

# HUURDERSRAAD VESTIA

Dé belangenbehartiger voor alle huurders van Vestia

## Evaluatie Proef Wijkambassadeurs

Delft & Den Haag  
2019-2020

Huurdersraad Vestia

Wijkambassadeurs  
Evaluatie  
9 februari 2021

---

via Zoom

[info@huurdersraadvestia.nl](mailto:info@huurdersraadvestia.nl)

## 1. Inleiding

In deze evaluatie nemen we je mee in de proef Wijkambassadeurs van Huurdersraad Vestia. Hoe is het zo begonnen? Wat was de opzet en hoe gaan we verder na deze proef?

### 1. 1 Aanleiding

De Huurdersraad heeft een enthousiaste groep vrijwilligers, die zich inzetten in de thematische werkgroepen, in de stedelijke werkgroepen, AR en bestuur. Ook zijn er energie- en servicekostencoaches. Het is geen hele grote groep en zeker als je inzoomt op een stad, zie je gaten in de vertegenwoordiging van de wijken. De Huurdersraad zag een kans om extra huurders te betrekken bij de Huurdersraad en ze de wegwijzer te laten zijn voor huurders die niet weten waar ze terecht kunnen met vragen of problemen. Ook missen we ogen en oren in de wijken om te signaleren wat er speelt onder de huurders.

### 2. De proef op hoofdlijnen

De pilot wijkambassadeurs is in 2019 gestart in Den Haag en Delft. Als proef zijn 25 wijkambassadeurs gestart in en voor de Haagse en Delftse wijken. Met regelmatige bijeenkomsten en trainingen vormen ze de oren en ogen van de Huurdersraad en weten zij waar hun medehuurlers terecht kunnen met vragen en problemen. In Den Haag en Delft was de proef wijkambassadeurs in 2020 volop bezig, we startten het jaar met 17 Haagse wijkambassadeurs met heel diverse achtergronden en uit veel wijken en we startten het jaar met acht Delftse wijkambassadeurs. De wijkambassadeurs lieten we contact zoeken met de wijkbeheerders en bewonerscommissies in de wijken. Bijeenkomsten en trainingsmomenten voor de wijkambassadeurs vonden plaats afwisselend in Delft en Den Haag en daarna online. Hierbij sluiten ook leden van de stedelijke werkgroepen en bestuursleden zeer regelmatig aan. De Haagse wijkambassadeurs werden net als de Haagse huurders op de hoogte gehouden van de laatste nieuwtjes in een aparte stedelijke nieuwsbrief van de werkgroep Den Haag die in 2020 2x is verschenen. Begin 2021 is geëvalueerd met een enquête onder wijkambassadeurs en oud-wijkambassadeurs en een evaluatiebijeenkomst.

### 3. Activiteiten en resultaten van de proef

- Gehouden bijeenkomsten:
  - 5 september 2019 trainingsdag 1 Mercure Hotel Den Haag (groep 1)
  - 28 september 2019 trainingsdag 2 Mercure Hotel Den Haag (groep 2)
  - 2 december 2019 Ontmoeting Restaurant Pavarotti Delft (oude station)
  - 17 februari 2020 Ontmoeting Mercure Hotel Den Haag
  - 12 mei 2020 Online bijeenkomst via Jitsi
  - 17 november 2020 Online bijeenkomst via Zoom
  - 7 december 2020 Online vrijwilligersbijeenkomst Huurdersraad via Zoom
- Totaal zijn er 17 Haagse en 8 Delftse wijkambassadeurs actief geweest. In februari 2021: 14 Haagse en 8 Delftse wijkambassadeurs.
- Handout voor wijkambassadeurs [voorkant](#) [achterkant](#)
- Webpagina's: [Informatie voor de wijkambassadeurs Haagse wijkambassadeurs](#)  
[Delftse wijkambassadeurs](#)

## **4. Evaluatie**

### **4.1 Enquête**

Je leest de uitkomsten uit de enquête in de bijlage (zie bijlage).

### **4.2 Evaluatiebijeenkomst**

Besproken ideeën en uitgewisselde ervaringen:

#### *Zichtbaarheid in de wijk:*

Op termijn wellicht een leuke trui bijvoorbeeld? Ook visitekaartjes met een flyer over de wijkambassadeurs zou je in de brievenbus van buurtbewoners kunnen doen en flyers ophangen in de informatiekastjes in de complexen. Lokale huurdersraadplegingen goed voor kennismakingen van huurders met de wijkambassadeurs.

