

# Onderzoek Huurdersorganisaties en vernieuwing

Onbekend maakt onbemind

Gerard Jager

Amsterdam, maart 2012

**Onderzoek**  
**Huurdersorganisaties en vernieuwing**  
onbekend maakt onbeminde  
rapportage  
maart 2012

**Woonbond Kennis- en Adviescentrum**  
Nieuwe Achtergracht 17  
1018 XV Amsterdam  
telefoon 020-551 77 00  
telefax 020-551 77 99  
e-mail: [wka@wka-centrum.nl](mailto:wka@wka-centrum.nl)  
website: [www.wka-centrum.nl](http://www.wka-centrum.nl)

**samenstelling**  
Gerard Jager, senioronderzoeker  
Marjolein Cazemier, senioronderzoeker  
Gerda van Galen, senioronderzoeker  
Konni Smits, onderzoeksassistent

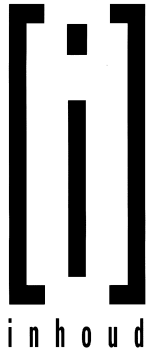
© auteursrechten  
Alle rechten voorbehouden.

# **Onderzoek Huurdersorganisaties en vernieuwing**

onbekend maakt onbemind

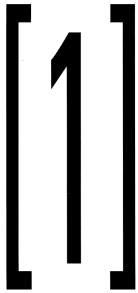
rapportage





<b>1</b>	<b>Achtergrond en vraagstelling</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Uitwerking in deelvragen</b>	<b>11</b>
2.1	Opvattingen over verbreding van huurdersorganisaties	11
2.2	Meepraten en meedoen	12
2.3	Sociale participatie, beleidsparticipatie en politieke participatie	13
2.4	Motieven om actief te worden bij een huurdersorganisatie	14
2.5	Rolopvatting	15
2.6	Rol van de corporatie	16
2.7	Succesfactoren en uitdagingen	16
<b>3</b>	<b>Aanpak van het onderzoek</b>	<b>21</b>
<b>4</b>	<b>De resultaten</b>	<b>25</b>
4.1	Welke meetbare resultaten hebben de inspanningen van de Woonbond om te komen tot verbreding en diversiteit van de huurdersorganisaties opgeleverd?	25
4.2	Wat zijn aanbevelingen en succesfactoren om te komen tot meer verbreding?	30
4.2.1	Vindt vernieuwing plaats in of naast de huurdersorganisatie?	30
4.2.2	Wat ziet de huurdersorganisatie als haar belangrijkste doelen van participatie:	32
4.2.3	Wat beweegt mensen om actief te worden als vrijwilliger bij een huurdersorganisatie?	33
4.2.4	Hebben vernieuwende huurdersorganisaties professionele ondersteuning gehad?	34
4.2.5	Wat was de houding van de corporatie bij vernieuwing?	35
4.2.6	Succesfactoren	36
4.2.7	Knelpunten	39
4.2.8	Onderscheid gebieden met weinig - veel stedelijkheid	40
4.2.9	Onderscheid commerciële en sociale sector	41
4.2.10	Wat is het effect van de Verenigingsactiviteiten om huurders organisaties te verbreden?	41
<b>5</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>47</b>
	<b>BIJLAGEN</b>	<b>52</b>
Bijlage 1	Verslagen kwalitatieve interviews	54
Bijlage 2	Resultaten activiteiten Woonbond werven actieve huurders	118
Bijlage 3	Beschrijving digitale enquête over participatie	124





## Achtergrond en vraagstelling

Bij de behandeling van het wetsvoorstel Wijziging van de Wet op het overleg huurders verhuurder in de Eerste Kamer in september 2008 is gesproken over de noodzaak van vernieuwing in de participatie en zeggenschap van huurders. Naar aanleiding hiervan heeft de Vereniging Nederlandse Woonbond met voormalig minister voor Wonen, Wijken en Integratie, mevrouw Vogelaar, afgesproken in 2009 extra aandacht te besteden aan het vergroten van diversiteit, representativiteit en kwaliteit van huurdersorganisaties. Onder de noemer 'toekomstbestendige huurdersorganisaties' is het een beleidsspeerpunt geworden en heeft de Woonbond de afgelopen jaren hier forse inspanningen op gepleegd.

In het beleid stelt de Woonbond ten doel: vergroten van de diversiteit, representativiteit en kwaliteit van huurdersorganisaties. Met deze vernieuwing van huurdersorganisaties wil de Woonbond inspelen op veranderingen op hoe er in de samenleving tegen vrijwilligerswerk wordt aangekeken. De Woonbond wil aan de huurdersorganisaties handvatten aanbieden om ook in de toekomst een krachtige huurdersorganisatie te zijn. Het gaat om de volgende ontwikkelingen:

- De vergrijzing van de kaderleden en het gebrek aan instroming bedreigt de voortgang van een aantal huurdersorganisaties.
- De richtlijn om nieuwe verhuringen van corporatiewoningen alleen toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen tot 33.000 leidt mogelijk tot een verlaging van het opleidingsniveau van beschikbare nieuwe actieve huurders. Hoewel opleiding slechts een van de factoren is die de kwaliteit van kaderleden bepalen, vormt het afnemende opleidingsniveau in de toekomst misschien toch een bedreiging van de kwaliteit van de kandidaten.

- Door de menging van koop- en huurwoningen in complexen en wijken neemt het belang van huurdersparticipatie voor corporaties en gemeenten af. Het belang van bewonersparticipatie neemt tegelijk toe.
- Door schaalvergroting van corporaties wordt voor huurdersorganisaties de afstand tussen beleidsvragen op concernniveau en de beleving van huurders toe. Tegelijk is de invloed van individuele huurders op het beleid van grotere corporaties kleiner.

We constateren daarnaast dat:

- Het een arbeidsintensieve opgave is om meer jongeren, tweeverdieners, allochtonen, en in mindere mate vrouwen te betrekken bij de bewonersparticipatie. Elke doelgroep vraagt om een maatwerk-aanpak.
- De financiering van het werven van huurders uit deze verschillende doelgroepen gaat niet altijd van een leien dakje.

In de rapportage uit 2009 'Toekomstbestendige huurdersorganisaties' heeft de Woonbond haar activiteiten beschreven om de diversiteit, representativiteit en kwaliteit van huurdersorganisaties te vergroten. Het gaat om de volgende activiteiten:

- Symposia over participatie.
- Discussies over dit onderwerp in de Provinciale Vergaderingen en in de Verenigingsraad.
- In sommige provincies zijn themavergaderingen aan dit onderwerp gewijd.
- Het Handboek Huurdersorganisaties - De toekomst - nieuwe vormen van participatie voor huurdersorganisaties is uitgegeven.
- Via de rubriek standpunten zijn aanbevelingen over diversiteit in de huurdersorganisaties gedaan.
- Het WKA heeft ruim 50 projecten "Werven actieve huurders" en Kwaliteitsmetingen Huurdersorganisaties uitgevoerd onder de noemer "No cure? No pay!" en "Kwaliteitsmeting Huurdersorganisaties.
- Het WKA heeft zes speeddatesessie georganiseerd waarbij het neven doel is bewoners vast te houden voor de bewonersparticipatie.
- Het WKA heeft een werkvorm met Bewoners Stuur- en Adviesgroepen ontwikkeld als alternatief voor de huurdersorganisatie.
- Consulents bespreken in de overleggen met de lidorganisaties over deze onderwerpen en houden in de Algemene Ledenvergaderingen inleidingen over vernieuwing.

De Woonbond heeft het initiatief genomen om te onderzoeken welke resultaten de inspanningen van de Woonbond om te komen tot meer diverse huurdersorganisaties, hebben opgeleverd. Dit onderzoek is door minister Donner in de Eerste Kamer aangekondigd in een brief van 4 april 2011.



### **Vraagstelling**

De Woonbond heeft de volgende vragen.

Welke meetbare resultaten hebben de inspanningen van de Woonbond om te komen tot verbreding en diversiteit van de huurdersorganisaties opgeleverd? Wat zijn aanbevelingen e.g. succesfactoren om te komen tot meer verbreding?

Om deze vraag te beantwoorden zijn een aantal deelvragen gesteld. Deze deelvragen formuleren we in hoofdstuk 2.

In hoofdstuk 3 gaan we kort in op de aanpak van het onderzoek.

In hoofdstuk 4 geven we de belangrijkste resultaten uit het onderzoek.

Een samenvatting en de conclusies staan op bladzijde 5.



# [2]

## Uitwerking in deelvragen

De Woonbond wil de volgende vragen laten onderzoeken:

Welke meetbare resultaten hebben de inspanningen van de Woonbond om te komen tot verbreding en diversiteit van de huurdersorganisaties opgeleverd? Wat zijn aanbevelingen e.g. succesfactoren om te komen tot meer verbreding?

Om bovenstaande vragen te beantwoorden geven we hieronder een aantal invalshoeken weer.

### 2.1 Opvattingen over verbreding van huurdersorganisaties

De Woonbond heeft in een notitie uit 2009 omschreven wat hij verstaat onder een toekomstgerichte huurdersorganisatie:

*Een toekomstbestendige huurdersorganisatie zou je kunnen omschrijven als een huurdersorganisatie die een goed contact onderhoudt met de achterban, in het overleg met de verhuurder successen voor de huurders kan behalen, kritisch kijkt naar het eigen functioneren en actief werkt aan een evenwichtige, representatieve samenstelling van de eigen organisatie.*

*Een goed contact met de achterban onderhouden betekent: de huurdersorganisatie weet wat er leeft bij de achterban, betreft de achterban bij standpuntbepaling, zet de punten die voor de achterban van belang zijn op de agenda, koppelt de uitkomsten van het overleg van de verhuurder terug naar de achterban, zorgt voor duidelijke communicatie via diverse kanalen.*

*In het overleg met de verhuurder brengt de huurdersorganisatie de belangen van de huurders krachtig naar voren, streeft naar constructief overleg met duidelijke resultaten, werkt gericht aan herkenbare onderwerpen en stelt (ook) eigen prioriteiten.*

*Een toekomstbestendige huurdersorganisatie werkt aan verbetering van het eigen functioneren door regelmatig scholing te volgen, te reflecteren op het eigen functioneren, de aanwezige kwaliteiten van de huurders te benutten, verbeterpunten te formuleren en deze proberen te realiseren, externe deskundigheid aan te trekken waar de eigen deskundigheid beperkt is.*

*De huurdersorganisatie streeft actief naar een evenwichtige samenstelling en zorgt dat de actieve (bestuurs)leden zo veel mogelijk een doorsnee vormen van de achterban, benadert nieuw (jong en allochtoon) talent actief, biedt vrijwilligers de mogelijkheid om actief te zijn op een eigen interessegebied en om zelf invloed te hebben op hun tijdsbesteding. Om jongeren en allochtonen te bereiken kunnen andere (communicatie)vormen ingezet worden.*

In de notitie over de toekomstgerichte huurdersorganisatie is het contact met de achterban een essentieel element. In dit onderzoek stellen we dat een verbreding van de huurdersorganisatie begint met een goed contact met de achterban. Daarom leggen we in dit onderzoek nadruk niet zozeer op vernieuwing van de huurdersorganisaties maar op het houden van contact met de achterban en het benaderen van actieve (bestuurs)leden. We zullen de stelling of contact met de achterban leidt tot vernieuwing ook toetsen.

