drie niveaus

Het participatieteam vindt het belangrijk dat er verbindingen ontstaan tussen de drie niveaus. Het nieuwe participatievoorstel houdt hier op verschillende manieren rekening mee. Een aantal voorbeelden:

- Klantenraad en vaste bewonersoverleggroepen in de wijken organiseren jaarlijks openbare ontmoetingen waar alle (actieve) bewoners voor worden uitgenodigd en hun zegje kunnen doen;
- Deelnemers aan de klantenraad leggen jaarlijks een of twee werkbezoeken af aan Woonstadwijken;
- Bewonersgroepen kunnen signalen, ideeën en knelpunten die thuis horen op een hoger organisatieniveau, direct per email kenbaar maken bij vaste groepen op wijkniveau en de klantenraad;

4. Rechten: uitgebreid en verbeterd

Bewoners hebben informatie, advies- en instemmingrecht op complex-, wijk- en bedrijfsniveau. Deze rechten en de bijbehorende procedures zijn formele rechten (ondergrenzen). Hoe, waarover, en in hoeverre de verschillende overlegvormen precies invloed hebben, staat in de 'nieuwe kruisjeslijst' in bijlage 4. Bewonersgroepen en Woonstad Rotterdam kunnen gezamenlijk besluiten om van de kruisjeslijst en bijbehorende procedures af te wijken en (op onderdelen) soepel om te gaan met de precieze invulling ervan; dit om onnodige bureaucratie en vertragingen te voorkomen en te beperken.

De nieuwe kruisjeslijst is ontstaan door de twee 'kruisjeslijsten' van het Woningbedrijf Rotterdam en de Nieuwe Unie samen te voegen. Daar waar de twee kruisjeslijsten van elkaar verschilden, heeft het participatieteam er in principe voor gekozen om het

'kruisje' met de meeste invloed in de nieuwe lijst op te nemen. Bij enkele onderwerpen zijn de rechten van bewoners in zijn geheel verbeterd; zelfs ten opzichte van het 'kruisje' met de meeste invloed (voor gedetailleerde informatie zie bijlage 4).

Initiatiefrechten

Het participatieteam ziet graag dat bewonersgroepen pro-actief meedoen. Mede om die reden zijn drie type initiatiefrechten ontwikkeld:

- Bewonersgroepen kunnen op alle niveaus in het nieuwe voorstel gebruik maken van het initiatiefrecht om tijdelijke participatietrajecten en brede consultaties op te starten;
- Klantenraad kan op bedrijfsniveau gebruik maken van het initiatiefrecht om een evaluatie uit te laten voeren;
- Klantenraad kan op bedrijfsniveau gebruik maken van het initiatiefrecht om een expertmeeting te organiseren.

Omdat de middelen beperkt zijn, is het nodig dat al deze initiatieven gezamenlijk door de desbetreffende bewonersgroep en Woonstad Rotterdam worden getoetst aan een aantal voorwaarden (zie voor meer informatie over de spelregels van deze nieuwe rechten bijlage 4).

Consultatieplicht

Het participatieteam heeft een aantal onderwerpen benoemd waarvoor een nieuwe plicht geldt: de consultatieplicht. Dit betekent dat Woonstad Rotterdam bij deze onderwerpen daadwerkelijk de klantgroepen die het aangaan moet betrekken en consulteren (zie bijlage 4);

Experimenteren met vernieuwende vormen en rechten

Het participatieteam vindt het belangrijk om te blijven experimenteren met vernieuwende participatievormen en rechten. Het participatieteam stelt daarom voor om de komende twee jaar ten minste drie trajecten volgens de principes van co-making op te starten (zie ook hoofdstuk 7).

5. Vaste participatievormen én tijdelijke participatievormen

Voor het participatieteam zijn vaste participatievormen op wijk- en bedrijfsniveau belangrijk. Deze vaste participatievormen hebben hun waarde door de jaren heen bewezen en vormen een continue factor. Wel vindt er in het nieuwe participatievoorstel vooral op wijkniveau een verschuiving van rollen en taken plaats: vooral van 'standpunt bepaler' namens alle andere bewoners krijgen de vaste participatievormen veel meer de rol van 'raadpleger' van zo veel mogelijk verschillende bewoners.

Naast de vaste participatievormen, zijn de tijdelijke participatievormen en brede bewonersconsultaties een belangrijk onderdeel van het nieuwe voorstel. Deze tijdelijke vormen vinden nu veelal los van de bestaande participatiestructuur plaats. Het participatieteam ziet dit als een gemiste kans. Daarom stelt het participatieteam voor om de tijdelijke participatievormen en brede consultaties een duidelijke plek in het

nieuwe voorstel te geven. De tijdelijke vormen, brede consultaties en andere participatiemethodieken zijn nodig om:

- Meerdere mensen te vinden en te binden;
- Verschillende belangen en behoeften zichtbaar te maken;
- Goede input te krijgen om beleid en uitvoeringsprogramma's te kunnen ontwikkelen.

In het kader hieronder zijn de hoofdkenmerken van tijdelijke en informele participatievormen samengevat.

Hoofdkenmerken van tijdelijke en informele participatievormen

Tijdelijke en informele participatietrajecten hebben een start- en eindpunt. De tijdelijke participatie is georganiseerd rondom een specifiek thema, een specifieke doelgroep of een specifiek gebied. De uitwisseling kan eenmalig zijn, maar kan ook een paar jaar duren (bijvoorbeeld bij herstructurering). Voorbeelden van methodieken zijn: klantenpanels, denktanks, theatertrajecten, (internet)enquête, huis-aan-huis bezoeken en werkateliers.

Tijdelijke participatietrajecten zijn laagdrempelig. Het gesprek vindt dichtbij plaats; met de klantgroepen waar het daadwerkelijk over gaat. Als de starters op de woningmarkt bijvoorbeeld op de agenda staan, moet het gesprek ook met de starters georganiseerd worden.

Maatwerk staat centraal bij de tijdelijke participatietrajecten: per opgave, doelgroep, complex, wijk of project moet de inzet anders zijn. Maatwerk is geen 'extraatje'. Het participatieteam vindt het een logische werkwijze in een stad die divers en complex is samengesteld.

Koppeling losse participatievormen en vaste participatievormen

Bijzonder in het voorstel is dat de losse participatievormen gekoppeld zijn aan de vaste participatievormen. Het participatieteam kiest hier bewust voor. Het participatieteam is van mening dat beide participatievormen elkaar hierdoor kunnen versterken. De tijdelijke trajecten worden minder vrijblijvend omdat de vaste participatievormen en Woonstad Rotterdam met elkaar in gesprek gaan over aanpakken, uitvoering en resultaten van deze tijdelijke en informele trajecten. Welke mensen worden betrokken? Hoe wordt het georganiseerd? Vaste bewonersgroepen gaan ook na of de resultaten van de brede consultaties en tijdelijke trajecten daadwerkelijk een plek krijgen in de plannen van Woonstad Rotterdam. Tegelijkertijd leveren de tijdelijke participatietrajecten en brede bewonersconsultaties informatie op die de vaste participatiegroepen weer kunnen gebruiken bij hun adviesvorming.

6. Interesses en talenten

Het participatieteam vindt het belangrijk dat klanten meedoen op basis van wat zij graag willen doen en goed kunnen. Interesses, talenten en kwaliteiten van bewoners staan daarom centraal in het participatievoorstel voor Woonstad Rotterdam. Wie nodig je uit voor het oppakken van welke onderwerpen? Sommigen zijn goed in het activeren van bewoners. Anderen vinden het leuk om feesten te organiseren en weer andere klanten willen graag invloed uitoefenen op strategisch niveau. Positieve energie,

enthousiasme en goede resultaten: dit bereik je alleen als mensen actief zijn op plekken waar hun talenten tot wasdom komen.

Kwaliteitseisen

Het participatieteam stelt ook voor om aan de samenwerking van medewerkers van Woonstad Rotterdam en bewoners kwaliteitseisen te stellen. Door het opstellen van competenties wordt de kwaliteit van de overleggen verbeterd en dat is in het belang van bewoners én de stad. Op bedrijfsniveau gelden vanzelfsprekend andere eisen dan op het complexniveau. Op het wijkniveau ligt bijvoorbeeld de nadruk op de kwaliteiten van de actieve groep in zijn totaal en niet op de kwaliteiten van de afzonderlijke individuen.

Profielen en gerichte werving

Om de kwaliteit van de samenwerking te verbeteren en om te stimuleren dat bewoners meedoen op basis van interesses en talenten, heeft het participatieteam profielen, competenties en kwaliteitseisen opgesteld voor bewoners en medewerkers van Woonstad Rotterdam. Ook stelt het participatieteam voor om een actieve, gerichte en openbare werving te organiseren. Het participatieteam heeft hier diverse voorstellen voor uitgewerkt (zie in de volgende hoofdstukken). Het participatieteam vindt het belangrijk dat de juiste toon en de juiste woorden straks worden gebruikt bij de werving (zoals bijvoorbeeld (levens) ervaring in plaats van opleiding). Het spreekt voor zich dat potentiële goede vrijwilligers niet afgeschrikt moeten worden maar juist geënthousiasmeerd moeten worden om actief mee te gaan doen.

'De getrapte structuur' wordt losgelaten

Om zo veel mogelijk bewoners mee te kunnen laten doen op basis van talenten en kwaliteiten laat het participatieteam de 'getrapte structuur' los in het nieuwe voorstel. Het participatieteam is van mening dat deze 'getrapte structuur' belemmerend werkt en mensen uitsluit die graag mee willen doen op het schaalniveau dat daadwerkelijk bij hen past. De 'getrapte structuur' gaat er immers vanuit dat enkel 'afgevaardigde complexbewoners' kunnen deelnemen aan overleggen op wijkniveau en dat enkel 'afgevaardigde wijkbewoners' deel kunnen nemen aan overleggen op bedrijfsniveau.

Wel zijn in het participatievoorstel de relaties tussen de niveaus gewaarborgd, alsook de mogelijkheden om op bedrijfsniveau en wijkniveau signalen van actieve groepen op te pikken. Tevens heeft het participatieteam de 'route' aanscherpt om zaken die niet goed lopen tussen Woonstad Rotterdam en actieve bewoners op complexniveau en wijkniveau goed en snel aan te kunnen pakken (zie verder hoofdstuk 4 en 5).

7. In de 'geest' van de Overlegwet

Het participatievoorstel is opgesteld in de 'geest' van de Overlegwet. Het participatieteam is van mening dat 'de letter van' de Overlegwet (met de inrichting van formele vormen van huurdersorganisaties) niet meer aansluit bij het Rotterdam van

nu; vele klanten van Woonstad Rotterdam vinden het immers niet aantrekkelijk om actief deel te nemen aan deze formele organisatievormen.