#### *Online zichtbaarheid:*

Online zijn de wijkambassadeurs lastig te vinden. Ze staan alleen ergens op de website van de Huurdersraad vermeld. Binnen je complex kun je zichtbaar zijn via bijvoorbeeld WhatsApp en Facebook.

#### *Onderlinge contacten:*

in de Huurdersraad zijn gevormd door bijvoorbeeld de energiecoach, tevens werkgroep lid Delft & AR-lid, die bij meerdere wijkambassadeurs is langs geweest voor advies, om kennis te maken en te leren over elkaars rollen bij de Huurdersraad.

#### *Externe contacten:*

wijkbeheerders en wijkambassadeurs met elkaar kennis laten maken. We hadden dit als actie al benoemd en sommige wijkambassadeurs hebben kennism gemaakt. Voor de toekomst meenemen als actie. Rol en doel moet duidelijker zijn, dan makkelijker met Vestia te communiceren.

#### *Bekendheid Huurdersraad:*

De Huurdersraad is niet zo bekend. Dat zou helpen voor de wijkambassadeurs.

#### *Wegwijs bij Vestia:*

Belangrijk voor (nieuwe huurders) dat ze de weg weten te vinden bij Vestia (melden, klachtenprocedure) door uitleg op website Huurdersraad met beslisboom en in een folder. Als de dienstverlening beter wordt, dan hoeft je minder door te verwijzen. Contact met de wijkbeheerder is belangrijk. Als je niet hoeft door te verwijzen, dan blijft signaleren over.

#### *Kennis en cursus:*

interessante workshops op de huurdersdag zoals over overlast, servicekosten, duurzaamheid e.d. ook interessant voor de wijkambassadeurs. Als er interessante trainingen/workshops/cursussen zijn die informatie te delen met de wijkambassadeurs/voor uit te nodigen. Een wijkambassadeur verdiept zich nog in BuurtWhatsApp, ze deelt daarna graag haar kennis met de anderen. Op de eerste Huurdersdag is daar een workshop over gegeven ([kijk hier voor meer info](#)).

### *Invulling bijeenkomsten:*

Ons best doen om de kansrijke mensen die dreigen af te haken er bij te houden. Fysieke ontmoetingen zijn daarvoor belangrijk. In de zomer als het kan buiten een fysieke ontmoeting organiseren. Quiz is leuk voor (online) bijeenkomsten met trainingselement en nieuwe informatie. Voor training van wijkambassadeurs in Rotterdam ook ervaren wijkambassadeurs een rol in de training geven. Voor Rotterdam zou het heel fijn zijn als een wijkambassadeur uitleg kan geven.

### *Enthousiasmeren:*

Vooraf rekening houden met mensen die er wel zijn en die wel reageren. Fysiek overleggen weer wenselijk zodra het kan.

## **4. Conclusies & aanbevelingen**

De wijkambassadeurs vormen een vast onderdeel van de Huurdersraad in Delft en Den Haag. In Rotterdam wordt een proef gestart in 2021.

### Aanbevelingen:

- Wijkbeheerders en wijkambassadeurs met elkaar kennis laten maken.
- De Huurdersraad meer bekendheid geven.
- Rol en doel van de wijkambassadeur voor de wijkambassadeur nog duidelijker krijgen
- Belangrijk voor (nieuwe huurders) dat ze de weg weten te vinden bij Vestia (melden, klachtenprocedure) door uitleg op website Huurdersraad met beslisboom en in een folder.
- Als er interessante trainingen/workshops/cursussen zijn die informatie te delen met de wijkambassadeurs/voor uit te nodigen.
- In de zomer (2021) als het kan buiten een fysieke ontmoeting organiseren. Fysiek overleggen weer wenselijk zodra het kan.
- Quiz is leuk voor (online) bijeenkomsten met trainingselement en nieuwe informatie.
- Voor training van wijkambassadeurs in Rotterdam ook ervaren wijkambassadeurs een rol in de training geven.
- Voor Rotterdam zou het heel fijn zijn als een wijkambassadeur uitleg kan geven.
- Een wijkambassadeur verdiept zich nog in BuurtWhatsApp, ze deelt daarna graag haar kennis met de anderen.

**Bijlage**

**Uitkomsten enquête, afgenomen in januari-februari 2021**

De enquête is uitgezet onder alle wijkambassadeurs en voormalig wijkambassadeurs, werkgroepleden en bestuursleden.

