

Samen afspraken maken over de ontmoetingsruimte

Voor huurders met een gezamenlijke
ontmoetingsruimte

**WOON
ZORG**
NEDERLAND



De ontmoetingsruimte is van alle huurders: een plek waar je elkaar tegen komt, samen koffie drinkt of waar je meedoet met een activiteit.

Goede afspraken over het gebruik zorgen ervoor dat het voor iedereen een fijne plek is. Soms zijn er al goede afspraken gemaakt tussen de bewoners onderling. Soms is het nodig om afspraken te maken of bestaande afspraken op te frissen.

U leest hier hoe u dit samen kunt aanpakken.

Elke situatie is anders. Kijk samen wat voor uw complex nodig is en overleg met de bewonersconsulent van Woonzorg Nederland. Woonzorg Nederland is eigenaar van de ruimte.

In deze brochure

Waarom zijn afspraken handig?

Zo maakt u afspraken – een stappenplan

- Stap 1: Onderzoek de huidige situatie
- Stap 2: Maak een voorstel
- Stap 3: Voorbereiding voor een bewonersbijeenkomst
- Stap 4: Tijdens de bijeenkomst
- Stap 5: Terugkoppeling

Bijlagen

Bijlage 1: Hoe bespreekt u de afspraken (stap 4)

Bijlage 2: Hoe neemt u samen besluiten (stap 4)

Dilemma: Wat te doen bij onrust in het complex

Waarom zijn afspraken handig?

Alle huurders betalen mee aan de ontmoetingsruimte. Alle huurders hebben daarom evenveel recht om gebruik te maken van de ontmoetingsruimte. Om er activiteiten te organiseren of eraan deel te nemen. Tegelijkertijd heeft iedereen de verantwoordelijkheid om rekening te houden met elkaar.

Goede afspraken helpen om:

- de ruimte op een goede manier te gebruiken
- samen te zorgen voor gezelligheid
- het makkelijker te maken elkaar aan te spreken
- misverstanden en conflicten te voorkomen

Huurders zijn samen verantwoordelijk voor zaken als:

- de aankleding van de ruimte
- het opruimen en schoonhouden



Zo maakt u samen afspraken

Hieronder leest u stap voor stap hoe u tot afspraken kunt komen. Zie het als een voorstel. U bepaalt zelf in welke volgorde en welke stappen passen bij uw situatie.

Stap 1 – Onderzoek de huidige situatie

Begin met een kleine groep die het initiatief neemt. Dit kan vanuit de huurderscommissie, een activiteitencommissie of een groep bewoners.

Bespreek met elkaar:

- Zijn er al afspraken binnen het complex gemaakt?
- Zijn deze afspraken opgeschreven of 'ongeschreven regels'?
- Hoe is de sfeer in het complex? Zijn er spanningen of onduidelijkheden die goede afspraken in de weg staan?

 *Tip:* Is er sprake van onrust? Pak dat dan eerst aan voordat u verdergaat. Zo voorkomt u dat oude spanningen terugkomen. Op pagina 12: *Dilemma: Wat te doen bij onrust*, leest u hoe u dit kunt doen.

De huurderscommissie is de formele gesprekspartner van Woonzorg Nederland. Zij komt op voor de belangen van alle huurders. De activiteitencommissie richt zich op het organiseren van activiteiten voor medebewoners

Stap 2 – Maak een voorstel

Als initiatiefgroep bedenkt u samen:

- Waar behoefte aan is voor goed gebruik van de ontmoetingsruimte.
- Welke praktische afspraken nodig zijn (bijvoorbeeld reserveren, schoonmaken, gebruikstijden, sleutelbeheer).

Deze ideeën verzamelt u:

- Schrijf alle ideeën op en maak er één duidelijk voorstel van.
- Er is een lijst beschikbaar met mogelijke onderwerpen, gebruik die ter ondersteuning. Zie het tekstkader hieronder op de pagina.
- Bespreek dit voorstel met de bewonersconsulent. Zo zorgt u samen voor een plan dat haalbaar is en past binnen de Algemene Huurvoorwaarden van Woonzorg Nederland.

Voorbeeld onderwerpen

Hieronder staan een aantal onderwerpen waarover afspraken kunnen worden gemaakt. Een uitgebreide lijst waarover afspraken gemaakt kunnen worden is te vinden op www.xxx.nl of op te vragen bij de bewonersconsulent.

- Organisatie en agendabeheer
- Hoe gebruiken we de ontmoetingsruimte?
- Activiteiten
- Privégebruik voor viering
- Beheer financiën
- Evaluatie en bijhouden van gemaakte afspraken
- Naleving
- Wensen en ideeën

Stap 3 – Voorbereiding voor een bewonersbijeenkomst

1. Medebewoners uitnodigen

- Stuur alle bewoners een uitnodiging voor een bijeenkomst. *Een voorbeeldbrief kunt u vinden op www.xxx.nl of opvragen bij de bewonersconsulent.*
- Vertel in de uitnodiging duidelijk dat u samen afspraken wilt maken over de ontmoetingsruimte.
- En wat de aanleiding hiervoor is, bijvoorbeeld:
 - de ontmoetingsruimte is nieuw,
 - het gebruik kan beter,
 - afspraken over het gebruik zijn onduidelijk of verouderd,
 - er is behoefte aan meer betrokkenheid,
 - of er is overlast en dat wilt u samen oplossen.
- Stuur het voorstel voor afspraken van stap 2 mee met de uitnodiging.
- Vraag bewoners om zich aan te melden, zodat u weet hoeveel mensen komen.

