

# KORTE SAMENVATTING

Evaluatie van en aanbevelingen voor de participatiestructuur van Rijswijk Wonen.

In opdracht van:



&

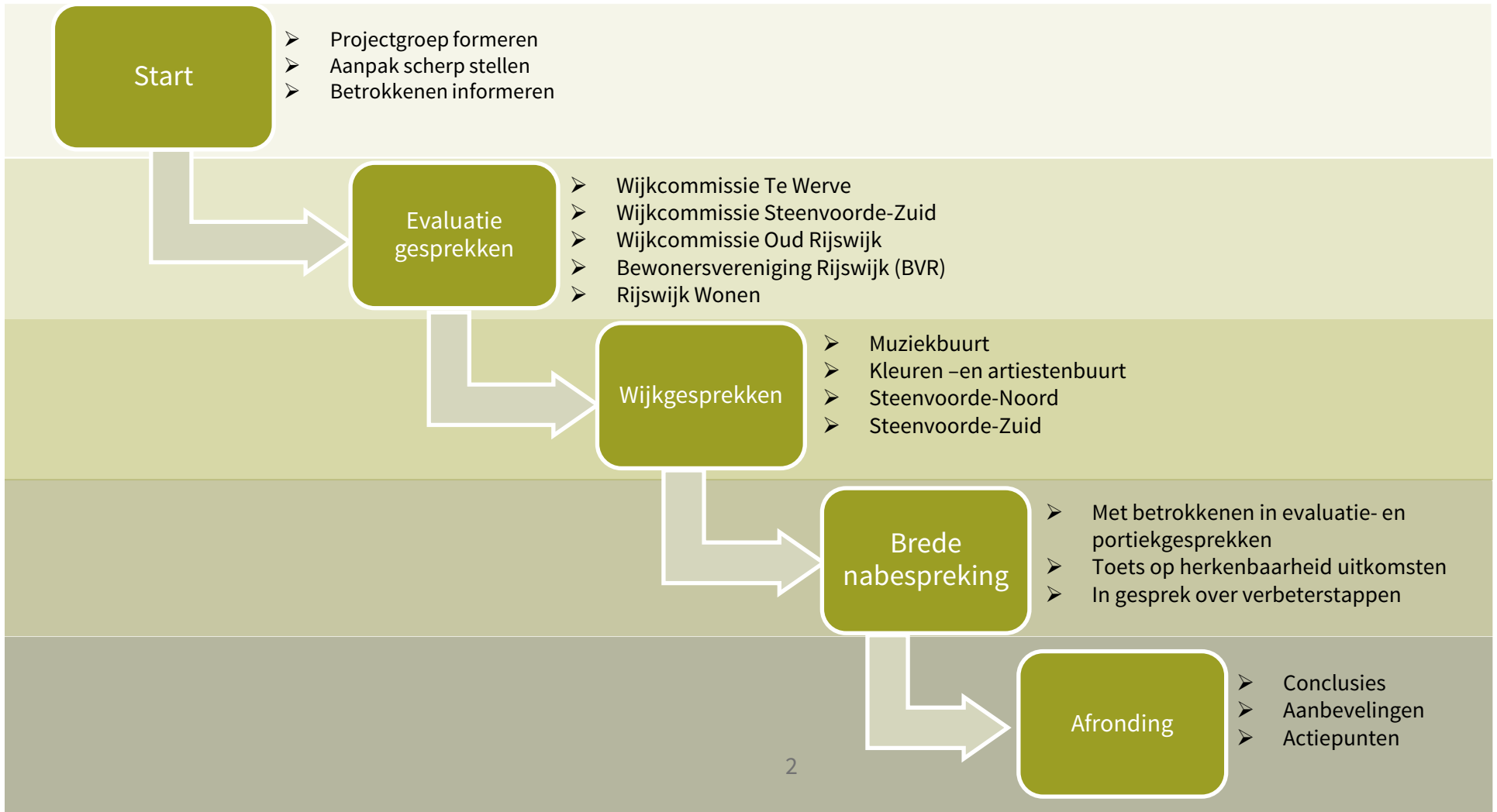


Bewonersvereniging Rijswijk





# AANPAK EVALUATIEONDERZOEK: STAPPENPLAN



# ENKELE CONCLUSIES

## VAN ATRIVÉ



### Conclusies

Het uitbesteden van onderhoud en minder investeren in leefbaarheid door Rijswijk Wonen heeft geleid tot:

- minder zichtbaarheid Rijswijk Wonen
- lagere huurderstevredenheid
- toename leefbaarheidsvraagstukken

Bewoners willen vooral participeren als ze vinden dat dingen in hun straat, complex en/of woning beter kunnen. Een vorm daarvoor mist nu.

