

## **VERSLAG BIJENKOMST HUURDERSORGANISATIES IN DIALOOG OVER LOKALE PRESTATIEAFSPRAKEN (LPA) EN WOONVISIE**

Datum : 22 september 2022  
Locatie : Lijm & Cultuur, Rotterdamseweg 272, Delft  
Aanvang : 18.30 uur  
Aanwezig : Genodigden; gemeente Delft, woningcorporaties, huurdersorganisaties.



### **Inleiding**

Anda Ros, beleidsmedewerker Huurdersraad Vidomes heet namens de huurdersorganisaties de aanwezigen welkom. Zij stelt zich voor en geeft een korte toelichting op het programma en doet een aantal huishoudelijke mededelingen.

Doelen van deze bijeenkomst zijn:

- (1) Het bespreken van een actualisatie van de Lokale Prestatieafspraken 2023.
- (2) Thema's die voor huurders belangrijk zijn aanbieden ter beïnvloeding van de inhoud van de woonvisie Delft.

Voor de pauze staan de Lokale Prestatieafspraken 2023 op de agenda, na de pauze de Woonvisie waarin belangrijke huurdersthema's voor de nabije en verdere toekomst aan bod komen. De thema's zijn op een flipover vóór in de zaal weergegeven en vormen een leidraad voor de discussie. Benadrukt wordt dat het onderwerpen betreft die huurders belangrijk vinden.

De verslaglegging is bedoeld om alleen de grote lijnen van hetgeen op deze bijeenkomst besproken wordt vast te leggen.

Aan de aanwezigen worden interruptievlaggetjes uitgedeeld en geeltjes. Gevraagd wordt door middel van de vlaggetjes aan te geven wanneer een onderwerp voldoende besproken is. Op de geeltjes kunnen eventuele ingevingen, inspiratie, inzichten opgeschreven worden. De geeltjes worden aan het einde van de vergadering verzameld en als algemene input gebruikt.

## **Lokale Prestatieafspraken 2023**

De Lokale Prestatieafspraken 2023 hebben betrekking op de 'oude' Woonvisie en er zijn daarom niet veel wijzigingen te verwachten (slechts correcties op dat wat al in eerdere jaren is afgesproken). Toch willen de huurdersorganisaties dat al in de LPA 2023 extra nieuwe dingen terecht komen. Dit heeft alles te maken met het groeiende woningtekort, de inflatie en de energiecrisis maar ook de vele wijzigingen in het volkshuisvestingsstelsel die de minister nu al heeft aangekondigd. Op een deel daarvan moet nog akkoord gegeven worden door de Tweede en Eerste Kamer. Wellicht is daarom een addendum op de LPA 2023 noodzakelijk.

### **Betaalbaarheid, informatie over inkomensondersteuning**

- Betaalbaarheid is één van de grootste zorgen op dit moment. Het Rijk heeft weliswaar 18 miljard gereserveerd voor inkomensondersteunende maatregelen, maar is dat voldoende? Zo is er een groep bewoners niet op de hoogte van de manier waarop zij gebruik kunnen maken van de inkomensondersteuning.
- Dit is zorgwekkend. Gekeken zou moeten worden hoe partijen (gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties) hierin een rol zouden kunnen spelen.
- Corporaties zouden hier een actieve rol in kunnen spelen. Hun medewerkers komen achter de voordeur.
- Het is belangrijk hierin samen te werken en de communicatie op elkaar af te stemmen. Anders zien mensen door de bomen het bos niet meer.
- Daarom zou het goed zijn dezelfde taal te spreken, met duidelijke en uniforme informatieverstrekking.
- Communicatie is ongelofelijk belangrijk, maar vaak ook erg moeilijk. Door analfabetisme en/of het niet beheersen van de Nederlandse taal is het moeilijk deze groep te bereiken. Dit is vaak wel een groep die deze vorm van ondersteuning nodig heeft.
- Verschillende ideeën om deze groep te bereiken worden besproken. Vestia geeft aan op de website informatie over ventileren in de vorm van pictogrammen te verstrekken, dit zouden veel mensen moeten kunnen begrijpen.
- Vastgesteld wordt dat het vraagstuk van gebruik van een of meer talen en hoe goed te communiceren met huurders niet van de laatste tijd is. De meeste corporaties voeren het beleid om uitsluitend in de Nederlandse taal te communiceren met de huurders. Een vertaalknop naar Google Translate op de website zou een idee kunnen zijn. Vertalen in alle nodige talen is in de praktijk onhaalbaar. Er zijn dan vertalingen nodig in wel 60 talen.
- Geopperd wordt toch informatie in meerdere talen aan te bieden. Ook al is het dan bij uitzondering (en tijdelijk) en met de beperking dat uitsluitend te doen voor de inkomensondersteunende maatregelen.
- Ook informatie over energiezuinig wonen kan op een goede manier aangeboden worden.