Het participatieteam hecht wel veel waarde aan de kernpunten van de Overlegwet: het kennen en serieus nemen van verschillende belangen en een open en transparante werkwijze zodat bewoners die dat willen, hun stem kunnen laten horen. Het participatieteam heeft er daarom naar gestreefd om in de 'geest' van de Overlegwet te handelen en een meer 'eigentijdse' invulling te geven aan de belangrijkste punten van de Overlegwet.

Het nieuwe voorstel heeft een experimentenstatus. Dit betekent dat externen de aanpak gaan evalueren en actieve bewoners en woningcorporaties elders in het land straks ook van onze ervaringen kunnen leren. De Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting, de Nederlandse Woonbond en het Ministerie van VROM⁹ ondersteunen het nieuwe participatievoorstel van Woonstad Rotterdam en volgen het met belangstelling. Het Ministerie van VROM heeft aangegeven dat het participatievoorstel aanzienlijk verder gaat dan de wet; het nieuwe voorstel geeft meer invloed, betreft meer groepen en tegelijkertijd blijft de Overlegwet ook gelden.

Kennen en horen van verschillende belangen

Het participatieteam heeft veel aandacht voor het kennen en horen van verschillende belangen zodat vervolgens een goede afweging gemaakt kan worden tussen deze belangen. In het nieuwe voorstel vindt op alle niveaus extra inzet plaats om meer en verschillende bewoners te betrekken en verschillende belangen zichtbaar te maken door middel van losse participatietrajecten en brede bewonersconsultaties. De klantenraad op bedrijfsniveau en vaste bewonersgroepen op wijk- en complexniveau zijn zo gemêleerd mogelijk samengesteld; denkbeelden vanuit verschillende klanten komen daarmee naar voren. Op complexniveau is iedereen welkom bij het bepalen van standpunten en het maken van afspraken met de woningcorporatie. Er is niet per definitie een kleine commissie die namens de andere complexbewoners praat.

Open en transparante werkwijze van bewonersgroepen

Het participatieteam hecht veel waarde aan de kernwaarde: een open en transparante werkwijze van bewonersgroepen. Jaarplannen, adviezen, verslagen en consultaties van actieve bewonersgroepen zullen in het nieuwe participatievoorstel breed toegankelijk worden gemaakt voor klanten, bijvoorbeeld middels internet. Ook zullen de klantenraad en de bewonersgroepen op wijkniveau jaarlijks (in samenwerking met Woonstad Rotterdam) een openbare bijeenkomst organiseren voor wijkbewoners en klanten van Woonstad om verantwoording af te leggen over hun activiteiten van het afgelopen jaar en om vooruit te kijken naar het komende jaar

De mogelijkheid voor alle bewoners om zich aan te sluiten

De derde kernwaarde die het participatieteam er extra uitlicht is: de mogelijkheid voor alle bewoners om zich aan te sluiten. Ook deze kernwaarde is in het nieuwe

⁹ Meer informatie over deze experimentenstatus is op te vragen bij het participatieteam.

participatievoorstel goed uitgewerkt. Zo krijgen alle klanten (huurders, MVE kopers en huurders van bedrijfsruimten) de kans om zich aan te melden voor de klantenraad op bedrijfsniveau. Dit gebeurt onder meer op voordracht van bewonersorganisaties, via brede campagnes en een gerichte werving om groepen als jongeren en allochtonen goed te kunnen bereiken. Vervolgens vindt definitieve samenstelling plaats aan de hand van een uitgebreid beschreven selectieprocedure.

3.2 Succesvolle invoering: er is méér nodig dan een nieuw voorstel

Meer en verschillende mensen vinden en binden. Kwalitatief goede participatie. Enthousiasmeren. Resultaten boeken. Het gaat niet vanzelf. Het participatieteam is van mening dat alleen het voorleggen van een nieuw participatievoorstel onvoldoende is. Het participatieteam is ervan overtuigd dat er meer voor nodig is om de voorgestelde manieren van werken in te voeren. Hier komt een aantal vervolgacties aanbod (zie verder hoofdstuk 7).

Werken aan een goede basisdienstverlening

Het participatieteam is ervan overtuigd dat een goede basisdienstverlening een belangrijke voorwaarde is voor participatie. Het participatieteam adviseert de directie van Woonstad Rotterdam om alle zeilen bij te zetten om de kwaliteit van de basisdienstverlening te verbeteren. Het participatieteam stelt voor om verbetering van de dienstverlening hoog op de agenda te zetten voor het overleg op bedrijfsniveau. Het is daarbij belangrijk om informatie, signalen en ervaringen van vele verschillende bewoners optimaal te benutten.

Participatieman (v/m)

Het participatieteam vindt het noodzakelijk om een participatieman (v/m) te benoemen: een autonome en onafhankelijke persoonlijkheid die status en invloed heeft binnen de organisatie van Woonstad Rotterdam. De participatieman (v/m) heeft de opdracht om de invoering van het nieuwe participatievoorstel te organiseren, geeft gevraagd en ongevraagd adviezen aan bewoners en medewerkers en bewaakt de kwaliteit en de voortgang van de participatie. Het idee is dat de participatieman (m/v) functioneert in samenwerking met team van medewerkers. Ook is het voorstel om intern bij Woonstad Rotterdam voor een periode van drie jaar extra capaciteit vrij te maken voor de functie van de participatieman (m/v). Het participatieteam stelt voor om daarna in nauwe samenwerking met de klantenraad de functie te evalueren en vervolgspraken te maken (zie ook hoofdstuk 7).

Gereedschapskist met tips

Belangrijke voorwaarde voor het welslagen van het nieuwe voorstel is de ontwikkeling van een gereedschapskist met tips en adviezen. Het participatieteam vindt het daarom belangrijk dat zo'n gereedschapskist er komt. In de kist zitten tips en adviezen om

bewonersgroepen en Woonstad Rotterdam te helpen bij de ontwikkeling van tijdelijke participatietrajecten en bewonersconsultaties. Het gaat om informatie over proces- en kwaliteitseisen en succesvolle voorbeelden van methodieken en middelen (zie ook hoofdstuk 7).

Opstarten van trainingsprogramma's

Het participatieteam vindt het belangrijk dat er trainingsprogramma's ontwikkeld worden voor medewerkers en bewoners met als doel de kwaliteit van de participatie te bevorderen. Woonstad Rotterdam wil zich daarbij opstellen als een lerende organisatie: leren van ervaringen (positief en negatief) en experimenten opzetten. Ook is het belangrijk om inspiratie en uitwisselingen te organiseren. In de eerste plaats om enthousiasme te genereren. In de tweede plaats om te voorkomen dat het 'wiel niet steeds opnieuw moet worden uitgevonden'. Daarbij is het essentieel dat de organisatie straks klaar staat en de medewerkers van Woonstad Rotterdam als eerste getraind worden. Ook is het belangrijk dat de backoffice van Woonstad Rotterdam kennis van zaken heeft op het moment dat de frontoffice aan de slag gaat.

Invoeringsplan

Het participatieteam stelt voor om de invoering van het nieuwe participatievoorstel serieus en professioneel aan te pakken door een team van mensen (zie verder hoofdstuk 7).

Fasering

Het participatieteam erkent dat het belangrijk is om oog te hebben voor de werkdruk van de medewerkers. Mede om die reden wordt het participatievoorstel gefaseerd uitgevoerd. Het voorstel is om als eerste de klantenraad te ontwikkelen. Ook zullen de regio's van Woonstad Rotterdam straks zelf kunnen bepalen met welke wijken en complexen zij willen starten. Kortom, in overleg wordt een realistisch tijdspad afgesproken om de nieuwe aanpak in te voeren (zie verder hoofdstuk 7).

Hoofdstuk 4

Praktische beschrijving complexniveau

4.1. Insteek op complexniveau: openbare ontmoetingen

Centraal uitgangspunt is dat Woonstad Rotterdam op complexniveau met zo veel mogelijk bewoners in gesprek gaat. Alle huurders, ondernemers en kopers uit het complex (met verschillende belangen en achtergronden) praten mee. Concreet betekent dit dat de woningcorporatie het initiatief neemt om openbare ontmoetingen te organiseren. Alle complexbewoners worden voor deze ontmoetingen uitgenodigd.

Woonstad Rotterdam:

- Organiseert deze brede uitwisselingen met complexbewoners zo vaak als nodig, met een minimum van een maal per twee jaar;
- Doet extra inspanningen om zo veel mogelijk complexbewoners te bereiken en te betrekken;
- Gebruikt methodieken en technieken die aansluiten bij de lokale situatie.

Voorbeelden van brede ontmoetingsvormen zijn: een straatontbijt of een ontmoeting in de hal of het portiek.

Zijn er problemen of juist kansen in een complex gesignaleerd? Stromen er veel klachten van bewoners binnen? Zijn er veel verhuizingen? Hebben bewoners een initiatief bedacht? Is er behoefte bij (nieuwe) medewerkers en bewoners om met elkaar kennis te maken? Dit zijn allemaal redenen om een brede ontmoeting te organiseren. Het aantal ontmoetingen dat in complexen in de dagelijkse praktijk plaatsvindt, is afhankelijk van de lokale situatie. De behoefte aan een brede ontmoeting kan zowel bij Woonstad als bewoners aanwezig zijn.

4.2. Onderwerpen: waar gaan de gesprekken op complexniveau over?

Op hoofdlijnen gaat het om:

- De kwaliteit van de woningen en het gehele complex. Denk daarbij aan onderwerpen als: gebruik en inrichting van gemeenschappelijke ruimten, het onderhoud, de onderhoudsplanning, technische zaken van de woning, de servicediensten en de servicekosten;
- De sociale leefkwaliteit. Denk daarbij aan onderwerpen als: woonafspraken, ontmoetingswensen, samenleven en bewonersactiviteiten;
- De dienstverlening van Woonstad Rotterdam;
- Ingrijpende vernieuwing (herstructurering of renovatie).

4.3. Werkwijze

Openbare ontmoetingen om alle belangen zichtbaar te krijgen

Minimaal een keer per twee jaar en zo vaak als nodig organiseert Woonstad Rotterdam in alle complexen openbare ontmoetingen voor alle complexbewoners.

Als tijdens een ontmoeting blijkt dat er geen goede afspiegeling van het complex aanwezig is, organiseert de medewerker wijkbeheer aanvullende activiteiten om de verschillende belangen zichtbaar te krijgen. Voorbeelden van aanvullende activiteiten zijn: individuele gesprekken aan de keukentafel bij mensen thuis, gesprekken met mensen op straat of het opstarten van een kwalitatief onderzoek.

Doelen en taken van openbare ontmoetingen op complexniveau

- Woonstad Rotterdam en complexbewoners bespreken plannen, aanpakken, problemen, signalen, kansen, oplossingen, standpunten, belangen, ideeën en praktische zaken;
- Bewoners geven adviezen waarna Woonstad Rotterdam en bewoners gezamenlijk afspraken maken over acties en inzet. De adviezen hebben de status van een gekwalificeerd advies¹⁰. Om vrijblijvendheid te voorkomen legt Woonstad Rotterdam de afspraken, met bijbehorende termijnen duidelijk vast in een verslag;
- Bewoners krijgen informatie over de werkzaamheden van Woonstad Rotterdam en bespreken de gewenste kwaliteit en voortgang met elkaar;
- Woonstad Rotterdam stimuleert initiatieven van bewoners om de leefbaarheid in het complex te bevorderen.

