

A stylized illustration featuring people and buildings constructed from colorful LEGO bricks. A blue figure stands on a black platform with green, red, and blue bricks. To the right, a red figure stands on a similar platform. In the foreground, a yellow figure is partially visible. The background is a light blue sky with white clouds and a green ground area. The text is overlaid on the green area.

Handboek Huurders- organisatie-Plus

Bouwstenen voor vernieuwing en versterking
van huurdersorganisaties

Handboek Huurdersorganisatie-Plus

Handboek Huurdersorganisatie- Plus

Bouwstenen voor vernieuwing en
versterking van huurdersorganisaties

Tweede geheel gewijzigde druk, mei 2019

Voorwoord

De *Woningwet* zette in 2015 huurdersorganisaties (in de corporatiesector) opnieuw op de kaart. Net als de *Overlegwet* in 1998. Met name de rol die de organisaties hebben gekregen in de Prestatieafspraken geeft huurders veel invloed op de lokale volkshuisvesting. De nieuwe positie schiep tegelijkertijd verwachtingen bij gemeenten, huurders en woningcorporaties. Wat zouden huurdersorganisaties gaan doen met die nieuwe positie en konden ze hun nieuwe rol waarmaken?

De Woonbond startte in 2015 met het project HO+ (Huurdersorganisatie-Plus) om de huurdersbeweging een organisatorisch handvat te geven voor vernieuwing. Een goede organisatie betekent veel voor de mensen die actief zijn in de huurdersbeweging. Het geeft mensen tijd om zich te richten op de inhoud en het maakt dat processen soepel verlopen.

Dit *Handboek Huurdersorganisatie-Plus*, (de opvolger van het achtjarige *Handboek Huurdersorganisaties* uit 2010-2011) verschijnt onder de vlag van de Woonbond, maar is opgetekend uit talloze verhalen en bijdragen van vrijwilligers die zich met ziel en zaligheid inzetten voor het huurderswerk. Samen hebben we de bouwstenen benoemd, beschreven en voorzien van voorbeelden die zich bewezen hebben in de praktijk.

Het project HO+, organisatieontwikkeling voor de huurdersbeweging, stopt als zelfstandig project en wordt een onderdeel van de reguliere dienstverlening van de Woonbond. Ik hoop dat dit boek u inspiratie biedt om uw organisatie, de communicatie met uw achterban én het overleg met uw verhuurder en gemeente verder te verbeteren en te vernieuwen.

Mei 2019,
Sylvo Gaastra, projectleider HO+

Inhoud

Inleiding 11

1 Het bestuur van de huurdersorganisatie 14

- Inleiding 15
- Goed functionerend bestuur 15
- Rechtspersoon 16
- De bestuursleden 17
- Bevoegdheden 18
- Aansprakelijkheid 19
- Werving 21
- Scholing en opleiding 22
- Delegeren en managen 22
- Taakverdeling 23
- Bestuursstijl 24
- Financiële vergoedingen 26
- Archiveren 27

2 Actieve leden en huurders 28

- Inleiding 29
- Ledenwerving 29

3 Inbreng van de achterban 34

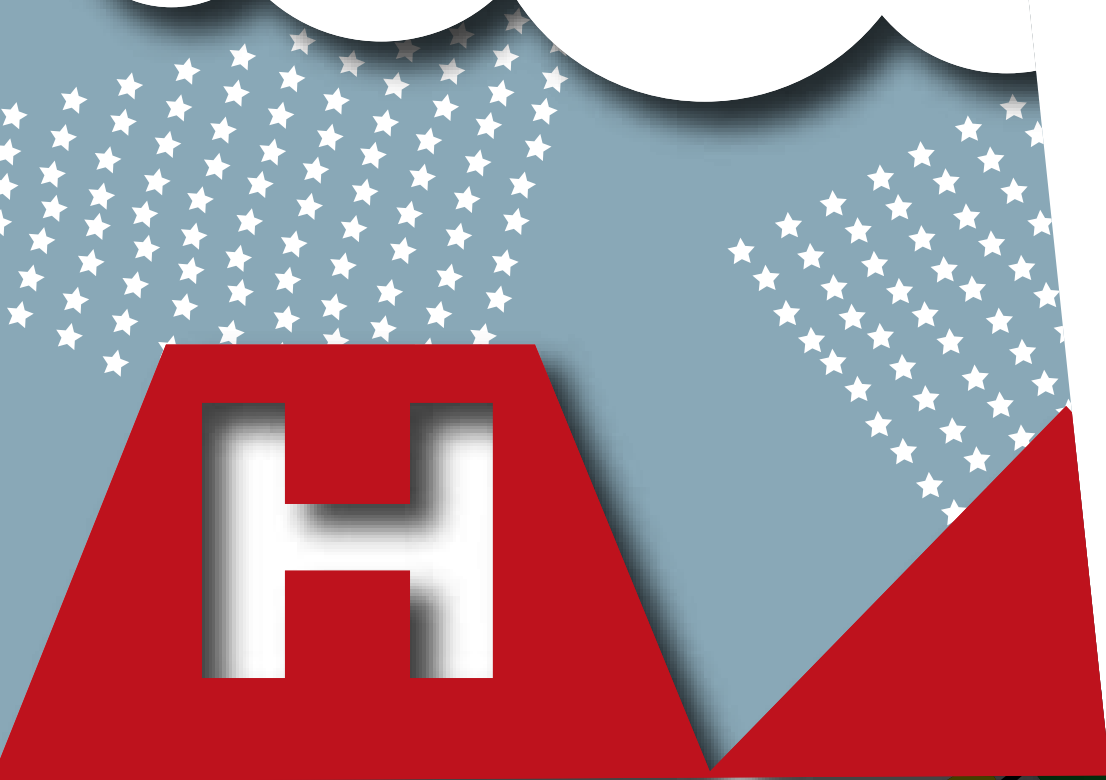
- Inleiding 35
- Draagvlak creëren 35
- Manieren om bewoners te bereiken 36
- Toolkit achterban 37

