

# Poreuze organisatie

'Mijn woningbouw'

van  
nim  
wegen

# Waar bleef 'mijn woningbouw'

Woningcorporaties willen én moeten hun huurders bij van alles betrekken. Dat lukt maar moeilijk. In 'officiële' huurdersorganisaties is sprake van oververtegenwoordiging van één grijszwerd wordende groep. Jonge mensen zijn nauwelijks te interesseren. Bij duurzaamheidsinitiatieven kost het moeite om een meerderheid te laten instemmen met investeringen.

Tallose initiatieven die moeten leiden tot 'draagvlak' sneven. Professionals zitten met de handen in het haar. Bewoners zien hun vooroordelen over professionals bevestigd.

Vannimwegen weet dat het anders kan. Wij kennen de betrokkenheid die bewoners kunnen ervaren met elkaar, hun buurt én met hun verhuurder. Dan moet het ook wel HUN verhuurder zijn.

Met het concept van de Poreuze Corporatie brengen we de verhuurder weer bij haar huurders. We maken haar weer 'van' diezelfde huurders. Een organisatie waar je graag bij hoort en trots op bent: 'Mijn woningbouw'.

# Kan het anders?

**Ja**, de oplossing ligt in het woord **dichterbij**.

Mensen die werken bij woningcorporaties hebben het hart op de goede plaats. Ze werken niet voor niets bij een maatschappelijke organisatie. Het ontbreekt hen niet aan sympathie voor bewoners of aan wil. Als een corporatieprof persoonlijk kennismaakt met noden van een bewoner die hij bezoekt, handelt hij ook. Eenmaal letterlijk over de drempel, verbindt de prof zich met de bewoner. Dan weet de prof ineens de hulp te bieden die nodig is. Te verwijzen naar een goed loket, te helpen met een formulier, een cadeau te verzinnen dat helpt of een hele oude onderhoudsklacht te verhelpen. Moeiteloos...en dankbaar dat hij wat kan doen.

Andersom blijkt de bewoner meer te doen, te willen, te kunnen. 'Geef me een zetje', 'Vraag me', 'Gebruik mijn ervaring' lijken we te moeten verstaan. Dat leidt tot twee bewegingen.

Ga woonkamer en wijk in  
corporatiemedewerkers!



Maak huurders vervolgens  
deel van je organisatie!



# Stap 1: Medewerker naar buiten

Als bewoners wat willen, moeten ze fysiek of communicatief naar kantoor komen. Met de pet in de hand. Dat past bij de verwachting. Als medewerkers iets willen, inspraak, participatie, onderzoek, klanttevredenheid meten, dan verwachten zij de huurder eveneens 'op kantoor'. Alweer de pet in de hand? Daar gaat iets scheef.

Als jij wilt weten wat ik van je vind,  
als jij iets wilt van mij, dan kom je maar naar mij!

Net als de verzekeringsadviseur!  
Pak jij de pet maar eens in de hand, trek jij je  
schoenen maar eens uit op mijn deurmat,  
bel jij mij maar eens vier keer terug,  
kom jij maar eens  
zien en horen hoe ik leef.