Bewonerswerkgroepen

Na een openbare bijeenkomst kunnen bewoners er voor kiezen om een tijdelijke bewonerswerkgroep op te richten om bijvoorbeeld gemaakte afspraken te bewaken of een onderwerp uit te diepen. Meerdere bewonerswerkgroepen kunnen in een complex tegelijkertijd actief zijn, bijvoorbeeld rond een specifiek onderwerp zoals het schoonmaken van portieken, het binnenterrein of het organiseren van een feestje.

Elke (tijdelijke) bewonersgroep kan met Woonstad Rotterdam in gesprek gaan. Dit betekent dus dat geen enkele bewonersgroep het alleenrecht heeft om gesprekken met Woonstad Rotterdam te voeren of adviezen te geven.

Openbaar en transparant

Woonstad Rotterdam en actieve (tijdelijke) bewonerswerkgroepen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het informeren van alle complexbewoners over hun gezamenlijke

¹⁰ In bijlage 4 is een overzicht terug te vinden van onderwerpen en de mate van beïnvloeding op complexniveau (de zogenaamde kruisjeslijst).

acties, afspraken en verslagen. Het is belangrijk dat deze informatie toegankelijk is voor alle complexbewoners. Dit gebeurt bijvoorbeeld door middel van een eigen pagina op de Woonstad-website, een nieuwsbrief of een grote muurkrant.

Gewenste kwaliteiten: spelregels over houding en gedrag

Om de samenwerking tussen actieve bewonersgroepen en Woonstad Rotterdam te verbeteren, is een aantal spelregels over houding en gedrag geformuleerd zoals: voor het openstaan en om kunnen gaan met verschillende belangen en het organiseren van vaste aanspreekpunten vanuit de woningcorporatie. Ook is het belangrijk dat de vaste aanspreekpunten vanuit de woningcorporatie over voldoende mandaat beschikken om een constructieve uitwisseling te kunnen organiseren (zie voor een uitgebreide beschrijving bijlage 5).

Wat te doen bij knelpunten?

Het is belangrijk dat zaken die niet goed lopen tussen Woonstad Rotterdam en actieve bewoners goed en snel aan gepakt kunnen worden. Om die reden is een heldere 'route' (ook wel 'escalatiemodel' genoemd) bedacht:

- Als het niet lukt om er met de desbetreffende medewerker uit te komen, wordt contact gezocht met de wijkmanager om heldere afspraken te maken.
- Indien deze afspraken niet worden nageleefd, wordt de regiodirecteur gevraagd om ontstane knelpunten tussen medewerkers en actieve bewoners op te lossen. De regiodirecteuren zijn immers verantwoordelijk voor de activiteiten die in hun regio plaatsvinden.
- Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, kunnen actieve bewoners de geschillencommissie inschakelen. Een van de hoofdtaken van de geschillencommissie is namelijk het oplossen van ontstane knelpunten tussen actieve bewonersgroepen en woningbouwcorporaties.

Het is belangrijk dat informatie over bovengenoemde 'route' en de werkwijze van de geschillencommissie straks breed verspreid wordt onder alle actieve bewonersgroepen.

Verder kunnen actieve bewoners hun signalen tijdens bredere bijeenkomsten en/of per e-mail kenbaar maken aan vaste wijkgroepen. Met langdurige kwesties en structurele zaken die op het bedrijfsniveau thuis horen, kunnen zij ook de klantenraad benaderen.

4.4. Overgangssituatie

In sommige complexen van Woonstad Rotterdam zijn bewoners-, complex-, - of huurderscommissies actief. Bij de invoering van de nieuwe participatieaanpak betreft Woonstad Rotterdam uiteraard complexcommissies bij het nader invullen van de nieuwe participatieaanpak. Met elkaar maken zij nieuwe werkafspraken. Deze nieuwe werkafspraken sluiten aan bij de nieuwe participatieaanpak, de gewenste kwaliteit en de lokale situatie.

4.5. Ingrijpende vernieuwing van complexen

In sommige complexen staan ingrijpende vernieuwingen zoals renovatie en herstructurering op stapel. Ook kunnen er calamiteiten ontstaan. Wanneer dit aan de orde is, ontwikkelt Woonstad Rotterdam een goede participatieaanpak die aansluit bij de opgave en het complex¹¹. Woonstad Rotterdam doet dit in overleg met bewonersgroepen en sleutelpersonen die actief zijn in en rond het complex. Belangrijke uitgangspunten bij zo'n participatieaanpak zijn:

- Eerlijk en vroegtijdig communiceren over planvorming en mate waarin de huidige bewoners de planvorming kunnen beïnvloeden;
- Goed aansluiten bij zorgen, behoeften en wensen van alle huidige bewoners;
- Een traject ontwikkelen waarbij de huidige behoeften én de toekomstperspectieven van de zittende bewoners zo goed mogelijk ondersteund worden.

4.6. Gemengde complexen en Verenigingen Van Eigenaren (VVE's)

Woonstad Rotterdam heeft complexen met huurwoningen én koopwoningen: de zogenaamde gemengde complexen (hier is een VVE actief). De huidige participatiepraktijk in deze complexen vraagt om verbetering, onder meer omdat het lastig is om op dit niveau een gelijkwaardige positie van huurders en kopers te organiseren. Vragen die voorliggen zijn ondermeer: Hoe kunnen huurders goed geïnformeerd worden over alle zaken die spelen? Hoe om te gaan met meerderheidsbelangen? Hoe kan een goede samenwerking tussen kopers, huurders en Woonstad Rotterdam ontstaan? Hoe om te gaan met verschillende rollen van Woonstad Rotterdam (Woonstad is als eigenaar ook vertegenwoordiger van de huurders en daarnaast soms ook VVE beheerder)? Hoe kunnen kopers en huurders gelijkwaardige gesprekspartners worden? Hoe organiseer je blijvend een goed sociaal en technisch beheer? Hoe organiseer je dat huurders en kopers zich goed gehoord voelen?

Gezien de lastige kwesties die in de gemengde complexen spelen, stelt het participatieteam voor om nu nog geen beslissing te nemen over de definitieve participatievorm in deze complexen. Aparte aandacht is zeer noodzakelijk. Het participatieteam stelt daarom voor om in 2010 en 2011 de volgende stappen te ondernemen:

- Een derde experiment opstarten, afronden en evalueren in een gemengd complex van Woonstad Rotterdam. Dit zal gebeuren in samenhang met twee eerdere experimenten die Woonstad Rotterdam heeft uitgevoerd;
- Kennis te nemen van de verschillende landelijke experimenten die in samenwerking met de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting plaatsvinden bij andere corporaties;

¹¹ Zie ook de notitie van Woonstad Rotterdam 'Herstructuren doen we zo (2009)'

- Op basis van bovengenoemde activiteiten een aanvullend participatievoorstel voor de gemengde complexen te ontwikkelen waarmee de huidige knelpunten worden opgelost.

De afdeling strategie & beleid is verantwoordelijk voor bovengenoemd traject en doet dit in nauwe samenwerking met de nieuw op te starten klantenraad (zie hoofdstuk 5) en de afdeling VVE logistiek van Woonstad Rotterdam.

4.7. Ondersteuning op complexniveau

Ondersteuning op complexniveau vindt op verschillende manieren plaats:

- Woonstad Rotterdam organiseert en financiert openbare aanspreekbare ontmoetingen die goed aansluiten bij de lokale situatie (zo veel mogelijk in samenwerking met anderen zoals actieve bewoners, sleutelpersonen en organisaties zoals het opbouwwerk, de deelgemeente, Mensen Maken de Stad of Thuis Op Straat);
- Woonstad Rotterdam maakt verslagen met aandachtspunten en afspraken;
- Op basis van een begroting en verantwoording achteraf keert de woningcorporatie financiële middelen uit aan actieve bewonerswerkgroepen. Bewonerswerkgroepen maken de (on)kosten voor de activiteiten en algemene zaken zichtbaar. De wijkmanager neemt op basis van noodzaak en behoeften een definitief besluit over het uitkeren van beschikbare participatiemiddelen. Woonstad Rotterdam doet dit binnen financiële kaders (zie ook hoofdstuk 7);
- Medewerker wijkbeheer kan bewonerswerkgroepen (die dat willen) ondersteunen bij hun activiteiten en hen helpen bij het opstellen van een begroting;
- Medewerker wijkbeheer stimuleert bewoners om initiatieven te nemen die de leefbaarheid in een complex bevorderen en ondersteunt hen desgewenst daarbij;
- Woonstad Rotterdam zorgt er samen met actieve bewonerswerkgroepen ervoor dat alle informatie over activiteiten en overleggen toegankelijk wordt gemaakt voor alle complexbewoners;
- Woonstad Rotterdam waardeert in overleg de inzet van vrijwilligers 'in natura', bijvoorbeeld door middel van een kleine attentie, een excursie, een gezamenlijk etentje of een bijdrage aan een wijkfeestje.

Hoofdstuk 5

Praktische beschrijving wijkniveau

5.1. Insteek op wijkniveau: brede blik en toegang tot de wijk

De insteek van participatie op wijkniveau is het zorgen voor continuïteit, het horen van verschillende belangen en het praten met de mensen om wie het gaat. Daarom worden in elke wijk vaste en tijdelijke participatievormen ingezet.

Maatwerk per wijk

Elke wijk is anders samengesteld en heeft daarom een andere participatiebehoefte. Het nieuwe participatievoorstel erkent en waardeert de verschillen van wijken en wil aansluiten bij de lokale situatie. Zo kan Woonstad Rotterdam praten met een Aktiegroep in het Oude Westen, de wijkraad in Hillesluis, een Bewoners Universiteit in Pendrecht, een Raad der Wijzen in het Oude Noorden of een bewonersplatform in de Esch. Ook kunnen nieuwe vaste gemengde bewonersgroepen¹² ontstaan op basis van nieuwe behoeften. Er kunnen ook meerdere vaste bewonersgroepen in een wijk tegelijkertijd actief zijn: bijvoorbeeld een sociaal platform en een fysiek platform of een aantal leefbaarheidsgroepen in de buurten en één wijkraad op het wijkniveau. Ook kan het zo zijn dat Woonstad Rotterdam besluit om structureel aan te schuiven bij een overleg dat al plaatsvindt op het wijkniveau tussen bewoners en bijvoorbeeld de deelgemeente.

