

Werken aan waardenvol huurdersbeleid

De Argumentenfabriek
Aedes

Werken aan waardenvol huurdersbeleid

Katrin Weber
Silvie Zonderland

De Argumentenfabriek
Aedes - Kennisinstituut Volkshuisvesting

Werken aan waardenvol huurdersbeleid

Aedes - Kennisinstituut Volkshuisvesting

Auteurs

Katrin Weber
Silvie Zonderland

Ontwerp

Leonie Lous

In opdracht van



Drukwerk

Wilco Printing & Binding



De Argumentenfabriek



© 2022

www.argumentenfabriek.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Samenvatting en conclusies	7
Hoofdstuk 1. De woonwaarden van huurders	13
Wat zijn (woon)waarden?	13
Wat zijn de belangrijkste woonwaarden van huurders?	15
Wie dreigen volgens huurders in de knel te raken?	17
Welke trends bedreigen de huurderswaarden volgens deskundigen?	21
Hoofdstuk 2. De brede blik op leefwerelden van huurders	23
Hoe zien de persona's eruit?	24
Hoe zien de leefwerelden van de persona's eruit?	26
Hoe gedragen de persona's zich in de leefwerelden?	28
Hoofdstuk 3. Waardenvol huurdersbeleid	31
Met welke gebeurtenis worden de persona's geconfronteerd?	31
Hoe reageren de persona's? Welke ideeën voor beleid brengt dat?	31
Hoe helpt een casus om passender huurdersbeleid te maken?	36
Hoofdstuk 4. Zelf aan de slag	39
Persona's	40
Leefwerelden	43
Keuze onderwerp	44
Bijlagen	47
Waarden	47
Deskundigenlijst	56
Bronnenlijst	56

Voorwoord

Hoe kijken huurders naar de manier waarop ze wonen? Wat vinden ze het belangrijkste aan hun huis en woon-omgeving? Wat komt er in de knel? Hoe kunnen we daar rekening mee houden? Doen we dat voldoende? Logische vragen voor iedereen die werkt bij een woningcorporatie of zich bezig houdt met sociale huisvesting. Dat is immers meer dan het verhuren van vier muren en een dak. Goed wonen biedt mensen een fundament voor hun leven.

Gelukkig stellen we doorlopend dit soort vragen, impliciet of expliciet. Als woningzoekenden zich melden bij een woningcorporatie omdat ze een huis zoeken. Als een huismeester een huurder aan de voordeur vraagt hoe het gaat. Corporaties vragen op allerlei manieren naar de mening van hun huurders. Brancheorganisatie Aedes onderzoekt jaarlijks hoe huurders hun woning en de dienstverlening van hun woningcorporatie waarderen.

Het is voor bestuurders en beleidsmakers cruciaal doorlopend die vragen en vooral de antwoorden daarop voor ogen te houden. Het gaat immers al snel vooral over geld, cijfers, regels, productie en efficiëntie. Allemaal relevant, maar uiteindelijk gaat het erom hoe we ervoor zorgen dat mensen zich prettig voelen in hun huis en buurt. Daarom zocht Aedes aanvullend naar een manier om algemener in kaart te brengen wat voor huurders het belangrijkste is. En waarover ze zich zorgen maken. We vroegen De Argumentenfabriek daarnaar onderzoek te doen en kozen samen het perspectief van de waarden. Dat deden we ook bij de start van de jaarlijkse Aedeslezing 2022. SER-voorzitter Mariëtte Hamer sprak de eerste lezing uit onder het thema ‘De waarde van wonen’.

In dit rapport staan de waarden van huurders centraal. Via een enquête bevroegen we huurders wat zij belangrijk vinden. Dat gaf duidelijke inzichten. Huurders hechten veel belang aan

bijvoorbeeld keuzevrijheid en leefbaarheid. Velen van hen maken zich daar tegelijkertijd wel zorgen over, evenals over betaalbaarheid en veiligheid. Deskundigen uit verschillende hoeken en bestuurders van corporaties hebben vervolgens in denksessies besproken hoe we daarmee om kunnen gaan.

De ene huurder is de andere niet, daarom hebben we aan de hand van persona's en hun leefwerelden ook gekeken naar hun zachtere kenmerken. We kijken vaak naar leeftijd, inkomen of huishoud-samenstelling. Maar om te weten hoe je huurders het best benadert, kan het wel eens nuttiger zijn om te weten hoe weerbaar of afwachtend ze zijn.

Kortom, een onderzoek met een andere insteek dan veel van de onderzoeken die Aedes doet. Maar juist daarom interessant voor iedere professional in de volkshuisvesting. We hebben er zoveel mogelijk een werkboek van gemaakt. Ga vooral zelf aan de slag met leefwerelden en persona's. En, zou ik zeggen, praat erover met iedere huurder die je tegen komt!

Martin van Rijn, *Voorzitter Aedes*

Samenvatting en conclusies

Wat vinden huurders het belangrijkste in het wonen? Welke van hun waarden dreigen nu en in de toekomst in de knel te raken? Hoe kunnen beleidsmakers in de sociale huisvesting vanuit het perspectief van huurders kijken? En welke nieuwe inzichten kan dit opleveren?

De roep naar een betere woningmarkt klinkt luid. Wat is een ‘betere’ woningmarkt? In de sociale huisvesting gaat het over waarden als betaalbaarheid, beschikbaarheid, woonkwaliteit, duurzaamheid en leefbaarheid. Grote, fundamentele onderwerpen, die – op hoofdlijnen en soms met andere woorden – door huurders worden omarmd als de meest belangrijke waarden.

Waarden zijn woorden voor wat mensen wensen.

De discussies die beleidsmakers over deze waarden voeren, richten zich al snel op het woonstelsel en het instrumentarium dat hierbij hoort. Hierdoor blijven de discussies abstract en gaan ze niet

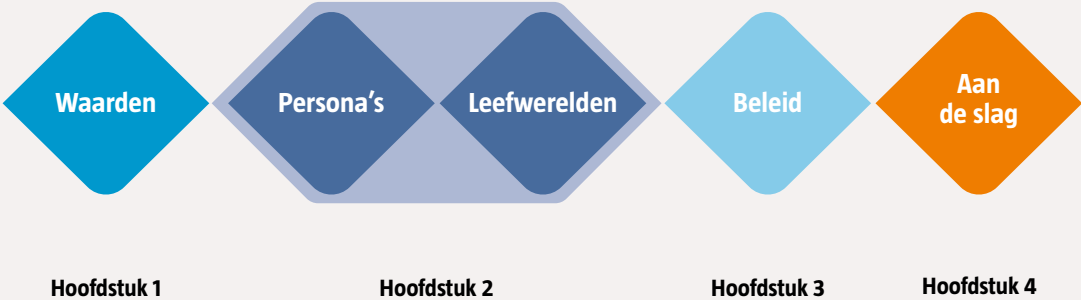
over wat stelsel en instrumenten betekenen voor (waarden van) huurders. Het risico bestaat dat de benadering direct technisch wordt, in detail gaat, waardoor (vaak negatieve) effecten op andere waarden onderbelicht kunnen blijven. Het zicht op de langere termijn kan ontbreken. Soms raakt het doel voor de verandering uit beeld, waardoor professionals veel energie steken in nieuw beleid dat weinig doeltreffend is.

Voor doeltreffend huurbeleid missen we een bredere kijk: het perspectief van de huurder.

Wat is het perspectief van huurders op hun eigen wonen? Hoe kunnen beleidsmakers op een andere manier naar huurders kijken en welke nieuwe inzichten kan dit opleveren?

Hierover gaat dit boek. We vroegen huurders hoe zij naar wonen kijken, welke waarden zij belangrijk vinden en welke zorgen ze hebben. Vervolgens ontwikkelden we met een groep deskundigen op het gebied van wonen en het sociaal domein een manier om over woonvraagstukken te denken vanuit het waardenperspectief van huurders. Dit als basis voor (de uitvoering van) corporatie- en sectorbeleid.

Welke onderwerpen behandelt dit boek?



Afbeelding 1.1

In hoofdstuk 1 staat meer over de woonwaarden van huurders, over de manier waarop huurders hun waarden in de knel zien komen en over de grootste vraagstukken die zij en de deskundigen zien voor de komende jaren.

Hoofdstuk 2 staat in het teken van de ‘bredere’ blik op huurders. Hoe kom je los van stelseldiscussies, hoe praat je over oplossingen zonder te verzanden in techniek? Hoe kan je je verdiepen in de leefwereld van huurders, zonder een-op-een maatwerk te hoeven leveren? Aan de hand van vier leefwerelden laten we zien wat het effect van de levenshouding van mensen is op de manier waarop zij uitdagingen ervaren en reageren als het tegen zit.

In hoofdstuk 3 koppelen we deze inzichten aan beleid. Want hoe kan je deze manier van kijken gebruiken voor je eigen beleid? We richten ons hierbij op beleidsmakers van Aedes en woningcorporaties.

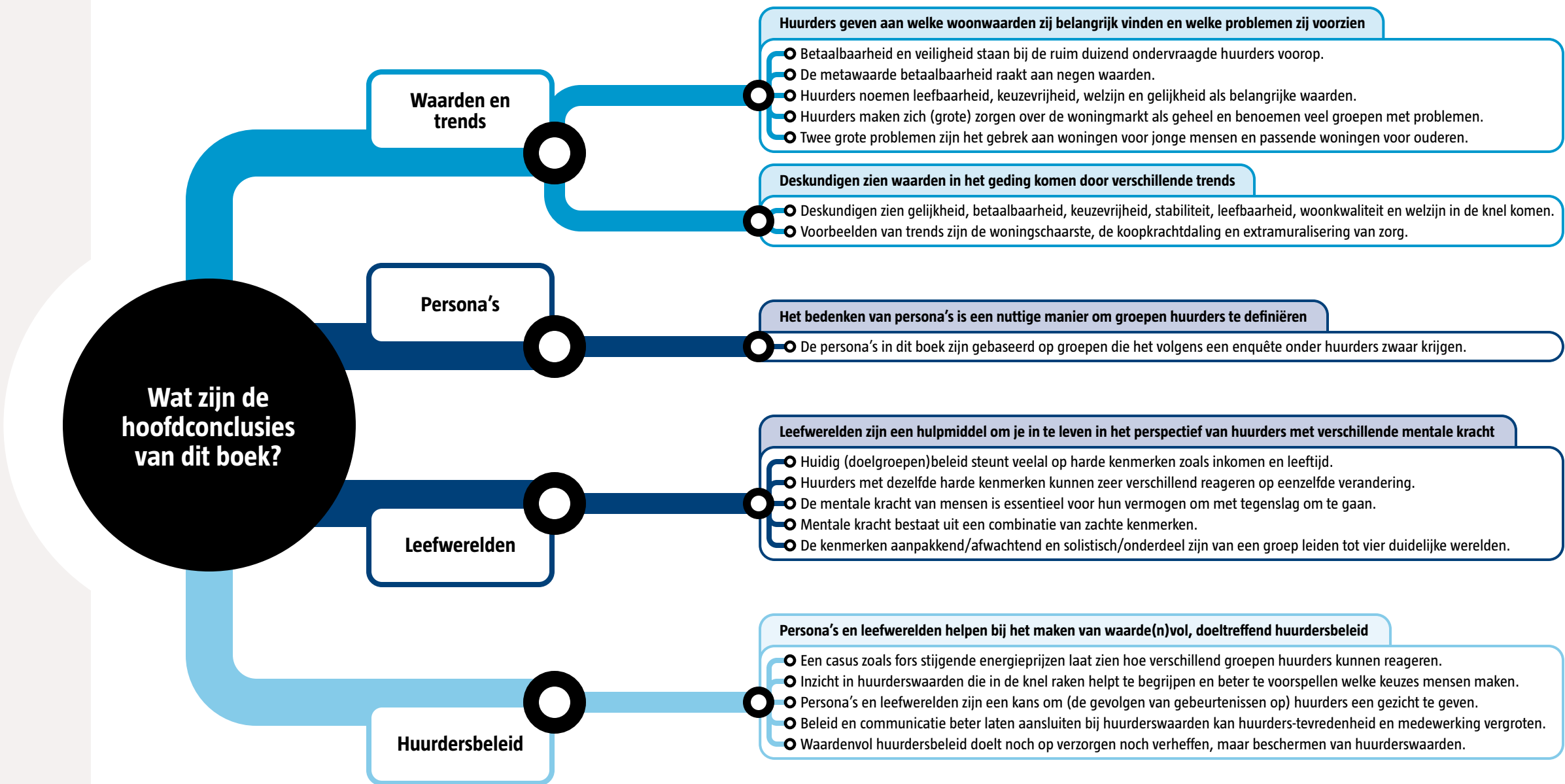
Het resultaat is een praktisch handboek dat inzicht biedt en handelingsperspectief geeft aan iedereen die beleid maakt voor (sociale) huur.

Katrin Weber en Silvie Zonderland
De Argumentenfabriek

Hoe is dit boek tot stand gekomen?

‘Wat zijn de woonwaarden van huurders en hoe kunnen woningcorporaties en Aedes deze helpen beschermen?’ Deze centrale vraag kreeg De Argumentenfabriek van het Kennisinstituut Volkshuisvesting van Aedes, de branchevereniging van woningcorporaties in Nederland. Om deze vraag te kunnen beantwoorden hebben we meerdere onderwerpen onderzocht, zie afbeelding 1.1. Het beginpunt vormde eerder onderzoek over de waarden van wonen, dat De Argumentenfabriek samen met de Denktank Toekomst van de woningmarkt heeft uitgevoerd in 2020 en 2021. Zie meer informatie hierover in de bijlage. In september 2021 zetten we een enquête uit onder meer dan duizend sociale huurders van twee corporaties. Dit om erachter te komen welke waarden huurders belangrijk vinden en welke waarden voor welk deel van de huurders zij in de knel zien raken.

Op basis van eerder denkwerk en de uitkomsten van deze enquête heeft een vaste groep deskundigen uit de domeinen zorg, wonen en het sociaal domein tijdens drie denksessies nagedacht over trends, persona’s en leefwerelden. Zie voor de samenstelling van de groep deskundigen pagina 56. Tussendoor hebben ook corporatiebestuurders meegedacht, zie voor de deelnemers ook pagina 56. De Argumentenfabriek begeleidde alle denksessies en bracht alle resultaten in dit boek bijeen.





Hoofdstuk 1. De woonwaarden van huurders

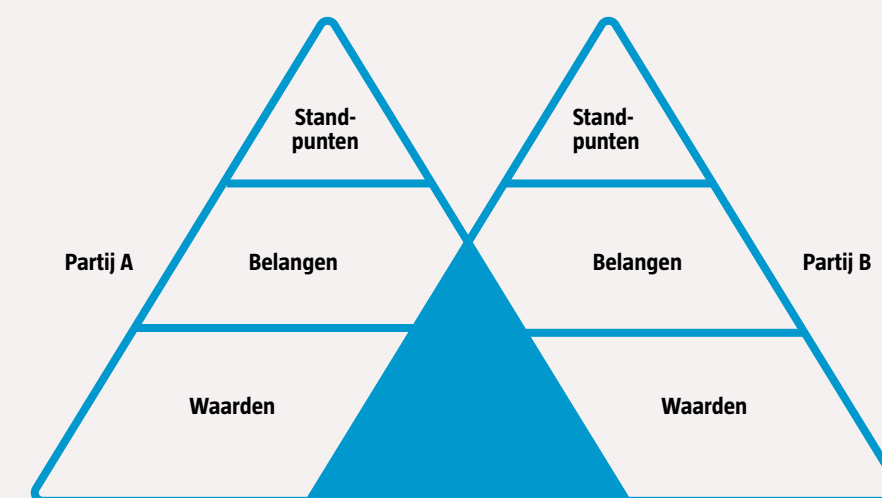
In dit hoofdstuk staat ‘het verhaal van de huurder’ centraal. Om van perspectief te kunnen veranderen – van beleidsmaker naar huurder – moeten we meer weten over wat huurders belangrijk vinden en welke waarden mogelijk in de knel komen. We doen dit door de volgende vier vragen te beantwoorden:

- Wat zijn (woon)waarden?
- Wat zijn de belangrijkste woonwaarden van huurders?
- Wie dreigen volgens huurders in de knel te raken?
- Welke trends bedreigen huurderswaarden volgens deskundigen?

