

## Notitie

Onderwerp : intervisielessen professioneel participeren  
Datum: : januari 2012

---

### Hoe maak jij professioneel participeren mogelijk?

Vijf intervisiebijeenkomsten waarin ruim twintig corporatiemedewerkers met elkaar het gesprek voerden over bewonersparticipatie. Het ging over successen en valkuilen. Er werd een schat aan ervaring en kennis gedeeld en verspreid. In dit overzicht de lessen die vakgenoten uit Brabant aan je willen meegeven. Laat je inspireren!

#### Intern draagvlak

*Jij bent (mede) verantwoordelijk voor bewonersparticipatie. Daarom is het jouw belang om te werken aan steun bij je collega's voor coproductie van huurders.*

- Zoek collega's die ambassadeur willen en kunnen zijn.
- 'Doen' geeft vaak meer energie dan 'denken'.
- Stel je kwetsbaar op: vraag collega's om mee te denken. Hoe zouden zij bewoners bij activiteiten of projecten betrekken?
- Heb geduld, blijf herhalen en leg het nogmaals uit. Niet iedereen spreekt dagelijks met bewoners en ziet direct het belang van bewonersinvloed.
- Ga eerst in gesprek met leidinggevenden over de keuze voor een participatiemodel (hoeveel zeggenschap dragen we over?) en over de vraag wie verantwoordelijk is. Ga vervolgens, samen met deze leidinggevenden of in elk geval gesteund door hen, het gesprek aan met je collega's.
- Kijk of een participatie-inspanning gerechtvaardigd is vanuit het ondernemingsplan. Daarmee bereik je borging bij collega's, in processen en budgetten. Je doet het niet vanwege een persoonlijke hobby maar omdat de organisatie het graag wil.
- Maak resultaten zichtbaar in de organisatie, ook voor collega's die wat verder van het werken met bewoners staan. Maak ook gerust de tekortkomingen van gebrekkige participatie zichtbaar. In beide gevallen ontstaat een gesprek over het onderwerp en ontstaat er bewustwording.
- Zet zelf op papier wat je wilt bereiken met bewonersparticipatie: creëer je eigen ruimte! Maak een aanbod waar je collega's van andere afdelingen geen nee tegen kunnen zeggen.

#### Leg verbindingen

*De kracht van goede bewonersparticipatie ligt in het verbinden, van formele en informele participatie.*

- Nodig huurders uit het formele overlegplatform ook eens uit bij activiteiten die gaan over maatschappelijke participatie (leefbaarheid bijvoorbeeld). Daarmee halen deze huurders belangrijke signalen op en hebben ze contact met hun achterban.
- Haal signalen op uit informele processen en bijeenkomsten (zoals signalen van de huismeester) en kijk wat deze betekenen voor formele processen (zoals het maken van een onderhoudsbegroting).
- Door een goede individuele benadering, komen er meer mensen bij collectieve bijeenkomsten over de buurt of wijk.
- Een huurder denkt eerder aan 'ik en nu' - de corporatie denkt meer aan 'wij en straks'. Vanuit dat besef is het belangrijk om een duidelijke keuze te maken: is het een individueel probleem of een collectief probleem?
- Kun je er voor zorgen dat persoonlijke doelen van bewoners (werk, gezondheid, inkomen) bijdragen aan doelen op buurtniveau?

### **De juiste verwachtingen**

*Een open planproces, zeggenschap, cocreatie, meepraten. Participatie van bewoners kent vele gradaties en vormen. Wees hier helder over!*

- Ga met de formele huurderskoepel in gesprek over het wederzijds functioneren en zie zo'n tussentijdse evaluatie als moment om verbeteringen door te voeren.
- Geef duidelijk uitleg waarom iets wel of niet kan. Eerlijkheid wordt op prijs gesteld.
- Kondig van tevoren aan dat je vragen hebt aan bewoners. Zo voorkom je dat zij zich verast voelen en bereik je dat de kwaliteit van de antwoorden wordt vergroot!
- Participatie bij grote fysieke ingrepen (zoals herstructurering) is niet geheel vrij. Er zijn wetten, afspraken met de gemeente, ruimtelijke en financiële beperkingen. Wees daar eerlijk over.
- Accepteer het wanneer bewoners niet altijd de maximale zeggenschap willen hebben. Soms is het beter om zelf met een voorstel of plan te komen waarop gereageerd kan worden.

### **Extern draagvlak**

*Hoe krijg je bewoners enthousiast om actief te participeren? Een voorwaarde is dat de basis (bereikbaarheid van de corporatie, onderhoud van de woning) op orde is.*

- Maak formele participatie niet te formeel, blijf altijd met elkaar in gesprek. Spreek mensen persoonlijk aan, hou het leuk met elkaar!
- Zorg dat helder is wat het doel is. Dat is dus geen document of een inspanning. Wel een resultaat zichtbaar in de wijk, waar mensen over praten en wat mensen terugzien. Een helder doel zorgt voor urgentie en herkenning.
- Laat bij grote en langdurige processen kleine resultaten zien om het vertrouwen van bewoners te krijgen cq te behouden.
- Een vast contactpersoon (een gezicht namens de corporatie) helpt.
- Neem huurders mee in besluiten en laat hen zoveel mogelijk een advies aan het begin van het proces uitbrengen. Dat is voor bewoners en voor de corporatie prettiger.
- Maak gezamenlijke afspraken over inhoud en proces.

Tot slot: deze lessen zijn bedoeld om je bewust te maken van participatie, niet om te vertellen hoe het precies moet. Participatie is belangrijk omdat het wonen van mensen is. Dit overzicht kan je helpen om te zorgen dat bewoners meer zelf doen. Veel succes en plezier daarbij!