

## 6. BELANGENBEHARTIGING

Bij het behartigen van belangen gaat het om het opkomen voor de rechten van een bepaalde groep. Door gezamenlijk op te treden sta je sterker dan als individuele huurder. Belangenbehartiging vindt op verschillende niveaus plaats. Binnen het wooncomplex: door de bewonerscommissie, die over alle zaken gaat die met het complex te maken hebben. Bij de deelraad: door een huurdersvereniging op deelraadniveau, die zich bezighoudt met kwesties die door de deelraad worden besloten (denk aan bestemmingsplan, splitsingsvergunningen, toezicht en controle op woningbouw). Een huurderskoepel op corporatieniveau bespreekt met de directie van de corporatie voor welke aandachtsgroepen de corporatie investeert, de jaarlijkse huurverhoging; nieuw beleid van de corporatie, de leefbaarheidsaanpak etc.

Op stedelijk niveau vertegenwoordigt Huurdersvereniging Amsterdam (HA) de huurders bij de gemeente, bijvoorbeeld door mee te praten over de beleidsovereenkomst, de woonruimteverordening, het beleid rond het splitsen van de woningvoorraad en de leefbaarheid. De HA vertegenwoordigt de huurders ook bij het overleg met de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC). Er is een paar keer per jaar overleg over zaken die de gemeente niet raken maar waarover de corporaties een gezamenlijk standpunt innemen. Dat kan bijvoorbeeld gaan over de wijkmeester, over hoe men omgaat met het beheer in gemengde complexen waarin zowel huurders als kopers wonen, over de afspraken in de westelijke tuinsteden in verband met de participatie van bewoners, over de investering in leefbaarheid tijdens sloop en/of nieuwbouw etc.

### 6.1 Effectief onderhandelen

Om effectief te onderhandelen dient eerst vastgesteld te worden wat het doel is (wat wilt u bereiken?) Het is daarbij niet genoeg om alleen naar de eigen wensen te kijken; u moet ook rekening houden met de wens van de andere partij. Vaak is er bij onderhandelen sprake van wederzijdse afhankelijkheid tussen de partijen; er zijn overeenkomstige én tegenstrijdige belangen. Hierdoor zijn beide partijen doorgaans bereid om tot overeenstemming te komen en compromissen te sluiten. Goed onderhandelen staat of valt met een gedegen voorbereiding. Niet alleen wat de inhoud betreft; uw organisatie moet ook een ‘strategie’ voorbereiden. (Daarmee wordt bedoeld: de manier waarop u het gewenste resultaat kunt bereiken.) Daarnaast is het van belang om de sfeer goed te houden. Houd in het oog dat het om de zaak gaat, niet om de persoon.

#### DE ONDERHANDELINGSFASEN

Een onderhandelingstraject kent de volgende fasen:

##### 1. VOORBEREIDING

Maak een analyse van de situatie en het doel dat u wilt bereiken zodat helder is waar het om gaat. Stel uzelf hiertoe de volgende vragen:

###### *Inhoud*

- ✓ Weet ik voldoende van het onderwerp?
- ✓ Wat wil ik bereiken?
- ✓ Wat wil mijn achterban bereiken?
- ✓ Wat wil de andere partij bereiken?
- ✓ Wat zijn de overeenkomsten en wat de verschillen?
- ✓ Waaruit bestaat de wederzijdse afhankelijkheid?
- ✓ Waaruit blijkt de bereidheid om te onderhandelen?
- ✓ Wat zijn de feiten?
- ✓ Wat zijn de vooronderstellingen?

- ✓ Wat zijn de mogelijkheden?
- ✓ Wat zijn de risico's?
- ✓ Beschik ik over alle relevante stukken en informatie?
- ✓ Ken ik de voorgeschiedenis?
- ✓ Zijn er anderen te mobiliseren in verband met de inhoud?
- ✓ Is er sprake van vastgelegd beleid, principes, uitgangspunten?
- ✓ Geldt dat ook voor de andere partij; waar zijn zij aan gehouden?

#### *Macht*

- ✓ Wat zijn mijn machtsmiddelen<sup>1</sup>?
- ✓ Wat zijn de machtsmiddelen van de andere partij?

#### *Klimaat*

- ✓ Wat voor sfeer verwachten we?
- ✓ Is een goede relatie met de andere partij in de toekomst belangrijk?
- ✓ Wat is de onderhandelingsstijl van de andere partij?
- ✓ Kunnen we standpunten en personen gescheiden houden?

## **2. STRATEGIE BEPALEN**

Kies de manier waarop u de onderhandelingen zult voeren.

#### *Inhoud*

Het algemene doel is dat u het meest voordelige compromis bereikt. Bij onderhandelen kun je nooit voor 100 procent het gestelde doel bereiken; er zal altijd een compromis moeten worden gesloten. Je kunt je héél koppig opstellen, door niets toe te geven. Dit is niet verstandig, want als u niets toegeeft, geeft de ander ook niet toe en ontstaat er géén compromis.

Je kunt je héél toegeeflijk opstellen; u geeft de ander snel zijn zin. Dit is ook niet verstandig, want daardoor ontstaat geen win-wincompromis, maar een win-verliescompromis, in uw nadeel.