Weer een andere insteek is dat Woonstad Rotterdam in wijken waar dat nodig is en/of goed werkt, vooral inzet op directe gesprekken met 'vitale kernen' in de wijken: (informele) groepen bewoners die zichzelf organiseren. Voorbeelden hiervan zijn vrouwengroepen, culturele verenigingen, ouderen- of jongerengroepen. In dat geval zal Woonstad Rotterdam wel minimaal twee grotere wijkbijeenkomsten per jaar organiseren om wijkbrede afspraken te maken. Kortom: er komt maatwerk om goed aan te sluiten op de wijk. Op lokaal niveau maakt de woningcorporatie met actieve bewoners daarover maatwerkafspraken.

Maatwerk is natuurlijk geen vrijbrief voor 'vrijblijvendheid'. Alle participatievormen op wijkniveau moeten aan algemene kwaliteitseisen voldoen.

¹² Het participatieteam gebruikt voor de eenvoud de overkoepelende term 'bewonersgroep'. In werkelijkheid kunnen dus de namen en vormen van deze groepen per wijk zeer verschillen. Voorbeelden zijn: de Aktiegroep in het Oude Westen zijn, de Raad der Wijzen in het Oude Noorden, de Pendrecht Universiteit in Pendrecht, het bewonersplatform in de Esch of de wijkraad in Kralingen.

Tijdelijke participatietrajecten belangrijk

In de eerste plaats zijn de tijdelijke participatievormen op wijkniveau cruciaal om verschillende wijkbewoners te betrekken en onderwerpen uit te diepen. Door middel van tijdelijke participatietrajecten worden behoeften, ideeën en belangen van vele wijkbewoners zichtbaar. Voorbeelden van methodieken van tijdelijke participatievormen zijn: ontmoetingen in de buitenruimten of droomsessies over een nieuwe toekomst van de wijk.

Echt investeren in contacten en netwerken om meer en verschillende mensen betrokken te houden

Het participatieteam is van mening dat Woonstad Rotterdam en actieve bewonersgroepen op wijkniveau gezamenlijk de opdracht hebben om netwerken op te bouwen en duurzame relaties aan te gaan met andere actieve groepen en (wijk)netwerken en sleutelpersonen. Investeren in relaties en netwerken is cruciaal. Sleutelbegrippen zijn: luisteren, aandacht, waarderen, gezamenlijk resultaten boeken, kennis en ervaring opdoen, training, inspiratie en interessante ontmoetingen. Steeds opnieuw is het nodig om elkaar hardop vragen te stellen: Hoe kunnen we vele verschillende mensen binden en betrokken houden? Wat is daar voor nodig? Hoe kunnen we dat realiseren?

Vaste participatievormen belangrijk

Naast de tijdelijke participatievormen zijn vaste participatievormen op wijkniveau¹³ belangrijk om invulling te geven aan:

- de rol van procesbewaker vanuit wijkbewoners;
- de continuïteit;
- de agendering vanuit de wijk;
- een platform waar Woonstad Rotterdam verantwoording aflegt over haar wijkactiviteiten en wijkbeleid.

Dat kan op verschillende manieren:

1. Vaste bewonersgroep op wijkniveau

In de eerste plaats door het oprichten van een aanspreekbare vaste bewonersgroep die overleggen voert met Woonstad Rotterdam. De vaste bewonersgroep is een zo goed mogelijke afspiegeling van de bewoners en ondernemers in de wijk en moet aan een aantal kwaliteitseisen voldoen. Zo moet de bewonersgroep onder andere oog hebben voor verschillende belangen en de rol van procesbewaker kunnen vervullen. De bewonersgroep is een spin in het wijkweb en heeft overzicht van wat er leeft en speelt in de wijk. De bewonersgroep heeft de primaire verantwoordelijkheid om belangen en perspectieven van verschillende wijkbewoners zichtbaar te maken en met Woonstad

¹³ In de wijken waar Woonstad Rotterdam een substantieel bezit heeft, vindt een wijkoverleg plaats. Daar waar Woonstad weinig bezit heeft, vindt overleg op het complexniveau plaats. De precieze geografische eenheid van de wijk kan per situatie verschillen. Centraal uitgangspunt is de wijkindeling zoals Woonstad Rotterdam die hanteert. In overleg is maatwerk altijd mogelijk.

het gesprek aan te gaan over hoe wijkbewoners die het direct aangaat, een stem en invloed kunnen krijgen.

2. Twee wijkbijeenkomsten per jaar

Hoewel een vaste bewonersgroep goed kan werken, is het niet de enige manier om vorm te geven aan de vaste participatievormen op wijkniveau. In sommige wijken zal het zwaartepunt liggen op tijdelijke participatievormen rondom thema's en de directe gesprekken die plaatsvinden tussen Woonstad Rotterdam en vele verschillende (informele) bewonersgroepen/wijknetwerken (de vitale kernen). In dat geval kan een minimale variant voor het vast wijkoverleg ontwikkeld worden waarbij de wijkmanager en procesmanager van Woonstad Rotterdam twee inhoudelijke uitwisselingen per jaar in de wijk organiseren. Zij nodigen alle wijkbewoners uit voor deze openbare ontmoetingen.

Belangrijk doel van deze twee uitwisselingsbijeenkomsten is het krijgen van input en reacties op keuzen van beleid en projecten in de wijk. Het wijkjaarplan is een handige leidraad voor de uitwisselingen: keuzen voor het komende jaar en inzet van het afgelopen jaar worden met elkaar besproken.

Bewoners geven tijdens de bijeenkomsten adviezen waarna Woonstad Rotterdam en bewoners gezamenlijk conclusies trekken en afspraken maken over acties en inzet. De adviezen hebben de status van een gekwalificeerd advies. Om vrijblijvendheid te voorkomen legt Woonstad Rotterdam de afspraken, met bijbehorende termijnen duidelijk vast in een verslag dat breed bekend wordt gemaakt in de wijk.

Na de openbare wijkbijeenkomst kunnen bewoners en Woonstad Rotterdam er voor kiezen om een (tijdelijke) bewonersgroep op te richten om bijvoorbeeld gemaakte afspraken te bewaken of een onderwerp uit te diepen¹⁴.

Belangrijk is dat Woonstad Rotterdam vooraf extra inspanningen doet om door gerichte werving en goede werkvormen ook een goede afspiegeling van de wijk aan tafel te krijgen bij deze bijeenkomsten. Als tijdens de ontmoeting blijkt dat er toch geen goede afspiegeling van de wijk aanwezig is, zal de wijkmanager aanvullende activiteiten moeten organiseren om de verschillende belangen en opvattingen wel zichtbaar te maken. In de 'gereedschapskist' zitten straks goede voorbeelden, tips en adviezen met betrekking tot creatieve aanpakken om verschillende wijkbewoners te bereiken en interessante wijkbijeenkomsten te organiseren. Ook de participatieman (m/v) kan adviezen geven. In wijken als Spangen, Pendrecht en het Oude Westen vinden dit soort bijeenkomsten op verschillende manieren reeds plaats.

¹⁴ Deze manier van werken, met het organiseren van openbare brede bijeenkomsten, is goed te vergelijken met de aanpak op complexniveau.

Andere wijkpartners belangrijk

Goed wonen in wijken is de verantwoordelijkheid van vele wijkpartners. Het is belangrijk dat Woonstad Rotterdam actief samenwerkt, andere wijkpartners uitdaagt om actief mee te doen en ook de juiste samenwerkingsverbanden ontwikkelt om tot leefbare wijken te komen. Meerdere wijkorganisaties en sleutelpersonen zullen regelmatig aanschuiven of zelfs ook structureel deelnemen aan de overleggen of bijeenkomsten op wijkniveau. Voorbeelden zijn: deelgemeente, scholen, wijkpastoraat, wijkagent, sociaal cultureel werk of opbouwwerk.

5.2. Hoofdtaken bewonersgroep op wijkniveau

Hieronder een opsomming van de hoofdtaken van een vaste bewonersgroep op wijkniveau (zie voor aanvullende taken bijlage 6).

- Bewonersgroep is vaste gesprekspartner voor Woonstad Rotterdam op wijkniveau. De bewonersgroep praat met de wijkmanager, de programmamanager en betrokken projectleiders;
- Bewonersgroep heeft samen met Woonstad Rotterdam de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat vele bewoners worden betrokken en dat belangrijke wijkonderwerpen goed worden uitgediept met de wijkbewoners die het direct aangaan (de bewonersgroep hoeft de uitvoering hiervan niet zelf ter hand te nemen);
- Belangrijke taken van de vaste bewonersgroep zijn het stimuleren en regelmatig (laten) organiseren van tijdelijke participatietrajecten. De bewonersgroep volgt de tijdelijke participatietrajecten en bewaakt de resultaten;
- Bewonersgroep en Woonstad Rotterdam ontwikkelen contacten met wijknetwerken, staan open voor vragen en wensen van wijkbewoners en communiceren over hun activiteiten en besluiten;
- Als de bewonersgroep het belangrijk vindt, voert zij in een zo vroeg mogelijk stadium inhoudelijk het debat met Woonstad Rotterdam over plannen en projecten in de wijk. Daarna ontwikkelt de bewonersgroep zo snel mogelijk samen met Woonstad Rotterdam een aanpak om de bewoners die het direct aangaan te betrekken en invloed te geven;
- Als de bewonersgroep het belangrijk vindt, behartigt zij de belangen van de klantengroepen in de wijk en onderhandelt zij met Woonstad Rotterdam;
- Bewonersgroep geeft gekwalificeerd advies aan Woonstad Rotterdam en heeft informatie- en instemmingsrecht. In bijlage 4 is een overzicht terug te vinden van de onderwerpen en de mate van beïnvloeding op het wijkniveau (de 'nieuwe kruisjeslijst');
- Bewonersgroep bewaakt processen rond de wijkvisie en de uitvoeringsprogramma's en gaat na of afspraken worden nagekomen. De wijkmanager en programmamanager leggen verantwoording af aan de bewonersgroep over hun activiteiten in de wijk.

Wanneer in een wijk de vaste participatievariant vorm krijgt door het organiseren van minimaal twee wijkbijeenkomsten per jaar, worden bovengenoemde hoofdtaken zo veel mogelijk vertaald naar doelstellingen voor deze wijkbijeenkomsten.

5.3. Voorstel voor wijkleefbaarheidsbudget voor initiatieven van bewoners

De wijkbewoners(groep) en de woningcorporatie stimuleren en ondersteunen initiatieven van bewoners die het leven in de wijk verbeteren. Het participatieteam stelt voor dat Woonstad Rotterdam voor iedere wijk een leefbaarheidsbudget beschikbaar stelt voor initiatieven vanuit wijkbewoners. Ook stelt het participatieteam voor dat de wijk zeggenschap krijgt over de besteding van dit budget. Het participatieteam stelt voor dat de wijk en de wijkmanager gezamenlijk een proces afspreken waarbij¹⁵:

- Alle wijkbewoners informatie krijgen over dit budget en alle wijkbewoners gestimuleerd worden om mee te doen en ideeën en voorstellen in te dienen;
- Op een transparante en eerlijke manier een keuze gemaakt wordt uit de voorstellen;
- Definitieve keuze alleen gemaakt kan worden met akkoord van de wijkbewoners(groep) en wijkmanager;
- Ook ruimte beschikbaar is zodat Woonstad 'snel' geld kan uit te geven voor activiteiten die vanuit bewoners spontaan ontstaan.