2. Voorbereiding van de bijeenkomst

- Benoem een gespreksleider.
- Kies de besprekswijze. Zie voorbeelden op pagina 10.
- Bepaal de manier van besluitvorming. Zie voorbeelden op pagina 11.
- Bepaal hierbij ook wat u doet met de reacties van mensen die niet aanwezig kunnen zijn bij de bijeenkomst. Hoe wordt diens stem meegeteld?
- Maak een agenda voor de bijeenkomst.
- Bepaal wie het verslag maakt van wat er afgesproken wordt.
- Bepaal of het voorstel tijdens de bijeenkomst op een scherm gedeeld kan worden of dat er een overzicht uitgedeeld moet worden.



Tip: Bij gevoelige onderwerpen kunt u het voorstel beter kort van tevoren nasturen om onnodige onrust zoveel mogelijk te voorkomen.

Stap 4 – Tijdens de bijeenkomst

1. De opstelling

- Zorg voor een opstelling waarbij iedereen elkaar én de gespreksleider goed kan zien.
- Een kringopstelling werkt prettig: zo praat iedereen echt met elkaar.

2. Opening

- Heet iedereen welkom.
- Maak samen gespreksafspraken. Zie het tekstkader op de volgende pagina.
- Spreek af dat wie bezwaar heeft, ook met een alternatief voorstel komt. Zo blijft het gesprek positief en oplossingsgericht.
- Leg kort het doel en de agenda uit.
- Vraag of er nog zaken zijn die eerst besproken moeten worden.

3. Bespreking van de afspraken

- Leg uit hoe de afspraken besproken worden.
- Leg uit hoe met elkaar een besluit genomen kan worden.
Bespreek het voorstel voor de afspraken.
 - Geef iedereen de kans iets te zeggen.
 - Let erop dat niet alleen de mondigende huurders het woord voeren.
- Vraag of er aanvullingen of bezwaren zijn.
 - Komt u er niet uit? Parkeer de afspraak en kom er later op terug. Zo houdt u het overleg positief en blijft het gesprek overzichtelijk.
- Pas de afspraken aan waar nodig.

 **Tip:** Laat de bijeenkomst niet langer dan 1,5 uur duren.

4. Afronding

- Vat samen welke afspraken zijn gemaakt.
- Bedank alle aanwezigen.
- Vertel hoe en wanneer het verder gaat
 - Kondig aan wanneer de definitieve afspraken gedeeld worden.
 - Vertel hoe de afspraken zichtbaar worden gemaakt.
 - Geef mee dat de nieuwe afspraken na een bepaalde periode geëvalueerd worden.
 - Plan na ongeveer 6 maanden een nieuwe bijeenkomst om te kijken of iedereen nog tevreden is met de gemaakte afspraken of dat er afspraken zijn die aangepast moeten worden.

Hoe blijft het een prettig gesprek?

Om de bijeenkomst prettig te laten verlopen, maakt u samen gespreksafspraken. Zo blijft het gesprek respectvol en constructief.

Bijvoorbeeld:

1. We gaan uit van goede bedoelingen.
2. We laten elkaar uitpraten.
3. We spreken vanuit onszelf (gebruik het woord ik).
4. We richten ons op de inhoud, niet op de persoon.
5. We zoeken samen naar oplossingen.
6. Wie bezwaar heeft, doet een voorstel.

 Tip: Herinner bewoners tijdens de bijeenkomst vriendelijk aan deze afspraken als het gesprek even lastig wordt.

Stap 5 – Terugkoppeling

Na de bijeenkomst:

- Stuur het verslag met alle afspraken naar alle bewoners.
- Informeer iedereen
 - Hang de afspraken op in de ontmoetingsruimte en op het memobord.
 - Vraag de bewonersconsulent om de afspraken te communiceren via het informatiescherm, de nieuwsbrief of de Woonzorg Thuis-app.

Zo weet iedereen wat is afgesproken en blijft het duidelijk voor nieuwe bewoners.

 Tip: Gebruik een overzichtelijke poster. Daarop kunnen de afspraken kort en herkenbaar staan, bijvoorbeeld over gebruikstijden, opruimen en contactpersonen.

Blijf met elkaar in gesprek over hoe het gaat in de ontmoetingsruimte. Hoe eerder dingen uitgesproken worden, hoe beter.

Bijlagen

Bijlage stap 4: Hoe bespreekt u de afspraken

Tijdens de bewonersbijeenkomst kunt u verschillende manieren gebruiken om samen afspraken te bespreken.