U snapt dat u hier de middenweg moet kiezen: niet koppig zijn, niet te toegeeflijk, maar vasthoudend. U doet pas wat water bij de wijn als u merkt dat de andere partij die bereidheid ook heeft. Door vasthoudend te zijn, laat u zien dat u uw standpunt niet zomaar prijsgeeft.

Stel vast wat het meest wenselijke resultaat is, maar ook wat het meest haalbare zal zijn. Houd hierbij rekening met het doel van de andere partij. Probeer over en weer gezichtsverlies te voorkomen. Bij onderhandelen zijn twee stijlen mogelijk: vechten, waarbij de belangen tegengesteld zijn en eenieder zijn gelijk wil halen, en samenwerken, dat daar loodrecht tegenover staat. Bij samenwerken moet er sprake zijn van gelijke belangen, er zijn geen tegenstellingen. In de praktijk zal het meestal neerkomen op compromissen sluiten, waarbij van tegengestelde én gezamenlijke belangen sprake is.

#### *Machtsevenwicht bewaren*

Bij het onderhandelen zijn twee partijen afhankelijk van elkaar. Om die reden hebben de betrokkenen de macht om de ander te beïnvloeden. Je kunt op verschillende manieren met die macht omgaan.

**(a) Door agressie te tonen.** Iemand die in een onderhandeling agressief is, dreigt, stelt zich arrogant op en daagt uit. Een dergelijke houding is niet aan te raden, want beide partijen moe-

<sup>1</sup> Met machtsmiddelen bedoelen we zaken als: informatie; kennis en deskundigheid; sanctiemogelijkheden, bevoegdheden; de mate waarin de andere partij afhankelijk is van u; consequenties van mislukte onderhandelingen; media en publiciteit; rechtsmiddelen en status.

ten tenslotte samen verder. Tegenover de agressieve onderhandelaar staat **(b)** iemand die zich **niet verweert**, wat erop neerkomt dat hij de ander niet laat merken dat hij óók macht heeft. Dat is niet verstandig; beide partijen moeten hun macht gebruiken om de ander te laten merken dat er sprake is van wederzijdse afhankelijkheid. **(c)** Daarom is het belangrijk **een machtsevenwicht te bewaren**, waarbij geen van beide partijen de baas speelt. Als de ander dat wél doet, maak hem dan duidelijk dat hij óók afhankelijk is van u. Hier zien we een verband met ‘vasthouden aan uw standpunt’: als de ander merkt dat hij u ook nodig heeft, zal hij sneller toegeven.

#### *Klimaat goed houden*

Hoe zorgt u ervoor dat u tijdens de onderhandelingen geloofwaardig, betrouwbaar en acceptabel bent voor de andere partij? Dit is van belang om later andere zaken gedaan te kunnen krijgen. Wat doet u bij machtsspelletjes en wat zal de andere partij als machtsvertoon van uw kant ervaren? Voorkom dat u gaat vechten of samenwerken met de andere partij. Probeer te ontwijken en bewegelijk te zijn door alternatieve voorstellen en vragen achter de hand te hebben. Bedenk welk openingsbod u doet, of u hiermee als eerste komt of dat u de ander eerst een voorstel laat doen. Dit laatste is vaak gunstiger.

Stel vast volgens welke procedure de onderhandeling zal verlopen. Wat is de status van het overleg; worden er notulen gemaakt en door wie; hoe lang duurt de onderhandeling, waar vindt een en ander plaats en waarom; wat is de status van de gesprekspartners, wie onderhandelen er; is er een onafhankelijke voorzitter of niet?

Een veel gemaakte ‘beginnersfout’ is: onvriendelijk, negatief en onberekenbaar doen omdat er sprake is van een tegenstelling. Nergens voor nodig (u moet tenslotte ook later nog met elkaar door één deur), maar u hoeft natuurlijk ook niet slijmerig te doen of té persoonlijk te worden. Onderhandelen vindt plaats vanuit een zakelijke tegenstelling, dus is een zakelijke benadering hier op zijn plaats. U houdt de sfeer goed door interesse te tonen in het standpunt van de ander en uzelf positief en vriendelijk op te stellen. Verder is het belangrijk het ‘wijgevoel’ te benadrukken. Alle partijen moeten er immers samen uitkomen.

#### *Flexibel zijn in de procedure*

‘Er zijn vele wegen die naar Rome leiden’, is een veelgebruikt spreekwoord, dat zeker geldt voor onderhandelen. De weg waarlangs men tot een compromis komt, noemen we een ‘procedure’. Flexibel zijn in de procedure betekent: openstaan voor vragen en ideeën van de ander zonder meteen toe te geven. Maar óók: zelf actief blijven zoeken naar wegen om tot een compromis te komen.

#### *Achterban*

Welke marges zijn er? Voorkom een strikt mandaat of een te precieze opdracht vanuit de achterban, anders heeft u tijdens de onderhandeling geen ruimte om te manoeuvreren.

### **3. DE UITVOERINGSFASE**

Stel vast wie het woord voert, hoelang het overleg duurt, hoe vaak er wordt overlegd en of er notulen worden gemaakt. Een informeel gesprek waarbij niet wordt genotuleerd kan handig zijn als een soort eerste verkenning. Het tweede gesprek, waarbij wél notulen worden gemaakt, wordt dan wat formeler van aard.