Wat zijn (woon)waarden?

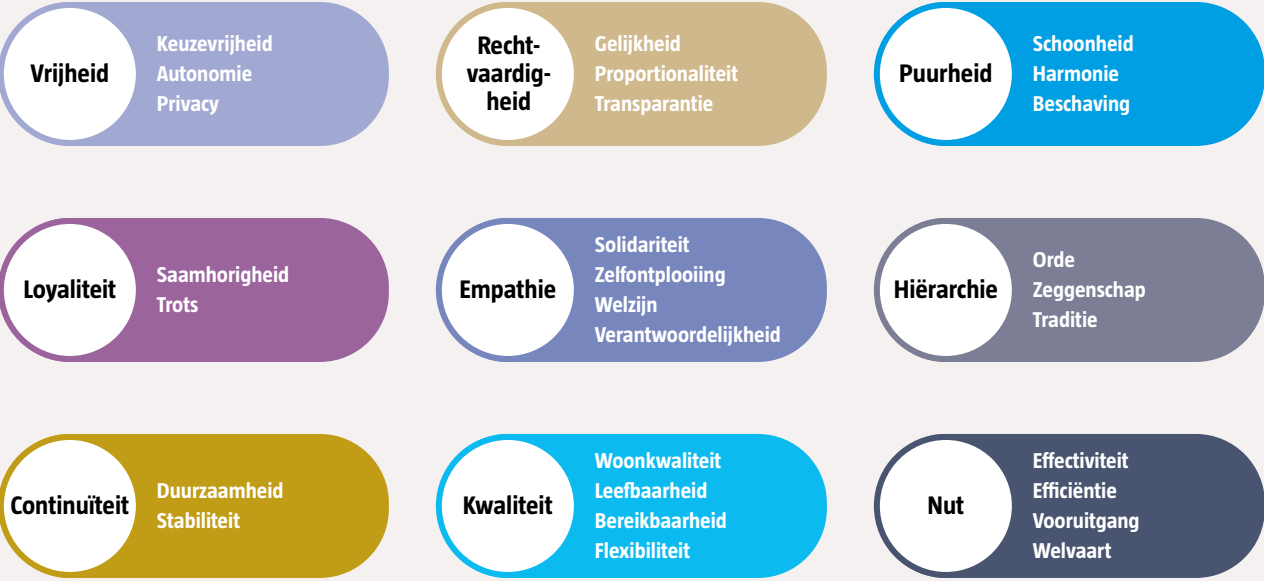
Waarom is het nuttig om waarden te kennen? Waarden zijn woorden voor wat mensen wensen. Grote woorden zoals vrijheid en solidariteit. We zijn gewend om standpunten met elkaar uit te wisselen en te onderbouwen met argumenten. We baseren deze op belangen, die van ons en bijvoorbeeld die van de organisatie waarvoor we werken. Maar hieronder ligt – vaak onbewust – het fundament van onze standpunten, en dat fundament bestaat uit onze waarden zie afbeelding 1.2. In het kader van een eerder project voor de Denktank Toekomst van de woningmarkt hebben we de waarden van wonen in kaart gebracht. In de bijlage achterin dit boek gaan we nader in op de waarden en welke opvattingen hiermee gepaard gaan.

Hoe helpen waarden bij een ander gesprek over de woningmarkt?



Afbeelding 1.2
Het gedeelde waardenmodel

Wat zijn de waarden van wonen?



Afbeelding 1.3
Negen waardenclusters

Met welke stellingen is minstens 90 procent van de huurders het (zeer) eens?

Autonomie	Je moet je vrij en veilig voelen in je eigen wijk.
Welzijn	Woningen moeten gezond en veilig zijn voor mensen.
Stabiliteit	Mensen moeten hun woning als een veilige plek kunnen zien waar ze mogen blijven.
Harmonie	Bij thuiskomen hoort het gevoel dat je beschermd bent en dat je huis een fijne plek is.
Woonkwaliteit	Woningen en woonomgeving moeten schoon, heel en veilig zijn.
Gelijkheid	Ieder mens heeft recht op een betaalbaar dak boven zijn hoofd.
Solidariteit	Kwetsbare mensen, mensen die niet zelfstandig kunnen wonen of weinig geld hebben, moeten hulp kunnen krijgen.
Verantwoordelijkheid	Verhuurders moeten zich betrokken voelen bij hun huurders en woningen.
Keuzevrijheid	Mensen moeten kunnen kiezen waar zij willen wonen en kunnen verhuizen als hun wensen veranderen.
Privacy	Mensen moeten in hun huis geen last hebben van anderen. Als je ergens woont mag je anderen niet tot last zijn.
Zelfontplooiing	Zonder woning kan je geen leven opbouwen.
Proportionaliteit	De huur of koopprijs van een woning moet passen bij de kwaliteit van de woning.
Bereikbaarheid	Woningen moeten bereikbaar zijn. Mensen moeten makkelijk van huis naar werk en andere belangrijke plekken kunnen reizen.

Afbeelding 1.4
Overzicht stellingen met de meeste toestemming door huurders uit de enquête, op volgorde van toestemming.
Bron: Enquête onder huurders van Stadgenoot en Zayaz, 2022.

Waarden zijn relevant voor alle complexe vraagstukken, ook voor wonen. Discussies over de woningmarkt zijn vaak ‘loopgravendiscussies’, zoals over huurstijgingen, Rijksregie, toewijzing van woningen en binnenstedelijk bouwen. Deskundigen (en politici) zitten dikwijls vast in hun eigen denkpatroon en zijn erop gespitst hun eigen standpunt (vaak het aanpassen van één instrument) goed over het voetlicht te brengen.

Denken vanuit waarden betekent: jezelf de ruimte gunnen om je eigen standpunt te verlaten en breder te kijken. Hoe kan inzicht in waarden helpen om een beter gesprek te voeren en/of beter beleid te maken? Drie voorbeelden.

1. Als je je eigen fundamentele waarden kent, kun je beter redeneren.
2. Waarden kunnen elkaar tegen spreken, zoals gelijkheid (betaalbaarheid voor iedereen) en keuzevrijheid (kunnen kiezen waar je woont). Door waarden te benoemen en (samen) te prioriteren maken we de afruil tussen waarden expliciet. Bijvoorbeeld: we vinden betaalbaarheid

voor iedereen belangrijker dan individuele keuzevrijheid, en dan wel hier- en daarom.

3. Als je de waarden van anderen kent, zoals je huurders, begrijp je hun standpunten beter – ook als je zelf andere waarden belangrijk vindt. De deskundigen die aan dit project meewerkten gaven in denksessies aan dat zij in de praktijk vaak ‘voor’ huurders denken (vanuit het eigen waardenprofiel), en ook ‘met’ (zoals in participatietrajecten en met huurderscommissies), maar dat het uitdagend blijft om zelf van perspectief te wisselen. Hierbij kunnen de waarden van huurders helpen. Hoe? Hierover lezen we meer in hoofdstukken 2 en 3.

In afbeelding 1.3 staat een overzicht van de waarden van wonen. De negen grote woorden zijn overkoepe-lend (waardenclusters), de waarden ernaast geven invulling/kleur aan de clusters. Dit overzicht laat de gehele breedte van waarden zien. Het verschilt welke waarde mensen in het bijzonder belangrijk vinden. Meer over waarden staat in de bijlage vanaf pagina 47-55.

Wat zijn de belangrijkste woon-waarden van huurders?

Als we vanuit het perspectief van huurders tot beter beleid willen komen dan moeten we eerst vragen en luisteren. We zijn dit onderzoek dan ook begonnen met een enquête onder huurders.

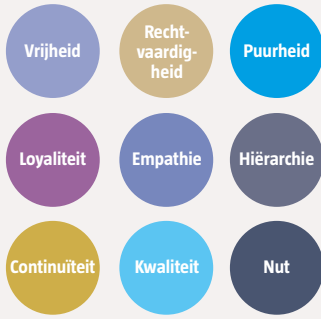
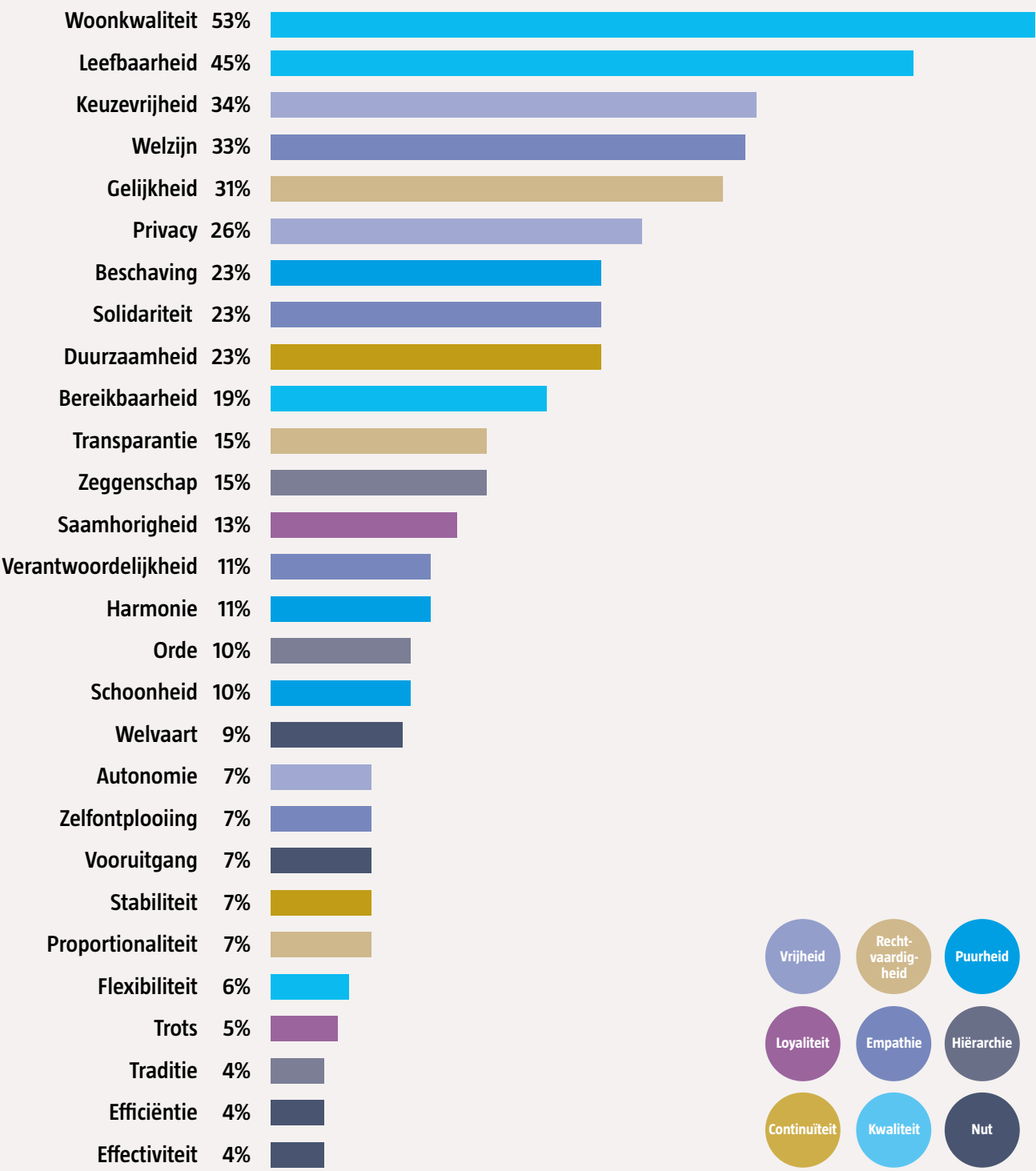
De woningcorporaties Zayaz (’s-Hertogenbosch) en Stadgenoot (Amsterdam) hebben de enquête uitgezet onder hun huurders. Stadgenoot heeft de enquête verspreid onder het huurderspanel, Zayaz heeft een link geplaatst op de website en in de nieuwsbrief. Samen met hen hebben we huurders gevraagd naar hun woonwaarden, naar de problemen die zij voorzien voor groepen huurders op de woningmarkt en naar persoonlijke gegevens. Ruim duizend huurders hebben de enquête ingevuld. De uitkomsten hiervan zijn niet representatief voor heel Nederland, maar door het aantal respondenten geven de uitkomsten wel inzicht in wat huurders belangrijk vinden.

We vroegen huurders op twee manieren welke waarden zij belangrijk vinden: door een aantal stellingen te scoren (afbeelding 1.4) en door hun drie meest belangrijke waarden te kiezen (afbeelding 1.5).

We formuleerden 32 stellingen die de waarden van wonen inkleuren en vroegen in hoeverre huurders het met de stellingen eens zijn. Zie afbeelding 1.4 voor de hoogst scorende stellingen, bovenaan de hoogste score. Met al deze stellingen waren meer dan 90 procent van de huurders het (zeer) eens.

Opvallend is dat de zinnen die bijzonder hoog scoorden allemaal het woord ‘veilig’ of ‘betaalbaar/geld’ bevatten. Zoals op pagina 18-19 beschreven zien we hier dat de twee metawaarden betaalbaarheid en veiligheid in de vorm van verschillende waarden terugkomen.

Welke waarden scoren het hoogst bij sociale huurders?



Afbeelding 1.5
Percentage huurders dat in de enquête een waarde in hun top-3 heeft geplaatst.
Bron: Enquête onder huurders van Stadgenoot en Zayaz, 2022.

Het belang van betaalbaarheid komt ook in de laagst scorende stellingen tot uitdrukking. Het grootste aantal huurders was het (zeer) oneens met de volgende stellingen:

- Verhuurders mogen zelf de prijs van een woning bepalen.
- Een woning op een populaire plek mag best een hogere huur hebben dan op een minder populaire plek.
- Het is logisch dat mensen die meer kunnen betalen voor wonen, ook mooiere woningen hebben.

Huurders zeggen dus dat huurhoogte en kwaliteit van de woning bij elkaar moeten passen (proportionaliteit, meer dan 90%-score) maar dat locatie en huurprijs niet samen mogen hangen, evenals hoogte van je inkomen en woonkwaliteit. Hoe past dit bij elkaar? Omdat we niet konden doorvragen bij huurders kunnen we hier geen harde conclusies aan verbinden.

Zeggen huurders hiermee dat hun huren hoog zijn gezien de kwaliteit van de woningen? Dat locatie niet mee moet tellen voor de huurhoogte? Is dit een pleidooi voor een brede sociale huisvesting, met een goede basiskwaliteit maar weinig prijsdifferentiatie voor locatie en bijvoorbeeld afmeting? Er is meer onderzoek nodig om hier achter te komen.