### **DE HUURDERSORGANISATIES ROEPEN OP OM IN DE LPA 2023 OP TE NEMEN:**

Gemeenten en corporaties spannen zich om in 2023 met passende media toegankelijke informatie over inkomensondersteunende maatregelen en energiezuinig wonen met pictogrammen en simpele taal gezamenlijk te ontwikkelen/samen te voegen en deze actief aan de Delftse burgers aan te bieden.

### **Studentenhuisvesting**

- In het kader van de opdracht aan de gemeente Delft het aanbod (door nieuwbouw) van studentenwoningen op te hogen wordt gevraagd of dit

niet ten koste gaat van reguliere woningen. Gevraagd wordt wie een mening heeft over deze extra opgave.

- Gezegd wordt dat dit inderdaad de beschikbaarheid onder druk kan zetten.
- Bovendien wordt de verhouding lokale bevolking/studenten hierdoor misschien uit evenwicht gebracht. Studenten zijn eigenlijk een soort trage passanten en hebben een andere binding met de gemeente dan de lokale bevolking.
- De Huurdersorganisaties geven aan graag betrokken te worden bij de besprekingen over dit onderwerp. Een mogelijkheid is om aan te sluiten bij de aparte 'Lokale Prestatieafspraken 2023-sessie' die voor WijWonen wordt georganiseerd.
- Verschillende gemeenten in Nederland werven actief buitenlandse studenten. Ook de gemeente Delft maakt hier promotie voor. De huurdersorganisaties stellen deze aanpak graag ter discussie.
- Amsterdam wil eigen studenten voorrang geven op buitenlandse studenten. Aangegeven wordt dat er volgens de grondwet niet gekeken mag worden naar achtergrond. Maar er zijn veel voorbeelden waar dat ook gebeurt.
- De gemeente Delft geeft aan dat in het collegeakkoord de ambitie is vastgelegd nog eens 1000 extra woningen te realiseren. In het coalitieakkoord is al aangegeven dat een limiet wel noodzakelijk is en er wellicht ook gekeken moet worden naar huisvesting buiten Delft.

### **Nieuwbouw algemeen**

- Gezegd wordt dat de getallen zoals geformuleerd in de recente nieuwbouwambities door het Rijk afwijken van de eerdere afspraken.
- Gevraagd wordt of de gemeente Delft op de hoogte is van de inzet van Vidomes om deze nieuwe aantallen voor 2030 waar te maken.
- Aangegeven wordt dat het van belang is dat gemeenten en corporaties goed communiceren over deze aantallen omdat de concrete realisatie alleen mogelijk is als partijen zoals gemeenten en corporaties samenwerken en elkaar ondersteunen.
- Vanuit de huurdersorganisaties wordt de kanttekening gemaakt dat aantallen niet alles zeggen, het is juist ook belangrijk wat en voor wie er gebouwd wordt.

### **Verduurzaming**

- In het kader van de energiecrisis en de versnelde verduurzaming die hierbij van groot belang is wordt de vraag gesteld of corporaties dit wel aankunnen.
- Vestia geeft aan dat de termijn door het Rijk gesteld, 2028, haalbaar is.
- Gevraagd wordt of het nog sneller zou kunnen.
- Dit hangt van veel factoren af. De vraag is bijvoorbeeld of de markt het aankan. Levertijden zijn echt een probleem.
- Vestia vraagt zich af of de gemeenten het aankunnen. Ook daar is een personeelstekort met groeiende ambities en opgaven.
- Gevraagd wordt wat de aanwezigen vinden van het idee om huurders zelf bepaalde verduurzamingsmaatregelen uit te laten voeren.
- Gezegd wordt door meerdere partijen dat dit op zich zou kunnen als het gaat om kleine, simpel uit te voeren maatregelen zoals radiatorfolie en een tochtstrip aanbrengen. Zonnepanelen aanbrengen wordt lastiger en mogelijk ook ongewenst. Opgemerkt wordt dat het maar de vraag is of volgens de huidige regels van de corporaties deze werkzaamheden aan de woning uitgevoerd mogen worden door huurders. De kwaliteit van de verduurzaming kan op deze manier ook niet gewaarborgd worden.
- Voor het bestrijden van energiearmoede heeft de gemeente Delft de FIX brigade in het leven geroepen om groepen huurders te ondersteunen die