Zorg voor een reëel openingsbod, tast af wat de mogelijkheden zijn door proefballonnen op te laten. Dit zijn meestal voorstellen die beginnen met: ‘Stel dat wij... Wat is dan mogelijk de reactie van u?’

Meestal ontstaat er een discussie; er is tijd nodig om elkaars standpunt te begrijpen. Ook moet er ruimte zijn voor toelichting en verduidelijking. Stel vragen over het voorstel van de andere partij, luister goed of u nieuwe informatie hoort. Het echte onderhandelen kan pas beginnen als beide partijen inzicht hebben in het onderwerp (of eventueel in de definitie ervan). Besluit met het vaststellen van de afspraken.

### *Herken manipulaties en reageer effectief*

Soms zal de andere partij bepaalde trucs gebruiken of proberen uw gezelschap te manipuleren. Het is goed om dit gedrag te herkennen en er effectief op te reageren. Manipulaties kunnen leiden tot 'vechtgedrag', waardoor het doel van de onderhandeling op de achtergrond raakt. Dit is zeker het geval als de manipulaties voortkomen uit een kleinerende houding. De tegenacties in onderstaand schema geven aan hoe u een vechtsituatie kunt vermijden. We raden kleinerende manipulatieve gedragingen af omdat dit niet leidt tot een optimaal resultaat.

<b>Manipulatief gedrag met kleinerende bedoeling</b>	<b>Bedoeld effect bij de andere partij</b>	<b>Tegenactie</b>
De ander wijzen op de mogelijke kritiek vanuit diens achterban of publieke opinie	Gevoelens van bedreiging, onzekerheid opwekken	Verontwaardiging, verbazing over dergelijke laag-bij-de-grondse overwegingen
Onverzettelijkheid en onaantastbaar zelfvertrouwen demonstreren	De ander in een rol dwingen waarin hij om een gunst moet vragen omdat hij geen effect van zijn machtsmiddelen ziet	Sceptisch doen over de positie van de ander, langzaam ook meer zelfvertrouwen gaan demonstreren
Expliciet constateren dat de argumenten van de andere partij geen steek houden	Gevoelens van onmacht opwekken omdat andere argumenten in deze positie dan ook wel allemaal doorgeprikt zullen worden	Beleefd constateren dat de ander het niet goed begrepen heeft
Retorische vraag stellen	Oproepen van tegenreactie om de vraag langs de bedoelde weg te beantwoorden of om zich stil te houden en zich onmachtig te voelen	Niet beantwoorden maar stellen dat de ander het probleem onjuist stelt
Afwisselend vriendelijk en verontwaardigd doen	Onzekerheid opwekken, de ander desoriënteren en intimideren	Zowel op het vriendelijke als op het onvriendelijke gedrag lauw reageren
'Blufpoker' spelen, grotere onafhankelijkheid voordoen dan reëel is	De ander onzeker maken door zelfvertrouwen te tonen	Kritisch doorvragen, demonstratief lauw reageren
<b>Manipulatief gedrag vanuit redelijkheid, fatsoen</b>	<b>Bedoeld effect bij de ander</b>	<b>Tegenactie</b>
Vriendelijk zijn, waardering voor de andere partij tonen	Zich gedragen volgens de beleefdheidsregels en daarmee een toegewijde reactie oproepen	Vriendelijk terugdoen, niet toegewijde zijn
Zielig doen, begrip voor de eigen positie vragen	Een grootmoedige en onbaatzuchtige gunst krijgen	Verantwoordelijkheid afwijzen
Incompetent lijken, dingen heel ingewikkeld vinden van de ander	Zaken uitgebreid uitleggen, waarbij mogelijk nieuwe informatie wordt gegeven	Vragen wat niet begrepen wordt, wat onduidelijk is
Zakelijke gerichtheid, problemen als terloopse kwesties behandelen	Gevoel van 'mannen onder elkaar' opwekken, het de ander niet moeilijk willen maken	Op ernstige toon wel enige hobbels signaleren
Rationalisering met grote ernst, lang betoog over probleem afsteken	Angst om moeilijk te doen en niet 'constructief' te lijken	Op dezelfde ernstige toon zeggen dat er ook enige andere aspecten zijn

### **TEN SLOTTE**

Onderhandelen is een cyclisch proces, wat wil zeggen dat er na verloop van tijd een herhaling plaatsvindt. Na een rondje proefballonnen en vragen worden er nieuwe proefballonnen opgelaten, nieuwe vragen gesteld etc. De onderhandelingen worden afgesloten met besluiten over de compromissen die worden gesloten.

## 6.2 De politieke lobby

Een lobby is het systematische, strategische en georganiseerde streven van een of meer mensen om (politieke) besluitvorming te beïnvloeden. Benamingen voor georganiseerde groepen van mensen die dergelijke belangen nastreven zijn ‘lobby(groep)’, ‘belangengroep’ en ‘pressiegroep’.