## 2.2 Meepraten en meedoen

In de discussies over participatie wordt een onderscheid gemaakt tussen formele en informele huurdersparticipatie, zie bijvoorbeeld het verslag van de conferentie Bewonersparticipatie - wat werkt? (2011). Doordat het betrekken van andere doelgroepen dan de oudere, blanke mannen bij de formele participatie soms moeizaam gaat, zetten corporaties andere vormen in om te weten wat er onder huurders leeft, bijvoorbeeld (digitale) klantenpanels, klankbordgroepen en enquêtes. De verwachting is dat vernieuwing van de huurdersorganisaties plaats zal vinden door verandering van het aantal en de aard van de informele contacten tussen huurders en verhuurders. Huurdersorganisaties hebben daarin een plek te kiezen. Vindt vernieuwing plaats in of naast de huurdersorganisatie? (Vraag 1)

In de lijn van het onderscheid tussen formele en informele participatie spreekt de Woonbond over meepraten en meedoen. Bij meepraten gaat het om deelnemen aan een geïnstitutionaliseerde overlegvorm als het overleg met een bewonerscommissie of huurdersorganisatie. Bij meedoen gaat het om andere contacten tussen huurders, huurdersorganisaties en corporaties, bijvoorbeeld een wijkschouw of een ontwerpatelier.

De termen meedoen en meepraten worden ook gebruikt door Verhoeven (2010). Hij gebruikt de termen met een iets andere betekenis: bij meepraten gaat het om het uitoefenen van politiek invloed, bij meedoen gaat het om deelname aan sociale processen. Bij politieke invloed gaat het er om dat mensen een claim jegens anderen voor verandering hebben. Meedoen gaat dan om sociale participatie, meepraten om politieke participatie.

Sociale en politieke participatie kunnen wederzijds in elkaar overlopen. Bewoners kunnen voor sociale participatie bij elkaar komen. Dat kan leiden tot een politieke claim. Als die wordt ingewilligd dan kan de politieke participatie (tijdelijk) voorbij zijn. Huurdersorganisaties merken dit doordat bewonerscommissies heel actief kunnen zijn om bepaalde belangen te behartigen, bijvoorbeeld bij de sloop van woningen. Als de meningsverschillen achter de rug zijn, verdwijnt de animo voor deelname aan de huurdersorganisaties.

## **2.3 Sociale participatie, beleidsparticipatie en politieke participatie**

In de literatuur over participatie wordt er nog een andere verdeling van participatie gebruikt: sociale participatie, beleidsparticipatie en politiek participatie. (Meijer, 2008). Bij sociale participatie is het doel de onderlinge betrokkenheid van burgers te versterken. Bijvoorbeeld bewoners onderhouden contact met andere bewoners in hetzelfde gebied. Ze onderhouden contacten met bewoners uit dezelfde groep. Bewoners met vergelijkbare problemen of vragen helpen elkaar en zoeken steun.

Bij beleidsparticipatie gaat het om participatie van bewoners bij de uitvoering van het beleid. Worden de dienstverlening en de handhaving goed uitgevoerd?

De derde vorm van participatie is politieke participatie. Hoe kan een bewoner op de onderwerpen waar hij of zij zich over uit wil spreken betrokken worden bij het besluitvormingsproces?

Dit onderscheid in participatie kan de huurdersorganisatie helpen om het belang van het betrekken van de achterban te bepalen. Bij sociale participatie gaat het de huurdersorganisatie erom dat er interactie tussen huurders tot stand wordt gebracht. Dan vindt de huurdersorganisatie het

bijvoorbeeld belangrijk dat er in de buurten activiteiten zijn waar bewoners aan deel kunnen nemen. Bewonerscommissies kunnen dan een rol spelen bij participatie. Maar de huurdersorganisaties heeft hierbij niet per se een grote belangstelling voor het zelf betrekken van de achterban.

Bij beleidsparticipatie gaat het erom dat door participatie de dienstverlening en de handhaving van de verhuurder verbetert. De huurdersorganisatie is dan geïnteresseerd in bijvoorbeeld klachten, klachtafhandeling en handhavingplannen. De huurdersorganisatie werkt mee aan het opzetten van meldingen van bijvoorbeeld overlast en geeft dat zelf door. De huurdersorganisatie moet bereikbaar zijn voor klachten en meldingen van de achterban. De procedure is daarbij meestal wel dat huurders individuele klachten eerst zelf doorgeven aan de corporatie. De huurdersorganisatie werkt dan mee aan het beoordelen van klachtafhandelingsprocedures en de rapportages over de klachtafhandeling. Hierbij is geen grote rol voor het contact met de achterban nodig.

Als het doel van de huurdersorganisaties politieke participatie is, dan is het nodig dat de huurdersorganisatie weet welke claims bewoners hebben. Door de Woonbond wordt het belang van een nauw contact met de achterban dan ook benadrukt. In de Overlegwet is de vorm van het contact met de achterban apart omschreven. Het blijft een beoordelvraag of huurdersorganisaties zelf nauw contact met de achterban noodzakelijk vinden voor politieke participatie. Als de huurdersorganisatie meent de claims van de achterban al te kennen, of denkt dat de achterban geen of onterechte claims heeft, is contact met de achterban voor de huurdersorganisatie zelf geen noodzakelijke voorwaarde voor politieke participatie.

De vraag die we onderzoeken is: Wat ziet de huurdersorganisatie als haar belangrijkste doelen van participatie: sociale participatie, beleidsparticipatie of politieke participatie? Vindt de huurdersorganisatie contact met de achterban nodig voor politieke participatie? (*vraag 2*)

## **2.4 Motieven om actief te worden bij een huurdersorganisatie**

Het actief worden binnen een huurdersorganisatie is uiteindelijk een individuele keuze. Wat beweegt mensen om actief te worden als vrijwilliger bij een huurdersorganisatie? Welke redenen kunnen bruikbaar zijn bij het vernieuwen van huurdersorganisaties? Hoe kunnen huurders worden verleid om deel te nemen aan het huurderswerk?

We baseren ons bij het beantwoorden van deze vragen op een studie van Tonkens en Verhoeven (2011). In navolging van hen onderscheiden we de volgende motieven waarom mensen participeren.

1. Sociale motieven: spannend om mee te doen, waardering van anderen krijgen, geen nee kunnen zeggen, andere mensen willen begrijpen, bij een groep of omgeving willen horen,
2. Pragmatische motieven: Het leveren van een bijdrage aan het oplossen van een probleem in de eigen buurt of het eigen huis.
3. Invloed: de wens om collectieve uitkomsten te beïnvloeden, de wens om de corporatie te beïnvloeden.
4. Eigen belang: er zelf beter van willen worden door financieel gewin, carrièremogelijkheden, nieuwe dingen leren of andere persoonlijke voordelen.
5. Burgerschap: verantwoordelijkheidsgevoel voor de algemene zaak, bijdragen aan verbetering van de gemeenschap,

In de interviews vragen we of de huurdersorganisaties inspelen op bovenstaande motieven als ze contact hebben met de achterban. (*vraag 3*)

## 2.5 Rolopvatting

De Woonbond heeft de ervaring dat huurdersorganisaties die geen professionele ondersteuning hebben van bijvoorbeeld de woningcorporatie of de Woonbond het ingewikkeld vinden om informele vormen van huurdersparticipatie op te zetten. Is dit onderscheid in de praktijk ook terug te vinden? (*vraag 4a*)

Het is de verwachting dat huurdersorganisaties die een goed contact met de achterban hebben, daarmee ook oog hebben voor de toekomst van de organisatie. Ze willen hun werkzaamheden niet alleen nu, maar ook in de toekomst uit kunnen voeren. Hebben deze huurdersorganisaties een visie over waar ze in 2020 willen staan en wat ze daarvoor nodig hebben? (*vraag 4b*)

In de praktijk komen we tegen dat de perceptie van mogelijkheden tot verbreding van de huurdersparticipatie in de provincie en de grote steden verschilt. Van adviseurs horen we dat huurders uit de stedelijke gebieden het beeld hebben dat het op het platteland gemakkelijker is om huurders te betrekken bij het werk omdat daar meer gemeenschapszin zou zijn. Anderzijds horen we dat het in de grote stad juist gemakkelijker zou zijn om huurders te betrekken omdat mensen de afstanden kleiner zijn, de mensen meer uithuizig zouden zijn en het daardoor gemakkelijker is om met mensen in contact te komen. Het is de vraag in hoeverre deze percepties in bepalend zijn. Het is zeker zo dat voor gefuseerde plattelandscorporaties de afstanden tussen de verschillende kernen in het bezit groot kunnen zijn. Er kunnen ook verschillen bestaan tussen de culturen van verschillende kernen die van invloed kunnen zijn op de samenwerking. We zullen onderzoeken of

het hebben van contact met de achterban meer iets is voor landelijke of voor stedelijke gebieden.(vraag 8)

Een ander verschil in de positie van huurdersorganisaties is de vraag of ze huurders vertegenwoordigen in de commerciële sector of in de sociale sector. We zullen proberen om verschillende huurdersorganisaties te betrekken in het onderzoek.(vraag 9)

## 2.6 Rol van de corporatie

Verbreiding van de huurdersparticipatie is niet alleen een verantwoordelijkheid van de huurdersorganisatie maar ook van de corporatie. Wat doen corporaties om het contact met de achterban te faciliteren en het overleg tussen huurder en verhuurder toegankelijker en resultaatgerichter te maken? Een actieve verhuurder is in staat om een bijdrage te leveren aan de verbreiding van de huurdersparticipatie. Een actieve verhuurder daagt de huurdersorganisatie uit om een mening te geven. Hij prikkelt de huurdersorganisatie om advies uit te brengen door bijvoorbeeld adviesaanvragen en themabijeenkomsten. Ook inspraak bij wijkvernieuwing en renovatie leidt tot verbreiding waarbij jongere huurders zich inzetten. 'Elke verhuurder krijgt de huurdersparticipatie die hij verdient.' Wat is de rol van de corporatie bij het contact met de achterban (vraag 5)?

## 2.7 Succesfactoren en uitdagingen

In de gesprekken met de consultants van de Woonbond en de verslagen van de taakgroep participatie van het WKA wordt een aantal succesfactoren en een aantal uitdagingen genoemd voor de vernieuwing van huurdersorganisaties.

- De huurdersorganisatie is zich bewust van de noodzaak om huurdersparticipatie te vernieuwen.
- De huurdersorganisatie is bereid de participatie te vernieuwen.
- De vernieuwing is onderdeel van de (maandelijkse) agenda.
- De huurdersorganisatie heeft kennis van hoe de vernieuwing aan te pakken.
- De aanpak van vernieuwing is behapbaar en heeft voor de huurdersorganisatie een duidelijke meerwaarde.
- De huurdersorganisatie heeft realistische verwachtingen van de opbrengst van de vernieuwing van de huurdersparticipatie
- De huurdersorganisatie heeft voldoende faciliteiten
- De huurdersorganisatie kan kandidaten duidelijk maken wat er te halen valt: De huurdersorganisatie vent successen uit, de huurdersorganisatie



benoemt persoonlijke voordelen voor participatie. De huurdersorganisatie is een aantrekkelijke club om bij te horen.