5.4. Onderwerpen en werkwijze

Hoofdonderwerpen op wijkniveau

1. Inhoud: goed wonen in de wijk

Wijkbewoners(groep) en woningcorporatie praten over algemene wijkzaken:

- Met de wijkmanager gaat het gesprek over het fysieke en sociale beheer van de wijk;
- Met de programmamanager gaat het gesprek over de brede toekomstige ontwikkeling van de wijk (wijkvisie en uitvoeringsprogramma);
- Voortgang van de uitvoering.

In een zo vroeg mogelijk stadium voeren wijkbewoners(groep), wijkmanager en programmamanager open en brainstormend gesprekken over deze wijkonderwerpen. In een latere fase in het beleidsvormingsproces legt Woonstad Rotterdam voorstellen ter advisering voor of (wanneer dit van toepassing is) ter instemming voor.

¹⁵ Mocht er geen vaste bewonersgroep actief zijn, gaat de wijkmanager met een andere geschikte wijkorganisatie de samenwerking aan om het proces rond het leefbaarheidsbudget goed te organiseren met invloed en draagvlak vanuit wijkbewoners.

2. Proces: inbreng en initiatieven organiseren

Wijkmanager, programmamanager en de wijkbewoners(groep) informeren elkaar over voornemens om initiatieven, plannen en projecten op te starten. Vervolgens bespreken Woonstad Rotterdam en de wijkbewoners(groep) hoe de bewonersinbreng en bewonersbeïnvloeding het beste georganiseerd kan worden. Is het wenselijk om een tijdelijk participatietraject te organiseren en meerdere bewoners te betrekken? Zo ja, hoe organiseert de woningcorporatie deze tijdelijke participatie? Hoe bereikt de woningcorporatie daadwerkelijk vele verschillende wijkbewoners? Hoe ziet het proces eruit?

De wijkbewoners(groepen) en woningcorporatie bespreken de (tussentijdse) resultaten van tijdelijke participatietrajecten die in de wijk plaatsvinden. Wat leveren de trajecten op? Wat doet Woonstad Rotterdam met de uitkomsten? Hoe is de kwaliteit van tijdelijke participatietrajecten?

3. Maatschappelijke verantwoording

De wijkmanager en programmamanager leggen aan de wijkbewoners(groep) verantwoording af over de werkzaamheden in de wijk. Wat komt er uiteindelijk in de wijk terecht van de geformuleerde ambities van woningcorporatie? Hoe ervaren de wijkbewoners(groepen) en Woonstad de kwaliteit van de wijkprojecten? Wat zijn (onbedoelde) effecten van het beleid? Hoe scoort het wijkteam bij de metingen van de dienstverlening van Woonstad Rotterdam? Dit zijn belangrijke kwesties waar wijkbewoners(groepen) zich, vanuit het perspectief van de wijkbewoners over buigen.

Participatiekalender

Wijkbewoners(groep), wijkmanager en programmamanager maken gezamenlijk een kalender. De wijkbewoners(groep) laat zich hierbij inspireren door wat er leeft en speelt onder wijkbewoners. De woningcorporatie levert input op basis van het jaarplan, de klachtenrapportages en de uitvoeringsprogramma's. In de kalender staat een overzicht van actuele wijkonderwerpen en de wijze waarop bewonersinbreng en bewonersbeïnvloeding plaatsvindt. Wijkbewoners(groep) en Woonstad Rotterdam passen de wijkkalender aan op basis van de actualiteit.

Openheid en verantwoording

Woonstad Rotterdam en wijkbewoners(groep) zijn er samen verantwoordelijk voor dat de activiteiten, notulen en adviezen toegankelijk worden gemaakt voor alle wijkbewoners op een aansprekende manier.

Als er een vaste bewonersgroep actief is in een wijk, staat deze groep open voor vragen en signalen vanuit wijkbewoners. De vaste bewonersgroep organiseert eens per jaar een bijeenkomst waar alle wijkbewoners voor worden uitgenodigd, bijvoorbeeld

een nieuwjaarsreceptie (zij doet dit in samenwerking met Woonstad Rotterdam). Tijdens deze bijeenkomst is aandacht voor de activiteiten van de bewonersgroep (terugblik en vooruitblik), de mate waarin de bewonersgroep een goede afspiegeling is van de wijk en de werving van nieuwe leden. Ook staat uitwisseling over een actueel thema op de agenda.

Wat te doen bij knelpunten?

Het is belangrijk dat zaken die niet goed lopen tussen Woonstad Rotterdam en actieve bewoners goed en snel aan gepakt kunnen worden. Om die reden is een heldere 'route' (ook wel 'escalatiemodel' genoemd) bedacht:

- Als het niet lukt om er met de desbetreffende medewerker uit te komen, wordt contact gezocht met de wijkmanager om heldere afspraken te maken.
- Indien deze afspraken niet worden nageleefd, wordt de regiodirecteur gevraagd om ontstane knelpunten tussen medewerkers en actieve bewoners op te lossen. De regiodirecteuren zijn immers verantwoordelijk voor de activiteiten die in hun regio plaatsvinden.
- Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, kunnen actieve bewoners de geschillencommissie inschakelen. Een van de hoofdtaken van de geschillencommissie is namelijk het oplossen van ontstane knelpunten tussen actieve bewonersgroepen en woningbouwcorporaties.

Het is belangrijk dat informatie over bovengenoemde 'route' en de werkwijze van de geschillencommissie straks breed verspreid wordt onder alle actieve bewonersgroepen.

Verder kunnen actieve bewoners hun signalen tijdens bredere bijeenkomsten en/of per e-mail kenbaar maken aan vaste wijkgroepen. Met langdurige kwesties en structurele zaken die op het bedrijfsniveau thuis horen, kunnen zij ook de klantenraad benaderen.

5.5. Kwaliteitseisen op wijkniveau

Om de kwaliteit van de participatie op het wijkniveau te waarborgen moeten bewonersgroepen, wijkbijeenkomsten en medewerkers van Woonstad Rotterdam aan kwaliteitseisen voldoen. Belangrijke kwaliteitseisen voor de bewonersgroepen zijn onder meer dat zij: een goede afspiegeling van de wijk zijn, in staat zijn om inhoudelijk en procesmatig een stevige gesprekspartner te zijn en een goede invulling kunnen geven aan de rol van procesbewaker. Belangrijke kwaliteitseisen voor de wijkbijeenkomsten zijn onder meer dat:

- Er een goede afspiegeling van de wijk aanwezig moet zijn;
- De ontmoetingen openbaar toegankelijk en wervend moeten zijn;
- Verschillende belangen naar voren komen;
- Aanwezigen boven het eigen belang uit kunnen komen;
- Inhoudelijke kwesties centraal moeten staan, er conclusies worden getrokken en afspraken over acties worden gemaakt;

- Aanwezig tijdens de bijeenkomsten adviezen kunnen geven die de status van een gekwalificeerd advies hebben¹⁶;
- Woonstad Rotterdam serieus werk maakt van een goede terugkoppeling en de afspraken, met bijbehorende termijnen duidelijk vast legt in een openbaar toegankelijk verslag.

Voor de vaste aanspreekpunten vanuit de woningcorporatie is het onder meer van belang dat zij voldoende mandaat hebben, de juiste informatie vroegtijdig aanbieden aan de actieve bewoners, een open houding hebben, oprecht geïnteresseerd zijn en daadwerkelijke ruimte voor beïnvloeding voor bewoners gaan organiseren (een compleet overzicht van de competenties en kwaliteitseisen voor bewoners en medewerkers die actief zijn op het wijkniveau is te vinden in bijlage 6).

Evaluatie

Om de kwaliteit van de participatie te bewaken organiseren Woonstad Rotterdam en de wijkbewoners(groepen) eens in de twee jaar een gezamenlijke evaluatie. Hoe loopt het? Wat kan beter? Wat gaat goed? Hoe gaan we daarmee aan de slag?

5.6. Overgangsituatie

Bij de start van het nieuwe participatievoorstel vindt een gezamenlijk overleg plaats tussen de wijkmanager en de bestaande vaste bewonersgroep. Aan de hand van de kwaliteitseisen en de participatiebehoefte van de wijk en haar verschillende bewoners, bekijken bewonersgroep en wijkmanager of en hoe zij in het kader van het nieuwe participatievoorstel de samenwerking voortzetten. Als er geen vaste participatievorm is, neemt de wijkmanager het initiatief om een vaste vorm te ontwikkelen. Elke wijk is anders samengesteld en heeft daarom een andere participatiebehoefte. Lokaal worden maatwerkafspraken gemaakt (zie voor meer informatie bijlage 6). De participatieman (v/m) kan op verzoek van bewoners en/of de wijkmanager deze startfase begeleiden.

5.7. Ondersteuning bewonersgroep op wijkniveau

Vaste bewonersgroepen krijgen op verschillende manieren ondersteuning:

- Bewonersgroep krijgt mogelijkheden zich te ontwikkelen (bijvoorbeeld door het volgen van een training);
- Bij de start van het nieuwe participatievoorstel ondersteunt de participatieman (m/v) de actieve bewoners en medewerkers van Woonstad Rotterdam en volgen zij gezamenlijk een inwerkprogramma op maat (zie ook hoofdstuk 7);

¹⁶ In bijlage 4 is een overzicht terug te vinden van onderwerpen en de mate van beïnvloeding op wijkniveau (de zogenaamde kruisjeslijst).

- Een gereedschapskist met tips en adviezen ondersteunt de bewonersgroep en medewerkers van Woonstad Rotterdam bij ideevorming over tijdelijke participatietrajecten (zie ook hoofdstuk 3 en 7);
- Aan de hand van een onderbouwde begroting en verantwoording achteraf keert de wijkmanager op basis van noodzaak en behoefte financiële participatiemiddelen uit aan de bewonersgroepen. Bewonersgroepen begroten de (on)kosten van activiteiten die zij willen ondernemen. Woonstad Rotterdam keert haar participatiegelden uit binnen algemene financiële kaders (zie ook hoofdstuk 7);
- Woonstad Rotterdam vergoedt gemaakte onkosten voor deelnemers aan de bewonersgroepen. Deze onkosten moeten redelijk zijn en direct samenhangen met de deelname aan de bewonersgroep (bijvoorbeeld printkosten en reiskosten naar vergaderlocatie). Declaratie gebeurt altijd in overleg en na verantwoording.
- Woonstad Rotterdam organiseert en financiert (binnen een bepaald budget) de tijdelijke participatietrajecten en bewonersconsultaties (mogelijk in opdrachtgeverschap met derden);
- Woonstad Rotterdam verzorgt de catering, vergaderruimten en notulen;
- Woonstad waardeert de inzet van actieve bewoners 'in natura', bijvoorbeeld door middel van een kleine attentie, een excursie, een gezamenlijk etentje of een bijdrage aan een wijkfeestje.