Lobbyactiviteiten worden onder andere gericht op de besluitvorming van ministeries en parlement (in Den Haag en/of Brussel), maar bijvoorbeeld ook op gemeenteniveau. Om een lobby te voeren, maken bedrijven en andere belangengroepen soms gebruik van de diensten van professionele ‘lobbyisten’. Veel organisaties hebben zelf mensen in dienst die ‘lobbyen’.

Georganiseerde huurders praten op verschillende niveaus met de politiek; landelijk doet de Woonbond dat. In Amsterdams voert de HA regelmatig overleg met de wethouder. De HA neemt ook deel aan het Amsterdams Volkshuisvestings Overleg (AVO) en andere overlegvormen (*zie verder hoofdstuk 2 ‘Partijen in de volkshuisvesting’*).

In deze paragraaf wordt met lobbyen bedoeld: ‘rechtstreeks in contact treden met politici en hun medewerkers met het doel hen te beïnvloeden om een bepaald standpunt in te nemen (of om op een bepaalde wijze te stemmen).’ De lobby staat in dit geval naast de al bestaande overleggen en is nodig om ervoor te zorgen dat politici, bij besluitvorming, in het voordeel van de huurders stemmen. Lobbyen kan eenmalig zijn, maar is dat doorgaans niet. Voor georganiseerde huurders is het bij veel onderwerpen van belang dat de politiek op de hoogte blijft van de standpunten van die huurders. Een regelmatig contact ligt dan meer voor de hand. U kunt dit bijvoorbeeld opnemen in uw eigen werkplan en een jaarlijkse planning maken waarin is vastgelegd wie er wordt gesproken en welke onderwerpen in elk geval aan de orde moeten komen. Bij lobbyen praat je bij voorkeur met alle politieke partijen en met name met de leden die volkshuisvesting, leefbaarheid of wonen in hun portefeuille hebben. Is er een nieuw college, begin dan met een kennismakingsrondje. Vertel over uw vereniging, uw betrokkenheid bij de stadsdeelpolitiek, uw overleg met de wethouder, deelname aan diverse overleggen enzovoorts.

### ZÓ VOERT U EEN SUCCESVOLLE LOBBY

#### 1 *Maak een in- en externe analyse*

- ✓ Kijk kritisch naar uw eigen sterke en zwakke punten.
- ✓ Kijk kritisch naar de buitenwereld: wie heeft welke sterke en zwakke punten (bestuurder/ambtenaar/kennisleverancier, corporaties, particuliere eigenaren)?

#### 2 *Inventariseer wat u wilt bereiken*

- ✓ Bekijk uw doel over verschillende perioden: dit jaar, deze ambtsperiode, over tien jaar.

#### 3 *Halen en brengen*

- ✓ Wat heb ik de ander te bieden aan kennis, inhoud, netwerk, oplossingen etc. En vice versa natuurlijk. Een conclusie kan zijn: ‘We blijken elkaar veel te bieden te hebben en kunnen elkaar helpen bij het binnenhalen van een gezamenlijk doel.’

#### 4 *Concentreer u op de centrale boodschap*

- ✓ Wie zegt het? Herhaling is het toverwoord. Kom met een samenhangend verhaal en geloof zelf in wat u zegt.

### DO'S AND DON'TS BIJ LOBBYEN

**Do** ✓ zorg voor een plan (80 procent huiswerk/20 procent lobby)

- ✓ wees pro-actief (onderneem zelf actie)
- ✓ zorg voor een lange adem

- Don't** ✓ *hit and run* (alleen een pakket wensen/eisen op tafel leggen)  
✓ 'Calimero' (uw eigen positie als de zwakste presenteren)

## **ANDERE MANIEREN OM HET BELEID VAN EEN (STADSDEEL)RAAD TE BEÏNVLOEDEN**

### *Inspreken bij een commissievergadering*

U kunt inspreken bij een commissievergadering, een vergelijkbare bijeenkomst of bij de raadsvergadering. Doe dit zo vroeg mogelijk in de besluitvorming; dat vergroot de kans op succes. Spreek dus liever in bij een commissievergadering dan bij een raadsvergadering, want bij een raadsvergadering hebben de politieke partijen hun standpunt al bepaald.

Meestal kunt u zich tot uiterlijk één dag van tevoren bij de griffie aanmelden om in te spreken. Het aanvangstijdstip van de onderwerpen is op de agenda vermeld. In de meeste gevallen heeft u maximaal drie minuten inspreektijd (ongeveer één A4'tje getypte tekst). Bedenk dus goed wat u wilt vertellen.

**TIP Spreekt u in bij een commissievergadering, maak dan direct duidelijk waarover u het woord voert en wat uw mening is, want uw inspreektijd is zo voorbij.**

- ✓ Spreekt u ook namens anderen? Geef dat dan duidelijk aan.
- ✓ Gebruik heldere argumenten en noem mogelijke alternatieven.
- ✓ Als u het verhaal ook op papier zet, kunt u dit na afloop bij de commissiegriffier inleveren; dat is handig met het oog op de notulen. Vergeet niet uw naam en adres te vermelden.
- ✓ U kunt altijd bij de HA terecht voor advies. Een goede voorbereiding is het halve werk.