In afbeelding 1.5 staat weergegeven welke waarden huurders het meest belangrijk vinden. Huurders konden uit de eerder genoemde 28 waarden drie waarden kiezen, die zij bijzonder belangrijk vinden. Hierbij werd geen duiding gegeven van de waarden, zoals in de vorm van stellingen. Bij deze vraag scoren andere waarden het hoogst dan bij de vraag hierboven. Dat komt omdat mensen hier zelf invulling geven aan abstracte begrippen zoals verantwoordelijkheid of proportionaliteit.

Een aantal observaties bij afbeelding 1.5:

- Woonkwaliteit staat met stip op 1, gevolgd door leefbaarheid.
- Rond een derde van de huurders vindt keuzevrijheid, welzijn en gelijkheid heel belangrijk.
- Waarden rond nut (efficiëntie, effectiviteit, welvaart en vooruitgang) scoren het laagst, dit zijn waarden die in gesprekken met

wonen-professionals juist heel veel aandacht krijgen. Dit geeft aan waarom professionals niet altijd de aansluiting met huurders vinden. De professionele trots over kosten-efficiënt werken sluit niet aan bij de beleving van de huurder.

- Ook waarden die raken aan de eigen ontwikkeling zoals trots, autonomie en zelfontplooiing scoren laag, mogelijk omdat mensen deze niet aan wonen koppelen.

Nu we weten welke waarden huurders belangrijk vinden, kijken we vooruit, naar wat de toekomst brengt.

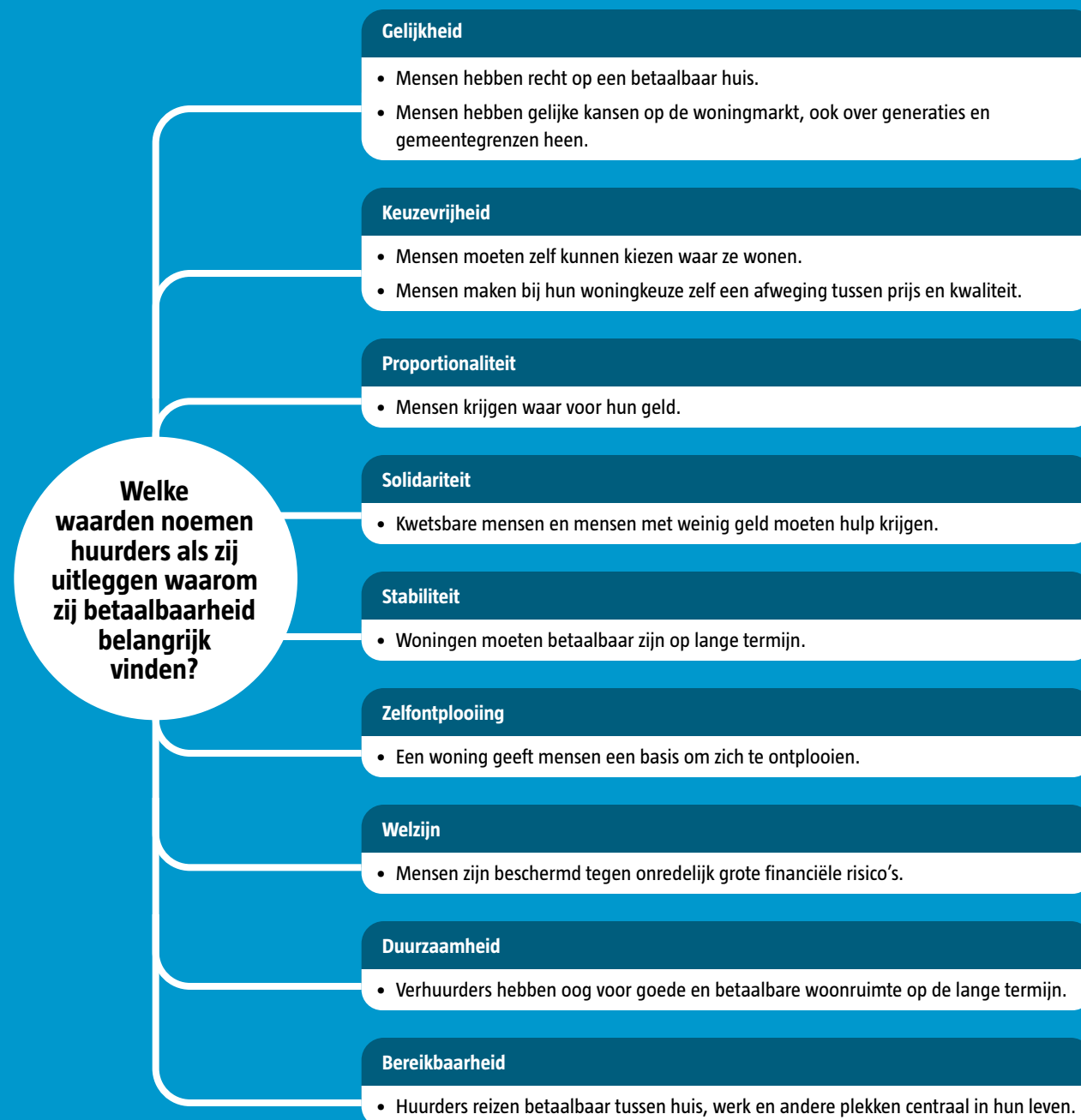
Wie dreigen volgens huurders in de knel te raken?

Over welke groepen huurders maken huurders zich zorgen? We vroegen de huurders aan te geven van welke groepen zij verwachten dat ze in de knel komen. Opvallend veel reacties gaan over ‘alle huurders’. Uit de respons blijkt dat veel mensen zich (grote) zorgen maken over de sociale huurmarkt in het algemeen.

‘Alle huurders komen in de problemen, vanwege de onzekerheid en afhankelijkheid van regelgeving en de daaruit voortvloeiende (financiële) gevolgen voor hun leven.’

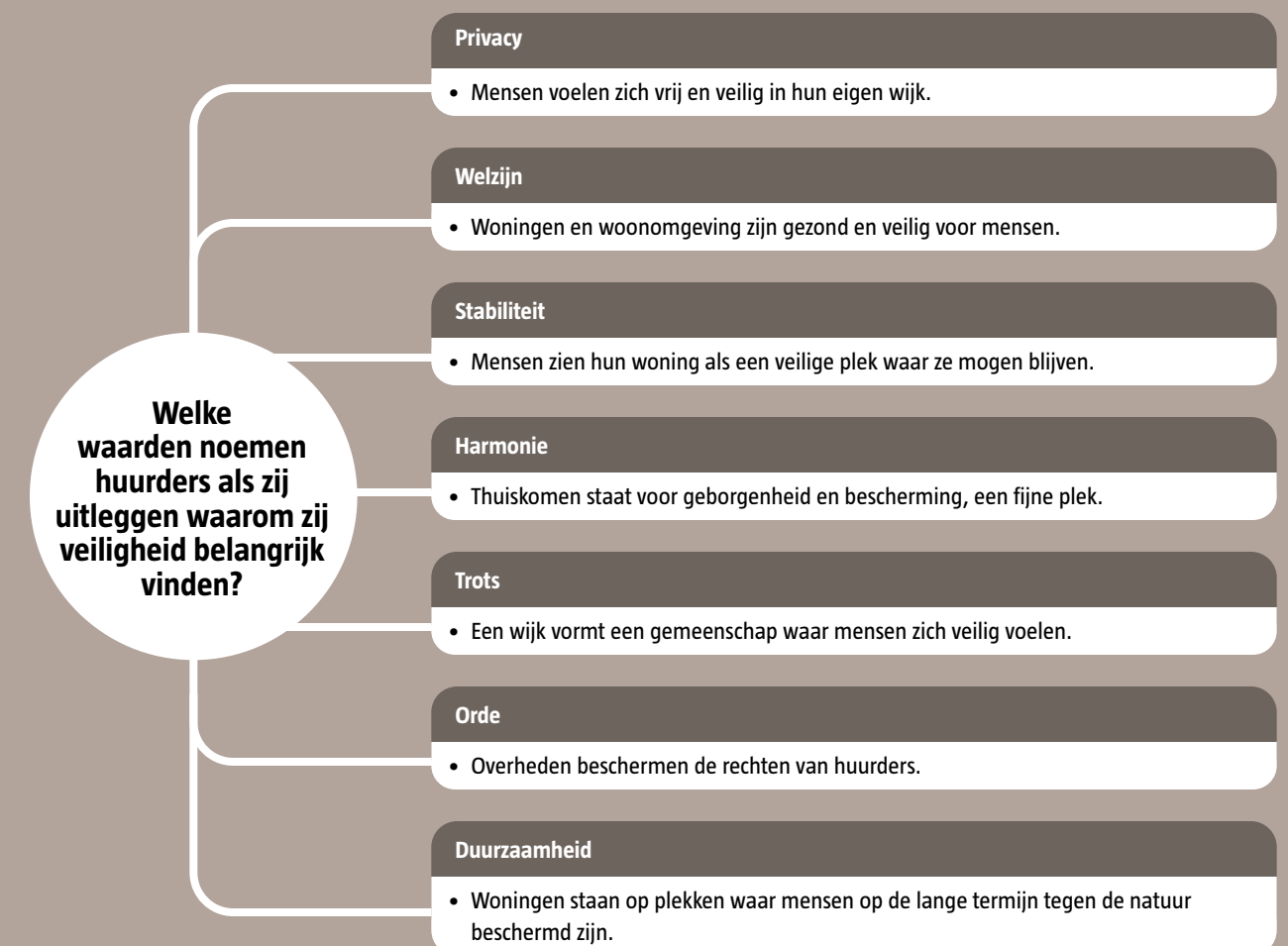
Mensen zijn niet alleen bezorgd over hun eigen wonen, maar ook en soms vooral over dat van anderen. Oudere huurders geven aan zich zorgen te maken over jongere generaties, mensen met een woning geven aan dat ze zien dat arme mensen tussen wal en schip dreigen te vallen.

‘Allemaal, er is geen woning te huur voor een starter, er is geen betaalbare seniorenwoning waardoor de doorstroom op slot zit. Kinderen blijven langer, te lang thuis wonen. Ouderen zitten in een 5 of 6 kamerwoning die veel te groot is en verhuizen naar kleiner is veel duurder. Nog erger als er een scheiding is en er is niks te huur voor de verlatende partij.’



Hoe gaan we om met waarden als betaalbaarheid en veiligheid?

Betaalbaarheid en veiligheid worden in het debat over sociale huur vaak genoemd als waarden, en toch staan ze niet op afbeelding 1.3, hoe komt dat? Deze waarden zijn *metawaarden*. Metawaarden zijn overkoepelend, zij gaan over meerdere waarden. Als we doorvragen waarom mensen betaalbaarheid belangrijk vinden, horen we dieperliggende waarden. Betaalbaarheid en veiligheid raken dus aan vele waarden, zie de kaarten hiernaast en hieronder. Voor meer inzicht in waar de waarden voor staan zie de stellingen in afbeelding 1.4 en de Waardenkaart achterin dit boek.



Door welke trends dreigen (meta)waarden van huurders zoal in de knel te raken?

Gelijkheid

- De woningschaarste is niet snel op te lossen, nieuwbouw en doorstroming komen (nog) niet op gang.

Betaalbaarheid

- De koopkracht van sociale huurders daalt, door verandering huurtoeslag, hoge energiekosten en inflatie.
- Huurders van slecht geïsoleerde woningen lopen risico op energiearmoede tot hun woning verduurzaamd wordt.
- Huurders, ook met hogere inkomens, kunnen door huurverhogingen in de problemen komen.

Keuzevrijheid

- De vrijheid om te kunnen (huren of) kopen wordt kleiner door de dalende koopkracht van huurders.
- De groep mensen met urgentie-status groeit, waardoor andere woningzoekenden langer moeten wachten.

Stabiliteit

- De herinrichting van de arbeidsmarkt en veranderingen in de AOW geven huurders meer onzekerheid.
- Sector- en corporatiebeleid verandert vaak, met directe gevolgen voor huurders, zoals toewijzing van woningen.

Leefbaarheid

- De leefbaarheid in wijken komt in het gedrang als gemeenten bezuinigen op sociale voorzieningen.
- De leefbaarheid kan afnemen door hittestress en overstromingen door klimaatverandering.

Woonkwaliteit

- Mensen met langdurige zorg zijn zelf verantwoordelijk voor wonen, er zijn onvoldoende geschikte woningen.
- Het wooncomfort in slecht geïsoleerde woningen neemt af, huurders hebben hier zelf weinig invloed op.

Welzijn

- Het aantal alleenstaanden neemt toe, mensen worden ouder; eenzaamheid neemt toe.

Saamhorigheid

- De draagkracht van wijken staat onder druk, door bezuinigingen op leefbaarheid en kwetsbare groepen.

Naast ‘alle huurders’ worden vooral jongeren en ouderen als groepen gezien die het moeilijk gaan krijgen. Onderaan de lijst met meest genoemde groepen staan de mensen met psychische problemen en arbeidsongeschikten.

‘Ik ben bang dat het nog meer dan 20 jaar duurt voor de woningmarkt problemen zijn opgelost, mensen zijn een steeds groter deel van hun inkomen kwijt aan wonen en hebben steeds minder zekerheid en keuzevrijheid. Ik ben bang dat mijn kinderen nooit meer een eigen woning, huur of koop, kunnen krijgen, in elk geval niet zonder een goed verdienende partner.’

de toekomst. Ze zien veel woonwaarden bedreigd worden – hun eigen waarden en die van andere (toekomstige) sociale huurders. De trends die deskundigen benoemen, bevestigen en verbreden dit beeld.

Welke trends bedreigen de huurderswaarden volgens deskundigen?

Hiernaast staat een overzicht van de problemen die volgens deskundigen de komende jaren op huurders af zien komen. De deskundigen in dit onderzoek zijn afkomstig uit zorg, wonen en het sociaal domein. Zij signaleren op basis van het regeerakkoord en de actualiteit verschillende trends die met name voor huurders relevant zijn. De lijst is niet uitputtend, maar geeft een idee van de vraagstukken waar huurders de komende tijd mee te maken krijgen, geordend langs (meta)waarden. Ook hier zien we betaalbaarheid en veiligheid sterk terugkomen. Door deze ordening kunnen woningcorporaties en Aedes op een andere manier naar de actualiteit kijken: welk beleid kunnen zij voeren om de waarden van huurders te beschermen die door de trends onder druk komen te staan? Het is hierbij goed om op te merken dat dit overzicht alleen over de knelpunten gaat. Het kabinet komt zelf ook met maatregelen om negatieve effecten te dempen, zoals door het minimumloon te verhogen. Daarnaast kijkt het kabinet Rutte-4 anders naar wonen dan de voorgaande kabinetten. Het belang van de corporatiesector wordt meer gevoeld dan voorheen. Dit biedt kansen voor de sector om de waarden van huurders te laten floreren.

Conclusie

In dit eerste hoofdstuk maakten we kennis met de waarden van wonen en konden we lezen welke waarden huurders belangrijk vinden. Betaalbaarheid en veiligheid staan hier voorop. Veel van de bevraagde huurders maken zich (grote) zorgen over



Hoofdstuk 2.

De brede blik op leefwerelden van huurders

We kennen nu de woonwaarden van huurders en weten welke waarden in de toekomst mogelijk in de knel komen. Onze blik is breder geworden door het brede spectrum aan belangrijke waarden. Hoe kunnen waarden helpen om beter beleid te maken?

