

streven naar honderd procent draagvlak



HV De Koepel

Stel huurders centraal bij energiebesparing. Start als corporatie bij hun ervaring en beleving en kijk pas daarna naar de technische doelstellingen. Dit is de kern van het interview met collega Onno van Rijsber-

gen uit *renda* 2011/4. De focus in dit artikel ligt op het belang om huurdersorganisaties te betrekken bij de vorming van energiebeleid van corporaties. Veel professionals kennen het bestaan van vertegenwoor-

digen van huurders namelijk niet of negeren deze. Dit, terwijl zij juist een essentiële rol (kunnen) vervullen bij de vergroting van draagvlak onder huurders, voor een nieuw voorstel of beleid.

tekst Jaap van Leeuwen,
nederlandse woonbond



De straatgewijze dakisolatie-campagne in uitvoering, opgezet door Woonservice en huurdersvereniging Samen Sterk (Drenthe).

Bovendien hebben huurdersorganisaties een wettelijk vastgelegde rol in beleidsprocessen als het gaat om hun woning, met advies- of instemmingsrecht en zelfs initiatiefrecht. Dit geldt nadrukkelijk ook voor energiebesparende maatregelen. Sterker nog, uit de praktijk blijkt dat hoe eerder en serieuzer een corporatie een huurdersorganisatie betrekt bij de voorbereiding van een plan of nieuw beleid, hoe groter het draagvlak is bij de uitvoering ervan.

ENERGIEBESPARING

Als energieconsulent bij de Nederlandse Woonbond ondersteun ik huurdersorganisaties door het hele land. Mijn rol is om hen te helpen een goed energiebeleid bij hun verhuurder tot stand te brengen, dat zowel rekening houdt met de belangen van huurders als ervoor zorgt dat de woningvoorraad beter wordt geïsoleerd. Het doel is dat huurders besparen op hun energieverbruik en daarmee op de woonlasten. Die energiebesparing is van groot belang, aangezien van alle woonlasten de energierekening het meest gestegen is de afgelopen jaren en zal blijven stijgen in de toekomst.

Huurdersorganisaties behartigen de belangen van huurders (vaak bij één verhuurder) in een bepaald complex woningen, een gemeente of een regio. De meeste organisaties hebben een wettelijke basis (stichting of vereniging), maar dat hoeft niet altijd. Ze bestaan uit vrijwilligers, die het op de eerste plaats belangrijk vinden dat huurders goed en betaalbaar kunnen wonen, maar daarnaast ook bereid zijn om met de verhuurder in overleg te gaan over zaken die de individuele woning overstijgen. Denk aan zaken als een meerjaren onderhoudsprogramma, het strategisch voorraadbeleid, leefbaarheid, kwaliteit van de dienstverlening, het huurbeleid, onderhoud en renovatie. De afgelopen jaren is daar met stip het onderwerp energiebesparing aan toegevoegd. Het is bijzonder dat er mensen zijn die in hun vrije tijd daarover willen meedenken. Het kan niet anders dan dat zulke mensen, net als medewerkers van de corporatie, het wonen aan het hart gaat.

UITDAGING

Voor een huurder lijkt het onmogelijk om zich als vrijwilliger in te werken in deze omvangrijke materie en om zo de kennislacune met een professional van de corporatie of adviesbureau te overbruggen. Voor een huurdersorganisatie is het dan ook een uitdaging om zich een goed onderbouwde mening te vormen die ook serieus genomen wordt. Daarbij is het mijn taak om een huurdersorganisatie te ondersteunen. Bestuursleden kunnen zich laten bijscholen in cursussen. De vraag is waarom het betrekken van een huurdersorganisatie bij het opstellen van een energiebeleid zo belangrijk is. Allereerst vormt het inschakelen van een huurdersorganisatie een belangrijke eerste test bij de vertaalslag die een corporatie moet maken. Deze probeert immers vanuit een technisch denkkader en een professioneel jargon bij de werkelijkheid en beleving van de huurder uit te komen. Kan de corporatie uitleggen wat dit beleid betekent voor de kwaliteit en betaalbaarheid van het wonen? En welke aanpassingen zijn nodig om de huurders mee te krijgen? Een mooi voorbeeld van zo'n gezamenlijk proces is de totstandkoming van het klimaatconvenant in 2011 tussen corporatie Woonstede en de Huurdersbond Ede en omgeving. Samen hebben zij een langetermijnvisie ontwikkeld (vooruitkijkend naar 2018 en 2025) en onderlinge afspraken over de uitvoering vastgelegd. Ook de gemeente Ede heeft zich erbij aangesloten. Daarnaast is het voor een verhuurder niet mogelijk om alle woningen in de voorraad in één keer te isoleren, noch is het handig om alleen bij mutatie woningen te verbeteren. En dus koppelt de verhuurder de verbeteringen aan al ingeplande momenten van onderhoud en renovatie. Deze vinden vaak complexgewijs plaats. Het is dan het meest efficiënt om zo veel mogelijk woningen in één keer te betrekken bij het