### *Maak een afspraak*

Soms zijn er speciale gelegenheden waarbij raadsleden beschikbaar zijn om met burgers te spreken: politieke avonden bijvoorbeeld, speciale spreekuren of theedrinken met het dagelijks bestuur (DB) etc. Voor een afspraak met een DB-lid kunt u contact opnemen met het bestuurssecretariaat.

### *Schrijf een brief/raadsadres*

Als u een brief aan de raad schrijft, zet dan bovenaan: 'Raadsadres'. Zo'n brief wordt dan óf behandeld door het dagelijks bestuur óf op de agenda van de raadsvergadering gezet. Dit is afhankelijk van de afspraak die de raad daarover met het dagelijks bestuur heeft gemaakt. Het antwoord wordt op dat moment meteen besproken. U wordt hierover van tevoren bericht en u ontvangt een uitnodiging om de behandeling van uw brief bij te wonen. De periode tussen ontvangst en behandeling mag nooit meer dan zeven weken bedragen.

### *Dien een burgerinitiatief in*

Bewoners kunnen een burgerinitiatief indienen bij de raad. Een burgerinitiatief is een voorstel aan de deelraad over een nieuw, nog niet eerder behandeld onderwerp. Heeft u een goed idee, vraag dan naar de voorwaarden waaronder u een burgerinitiatief kunt indienen. Als u besluit hiertoe over te gaan, maak dan eerst een afspraak met de griffier zodat u precies weet hoe u te werk moet gaan.

### *Laat uw ideeën zien*

Bij sommige stadsdelen is het mogelijk om bijvoorbeeld een maquette van uw idee ten toon te stellen. Dit gebeurt vaak in de publiekshal. Het kan goed werken om uw verhaal met beelden kracht bij te zetten. Bovendien zien zowel politici als publiek dan uw idee.

### *Bezoek een inspraakavond*

Als de gevolgen van een plan voor een buurt heel groot zijn, wordt vaak een inspraakavond georganiseerd. Dit gaat altijd over een concreet voorstel van het dagelijks bestuur. Deze voorstellen liggen

ter inzage bij de publieksbalie van het stadsdeelkantoor. Belanghebbenden kunnen hun mening over het voorstel geven, zodat het dagelijks bestuur het eventueel kan aanpassen. Het is ook mogelijk per brief te reageren op een plan dat ter inspraak ligt. Na een eventuele aanpassing gaat het plan naar de deelraad, die het uiteindelijke besluit neemt.

De (stadsdeel)raad neemt de ideeën die door burgers worden ingebracht mee in de besluitvorming. Dit betekent niet dat de verzoeken van de betrokkenen automatisch worden ingewilligd. Vaak is er sprake van tegenstrijdige belangen. Deze worden zorgvuldig tegen elkaar afgewogen voordat de stadsdeelraad tot het definitieve besluit komt.

## **Bezwaarschriften**

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met een genomen besluit. In een aantal gevallen kunt u dan een bezwaarschrift indienen.

**Bezwaar indienen** Soms worden besluiten die het stadsdeel heeft genomen gepubliceerd in een van de huis-aan-huisbladen. Onder aan de kennisgeving van het besluit (ofwel in het huis-aan-huisblad, ofwel in het besluit dat aan u gericht is) staat aangegeven of en hoe u een bezwaarschrift indient. In een bezwaarschrift, dat u richt aan het dagelijks bestuur, geeft u aan waarom u het niet eens bent met het genomen besluit. De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt zes weken na bekendmaking van het besluit. Het indienen van een bezwaarschrift heeft geen schorsende werking. Dat wil zeggen dat de inwerkingtreding van het besluit niet wordt uitgesteld omdat u een bezwaarschrift heeft ingediend. Als u dat wél wilt, moet u een verzoek indienen bij de voorzieningenrechter. Hieraan zijn kosten (griffierechten) verbonden.

**Afhandeling bezwaar** Elk stadsdeel heeft een commissie bezwaarschriften die het dagelijks bestuur adviseert, bestaand uit een externe voorzitter en vijf externe leden. Deze commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris en werkt volgens het 'Reglement voor de behandeling van bezwaarschriften'. Ongeveer eenmaal in de twee à drie weken behandelt de commissie de ingediende bezwaarschriften tijdens een openbare hoorzitting in het stadsdeelhuis. Dat gebeurt in aanwezigheid van de indieners en een vertegenwoordiger van het dagelijks bestuur. De behandeling van een bezwaarschrift kost niets; u hoeft ook geen advocaat te hebben.

Als uw bezwaarschrift door de commissie behandeld gaat worden, wordt het op de agenda geplaatst. Soms zal de secretaris de situatie ter plaatse van tevoren bekijken. U krijgt hiervan dan bericht. Als het bezwaarschrift op de agenda staat, ontvangt u een uitnodiging om op de hoorzitting te komen. De voorzitter, twee commissieleden, de ambtelijk secretaris en een vertegenwoordiger van het dagelijks bestuur zijn bij elke zitting aanwezig. Deze vertegenwoordiger is een ambtenaar die bij het maken van het besluit betrokken is geweest. Tijdens de hoorzitting kunt u vertellen waarom u het niet eens bent met het besluit van het dagelijks bestuur. De vertegenwoordiger van het DB vertelt waarom het bestuur tot het specifieke besluit is gekomen. De commissie stelt u en de DB-vertegenwoordiger vragen om het bezwaarschrift helder te krijgen. Als de zaak zich daarvoor leent, kijkt de commissie tijdens de hoorzitting of er een 'schikking' mogelijk is (dus of er een oplossing is voor het geschil).