Hiervoor moeten we eerst expliciet maken over wiens waarden we het hebben. De waarden van huurders in het algemeen hebben we in hoofdstuk 1 bekeken. Deze kunnen de blik scherpen voor generiek huurdersbeleid. Het persoonlijke waardenprofiel van een huurder in kaart brengen is – het woord zegt het al – te persoonlijk. In dit onderzoek willen we de brug slaan tussen generiek huurdersbeleid en een-op-een maatwerk. Hierom richten we ons op de woonwaarden die bij groepen van huurders in de knel kunnen raken. Wat is een zinvolle manier om huurders in groepen in te delen? Hieronder staat:

- welke groepen mensen we onderscheiden, in de vorm van persona's,
- en welke leefwerelden we voor de persona's hebben ontworpen.

Een **persona** is een bedacht type huurder, die we een setje harde kenmerken meegeven, zoals leeftijd, inkomen en zorgbehoefte. De persona vertegenwoordigt een groep huurders op basis van objectieve kenmerken.

Een **leefwereld** beschrijft de mentale kracht van een mens. We onderscheiden in dit onderzoek vier werelden. Mentale kracht gaat over zachte kenmerken, zoals de mate van je sociale betrokkenheid. Je mentale kracht zegt iets over hoe je in het leven staat, over je waarden en hoe je omgaat met tegenspoed. De leefwerelden zijn interessant voor veel aspecten van het leven, zoals hoe mensen omgaan met opleiding, werk en gezondheid. We concentreren ons hier op het wonen en de woonwaarden.

Een persona kan in elke leefwereld 'zitten'. Een voorbeeld: grote of kleine zorgbehoefte (hard kenmerk) zegt niets over je sociale betrokkenheid (zacht kenmerk).

In dit hoofdstuk bekijken we hoe zich verschillende persona's gedragen in de vier verschillende leefwerelden. De persona's en leefwerelden helpen om in te schatten hoe mensen in het leven staan en hoe zij reageren op gebeurtenissen. Aan de hand van de vier leefwerelden laten we zien wat het effect van de levenshouding van mensen is op de manier waarop zij uitdagingen ervaren en reageren als het tegen zit. Deze inzichten vormen de basis voor waardenvol huurdersbeleid, in hoofdstuk 3.

Als we bijvoorbeeld kijken naar de onlangs gestegen energieprijzen. Waarom krijgt het ene huishouden betalingsproblemen en het andere niet? Waarom heeft het ene huishouden meer hulp nodig dan het andere?

Harde en zachte kenmerken

De termen 'harde' en 'zachte' kenmerken zeggen niets over de veranderlijkheid ervan. Zo staat een groot deel van de mentale kracht van een mens vast (genetische aanleg, opvoeding) en is deze maar in beperkte mate veranderbaar. Harde kenmerken zoals zorgbehoefte en inkomen zijn daarentegen onderhevig aan grote veranderingen in de loop van een leven. 'Hard' staat dan ook voor kwantificeerbaar en objectief in te delen, terwijl 'zacht' staat voor een kwalitatieve inschatting.

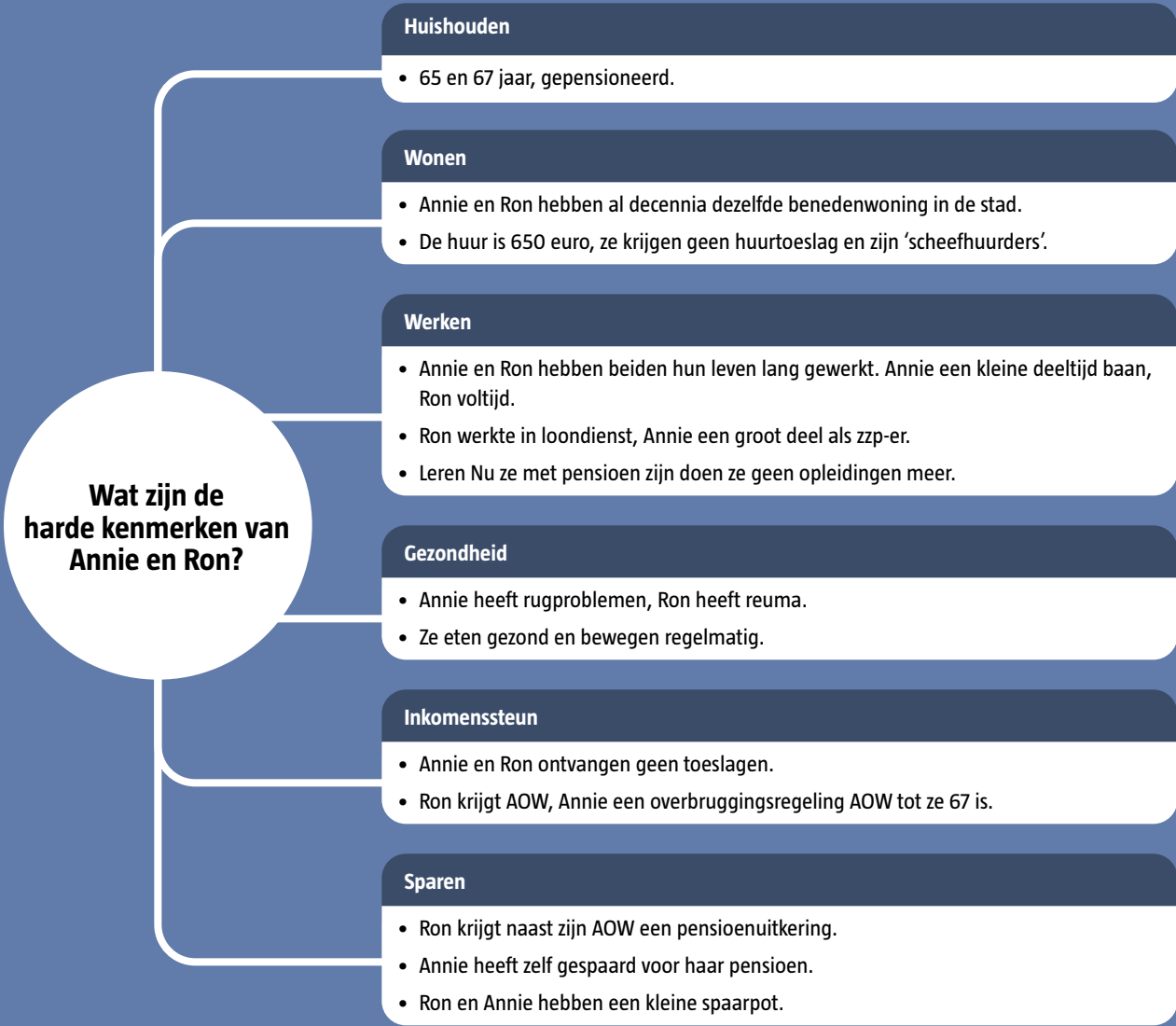
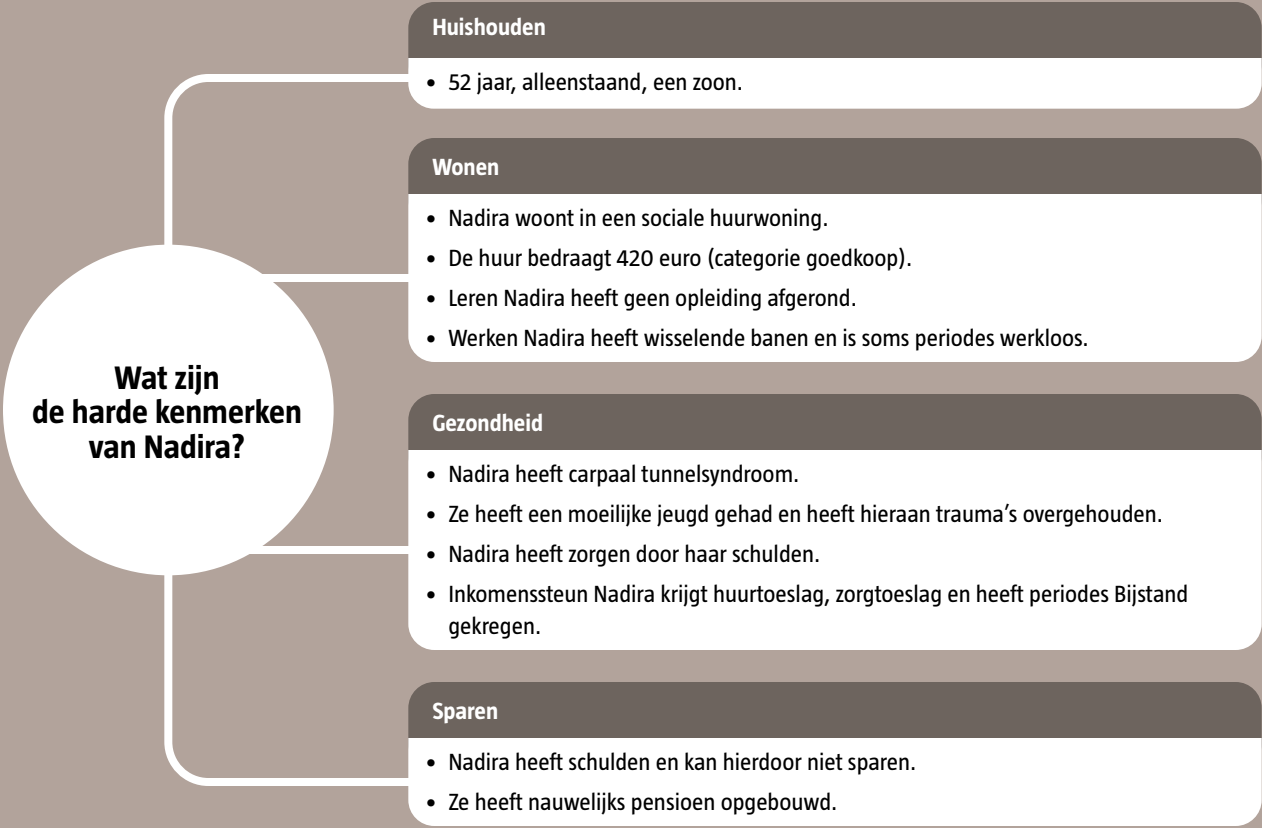
We weten dat mensen van elkaar verschillen en anders reageren in situaties. Dit is in grote mate afhankelijk van hun harde kenmerken, zoals we die straks in de vorm van persona's onderscheiden. Mensen met een stabiel inkomen kunnen meer financiële schokken opvangen dan mensen die dat niet hebben. Iemand met een goede gezondheid kan op meer plekken wonen dan iemand met beperkingen. Jonge mensen hebben minder moeite met verhuizen dan ouderen. Toch reageren mensen met dezelfde harde kenmerken in dezelfde situatie soms verschillend. Dit heeft te maken met hun mentale kracht. Vandaar het onderscheid in leefwerelden.

Mentale kracht is het vermogen om mentaal te floreren, je mentaal gezond en fit te voelen en om kwalitatief hoogwaardige relaties te onderhouden.

Hoe mensen in het leven staan is mede-bepalend voor hoe ze zich gedragen bij voor- en tegenspoed. Deze 'zachte' kenmerken zeggen soms meer over mensen dan hun 'harde' kenmerken zoals leeftijd, huishoudsamenstelling en inkomen. Natuurlijk is ongeluk niet gelijk verdeeld, de een krijgt meer tegenslag in het leven dan de ander. Mentale kracht verandert hier niets aan. Het helpt wel om op een goede manier om te gaan met tegenslag. Hierover gaat dit hoofdstuk.

Hoe zien de persona's eruit?

Om vanuit de waarden van huurders te kunnen denken hebben we fictieve personen beschreven, persona's. Deze persona's zijn gebaseerd op de door huurders genoemde doelgroepen en op eerdere interviews met huurders, voor het boek *Sociale huurders in lange systemen*.¹ De persona's waarmee we in dit onderzoek werken zijn Nadira en het echtpaar Annie en Ron. In de bijlage staan nog twee persona's, Leroy en het gezin van Rabia en Anouar. Om passend beleid te kunnen maken is het belangrijk om relevante persona's te ontwerpen.



Niet elke persona past bij elk beleidsonderwerp en bij elke woningcorporatie. Hierom hebben we in de bijlage ook een ‘lege’ persona-kaart opgenomen, deze is ook via de QR-code te downloaden. Van elke persona in dit onderzoek beschrijven we kort wat hun ‘harde’ kenmerken zijn, zoals leeftijd, woonsituatie, arbeidssituatie en gezondheid. Deze gegevens zeggen nog lang niet alles over de manier waarop de persona’s in het leven staan, maar schetsen een beeld.

Hoe zien de leefwerelden van de persona’s eruit?

De mentale kracht van een mens is, in aanvulling op harde kenmerken, doorslaggevend voor hoe je in het leven staat. Maar wat is mentale kracht? En hoe kunnen we verschillende vormen van mentale kracht onderscheiden?

Hier zijn we in dit onderzoek uitgebreid bij stilgestaan, samen met de betrokken deskundigen. Voor de geïnteresseerde lezer verwijzen we ook graag naar het boek *Mentale vooruitgang*, van Kees Kraaijeveld, Simone Halink en Joep Verbugt.²

De visualisatie hiernaast laat de resultaten van dit denkwerk zien. We onderscheiden twee hoofd-factoren voor mentale kracht:

1. de mate waarin je als mens verbonden bent aan een netwerk (je sociaal kapitaal)
2. de manier waarop je anticipeert op verandering (je karakter)

Aan het ene uiteinde van de as sociale kracht (1, de horizontale lijn) staat de solistische mens (links), die op zichzelf moet of wil staan. Aan de andere kant (rechts) staat de mens die onderdeel is van een groep. De karakter-as (2, verticaal) schetst twee andere uiteindes: boven in de aanpakkende mens en onderin de afwachtende mens.

Voor beide assen geldt dat alle uiteindes positieve en negatieve aspecten hebben. Afwachten kan in sommige situaties heel slim zijn, en een groep kan mensen verleiden verkeerde keuzes te maken. We zagen in de denksessies dat men bij aanpakkende mensen en/of mensen die onderdeel zijn van een groep, sneller een positieve associatie optreedt: dit lijken mensen die het vaker beter voor elkaar hebben dan mensen die afwachtend en/of solistisch zijn. Dat heeft niet alleen met de eigenschappen

van deze mensen te maken, maar ook met het feit dat onze maatschappij meer is ingericht op aanpakkende, sociale mensen.

Samen vormen de twee assen een kruis met vier leefwerelden. Elke wereld laat een andere houding zien, een andere manier om met veranderingen om te gaan, ongeacht de harde kenmerken die een mens heeft.