het hardst geraakt worden. De gemeente ondersteunt bijvoorbeeld verder met energiezuinige koelkasten, wasmachines, bonnen die besteed kunnen worden om bijvoorbeeld een tochtstrip of radiatorfolie mee aan te schaffen en advies.

- De Huurdersorganisatie van DUWO (WijWonen) heeft aangeboden huurders van DUWO-woningen te willen ondersteunen op dit gebied.
- Ook bij de verduurzaming en de energiearmoede is goede communicatie van groot belang. Zo kan een bewoner goedkoop en eenvoudig ventileren. Het dient echter wel goed uitgelegd te worden hoe dit in zijn werk gaat. Een goede manier van ventileren is de ramen kort open te zetten voor ventilatie, bijvoorbeeld 10 minuten, en daarna weer te sluiten. Het vocht kan dan uit de woning waardoor er minder kans is op schimmelvorming en er drogere lucht in de woning is. Drogere lucht warmt sneller op en is dus een efficiëntere manier van verwarmen. Nu denken mensen vaak dat de ramen beter helemaal dicht moeten blijven. Communicatie is dus heel belangrijk.
- Ook bewonerscommissie spelen hierin een rol. Gezegd wordt dat een bewonerscommissie vaak dicht bij de mensen staat en daardoor soms makkelijker kan communiceren. Ook omdat er dan onderling vertrouwen is.
- Bewonerscommissies merken dat de Nederlandse taal vaak een probleem is, zowel lezen als schrijven.
- Opgemerkt wordt dat mensen de weg vaak wel naar een bewonerscommissie weten te vinden maar niet naar de corporatie.
- Geopperd wordt daarom meer met sleutelpersonen te gaan werken. Nu zo veel mensen buiten de boot dreigen te vallen is communicatie urgenter dan ooit.
- Naar aanleiding van wordt opgemerkt dat veel werk wat misschien door professionals gedaan zou moeten worden door vrijwilligers verricht wordt. Gemerkt wordt dat vrijwilligers weleens overbelast raken. Zouden vrijwilligers misschien betaald moeten worden?
- Als idee wordt aangedragen dat mensen die toch al achter de voordeur komen informatie achterlaten over energiezuinig wonen of inkomensondersteuning. Bijvoorbeeld de FIX brigade, de thuiszorg of een bewonerscommissielid. Zij zouden ook persoonlijk toelichting en uitleg kunnen geven.
- Eén van de aanwezigen is werkzaam in de thuiszorg geeft aan dat zij door haar werk dicht bij de mensen staat en problemen vroegtijdig kan signaleren. Door de band en het onderling vertrouwen kan zij mensen vaak adviseren over de mogelijkheden die er zijn om hulp te vragen.
- Vroegtijdige signalering van financiële problemen zou ook door bijvoorbeeld een energiemaatschappij kunnen gebeuren, bij betalingsachterstanden snel aan de bel trekken en kijken naar de oorzaken en oplossingen.
- Naar aanleiding hiervan wordt gevraagd wiens rol het eigenlijk is huurders te informeren over bovenstaande onderwerpen. Is dit alleen de taak van de corporatie of ook van de gemeente?
- Gezegd wordt het hier toch partners betreft. We moeten samenwerken. Het is een gezamenlijke taak.
- Gevraagd wordt naar de ervaringen van de gemeente Delft met de communicatie in het Nederlands richting haar inwoners. De ervaring is dat dit vaak moeizaam verloopt, vooral op papier.
- Vidomes geeft aan graag te willen samenwerken met gemeenten.
- Sleutelfiguren zouden wellicht een rol kunnen spelen bij het vertalen.
- De Huurdersorganisaties benadrukken het belang meertalig te werken en gebruik te maken van contactpersonen. Persoonlijk contact is erg belangrijk voor een goede communicatie.