De secretaris maakt een verslag van de hoorzitting, en stelt op aanwijzing van de commissie het advies op. Beide stukken worden naar het dagelijks bestuur gestuurd, dat vervolgens een nieuw besluit neemt; het uitgebrachte advies en eventuele nieuwe feiten die op de zitting naar voren zijn gekomen, worden hierin meegenomen. Dit 'heroverwegingsbesluit' kan afwijken van het advies van de commissie. De indieners van een bezwaarschrift krijgen het verslag, het advies en het nieuwe besluit thuisgestuurd. Volgens de wet heeft het stadsdeel veertien weken de tijd om een bezwaarschrift af te handelen. Als u het niet eens bent met het nieuwe besluit, kunt u beroep instellen. Daarvoor moet u zich meestal wenden tot de Rechtbank Amsterdam.

## **WAAR VINDT U INFORMATIE?**

- ✓ Data en agenda's van vergaderingen en aankondigingen van informatie- en inspraakavonden vindt u doorgaans in een van de huis-aan-huisbladen, bij wijkopbouworganen en openbare bibliotheken, in het Servicecentrum op het stad(sdeel)huis en via de website van de gemeente.
- ✓ Kennisgevingen van verleende vergunningen zijn te vinden in een van de huis-aan-huisbladen, in het Servicecentrum en via de website.

In het Servicecentrum kunt u ook notulen van vergaderingen, beleidsstukken en bestemmingsplannen inzien.

## **Openbaarheid van bestuur**

Burgers hebben recht op informatie. Als de overheid niet uit zichzelf openheid van zaken geeft, kunt u een beroep doen op de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Veel informatie is te vinden op de website van de (deel)gemeente. Als dit niet het geval is, kunt u specifiek informatie opvragen, mits u zich aan een aantal regels houdt.

Eigenlijk is bijna alle informatie bij de overheid op te vragen. Of het nu het cv van een burgemeester betreft of de declaratie van wethouders, bouwvergunningen, bestemmingsplannen, stedelijke vernieuwingsplannen, notulen van commissies etc.

Voorwaarde is wel dat het gaat om een bestuurlijke aangelegenheid en dat de openbaarheid van bestuur belangrijker is dan het privé-belang van personen. Dat is het geval als het verzoek slaat op een van de beleidsterreinen van een gemeente, met inbegrip van de voorbereiding en de uitvoering van beleid. Stukken van andere organisaties die aan de (deel)gemeente zijn gestuurd vallen ook onder deze wet en kunnen dus evengoed opgevraagd worden.

De betreffende informatie moet vallen onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.

*Binnen de gemeente zijn dat:*

- ✓ de gemeenteraad
- ✓ het College van burgemeester en wethouders
- ✓ de burgemeester

*Op grond van de Gemeentewet kunnen ook nog andere bestuursorganen worden ingesteld, namelijk:*

- ✓ bestuurscommissies
- ✓ deelgemeenten en bijbehorende deelgemeentebesturen
- ✓ gemeentelijke belastingambtenaar

Daarnaast kunnen er nog meer bestuursorganen zijn, zoals:

- ✓ een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld
- ✓ een ander persoon of college, met enig openbaar gezag bekleed.

*Hoe doet u een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur?*

U kunt schriftelijk, per e-mail of telefonisch een stuk opvragen onder vermelding van de Wob. De eerste twee opties hebben de voorkeur. Immers: een schriftelijk of digitaal verzoek kan niet zo snel verloren gaan en leidt in elk geval tot een ontvangstbevestiging met uitleg over de manier waarop het wordt behandeld.

## **VORMVEREISTEN**

- ✓ Geef precies aan om welk bestuursorgaan het gaat (zie hierboven).
- ✓ Geef aan om welk stuk het gaat; een verzoek om ongespecificeerde informatie mag worden afgewezen.
- ✓ Dateer uw brief. Dit is belangrijk omdat de informatie die op die datum beschikbaar is moet worden afgegeven.

✓ Vermeld uw naam en het postadres waarnaar de informatie moet worden gestuurd.

Als uw verzoek niet voldoet aan de vormvereisten, dan kan men de informatie weigeren en zult u ook door de bestuursrechter in het ongelijk worden gesteld. Als u het bestuursorgaan niet juist heeft benoemd, bijvoorbeeld 'B&W' in plaats van de 'gemeenteraad', dan heeft men de plicht uw verzoek door te sturen naar het juiste orgaan. Als het verzoek niet volledig is, dan moet de gemeente de indiener de gelegenheid bieden om binnen een bepaalde termijn met de gevraagde informatie te komen.

Het is niet nodig om aan te geven welk belang u heeft bij het opvragen van de informatie! De gemeente mag hierop namelijk niet afwijzen. Eenmaal openbaar gemaakte stukken moeten worden afgegeven. Dit kan de gemeente doen door de informatie te verstrekken óf door te verwijzen naar de plek waar u een en ander kunt vinden.