**uitkomsten  
grote  
wijkambassadeurs  
evaluatie  
enquête 2021**

6. Ben je volgens jou op dit moment (nog) een wijkambassadeur? 0-10 ( 0 is helemaal niet, 10 is volledig)

Vraagtype:	1 antwoord per respondent *
Aantal respondenten:	11



\* hiervan zijn er twee mensen van bestuur/AR/werkgroep Den Haag

toelichting, 5x: lastig met corona

8. Wat is voor jou de reden geweest of is voor jou de komende tijd een risico om een (beetje of helemaal al) af te haken? (meerdere antwoorden mogelijk)

Vraagtype: Meerdere antwoorden per respondent

Aantal respondenten: 4



Antwoord	Aantal	Percentage
1. ik houd niet van online	1	25%
2. ik vind de rol moeilijk uitvoerbaar	1	25%
3. ik snap de rol niet goed	2	50%
4. ik heb geen tijd	0	0%
5. ik vind het niet zo leuk	1	25%
6. ik doe liever iets anders	0	0%

Overige 5 respondenten antwoordden: 'Anders, nl.:

- Geen van deze genoemde redenen
- Ik ben erg druk met mijn werk en de meetings zijn elke keer als ik moet werken
- Door Corona is de rol moeilijker uitvoerbaar
- ik haak niet af, na corona gewoon weer verder gaan
- niet echt van toepassing, Vanwege COVID 19 maatregelen, duurt het wel veel langer om afspraken te maken en zaken geregeld te krijgen

**11. Wat heb je nodig om (weer) volop mee te kunnen (blijven) doen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

Vraagtype: Meerdere antwoorden per respondent

Aantal respondenten: 9



Antwoord	Aantal	Percentage
1. elkaar weer in het echt ontmoeten	6	67%
2. training	2	22%
3. meer uitleg	0	0%
4. gezellige borrels	3	33%
5. uitjes	1	11%
6. wijkscouw (wandelen door de wijk)	2	22%
7. kennismaken met mensen van Vestia	4	44%
8. kennismaken met andere organisaties	3	33%
9. ik ben niet meer te redden hiervoor, veel plezier nog	1	11%



# Bijeenkomsten

5 september 2019 trainingsdag 1 Mercure Hotel Den Haag (groep 1)	er bij 6/9	cijfer 8,4
28 september 2019 trainingsdag 2 Mercure Hotel Den Haag (groep 2)	er bij 5/9	cijfer 8,0
2 december 2019 Ontmoeting Restaurant Pavarotti Delft (oude station)	er bij 6/9	cijfer 8,5
17 februari 2020 Ontmoeting Mercure Hotel Den Haag	er bij 5/9	cijfer 7,8
12 mei 2020 Online bijeenkomst via Jitsi	er bij 5/9	cijfer 5,8*
15 juni 2020 Online bijeenkomst via Google Meet	er bij 4/9 1 weet niet	cijfer 7,8 'leuke quiz'
17 november 2020 Online bijeenkomst via Zoom	er bij 5/9	cijfer 6,8 *
7 december 2020 Online vrijwilligersbijeenkomst Huurdersraad via Zoom	er bij 5/9	cijfer 5,8 * 'online' 'contact houden'

\* omdat de lage opkomst slecht wordt beoordeeld door 1 respondent drukt dit door het lage cijfer erg het gemiddelde.

### 37. Mijn rapportcijfer voor het programma tot nu toe: (1 tot 10)

Vraagtype: 1 antwoord per respondent  
Aantal respondenten: 11



Antwoord	Aantal	Percentage
1. 1	0	0%
2. 2	0	0%
3. 3	0	0%
4. 4	0	0%
5. 5	1	9%
6. 6	1	9%
7. 7	2	18%
8. 8	3	27%
9. 9	0	0%
10. 10	0	0%

#### Toelichting:

- frequentie goed
- praktijkgerichtere invulling
- meer taken en info
- kennismaken met Vestia

### 39. Heb je nog contacten in je wijk in de rol van ambassadeur?

Vraagtype: 1 antwoord per respondent

Aantal respondenten: 7



Antwoord	Aantal	Percentage
1. normaal wel, maar nu niet door corona	4	57%
2. nee, nooit gehad	0	0%
3. nee, sowieso niet meer	1	14%
4. ja, soms	1	14%
5. ja, vaak	1	14%