Kies wat het beste past bij uw groep en het onderwerp.

1. Memo-briefjes & flappen

- Schrijf elk onderwerp op een groot vel papier.
- Geef elke bewoner twee memo-briefjes.
- Laat bewoners hun ideeën of wensen opschrijven en bij het juiste thema plakken.
- De gespreksleider bundelt alle onderwerpen die over hetzelfde gaan.
- De gespreksleider bespreekt daarna alle input met de groep.

 Tip: Deze werkvorm is handig bij een grote groep of als u veel ideeën wilt verzamelen. Gebruik post-its of neem plakband mee.

2. Kleine groepen

- Verdeel de aanwezigen in kleine gespreksgroepen.
- Elke groep bespreekt één of meerdere onderwerpen.
- Daarna geeft elke groep een korte terugkoppeling in de gezamenlijke bijeenkomst.
- De gespreksleider vat de uitkomsten samen.

 Tip: Kleine groepen maken het makkelijker voor mensen die minder snel iets zeggen om hun mening te geven.

Bijlage stap 4: hoe neemt u samen besluiten?

Er zijn verschillende manieren om samen besluiten te nemen. Hieronder staan drie voorbeelden uitgewerkt. Kies wat het beste past bij de bewoners van uw complex.

1. Stemmen

- Bespreek eerst alle voorstellen.
- Laat daarna iedereen afzonderlijk stemmen: voor of tegen.
- Tel ook de ingeleverde stemmen van afwezige bewoners mee.
- Zorg voor een eenvoudige, duidelijke telling. Zo blijft iedereen betrokken en voelt het besluit eerlijk genomen.

2. Per afspraak bespreken

- Lees de afspraken één voor één voor.
- Vraag bij elke afspraak of er bezwaren of aanvullingen zijn.
- Wie bezwaar heeft, doet een wijzigingsvoorstel.
- Lukt dat niet, bespreek of de bewoner toch met de afspraak kan leven.
- Als anderen het eens zijn met de aanvulling, wordt deze opgenomen.

Dilemma: Wat te doen bij onrust in het complex?

Soms ontstaat er spanning of onrust in het complex.

Dat kan het maken van afspraken in de weg staan.

In deze bijlage leest u hoe u dat stap voor stap kunt aanpakken.

1. Analyseer de situatie

- Bespreek in een kleine groep (een paar betrokken bewoners) wat er precies aan de hand is.
- Stel samen vragen als:
 - Waar komt de onrust vandaan?
 - Zijn er geen duidelijke afspraken gemaakt?
 - Zijn er wél regels, maar voelt niet iedereen zich daarbij betrokken?
 - Worden bestaande afspraken niet nageleefd?

 **Tip:** Houd het gesprek klein en rustig. Zo krijgt u beter zicht op de oorzaken en voorkomt u dat de situatie groter wordt.

2. Bemiddeling organiseren

- Soms helpt het om eerst apart met betrokken bewoners te praten. Zo krijgt u duidelijkheid en worden emoties erkend.
- Bedenk of iemand in het complex als onafhankelijke bemiddelaar kan helpen. Is die er niet, overleg dan met de bewonersconsulent wat Woonzorg Nederland kan doen om het gesprek te begeleiden.
- Bespreek de uitkomst van de gesprekken in de eerder gevormde groep.
- Bepaal of de rust voldoende is teruggekeerd om verder te gaan met het proces.
- Is dat nog niet zo? Overleg opnieuw met de bewonersconsulent.

 **Tip:** Houd rekening met gevoelens van bewoners. Iedereen wil zijn verhaal kwijt, zeker bij onrust.

3. Een aparte bijeenkomst voor het bespreken van de onrust

- Als het gewenst is om een bijeenkomst te organiseren om onrust in het complex te bespreken, kan Woonzorg Nederland hierbij ondersteunen.
- Bijvoorbeeld door mee te denken over een aanpak of door het inzetten van een gespreksleider die hier ervaring mee heeft. Een neutraal persoon helpt om het gesprek rustig en eerlijk te laten verlopen.
- Bespreek vooraf goed wat het doel is: de rust herstellen, begrip creëren en de weg vrijmaken voor nieuwe afspraken.
- Neem hiervoor contact op met uw bewonersconsulent.

Veel voorkomende aanleidingen en mogelijke oplossingen voor conflict.

- **Financiën**
 - Gaat het geschil over geld of administratie? Overweeg hulp van een onafhankelijk administratiekantoor.
- **Verhuur per dagdeel**
 - Een voorbeeld van een gebruiksovereenkomst is op te vragen bij de bewonersconsulent.
- **Te weinig vrijwilligers**
 - Kijk of meer bewoners kleine taken willen doen. Een gezamenlijke oproep helpt vaak.

**WOON
ZORG**

NEDERLAND

Amstelveen, oktober 2025
Drukfouten en wijzigingen voorbehouden.

www.woonzorg.nl