- Er zijn verschillende vormen van overleg met corporatie en achterban.
- De corporatie heeft een stimulerende houding ten opzichte van participatie.
- Binnen de huurdersorganisatie is een cultuur met respect voor nieuwkomers, voor andere meningen, voor inbreng van nieuwe leden.
- De huurdersorganisatie heeft competenties als inleven, luisteren, open staan voor anderen, ruimte bieden
- De huurdersorganisatie heeft een visie op hoe nieuwe vrijwilligers tegen het huurderswerk aankijken

We zien de volgende knelpunten voor verbreding van de huurdersparticipatie.

- *Weerstand:* Verbreding is geen onderdeel van de dagelijkse praktijk van huurdersorganisaties. Om te verbreden zullen huurdersorganisaties hun praktijk moeten aanpassen. Verandering is voor alle organisaties moeilijk. Hoe kunnen huurdersorganisaties succesvol veranderen? Wat heeft een vrijwilligersorganisatie nodig voor zo een organisatieverandering? Hoe gaan huurdersorganisaties om met de weerstand die verandering oproept?
- *Tijd:* huurdersorganisaties hebben, in een aantal gevallen, meer werk dan er capaciteit is. Vaak ervaren zij vernieuwing en diversiteit als extra werk dat er bovenop komt. Hoe kunnen zij vernieuwen als vernieuwing in eerste instantie alleen maar meer werk met zich meebrengt? Wat is er te doen aan de faalfactor 'geen tijd'? Is het werk deels uit te besteden?
- *Kwaliteit:* huurdersorganisaties hebben in een aantal gevallen onvoldoende kwaliteit om te bepalen hoe een aanzet tot verbreding uitgevoerd kan worden. De Woonbond ontwikkelt hiervoor een toolkit. De presentatie vond plaats in januari 2012. Daarnaast biedt de Woonbond scholing aan, is er de mogelijkheid van externe ondersteuning en het werven van vrijwilligers met specifieke deskundigheid. Voor de vraag: zie de vraag over ondersteuning.
- *Geen interesse bij huurders:* huurdersorganisaties ondernemen vaak pogingen om met huurders in contact te komen. Vrijwel alle huurdersorganisaties organiseren jaarvergaderingen waarbij ze moeite doen voor een hoge opkomst. Vrijwel alle huurdersorganisaties kennen eigen voorbeelden waarbij ze geprobeerd hebben om huurders bij hun werk te betrekken en die niet het gewenste resultaat hadden. Het idee kan dan postvatten dat huurders 'nu eenmaal geen interesse' hebben of 'geen tijd' hebben voor huurdersparticipatie. Welke tactieken zijn werkzaam om met deze weerstand bij huurders om te gaan?
- *Management en inhoud:* Bestuursleden van huurdersorganisaties zijn in eerste instantie inhoudelijk betrokken bij de organisatie. Voor een vernieuwing van de huurdersorganisatie is ook een bestuurder nodig

die anderen aanspreekt op hun rollen. Hoe vatten bestuursleden hun taken op?

- **Macht en succes:** huurdersorganisaties hebben weinig successen te melden. Als er een succes is, dan claimt de corporatie dit vaak. Daardoor is de meerwaarde van huurdersparticipatie weinig zichtbaar. Daardoor daalt de animo voor huurdersparticipatie. Hiermee hangt samen dat huurdersorganisaties weinig waardering krijgen van de omgeving. Verder hebben huurdersorganisaties beperkte of voorwaardelijke faciliteiten. Hoe kan het gunnen van inspraak door de corporatie en het claimen van succes meer zichtbaar worden gemaakt? Hoe kan de machtspositie van de huurdersorganisatie meer zichtbaar worden gemaakt?
- **Corporaties:** Het is de ervaring van consultants dat corporaties meer geïnteresseerd zijn in het vernieuwen van participatie dan in het verbreden en uitbouwen van de bestaande participatie. Dit beperkt de vernieuwing van de huurdersparticipatie.
- **Rolopvatting:** Huurdersorganisaties kennen verschillende rolopvattingen. Sommige zien het als hun rol om een bemiddelende rol te hebben in het overleg tussen huurder en verhuurder. Als die er samen niet uitkomen, treden ze op bij klachten en zorgen ze voor goede afspraken zodat problemen zich niet meer voordoen. Een andere rol is de beleidsadviserende rol. De huurdersorganisatie denkt namens zichzelf mee over de beleidskeuzes waar de corporatie voor staat. Bij deze rollen is er weinig noodzaak voor een intensief contact tussen de huurders en de huurdersorganisaties. Huurdersorganisaties met deze rolopvatting zullen weinig belangstelling hebben voor vernieuwing van de participatie. Hoe vaak komt een dergelijke rolopvatting voor onder huurdersorganisaties? Zijn er nog andere rolopvattingen waarbij het contact met de achterban van weinig belang is? Deze opvattingen sluiten aan bij de verschillen vormen van participatie die eerder genoemd zijn.
- **Presentatie geven:** Bewoners kunnen het moeilijk vinden om een bijeenkomst met bewoners in goede banen te leiden. Ze kunnen er daarom tegen gaan opzien en dit afhouden. Dit kan overigens ook gelden voor medewerkers van corporaties.
- **Financiering:** Huurdersorganisaties zijn voor hun financiering voor een groot deel of helemaal afhankelijk van financiering door de verhuurder. In de Overlegwet is deze financiering gewaarborgd. Het inzetten van andere participatievormen, scholing, externe ondersteuning vraagt om extra middelen waarin niet door alle verhuurders wordt voorzien. In hoeverre vormen de faciliteiten een beperkende factor voor de vernieuwing van huurdersorganisaties?





# [3]

## Aanpak van het onderzoek

In hoofdstuk 2 hebben we de hoofdvragen uit het onderzoek uitgesplitst in tien deelvragen. In dit hoofdstuk geven we aan hoe we deze vragen hebben onderzocht. We hebben gebruik gemaakt van drie onderzoeksmethoden.

We hebben een kwalitatief onderzoek gedaan onder 15 huurdersorganisaties die veel contact hebben met de achterban. We hebben eerst een digitale vragenlijst verzonden. Die volgden we op met een telefonische enquête. 15 huurdersorganisaties hebben de digitale enquête ingevuld en met 14 huurdersorganisaties zijn er aanvullende interviews geweest. De verslagen van de telefonische enquêtes zijn te vinden in bijlage 1.

De selectie van huurdersorganisaties met veel contact met de achterban heeft als volgt plaatsgevonden: De consultants en adviseurs van de Woonbond is gevraagd of ze huurdersorganisaties kennen die veel contact met de achterban hebben. Deze huurdersorganisaties zijn nader beoordeeld door de onderzoeker door te kijken naar de website, de contactvormen en waar nodig aanvullende vragen aan de medewerker die de huurdersorganisaties had voorgedragen. Vervolgens is er uit de beschikbare huurdersorganisaties een selectie gemaakt die gespreid was over de diverse regio's van de Woonbond (Noordoost, Zuid en West) en qua mate van stedelijkheid.

De tweede methode is dat we de resultaten samenvatten van de Woonbond-projecten voor werving van actieve huurders en Kwaliteitsmetingen tot een kwantitatieve rapportage. Dit zijn onderzoeken waarbij aan enkele duizenden huurders vragen gesteld zijn over onder meer hun belangstelling voor en deelname aan activiteiten van huurdersorganisaties. Een beschrijving van dit onderdeel en de resultaten is te vinden in bijlage 2.

We hebben een digitale enquête uitgezet onder huurdersorganisaties die deelnamen aan een van de volgende symposia: Samen naar de Toekomst – juni 2009 of Proeven aan participatie – maart 2010, of de omdat ze in het

bezit zijn van deel 2 van het Handboek Huurdersorganisaties 'De toekomst – nieuwe vormen van participatie'. Een beschrijving van het onderzoek en de resultaten vindt u in bijlage 3.

Hieronder geven we aan met welk onderzoek we de deelvragen beantwoorden.

***Welke meetbare resultaten hebben de inspanningen van de Woonbond om te komen tot verbreding en diversiteit van de huurdersorganisaties opgeleverd?***

Deze vraag beantwoorden we door de onderzoeken voor werving en de kwaliteitsmetingen..

***Wat zijn aanbevelingen en succesfactoren om te komen tot meer verbreding?***

Deze vraag splitsen we uiteen in onderstaande deelvragen

***1. Vindt vernieuwing plaats in of naast de huurdersorganisatie?***

Kwalitatief onderzoek door open interview met huurdersorganisaties die veel contact hebben met de achterban.

***2. Wat ziet de huurdersorganisatie als haar belangrijkste doelen van participatie: sociale participatie, beleidsparticipatie of politieke participatie? Vindt de huurdersorganisatie contact met de achterban nodig voor politieke participatie? (vraag 2)***

Deze vraag beantwoorden we door kwalitatief onderzoek met onder huurdersorganisaties die veel contact hebben met de achterban.

***3. Wat beweegt mensen om actief te worden als vrijwilliger bij een huurdersorganisatie? Welke redenen kunnen bruikbaar zijn bij het vernieuwen van huurdersorganisaties? Hoe kunnen huurders worden verleid om deel te nemen aan het huurderswerk?***

Deze vraag beantwoorden we door kwalitatief onderzoek met onder huurdersorganisaties die veel contact hebben met de achterban.

***4. Hebben vernieuwende huurdersorganisaties professionele ondersteuning gehad?***

Deze vraag beantwoorden we door kwalitatief onderzoek met onder huurdersorganisaties die veel contact hebben met de achterban.

***Hebben huurdersorganisaties een visie over waar ze in 2020 willen staan en wat ze daarvoor nodig hebben?***

Deze vraag beantwoorden we door kwalitatief onderzoek met onder huurdersorganisaties die veel contact hebben met de achterban.

***5. Wat was de houding van de corporatie bij vernieuwing?***

Deze vraag beantwoorden we door kwalitatief onderzoek met onder huurdersorganisaties die veel contact hebben met de achterban.

*6. Succesfactoren*

In het kwalitatieve onderzoek bevragen we bij huurdersorganisaties wat hun houding is in de eerder genoemde succesfactoren.

*7. Knelpunten*

In het kwalitatieve onderzoek bevragen we bij huurdersorganisaties wat hun houding is in de eerder genoemde knelpunten.

*8. Onderscheid gebieden met weinig - veel stedelijkheid*

We betrekken huurdersorganisaties uit beide groepen in kwalitatieve onderzoek.

*9. Onderscheid commerciële en sociale sector*

We betrekken huurdersorganisaties uit beide groepen in kwalitatieve onderzoek.

*10. Wat is het effect van de Verenigingsactiviteiten om huurdersorganisaties te verbreden? Zijn mensen bekend met de symposia en de brochure? Kennen ze de producten en wat vinden ze ervan?*

*De vraag in beeld: welke vraag hebben niet-vernieuwende huurdersorganisaties?*

Deze vraag onderzoeken we door een kwantitatief onderzoek onder leden van de Woonbond die een van de volgende producten gebruikt heeft: bezoek aan een van de symposia: Samen naar de Toekomst – juni 2009 of Proeven aan participatie – maart 2010, of aankoop van deel 2 van het Handboek Huurdersorganisaties ‘De toekomst – nieuwe vormen van participatie’.





# [4]

## De resultaten

In dit hoofdstuk beantwoorden we de tien deelvragen die we in hoofdstuk 2 geformuleerd hebben.

### 4.1 Welke meetbare resultaten hebben de inspanningen van de Woonbond om te komen tot verbreding en diversiteit van de huurdersorganisaties opgeleverd?