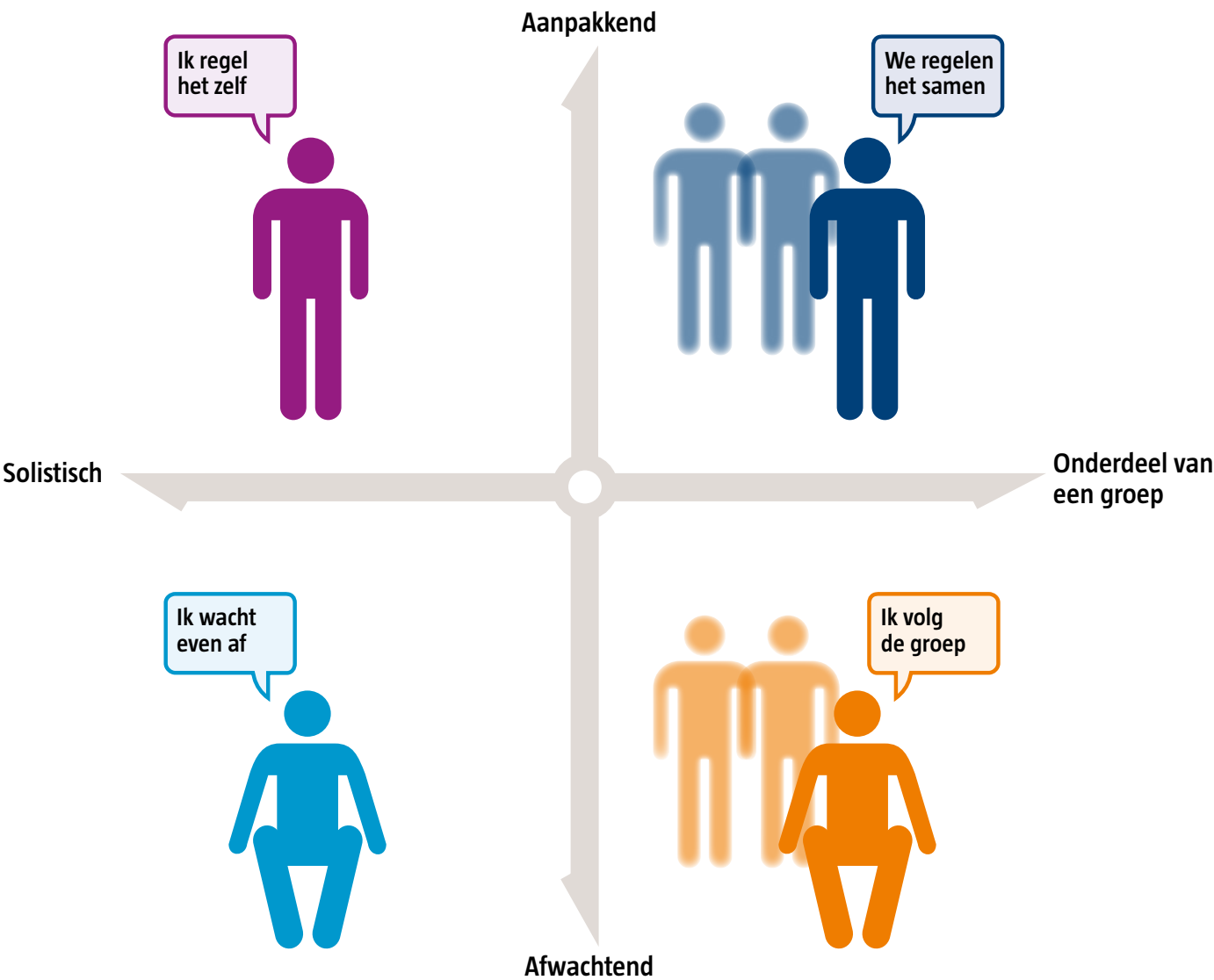
Andere onderzoeken³ bevestigen de relevantie van de gekozen assen. In dit onderzoek gebruiken we de leefwerelden:

- om harde kenmerken met inzicht in zachte kenmerken te verrijken,
- om inzicht te krijgen in meest belangrijke waarden,
- om uiteindelijk bij de mentale kracht en waarden van mensen passend(er) beleid te maken

Het doel van inzicht in de leefwerelden (en hierbij passend beleid) is niet om mensen in beweging te brengen richting maatschappelijk wenselijkere leefwerelden. Mensen kunnen wel tussen leefwerelden bewegen. Iemand kan solistisch zijn, maar als hij of zij met een groep in aanmerking komt waar hij of zij zich thuis voelt, toch meer onderdeel worden van de groep. Anderzijds zullen mensen niet *zomaar* van de ene leefwereld naar de anderen schuiven. Een zeer introvert (en daarmee mogelijk afwachtend en solistisch) persoon wordt niet ineens zeer extravert.

De leefwerelden vormen een denkkader. Hierin schuilt, zoals bij elk denkkader, het gevaar van ‘denken in hokjes’. Omdat woningcorporaties niet kunnen weten in welke leefwerelden hun individuele huurders zitten, zal het bij dit denkkader meevallen. Je kan immers niet aan huurders vragen waar ze zichzelf in herkennen en het valt ook niet te herleiden uit de wel beschikbare gegevens. De leefwerelden helpen om het denken aan te scherpen en meer vanuit het perspectief van de huurder te kijken.

Hoe zien de vier leefwerelden eruit?



Afbeelding 2.1

Hoe gedragen de persona's zich in de leefwerelden?

We hebben Nadira, Annie en Ron leren kennen aan de hand van hun 'harde' kenmerken. Nu kijken we naar hun mentale kracht. Die kan verschillen per leefwereld.

We stellen ons voor dat van elke persona in vier varianten bestaat. In elke leefwereld bestaat een andere versie van Nadira, een andere versie van Annie en Ron. Hoe verschillen de Nadira's van elkaar? Welke voorkeuren heeft de aanpakkende en solistische Nadira? Hoe verschillen haar waarden van de waarden van de afwachtede en

groepsgebonden Nadira? In de visualisaties op de volgende pagina's hebben we hun leefwerelden ingekleurd en hun belangrijkste waarden benoemd.

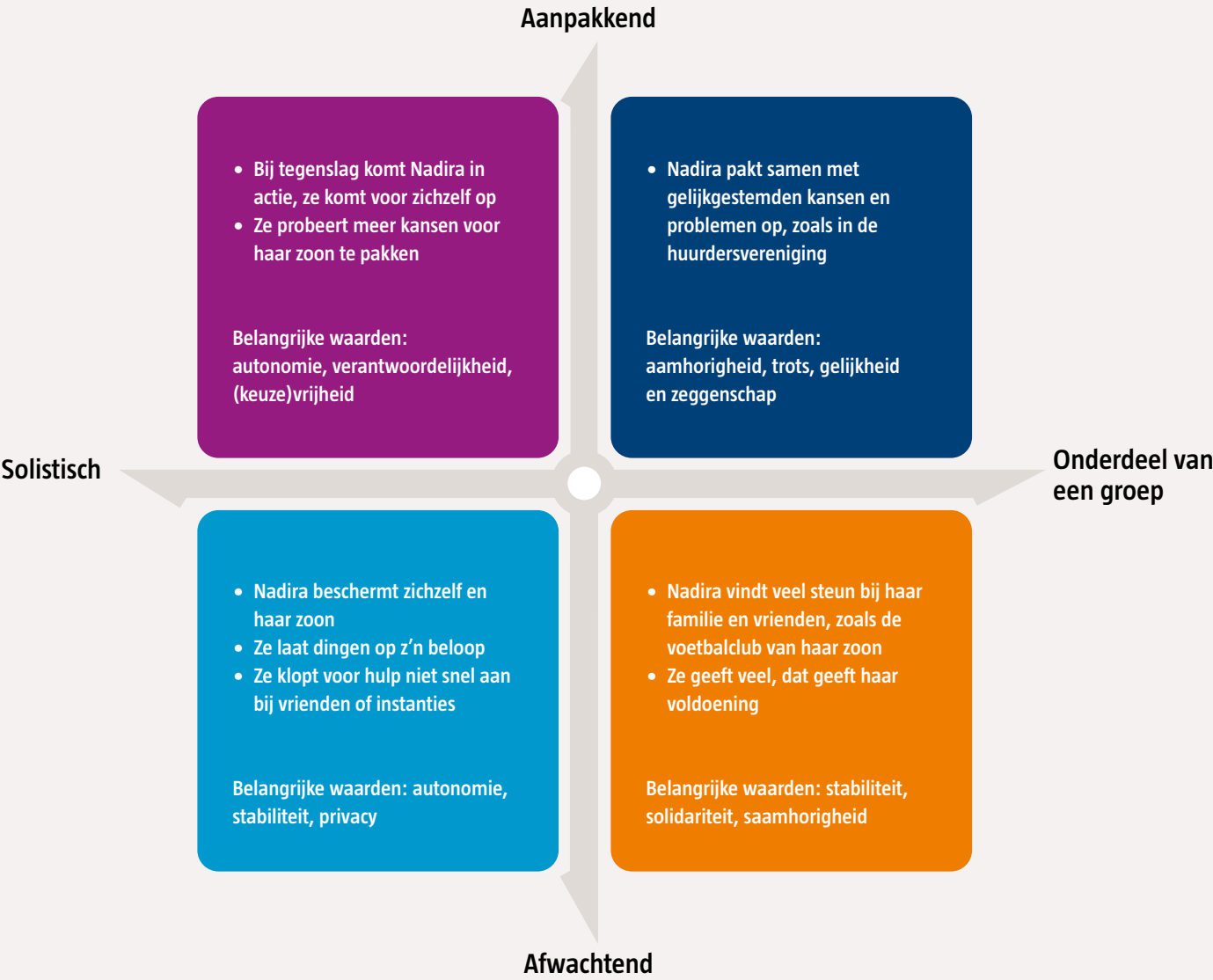
Door met vier varianten van dezelfde persona te werken zien we dat mensen met precies dezelfde harde kenmerken heel anders in het leven kunnen staan, afhankelijk van hun mentale kracht.

Conclusie

In hoofdstuk 2 hebben we het onderscheid van harde en zachte kenmerken geïntroduceerd, waarbij setjes harde kenmerken leidden tot de (voorbeeld) persona's Nadira en Annie en Ron, en de zachte

kenmerken vorm kregen in vier verschillende leefwerelden. Het doordenken van de leefwerelden voor één persona leverde inzicht op in de waarden die mensen met verschillende mentale kracht belangrijk vinden. We hebben nu alle ingrediënten om de persona's en leefwerelden in te zetten voor corporatie- en sectorbeleid dat aansluit bij de woonwaarden van huurders.

Nadira



Annie en Ron



A large white silhouette of a person is on the left, pointing their right index finger towards a small white house icon on the right. The background is split into a light blue upper half and a dark blue lower half by a diagonal line. The person's head is a large white circle, and their body is a simple white shape. The house icon is a simple white outline of a house with a chimney and a door. A thin white line connects the person's finger to the house icon.

Hoofdstuk 3. Waardenvol huurdersbeleid

Wat leert ons de (bredere) manier van kijken, met waarden en leefwerelden? Hoe reageren de persona's in de verschillende leefwerelden op gebeurtenissen? Wat betekent dit voor het beleid van woningcorporaties en van Aedes?

In hoofdstuk 2 zagen we hoe verschillende huurders met dezelfde harde kenmerken anders in het leven kunnen staan. Het optekenen van leefwerelden kan helpen om het gat tussen doelgroepenbeleid op basis van harde kenmerken zoals leeftijd en inkomensgroep en een-op-een-maatwerk te sluiten. De leefwerelden en persona's helpen bijvoorbeeld om:

- eigen beelden over huurders bij te stellen;
- te begrijpen en beter te voorspellen welke keuzes mensen maken;
- beleid en communicatie goed aan te laten sluiten bij wat mensen belangrijk vinden;
- huurders een gezicht te geven.

In dit laatste hoofdstuk confronteren we onze persona's met een ingrijpend gebeurtenis. We doorlopen met elke persona alle leefwerelden om te kijken welke invloed hun mentale kracht heeft op hun reactie. Wat gebeurt er met hun waarden? We doen deze denkoefening om vervolgens eerste ideeën op te tekenen over passend beleid, per leefwereld.

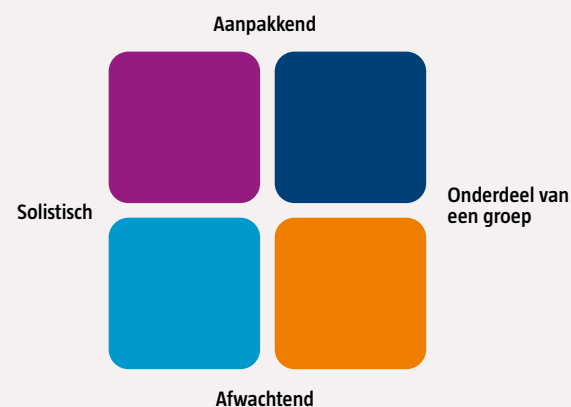
Met welke gebeurtenis worden de persona's geconfronteerd?

We kiezen voor een actueel onderwerp: ingrijpend stijgende energieprijzen en hierdoor oplopende energierekeningen. Door de hoge vraag naar energie, de energietransitie en geopolitieke ontwikkelingen is de energierekening in 2021 en 2022 flink gestegen. Dit raakt huurders flink in de portemonnee. Afhankelijk van hun inkomen, energiecontract en de isolatie van hun woning kunnen mensen de woonlasten sterk zien stijgen.

Dit brengt problemen met zich mee, ook omdat huurders nagenoeg geen invloed hebben op de energievoorziening van hun woning.

Hoe reageren de persona's? Welke ideeën voor beleid brengt dat?

Hoe reageren persona's op deze gebeurtenis? En hoe kunnen woningcorporaties hen het beste benaderen? Op de volgende bladzijden laten we voor de vier 'varianten' van Nadira en van Annie en Ron zien hoe zij zouden kunnen reageren op deze gebeurtenis. We weten dit natuurlijk niet precies, maar ook de 'beste inschattingen' van de deskundigen geven inzicht over de persona's. We benoemen welke waarden in de knel komen en wat dit betekent voor de manier waarop woningcorporaties en Aedes hiermee om kunnen gaan.



Nadira

Nadira heeft geen makkelijk leven. Ze heeft schulden, geen vast inkomen en draagt trauma's met zich mee. Een hogere energierekening zal haar (ongeacht haar mentale kracht) flink raken. Welke verschillen zien we per leefwereld?

Harde kenmerken Nadira

- 52 jaar, alleenstaand, een zoon
- 420 euro huur
- Geen opleiding, afwisselend banen en werkeloos
- Fysieke en mentale problemen
- Toeslagen en schulden
- Meer informatie op pagina's 25 en 29

Hoe reageert Nadira op stijgende energieprijzen?

Aanpakkend en solistisch

Hoe reageert Nadira?

- Nadira voorziet problemen, omdat ze al schulden heeft kan ze zich geen extra kosten veroorloven.
- Ze wil haar verantwoordelijkheid nemen en zichzelf beschermen door actie te ondernemen.
- Nadira zoekt online naar tips en vraagt bij de gemeente welke regelingen er voor haar zijn.
- Ze zet de kachel lager.

Welke waarden komen in de knel?

- Als solistisch mens ziet ze haar autonomie en zelfontplooiing bedreigt.

Wat kunnen de woningcorporatie en Aedes doen?

- De corporatie voorziet huurders met schulden snel van extra informatie waar welke hulp beschikbaar is.
- De woningcorporatie benadert Nadira niet als hulpbehoevende, maar erkent haar streven naar zelfredzaamheid.
- Aedes biedt een voorzieningenwijzer aan met tips en tricks over regelingen en energiecontracten.

Aanpakkend en onderdeel van een groep

Hoe reageert Nadira?

- Nadira zag de extra kosten aankomen, ook dankzij haar netwerk.
- Ze vraagt bij haar familie en in de huurdersvereniging om raad, zoals energiebesparingstips.
- Ze neemt met andere huurders initiatief om de woningcorporatie te vragen om huurverlaging.

Welke waarden komen in de knel?

- Ze wil de verantwoordelijkheid nemen voor zichzelf en anderen maar de uitdaging kan te groot zijn.

Wat kunnen de woningcorporatie en Aedes doen?