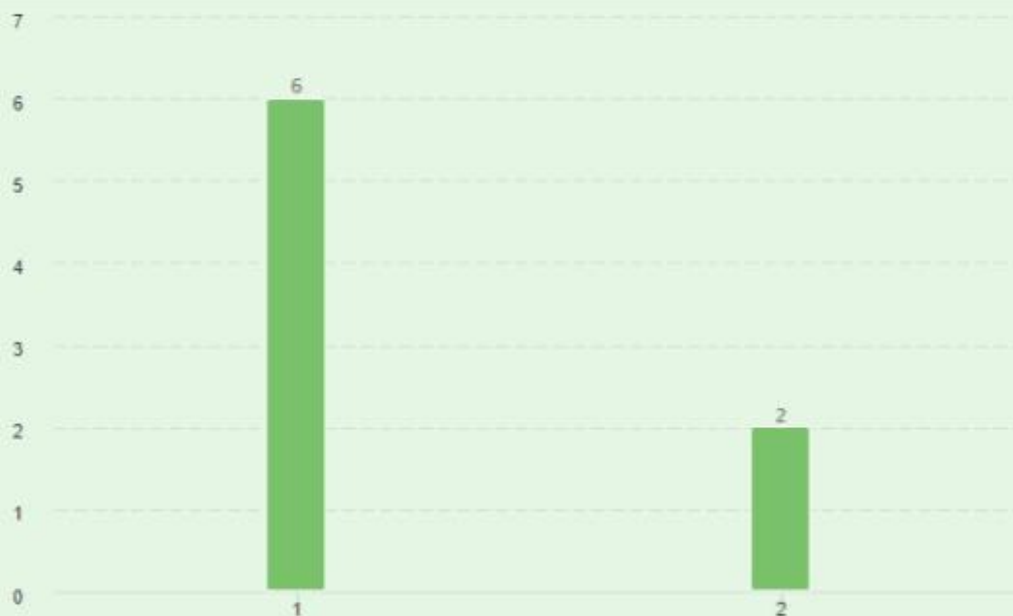
### Toelichting:

- maak het indien nodig wel bekend dat ik mogelijk iets kan betekenen
- houdt buurtwebsite en FaceBookpagina bij en via mail
- volg ontwikkelingen van Vestia
- contacten in rol van secretaris bewonerscommissie met Vestia en Huurdersraad

**41. Adviseer je om in andere steden ook met wijkambassadeurs te beginnen? (We denken aan Rotterdam in 2021!) En wat zou je hetzelfde doen en wat zou je anders doen? Wat zijn je tips?**

Vraagtype: 1 antwoord per respondent

Aantal respondenten: 8



Antwoord	Aantal	Percentage
1. ja dat zou ik doen!	6	75%
2. nee	2	25%

Tips voor andere steden:

- gericht op problemen van de wijk
- genoeg informatie geven om de rol te beoefenen
- maak de ambassadeurs bekend in de wijk door bijv. flyer, alleen online bereik je meestal geen ouderen
- invulling rol wijkambassadeur verder concretiseren: met welke inbreng wordt de Huurdersraad geholpen of willen jullie graag zien? (Betrokkenheid, ogen en oren van de wijk, signaleren, doorverwijzen etc.)
- en wat willen de huidige ambassadeurs graag doen in hun functie?

# Dit is er nodig in 2021

- Gevoel krijgen erbij te horen en wat in te brengen
- Elkaar elke drie maanden fysiek ontmoeten werkt motiverend
- meer meetings en communicatie met de Vestia huurders
- Trainingen zijn fijn zolang de informatie toepasbaar is bij je rol.
- Borrel en uitje is gezellig om de relatie tussen de ambassadeurs goed te houden zodat we elkaar kunnen helpen.
- Trainingen (opfrissen kennis doorverwijzen ed), borrels voor de verbondenheid en uitwisselen ideeën ed, voorstelflyers of visitekaartjes oid, en hoe maak ik een BuurtWhatsApp
- na corona weer de fysieke ontmoetingen. Vestia gaat opgedeeld worden in verschillende delen. Er zal een groep per nieuw deel gemaakt moeten worden
- 2 trainingen, rondleidingen of workshops per jaar en 5 of 6 borrels per jaar al dan niet in combinatie met huurders dag en trainingen. Als je elkaar langer dan twee maanden niet ziet of spreekt neemt de betrokkenheid af.

## Overige tips en opmerkingen

- Ga door met meer communicatie, training en activiteiten.
- Ik vind het soms jammer tot in hoeverre we iets kunnen bereiken. Ik merk dat eigenlijk alles stilvalt richting Vestia.
- COVID-19 流行严重, 不随意接触人, 避免传染。可以开视频会议, 以及与住户在电话和邮箱进行联系。
- Allemaal een mooi, gezond en snel coronavrij 2021 gewenst!!!!!! XXX S@n
- Zo door gaan als we nu doen.
- Ga vooral zo door!!