Om deze vraag te beantwoorden kijken we naar de wervingsonderzoeken van de Woonbond. De Woonbond heeft sinds 2005 maar liefst 139.551 huurders benaderd met een enquête voor het werven van actieve huurders. Deze huurders zijn benaderd op verzoek van huurdersorganisaties die op zoek waren naar actieve huurders. De enquêtes zijn teruggestuurd door bijna 31.000 huurders. Dat is een respons van gemiddeld 22 procent.

In deze enquête hebben we de vraag gesteld of huurders belangstelling hebben voor deelname aan het huurderswerk. Degenen die aangaven er belangstelling voor te hebben of aangaven dat het er van afhing, zijn benaderd voor een vervolgspraak. Uit hen is een aantal bewoners geselecteerd dat daadwerkelijk mee ging doen aan de bewonersparticipatie. Sinds 2008 is ook gevraagd of mensen belangstelling hebben voor deelname aan een digitaal panel. In de onderstaande tabel staat per jaar de samenvatting van de antwoorden op deze vragen.

Tabel 1 Overzicht potentie en werkelijk geïnteresseerde huurders om mee te doen met bewonersparticipatie

	Potentie actief meedoen		Werkelijk meedoen		Potentie meedoen digitaal	
	n	%	n	%	n	%
2005, 1 project	16	12	-	-	-	-
2006, 5 projecten	702	17	84	12	-	-
2007, 5 projecten	1738	21	125	7	-	-
2008, 3 projecten	1356	22	69	5	2408	29
2009, 3 projecten	386	26	31	8	668	37
2010, 8 projecten	1492	19	83	6	873	29
2011, 4 projecten	676	19	163	24	1551	37
<b>Totaal</b>	<b>6366</b>	<b>19</b>	<b>555</b>	<b>9</b>	<b>5500</b>	<b>33</b>

- Het potentieel huurders dat aangeeft in principe bereid te zijn om actief te worden voor huurdersparticipatie is vrij groot. In 2005 bedroeg het bij de eerste huurdersorganisatie 12 procent (zie kolom Potentie actief meedoen). In 2009 bedroeg het bij drie huurdersorganisaties 26 procent. Gemiddeld geeft 19% van de huurders aan dat zij op de een of andere manier mee wil doen aan het werk van de huurdersorganisaties of er eerst meer over wil weten op inhoudelijk gebied en de tijd die van hen wordt gevraagd (zie de getallen achter 'Totaal').
- In totaal gaven ruim 6.367 huurders aan belangstelling te hebben voor deelname aan het huurderswerk of ze gaven aan dat het er van afhing en dat ze eerst meer informatie wilden hebben.
- Het aantal huurders dat daadwerkelijk mee wil gaan doen is, na gesprekken en de bijeenkomsten over het huurderswerk, lager. In 2006 bedroeg het percentage huurders dat mee ging doen aan het huurderswerk 12 procent van alle huurders die mogelijk belangstelling hadden. Over alle jaren gerekend ging gemiddeld 9 procent van alle in principe geïnteresseerde huurders meedoen. De Woonbond heeft in deze periode 555 actieve huurders geworven.
- De taken en functies die door de nieuwe, actieve huurders worden uitgevoerd lopen uiteen. Uit de ervaring van de Woonbond blijkt dat een deel van nieuwe mensen vaak liever (eerst) deelneemt aan een in de tijd beperkte activiteit als een werkgroep of klankbordgroep. We merken ook dat relatief veel nieuwe huurders actief willen worden in het eigen complex of de directe omgeving.
- Sinds 2008 wordt in de enquêtes de vraag opgenomen of huurders bereid en geïnteresseerd zijn en enkele malen per jaar mee te doen aan een digitale enquête of deel te nemen aan een digitaal panel. Het aantal huurders dat via de digitale weg mee wil doen is groter. Eenderde van de deelnemende huurders wil op die manier graag hun mening geven of een vragenlijst invullen.

## Resultaat

De Woonbond heeft 555 nieuwe actieve huurders geworven. De Woonbond heeft 5500 huurders geworven voor panels van huurdersorganisaties.

## Aanvulling op de belangstelling voor deelname

Uit de enquêtes blijkt dat veel meer huurders aangeven belangstelling te hebben voor deelname aan het huurderswerk dan dat er daadwerkelijk meedoen. Ongeveer een op de tien mensen die belangstelling heeft voor het huurderswerk, doet ook mee.

We hebben bij de enquêtes waarin we de kwaliteit van het huurderswerk van huurdersorganisaties meten, aan huurders gevraagd voor welke activiteiten ze belangstelling hebben. Het zijn enquêtes onder ruim 1.000 huurders uit diverse plaatsen verspreid over het land. In tabel 2 staan de antwoorden.

**Tabel 2 Zou u per activiteit willen aangeven of u zich vooreen aantal activiteiten van ... en de bewonerscommissie in wil zetten?**

	n	%
Een schoonmaakactie in de buurt	393	35
Een straat- of wijkfeest.	372	33
Een straatbarbecue.	349	31
Een sportdag voor de buurtkinderen	375	33
Het invullen van een enquête waarmee ... of de BC de mening van de bewoners vraagt over belangrijke onderwerpen	749	66
Een bewonersbijeenkomst bij u in de buurt	394	35
Naar het spreekuur gaan van ... of de BC	273	24
Naar de jaarvergadering gaan van ...	330	29
Deelnemen aan een werkgroep of klankbordgroep van ... over een bepaald onderwerp	186	16

Meer antwoorden mogelijk

- Uit tabel 2 blijkt dat ongeveer eenderde van de huurders die aan de enquêtes hebben deelgenomen, belangstelling hebben voor deelname aan een schoonmaakactie in de buurt, een straat- of wijkfeest, een straatbarbecue of een bewonersbijeenkomst in de buurt.
- De activiteit waar de meeste huurders aan zeggen te willen deelnemen is het invullen van een enquête. Daaraan wil 66 procent van de huurders meedoen.

In de enquêtes hebben we ook gevraagd of mensen aan deze activiteiten hebben deelgenomen. In tabel 3 staan de antwoorden.

**Tabel 3** Kunt u per activiteit aangeven of u wel of niet heeft deelgenomen aan de door de bewonerscommissie georganiseerde activiteit?

	Ja		Nee		Totaal
	n	%	n	%	n
Ik heb wel eens deelgenomen aan een schoonmaakactie in de buurt	117	11	927	89	<b>1044</b>
Ik heb wel eens deelgenomen aan een straat- of buurtfeest	183	18	855	82	<b>1038</b>
Ik heb wel eens deelgenomen aan een sportdag	148	14	890	86	<b>1038</b>
Ik heb wel eens deelgenomen aan een ander evenement in de buurt	161	16	877	84	<b>1038</b>
Ik heb wel eens deelgenomen aan een enquête van de bewonerscommissie	281	27	768	73	<b>1049</b>
Ik heb wel eens deelgenomen aan een bewonersbijeenkomst van de BC in de buurt	277	26	779	74	<b>1056</b>
Zijn er nog andere niet genoemde activiteiten van de BC waaraan u heeft deelgenomen?	51	10	477	90	<b>528</b>

**Meer antwoorden mogelijk**

- Uit tabel 3 blijkt dat veel minder mensen ook daadwerkelijk hebben deelgenomen aan zo een activiteit van de bewonerscommissie. 35 procent van de geënquêteerden geeft aan belangstelling te hebben voor deelname aan een schoonmaakactie. Slechts elf procent heeft daarna deelgenomen. 35 procent van de respondenten geeft aan belangstelling te hebben voor deelname aan een bewonersbijeenkomst in de buurt. Slechts 26 procent heeft daarna deelgenomen.
- Uit tabel 2 en 3 blijkt dat de vraag van bewoners en het aanbod van bewonerscommissies niet op elkaar aansluiten. Er is bij respondenten meer belangstelling voor deelname aan activiteiten van de bewonerscommissie dan er feitelijke deelname is.

Ten slotte hebben we aan de mensen die nooit aan een activiteit van de bewonerscommissie hebben deelgenomen, gevraagd wat de reden daarvan is. De uitkomsten staan in tabel v4.

**Tabel 4 Als u zelden of nooit aan een activiteit van de bewonerscommissie heeft deelgenomen, wat is daarvan de reden?**

	n	%
Geen tijd	364	32
Het is altijd op een datum en tijdstip dat ik niet kan	140	12
De activiteiten vind ik niet interessant	166	15
De activiteiten vind ik niet belangrijk	72	6
Ik weet niet goed hoe ik daaraan een bijdrage kan leveren	115	10
Ik heb het idee dat het niets oplevert	123	11
Ik voel me er niet thuis	105	9
De werkwijze spreekt me niet aan	33	3
Ik ben niet op de hoogte van de activiteiten	382	34
Anders	201	18

**Meer antwoorden mogelijk**

- 32 procent van de mensen zegt geen tijd te hebben. 12 procent zegt dat de activiteiten altijd op een moeten zijn dat ze niet kunnen. Mogelijk zijn deze mensen wel bereid om mee te doen aan digitale activiteiten waarbij ze zelf het moment van deelname kunnen kiezen.
- 34 procent zegt niet op de hoogte te zijn van de activiteiten. Deze mensen worden blijkbaar niet goed bereikt.
- 15 procent vindt de activiteiten niet interessant en tien procent weet niet goed hoe ze een bijdrage kunnen leveren. Deze mensen zijn mogelijk wel geïnteresseerd in andere activiteiten.
- Soortelijke vragen hebben we ook gesteld over huurdersorganisaties. De uitkomsten zijn daarbij vergelijkbaar.

Uit bovenstaande tabellen blijkt dat er een mismatch is tussen wat bewonerscommissies en huurdersorganisaties aan activiteiten aanbieden en wat huurders vragen. De huurdersorganisaties bereiken daardoor niet alle mensen die wel belangstelling hebben voor het werk van de huurdersorganisaties.

We hebben de eerste hoofdvraag uit het onderzoek beantwoord. We hebben laten zien dat de Woonbond alleen al door directe werving 550 nieuwe actieve huurders geworven heeft en 5500 huurders voor deelname aan panels. We hebben ook laten zien dat veel meer mensen aangeven belangstelling te hebben voor deelname aan het huurderswerk dan dat er daadwerkelijk deelnemers zijn.

Als huurdersorganisaties een groter deel van de mensen met belangstelling aan zich zouden weten te binden, zou de vernieuwing en verbreding van huurdersorganisaties een grote stimulans krijgen.

## 4.2 Wat zijn aanbevelingen en succesfactoren om te komen tot meer verbreding?

Deze tweede hoofdvraag is uitgesplitst in tien deelvragen. We zullen ze in per paragraaf kort behandelen.

De vragen worden grotendeels beantwoord aan de hand van de uitkomsten van 15 interviews met huurdersorganisaties die veel contact hebben met de achterban. Het is de verwachting dat deze huurdersorganisaties voorop lopen in de vernieuwing. We zullen dit verband ook in dit onderzoek toetsen. De redenering is dat als binnen deze groep een kenmerk vaak wordt gevonden, dit kenmerk bevorderlijk is voor het hebben van contact met de achterban en daarmee bijdraagt aan de vernieuwing van de huurdersorganisaties. Om een voorbeeld te geven: als blijkt dat deze organisaties vaak iemand in hun midden hebben die een zaal vol bewoners kan toespreken, dan wordt dit kenmerk bevorderlijk geacht voor het hebben van contact met de huurders. De onderbouwing waarom juist deze kenmerken en hoe deze kenmerken bijdragen aan het hebben van contact met de achterban wordt gegeven in hoofdstuk 2.