Er mist een scherp doel bij de wijkcommissies. De wijkcommissie heeft geen nauw contact met een achterban. Daarnaast vinden Rijswijk Wonen, wijkcommissies en de Bewonersvereniging Rijswijk de huidige structuur te statisch, formeel en gericht op informeren in plaats van betrekken en invloed geven.

Er is onduidelijkheid over rollen en bevoegdheden. Zowel bij de Bewonersvereniging Rijswijk, Rijswijk Wonen als de wijkcommissies. Participatievormen moeten hier een antwoord op bieden.

Het besef van het belang van zorgvuldige afhandeling van besproken punten lijkt niet door de hele organisatie van Rijswijk Wonen aanwezig. Huurders krijgen het gevoel dat medewerkers van Rijswijk Wonen te weinig daadkracht hebben en klachten én adviezen intern doorschuiven.

De BVR wil wijkcommissies meer betrekken en naast informatie geven ook meer informatie halen. Zij vinden het lastig te bepalen op welke manier en wanneer.

Rijswijk Wonen is door huurders lang ervaren als een naar binnen gerichte organisatie maar heeft de wil om van “wij weten wat goed voor u is” naar een benadering te gaan waarin meer eerst aan de klant wordt gevraagd wat hij/zij wil.

De relatie tussen participerende huurders en Rijswijk Wonen is vaak eenrichtingsverkeer: bewoners signaleren en verwachten dat Rijswijk Wonen uitvoert:

- geeft geen energie
- wekt (onuitgesproken) verwachtingen
- gaat niet uit van gezamenlijkheid of samenwerken

# AANBEVELINGEN VAN ATRIVÉ



Aanbeveling	Doel
Stoppen met wijkcommissies, participatie anders inrichten door: 1) Complexgerichte betrokkenheid 2) Een grotere 'schil' van betrokken bewoners om de BVR.	Breder gedragen standpunten en invloed.
Complexgerichte betrokkenheid organiseren: niet formeel maar op verbinden en verbeteren.	Directe invloed op eigen leefomgeving.
Digitaal huurderspanel door ontwikkelen. Meer en bredere input ophalen voor Rijswijk Wonen en de BVR.	Tot breder gedragen keuzes komen.
Check vaker bij elkaar of de manier van participeren energie geeft en waarom wel/niet.	De structuur wordt ondergeschikt aan het doel.
Toegankelijker communiceren. Rijswijk Wonen komt zo voor bewoners dichterbij, ook voor bijvoorbeeld laaggeletterden.	Versterkt de kans op goede complexgerichte betrokkenheid.
Rijswijk Wonen betreft de BVR eerder bij beleidsontwikkelingen. De BVR begrijpt overwegingen beter, heeft meer ruimte om vragen te stellen, een mening te vormen en de achterban te raadplegen.	Een beter en breder gedragen advies.
Focus op waar je samen dingen kunt oplossen of aanpakken. Vier successen die je samen behaalt. Laat als Rijswijk Wonen resultaten zien waaraan tips/adviezen van bewoners ten grondslag lagen.	Hogere klanttevredenheid en zichtbaarheid Rijswijk Wonen én BVR.
Een paar spelregels bij participatie. Scherpe discussie mag er zijn, wel grenzen zodat het niet escaleert.	Duidelijke afspraken en verwachtingen.
Zoveel mogelijk frisheid in de participatie brengen en houden. Spreek elkaar aan als teveel op het verleden wordt teruggegrepen.	Participatie die werkt en leuk blijft.
Bevlogen medewerkers van Rijswijk Wonen die er zijn voor de huurders en energie halen uit mooie (maatwerk)oplossingen.	Hogere klanttevredenheid.
Benader jongeren (huidige huurders en woningzoekenden) meer digitaal en organiseer bijeenkomsten met specifieke thema's die jongeren aanspreken.	Gericht betrekken van jongeren.