

Nijestee-directeur Gaaïke Euwema: ‘Onze bewoners brengen de werkelijkheid in ons beleid’

Het werk van een woningcorporatie bestaat uit meer dan het beheren van de bakstenen en de financiën. Wonen is emotie. En de bewoners leveren dit. Een corporatie doet er dus goed aan haar oor te luisteren te leggen bij haar huurders. Niet alleen om de betrokkenheid te vergroten, maar ook om er zelf wijzer van te worden.

Wonen is emotie

Door Renate Dokter

Welzijn. Daar draait het om binnen een maatschappelijke organisatie als een woningcorporatie. En Nijestee heeft het welzijn van haar bewoners hoog zitten. “Onze woningen zijn eigenlijk een instrument om het gevoel van welzijn te bevorderen”, volgens Gaaïke Euwema, directeur woondiensten van de Groningse corporatie. “In de woning ben jij als bewoner de baas, daar maak jij de dienst uit. Daarnaast biedt het een veilige omgeving, een plek waar je echt jezelf kunt zijn. Onze bewoners brengen deze werkelijkheid, deze emotie, in ons beleid. En betrokkenheid verhoogt het gevoel van welzijn. Wij doen er daarom alles aan om onze huurders bij de vorming van dit beleid te betrekken.” Daarnaast vullen volgens Euwema de bewoners de kennis van de corporatie aan: zij kennen de stad, buurt of wijk als geen ander.

Bewonersadviesgroep

Nijestee heeft om de bewonersparticipatie op een hoger plan te tillen een uniek instrument ontwikkeld: de Bewonersadviesgroep, kortweg BAG genoemd. Deze adviesgroep komt binnen een periode van vier tot acht weken onder begeleiding van de Woonbond samen en heeft dan een thema (bijvoorbeeld duurzaamheid) op de agenda staan. De BAG verkent binnen vier bijeenkomsten dit thema en bepaalt een standpunt dat uiteindelijk uitmondt in een advies aan de corporatie. Door het ‘ingedikte’ karakter van deze adviesgroep doet het slechts een klein beroep op de tijd en de inspanning van de betrokkenen. Na het uitbrengen van het advies gaat de BAG weer uiteen. “De BAG’s betekenen niet het einde van de huurderverenigingen. Ze zijn een logisch gevolg van het feit dat mensen minder tijd hebben voor langlopende verplichtingen”, legt Euwema uit. “De BAG biedt de mogelijkheid om in een korte periode toch invloed uit te oefenen op het



beleid van Nijestee. De huurderverenigingen blijven zich bezig houden met zaken zoals de begroting en de sociale statuten.”

Heldere doelen

Ook de corporatie plukt de vruchten van de adviezen van de BAG. “Het geeft ons de mogelijkheid om de kwaliteit van onze dienstverlening te vergroten. En wanneer ons beleid gestoeld is op de bijdrage van onze bewoners, kunnen we rekenen op meer draagvlak voor onze besluiten.”

Het klinkt gemakkelijk: zet een groep belangstellenden om tafel, deponeer een thema en collecteer na een aantal weken het resultaat. Toch vraagt volgens Euwema een BAG de nodige organisatie. “Het doel van de BAG moet voor alle betrokkenen helder zijn. Er moet duidelijk worden gesteld dat het om een afgekaderd thema gaat en

dat de adviesgroep tijdelijk van aard is. Anders sleept het proces zich onnodig lang voort.” Bijkomend voordeel van een vast aantal bijeenkomsten is, dat een BAG niet geïnstitutionaliseerd raakt: het wordt geen vast onderdeel van de organisatie, waardoor de belangen van de deelnemers niet verweven raken met die van Nijestee. Dit komt een onafhankelijk advies ten goede.

Digitale bewonersadviesgroep

Nieuw is de i-BAG de digitale variant van de Bewonersadviesgroep. Dit geeft de deelnemers de mogelijkheid om thuis achter de computer via een forum deel te nemen aan de BAG. Dit vergt nog minder tijd en inspanning. De deelnemers kunnen wanneer het hen schikt hun mening geven. Ook deze internetvariant wordt door de Woonbond



begeleid. De eerste i-BAG is onlangs afgerond en de reacties zijn positief. Toch ziet Euwema nog punten voor verbetering. “We willen in de toekomst de sterke punten van een ‘gewone’ BAG koppelen aan die van de i-BAG. Dus de deelnemers de vrijheid van een digitaal forum geven, maar ook de voordelen van persoonlijk contact.”

Voorwaarden

Alle BAG's worden begeleid door John van Veen, een adviseur van het Woonbond Kennis- en Adviescentrum. Hij heeft goede ervaringen met deze manier van participeren. “Mensen willen kort en bondig meepraten”, volgens Van Veen. “De BAG geeft hen de mogelijkheid daartoe. Na acht weken staat er een advies waar Nijestee meteen op

reageert met een terugkoppeling van de belangrijkste punten. Dit versterkt bij de deelnemers het gevoel gehoord te worden.” De i-BAG kon in het begin rekenen op scepsis van de kant van Van Veen. Hij zag niet gebeuren dat er een goede discussie over het internet plaats zou vinden. “Uiteindelijk is me dit meegevallen. De i-BAG had een behoorlijk aantal actieve deelnemers. Maar ik miste wel de non-verbale signalen. Bovendien stuitte het meeschrijven met het adviesdocument op wat praktische problemen, maar het resultaat mag er zeker zijn. Wanneer de kinderziekten worden overwonnen is de i-BAG een prima participatie-instrument.”

Volgens Van Veen is een geslaagde BAG afhankelijk van een aantal voorwaarden: de vragende partij (Nijestee) is afwezig, er wordt een goede inleiding op de vraagstelling gegeven, de faciliteiten zijn goed geregeld, er is een professionele notulist aanwezig, de avond wordt binnen de afgesproken tijd afgerond, de deelnemers zijn zorgvuldig geselecteerd en de vraagstelling is helder geformuleerd. “Maar uiteindelijk valt of staat alles met een positieve grondhouding van de vraagsteller”, besluit Van Veen. “Nijestee is van meet af aan helder en open geweest over het proces. De adviezen van de BAG worden door de corporatie op de website gepubliceerd. De deelnemers aan de BAG weten dat hun inspanningen daadwerkelijk van invloed zijn op het beleid van Nijestee.”

Verhoogd gevoel van welzijn

Nijestee is de eerste en enige corporatie die de thema's binnen volkshuisvesting op deze manier aan haar belanghouders voorlegt. Inmiddels heeft de corporatie acht BAG's, waaronder de i-BAG, achter de rug. Met succes. Er kwamen verschillende thema's aan bod. De adviezen die hier uit volgen, worden door Nijestee in het beleid opgenomen of worden gebruikt om te toetsen of de corporatie met dit beleid nog op de goede weg is. Maar voor alles komt opnieuw: het welzijn van de bewoners. “Wij krijgen hele goede reacties van de deelnemers. Ze vinden het leuk om te doen, het voelt niet als een verplichting en ze worden serieus genomen”, besluit Euwema. “Deze vorm van participatie levert Nijestee niet alleen de nodig input op, maar het verhoogt ook het gevoel van welzijn van onze bewoners. Want uiteindelijk wil iedereen gewoon worden gehoord.”