### 4.2.1 Vindt vernieuwing plaats in of naast de huurdersorganisatie?

In de discussies over participatie wordt een onderscheid gemaakt tussen formele en informele huurdersparticipatie, zie bijvoorbeeld het verslag van de conferentie Bewonersparticipatie - wat werkt? (2011). Doordat het betrekken van andere doelgroepen dan de oudere, blanke mannen bij de formele participatie soms moeizaam gaat, zetten corporaties andere vormen in om te weten wat er onder huurders leeft, bijvoorbeeld (digitale) klantenpanels, klankbordgroepen en enquêtes. De verwachting is dat vernieuwing van de huurdersorganisaties plaats zal vinden door verandering van het aantal en de aard van de informele contacten tussen huurders en verhuurders. Huurdersorganisaties hebben daarin een plek te kiezen. Vindt vernieuwing plaats in of naast de huurdersorganisatie? (*Vraag 1*)

We verwachten dat huurdersorganisaties met veel contact met de achterban meedoen in de vernieuwing van de participatie door de verhuurder. We hebben aan 15 huurdersorganisaties die veel contact hebben met de achterban gevraagd welke manieren de corporatie inzet om het contact met de achterban te hebben. In tabel v5 staan de antwoorden.

**Tabel 5 Ik noem nu een aantal manieren waarop de corporatie contact kan hebben met de huurders. Kunt u aangeven of uw corporatie die inzet?**

	n	%
Enquête onder huurders	11	69
Bewonersavond	10	63
Spreekuur	9	56
Stakeholdersbijeenkomst	8	50
Internettoepassingen als Twitter, Facebook, Hyves of verschillende websites	7	44
Werkgroep	7	44
Overleg met klankvordgroep	6	38
Themabijeenkomst	6	38
Wijkatelier	3	19
Klantenraad	2	13
Speeddate	1	6

*n = 15 Meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%*

- Uit de tabel blijkt dat de betrokken corporaties allerlei manieren inzetten om het contact met de achterban te onderhouden, bijvoorbeeld enquêtes (door 11 van de 15 corporaties), Bewonersavonden (door 10 van de 15 corporaties), maar ook internettoepassingen als Twitter (7 van de 15 corporaties en werkgroepen (7 van de 15 corporaties).
- Uit de uitkomsten blijkt verder één corporatie naast bewonersavonden geen andere vormen van participatie inzet om contact met de huurders te leggen. Deze corporatie is niet bezig de participatie te vernieuwen.

Vervolgens hebben we gevraagd of de huurdersorganisaties betrokken zijn bij de inzet van deze vormen en of ze deelnemen aan deze vormen. Met deze vragen willen we onderzoeken of de huurdersorganisaties met veel contact met de achterban een plek hebben in de vernieuwing van de participatie.

- Het blijkt dat 13 van de 15 huurdersorganisaties met de corporaties overleg hebben gehad over de inzet van andere vormen van contact met de huurders.
- 13 van de 15 huurdersorganisaties nemen ook deel aan deze andere vormen van contact. Zij nemen bijvoorbeeld deel aan een werkgroep of een wijkatelier.
- Verder blijkt dat met 2 van de 15 huurdersorganisaties geen overleg is over de inzet van andere vormen van contact en dat ze er ook niet aan deelnemen. Het gaat om de huurdersorganisatie van de corporatie die

geen vernieuwing van de participatie toepast en om twee bewoners-commissies.

We concluderen dat de huurdersorganisaties die een goed contact met de achterban hebben, een eigen plek hebben in de vernieuwing van de participatie.

#### 4.2.2 Wat ziet de huurdersorganisatie als haar belangrijkste doelen van participatie: sociale participatie, beleidsparticipatie of politieke participatie? Vindt de huurdersorganisatie contact met de achterban nodig voor politieke participatie?

We verwachten dat de huurdersorganisatie die vaak contact met de achterban hebben, de politieke participatie als belangrijkste doel zien.

Om te bepalen welk doel de betrokken huurdersorganisaties het belangrijkste vinden, sociale participatie, beleidsparticipatie of politieke participatie, hebben we ze gevraagd tien punten te verdelen onder drie mogelijk doelen van participatie:

- 1 Huurders met elkaar in contact brengen zodat er meer saamhorigheid komt.
- 2 Het doorgeven van klachten aan de verhuurder.
- 3 Het beïnvloeden van het beleid van de verhuurder.

In tabel v6 staan de antwoorden.

**Tabel 6** Kunt u tien punten verdelen over de onderstaande mogelijkheden zodat het belangrijkste doel de meeste punten krijgt en de minste belangrijke het minst

	2.1 Huurders met elkaar in contact brengen zodat er meer saamhorigheid komt	2.2 Het doorgeven van klachten aan de verhuurders	2.3 Het beïnvloeden van het beleid van de verhuurder
BC De Minstreef	2	4	4
SH De Duinstreek	5	1	4
HBV Dronten	3	2	5
VB Uilenstede	2	3	5
HBV Noord-Kennemerland	4	1	5
BC Bijvank-Noord	2	3	5
Nieuw Elan	1	3	6
HBO Enschede	1	3	6
HVOB Lelystad	2	2	6
HBV Bollenstreek	3	1	6
Parteon	1	2	7
SOBO	1	1	8
HV Noord-Limburg	1	1	8
De Koepel Stadskanaal	1	1	8
HR Waterweg Wonen	0	0	10
<b>Gemiddeld</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>



- 13 van de 15 huurdersorganisaties vinden politieke participatie het belangrijkste doel van de huurdersorganisatie. Een organisatie vindt sociale participatie belangrijker. Deze organisatie verklaart dat uit de specifieke lokale omstandigheden: in Katwijk is saamhorigheid een noodzakelijke voorwaarde voor het beïnvloeden van beleidskwesties.
- Het belang van het doel beleidsparticipatie varieert. Bijna evenveel huurdersorganisaties noemen dit als tweede of als derde doel. Ook uit de telefonische interviews naar aanleiding van de digitale enquête blijkt dat huurdersorganisaties geheel verschillend staan tegenover klachtafhandeling. Sommige huurdersorganisaties geven nadrukkelijk aan dat ze geen enkele rol ambiëren in de klachtafhandeling. Anderen zeggen dat het spelen van een doorslaggevende rol bij klachtafhandeling veel voldoening kan geven. Weer anderen zien klachtafhandeling als onontkoombaar.
- In de aanvullende interviews hebben we gevraagd naar waarom deze huurdersorganisaties het contact met de achterban zo belangrijk vinden. Als reden waarom ze actief zijn in het leggen van contact met de achterban geven ze aan dat ze 'gevoed willen worden door de achterban', dat ze 'er zijn voor de achterban' of dat de achterban 'de oren en ogen van hen zijn'. De signalen die er zo binnen komen, gebruiken ze bij de beleidsbeïnvloeding en vormen de legitimiteit van de huurdersorganisaties. 'Met een bewonersvereniging zonder achterban krijg je alleen maar veel praten'.  
Uit de antwoorden blijkt dat de huurdersorganisaties het belang van een goed contact als een kernwaarde van een goede huurdersorganisatie zien. Het belangrijk vinden van een goed contact met de achterban is een drijvende kracht achter het hele functioneren van de huurdersorganisatie.

We concluderen dat de betrokken huurdersorganisaties politieke participatie het belangrijkste doel van het contact met de achterban vinden.

#### **4.2.3 Wat beweegt mensen om actief te worden als vrijwilliger bij een huurdersorganisatie? Welke redenen kunnen bruikbaar zijn bij het vernieuwen van huurdersorganisaties? Hoe kunnen huurders worden verleid om deel te nemen aan het huurderswerk?**

We baseren ons bij het beantwoorden van deze vragen op een studie van Tonkens en Verhoeven (2011). In navolging van hen onderscheiden we de volgende motieven waarom mensen participeren.

- 1 Sociale motieven: spannend om mee te doen, waardering van anderen krijgen, geen nee kunnen zeggen, andere mensen willen begrijpen, bij een groep of omgeving willen horen.
- 2 Pragmatische motieven: Het leveren van een bijdrage aan het oplossen van een probleem in de eigen buurt of het eigen huis.

- 3 Invloed: de wens om collectieve uitkomsten te beïnvloeden, de wens om de corporatie te beïnvloeden.
- 4 Eigen belang: er zelf beter van willen worden door financieel gewin, carrièremogelijkheden, nieuwe dingen leren of andere persoonlijke voordelen.
- 5 Burgerschap: verantwoordelijkheidsgevoel voor de algemene zaak, bijdragen aan verbetering van de gemeenschap,

We hebben gevraagd of de huurdersorganisaties op deze motieven inspelen.

Uit de resultaten blijkt dat enkele motieven vaak belangrijk gevonden worden, zoals:

- Sommige bewoners willen zich inzetten voor de belangen van de huurders.- (heel erg) belangrijk voor alle huurdersorganisaties.
- Bewoners die actief zijn in de huurdersorganisatie leren daardoor nieuwe dingen - (heel erg) belangrijk voor alle huurdersorganisaties.
- Er zijn bewoners die het beleid van de corporatie willen beïnvloeden - (heel erg) belangrijk voor 13 huurdersorganisaties.
- We kunnen echter geen profiel ontdekken in de motieven waarop huurders aangesproken worden: naast de meest genoemde motieven worden allerlei andere motieven wel en niet genoemd.
- In de aanvullende interviews slagen de huurdersorganisaties er niet in toe te lichten hoe ze juist op deze motieven inspelen.

We concluderen hieruit dat de betrokken huurdersorganisaties geen beeld hebben van de motieven waarop ze huurders aan willen spreken om ze te verleiden deel te nemen aan het huurderswerk.

#### **4.2.4 Hebben vernieuwende huurdersorganisaties professionele ondersteuning gehad?**

De Woonbond heeft de ervaring dat huurdersorganisaties die geen professionele ondersteuning hebben het ingewikkeld vinden om informele vormen van huurdersparticipatie op te zetten. Is dit onderscheid in de praktijk ook terug te vinden?

14 van de 15 huurdersorganisaties hebben professionele ondersteuning, bijvoorbeeld van De Woonbond of een lokale ondersteuner. Eén huurdersorganisatie heeft zelf professionele krachten in dienst. Deze helpt in negen van de 15 gevallen echter niet met het onderhouden van contact met de achterban. In een aantal gevallen heeft een bestuurslid zelf professionele kennis, hij is bijvoorbeeld actief geweest in de politiek of in het welzijnswerk. Meestal wordt de kennis echter werkende weg opgebouwd vanuit de wens om goed contact met de achterban te hebben. Tips uit bijvoorbeeld het blad van de Woonbond of andere bronnen worden daarbij wel gebruikt.

We concluderen dat het voor een goed contact met de achterban niet noodzakelijk is om professionele ondersteuning te hebben. Uit de interviews blijkt dat de wens om contact te hebben met de achterban veel bepalender is.