Hoofdstuk 6

Praktische beschrijving van het nieuwe participatievoorstel op bedrijfsniveau

6.1. Insteek op bedrijfsniveau: kwaliteit en goede afspiegeling

De ruggengraat van de participatie op het bedrijfsniveau is een vaste en divers samengestelde klantenraad van 15 personen. De klantenraad geeft adviezen en stelt zich opbouwend kritisch op. De kwaliteit van deelnemers staat voorop. Dankzij kwaliteit kunnen bewoners een stevige gesprekspartner zijn voor de directie van Woonstad Rotterdam. De directie legt verantwoording af aan de klantenraad over werkzaamheden op het bedrijfsniveau waardoor ruimte ontstaat voor gesprek. Woonstad Rotterdam en klantenraad kunnen vervolgens gezamenlijk vervolgstappen ontwikkelen.

Het streven is dat de samenstelling van de klantenraad in zijn geheel een zo goed mogelijke afspiegeling is van het totale klantenbestand van Woonstad Rotterdam. Zoveel mogelijk klantengroepen zitten rechtstreeks aan tafel en maken behoeften en ideeën van verschillende klantgroepen zichtbaar en beoordelen het voorgestelde beleid vanuit perspectieven van verschillende klantengroepen. De kwaliteit en brede samenstelling van de klantenraad wordt gewaarborgd door middel van een transparante werving- en selectieprocedure op basis van competenties en profielen.

Klantenraad heeft (samen met Woonstad Rotterdam) de verantwoordelijkheid om verschillende bewoners te betrekken. Het regelmatig (laten) organiseren van tijdelijke participatietrajecten is daarom een belangrijke taak van de klantenraad. Voorbeelden zijn: klantenpanels, internetparticipatie of droomsessies met jongeren.

6.2. Hoofdtaken klantenraad

- De klantenraad is vaste gesprekspartner voor Woonstad Rotterdam op het bedrijfsniveau. De klantenraad voert overleg op directieniveau¹⁷;
- De klantenraad praat in een zo vroeg mogelijk stadium mee over beleidsmatige en strategische onderwerpen;
- Als de klantenraad het belangrijk vindt, onderhandelt zij met Woonstad Rotterdam en behartigt zij de belangen van verschillende klanten;
- De klantenraad geeft gekwalificeerd advies aan Woonstad Rotterdam en heeft informatie- en instemmingsrecht. In bijlage 4 staat het overzicht van de onderwerpen en de mate van beïnvloeding op dit niveau (de 'nieuwe kruisjeslijst');
- Klantenraad heeft (samen met Woonstad Rotterdam) de verantwoordelijkheid om (indien nodig) verschillende bewoners te consulteren en te betrekken zodat het beleid daadwerkelijk vorm krijgt op basis van behoeften en ideeën van klantgroepen (de uitvoering hiervan hoeft de klantenraad niet zelf ter hand te nemen);
- Klantenraad is mede opdrachtgever en proceswaakhond van tijdelijke participatietrajecten en bewonersconsultaties. Klantenraad baseert haar adviezen mede op de uitkomsten van de tijdelijke consultaties;
- Directie van Woonstad Rotterdam legt verantwoording af aan de klantenraad over werkzaamheden op het bedrijfsniveau;
- Klantenraad en Woonstad Rotterdam bespreken evaluaties van kwesties die spelen op het niveau van het bedrijf en de stad;
- Klantenraad draagt twee leden voor de Raad van Commissarissen van Woonstad Rotterdam voor. Klantenraad heeft minimaal twee keer per jaar overleg met deze leden van de Raad van Commissarissen (en verder zo vaak als nodig is).

6.3. Onderwerpen: waar gaan de gesprekken over?

1. Inhoud: beleid en strategie

Klantenraad en Woonstad Rotterdam bespreken beleidsmatige en strategische onderwerpen op het niveau van de stad en het bedrijf. De onderwerpen gelden voor alle wijken. Voorbeelden zijn: onderhoudsbeleid, strategisch voorraadbeleid, basisdienstverlening, verkoopbeleid, huurbeleid, en doelgroepenbeleid.

In een zo vroeg mogelijk stadium voeren klantenraad en Woonstad Rotterdam inhoudelijk het gesprek over deze onderwerpen. Open en brainstormend werken klantenraad en Woonstad Rotterdam dan samen op. In een latere fase van het beleidsvormingsproces legt de woningbouwcorporatie beleidsvoorstellen ter advisering en als het van toepassing is ter instemming voor.

¹⁷ In de praktijk betekent dit dat de regiodirecteur (met participatie in zijn/haar portefeuille) namens het bestuur van Woonstad Rotterdam met de klantenraad overleg heeft.

2. Proces: Vele verschillende bewoners betrekken bij ontwikkeling van beleid en strategie

Hoe komt beleid tot stand? Dit is een belangrijk onderwerp voor de klantenraad. Een groot aantal strategische en beleidsmatige onderwerpen vraagt om vroegtijdige input van bewoners. Perspectieven en behoeften van diverse klanten worden daarmee in een vroegtijdig stadium van het beleidsvormingsproces zichtbaar. Door middel van deze vroegtijdige input kan beleid ook echt op basis van noden en ideeën vorm krijgen.

Woonstad Rotterdam informeert de klantenraad over voornemens om nieuw beleid te ontwikkelen. Zij bespreken met elkaar hoe verschillende zienswijzen van bewoners het beste naar voren kunnen komen. Kan de klantenraad zelf over het onderwerp meedenken? Of is het nuttig en wenselijk om inbreng van specifieke klantgroepen te organiseren? Zo ja, hoe ziet dit proces eruit? Wie doen er mee? Wat zijn de doelstellingen? Organiseert Woonstad Rotterdam een denktank, internetparticipatie, etentjes met sleutelpersonen of bijvoorbeeld een excursieronde langs meerdere wijken? Klantenraad en Woonstad Rotterdam kunnen voor ideevorming gebruik maken van de gereedschapskist met tips en adviezen (zie ook hoofdstuk 2 en 6).

Klantenraad en Woonstad Rotterdam evalueren de resultaten van afgeronde bewonersconsultaties. Wat hebben de trajecten opgeleverd? Wat heeft Woonstad Rotterdam met de uitkomsten gedaan? Hoe was de kwaliteit van het participatietraject? Klantenraad kan de uitkomsten van de tijdelijke trajecten gebruiken bij het opstellen van haar adviezen.

3. Maatschappelijke verantwoording

Wat komt er uiteindelijk terecht van de geformuleerde ambities van Woonstad Rotterdam? Wat is daadwerkelijk de kwaliteit van producten en diensten? Wat zijn (onbedoelde) effecten van bedacht beleid? Dit zijn kwesties waar de klantenraad zich, vanuit het perspectief van de klant, over buigt en vervolgacties met Woonstad Rotterdam over afspreekt.

Woonstad Rotterdam legt aan de klantenraad verantwoording af over haar werkzaamheden. Evaluaties van dienstverlening, beleid en producten zijn gespreksonderwerpen. Voorbeelden zijn het jaarverslag of de KWH-metingen¹⁸.

6.4. Werkwijze klantenraad

Hier is een aantal hoofdpunten over het functioneren van de klantenraad beschreven (zie voor meer informatie bijlage 7).

¹⁸ Dit zijn metingen over de kwaliteit van de dienstverlening

Jaarplan en agenda

De klantenraad kiest in overleg met Woonstad Rotterdam een onafhankelijk voorzitter voor de overleggen. Klantenraad maakt een jaarplan en bepaalt samen met Woonstad Rotterdam de agenda voor de overleggen. Dit gebeurt op basis van:

- De inbreng en signalen van klantengroepen, wijken, complexen en actieve bewonersgroepen. Welke stedelijke, bedrijfsmatige of andere relevante onderwerpen komen vanuit deze groepen naar boven drijven?
- De inbreng en signalen van Woonstad Rotterdam: Welke onderwerpen wil Woonstad Rotterdam graag bespreken? Woonstad Rotterdam baseert haar inbreng op de kruisjeslijst en haar eigen jaarplan.

Klantenraad en Woonstad Rotterdam kunnen in de loop van het jaar actuele onderwerpen toevoegen.

Openheid en verantwoording

Klantenraad staat open voor vragen en signalen vanuit klanten en wijken die van belang zijn voor het bedrijfsniveau. Klantenraad legt aan alle klanten van Woonstad Rotterdam verantwoording af over haar adviezen. Klantenraad zorgt er ten minste voor dat:

- Jaarplan, agenda, notulen en adviezen toegankelijk zijn op de website van Woonstad Rotterdam;
- Elk jaar een openbare bijeenkomst voor alle klanten van Woonstad Rotterdam plaatsvindt: met aandacht voor de activiteiten van de klantenraad (terugblik en vooruitblik) en de werving van nieuwe leden. Ook staat uitwisseling over een actueel thema op de agenda.

Vorbereiden adviezen

Klantenraad bereidt haar adviezen op verschillende manieren voor. Zo zijn de resultaten van brede consultatieronden een belangrijk hulpmiddel voor de klantenraad om haar standpunten goed te onderbouwen. Wanneer een onderwerp om inhoudelijke expertise vraagt, kan de klantenraad ook een gesprek of bijeenkomst met experts organiseren. Het streven is dat klantenraad en Woonstad Rotterdam zo veel mogelijk in samenwerking de 'tijdelijke participatietrajecten' en 'expertmeetings' organiseren.

Klantenraad kan haar adviezen alleen goed voorbereiden als de woningbouwcorporatie vroegtijdig de goede informatie aanlevert.

6.5. Goede afspiegeling

Klantenraad kan alleen kritisch zijn en goede adviezen geven als zij de inbreng van verschillende klanten met diverse geluiden goed meeneemt. Op dit niveau is een goede afspiegeling van het klantenbestand op drie manieren gewaarborgd:

1. Samenstelling van de klantenraad in zijn geheel.

Als geheel is de klantenraad een zo goed mogelijke afspiegeling van het totale klantenbestand van de woningbouwcorporatie. Zoveel mogelijk verschillende klanten zitten rechtstreeks aan tafel. Deelnemers brengen het perspectief van specifieke klantengroepen. Behoeften en wensen vanuit meerdere klantengroepen worden daardoor zichtbaar. De klantenraad houdt hier nadrukkelijk rekening mee bij de werving en selectie van nieuwe leden (zie ook verder in dit hoofdstuk en in bijlage 7).

De klantenraad is toegankelijk voor huurders van woningen, huurders van bedrijfsruimten en kopers die woningen onder voorwaarden hebben gekocht¹⁹. Het aantal deelnemers van bovengenoemde drie groepen is naar verhouding van het totale klantenbestand: dit is een harde verdeelsleutel. Omdat het klantenbestand van de woningbouwcorporatie vooral bestaat uit huurders van woningen, zal dit natuurlijk ook de grootste groep in de klantenraad zijn.