UITDAGING

NOORD-HOLLAND – OVEREENSTEMMING

Een succesvol voorbeeld is te vinden in de provincie Noord-Holland. De Samenwerkende Huurdersorganisaties (SHO, Noord-Holland) kreeg van corporatie Wooncompagnie in 2010 een uitgebreide, financieel technische analyse voorgelegd om energiebesparende maatregelen in de woningvoorraad door te voeren. Er zaten meerdere varianten in, waarbij de corporatie een lichte voorkeur gaf aan een model waarmee de huurverhoging gelijk was aan de theoretische energiebesparing. De SHO schakelde de Woonbond in en na goed overleg kwam de SHO met een tegenaanbod voor de corporatie. Beide partijen kwamen elkaar uiteindelijk tegemoet. Energiebesparingsmaatregelen worden voortaan doorgevoerd met als richtlijn dat de huurverhoging aan de zittende huurder niet méér mag bedragen dan 60 procent van de theoretische besparing. De partijen bezegelden dit met een feestelijke ondertekening.

NOORD-HOLLAND – OVEREENSTEMMING

ting of vereniging), maar dat hoeft niet altijd. Ze bestaan uit vrijwilligers, die het op de eerste plaats belangrijk vinden dat huurders goed en betaalbaar kunnen wonen, maar daarnaast ook bereid zijn om met de verhuurder in overleg te gaan over zaken die de individuele woning overstijgen. Denk aan zaken als een meerjaren onderhoudsprogramma, het strategisch voorraadbeleid, leefbaarheid, kwaliteit van de dienstverlening, het huurbeleid, onderhoud en renovatie. De afgelopen jaren is daar met stip het onderwerp energiebesparing aan toegevoegd. Het is bijzonder dat er mensen zijn die in hun vrije tijd daarover willen meedenken. Het kan niet anders dan dat zulke mensen, net als medewerkers van de corporatie, het wonen aan het hart gaat.



Glaszetters aan de slag in het project van Wonen Limburg in Venray.

proces. Want het moeten verbeteren van veel woningen apart na mutatie, kost meer geld en bij gestapelde bouw is dat bij veel maatregelen niet mogelijk.

Een derde punt is dat huurders in complexen zelf ook om energiebesparende maatregelen kunnen vragen. Hoe reageert de corporatie daarop? Het is handig om de te maken afwegingen samen met de huurdersorganisatie te maken. Zo heeft bijvoorbeeld corporatie Woon-service in Drenthe samen met huurdersvereniging Samen Sterk in 2009 een beleidsplan geschreven. In nauw overleg voert Woonservice per woonblok nu een effectieve dakisolatiecampagne uit.

AN OFFER YOU CAN'T REFUSE

Het is aan te raden om alle zeilen bij te zetten als het gaat om het krijgen van toestemming van huurders. Begin lang van tevoren met huurders te polsen, vragen te stellen en hen te informeren. Neem hun wensen vanaf het begin mee en behandel ze serieus. Wat kan nu meegenomen worden en wat niet? Veel huurders zijn bang voor overlast. De huurverhoging moet aantoonbaar lager zijn dan de besparing op de energierekening (gemeten op complexniveau). In die zin is het belangrijk dat een corporatie de huurders een aanbod doet dat niet is af te slaan. *An offer you can't refuse*, omdat het een erg goed aanbod is. In sommige complexen loopt dat vanzelf, maar in andere kan het moeilijk zijn voor de corporatie om genoeg draagvlak te vinden voor uitvoering. Daar zijn huis-aan-huis-bezoeken vereist en dan nog zijn er mensen die de corporatie niet kan overtuigen. Juist hier kan een positieve bijdrage van een huurdersorganisatie van doorslaggevende betekenis zijn, want deze kan soms deuren openen die voor de corporatie gesloten blijven. Daarbij helpt het enorm als de huurdersorganisatie ook oprecht vindt dat energiebesparingsplannen goed zijn en tot een beter comfort en lagere woonlasten leiden. Van Noord-Limburg tot Stadskanaal en in grote steden en kleine kernen hebben we voorbeelden van de positieve rol die een huurdersorganisatie hierbij speelt.

