



# HUURDERS PANEL

Woonborg **ondernemingsplan**  
**2018–2021**

**25 september 2017** verslag

# Bedankt voor uw deelname!

**Eens in de zoveel jaar maakt Woonborg een 'ondernemingsplan'. Hierin staat wat we belangrijk vinden voor de komende jaren. Er staat in waar Woonborg voor is en wat onze prioriteiten zijn.**

## Goed midden

We wilden weten, wat vinden huurders nou het allerbelangrijkst als het om wonen gaat? Dat hebben we tijdens het huurderspanel besproken aan de hand van vier thema's: woonomgeving, dienstverlening, kwaliteit van woningen, betaalbare en beschikbare woningen.

## De grote lijnen

De uitkomsten van het huurderspanel nemen we mee in het ondernemingsplan. In de loop van het voorjaar van 2018 staat het ondernemingsplan op de website van Woonborg. Het kan niet anders dan dat u als deelnemer aan het huurderspanel de grote lijnen zult herkennen.

## Enorme betrokkenheid

Ik ben enthousiast over ons huurderspanel en over uw inbreng. Iedereen was zo betrokken! Maar we hebben ook van u gehoord dat bij sommige punten u het gevoel had dat u te weinig kennis had over sommige onderwerpen. Daarom gaan we kijken hoe we de volgende keer vooraf wat meer informatie kunnen geven.

## Oudere en jongere huurders

Dit was de eerste keer dat Woonborg een huurderspanel organiseerde. In de toekomst gaat het vaker gebeuren. Digitaal of via live-bijeenkomsten, meningen peilen met ja's en nee's of met diepgaande inhoudelijke gesprekken... het kan allemaal.

**Mede namens mijn collega's:  
hartelijk dank voor uw deelname!**

*Esther Borstlap*





Op verzoek van Woonborg heeft de Algemene Huurdersvereniging WOON meegewerkt aan het organiseren van dit huurderspanel. Wij ontwierpen het programma voor de bijeenkomst en bedachten voor elke workshop een andere werkvorm. Zodat volgens ons de deelnemende huurders zich het meest uitgenodigd zouden voelen om hun ideeën naar voren te brengen. We kunnen met elkaar terugkijken op een geslaagde opzet.

*Jelly van den Bosch,  
voorzitter AH WOON*

## Huurderspanel 2017 Ondernemingsplan

### Thema's:

- Kwaliteit van woningen, milieu en energie besparen
- Woonomgeving
- Betaalbare en beschikbare woningen
- Dienstverlening

## Huurderspanel bij Woonborg:

### 1x per jaar

Het 1e huurderspanel werd georganiseerd door AH WOON en Woonborg.  
In 2018 organiseren we het opnieuw.

### Actief programma

Meedoen aan een huurderspanel betekent dat u actief aan de slag gaat. U praat over onderwerpen die alle huurders aangaan.

### 1 thema staat centraal

Elk huurderspanel behandelt een ander thema. In 2017 stond het ondernemingsplan centraal.

### Opzet

Het 1e huurderspanel deed mee aan 4 workshops. Elk jaar bekijken we welke opzet bij het thema past.

### Meedenken & meepraten

Het doel van het huurderspanel is ideeën aanleveren, meepraten over uitgangspunten, discussiëren, reacties geven op plannen.

### Reacties deelnemers

In het Woonblad van december leest u de reacties van twee deelnemers en een uitgebreide terugblik van Esther Borstlap.

# Thema: Kwaliteit van woningen, milieu en energie besparen

## Huurderspanel: "Help huurders om energiezuinig te zijn."

Stelling:	"Ja, dat vind ik belangrijk"
"Ik vind dat Woonborg huurders moet helpen om zo energiezuinig mogelijk te zijn. Of je nu in een oud of nieuw huis woont."	33%
"Ik vind dat Woonborg zoveel mogelijk bestaande woningen moet renoveren. Nieuwbouw moet je alleen doen als het niet anders kan."	23%
"Ik vind dat Woonborg gasaansluitingen snel moet vervangen door goede, milieuvriendelijke alternatieven."	15%
"Ik vind dat Woonborg zoveel mogelijk oude woningen moet slopen en moet vervangen door energiezuinige nieuwbouw."	16%