Deelnemers aan de klantenraad zijn geen formele vertegenwoordigers van klantengroepen of wijken.

2. Werkwijze klantenraad.

Het stimuleren, mede organiseren en het goed volgen van brede bewonersconsultaties en tijdelijke participatievormen waarbij gepraat wordt met de mensen die het direct aangaat, is een essentieel onderdeel van het werk van de klantenraad. Door het regelmatig organiseren van brede consultaties is een brede inbreng van verschillende bewoners gewaarborgd. Consultaties zullen op onderwerpen plaatsvinden, maar specifieke doelgroepen kunnen ook gevraagd worden om hun inbreng te leveren.

3. Relaties tussen de klantenraad en actieve bewonersgroepen

Relaties tussen de klantenraad en actieve bewonersgroepen, alsook de mogelijkheden voor de klantenraad om signalen van actieve bewonersgroepen op te pikken, zijn gewaarborgd:

- Actieve bewoners kunnen per e-mail contact leggen met de deelnemers aan de klantenraad;
- De klantenraad organiseert jaarlijks een bijeenkomst voor alle actieve bewonersgroepen;
- Deelnemers aan de klantenraad leggen jaarlijks een of twee werkbezoeken af aan Woonstadwijken;

¹⁹ Bij aantoonbare inzet, kennis en kunde kan er voor bewoners van koopwoningen in de vrije sector die wonen in straten en wijken waar de invloed van Woonstad Rotterdam zeer groot is, met redenen onderbouwd een uitzondering gemaakt worden.

- Alle deelnemers aan de klantenraad zijn ook zelf bewoners van wijken. Net als in de huidige situatie gaat het participatieteam ervan uit dat ze deze ervaringen en signalen mee nemen in het overleg.

6.6. Competenties, werving en selectie

De kwaliteit van de klantenraad wordt gewaarborgd door middel van werving en selectie op basis van competenties en profielen. De competenties en profielen staan uitgebreid beschreven in bijlage 7.

Werving en selectie van deelnemers van de klantenraad vindt plaats door middel van een open procedure. Iedereen mag kandidaten aandragen. Iedere Woonstadklant mag zichzelf ook kandidaat stellen. Bij werving en selectie wordt steeds gelet op zowel het totale profiel van de klantenraad als de competenties van de individuele deelnemers.

In de huidige overleggroepen is veel kennis en ervaring aanwezig. Om bij de start de continuïteit te waarborgen is een overgangsregeling opgesteld; minimaal 25 procent van de plekken in de klantenraad is vrij gehouden voor mensen uit de COH, BAR en BOH.

Het participatieteam stelt voor om bij de oprichting van de klantenraad een selectiecommissie aan te stellen (zie bijlage 7). In bijlage 7 is ook (meer) informatie terug te vinden over: de overgangssituatie, wervingsaanpak, de zittingstermijn, de (her)benoeming en de selectie na oprichting.

6.7. Ondersteuning klantenraad

Ondersteuning van de klantenraad vindt op diverse manieren plaats:

- Een professional ondersteunt de klantenraad²⁰;
- Klantenraad krijgt mogelijkheden om zich te ontwikkelen (onder andere door middel van cursussen en trainingen);
- Een gereedschapskist met tips en adviezen ondersteunt de klantenraad en Woonstad Rotterdam bij ideevorming over tijdelijke participatietrajecten en expertmeetings;
- Op basis van een gemotiveerde begroting en verantwoording achteraf keert Woonstad Rotterdam op basis van noodzaak en behoefte financiële participatiemiddelen aan de klantenraad uit. Woonstad Rotterdam doet dit binnen financiële kaders (zie ook hoofdstuk 7);

²⁰ Deze persoon verzamelt onder andere alle belangrijke informatie, maakt programma's voor bijeenkomsten, geeft ondersteuning bij inhoudelijke verdieping en het opstellen van adviezen. Deze persoon adviseert over hoe andere bewoners of experts betrokken moeten worden en neemt praktische en organisatorische taken op zich.

- Woonstad Rotterdam financiert (binnen een bepaald budget) de organisatie van tijdelijke participatietrajecten, bewonersconsultaties en expertmeetings (mogelijk in gezamenlijk opdrachtgeverschap met derden);
- Woonstad Rotterdam verzorgt de catering, vergaderruimten en notulen;
- Woonstad Rotterdam zal straks de gemaakte onkosten vergoeden. Deze onkosten moeten redelijk zijn en direct samenhangen met de deelname aan de klantenraad (bijvoorbeeld parkeerkosten of printkosten). Declaratie gebeurt altijd in overleg en na verantwoording.
- Woonstad Rotterdam waardeert de inzet van vrijwilligers 'in natura', bijvoorbeeld door middel van een kleine attentie, een excursie, een gezamenlijk etentje of een bijdrage aan een activiteit.

Ter inspiratie: voorbeeld van tijdelijk participatietraject op bedrijfsniveau

Klantengroepen denken mee bij nieuwbouw

Het bouwen van goede en gewilde nieuwbouwwoningen is een thema dat speelt op het niveau van het bedrijf. Nieuwe woningen moeten aansluiten bij de werkelijke wensen en behoeften van bewoners. Om dat te kunnen bereiken is inbreng, kennis, praktijkervaring en ervaringsdeskundigheid nodig. De klantenraad en Woonstad Rotterdam kunnen gezamenlijk tijdelijke participatietrajecten en meedenksessies opzetten rond nieuwbouwprojecten in de stad. Uitwerking van deze tijdelijke participatietrajecten (wie, wat, waar en hoe) is onderwerp van gesprek tussen Woonstad Rotterdam en de klantenraad. Denk aan onderwerpen die wijkoverstijgend zijn zoals bijvoorbeeld het bouwen van seniorenwoningen of woningen voor stedelijke gezinnen.

Ter inspiratie: voorbeeld van tijdelijk participatietraject op bedrijfsniveau

Denktank & het ondernemingsplan

In 2007 is het ondernemingsplan voor Woonstad Rotterdam vastgesteld. Dit is een typisch thema dat speelt op het niveau van het bedrijf. Een denktank, bestaand uit een gemêleerd gezelschap van klanten van Woonstad Rotterdam heeft toentertijd actief input geleverd. Tijdens levendige thema-avonden zijn vele perspectieven vanuit bewoners naar voren gekomen. Constructieve uitwisseling tussen Woonstad Rotterdam en de denktank vond plaats over onderwerpen uit het ondernemingsplan.

De klantenraad kan een soortgelijk proces initiëren en bewaken. Klantenraad kan dan de volgende vragen stellen: Wat zijn de uitkomsten en wordt daar daadwerkelijk iets mee gedaan (krijgt de inbreng een goede plek in de plannen?)

Hoofdstuk 7

Vooruitblik

7.1. Er is méér nodig dan een nieuw participatievoorstel

Meer en verschillende mensen vinden en binden. Kwalitatief goede participatie. Resultaten boeken. De ambities die op papier beschreven staan moeten ook werkelijkheid gaan worden. En dat gaat niet vanzelf. Het participatieteam adviseert Woonstad Rotterdam om de invoering van het nieuwe participatievoorstel serieus aan te pakken en stelt vervolgacties voor. Ook ziet het participatieteam graag dat participatie een totale bedrijfsbenadering wordt voor het aanpakken van onderwerpen die leven en spelen in de wijken en de stad. Het idee is dat participatie uiteindelijk in het 'DNA' van het bedrijf en alle medewerkers gaat zitten: van de directeur tot de huismeester.

Participatie als bedrijfsbenadering

Participatie is geen set van opzichzelfstaande handelingen. Het is een bedrijfsbenadering voor het aanpakken van onderwerpen die leven in wijken en de stad. Woonstad Rotterdam zal de organisatie daar beter op in moeten richten. Het participatieteam vindt het belangrijk dat er aandacht is voor zaken als:

- Actieve aanwezigheid van medewerkers van Woonstad Rotterdam in de wijken ("meer lichtblauw op straat"). Het maakt zichtbaar dat de organisatie laagdrempelig is medewerkers krijgen gevoel bij de wijk;
- Samenhang en samenwerking tussen alle afdelingen van Woonstad Rotterdam om participatie te bevorderen;
- Een directie die de participatieaanpak en participatiehouding intern en extern uitdraagt;
- Training en uitwisseling van goede praktijkvoorbeelden;
- Goed evalueren van de participatie aanpakken om kwaliteit te bevorderen;
- Bij het aannemen van nieuwe medewerkers nadrukkelijk sturen op participatiecompetenties van kandidaten.

7.2. Vervolgacties

Het participatieteam ziet graag dat Woonstad Rotterdam de vervolgacties gaat uitwerken en uitvoeren en stelt voor om dit in overleg met de klantenraad te doen. De klantenraad kan dan ook de voortgang bewaken. Tijdens de uitwisselingsbijeenkomsten met de COH, BOH, BAR, MTWonen Woonstad Rotterdam en enkele experts zijn vele goede tips en adviezen gegeven voor de vervolgacties. Deze tips en adviezen zijn allemaal terug te vinden in bijlage 2.

Hieronder de belangrijkste vervolgacties op een rij:

Juridische en formele uitwerking en borging.

Het nieuwe participatievoorstel krijgt een juridische onderlegger. Zo komt er onder meer een officiële samenwerkingsovereenkomst tussen de klantenraad en Woonstad Rotterdam. Ook moeten de huidige formele raamovereenkomsten en samenwerkingsovereenkomsten worden opgezegd en waar het aan de orde is, vervangen worden door nieuwe afspraken conform het nieuwe participatievoorstel. Het participatieteam adviseert om bij de invoering een helder beleid te maken over de positie van huurderorganisaties in het kader van de Overlegwet en in relatie tot het participatievoorstel.

Fasering

Het participatieteam vindt het belangrijk dat er oog is voor de draagkracht en werkdruk van de medewerkers. In overleg wordt een realistisch tijdspad afgesproken om de nieuwe aanpak gefaseerd in te voeren. Het participatieteam stelt voor om als eerste de klantenraad te ontwikkelen. Daarnaast is het idee dat de regio's van Woonstad Rotterdam straks zelf kunnen bepalen met welke wijken en complexen zij van start willen gaan.

Professioneel team voor invoering participatievoorstel

Het participatieteam wil graag dat een professioneel team de invoering van het voorstel op zich neemt. Het participatieteam ziet graag dat:

- Eén regiodirecteur de invoering van het participatievoorstel als speciaal aandachtsgebied in zijn/haar portefeuille krijgt. Dit betekent dat deze regiodirecteur straks verantwoordelijk wordt voor de invoering van het participatievoorstel en de kwaliteit van de participatie;
- Deze regiodirecteur een projectleider opdracht geeft om de invoering van het participatievoorstel te organiseren en de voortgang en de kwaliteit van de participatie te bewaken. Dit is de zogenaamde participatieman (v/m);
- De participatieman (m/v) zijn/haar opdracht uitvoert met een team; een team dat bestaat uit medewerkers van de regiokantoren en medewerkers van het hoofdkantoor.