#### **BESLISTERMIJN**

De gemeente moet óf binnen twee weken een beslissing hebben genomen, en dit aan de aanvrager laten weten óf in die termijn om een verlenging met twee weken vragen. Dit laatste is het meest gebruikelijk.

#### **WEIGERING**

Een Wob-verzoek kan slechts geheel of gedeeltelijk worden geweigerd op grond van een of meerdere van de hierna genoemde absolute uitzonderingsgronden:

- a het betreft informatie die de eenheid van de Kroon in gevaar zou kunnen brengen;
- b het betreft informatie die de veiligheid van de staat zou kunnen schaden;
- c het betreft bedrijfs- en fabricagegegevens, die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld;
- d het betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 2 van hoofdstuk 2 van de Wet bescherming persoonsgegevens, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de persoonlijke levenssfeer maakt.

De gemeente moet in het uiteindelijke besluit motiveren waarom de absolute uitzonderingsgrond van toepassing is. Bent u het niet eens met de gemeente, dan kunt u bij de bestuursrechter in beroep gaan.

### **6.3 Actievoeren**

Actievoeren is een van de leukste, meest inspannende en opvallendste middelen die een huurdersvereniging kan inzetten. Maar voor u aan een actie begint, moeten er belangrijke vragen worden beantwoord en specifieke keuzes worden gemaakt. De actie dient vervolgens goed voorbereid te worden en de publiciteit mag u evenmin vergeten. In deze paragraaf worden alle genoemde stappen besproken.

#### **DOEL EN DOELWIT**

Het belangrijkste dat vastgesteld moet worden is het doel. Wat wilt u precies bereiken? Wees realistisch, maar niet al te voorzichtig. Een veelvoorkomend doel is: een bepaald onderwerp op de (politieke) agenda zien te krijgen. Als dat gebeurt wordt namelijk onderkend dat er een probleem is, en dat kan vaak al een stap in de goede richting zijn. Het kan ook uw doel zijn om mensen voor te lichten. Door het voeren van een specifieke actie maakt u anderen bewust van het onderwerp dat u belangrijk vindt. Een ander doel kan zijn: de richting van een besluit beïnvloeden. In dat geval staat de kwestie al op de (politieke) agenda, maar is het belangrijk dat de beslissing in het voordeel van uw organisatie uitvalt. Het is ook mogelijk om een (hinder)macht te vormen. Dit is een vorm van directe actie waardoor u rechtstreeks invloed op het onderwerp van aandacht uitoefent.

Er zijn nog wel meer doelen te bedenken, maar dit zijn de belangrijkste categorieën:

- a Agenderen
- b Bewustmaking
- c Besluit beïnvloeden
- d Directe beïnvloeding op een onderwerp

Nadat u bedacht heeft wat het doel van de actie wordt, is het tijd om over het doelwit na te denken. Wie of wat wilt u beïnvloeden en bereiken met de actie? Het bestuur van een corporatie, de gemeente- of stadsdeelraad zijn voorbeelden van doelwitten. Maar het kan ook, meer algemeen, het publiek zijn of, heel specifiek, de onderhoudsdienst van een verhuurder. Het doelwit hangt nauw samen met het doel, dus is het daar vaak direct uit af te leiden. Let op dat u doel en middel niet verwart. Zo zijn de media meestal niet het doelwit, maar vaak wel een middel.

#### **ACTIEVORMEN EN MOGELIJKHEDEN**

Als u het doel en het doelwit heeft bepaald, is het tijd om na te denken over de vorm van de actie. Eigenlijk is dit het lastigste deel. U moet er immers voor zorgen dat u met de actie de juiste boodschap overbrengt, en aan het juiste adres. Als u een politiek besluit wilt beïnvloeden kan het helpen als u kunt aantonen dat een hoop mensen het met u eens zijn. Een actie hoeft echter niet altijd gebaseerd te zijn op grote aantallen. Soms is het zelfs slimmer om bewust met een klein groepje actie te voeren. Een goede creatieve actie op het juiste moment is effectiever dan een massale bijeenkomst die zijn doel voorbijshiet. Hier volgen enkele voorbeelden van acties.

**Handtekeningenactie** Formuleer het doel van de actie, kort en helder, in de vorm van een oproep. Laat deze oproep door zo veel mogelijk mensen ondertekenen (via lijsten, actiekaarten, e-mail en/of op het internet) en overhandig de verzamelde handtekeningen op een geschikt moment aan het doelwit.

**Demonstratie of picketline** Het houden van een demonstratie, de klassieker onder de actiemiddelen, brengt veel werk met zich mee. En daarbij is maar te hopen dat er voldoende mensen komen om ook echt indruk te maken. Minder arbeidsintensief, want kleiner en vaak rechtstreeks bij het doelwit op de stoep, is een *picketline*. Zorg dan wel voor goede bordjes, spandoeken etc. En neem daarna, indien mogelijk, met zijn allen plaats op de publieke tribune.

**Zichtbaarheidsacties** Bij dit soort actie gaat het er eigenlijk alleen om dat het ongenoegen over een bepaalde situatie voor iedereen zichtbaar wordt geuit. Als u daarin slaagt en er voldoende mensen meedoen maakt u ook indruk op de lokale bestuurders. Middelen waarmee u dit soort acties voert zijn: raamposter, spandoeken, stickers, etc.