## Huurderspanel: "Prettig wonen is voor ons nu belangrijker dan het milieu."

Allerbelangrijkste	Fijn wonen in een goede buurt
Heel belangrijk	Goede woning
Belangrijk	Lage huur
Niet zo belangrijk	Woning die aanpasbaar is als ik ouder word
Helemaal niet belangrijk	Gasaansluiting vervangen door milieuvriendelijk alternatief

## Huurderspanel: "Gasaansluitingen weghalen? Ja, dat moet. Maar doe dat stapje voor stapje."

Ga stapje voor stapje gasaansluitingen vervangen	61%
Vervang gasaansluitingen zo snel mogelijk	36%
Stel vervanging zo lang mogelijk uit	0%
Weet niet / ik heb geen mening	2%

### **Reactie Jan van Goor, manager Projecten:**

*“Veel deelnemers vonden het lastig om een mening te geven op de vragen in mijn workshop omdat ze er van tevoren niet over hadden kunnen nadenken. Dat snap ik en het huurderspanel heeft daarin gelijk. De volgende keer kan ik vooraf een korte cursus organiseren. Of ik houd eerst een presentatie met meer uitleg.”*

*“Woonborg doet sinds kort mee met de actie ‘Speur de energieslurper’ van de Hanzehogeschool. Mensen die daaraan meedoen krijgen een energiemeter mee naar huis om het energieverbruik van apparatuur te meten. Je ziet direct wat een apparaat per jaar aan energie kost. In 2018 willen we samen met huurders deze actie in gang zetten.”*

*“Ik heb gemerkt dat milieu en zuinig zijn met energie voor veel mensen niet het meest belangrijke onderwerp is. Maar mensen zijn vaak wel enthousiast over zelf energie opwekken met zonnepanelen! In het huurderspanel had iemand een mooi plan: ga niet per woning energie opwekken, maar als wijk. Bewoners kunnen dan met elkaar stroom opwekken en overcapaciteit tijdelijk opslaan. Ik vind dat een inspirerende gedachte.*





**“Mag die boom van de burens weg? De schaduw valt op mijn zonnepanelen. Anders snoei ik ‘m zelf wel.”**

**Reactie Peter Kuiper, consulent wijkbeheer & leefbaarheid**

*“Ik ben bezig om spelregels over bomen en groen op een duidelijkere manier op een rij te zetten. Als huurders mij dan benaderen met een vraag over bomen, dan kan ik ze snel laten weten wat wel en niet mag en wat ze zelf kunnen doen.”*

**“Het onderhoud van openbaar groen in onze wijk is slecht.”**

**Reactie Peter Kuiper**

*“Elke gemeente heeft een ‘leefbaarheidswijzer’. We kunnen onze huurders erop wijzen dat ze daar een klacht kunnen doorgeven. Ook heeft Woonborg elke maand overleg met politie en gemeenten. Alle klachten of vragen die wij van huurders krijgen, geven we in dit overleg door.”*

**“De sloot onderhouden? Ik doe het wel, maar mijn burens niet.”**

**Reactie Peter Kuiper**

*“Ja, dit is een bekend probleem. Op dit moment brengen wij alle sloten van alle woningen in kaart. Ook houden we met het waterschap slootschouwen. Ik denk dat het goed is dat als wij een goed overzicht hebben, we over dit onderwerp meer informatie delen.”*

**“Ik durf ‘s avonds niet naar m’n schuur. De verlichting in de brandgang is niet goed.”**

**Reactie Peter Kuiper**

*“Het onderhoud van brandgangen en wie voor goede verlichting moet zorgen, is niet altijd duidelijk. Als de huurder zelf verantwoordelijk is, dan kan Woonborg wel helpen om bijvoorbeeld de verlichting te verbeteren. Dat is altijd maatwerk en we kijken dan samen naar de mogelijkheden. Soms regelen wij de bekabeling, en de huurder zorgt voor lampen. Maar: huurders moeten dan wel zelf in actie komen en ons hierover benaderen.”*

Tijdens het huurderspanel hebben huurders ook individuele klachten gemeld of navraag gedaan over ingediende klachten. Peter Kuiper heeft met de huurders hierover contact.