De participatieman (m/v) is in dienst van Woonstad Rotterdam en heeft een onafhankelijke persoonlijkheid. Het participatieteam verwacht hiermee inbedding en draagvlak binnen de organisatie te bevorderen.

Voor het oplossen van echte knelpunten is natuurlijk een onafhankelijke positie noodzakelijk en gaat de geschillencommissie straks een belangrijke rol spelen (meer informatie over dit punt is te vinden in de hoofdstukken 4 en 5).

De invoering van het nieuwe participatievoorstel.

Het participatieteam adviseert om een professioneel invoeringsplan op te stellen; een invoeringsplan met aandacht voor de invoering, uitwerking en evaluatie van het nieuwe participatievoorstel.

Belangrijke onderwerpen bij de invoering zijn:

- Ontwikkelen van eenvoudige en wervende communicatie- en informatiemiddelen over de aanpak;
- Informeren en enthousiasmeren van bewoners en medewerkers over de nieuwe rollen die zij moeten uitoefenen op de verschillende niveaus. Om dit goed te kunnen doen, is een maatwerk aanpak belangrijk;
- Werven, selecteren en oprichten van de klantenraad;
- Gesprekken voeren tussen wijkmanagers en bestaande overleggroepen in de wijken. Waar nodig worden verbeterplannen opgesteld en uitgevoerd;
- Waar nodig gaan wijkmanagers nieuwe vaste wijkvormen oprichten;
- Woonstad Rotterdam en bestaande complexcommissies en andere bestaande actieve groepen in complexen voeren overleggen op complexniveau om afspraken te maken over de nieuwe aanpak;
- Het begeleiden, inwerken en trainen van actieve bewoners, het management en de medewerkers van Woonstad Rotterdam bij de invoering van de nieuwe aanpak op de verschillende niveaus;
- Het ontwikkelen en uitvoeren van een evaluatie van de nieuwe participatieaanpak;
- Het uitwerken en instellen van een participatieman (v/m) voor een periode van drie jaar. De participatieman (v/m) is een autonome en onafhankelijke persoon die goed gepositioneerd wordt en daadwerkelijk invloed heeft. De participatieman (m/v) is betrokken bij de invoering van het nieuwe participatievoorstel, bewaakt de kwaliteit van de participatie en geeft gevraagd en ongevraagd advies. Het voorstel is om na drie jaar de functie te evalueren en vervolgsafspraken te maken. Dit vindt plaats in nauwe samenwerking met de klantenraad.
- Het opstellen van een begroting om het invoeringsplan uit te voeren.

Kwaliteit van de participatie borgen in de bedrijfsvoering.

Het participatieteam vindt het belangrijk dat er aandacht is voor:

- Het aanpassen van projectprocedures en besluitvormingsprocedures;
- Het borgen van participatie in taakomschrijvingen, beoordelingen en taakstellingen van medewerkers;
- Het stimuleren van 'leren' en 'experimenteren';
- De participatiekwaliteiten bij werving en selectieprocedures voor nieuwe medewerkers.

Opstarten van trainingsprogramma's

Het participatieteam vindt het belangrijk dat medewerkers en bewoners trainingsprogramma's gaan volgen om de kwaliteit van de participatie te bevorderen. De onderwerpen die aanbod kunnen komen, zijn breed: van het aanleren van

succesvolle methodieken, een positieve houding, beïnvloedingsruimte creëren, proces- en organisatievraagstukken, tot de vraag: hoe echt goed contact te maken en netwerken te vinden? Ook is het goed om inspiratie en uitwisselingen te organiseren. In de eerste plaats om enthousiasme te generen. In de tweede plaats om te voorkomen dat het 'wiel niet steeds opnieuw moet worden uitgevonden'.

Het participatieteam vindt het essentieel dat de organisatie straks klaar staat en de medewerkers van Woonstad Rotterdam als eerste getraind worden. Ook vindt het participatieteam het belangrijk dat de backoffice van Woonstad Rotterdam kennis van zaken heeft op het moment dat de frontoffice aan de slag gaat.

Voorbeelden van essentiële vragen tijdens trainingsprogramma's

- Hoe kunnen medewerkers bij de ontwikkeling van beleid, diensten en producten bewoners goed betrekken?
- Hoe kunnen actieve bewoners weten wat er leeft en speelt onder bewoners uit de wijk?
- Hoe kunnen actieve bewoners goed samenwerken met Woonstad Rotterdam?
- Hoe kunnen actieve bewoners verschillende bewoners betrekken bij hun activiteiten?
- Wat moeten actieve bewoners weten en kunnen om hun procesrol goed in te vullen?
- Hoe binden actieve bewoners allerlei verschillende mensen?
- Hoe zorgen medewerkers ervoor dat zij zinvol en nuttig kunnen samenwerken met bewoners? Wat zijn productieve bijdragen om inzicht te krijgen in de waardevolle informatie en ideeën die bewoners hebben? Wat moet je doen om ervoor te zorgen dat ontmoetingen met bewoners niet al 'een moetje' worden ervaren;
- Welke ervaringen en lessen zijn er beschikbaar? Welke werkvormen zijn nodig om verschillende soorten bewoners te betrekken?
- Welke vaardigheden moet ik verder ontwikkelen om goed in gesprek te kunnen gaan en goed te kunnen luisteren? Durf ik mij open te stellen?
- Hebben medewerkers voldoende positie, mandaat en bevoegdheden om daadwerkelijk samen met bewoners te werken aan oplossingen?
- Hoe om te gaan met verschillende belangen?

Ontwikkelen van een goed gevulde en goed werkende gereedschapskist Het participatieteam vindt het belangrijk dat de gereedschapskist goed gevuld is met tips en informatie over proces- en kwaliteitseisen. In de kist zitten voorbeelden van succesvolle middelen en methodieken om allerlei mensen te betrekken bij allerlei onderwerpen. De gereedschapskist is gekoppeld aan het nieuwe participatievoorstel (zie ook hoofdstuk 2).

Extra aandacht voor kwaliteit dienstverlening

Het participatieteam adviseert de directie van Woonstad Rotterdam om alle zeilen bij te zetten om de kwaliteit van de basisdienstverlening te verbeteren. Het participatieteam stelt voor om verbetering van de dienstverlening hoog op de agenda te zetten voor het overleg tussen klantenraad en Woonstad Rotterdam. Het is daarbij belangrijk om

informatie, signalen en ervaringen van vele verschillende bewoners optimaal te benutten.

Ten minste drie experimenten van co-making

Het participatieteam vindt het belangrijk dat Woonstad Rotterdam in de periode 2011-2012 ten minste drie experimenten van co-making opstart. Het participatieteam stelt voor om op ieder participatieniveau een experiment te organiseren, mede op basis van de ervaringen in het participatieteam. De afdeling strategie & beleid is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van deze experimenten.

Participatieaanpak voor gemengde complexen.

Extra aandacht voor de participatieaanpak voor de gemengde complexen is nodig. Het participatieteam wil graag dat de afdeling strategie & beleid in nauwe samenwerking met de klantenraad en de afdeling VVE-logistiek een apart traject ontwikkelt om in 2012 te komen tot een goede participatieaanpak voor gemengde complexen (zie verder hoofdstuk 4).

Uitwerking van de totale participatie begroting.

Natuurlijk zijn er financiële middelen nodig om het participatievoorstel goed in te kunnen voeren en uit te kunnen voeren. Op basis van de voorstellen wordt voor de komende jaren een begroting op hoofdlijnen opgesteld. Het participatieteam heeft daarbij een aantal uitgangspunten geformuleerd:

- Het totale budget voor participatie blijft minimaal gelijk aan de bedragen die golden bij het Woningbedrijf Rotterdam en de Nieuwe Unie;
- De verschillende regio's van Woonstad Rotterdam reserveren participatiebudgetten op basis van het aantal woningen in de desbetreffende regio's. Bij de afdeling Strategie & Beleid wordt budget gereserveerd voor de klantenraad en bedrijfsbrede consultaties;
- Daadwerkelijke uitkering van de financiële middelen vindt plaats op basis van noodzaak en behoefte op basis van een plan en vooraf opgestelde gemotiveerde en onderbouwde begroting en verantwoording achteraf;
- Uitgangspunten voor de besteding van de budgetten zijn: sober, doelmatig en creatief;
- Meerdere bewonersgroepen kunnen op wijkniveau en complexniveau budgetten ontvangen;
- Participatiegelden kunnen niet gespaard worden door bewonersgroepen. Enkel als projecten of initiatieven uitlopen in de tijd kan in overleg een budget overgeheveld worden naar het volgende jaar;
- Woonstad Rotterdam is verantwoordelijk voor de financiering van de tijdelijke participatietrajecten (mogelijk in opdrachtgeverschap met derden en binnen een bepaald budget);

- Woonstad Rotterdam zal straks de gemaakte onkosten vergoeden van deelnemers aan de klantenraad, vaste vormen op wijkniveau en werkgroepen op complexniveau. Deze onkosten moeten redelijk zijn en direct samenhangen met deelname aan de participatievormen (bijvoorbeeld printkosten of parkeergeld). Declaratie gebeurt altijd in overleg en na verantwoording;
- Woonstad Rotterdam waardeert de actieve inzet op alle niveaus in natura;
- Er komen aparte algemene participatiemiddelen beschikbaar op het bedrijfsniveau, het wijkniveau en het complexniveau;
- Tijdelijke participatietrajecten vormen een vast onderdeel van de werkwijze om te komen tot producten en projecten. Daarom worden in alle projectbegrotingen budgetten opgenomen voor de ontwikkeling en uitvoering van tijdelijke participatietrajecten ten bate van de desbetreffende projecten;
- Het voorstel is om in alle wijken waar Woonstad Rotterdam actief is, wijkleefbaarheidsbudgetten voor initiatieven vanuit bewoners beschikbaar te stellen (zie ook hieronder).

Voorstel invoering wijkleefbaarheidsbudgetten voor initiatieven van bewoners.

Het participatieteam stelt voor dat Woonstad Rotterdam in alle Woonstadwijken wijkleefbaarheidsbudgetten beschikbaar stelt voor initiatieven van bewoners die het leven en wonen in wijken verbeteren. Ook stelt het participatieteam voor dat wijkbewoners(groepen) straks mee kunnen bepalen over de invulling van een deel van de leefbaarheidsbudgetten gericht op bewonersinitiatieven. Het participatieteam stelt voor om de invoering van dit budget verder uit te werken. Daarna kunnen de wijkbewoners(groepen) in samenwerking met de wijkmanagers een procedures ontwikkelen voor het uitgeven van deze nieuwe wijkleefbaarheidsbudgetten (zie ook hoofdstuk 5).