4 Communicatie 42

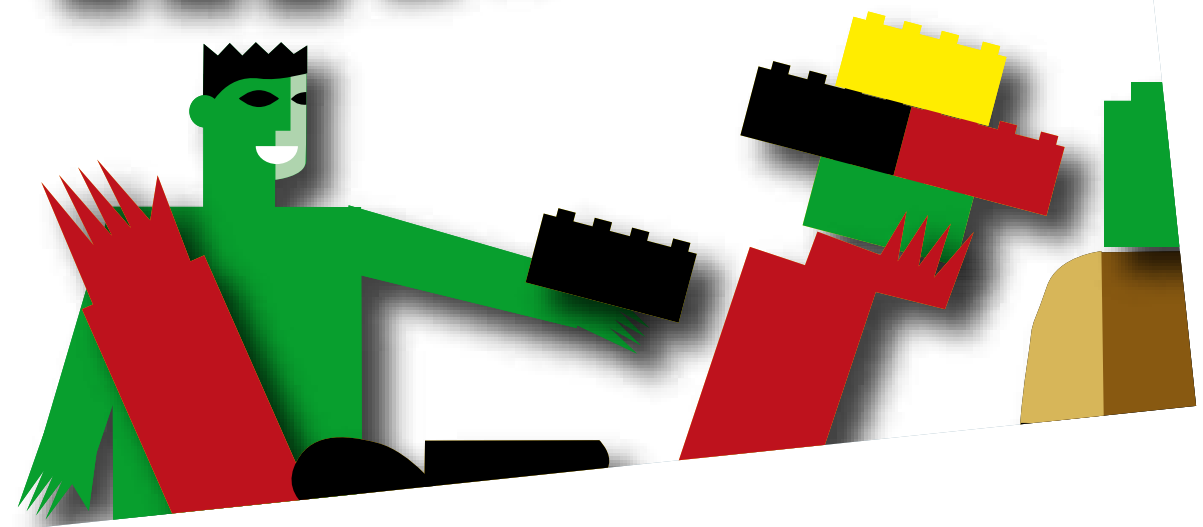
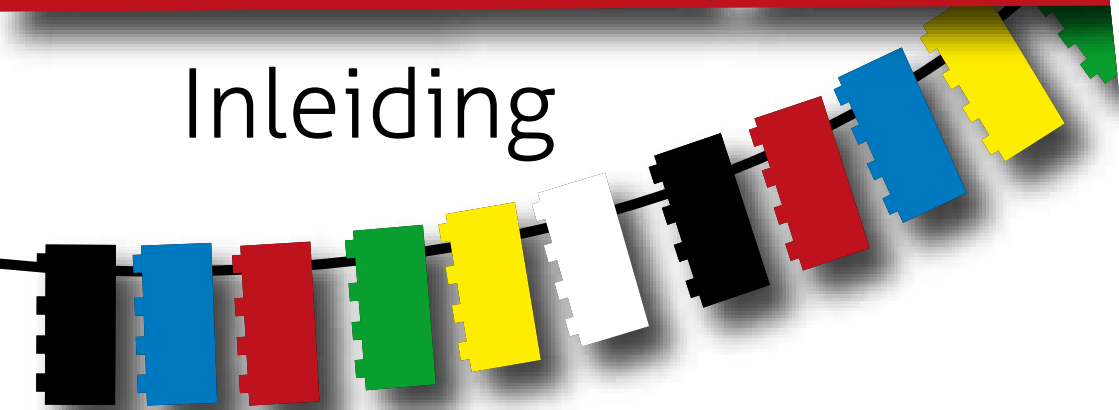
- Inleiding 43
- Communicatie en publiciteit 43
- Communicatiemiddelen 43
- Relatie met de verhuurder 44
- Omgaan met de media 45
- Communicatieplan 46
- Factoren die de communicatie hinderen 48
- Het persbericht 50
- Het interview 50
- Teksten voor de doelgroep 51
- Flyers en folders 52
- De nieuwsbrief 53
- Digitale nieuwsbrief 54
- Internet en sociale media 55