Huurdersvereniging De Koepel organiseerde in de omgeving van Stadskanaal met succes een fietstocht voor huurders, langs energieverbeterprojecten van Lefier.

ONAFHANKELIJKE EXPERTISE

Via de huurdersorganisatie kan een deskundige worden ingeschakeld die niet direct in opdracht van de corporatie werkt, maar wel veel ervaring kan inbrengen. Het moet een voor huurders onafhankelijke, deskundige partij zijn. De huurdersorganisatie bouwt uiteraard ook zelf kennis en ervaring op en kent vaak de lokale context in wijken en gemeente erg goed. Maar toch is er onafhankelijke expertise nodig om op al die verschillende beleidsterreinen te kunnen beoordelen of een door de corporatie gemaakte afweging of ingeslagen weg juist is. Hier speelt de Woonbond als landelijke onafhankelijke vertegenwoordiger van huurdersbelangen een grote rol. De bond is in staat om snel te schakelen tussen verschillende voorbeelden en terug te vallen op specialisten van allerlei pluimage: juridisch, beleidsmatig, financieel, technische begeleiding, procesbegeleiding en communicatie met huurders. Lokale ondersteuning is bovendien van grote betekenis voor een huurdersorganisatie om continuïteit en kennis van en inbedding in de lokale

STADSKANAAL – TOCH OVERSTAG

Huurdersorganisatie De Koepel in Stadskanaal is – naar aanleiding van een energiebusbezoek op verzoek van huurders – het overleg aangegaan met zowel de verhuurder (corporatie Lefier) als de huurders, om energetische verbeteringen tot een succes te maken. Er heerste aanvankelijk veel scepsis onder de huurders ten aanzien van de plannen van Lefier, maar door actieve tussenkomst van De Koepel zijn veel huurders toch overstag gegaan. De corporatie heeft er daardoor vervolgens voor gekozen om met de uitvoering te beginnen en via het zwaan-kleef-aan-effect huurders de tijd te geven om mee te doen. De Koepel heeft geholpen met voorlichting en heeft voor geïnteresseerde huurders een fietstocht langs projecten georganiseerd.





Huurdersvereniging Noord-Limburg op bezoek bij huurders van Wonen Limburg om meer uitleg te geven over een energiebesparingsvoorstel voor hun woningen.

VENRAY – HONDERD PROCENT

In Venray speelt huurdersvereniging Noord-Limburg (HV Noord-Limburg) een belangrijke rol in energiebesparingsprojecten van corporatie Wonen Limburg. Ook hier speelde het probleem dat de corporatie niet van alle huurders in complexen een reactie kreeg op overigens mooie en acceptabele plannen om de woningen te isoleren. Afhankelijk van het benodigde pakket bedraagt de huurverhoging maximaal 35 tot 70 procent van de bereikte besparing op de energierekening. De vereniging komt in bepaalde complexen wel bij huurders binnen en legt uit dat het zonde is als ze niet meedoen, dat ze zichzelf financieel echt in de vingers snijden of dat de overlast wel meevalt. Het standpunt van HV Noord-Limburg is dan ook: 'Wij gaan niet voor 70 procent. Wij gaan voor honderd procent draagvlak onder huurders voor energiebesparing.' In meerdere projecten heeft deze insteek daadwerkelijk tot een hogere deelname van huurders geleid. Bij de Bomenbuurt in Venray was dit maar liefst 100 procent.

context (gemeente, andere maatschappelijke organisaties) te garanderen. Een organisatie als de Huurdersbond Ede vraagt regelmatig een second opinion van de Woonbond aan op complexplannen van Woonstede. Op beleidsniveau heb ik als energieconsulent veel verbeteringen kunnen laten doorvoeren en nuttige tips kunnen geven. Soms ligt de nadruk te veel op sloop-nieuwbouw en wordt de bestaande voorraad genegeerd. Het kan ook dat er geen langetermijnambitie is geformuleerd of dat er geen financiële doorrekening van het beleid is gemaakt. Daarnaast werkt een enkele corporatie nog wel *penny wise pound foolish*: alles moet tegen kostprijs, binnen één project of zelfs per woning worden terugverdiend. Terwijl dat helemaal niet nodig is als je naar de ontwikkeling van de hele voorraad kijkt.