- De corporatie geeft Nadira via haar netwerk informatie over waar welke hulp beschikbaar is.
- De corporatie gaat actief in gesprek met Nadira en de huurdersvereniging over (collectieve) besparende maatregelen.
- Aedes voert lobby en werkt voorbeeldcontracten uit ter ondersteuning van initiatieven, zoals lokale opwekking van energie.

Afwachtend en onderdeel van een groep

Hoe reageert Nadira?

- Nadira hoorde van haar netwerk over stijgende prijzen maar wachtte af.
- Haar financiële problemen worden snel nijpend, ze vraagt vrienden om hulp.

Welke waarden komen in de knel?

- De stabiliteit die Nadira graag wil komt in gevaar.
- Haar solidariteit en die van haar netwerk bieden weinig steun omdat iedereen last heeft van hetzelfde probleem.

Wat kunnen de woningcorporatie en Aedes doen?

- De corporatie zet met de gemeente samen regelingen op en biedt budgetcoaches aan.
- De corporatie zoekt naar manieren om Nadira te bereiken, zoals via de voetbalclub van haar zoon.
- Aedes voert lobby bij het Rijk voor extra energietoeslagen voor de meest kwetsbaren.

Afwachtend en solistisch

Hoe reageert Nadira?

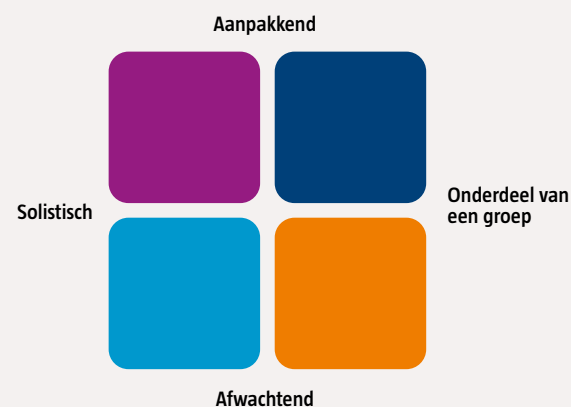
- Nadira wordt verrast door de hoge rekeningen waardoor haar schuld verder stijgt.
- Ze kan de huur niet meer betalen, hoopt op begrip van de woningcorporatie, maar neemt niet contact op.

Welke waarden komen in de knel?

- Als solistisch mens ziet ze haar autonomie bedreigt.
- Nadira vindt stabiliteit en privacy belangrijk, beiden raakt ze kwijt.
- Haar welzijn gaat achteruit omdat de financiële druk veel stress oplevert.

Wat kunnen de woningcorporatie en Aedes doen?

- De corporatie intensificeert de samenwerking met bewindvoerders.
- De corporatie benadert Nadira autonomie-ondersteunend, zoals door verschillende opties voor te stellen
- Aedes voert lobby bij het Rijk voor extra energietoeslagen voor de meest kwetsbaren.

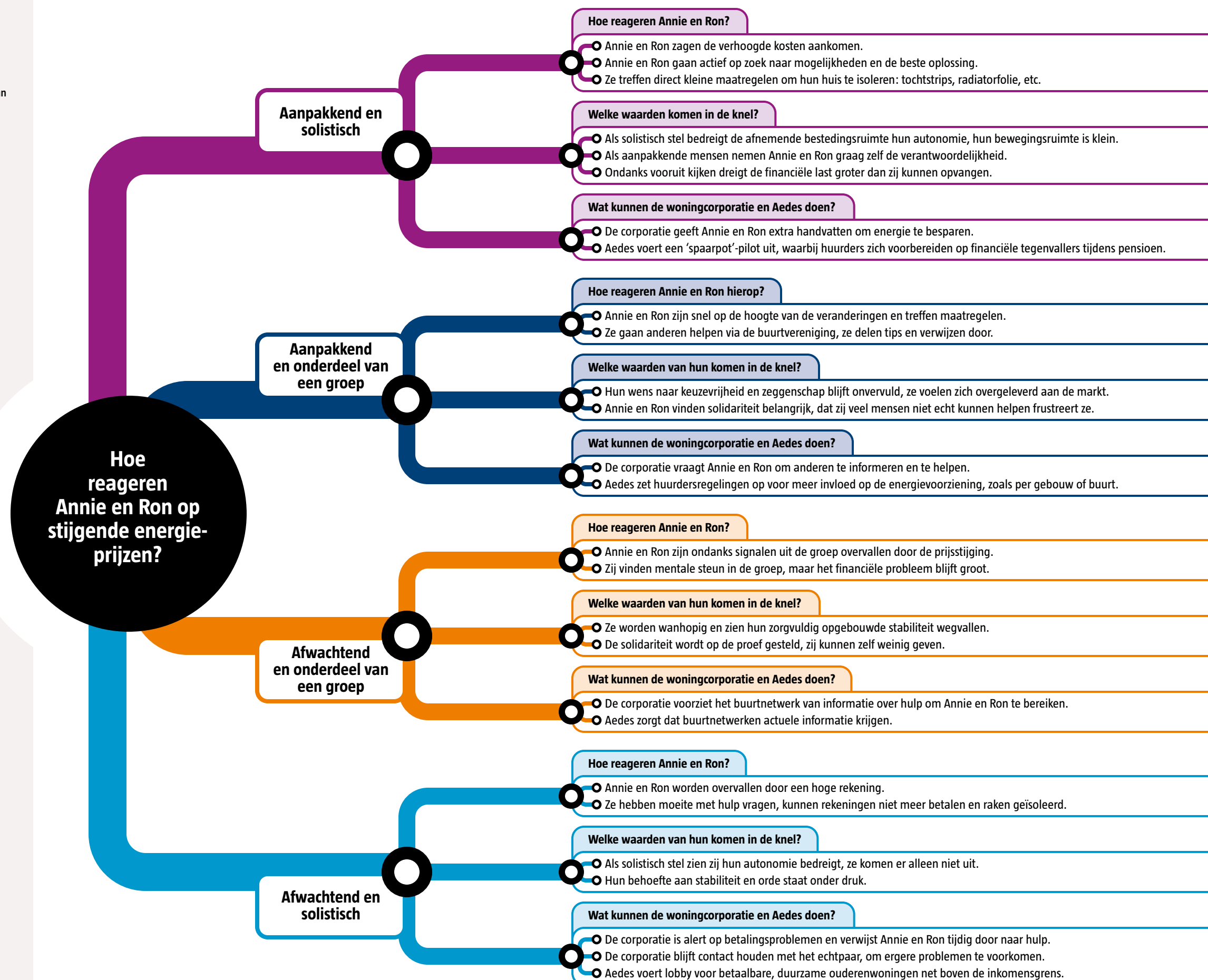


Annie en Ron

Annie en Ron betalen al jaren heel weinig huur en hebben hun leven hierop ingericht. De hoge energierekening zal hun woonlasten relatief veel verhogen. Moeilijk te pareren, ze zijn immers al met pensioen en hebben niet de mogelijkheid om extra kosten op te vangen met extra werk. Gezien hun inkomen zullen ze niet snel in aanmerking komen voor toeslagen. Waarschijnlijk moeten ze hun spaarpot inzetten.

Harde kenmerken Annie en Ron

- 65 en 76 jaar, gepensioneerd
- 650 euro huur, middeninkomen ('scheefhuurders')
- Relatief gezond, wat fysieke problemen
- Geen toeslagen
- Meer informatie op pagina's 26 en 30



Hoe helpt een casus om passender huurdersbeleid te maken?

De gekozen casus leidt voor Nadira en voor Annie en Ron tot grote financiële uitdagingen, ongeacht hun mentale kracht. De leefwerelden laten goed zien hoe bepalend hun mentale kracht is voor hun reactie. Deskundigen vonden dat deze uiteenlopende reacties heel inzichtgevend zijn voor de net zo uiteenlopende handelingsperspectieven die een woningcorporatie of Aedes heeft. Zij lieten zich inspireren door de reacties en bedachten eerste beleidsideeën. De beleidsideeën zijn illustratief bedoeld. In hoofdstuk 4 staan handleidingen om zelf met een casus aan de slag te gaan.

In dit onderzoek hebben we ook andere casussen getest, zoals gebiedstransformatie waardoor huurders (tijdelijk) moesten verhuizen en de afname van leefbaarheid in de buurt door de verschraling van sociale voorzieningen. Deze staan niet uitgewerkt in deze publicatie.

In dit derde hoofdstuk hebben we de persona's geconfronteerd met een ingrijpend gebeurtenis. De leefwerelden gaven inzicht in hun reacties en deze leidden tot eerste ideeën hoe woningcorporaties en Aedes hiermee om kunnen gaan door middel van huurdersbeleid. De deskundigen constateerden tijdens de denksessies dat woningcorporatieprofessionals op deze manier beter beleid kunnen maken en toepassen. Dit door zich in te leven in huurders, zonder dat dit individueel maatwerk betekent. Zowel het verdiepen in de waarden van huurders als het verkennen van leefwerelden helpt om beter begrip te krijgen voor de manier waarop huurders handelen. Om beter zo in te kunnen schatten hoe huurders zullen reageren op gebeurtenissen en beleid, en vooral om ze op basis hiervan beter van dienst te kunnen zijn.

De deskundigen deden een aantal observaties, we benoemen hieronder zes

- 1 Door een solistische houding kunnen huurders kansen missen. De veerkracht van huurders is kleiner vergeleken met degene die onderdeel willen zijn van een groep. Uiteraard geldt dat niet in alle situaties.
- 2 Woningcorporaties kunnen meer variatie aanbrengen in hoe ze huurders benaderen, om zo meer (afwachtende) huurders te bereiken. (Aanpakkende) huurders kunnen hier zelfs van grote waarde zijn voor een woningcorporatie. Zij kunnen als 'oren en ogen' van de wijk ook meer afwachtende huurders bereiken en corporaties kunnen hiervan gebruik maken.
- 3 Huurders met uitdagende harde kenmerken, zoals gezondheidsproblemen en (zeer) gering inkomen zien we snel als afwachtende, solistische mensen, terwijl ook zij aanpakkend kunnen zijn en hecht onderdeel van een groep. Sommige combinaties van persona en leefwereld zijn moeilijker voorstelbaar dan andere, maar hier ligt ook een deel van de meerwaarde: doordenken op combinaties die niet passen bij het eigen wereldbeeld. Deskundigen constateerden dat eigen aannames op basis van harde kenmerken tot verkeerd beleid kunnen voeren. Dit kan averechts werken, zoals huurders demotiveren, (meer) afhankelijk maken van hulp etc. In dit verband ontstond ook de vraag: hoeveel mensen met dezelfde harde kenmerken zitten in elke leefwereld? Of anders gezegd: welke/hoeveel invloed hebben harde kenmerken op de mentale kracht van mensen? We hebben dit punt niet nader onderzocht in dit project.
- 4 Bij minder zware casussen bleek het antwoord op de vraag wat de corporatie kan/moet doen 'niets' te zijn, omdat huurders in bepaalde leefwerelden zelfredzaam bleken.
- 5 De gebeurtenissen werden duidelijker. Wat betekent energiearmoede? Door de persona's kreeg een onderwerp als energiearmoede een gezicht. Deskundigen stonden bijvoorbeeld stil bij de toeslagenaffaire. Als woningcorporaties tijdig hadden stil gestaan bij de toename van fraudeverdenkingen bij de toeslagen voor kinderopvang, wat hadden woningcorporaties en Aedes kunnen doen?
- 6 In alle leefwerelden bleek de manier en toon waarmee de woningcorporatie de huurders benadert belangrijk. Iemand die autonomie hoog in het vaandel heeft staan levert die niet graag in. Iemand die hecht aan stabiliteit moet niet teveel vermoeid worden met wisselende oplossingen, maar wordt graag in een keer goed geholpen. Het doel van huurders- of sectorbeleid is hier niet mensen te 'verheffen', door ze te laten bewegen van de ene leefwereld naar de andere. De ene leefwereld is niet 'beter' dan de andere. Evenmin doelen we op 'verzorgen'. We streven naar beleid dat mensen binnen hun leefwereld makkelijk(er) laat bewegen, dat aansluit bij hun waarden. Juist door aan te sluiten bij het diepste – en meest vaste – overtuigingsniveau heeft beleid het meeste effect.



Hoofdstuk 4. Zelf aan de slag

Over de persona's en hun leefwerelden lezen is inzichtelijk, zelf erover nadenken nog meer. Bovendien is het leuk om te doen. Hoe kan je zelf aan de slag met waarden, persona's, leefwerelden en een onderwerp? Hieronder geven we wat praktische handvatten. Door zelf de denkoefening te doen ga je als vanzelf meer vanuit de huurder kijken naar je beleid.

Doelen

Bedenk vooraf wat je wil bereiken. Welke doelen kan je zoal onderscheiden? Een aantal voorbeelden, als woningcorporatie:

- Beter zicht krijgen op (waarden van) je huurders door bij je huurders passende persona's te ontwerpen
- Specifiek staand beleid toetsen op de impact op het gedrag van huurders
- Specifiek (beoogd) nieuw beleid toetsen op gevolgen voor je huurders
- Variatie aanbrengen in strategieën, zoals per huurdersgroep
- Een gebeurtenis doordenken vanuit het perspectief van huurders
- Je communicatie verbeteren

En als corporatiekoepel, zoals Aedes:

- Trends toetsen op gevolgen voor huurders, teneinde je lobby hierop af te stemmen
- Beter inzicht krijgen in nuttig generiek instrumentarium voor corporaties

Betrokkenen

Je doelen zeggen iets over wie je wil betrekken. Denk bijvoorbeeld aan verschillende collega's intern, huurders (!), maatschappelijke partners, een medewerker bij een gemeente etc. Een brede groep helpt om de leefwerelden realistischer in te vullen.

Persona's

In hoofdstuk 2 hebben we Nadira en het stel Annie en Ron geschetst. In dit onderzoek hebben we nog twee andere persona's bedacht: Leroy en de familie van Rabia en Anouar. Zie hiernaast en hieronder hun harde kenmerken.

Je kan natuurlijk ook zelf een persona maken die representatief is voor een deel van je huurders. Denk bijvoorbeeld aan een toekomstige huurder, een dakloze, een statushouder, iemand met een licht verstandelijke beperking, of iemand die arbeidsongeschikt is na ziekte en van een WIA-uitkering moet leven. En natuurlijk kan ook een zorgeloos gezin met twee kinderen een persona zijn: ook voor hen kunnen waarden in de knel komen bij bepaald beleid. Hiervoor hebben we een 'Invulkaart persona' gemaakt. Probeer de kaart zo concreet mogelijk in te vullen en blijf hierbij bondig.

De beschrijving van je persona moet alleen gaan over harde kenmerken en mag nog niets zeggen over de houding van de persona. Dat komt pas bij het invullen van de leefwerelden.

Tip

Neem de tijd om de goede persona's te maken. Denk hierbij aan je doel: welke groepen wil ik beter in beeld krijgen en waarvoor. Alleen dan hebben de persona's ook zeggingskracht en zijn je resultaten relevant.



Hoe zien de
leefwerelden van
_____ eruit?

Huishouden

.....

.....

.....

Wonen

.....

.....

.....

Werken

.....

.....

.....

Gezondheid

.....

.....

.....

Sparen

.....

.....

.....

Invulkaart persona



Leefwerelden

Kijk nu naar de leefwerelden. Vul voor één persona alle vier de leefwerelden in, aan de hand van de 'Invulkaart leefwerelden'. In iedere leefwereld moet iets te zeggen zijn of hoe je persona in het leven staat.