- 5 Financiën 58**
Inleiding 59
Het belang van goed overleg 59
Afspraken met verhuurder 61
Te vergoeden kostenposten 62
Checklist Prestatieafspraken 65
Nieuwe huurdersorganisatie 65
Andere inkomstenbronnen 66
De begroting 67
Financieel jaarverslag 68
Boekhouding 69
Reserveringen 69
De kas(controle)commissie 69
Bestuursaansprakelijkheid 72
- 6 Kennis en vaardigheden 74**
Inleiding 75
De vergadering voorbereiden 75
Vergadervaardigheden 79
Goed verloop van de agenda 80
Rol van de voorzitter 82
Goed discussiëren 82
Besluiten nemen 83
Notuleren 86
Opleidingsplan 86
Netwerkbijeenkomsten 87
- 7 Relatie met verhuurder en gemeente 88**
Inleiding 89
Overlegwet 89
Woningwet 2015 91
Raad van Toezicht 91
Fusies en verbindingen 92
Contact met de verhuurder 94
Advies geven 94
Een beleidsstuk lezen 94
Goede argumenten bedenken 95
Onderhandelingsstrategie 95
Onderhandelingstips 98
Overleggen met gemeente 101

8	Inbreng in de Prestatieafspraken	104
	Inleiding	105
	Gevolgen Woningwet	105
	Prestatieafspraken en Woonvisie	106
	Taakomschrijving corporaties	106
	Samenwerking in stappen	107
	Verschillende rollen deelnemers	109
	Aandachtspunten samenwerking	110
	Checklist Werkafspraken	111
	Wel of niet tekenen	113
	De Woonvisie	115
9	Vernieuwen en versterken	116
	Inleiding	117
	Meer taakgebieden	117
	Professionalisering	117
	De nieuwe vrijwilliger	118
	Werkplan	119
	Uitwerking thema's en activiteiten	121
10	Betaalde ondersteuning	122
	Beleidsadviseur	123
	Participatie- en communicatiemedewerker	124
	Bureaucoördinator	124
	Ho+-Personeelsdiensten	125
	Begroting	127
	Bijlagen	128
1	Funcatieprofielen bestuur huurdersorganisatie	129
2	HO+-bouwstenen met Woonbonddiensten en -producten	133
3	Voorbeeld uitnodiging (geannoteerde) najaarsvergadering	142



Inleiding



Sinds de invoering van de *Woningwet 2015* zijn er meer taken en bevoegdheden op het bordje van de huurdersorganisatie (in de corporatiesector) terechtgekomen. Dat betekent ook meer verantwoordelijkheid, en vooral: veel meer werk. Vaak bestaan huurdersorganisaties uit betrokken, gemotiveerde vrijwilligers. Huurders die al jaren meedraaien en opkomen voor de belangen van hun achterban. Die overleggen met de verhuurder over zaken als betaalbaarheid (huurbeleid), strategisch voorraadbeheer (beschikbaarheid) en verduurzaming (energiebesparing). En dat heel goed doen.

De Woningwet vraagt meer van huurdersorganisaties dan het aan tafel zitten bij de verhuurder om over onderwerpen te praten die in of rond de woningen spelen. Zoals de wet het zelf verwoordt: *'De huurdersorganisatie is vanaf 1 juli 2015 een volwaardige partner bij Prestatieafspraken.'* Dat zijn de afspraken die gemeenten maken met de woningcorporaties – en dus nu ook met huurdersorganisaties – over aantallen beschikbare woningen, de kwaliteit en de huurprijzen. 'Volwaardig partner' zijn betekent ook: een goed verhaal en een gefundeerde mening hebben, die aansluiten bij de belangen van de achterban, de huurders.