## Thema: Betaalbare en beschikbare woningen

### Huurderspanel:

**“Een keuze maken uit 3 doelen? Nee, alles is even belangrijk.”**

Doel 1:	Betaalbare huren	Belangrijk
Doel 2:	Energiezuinige woningen	Belangrijk
Doel 3:	Voldoende woningen	Belangrijk

### Reacties huurderspanel:

- Betaalbaarheid is belangrijk. Voor huurders met bijvoorbeeld alleen AOW is verhuizen van een woning met een lage huur naar een nieuwe levensloopbestendige woning een (te) forse financiële stap.
- Gemeenschapszin is belangrijk. Het is goed als ook Woonborg hier een rol in pakt.
- In sommige straten wonen veel statushouders bij elkaar. Is het niet beter om meer te spreiden?
- Woonborg moet blijven investeren en zo voorkomen dat er wijken en buurten ontstaan waar jarenlang niets gebeurt. Zo voorkom je een slecht imago.



### Reactie Esther Borstlap

*“Het is voor ons bij Woonborg dagelijkse praktijk om een goede balans te vinden tussen het ene doel, en het andere. Het huurderspanel was er duidelijk over: wij vinden alle doelen belangrijk. Tegelijkertijd vonden de deelnemers het moeilijk om zomaar een mening te vormen. Dat is begrijpelijk, want de dilemma’s waar we over praatten zijn voor ons ook ingewikkeld! Ik denk dat we de volgende keer het huurderspanel vooraf meer achtergrondinformatie moeten geven.”*

*“Het huurderspanel heeft voor mij veel bruikbare informatie opgeleverd. Informatie van onze huurders zelf, dat verrijkt je blik. Wij nemen alle input mee in de uitwerking van onze plannen voor de komende jaren.”*



**Huurderspanel:  
“Woonborg is goed bereikbaar,  
maar er kan wel sneller en  
inhoudelijker gereageerd  
worden op onze vragen.”**

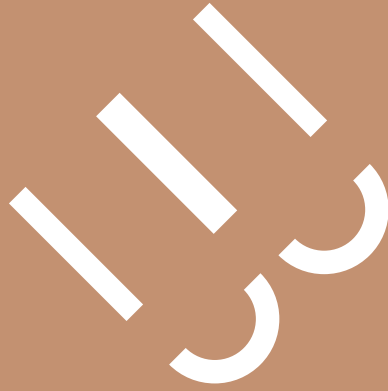


**Reactie Corine Halmingh,  
consulent projecten**

*“Het huurderspanel heeft ons veel praktische tips gegeven waar we direct iets mee kunnen doen. Er is ook feedback gegeven waarover we met ons hele team aan werken. Want het is klip en klaar wat het huurderspanel aan Woonborg zegt: ‘zorg dat ingediende vragen of verzoeken juist worden afgehandeld en dat je je afspraken nakomt.’*”

**Tips van het huurderspanel  
aan Woonborg:**

- Ga door met stamtafelgesprekken en minimarkten. Organiseer ze vaker dan 1x per jaar.
- Vertel aan huurders wat er met ideeën, opmerkingen of klachten wordt gedaan.
- Ga ook door met het huurderspanel. Deze gesprekken zijn prettig.
- Ga door met het betrekken van huurders bij renovatie- en nieuwbouwprojecten.
- Heb aandacht voor het contact tussen bouwbedrijf en huurders tijdens renovatieprojecten.
- Betrek huurders meer bij dorpsontwikkeling, vooral in de kleinere dorpskernen.
- Maak het huurdersmagazine Woonblad interactiever. Voeg een rubriek toe met stellingen waarop huurders kunnen reageren.
- Zet verhalen in het Woonblad die voor huurders herkenbaar zijn en aansluiten bij de dagelijkse praktijk.



woonborg

**woon**  
**ALGEMENE HUURDERSVERENIGING**