- Nogmaals wordt gezegd dat er misschien wel een centraal gestuurd informatiepunt richting huurders/inwoners moet zijn waarbij partijen achter de schermen samenwerken aan informatiematerialen. Hierbij is voldoende menskracht om ook daadwerkelijk persoonlijk contact te kunnen hebben noodzakelijk.
- Misschien ook op plekken als bij de huisarts, de voedselbank, op scholen en buurthuizen informatie achterlaten om mensen te bereiken.
- De signalen die op ons af komen zijn nog maar het topje van de ijsberg. Waarschijnlijk wordt het een tsunami van problemen die nu nog niet volledig onderkend wordt.
- Voor veel huishoudens komt de 18 miljard steun die de overheid heeft uitgetrokken te laat. De schuldenproblematiek is al gigantisch, door de inflatie en de energiecrisis wordt het alleen maar erger.
- Daarom moeten alle verantwoordelijke partijen zo snel mogelijk zich voorbereiden en anticiperen op de grote golf van betalingsproblemen en ook hierin de samenwerking zoeken.
- Gezegd wordt dat nu in de praktijk de schuldhulpverlening vaak veel te lang op zich laat wachten, dit moet echt veel sneller en beter met voldoende menskracht. Uit onderzoek is zelfs gebleken dat maar 3% van de mensen in de schulden door de schuldhulpverlening kunnen worden geholpen. Er zijn veel te veel protocollen waardoor schulden blijven oplopen. Hoe sneller mensen met schulden geholpen worden, hoe lager de maatschappelijke kosten achteraf.

**DE HUURDERSORGANISATIES ROEPEN OP OM IN DE LPA 2023 OP TE NEMEN:**

Bij het bereiken van bewoners met voor hen relevante onderwerpen op het gebied van energiezuinig wonen en gebruik maken van inkomensondersteunende regelingen, wordt georganiseerd:

(1) de inzet van contactpersonen.

(2) de inzet van beroepsgroepen die achter de voordeur komen

(3) het verspreiden van informatie op toegankelijke plekken in de stad.

Voorlopige conclusie/afsluiting voor de pauze

- Alle partijen erkennen de problemen rondom huurbeleid en wooncrisis en aanverwante problematiek.
- Samenwerken om de problemen aan te kunnen is het sleutelwoord.

## Woonvisie



Gezien de tijd worden na de pauze nog 2 onderwerpen besproken. Sommige onderwerpen zijn door onderlinge samenhang al voor de pauze besproken. In de pauze is kennis gemaakt en informeel verder gepraat over de thema's.

### Thema demografische ontwikkelingen en zorg voor mensen

Riet Middelhoek geeft vanuit haar expertise een toelichting en visie op dit onderwerp.

- Zij benadrukt dat het meest van belang in wonen en zorg de toegankelijkheid is.
- Historische terugblik: Voorheen waren de zorgvoorzieningen een bejaardenhuis, verzorgingshuis, en daarna verpleeghuis. Nu is alleen nog het verpleeghuis overgebleven.
- In een verpleeghuis verblijven mensen nu gemiddeld 6 maanden. Vroeger woonden mensen soms wel 25 jaar in een bejaardenhuis.
- Mensen wonen nu dus veel langer thuis en de huidige generatie ouderen is niet meer te vergelijken met de vorige generaties ouderen. Zaken als opleiding, gezondheid, mondigheid zijn fundamenteel veranderd.
- Ook is er een toename in het aantal mensen met dementie.
- Dit brengt een andere visie en aanpak met zich mee:
  - Woningen moeten hierop aangepast worden.
  - Intensievere samenwerking tussen gemeente/corporaties en zorgpartijen.
  - Mantelzorg
- Het rijk voelt ook de urgentie. De minister heeft aangegeven dat bij het vaststellen van Lokale Prestatieafspraken bij zorgrelevante onderwerpen het wenselijk is dat ook de zorgpartijen aan tafel zitten.
- In Zoetermeer en Leidschendam zijn zorgpartijen al betrokken bij de tripartite overleggen. Hier is door de zorgpartijen positief op gereageerd.
- Gevraagd wordt of er wellicht weer bejaardenhuisen/verpleeghuizen 2.0 zou moeten komen. Het is niet duidelijk of er een groep is die hier behoefte aan heeft.
- De gemeente Delft geeft aan dat er een regionale woon/zorgvisie in de maak is. De SHH is hierbij betrokken.
- Er is onderzoek gedaan naar hoeveel behoefte is er, op welke manieren langer thuis wonen. Hieruit is duidelijk geworden dat ook de groep middenhuur niet vergeten moet worden.
- Ouderen van nu hebben soms meer te besteden door goed pensioen en zijn dan ook wel bereid meer te betalen.