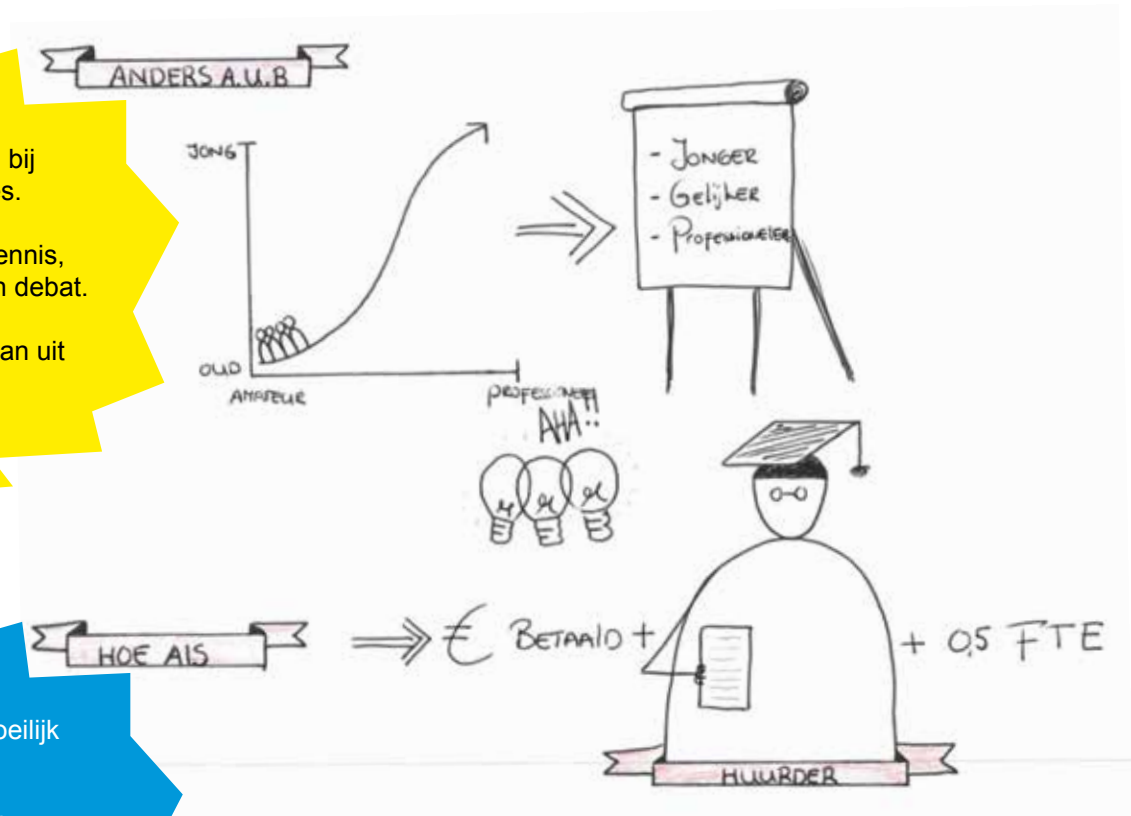
*kom binnen*

# Belofte

Meer jonge mensen bij huurdersorganisaties.

Meer gelijkheid in kennis, in onderhandelen, in debat.

Meer uit professe dan uit eigenbelang.



Professional kan moeilijk 'afschalen'.

Maak daarom huurder gelijker door beloning en scholing.

Haal huurder binnen!

# Bewoner naar binnen

Bewoners kunnen en willen meer zelf. Ze helpen elkaar vaak al, maar kunnen elkaar niet vanzelfsprekend vinden. Iemand wil vast helpen met het vervangen van het kraanleertje, of een boodschap voor een senior. Een ander wil namens de rest best praten met de aannemer en weer een ander wil best nieuwe bewoners even bijpraten over straat, stad en wijk. Elkaar vinden is echter niet altijd makkelijk. Daar kan de verhuurder helpen. Maak mensen vindbaar en herkenbaar. Geef ze een jasje, gereedschap, een rol en laat ze de werkplaats gebruiken. Geef een vergoeding, scholing, én nodig ze uit op de vrijdagmiddagborrel, koffie op kantoor.: Jij hoort bij ons! (En wij bij jou)!

