

Onderzoek naar samenleven huurders en kopers

Steeds vaker wonen huurders en kopers in eenzelfde complex. Zowel Huurgenoot als Stadgenoot lopen voorop bij het nadenken over manieren waarop die burens zo goed mogelijk kunnen samenleven. Saskia Bosnie van Sabo Advies heeft in hun opdracht onderzoek gedaan in zeven gemengde complexen. Het onderzoeksrapport is verschenen: **Gemengd wonen = cement aan de stenen toevoegen, bewonersparticipatie bij gemengd beheer. Hier een samenvatting van de aanbevelingen.**

Uit het onderzoek van Sabo Advies blijkt dat huurders betrokken willen worden bij beslissingen in hun complex, maar niet per se mee hoeven stemmen. Dat komt ook omdat ze niet goed weten welke rechten of mogelijkheden ze hebben. Participatie van huurders begint met het geven van voorlichting, zodat zij hierover een goede beslissing kunnen nemen. Stadgenoot en Huurgenoot kunnen bijvoorbeeld veel effectiever bewonerscommissies en VvE-besturen inzetten in de informatie-uitwisseling tussen huurders en eigenaren of een formele voorlichtingsrol aannemen door bewoners te informeren tijdens een spreekuur of door het uitdelen van informatiepakketten. Ook kunnen bewonerscommissies en VvE-besturen bijvoorbeeld fungeren als een denktank voor Stadgenoot.

Preventief onderhoud

Om de bewonersparticipatie te waarborgen is het belangrijk dat Stadgenoot en Huurgenoot aandacht besteden aan preventief onderhoud, omdat een verstoorde relatie met bewoners, bewonerscommissies en

VvE besturen achteraf herstellen meer tijd kost en voor langdurige frustratie kan zorgen.

Bestaande commissies en besturen versterken

Werken aan het verhogen van bewonersparticipatie begint bij het verstevigen en versterken van bestaande commissies en besturen. Stadgenoot kan hieraan bijdragen door tijdig en regelmatig te communiceren met diverse partijen en aandacht te hebben voor nazorg. Samen met Huurgenoot kan gekeken worden naar andere mogelijkheden om een bewonerscommissie beter te ondersteunen. Dit kan bijvoorbeeld door een BC hiërarchisch onder het VvE-bestuur te plaatsen en door het aanbieden van een trainingsprogramma. Een reeks van diverse thematische workshops die persoonlijke, sociale en intellectuele vaardigheden van bewonerscommissies verder ontwikkelt.

Participatie kopers versterken

Stadgenoot kan met de VvE-beheerder (VBA) kijken hoe de participatie van eigenaren vergroot

kan worden. Bij aanvang van deze pilot richtte Sabo Advies zich in eerste instantie op het verhogen van de participatie onder huurders. Gaandeweg zagen ze dat de participatie van eigenaren net zo belangrijk is. Vandaar dat er in het rapport aanbevelingen voor huurders- en kopersparticipatie staan.

Wederkerigheid

Bewonersparticipatie is een samenwerking tussen de woningcorporatie en bewoners. Om de samenwerking tot stand te brengen is een proactieve houding van beide kanten nodig. Mensen zullen elkaar op bepaalde manieren in het proces tegemoet moeten komen om een goede relatie in stand te houden. Daarbij lijkt wederkerigheid een telkens terugkerend concept te zijn dat een sterke invloed heeft op de relatie tussen corporaties en bewoners. Met andere woorden: de kwaliteit van de relatie is sterk afhankelijk van het geven en nemen door beide partijen. Om de wederkerigheid te kunnen onderzoeken, is het belangrijk om na te gaan welk dialoog er gaande is tussen een corporatie en haar huurders. Hiervoor is het nodig om de visie van de bewoners op het gedrag van de woningcorporatie te onderzoeken. De woningcorporatie verwacht een tegenprestatie van de bewoner, en vice versa. Als de tegenprestatie uitblijft en men zijn verantwoordelijkheid niet nakomt, doet dat wat met het vertrouwen. Het proces van bewonersparticipatie lijkt daarom ook te gaan over geven van vertrouwen, het afstemmen van verwachtingen en het nemen van verantwoordelijkheid. 🏠

Alle aanbevelingen op een rij

- 1: Werken aan klantenbinding
- 2: Dialoog aangaan met bewoners
- 3: Bewoners informeren over gemengd wonen
- 4: Bewoners tijdig en regelmatig op de hoogte houden
- 5: Proces indienen van reparatieverzoek verbeteren
- 6: Herpositionering van de traditionele bewonerscommissie
- 7: Splitsen van BC in een formele en informele commissie

Het uitgebreide rapport kunt u opvragen bij www.saboadvies.nl