- Mensen met een beperking vallen ook onder de zorggroep. Idealiter zouden alle woningen toegankelijk moeten zijn voor rolstoelen/rollators e.d.. Gezegd wordt dat dit in de praktijk niet haalbaar is. Toegankelijkheid kost veel geld en is soms eenvoudig niet mogelijk, er ligt al een grote brede opgave.

**DE HUURDERSORGANISATIES ROEPEN OP OM IN DE WOONVISIE OP TE NEMEN:**

Doelstellingen ten aanzien van het bieden van zorg en welzijn aan bewoners met een fysieke beperking en ouderen op te nemen. En bij het formuleren van die doelstellingen de zorginstellingen te betrekken.

Thema inspraak en participatie

- De problematiek verandert.
- Gezegd wordt dat bij Vestia een nieuwe handleiding voor bewonerscommissies is opgesteld. Goede participatie richting is hiermee geregeld.
- Ook hier is communiceren weer van groot belang, dit is vanavond al uitgebreid besproken.
- Ook voor de versnelde verduurzamingsopgave zal ontzettend goed gecommuniceerd moeten worden met huurders. Vroegtijdig in gesprek gaan met bewonerscommissies en gemeenten is van belang.
- Zie goede contacten met de bewonerscommissies als een kans, zij hebben de contacten met huurders.
- Corporaties ontwikkelen, vaak in aanspraak of samenwerking met huurdersorganisaties, steeds meer participatie in een informele vorm: klankbordgroepen bijvoorbeeld. De huurdersorganisaties en corporaties zijn van mening dat het niet of/of is maar en/en.
- Het is van belang dat er bewonerscommissies zijn die formeel gebruik kunnen maken van participatierechten, maar soms lastig te bemensen zijn. Informele vormen kunnen dan een waardevolle aanvulling zijn.

**DE HUURDERSORGANISATIES ROEPEN OP OM IN DE WOONVISIE OP TE NEMEN:**

Het belang van informele en formele participatie en inspraak. Zij weten wat er speelt onder huurders en kunnen bijdragen aan het informeren van huurders over voor hen relevante onderwerpen.

De bijeenkomst wordt afgesloten met muziek van Talking Heads 'this must be the place'. Opgemerkt wordt dat de tekst goed aansluit bij de Woonvisie. Het zou een goede soundtrack van de Woonvisie kunnen zijn.

Tot slot wordt gevraagd de geeltjes op te plakken op het whiteboard zodat de input opgehaald kan worden. Dit zal worden verwerkt als bijlage bij het verslag.

Anda bedankt Bas voor het organiseren van deze bijeenkomst en de aanwezigen voor hun aanwezigheid en inbreng.

## DE GEELTJES



De opdracht was:  
Welke opdracht geef je jezelf en/of een ander naar aanleiding van dit gesprek over de Lokale Prestatieafspraken 2024 en de Woonvisie Delft.

### Vooraf:

De tekst op de geeltjes is 1 op 1 overgenomen.  
Wel zijn afkortingen vertaald weergegeven.  
De geeltjes zijn geclusterd naar thema.

De thema's zijn (in willekeurige volgorde):

- (1) Woningvoorraad (pagina 9)
- (2) Participatie en inspraak (pagina 10)
- (3) Het bereiken van bewoners/ communicatie/ energiearmoede (pagina 11)
- (4) Samenwerken (pagina 12)
- (5) Wonen en Zorg (pagina 13)



## WONINGVOORRAAD

TU-wijk voor studenten en jongerenwoningen. Zorg dat starters meer kans krijgen. Overtuigen TU-Delft.