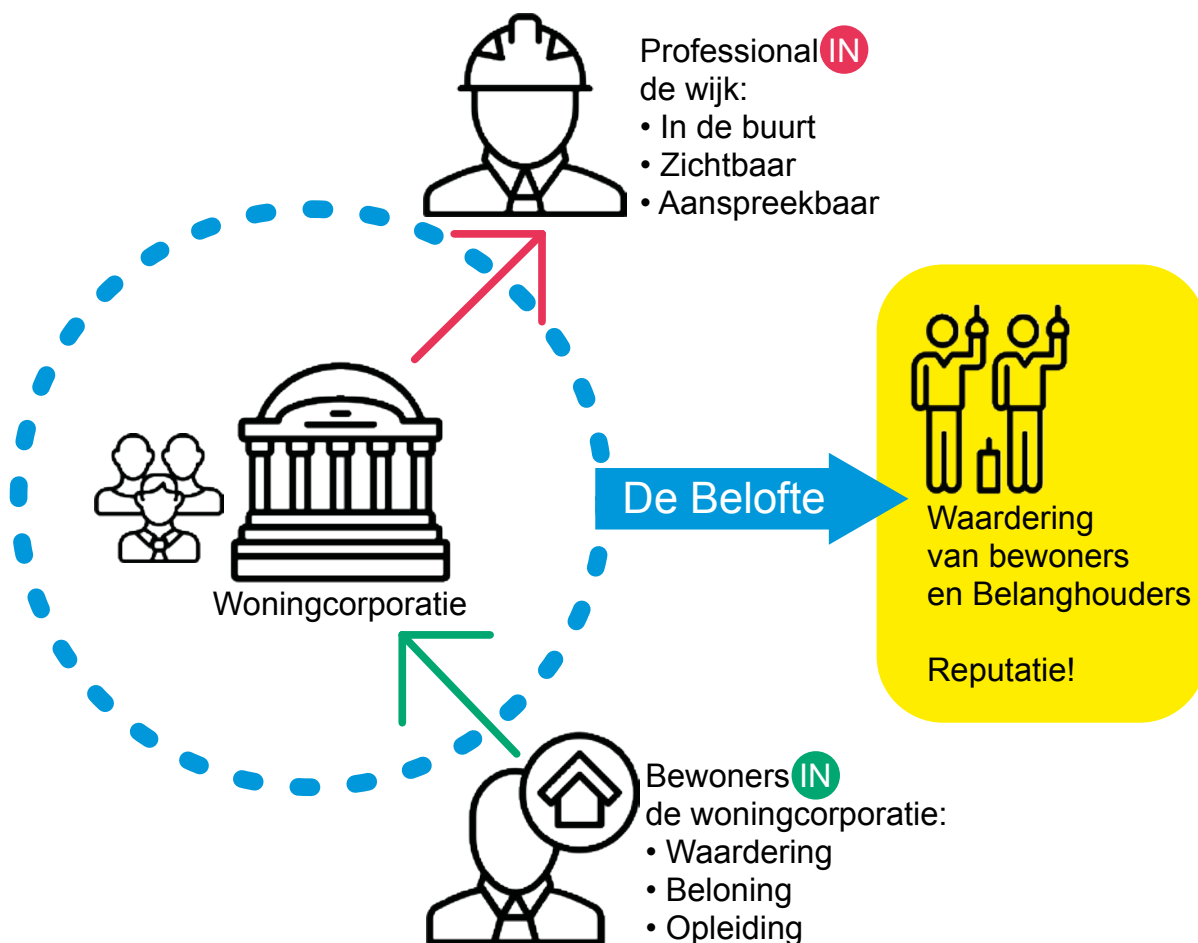
De enthousiaste bewoner vraagt je: "Kun jij niet eens meedenken over... / Wil jij ons niet eens 'lesgeven' over jouw buurt?" Je zet de bewoner de pet op en luistert met pet in de hand naar zijn lessen.

Nog een stap verder is de vraag: "Wil jij niet in onze huurdersorganisatie? Wil jij niet de opleiding balie-medewerker doen?"

De huurder / bewoner is vanzelfsprekend 'binnen', deel van het geheel en komt wellicht zelfs ook in dienst...