**Ludieke acties** Hierbij kan de creativiteit vrijuit gaan werken. De truc is dan vooral om de boodschap in de actie te stoppen. Meestal worden deze acties uitgevoerd met minder mensen, die echter heel goed voorbereid zijn. Een voorbeeld uit het HA-verleden is het huurderskoor dat in het leven werd geroepen om te protesteren tegen de huurplannen van minister Dekker en haar toezegging dat ze moest stoppen met haar 'markthuuringen'.

**Blokkade of bezetting** Dit is een soort directe actie. Overigens kan een blokkade ook symbolisch zijn (door bijvoorbeeld alleen de hoofdingang af te sluiten). Bij dit soort acties dienen de deelnemers goed voorbereid zijn. Ook moet duidelijk worden afgesproken hoever men bereid is te gaan en hoe en door wie beslissingen worden genomen.

**Huurstaking** Dit is het klassieke actiemiddel voor huurders, maar in de praktijk niet eenvoudig uitvoerbaar. Een huurstaking raakt in eerste instantie de verhuurder; het ligt dus voor de hand dit middel alleen in te zetten als de klacht, het probleem of het eisenpakket aan de verhuurder gericht

kan worden. Wie meedoet aan een huurstaking moet eraan denken het geld voor de huur te reserveren, want na de actie dient deze gewoon betaald te worden. Het actiecomité doet er verstandig aan een rekening open te stellen, waarop de verschuldigde huur gestort kan worden, zodat er na de actie voor de deelnemers geen problemen ontstaan. Het huurstakingsmiddel kan beter worden ingezet op complexniveau dan op grotere schaal omdat de financiële afhandeling anders te ondoorzichtig wordt.

#### **PLANNING, FASERING EN BEGROTING**

Ten eerste dient de vraag beantwoord te worden wanneer de actie moet plaatsvinden. Vaak is een actie gebonden aan een besluit. Ga na wanneer dat besluit genomen gaat worden en zorg ervoor dat de actie kort daarvoor plaatsvindt of haar piek bereikt. Redeneer terug vanaf dat moment om vast te stellen wanneer wat gebeurd moet zijn en vermenigvuldig dat minimale aantal dagen met twee. (De dingen gaan altijd langzamer dan u denkt.) Zorg ervoor dat er een tijdschema ligt. Wanneer moet het ontwerp af zijn en naar de drukker worden gebracht? Wanneer is de drukker klaar en wanneer is het mogelijk om het materiaal te verspreiden? Etc.

Dan moet duidelijk worden hoeveel de actie gaat kosten en waar deze middelen vandaan moeten komen. Denk daarbij aan: kosten voor het drukwerk (posters e.d.), een podium, decormateriaal, reiskosten, verspreidingskosten, vergaderkosten, vergunningen etc. Mogelijke financieringsbronnen zijn de eigen contributie, collectes of een subsidie. De HA is van plan een actiefonds te starten, waar men kan aankloppen voor een bijdrage. Daarnaast zijn er nog andere fondsen mogelijk, bijvoorbeeld XminY.

#### **UITVOERING**

Spreek zo helder mogelijk af wie wat moet doen en zorg ervoor dat iedereen dat ook weet. U moet als het ware met een draaiboek in de hand, van minuut tot minuut, kunnen vertellen wát wáár moet gebeuren en door wíe! Maak mensen verantwoordelijk voor een specifieke taak, die bij voorkeur ook bij hen past. Dus benoem een woordvoerder, een podiumcoördinator, een penningmeester, een coördinator ordedienst etc. Stel een lijst op waarop staat wie wat doet; vergeet niet alle mobiele nummers te vermelden.

**TIP Een stilstaande groep mensen is minder boeiend en indrukwekkend dan een groep die in beweging is. Realiseer u ook dat de aandachtsspanne van veel mensen behoorlijk kort is, dus wissel een programma af en houd het kort. Zorg er ook voor dat de deelnemers herkenbaar zijn door bordjes, petjes, shirtjes, etc.**

#### **PUBLICITEIT**

Probeer niet te veel boodschappen tegelijk te communiceren; focus bijvoorbeeld op één ding. Bedenk een leus en zet die prominent op het materiaal waarmee u werkt. Maak een korte beschrijving (maximaal een A4'tje) van het punt waarvoor u actie voert. U kunt er ook een dikker rapport bij hebben, maar dat is niet het eerste wat mensen lezen. Hetzelfde geldt voor persberichten (*zie ook 7.9 'Persberichten opstellen'*). Zorg voor een zo compleet mogelijke lijst met perscontacten en benader, indien mogelijk, journalisten die u al kent om ze op de actie te wijzen. Zorg zelf voor foto's van de actie en mail die naar kleinere kranten en bevriende organisaties met het verzoek deze in hun materiaal te gebruiken. Houd bij het plannen van een actie rekening met de deadlines van kranten, tv etc. Organiseer een actie bij voorkeur op het eind van de ochtend of het begin van de middag; dat zijn vaak geschikte tijden (ook voor journalisten). Zorg er tot slot voor dat u goed bereikbaar bent, ook na de actie.