Stad voor iedereen. Waar zijn de studenten/jongeren?

Lobby voor eerlijke studentenaantallen die de stad aankan.

Gemeente, bouw Delft niet helemaal vol.

Huurders: bewaak dat gemeenten echt genoeg sociale woningbouw plannen

Wooncrisis = verdelingsvraagstuk.  
Blijven agenderen!  
(ook regels aanpassen)  
Bijvoorbeeld voor samenwonen.

## PARTICIPATIE EN INSPRAAK

Ogen en oren open!  
Stem laten horen.  
Positieve insteek.

Wat kunnen gemeenten en  
woningcorporaties leren van huurders en  
hoe kunnen we dat inbrengen.

Bottom-up versterken door huurdersorganisaties te verbinden met  
sleutelfiguren. Positief gezond. Gezamenlijk actieplan opstellen en dat  
aanbieden aan woningcorporaties en beleid advies Wonen/ WMO/  
participatie van de gemeente Delft.

Bewonerscommissies oprichten. Neem de taalbarrières weg zodat Delft  
de 'stad to be' wordt.

Bewonerscommissies stimuleren voor verbeteren van de  
leefbaarheid. Ook door gemeente corporaties toe aanzetten.

Draagvlak is onderschat  
fenomeen bij plannen:  
agenderen.

Projecten  
MEEDOEN! (Informeel  
participatie en formele  
participatie). Het gaat om  
meedoen! )  
Activiteiten.

## HET BEREIKEN VAN BEWONERS/COMMUNICATIE/ENERGIEARMOEDE

Mijn werk in de thuiszorg blijven doen. Anderen graag advies geven

Blijven netwerken met wijkbeheerders

Samenwerken met professionals. De taalscholen.

Nu mensen met schulden helpen.

1 folder per onderwerp namens gemeente en corporaties.

Hogeschool inzetten als energievoaches energiarmede. Gemeente

Idee: 1 communicatieaanpak en budget (corpo's en gemeente) om huurders te informeren.

Gemeente: neem regie voor Taskforce Armoede. Aanpak: laat desnoods niet urgente projecten even stil liggen.

Taskforce gezamenlijke communicatie armoedebestrijding energiemaatregelen.

Communicatieafdelingen gemeenten, corpo's één uiting over ventileren, energiebesparing etc.

Hebben we met zijn allen de juiste informatie?

Focus op verminderen energie-armoede. Communicatie met z'n allen: Met 1 boodschap Zelfde materiaal

Netwerken in buurten met de sleutelfiguren: Raadsliden Zorginstellingen

Benut de informele contacten meer. Gemeente, huurders en corporaties. Neem signalen die je zo krijgt serieus en doe er wat mee.

Heldere duidelijke communicatie die toegankelijk is voor iedere burger

Wie heeft het overzicht bij een huishouden? EMMA +++++. 'Bestaanszekerheid'. Onderschatten we het niet?

EMMA 'x5'? Gemeenten: Stuwam schulden opwerpen.

Energie Fixers met huurders (sleutelpersonen) laten samenwerken. Mensen in huis!

Volle kracht met de FIX brigade. Geen tijd te verliezen.

TOP 10 wat huurders moeten weten. Meertalig. Sleutelfiguren, samen doen. Energiearmoede behoort daartoe.

Duidelijkheid. Echt voor iedereen. Bewoners-stem.

Huishoudelijke hulpen trainen? WMO. Die kunnen mensen op het spoor zetten. Folders via voedselbank.

## SAMENWERKING

Doe meer samen! Niet ieder apart het wiel uitvinden.

Vanuit eigen rol gezamenlijk wicked-problems benoemen en vanuit samenwerking aanpakken in plaats van doorverwijzen.

Betrek relevante medewerkers van de gemeente bij woningcorporaties (niet alleen afdeling/team wonen)

Gemeente: ga weer wijkregie voeren. Niet alleen in Delft West.

Wees realistisch (niet alles kan) én visionair

Andere samenwerking.  
Oplettendheid, versnellen, goede communicatie.

Wie pakt de regie/ het eigenaarschap

Leer van elkaar

## WONEN EN ZORG