## De grens tussen kantoor / organisatie en huurder / wijk wordt Poreus

# Poreuze organisatie

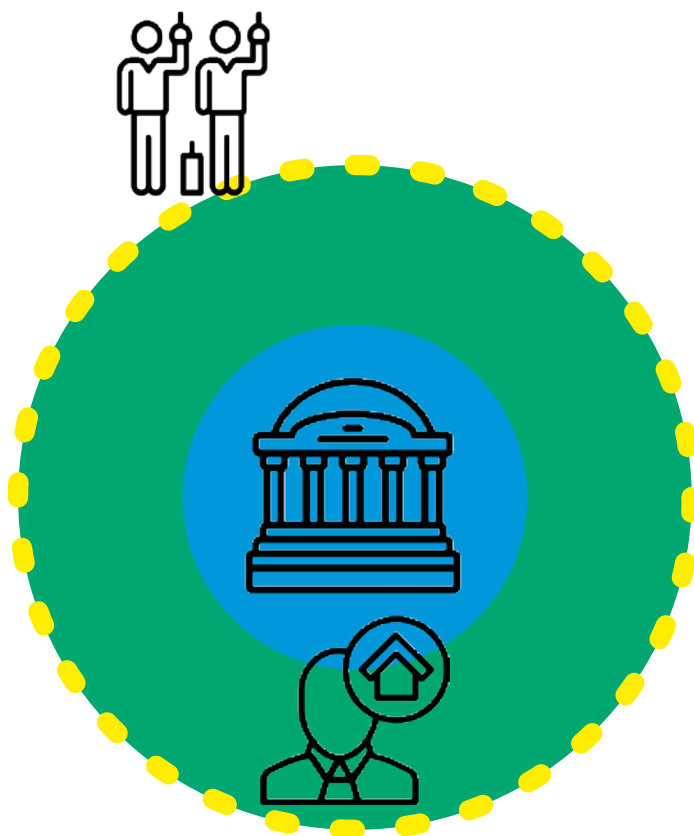


# De essentie van poreus

- Bewoner is niet de klant, maar ook de collega van een corporatiemedewerker.
- Medewerker komt bij bewoner thuis en bewoner bij de medewerker op kantoor
- Bewoner doet een appél op de medewerker, maar medewerker ook op de bewoner: Wat doe jij?
- De bewoner ontvangt een beloning voor zijn inzet. Geld, materiaal, opleiding of anderszinds. Dat maakt hem een gelijkwaardiger, serieuzer, collegialer.
- Organisatie vraagt met de pet in de hand of bewoner misschien ook wil meedenken over...



# Poreuze organisatie in drie lagen



De 'gewone' huurder, is klant  
en we behandelen hem ook zo.



Er ontstaat een categorie huurders die  
duidelijk een prestatie levert. Zij ontvangen  
een tegenprestatie: loon, opleiding of faciliteiten.  
Ze worden in min of meerdere mate  
(tijdelijk) collega van de werknemers.



Werknemers van de corporatie,  
ontvangen een salaris. Tot hun basistaak  
behoort echter ook contact met huurders.  
Ieder doet wekelijks één huisbezoek.

# Poreus

De verhuurder spant zich actief in om bewoners te betrekken bij haar werk. Ze zoekt mensen thuis en via sociale media op. Ze registreert welke mensen 'mee willen helpen'. Die krijgen vervolgens een aanbod om een prestatie te leveren als, huismeester, klushulp, projectteamlid groot-onderhoud, assistent-wijkbeheerder, schoonmaker, buddy of coach (taal, boodschappen, eenzaamheid, activiteiten, energie, statushouder, eenzaamheid), opzichter, schilder, oppas, proefpersoon, onderzoeksassistent...

Tegenover de prestatie staat een gepaste materiele of immateriële beloning. Die kan bestaan uit 'geld', maar ook uit een opleiding. Daar leer je vakwerk (schilderen, installeren, elektrotechniek), elementaire vaardigheid (gespreksvoering, coachen) of je geeft er zelf les aan de medewerkers van der verhuurder in 'klantervaring'.

In ieder geval hoort erbij dat deze 'superhuurders' bij de verhuurder 'in huis' komen. Op de koffie of de borrel of voor overleg. Daar lopen ze 'als vanzelf' tegen de medewerkers aan. Dat zijn ineens hun collega's. Een gelijkwaardiger, meer waardierend contact ontstaat.

# Hoe op weg

In een gereguleerde organisatie is deze werkwijze uitdagend. Het vraagt een nieuwe alertheid, tijd, aandacht, nieuwe 'contracteringsvormen'. Daarbij doen zich ongetwijfeld hindernissen voor. We horen de vraag al: 'hoe zit dat met verzekeringen?'

Vannimwegen lost de hindernissen op. Met steun van managers. Juist zij moeten het oplossen, het vinden van antwoorden, het proberen, aanmoedigen. Juist zij mogen leren experimenteren.

## Stap 4: Go

Naar buiten en proberen

## Stap 3: Wat kan wel

Basisset aan 'beloningsarrangementjes' klaarzetten

## Stap 2: Inspiratie

Inspiratie op wat kan voor 'frontmensen'. Zie schema 'waar kan welke huurder wat'.

## Stap 1: Commitment

Bestuur en management betrekken teams bij voornemen tot experimenteren. Bestuur loopt voorop in de wijk.