Tip

Kijk voor de waarden in de bijlage, hier zijn de verschillende waarden van wonen in kaart gebracht.

Tip

Bij aanpakkend passen waarden zoals verantwoordelijkheid, keuzevrijheid en zeggenschap. Bij afwachtend passen stabiliteit en privacy.

Solistische mensen vinden vaak autonomie belangrijk. Voor mensen die onderdeel zijn van een groep zijn de waarden solidariteit en saamhorigheid vaak essentieel.

Persona

Aanpakkend

Belangrijke waarden:

Belangrijke waarden:

Belangrijke waarden:

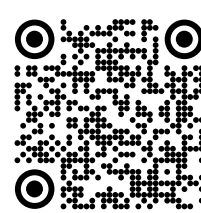
Belangrijke waarden:

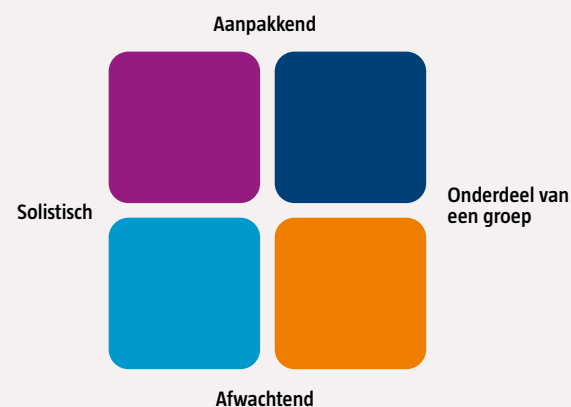
Solistisch

Onderdeel van een groep

Afwachtend

Invulkaart leefwerelden





Keuze onderwerp

Wil je erachter komen hoe je persona's reageren op (nieuw) beleid of een invloed van buitenaf (een gebeurtenis)? Kader eerst je onderwerp in. Beschrijf daarna per leefwereld hoe de persona reageert en wat dat betekent voor zijn of haar waarden. Gebruik hiervoor de 'Invulkaart onderwerp'. Probeer zo concreet mogelijk te worden en je echt in te leven. Op die manier gaan de persona's leven en krijg je daadwerkelijk inzicht in hun mogelijke handelen – en wat dit betekent voor je eigen beleid.

Tip

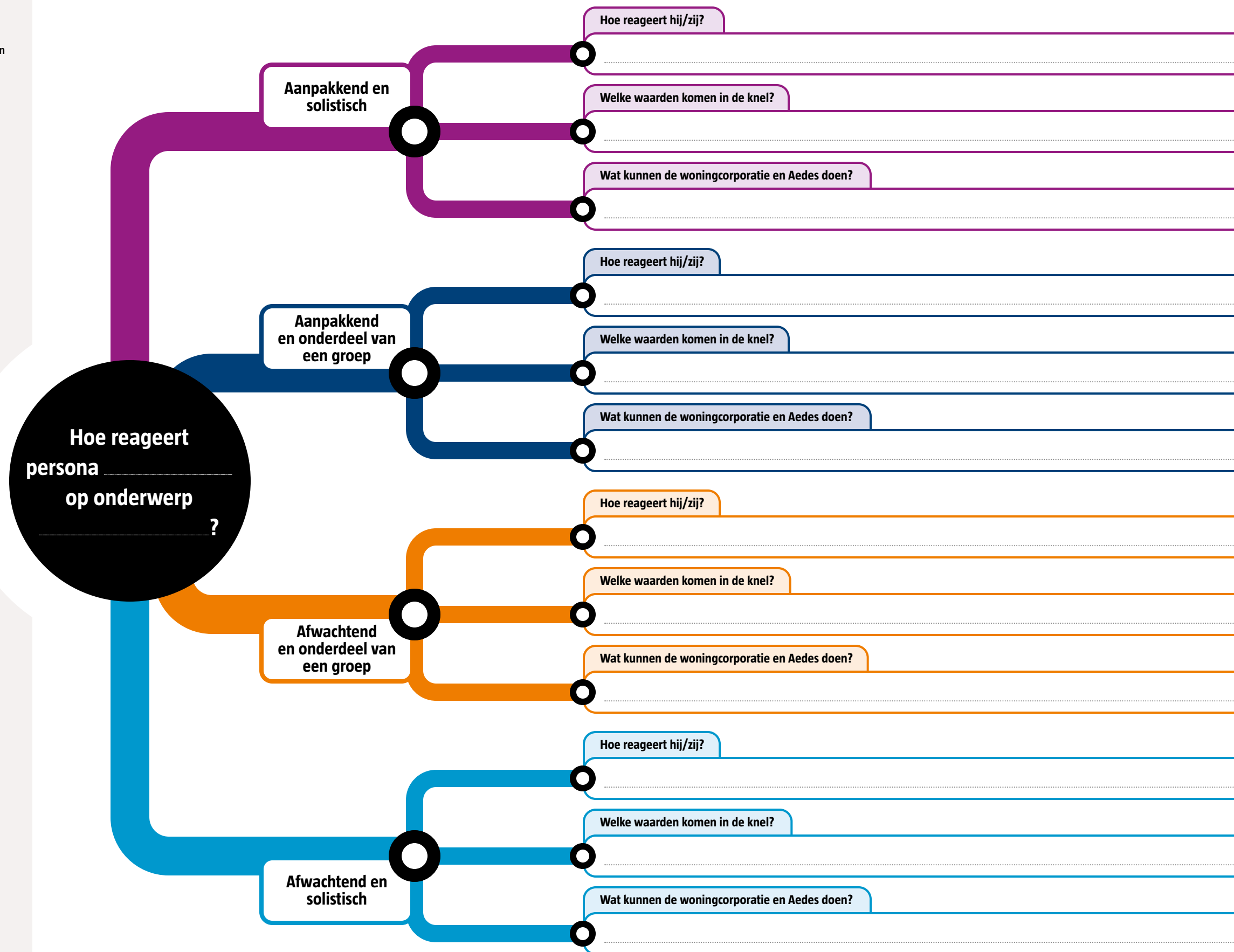
Inkleuren is goed, maar probeer extreme reacties van je persona te vermijden omdat deze niet representatief zijn voor een grote groep huurders.

Evaluatie

Trek samen met je projectgroep conclusies: Hoe ging dit? Waren de persona's goed gekozen? Werkte de casus? Wat ging goed en wat kon beter bij het bedenken van passend beleid?

Veel succes!

Invulkaart onderwerp





Bijlagen

Waarden

In 2019 heeft De Argumentenfabriek met de denktank Toekomst van de woningmarkt nagedacht over de waarden van het wonen. In de publicaties die naar aanleiding hiervan verschenen (zie ook het kader hiernaast) schreven we een uitleg over waarden en de theorie erachter.

Met waarden proberen te verwoorden wat we wensen voor de ideale wereld. Hoe zouden partijen zich in een ideale wereld gedragen? Waarden bepalen onze standpunten en geven richting aan de keuzes die we maken. Als we waarden in kaart brengen, krijgen we inzicht in onze veelal onbewuste voorkeuren. Nadenken over waarden is een abstracte vorm van nadenken over de woningmarkt, maar tegelijk is dit het beste fundament voor het nadenken over keuzes voor de toekomst.

Vragen naar waarden is vragen naar een kleurrijk palet aan wensen. Mensen willen dat de woningmarkt een passend huis biedt, in elke levensfase. Ze willen dat kwetsbare mensen geholpen worden om een betaalbaar huis te vinden. De woningmarkt moet veiligheid bieden, woningen moeten gezellig en duurzaam zijn. Wie op zoek gaat naar waarden op de woningmarkt, ziet al gauw door de huizen de stad niet meer.

Als we bij De Argumentenfabriek waarden in kaart brengen, gebruiken we op empirisch onderzoek gestoelde waardenmodellen die psychologen en sociologen de afgelopen decennia hebben ontwikkeld, zoals de zes 'morele waardenclusters' van de Amerikaanse psycholoog Jonathan Haidt.

Waardenclusters zijn verzamelingen van min of meer gelijksoortige waarden. Haidt onderscheidt drie meer ideële waardenclusters: Vrijheid, Rechtvaardigheid en Puurheid, en drie wat meer sociale waardenclusters: Loyaliteit, Hiërarchie en Empathie. Naast morele waarden streven mensen ook allerlei meer praktische waarden na. Denk aan een stabiel

aanbod van woningen of het verlangen om schaarse middelen zo effectief mogelijk te verdelen. Deze praktische waarden zijn ook te categoriseren. Ook hier onderscheiden we bij De Argumentenfabriek drie clusters: Continuïteit, Kwaliteit en Nut. Met deze praktische waarden erbij komen we tot negen waardenclusters.

Welke waarden onderscheiden we voor wonen?

De negen waardenclusters zijn generiek. Ze helpen dus ook bij het nadenken over andere domeinen zoals gezondheidszorg, mobiliteit of natuur.⁵ Elk waardencluster valt uiteen in verschillende waarden die wel specifiek zijn voor het onderwerp, hier wonen. Zie afbeelding 1.3 op pagina 14.

Om deze waarden in kaart te brengen hebben we in een aantal denksessies deskundigen aan de hand van stellingen laten nadenken over wat mensen belangrijk vinden (zie ook het kader). De stellingen waren bewust provocatief. Zoals: 'Mensen moeten zelf kunnen kiezen waar ze willen wonen.' En: 'Prijzen op de woningmarkt horen gereguleerd te zijn.' De deskundigen gaven aan of zij voor of tegen de stelling waren. 'Waarom vind je dat belangrijk? Waarom? Waarom?' Steeds verder doorvragen leidde ons tot het fundament, de waarde.

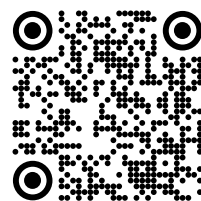
We herhaalden dit met verschillende stellingen en verschillende deskundigen, waardoor er uiteindelijk 28 waarden op tafel kwamen. Bij die waarden noteerden we de opvattingen, oftewel de typerende uitspraken die mensen deden om een waarde onder woorden te brengen. Het resultaat staat weergegeven op de Waardenkaarten verderop in deze bijlage. Het doorvragen geeft waarde(n)vol inzicht: we denken bij het woord betaalbaarheid aan verschillende dingen. Dat is belangrijk voor passend beleid. Een voorbeeld: 'Betaalbaarheid moet voor een corporatie voorop staan.' Je voert een gesprek met een huurder en je gesprekspartner

brengt dit standpunt in. ‘Waarom?’, kun je dan vragen, om erachter te komen op welke waarde hij of zij deze opvatting baseert. Het antwoord kan verrassend zijn. We hebben de neiging om ons eigen waardenpatroon op de ander te projecteren: ik denk hieraan, dus dat zal hij of zij ook wel doen. Ten onrechte. Je gesprekspartner kan alle kanten op met het antwoord op jouw waaromvraag. ‘Omdat corporaties er zijn om kwetsbare mensen te helpen.’ Solidariteit. Of: ‘Omdat ook mijn kind straks een betaalbaar huis moet krijgen.’ Gelijkheid/ duurzaamheid. Of: ‘Mijn werk is in de stad, als woningen daar onbetaalbaar zijn moet ik van baan veranderen.’ Deze opvatting raakt meteen meerdere waarden, zoals keuzevrijheid, zelfontplooiing en welzijn. Zo kun je door een waaromvraag bij heel verschillende waarden uitkomen. Waarom is het nuttig om te weten welke waarde in de knel dreigt te raken? Omdat dit nogal uitmaakt voor doeltreffend beleid: willen we stabiliteit in de tijd bevorderen of zelfontplooiing? En als we beide willen, komt dan (door ons nieuw beleid) niet de keuzevrijheid in de knel?

Zijn we het eens over de waarden op de woningmarkt? Mensen hebben verschillende waarden. We hebben de zoektocht naar waarden hierom niet beperkt tot gedeelde waarden. Sommige waarden botsen met elkaar; Keuzevrijheid kan bijvoorbeeld Saamhorigheid of Orde tegenwerken. Sommige waarden zijn strijdig met hoe de huidige woningmarkt werkt, zoals ‘mensen hebben gelijke kansen op de woningmarkt, ongeacht waar ze wonen in Nederland’. We hebben op de Waardenkaarten alle door deelnemers genoemde waarden weergegeven. Niet iedereen onderschrijft alle waarden, sommige waarden of opvattingen kunnen zelfs weerzin wekken. Tegelijkertijd zal iedereen wel warmlopen voor een aantal waarden en er een paar extra belangrijk vinden. Iedereen heeft immers zijn eigen opvattingen met daaronder, veelal impliciet, een persoonlijk waardenprofiel. Hiernaast zie je een QR-code voor de Invulkaart waardenprofiel. Hier kan je je persoonlijk waardenprofiel opstellen.

Is dit overzicht compleet? Niet op elk niveau. We denken dat de negen waardenclusters en de 28 waarden ‘uitputtend’ zijn. De opvattingen erachter zijn dat niet. Waarden zijn in beweging: actuele ontwikkelingen, zoals de coronapandemie of de discussie over de klimaatverandering, kunnen tot een verschuiving en uitbreiding van opvattingen leiden.

Invulkaart waardenprofiel



Denktank Toekomst van de woningmarkt

In 2019 is de denktank Toekomst van de woningmarkt van start gegaan. De Denktank Toekomst van de Woningmarkt is een initiatief van tien partners, die vanuit verschillende perspectieven op de woningmarkt door een open gesprek, los van belangen, tot vernieuwende en richtinggevende ideeën willen komen over hoe we de Nederlandse woningmarkt beter kunnen inrichten en organiseren. In het voorjaar van 2020 kwam het eerste boek van de denktank uit: De Waarden van wonen. Dit boek bevat naast de waarden een aantal, deels extreme gedachte-experimenten, bedoeld om los te komen van eigenbelangen en kortetermijndenken en om samen waarden te prioriteren. Ook staan in dit boek vier artikelen over actuele woningmarktthema's en hoe deze aan waarden raken, geschreven door partners van de denktank. In 2021 verscheen het tweede boek van de denktank: het Werkboek Waarden van wonen. Dit Werkboek biedt professionals in de woningmarkt-sector concrete toepassingen om op basis van waarden andere meer vruchtbare gesprekken te voeren.

De boeken zijn digitaal en als drukwerk beschikbaar via De Argumentenfabriek.