***Hebben huurdersorganisaties een visie over waar ze in 2020 willen staan en wat ze daarvoor nodig hebben?***

Het is de verwachting dat huurdersorganisaties die een goed contact met de achterban hebben, daarmee ook oog hebben voor de toekomst van de organisatie. Ze willen hun werkzaamheden niet alleen nu, maar ook in de toekomst uit kunnen voeren. Hebben deze huurdersorganisaties een visie over waar ze in 2020 willen staan en wat ze daarvoor nodig hebben? (vraag 4b)

- Tien van de 15 huurdersorganisaties heeft wel eens nagedacht waar ze in 2020 zouden willen staan.
- Slechts drie hebben een uitgeschreven visie waar ze willen staan in 2020. Twee van de drie geven daarin aan dat ze verwachten een meer professionele en andere organisatie te zijn dan nu.

We concluderen dat een goed contact met de achterban er niet toe leidt dat er ook een toekomstvisie ontwikkeld wordt.

**4.2.5 Wat was de houding van de corporatie bij vernieuwing?**

Verbreding van de huurdersparticipatie is niet alleen een verantwoordelijkheid van de huurdersorganisatie maar ook van de corporatie. Wat doen corporaties om het contact met de achterban te faciliteren en het overleg tussen huurder en verhuurder toegankelijker en resultaatgerichter te maken? Een actieve verhuurder is in staat om een bijdrage te leveren aan de verbreding van de huurdersparticipatie. Een actieve verhuurder daagt de huurdersorganisatie uit om een mening te geven. Hij prikkelt de huurdersorganisatie om advies uit te brengen door bijvoorbeeld adviesaanvragen en themabijeenkomsten. Ook inspraak bij wijkvernieuwing en renovatie leidt tot verbreding waarbij jongere huurders zich inzetten. 'Elke verhuurder krijgt de huurdersparticipatie die hij verdient.' Wat is de rol van de corporatie bij het contact met de achterban (vraag 5)?

- Een gemeenschappelijk kenmerk van de huurdersorganisaties die goed contact hebben met de achterban, is dat de corporaties goed meewerken. Alle corporaties zijn actief om het overleg toegankelijk te maken. Bij 14 huurdersorganisaties is de corporatie actief om de resultaten uit het overleg met de huurdersorganisatie zichtbaar te maken. 12 van de 15 huurdersorganisaties geven aan dat ze voldoende faciliteiten hebben om het contact met de achterban goed in te richten.

We concluderen dat een corporatie een grote bijdrage kan leveren aan een goed contact met de achterban. Bijna alle betrokken huurdersorganisaties geven aan dat de corporatie zeer coöperatief is.

#### 4.2.6 Succesfactoren

In de gesprekken met de consultants van de Woonbond en de verslagen van de taakgroep participatie van het WKA wordt een aantal succesfactoren en een aantal uitdagingen genoemd voor de vernieuwing van huurdersorganisaties. We geven hieronder per factor aan of ze van invloed zijn op *het hebben van veel contact met de achterban*. Waar mogelijk geven we ook aan of ze van invloed zijn op *vernieuwing van huurdersparticipatie*.

□ *De huurdersorganisatie is zich bewust van de noodzaak om huurdersparticipatie te vernieuwen*

Nee. De huurdersorganisaties die we geïnterviewd hebben, zijn zich vaak niet bewust van de noodzaak om te vernieuwen. Zoals al eerder aangegeven hebben ze bijvoorbeeld meestal geen visie op waar ze in 2020 willen staan. Het hebben van veel contact met de achterban komt niet voort uit de behoefte beter op de toekomst voorbereid te zijn, maar uit de opvatting dat contact essentieel is voor een huurdersorganisatie. Een deel van de huurdersorganisaties ziet niet alleen de noodzaak om de huurdersparticipatie te vernieuwen, maar is daar ook actief mee bezig: bijvoorbeeld Nieuw Elan, Bewonersraad Parteon, en Huurdersraad Waterweg Wonen zijn bezig om de huurdersparticipatie op een andere manier vorm te geven. De andere huurdersorganisaties zetten wel verschillende middelen in om hun achterban te bereiken, maar ze proberen niet de huurdersparticipatie te vernieuwen. Voor meer informatie verwijzen we naar de interviewverslagen in de bijlage.

□ *De huurdersorganisatie is bereid de participatie te vernieuwen.*

Nee. Zie hierboven. Het willen vernieuwen van de huurdersparticipatie is op zich geen reden om veel contact met de achterban te willen hebben en huurdersorganisatie die veel contact met de achterban hebben, willen op zich de participatie niet vernieuwen.

□ *De vernieuwing is onderdeel van de (maandelijkse) agenda.*

Ja. Het contact met de achterban is voor alle huurdersorganisaties een vast agendapunt.

□ *De huurdersorganisatie heeft kennis van hoe de vernieuwing aan te pakken*

Ja. De kennis om die op te doen wordt echter veelal werkende weg ontwikkeld. In een aantal gevallen heeft een bestuurslid zelf professionele kennis, hij is bijvoorbeeld actief geweest in de politiek of in het welzijnswerk.

Meestal wordt de kennis echter opgebouwd vanuit de wens om goed contact met de achterban te hebben. Tips uit bijvoorbeeld het blad van de Woonbond of andere bronnen worden daarbij wel gebruikt.

*□ De aanpak van vernieuwing is behapbaar en heeft voor de huurdersorganisatie een duidelijke meerwaarde.*

Ja. In de interviews geven alle huurdersorganisatie aan hoe ze kleine stapjes weten te zetten in het leggen van contact met de achterban. Vaak sluiten ze aan op de agenda van de corporatie van renovatie, groot onderhoud en sloop/nieuwbouw. 'Mensen willen zich wel organiseren als er wat aan de hand is. Als er niets aan de hand is, dan niet'. De huurdersorganisaties benaderen dan de bewoners met de vraag waar die behoefte aan hebben en hoe het proces gaat. Met de contacten die ze zo leggen, werken ze verder. Een andere ingang voor contact met de achterban is het contact van centrale huurdersorganisaties met bewonerscommissies. Bezoeken aan bewonerscommissies of deels informatieve en goed verzorgde avonden voor huurdersorganisaties blijken vaak een goed resultaat te hebben.

*□ De huurdersorganisatie heeft realistische verwachtingen van de opbrengst van de vernieuwing van de huurdersparticipatie.*

Ja. We hebben gevraagd of de resultaten aansloten op de verwachtingen en of de partijen voldoende terugkrijgen van de achterban als ze kijken naar de energie die ze eraan besteden. Vrijwel alle huurdersorganisaties geven aan dat de verwachtingen niet te hoog gesteld moeten worden.

Wat betreft de vraag of de huurdersorganisaties er voldoende voor terugkrijgen, geven de huurdersorganisaties vaak aan dat ze niet veel complimenten krijgen, maar dat ze het huurderswerk niet doen om er complimenten voor te krijgen. Enkele huurdersorganisaties zijn er wel ontevreden over dat de achterban het zo vanzelfsprekend vindt dat de huurdersorganisaties al dit vrijwilligerswerk maar de hele tijd blijven doen. Zij zouden wel wat vaker een blijk van waardering willen krijgen.

*□ De huurdersorganisatie (die vernieuwt) heeft voldoende faciliteiten - Ja*

Ja. 12 van de 15 huurdersorganisaties geven aan dat ze voldoende faciliteiten hebben om het contact met de achterban goed in te richten.

*□ De huurdersorganisatie kan kandidaten duidelijk maken wat er te halen valt: De huurdersorganisatie vent successen uit.*

Ja. Bijna alle huurdersorganisaties kunnen behaalde successen noemen en gebruiken die in de communicatie. De genoemde successen staan in de bijlage bij vraag 5. Opvallende is dat er weinig inhoudelijke successen worden benoemd (bijvoorbeeld uitgesteld onderhoud toch eerder realiseren) en veel systeemsuccessen (Participatiereglement, samenwerkingsovereenkomst of gekwalificeerd advies).

□ *De huurdersorganisatie benoemt persoonlijke voordelen voor participatie, de huurdersorganisatie is een aantrekkelijke club om bij te horen.*

Onbekend. We hebben eerder al vastgesteld dat de huurdersorganisaties geen klare lijn hebben om mensen waarop ze huurders aanspreken om deel te nemen. Of de huurdersorganisaties een aantrekkelijke club zijn om bij te horen is met de in dit onderzoek gebruikte methoden niet goed vast te stellen. Daarvoor zou het beter zijn de mening van de huurders te vragen.

□ *Er zijn verschillende vormen van overleg met corporatie en achterban.*

Ja. Bijna alle betrokken corporaties en huurdersorganisaties zetten verschillende vormen van overleg in om contact te hebben met de achterban.

□ *De corporatie heeft een stimulerende houding ten opzichte van participatie. - Ja.*

Ja. Zoals eerder gezegd is een coöperatieve corporatie bij alle huurdersorganisaties aanwezig.

□ *Binnen de huurdersorganisatie is een cultuur met respect voor nieuwkomers, voor andere meningen, voor inbreng van nieuwe leden.*

Ja. Dat blijkt er uit dat nieuwe leden vaak geen proefperiode hebben, maar meteen kunnen meedraaien. Nieuwe bestuursleden hebben vrijwel nooit in eerste instantie beperkte bevoegdheden. Een mooie manier om het uit te drukken was 'Nieuwe bezems vegen schoner'. Eventuele formele toestemming om lid van het nieuwe bestuur, wordt als formaliteit beschouwd.

□ *De huurdersorganisatie heeft competenties als inleven, luisteren, open staan voor anderen, ruimte bieden.*

Ja. De huurdersorganisaties spreken elkaar onderling op hun gedrag aan. Vaak geven ze aan direct te zijn in het aanspreken van anderen. Vaak evalueren ze de samenwerking onderling. Soms gebeurt dat heel uitgebreid, met een dag op de hei. Soms gebeurt dat wat informeler. Overigens viel het op dat alle benaderde huurdersorganisaties deel wilden nemen aan het onderzoek. Hieruit en uit de contacten in het onderzoek sprake een erg toegankelijke en open houding.

□ *De huurdersorganisatie heeft een visie op hoe nieuwe vrijwilligers tegen het huurderswerk aankijken.*

Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers.

De nieuwe vrijwilliger:

- wil zich meer dan vroeger kunnen ontwikkelen in het vrijwilligerswerk
- wil de tijdsbesteding duidelijk afperken (afspraken over de hoeveelheid tijd)
- wil niet alleen wat geven, maar verwacht ook wat terug te krijgen (goed voor je loopbaan en ontwikkeling en wil waardering)

- wil meer kortlopende activiteiten en projecten doen dan functies vervullen
- een deel van de vrijwilligers wil zelf invulling geven aan vrijwilligerswerk
- een deel van de vrijwilligers wil een duidelijk afgebakende klus uitvoeren
- wil duidelijke afspraken over wat er van elkaar verwacht kan worden
- wil een duidelijk, bereikbaar resultaat zien (met evaluatie en terugkoppeling)
- houdt niet van vergaderen maar wil wat doen!
- wil alleen informatie over het project waar hij /zij op dat moment mee bezig is

Nee. De meeste huurdersorganisaties bleken niet op de hoogte te zijn van dit concept. Enkele huurdersorganisaties werken wel met bijvoorbeeld werkgroepen. Daarbij kunnen mensen gedurende een kortere periode actief zijn. De tijdelijkheid werd echter vaak als probleem genoemd. Het duurt al snel twee jaar voor je goed op de hoogte bent wat er speelt en veel processen als een renovatie of groot onderhoud duren zelfs nog veel langer.