# Waar kan welke huurder wat?

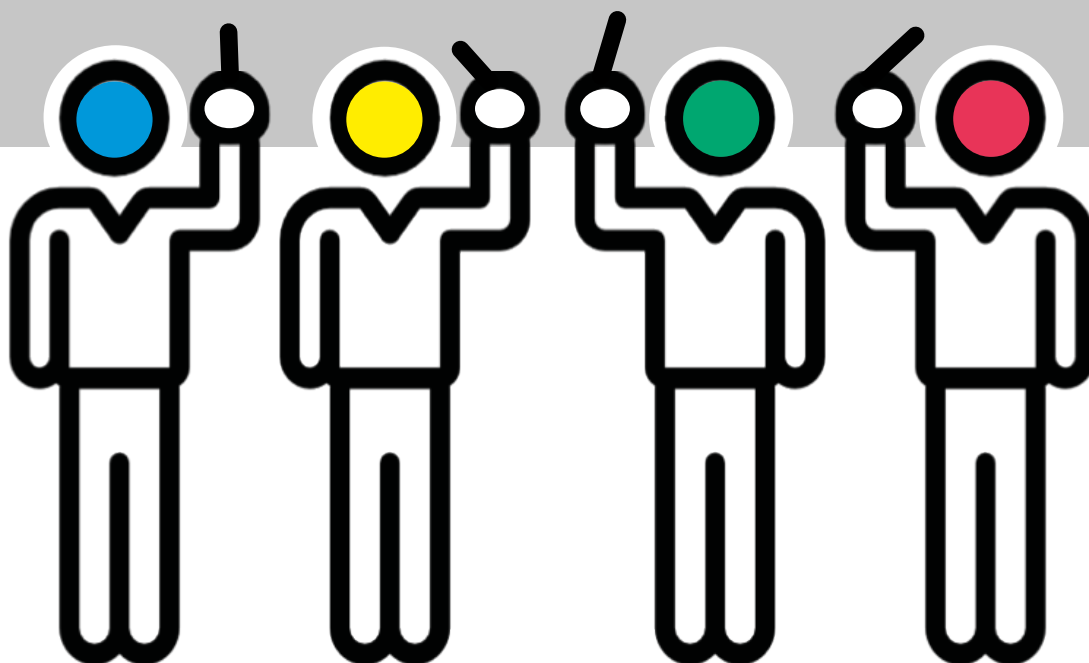
	Techniek	Beheer	Klant	Sociaal
<b>Graad 1</b> Uitvoerend Weinig training	Huismeester	Schoonmaker / complexbeheerder	Mystery guest	
<b>Graad 2</b> Uitvoerend Basistraining	(Assistent) opzichter DO	Wijkbeheerder / Sociaal beheerder	(Assistent) baliemedewerker	Buddy (taal, financiën)
<b>Graad 3</b> Tactisch Basistraining	Huurder-lid projectteam groot-onderhoud		Lid huurder- belangen- organisatie	
<b>Graad 4</b> Strategisch Intensieve training	Huurder-strategisch adviseur		Huurderslid Raad van Commissarissen	

# Plug-in: Huurdersschool

We hebben een tekort aan vakmensen én huurders willen best wat doen.  
Op de huurdersschool leren huurders van corporatiemensen én vise versa.

Huurders leren praktische, vakmatige vaardigheden als schilderen, installeren, schrijven. Of ze leren 'bestuurlijke' vaardigheden als vergaderen, argumenteren, organiseren, voorzitten. Corporatiemensen leren over het leven in de wijk. Over ervaringen met (maatschappelijke) organisaties, over schief- en zwartwoners, over wietteelt, over...

De school biedt certificaten, toegang tot andere opleidingen,  
kansen op een functie bij een woningcorporatie.



# Woningzoekenden

Tallose mensen wachten op een woning. Zij willen graag huurder worden maar zijn dat voorlopig nog niet. Binnen de systemen van corporaties zijn ze niet in beeld; het zijn slechts 'nummers' in bijvoorbeeld Woningnet. Hun interesse en betrokkenheid bij de woningen en buurten kan groot zijn. Zij hebben ideeën als toekomstige klant die van grote waarde zijn.