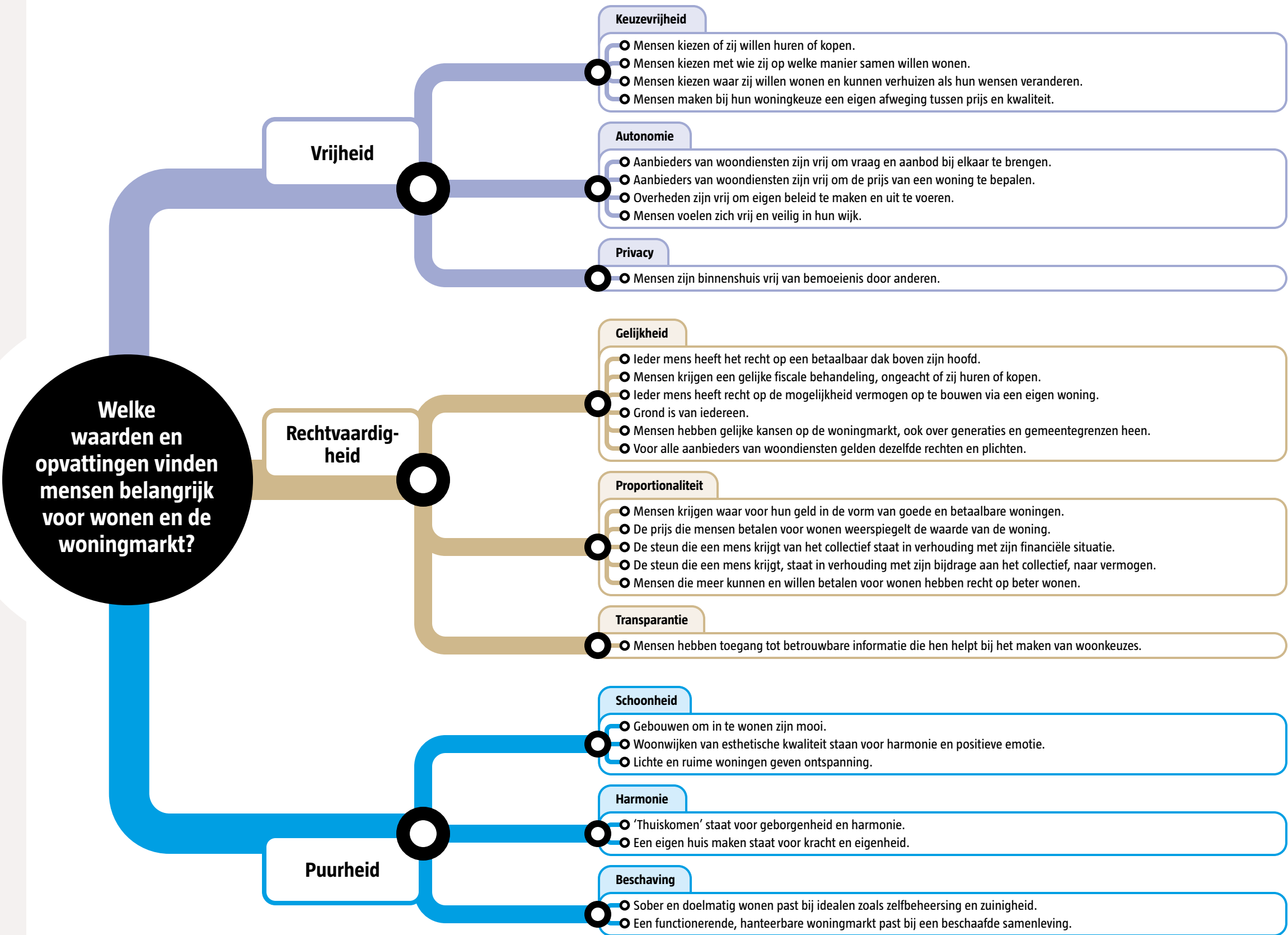
Meer informatie over de denktank is te vinden op www.toekomstvandewoningmarkt.nl.

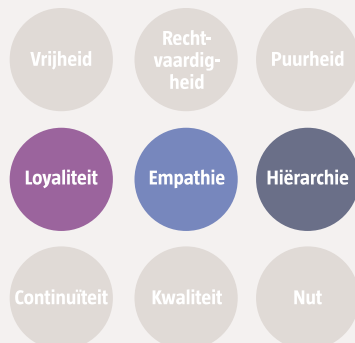




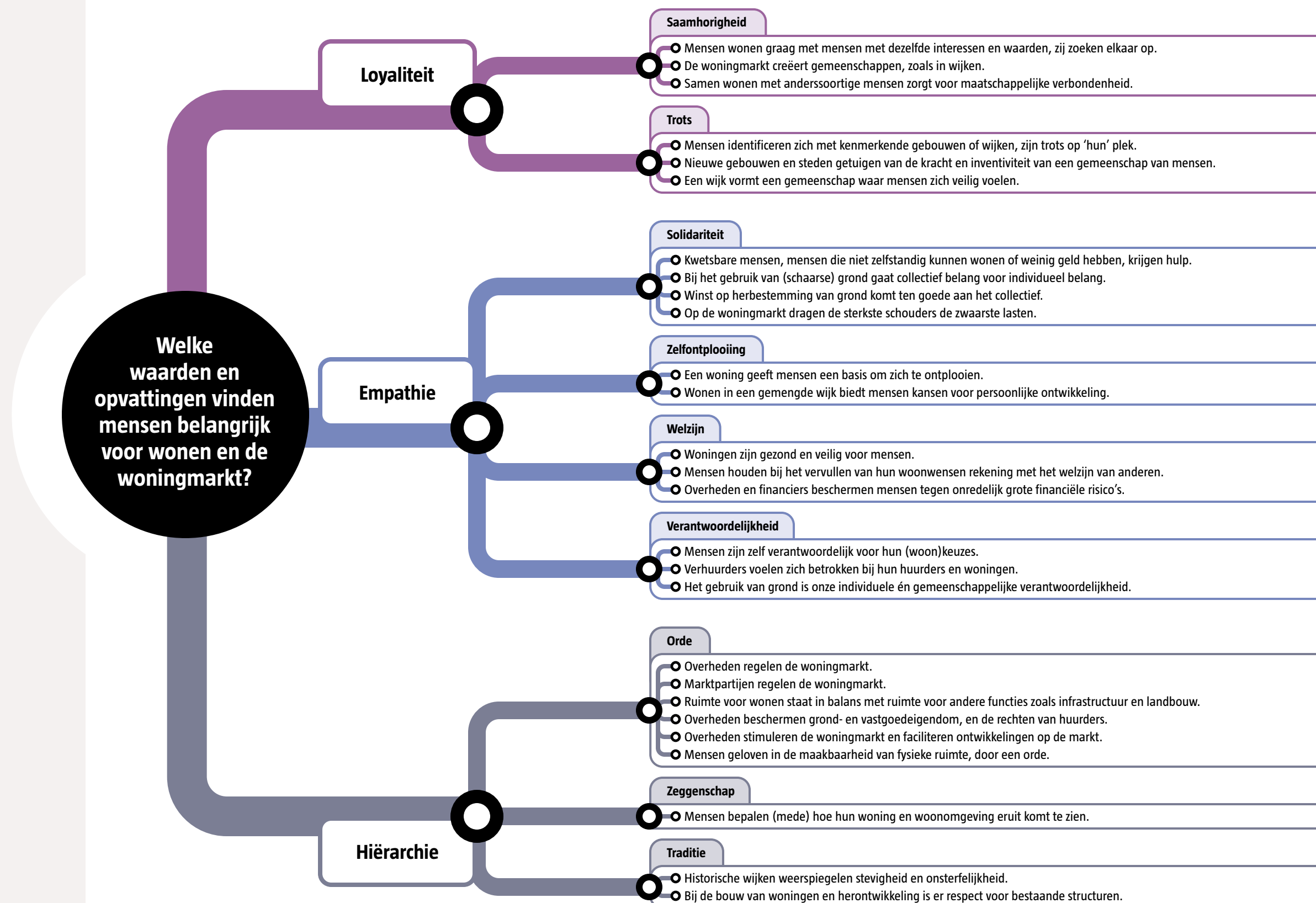
Waardenkaart Wonen

De drie ideële
waardenclusters



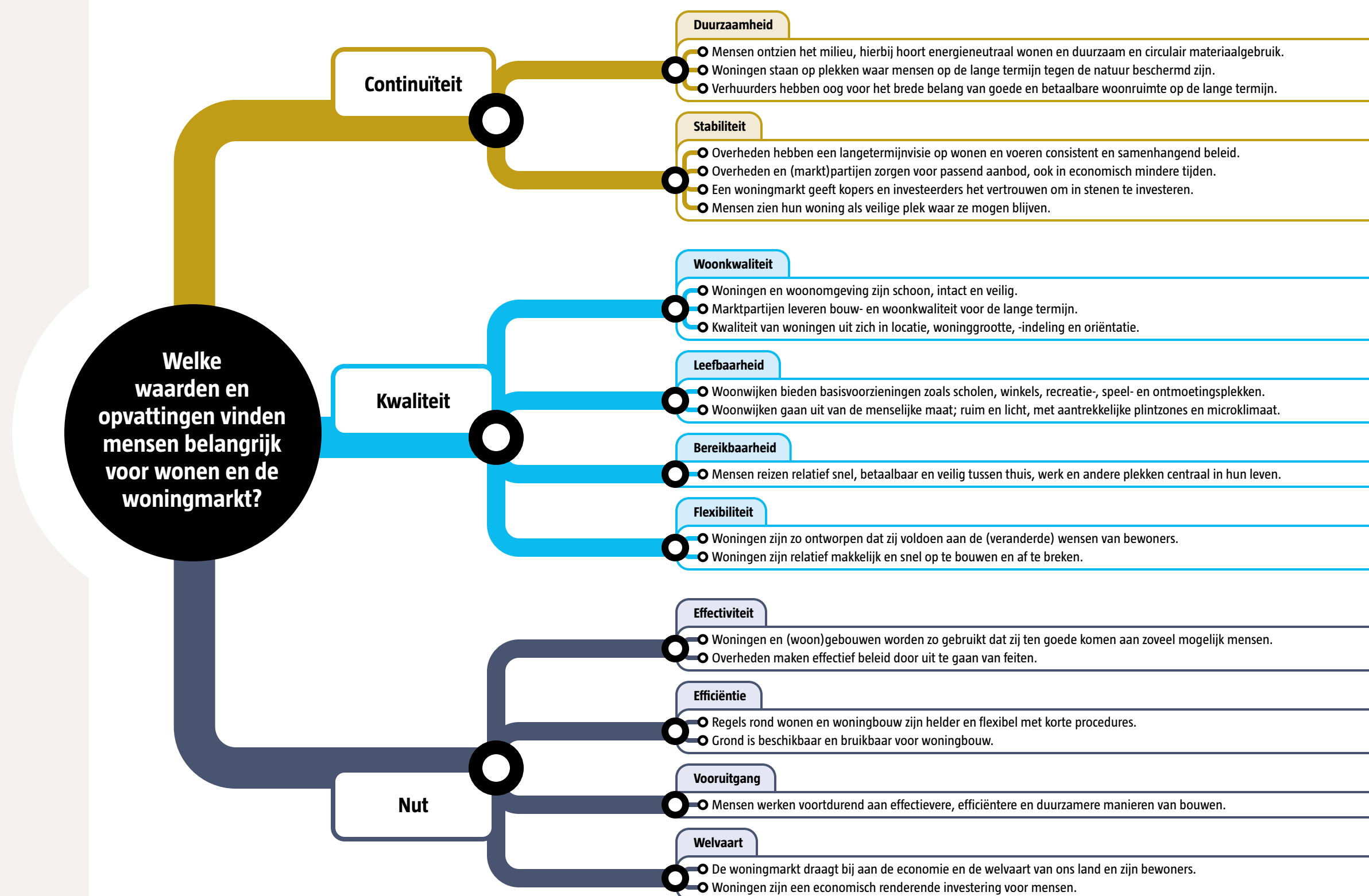


De drie sociale waardenclusters





De drie praktische waardenclusters



Deskundigenlijst

Aan dit onderzoek werkte een deskundigenpanel mee dat in drie denksessies heeft meegedacht over waardenvol huurdersbeleid. Daarnaast heeft een ledenpanel, bestaande uit bestuurders van woningcorporaties deelgenomen aan een denksessie. Tot slot hebben 1.008 huurders van Zayaz en Stadgenoot anoniem bijgedragen aan het onderzoek door de enquête in te vullen. Voor het opstellen van de enquête kregen we hulp van medewerkers van beide corporaties. We danken iedereen voor hun tijd en expertise.

Deskundigenpanel

- Gertjan van de Baan, *Vesteda*
- Jasja Bos, *Nibud*
- Una Buning, *Vesteda*
- Godfried Engbersen, *Erasmus Universiteit Rotterdam*
- Anne van Grinsven, *Woonzorg Nederland*
- Frank Hagelstein, *Actiz*
- Joris Hoekstra, *TU Delft*
- Marit Lüschen, *Instituut voor Publieke Waarden*
- Marcel Mathijssen, *Sociaal Werk Nederland*
- Derk Windhausen, *Circusvis*
- Zeno Winkels, *Woonbond*

Ledenpanel

- Mohamed Acharki, *Zayaz*
- Eric Angenent, *Vivare*
- Peter Hoogvliet, *Stichting Meerwonen*
- Marien de Langen, *Stadgenoot*
- Bert Moorman, *Domesta*
- René Scherpenisse, *Tiwos*
- Sandra van Zaal, *Baston*
- Erwin Zwijnenburg, *Woonkracht10*

Aedes

- Ivar Kramer
- Pieter Schipper
- Willem de Vreeze
- Bob Witjes
- Pluup Bataille

Bronnenlijst

1. Katrin Weber en Marit Lüschen, *Sociale huurders in lange systemen*, 2017.
2. Kees Kraaijeveld, Simone Halink, Joep Verbugt, *Mentale vooruitgang*, 2020.
3. MarketResponse, BSR-model.
4. Haidt, Jonathan (2012), *The Righteous Mind. Why Good People Are Divided by Politics and Religion*, Pantheon Books.
5. Diverse Waardenkaarten op www.argumentenfabriek.nl.

Kijken door de ogen van huurders

Wat vinden sociale huurders van hun woonsituatie? Welke waarden vinden ze het belangrijkste? Welke waarden dreigen in de knel te raken? En hoe kom je tot beleid dat recht doet aan die waarden?

Met dit handboek willen we een perspectiefwissel voorstellen en praktisch toepasbaar maken: kijken door de ogen van huurders. Een diepe duik in de verschillende leefwerelden van huurders van sociale huurwoningen. Ons doel is om bij te dragen aan beleid dat rekening houdt met een andere, bredere blik op huurders. Het gat dichtend tussen doelgroepenbeleid en één-op-één-maatwerk. We kijken naar de mentale kracht van huurders. Want hoe een huurder reageert op ontwikkelingen hangt maar deels af van harde kenmerken zoals inkomen. Hoe een huurder in het leven staat – aanpakkend of afwachtend, solistisch of onderdeel van een groep – is cruciaal voor de doeltreffendheid van beleid.

Aan de hand van concrete voorbeelden en met praktische handleidingen laten we zien hoe je zelf aan de slag kan met de leefwerelden van huurders. Voor alle professionals van een woningcorporatie of anderen die voor en met huurders werken.

‘We hebben op basis van persona’s inzicht opgebouwd in mogelijk gedrag van huurders wanneer de werkelijkheid verandert. Een interessante exercitie, omdat hij inzicht biedt in communicatie- en beleidsmogelijkheden bij veranderingen.’

– Zeno Winkels, Woonbond

‘Vraag een huurder wat deze wenst, dan is het antwoord een fijn betaalbaar huis in een veilige buurt. Professionals praten eerder over doelmatigheid en efficiency. Deze publicatie helpt professionals te kijken door de ogen van de huurder. Ik ben ervan overtuigd dat we daarmee betere keuzen maken, zowel vanuit de optiek van de huurder als vanuit een doelmatige inzet van middelen.’

– Anne van Grinsven, Woonzorg Nederland

‘Het onderzoek en de gesprekken maakte me nogmaals duidelijk hoe nuttig het is om niet alleen naar harde kenmerken van huurders te kijken, maar ook naar hun leefwereld. Deze publicatie geeft daarvoor heel concrete aanknopingspunten.’

– Bob Witjes, belangenbehartiger Aedes

vereniging van
woningcorporaties



De ArgumentenFabriek