#### 4.2.7 Knelpunten

We benoemen per punt of dit een knelpunt is gebleken.

- *Weerstand: Verbreding is geen onderdeel van de dagelijkse praktijk van huurdersorganisaties. Om te verbreden zullen huurdersorganisaties hun praktijk moeten aanpassen. Verandering is voor alle organisaties moeilijk. Hoe kunnen huurdersorganisaties succesvol veranderen? Wat heeft een vrijwilligersorganisatie nodig voor zo een organisatieverandering? Hoe gaan huurdersorganisaties om met de weerstand die verandering oproept?:*

Ja, deels. De huurdersorganisaties blijken uiteen te vallen in twee groepen. De ene groep is er een lange traditie van het hebben van veel contact met de achterban, bijvoorbeeld al vanaf de oprichting 30 jaar geleden. Bij de andere groep is het contact met de achterban van veel recenter datum, bijvoorbeeld twee tot vijf jaar. Daarbij was er vaak sprake van een bestuurswisseling waarbij het nieuwe bestuur er voor koos om meer contact met de achterban te willen hebben. In een enkel geval was het willen hebben van meer contact met de achterban een aanleiding voor de bestuurswisseling, vaker speelden er andere zaken.

- *Tijd: Huurdersorganisaties hebben, in een aantal gevallen, meer werk dan er capaciteit is. Vaak ervaren zij vernieuwing en diversiteit als extra werk dat er bovenop komt. Hoe kunnen zij vernieuwen als vernieuwing in eerste instantie alleen maar meer werk met zich meebrengt? Wat is er te doen aan de faalfactor 'geen tijd'? Is het werk deels uit te besteden?*

Ja, omdat de huurdersorganisaties het contact met de achterban zo belangrijk vinden, zijn ze bereid er veel tijd voor vrij te maken. Enkele huurdersorganisaties schatten in dat het contact met de achterban het en tot drie dagen per week kostte, dus los van andere activiteiten. In de verlagen is na te lezen hoe de huurdersorganisaties hier tijd voor hebben vrijgemaakt. De ingang om bewoners te benaderen die met groot onderhoud, renovatie of sloop/nieuwbouw te maken hadden, was een veel voorkomende. Een aantal huurdersorganisaties besteedt een deel van de taken uit. Dat gebeurt op allerlei manieren. Nieuw Elan heeft een professioneel werkapparaat van enkele mensen. Een ander zet een journalist in die de aangeleverde teksten redigeert voor de nieuwsbrief.

- *Geen interesse bij huurders: huurdersorganisaties ondernemen vaak pogingen om met huurders in contact te komen. Vrijwel alle huurdersorganisaties organiseren jaarvergaderingen waarbij ze moeite doen voor een hoge opkomst. Vrijwel alle huurdersorganisaties kennen eigen voorbeelden waarbij ze geprobeerd hebben om huurders bij hun werk te betrekken en die niet het gewenste resultaat hadden. Het idee kan dan postvatten dat huurders 'nu eenmaal geen interesse' hebben of 'geen tijd' hebben voor huurdersparticipatie. Welke tactieken zijn werkzaam om met deze weerstand bij huurders om te gaan?*

Alle huurdersorganisaties reageren er in het contact met de achterban op dat huurders vooral betrokken zijn als er iets verkeerd gaat of als er zaken aan de eigen woning gebeuren moeten.

- *Management en inhoud: Bestuursleden van huurdersorganisaties zijn in eerste instantie inhoudelijk betrokken bij het onderwerp. Voor een vernieuwing van de huurdersorganisatie is ook een bestuurder nodig die mensen aanstuurt in plaats van inhoudelijke afwegingen te maken. Maar goede volkshuisvestelijke kennis is belangrijk. Hoe kunnen bestuursleden leren na te denken over hun eigen taakopvatting en taakverdeling?*

De meeste huurdersorganisaties zeggen met beide taken bezig te zijn. Uit de gesprekken rijst het beeld dat de huurdersorganisaties meer met de inhoud en het proces van overleg bezig zijn dan met de vraag waar de organisatie staat en waar die heen moet. Het beeld is dat ze meer op de inhoud betrokken zijn en minder op het management.

De overige knelpunten waren al eerder behandeld.

#### **4.2.8 Onderscheid gebieden met weinig - veel stedelijkheid**

We hebben enquêtes uitgevoerd in de volgende plaatsen: Delft, Leeuwarden, Enschede (2 x), Katwijk, Schiedam, Dronten-



Biddinghuizen, Amsterdam, Venray, Lelystad, Stadskanaal, Alkmaar en Lisse. We hebben geen onderscheid vastgesteld in het leggen van contact met de achterban.

#### 4.2.9 Onderscheid commerciële en sociale sector

We hebben helaas alleen in de sociale sector huurdersorganisaties met veel contact in de achterban gevonden. Dat wil niet zeggen dat die er in de commerciële sector niet zijn.

#### 4.2.10 Wat is het effect van de Verenigingsactiviteiten om huurdersorganisaties te verbreden? Zijn mensen bekend met de symposia en de brochure? Kennen ze de producten en wat vinden ze ervan? Welke vraag hebben niet-vernieuwende huurdersorganisaties?

Deze vraag is onderzocht met de digitale enquête onder huurders die naar een van de twee symposia waren geweest of het handboek 'De toekomst - nieuwe vormen van participatie' hadden besteld.

Om deze vragen te onderzoeken hebben we een mensen benaderd die blijk hebben gegeven van belangstelling voor de vernieuwing van de huurdersorganisaties. Ze hebben een symposium over dat onderwerp bezocht of het handboek Huurdersorganisaties 'De Toekomst, nieuwe vormen van participatie' besteld. In bijlage drie staat een uitgebreide beschrijving van de resultaten van dit onderzoek

We hebben gevraagd of mensen door de symposia en het handboek inspiratie hadden opgedaan.

In tabel v7 staan de antwoorden.

---

**Tabel 7 Vond u het inspirerend?**

	<b>Ja</b>	<b>Nee</b>
Symposia	73%	27%
Handboek, deel 2	79%	21%
Andere kanalen	82%	18%

---

---

73 procent van de mensen die op een symposium waren geweest vonden dat inspirerend. 79 procent van de mensen die het handboek hadden besteld vonden dat inspirerend. 82 procent van de mensen noemden andere kanalen (artikelen in de Woonbondig, cursussen, adviezen consulenten) die

ze hadden gebruikt inspirerend. Dit geeft aan dat de inhoud van de symposia en het handboek goed aansluiten op de doelgroep.

Mensen konden aangeven wat ze inspirerend vonden:

***De top vijf inspirerend is:***

1. Samenwerken met andere organisaties
2. Samen optrekken met de verhuurder
3. Mensen aanspreken op hun eigen interesse
4. Persoonlijke benadering
5. Openstaan voor nieuwe inbreng.

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat het lukt om de eigen organisatie te vernieuwen. De andere helft lukt dit niet. Het grootste obstakel is het vinden van geschikte vrijwilligers. De respondenten lichten toe waarom het wel of niet lukt om de organisatie te verbreden en/of te vernieuwen. Enkele opmerkingen van respondenten:

- *“Sta als klassieke organisatie wel open voor andere meningen en belangen.”*
- *“We zijn bezig: werkgroepen, stellingen op website en digitale panels.”*
- *“Door daarbij ook activiteiten op te pakken die niet direct met volkshuisvesting te maken hebben.”*
- *“We hebben binnen een maand tijd zeven aanmeldingen voor bestuursleden binnen. Geweldig!”*
- *“Op dit moment zijn we in samenwerking met de verhuurder een werkgroep gestart om de huurdersparticipatie corporatiebreed te vergroten.”*
- *“Wij zijn hier constant mee bezig. Wij hebben vrij veel actieve bewonerscommissie leden (ook van allochtone afkomst). Deze leden willen wij later inzetten (als het lukt) voor de huurdersorganisatie.”*

Maar ook:

- *“Geen interesse bij huurders om actief te worden.”*
- *“Nog niet, maar zijn zoekende.”*
- *“Wij zijn op dit moment met 3 bestuursleden en weten niet goed hoe wij dit uit moeten breiden.”*

Respondenten die veranderingen hebben doorgevoerd is gevraagd om welke veranderingen het ging.

**Tabel v8 Kunt u aangeven welke acties en/of veranderingen het bestuur heeft doorgevoerd?**

	n	%
We zijn gaan werken met andere werkvormen	16	35
We hebben onze eigen organisatie anders ingericht	19	41
Anders	21	46

*n = 46 Meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%*

Respondenten noemen meerder malen werkgroepen en themagroepen als nieuwe werkvormen die zijn doorgevoerd. Respondenten noemen verder: meer decentraal werken, bewonerscommissies betrekken, specialisatie van bestuursleden, met contactpersonen werken en meer samenwerken met andere organisaties.

We hebben ook gevraagd wat mensen van de Woonbond verwachten bij het vernieuwen van de huurdersparticipatie. We hebben daarvoor twee vragen gesteld. Kunt u aangeven welke obstakels er voor u zijn bij het gebruiken van de producten of activiteiten van de Woonbond. De antwoorden staan in tabel v9.

**Tabel 9 Kunt u aangeven welke obstakels er voor u zijn bij het gebruiken van de producten of activiteiten van de Woonbond?**

	n	%
Voorbeelden sloten niet bij onze praktijk aan	19	40
Te ingewikkeld	4	8
Werkvormen passen niet bij ons	8	17
Te veel voorbeelden uit randstedelijke gebieden	21	44
Anders	15	31

*n = 48 Meer antwoorden mogelijk.*

De meest genoemde obstakels zijn dat er teveel voorbeelden uit de Randstedelijke gebieden zijn. Ook is vaak genoemd dat de voorbeelden niet bij de praktijk van de huurdersorganisatie aansluiten. Blijkbaar zijn de gegeven voorbeelden voor hen niet direct toepasbaar. Verder heeft een groep huurders een andere reden genoemd. Deze staan in de toelichting bij vraag 9.

Om de vraag voor de Woonbond verder in beeld te krijgen, hebben we nog gevraagd hoe de Woonbond de respondent zou kunnen ondersteunen om de huurdersorganisatie (nog) meer te helpen bij het verbreden en/of vernieuwen van de organisatie. De antwoorden staan in tabel 10.

**Tabel 10 Hoe zou de Woonbond u kunnen ondersteunen om uw Huurdersorganisatie (nog) meer te helpen bij het verbreden en/of vernieuwen van de organisatie?**

	n	%
Meer informatie	20	23
Symposium organiseren	12	14
Scholing aanbieden	29	33
Meer goede voorbeelden	30	34
Anders	13	15
Geen idee	23	26

*n = 88 Meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%*

De respondent geven aan behoefte te hebben aan scholing, meer goede voorbeelden en meer informatie. Een dertiental huurders noemt andere zaken. Ze staan bij de toelichtingen bij vraag 18.

We hebben de respondent gevraagd welke succesfactoren zij kunnen noemen voor verbreding en vernieuwing van de eigen huurdersorganisatie. In de onderstaande tabel zetten we de meest genoemde succesfactoren naast de factoren die uit het kwalitatieve onderzoek naar voren komen.