- Betrek ze ook in het aanbod 'Bewoner naar binnen' en de Huurdersschool
- Geef ze (jong en alleenstaand) een tijdelijk huurcontract in een gedeelde corporatiewoning, in ruil voor hun bijdrage aan wijk en corporatie
- Nodig ze uit om buurtanalyses te maken: verken met ons de buurten waarin je straks hoopt te wonen en vertel ons hoe het jouw droombuurt eruit ziet
- Vorm een 'vliegende woningzoekendenbrigade' die adviseert over de kwaliteit van bezichtigingen en de informatie over beschikbaar woningaanbod
- Zet ze in als denktank bij nieuwbouw ontwikkelingen. Zo bouw je écht voor de doelgroep.
- Geef ruime mogelijkheden (op maat) voor stages, werkervaringsplekken of onderzoeksopdrachten.

# En de bestaande structuren?

Bewonerscommissies en de huurdersorganisatie zijn de bekendste vormen van de poreuze schil tussen huurders en corporatie. Het zijn geïnstitutionaliseerde onderdelen. Lang niet alle huurders willen zich aan zo iets verbinden. En aan de andere kant is en blijft de opbrengst van de contacten vaak beperkt tot abstracties als praten en vergaderen en besluitvorming. Hoe krijgen we hier meer stroming en uitwisseling? Een paar ideeën.

- De huurdersorganisatie en BC's krijgen een zichtbare vindplek op het kantoor van de corporatie (naast de balie)
- Leden van BC's vormen welkomsteams die nieuwe huurders op weg helpen in hun woning, complex en buurt.
- BC's of projectgroepjes in complexen krijgen het beheer van het schoonmaakbudget. Zij contracteren zelf het schoonmaakbedrijf of regelen de schoonmaak zelf en besparen zo op de servicekosten.
- De huurdersorganisatie bindt studenten uit de wijk aan zich door stages of werkervaringsplekken aan te bieden. Zo blijven ze gevoed met actuele kennis en ideeën.



# Wij zien natuurlijk ook beren...

- Je creëert ongelijkheid in de wijk. Het is niet eerlijk, de ene huurder wel de andere niet.
- Is dit het nieuwe buurtburgemeesterschap
- Hoe werkt dit met de belastingdienst?
- Hoe verzekeren?
- Het gaat vast een keer mis!
- Komen al die mensen ook werkelijk binnen?
- Wat als ze meer initiatieven nemen dan we kunnen behandelen?
- Wat als superbewoners schade veroorzaken, of juist in opstand komen, of...



**...en verwachten  
ze te kunnen  
verjagen**

van  
nim  
wegen



# Vannimwegen helpt verhuurders met:

- Opnieuw verstaan van bewoners, kennismaken met hun uitdagingen, hun leven en ervaren hoe groot de afstand soms is tussen bewoner en professional. (huisbezoekproject, incognitobezoek, wijkwandeling, buurtsafari, web-analyse)  
“Ga je mee bestuurder? We leiden je rond langs huurderservaring!”
- Organiseren van stelselmatig contact tussen alle corporatiemedewerkers en hun huurders. (huisbezoekproject, woon-apkproject, ‘mijn-eigen-wijk’ project waarin bewoners medewerkers onderwijzen, jubileumservice, huismeesterfanclub)
- In kaart brengen initiatiefrijke bewoners (asset based community development, inrichten bewonerdatabase, bewoners binden op eigenbelang)
- Leren organiseren op bewonersinitiatief. (Poreus worden). Trainingen ‘van zorgen voor naar zorgen dat’, ‘op de koffie’, ‘verbindend organiseren’, ‘clanvorming’.
- Social management: ‘In kaart brengen maatschappelijke opbrengsten, doen van (re-)organisatievoorstellen om efficiënter te organiseren door inzet bewoners, maatschappelijke investeringsanalyse.
- Delen van de opgedane informatie met de professionele belanghouders, leidend zijn in maatschappelijk midden, woordvoerder zijn van huurder.
- Ondernemingsplan, renovatieplan en verduurzamingsstrategie op basis van huurdersinitiatief en

Een topwaardering door huurders!





# Zullen we het laten zien?

020 – 676 69 02

Erik-Jan Hopstaken

van  
nimm  
wegen

van  
niet  
wegen

**VERBINDT**