INFORMATIE DELEN

Om een goed functionerende, lerende organisatie te kunnen zijn, is een gezonde relatie tussen verhuurder en huurdersorganisatie van belang. Essentieel hierbij is dat deze elkaar serieus nemen en begrip tonen voor elkaars positie. Zij moeten niet blijven hangen in een conflictmodel en alles afkeuren, maar ook niet ingekapseld en verstregeld raken en geen nee meer durven zeggen. Maar hoe blijf je een volwassen, zelfstandig denkende partner, die in staat is om

kritisch te zijn en goed weerwoord te geven, maar die tegelijkertijd samen kan werken en de successen kan vieren? Om een oordeel te kunnen vormen is het delen van (achtergrond)informatie erg belangrijk. Juridisch gezien is het delen van informatie onderbouwd in de overlegwet. Die stelt dat de corporatie bij de vorming van nieuw beleid voor de woningvoorraad, verplicht is om de huurdersorganisatie op tijd te informeren en om deze gelegenheid te geven vooraf advies te geven. In veel gevallen is instemming vereist voordat de corporatie tot actie mag overgaan. Op welke punten die instemming vereist is en op welke niet, kan onderling verder worden uitgewerkt en vastgelegd worden in een samenwerkingsovereenkomst.

Daarnaast geldt dat voor veranderingen aan het gehuurde bij complexen, van 70 procent van de huurders instemming vereist is. Dit is ook van toepassing op verbeteringen zonder huurverhoging. Betreft het alleen vervanging of onderhoud, dan is geen instemming van de huurder nodig. Een ander artikel uit het Burgerlijk Wetboek geeft huurders de mogelijkheid om zelf initiatief te nemen om isolatie en betere ketels te vragen aan de verhuurder.

WOONLASTENWAARBORG

Ondertussen zijn er meer dan 30 woningcorporaties in Nederland die met de woonlastenwaarborg werken, waarbij de huurverhoging niet hoger mag zijn dan de besparing die het oplevert op de energierekening van huurders. Nog meer corporaties werken met verschillende varianten op deze woonlastenwaarborg, die allemaal gemeen hebben dat de woonlasten (huur en energie) van huurders niet mogen stijgen na uitvoering van de maatregelen. De meest voorkomende vorm is het werken met een huurverhoging ter grootte van ongeveer 50 procent van de theoretisch bespaarde energie op complexniveau. Dit gebeurt vaak in combinatie met het ter controle opvragen van werkelijke energieverbruikgegevens bij de netbeheerder.

Daarnaast komt ook op gemeentelijk niveau steeds vaker de betrokkenheid van huurdersorganisaties tot stand bij beleidsvorming. Dit is onder meer het geval bij energie-convenanten, zoals in Kerkrade, Tilburg en Amsterdam, maar ook bij een initiatief van milieufederaties en de Woonbond in meerdere steden. Daar zijn beleidsplannen en gemeentelijk beleid in workshops en openbare avonden naast elkaar gepresenteerd en is het publiek en de corporaties gevraagd om te reageren op elkaars plannen en ervaringen en behaalde resultaten. Dit heeft geresulteerd in afspraken over monitoring van resultaten en de voortzetting van lokale samenwerking en overlegprocessen.

VERSTERKENDE ROL

De geschetste succesverhalen in dit artikel laten zien dat huurdersorganisaties hun nut en rol volop bewijzen bij de verbetering van projecten met betrekking tot energiebesparing. Op vele verschillende manieren zijn zij betrokken bij energiebeleid en het laat zien welke positieve, versterkende rol huurdersorganisaties kunnen spelen bij het energiebeleid van corporaties. Mits zij die rol ook toebedeeld krijgen.