Om goed te kunnen opkomen voor de belangen van huurders is het cruciaal dat de huurdersorganisatie weet wat de wensen en prioriteiten van de achterban zijn. Communicatie met aangesloten huurders om hierachter te komen is een punt van voortdurende aandacht. Welke problemen ervaren zij, welke knelpunten willen zij met voorrang opgelost zien worden? Daarnaast is communicatie met de achterban nodig om te delen wat de huurdersorganisatie heeft bereikt. Wat zijn de grootste successen, en waar kan nog meer gedaan worden om succesvol te zijn?

Ook de uitwerking van het eind 2018 tussen Woonbond en Aedes gesloten Sociaal Huurakkoord brengt extra werk met zich mee. In dat akkoord is afgesproken meer maatwerk aan te brengen in het huurbeleid. Zo kunnen huurders met een hoge huur en laag inkomen voortaan huurbevrozing of huurverlaging krijgen. Huurdersorganisaties moeten zich verdiepen in de details van het akkoord om hun adviesrol goed te kunnen invullen.

Kortom, het werkveld is voor huurdersorganisaties in de corporatiesector een stuk ingewikkelder geworden. Het is mooi dat huurders meer te zeggen hebben gekregen. Daar heeft de Woonbond jarenlang stevig voor gelobbyd. Maar dat vraagt wel om een aanpassing van de kant van de huurdersorganisaties. Meer werk betekent dat er nieuwe vrijwilligers moeten worden aangetrokken. Moeilijkere onderwerpen betekenen dat degenen die aan tafel zitten met gemeente en corporatie zich moeten (bij)scholen. Vaker zal een beroep gedaan moeten worden op (betaalde) externe adviseurs.

Leeswijzer

Dit Handboek is bedoeld als ondersteuning voor huurdersorganisaties om zich te versterken en te vernieuwen. Uitgangspunt hierbij is het Woonbondproject Huurdersorganisatie-Plus (HO+). Daarin zijn door de Woonbond en de lidorganisaties samen tien deelgebieden benoemd – de tien 'bouwstenen' – waarop huurdersorganisaties zich kunnen richten bij de professionalisering van hun werkzaamheden. Elke bouwsteen komt in dit boek in een apart hoofdstuk aan bod. Door de bouwstenen één voor één door te nemen en met elkaar te verbinden, bouwt u aan een stevige fundering om het huis van uw organisatie op te grondvesten.

Een overzicht van de tien bouwstenen en van de diensten en producten die de Woonbond daarvoor aanbiedt vindt u in bijlage 2.

Ook huurdersorganisaties in de commerciële sector kunnen gebruikmaken van dit Handboek. Omdat de Woningwet 2015 niet voor hen geldt, zijn de hoofdstukken 7 en 8 niet van toepassing voor hen. Voor huurdersorganisaties in de corporatiesector zijn alle hoofdstukken relevant.

In hoofdstuk 1 komt het bestuur van de huurdersorganisatie aan bod. We bespreken hoe u ervoor zorgt dat het bestuur op een deskundige en transparante wijze functioneert. Hoofdstuk 2 gaat over de invloed van de achterban op de huurdersorganisatie, en in hoofdstuk 3 ligt de focus op de actieve leden en huurders. De verschillende manieren van informeren van de achterban is het onderwerp van hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 komen de verschillende aspecten van de financiële kant van de huurdersorganisatie voorbij. Hoe u de benodigde kennis en vaardigheden binnen de huurdersorganisatie op peil houdt staat centraal in hoofdstuk 6. De volgende twee hoofdstukken gaan over de samenwerking met de verhuurder en de gemeente (hoofdstuk 7) en met de gemeente en corporatie bij de Prestatieafspraken (hoofdstuk 8). De vernieuwing en versterking van de huurdersorganisatie wordt behandeld in hoofdstuk 9. In hoofdstuk 10 ten slotte gaat het over het werken met betaalde ondersteuners en wat daar allemaal bij komt kijken.

In bijlage 1 vindt u een overzicht van de functieprofielen voor een bestuur van een huurdersorganisatie. Bijlage 2 laat de tien bouwstenen van HO+ zien, samen met de diensten die de Woonbond aanbiedt.

In bijlage 3 geven we een voorbeeld van een uitnodiging voor een (geannoteerde) vergadering.

Woonbondpublicaties

In dit Handboek richten we ons op het versterken van de huurdersorganisatie. Dat betekent dat we ons toeleggen op organisatorische onderwerpen. Inhoudelijke onderwerpen worden niet verder uitgediept. Over veel van deze onderwerpen heeft de Woonbond aparte publicaties uitgegeven. Daar zal in de tekst naar worden verwezen indien dit van toepassing is. De publicaties zijn te bestellen via de webwinkel van de Woonbond: www.woonbond.nl/webwinkel.