**Tabel 11**

<b>Succesfactoren volgens respondenten</b>	<b>Succesfactoren uit kwalitatieve onderzoek</b>
Openstaan voor nieuwe inbreng	Openstaan voor nieuwe inbreng
Samen met verhuurder	Samen met verhuurder
Persoonlijke benadering	Persoonlijke benadering
Eigen interesse	Eigen interesse
Kennis over participatie	Behapbaar maken
Verschillende vormen	Realistische verwachtingen
Goed vrijwilligersbeleid	Zichtbaarheid door vieren van successen
Samenwerken andere organisaties	Verbreding is vast agendapunt

De eerste vier factoren zijn bij beide partijen gelijk:

Het is belangrijk om open te staan voor nieuwe inbreng., een coöperatieve verhuurder is belangrijk Mensen moeten persoonlijk benaderd worden en het is belangrijk in te spelen op de eigen interessen en belangen van de huurders.

De volgende vier verschillen. De respondenten:

- benadrukken het belang van kennis over (voorbeelden van) participatie,
- het combineren van verschillende vormen van participatie en
- ze zeggen dat goed vrijwilligersbeleid en
- samenwerking met andere organisaties belangrijk is.

Uit het kwalitatieve onderzoek komen de succesfactoren die op praktijkervaring gestoeld zijn:

- Het is belangrijk de vernieuwing behapbaar te maken door het op te delen in kleine stapjes.
- De huurdersorganisatie heeft realistische verwachtingen van de opbrengst.
- De zichtbaarheid van de huurdersorganisatie is belangrijk en
- de verbreding is een vast agendapunt zijn



# [5]

## Samenvatting

### **Diversiteit, representativiteit en kwaliteit**

De Woonbond heeft in de afgelopen jaren een flink aantal activiteiten ondernomen om de diversiteit, representativiteit en kwaliteit van huurdersorganisaties te vergroten. Het gaat bijvoorbeeld om de volgende activiteiten:

- Landelijke symposia over participatie.
- Het Handboek Huurdersorganisaties - De toekomst - nieuwe vormen van participatie voor huurdersorganisaties is uitgegeven.
- Via de rubriek standpunten op de website [www.woonbond.nl](http://www.woonbond.nl) zijn aanbevelingen over diversiteit in de huurdersorganisaties gepubliceerd.
- In de bladen Woonbondig en Huurwijzer is regelmatig aandacht besteed aan versterking van de participatie.
- Het WKA heeft ruim 50 projecten “Werven actieve huurders” en Kwaliteitsmetingen Huurdersorganisaties uitgevoerd onder de noemer “No cure? No pay!” en “Kwaliteitsmeting Huurdersorganisaties.
- Het WKA heeft zes speeddatesessie georganiseerd waarbij het neven doel is bewoners vast te houden voor de bewonersparticipatie.
- Het WKA heeft een werkvorm met Bewoners Stuur- en Adviesgroepen ontwikkeld als alternatief voor de huurdersorganisatie.
- De Toolkit Participatie, een instrument om huurdersorganisaties te helpen in het werven van nieuwe mensen en het contact leggen met de achterban. Deze Toolkit is mede naar aanleiding van de uitkomsten van dit onderzoek ontwikkeld.

### **Vragen**

De Woonbond heeft het initiatief genomen om te onderzoeken welke resultaten deze inspanningen om te komen tot meer gemengde huurdersorganisaties, hebben opgeleverd. Dit onderzoek is door minister Donner in de Eerste Kamer aangekondigd in een brief van 4 april 2011. Het onderzoek beantwoordt de volgende vragen:

*Welke meetbare resultaten hebben de inspanningen van de Woonbond om te komen tot verbreding en diversiteit van de huurdersorganisaties opgeleverd? Wat zijn aanbevelingen e.g. succesfactoren om te komen tot meer verbreding?*

### **Aanpak onderzoek**

Deze vragen zijn beantwoord door een enquête onder huurdersorganisaties met belangstelling voor vernieuwing, door een kwalitatief onderzoek onder vijftien huurdersorganisaties met veel contact met de achterban en het samenvoegen van resultaten uit eerdere projecten van het WKA voor werving en kwaliteitsbevordering. Hieronder volgende belangrijkste conclusies.

### **Aantallen**

De Woonbond heeft in de afgelopen vijf jaar 555 huurders geworven voor bestuursfuncties bij huurdersorganisaties. Er zijn 5500 huurders geworven voor digitale panels van huurdersorganisaties. Daarmee heeft de Woonbond een grote bijdrage geleverd aan de verbreding van de huurdersorganisaties.

De bovengenoemde 555 huurders zijn afkomstig uit een veel grotere groep van 6366 huurders die belangstelling heeft voor deelname aan het huurderswerk. Als huurdersorganisaties succesvoller zouden zijn om een groter deel van deze mensen aan zich te binden, zou de vernieuwing van de huurdersorganisaties een grote stimulans krijgen.

### **Succesfactoren**

Om de succesfactoren voor verbreding te bepalen, hebben we gekeken wat de succesfactoren zijn in het contact met de achterban. Alleen huurdersorganisaties die bekend zijn bij de achterban kunnen zich verbreden. 'Onbekend maakt onbemind'.

### **'Huurders zijn de oren en de ogen'**

Huurdersorganisaties hebben in de eerste plaats veel contact met de achterban omdat de bestuursleden dat de essentie vinden van een huurdersorganisatie. 'Huurders zijn de ogen en oren van ons'. In hun ogen is contact met de achterban een absolute voorwaarde voor politieke participatie. Politieke participatie, het betrekken van bewoners bij het besluitvormingsproces over de onderwerpen waarover bewoners zich uit willen spreken, zien zij ook belangrijkste doel van de huurdersorganisatie. Beleidsparticipatie, bijvoorbeeld klachtenbemiddeling, en sociale participatie, het bevorderen van de saamhorigheid onder huurders, zijn van ondergeschikt belang.

### **Een actieve verhuurder**

Een tweede succesfactor voor het hebben van contact met de achterban is de medewerking van de verhuurder: Een huurdersorganisatie met veel contact met de achterban heeft een verhuurder nodig die het overleg



toegankelijk maakt, de huurdersorganisaties successen gunt en voldoende faciliteiten ter beschikking stelt. Deze corporaties krijgen daar ook veel voor terug. Zo spelen de huurdersorganisaties met veel contact met de achterban een actieve rol in het vernieuwen van de participatie. Zij doen mee aan nieuwe participatievormen van de corporatie en zetten zelf nieuwe vormen in.

#### **Een open cultuur**

Een derde succesfactor is dat de huurdersorganisatie toegankelijk is: de betrokken huurdersorganisaties hebben een open cultuur en hebben respect voor de inbreng van nieuwe bestuursleden. 'Nieuwe bezems vegen schoner', zo vatte een van de bestuursleden de inbreng van nieuwe bestuursleden samen.

#### **Interne coaching en evaluatie**

Verder valt op dat huurdersorganisaties met veel contact met de achterban in staat zijn tot onderlinge coaching en de interne samenwerking vaak evalueren. Het contact met de achterban is een proces van de lange adem: het contact is een vast agendapunt. De huurdersorganisatie kan kleine stappen zetten in het opbouwen van het contact en heeft realistische verwachtingen van wat het oplevert.

#### **Aanbevelingen**

Uit het onderzoek komen ook een aantal aanbevelingen naar voren.

#### **Motieven om actief te worden**

Het was de verwachting dat huurdersorganisaties met veel contact met de achterban goed gebruik maken van de verschillende redenen waarop huurders actieve vrijwilligers worden. Huurders kunnen bijvoorbeeld actief worden omdat ze zelf een probleem hebben. Ze kunnen actief worden omdat ze zich willen ontwikkelen. Het kan goed staan op het CV van een vrijwilliger dat hij in een bestuur heeft gezeten. En het is een vorm van goed burgerschap om voor de algemene belangen op te komen. In de praktijk zien we dat huurdersorganisaties de huurders alleen op het laatste punt aanspreken om actief te worden. Hierin valt winst te boeken.

#### **Van contact naar betrokkenheid**

Het contact met de achterban leidt er niet vanzelf toe dat er nieuwe kandidaten bij het bestuur komen. Bij de helft van de huurdersorganisaties met veel contact lukt dat wel. Het betrekken van huurders bij het bestuur is iets waar apart aandacht voor moet zijn.

#### **Ook tijdelijk actieve**

De betrokken huurdersorganisaties richten zich meestal op het werven van vrijwilligers die gedurende een langere periode veel tijd willen investeren. Ze doen dat omdat ze vinden dat voor het huurderswerk veel kennis nodig is en dat processen lang duren. De bestuurders hebben vaak meer oog voor de

inhoud van het werk dan voor het managen van de organisatie. Hierdoor worden de kwaliteiten van huurders die zich alleen voor een beperkte tijd willen inzetten te weinig benut.

### **Waardering voor Woonbond**

De inspanningen van de Woonbond om bij te dragen aan de vernieuwing van huurdersorganisaties worden gewaardeerd. De symposia over vernieuwing van huurdersparticipatie en het handboek Huurdersorganisaties van de Woonbond over 'De Toekomst, nieuwe vormen van participatie', worden inspirerend gevonden door ongeveer driekwart van de afnemers. De helft van de deelnemende organisaties is in staat geweest de eigen organisatie te vernieuwen. Zij zijn andere werkvormen gaan inzetten of hebben de organisatie anders ingericht.

### **Van kennis naar behapbaar maken**

De huurdersorganisaties die er zelf niet in slagen te vernieuwen, geven aan op zoek te zijn naar meer kennis over vernieuwing en zeggen te weinig tijd te hebben voor vernieuwing. We verwachten dat ze meer hebben aan het behapbaar maken van de vernieuwing, de verwachtingen te managen, de successen meer zichtbaar te maken en van de verbreding een vast agendapunt te maken. De Toolkit Participatie van de Woonbond biedt veel praktijkvoorbeelden om het contact met de achterban aan te halen en nieuwe vrijwilligers te vinden.

### **Plezier**

In de gesprekken met de huurdersorganisaties valt op met hoeveel plezier de bestuursleden spreken over het contact dat ze met de achterban hebben. De bijeenkomsten met bewonerscommissies of huurders vormen het leukste deel van het huurderswerk. Een toegankelijke huurdersorganisatie die het contact met de achterban belangrijk vindt, krijgt daar ook veel voor terug.



# **B I J L A G E N**

- Bijlage 1: Verslagen kwalitatieve interviews**
- Bijlage 2: Resultaten activiteiten Woonbond werven  
actieve huurders**
- Bijlage 3: Beschrijving digitale enquête over participatie**



# Bijlage 1

## Verslagen kwalitatieve interviews



## Gespreksverslag Bewonerscommissie De Minstreef

De heer A. Plooi

---

*Het is inmiddels 2 jaar geleden dat u besloot meer contact te willen hebben met de achterban. Kunt u iets vertellen over de aanleiding en de startfase?* Woonbron kent een aantal vestigingen. Op concernniveau gaat de Huurdersvereniging over de bewonersparticipatie. Onder die huurdersverenigingen hangen 42 bewonerscommissies. Alleen bij overstijgende zaken is de Huurdersvereniging het contactpunt. Het enige wat we van de Huurdersvereniging merken is dat er twee maal per jaar een ALV is en dat we een begroting in moeten dienen. We zijn niet tevreden over de Huurdersvereniging, maar dat belemmert ons verder niet. We zijn de meest actieve bewonerscommissie van Woonbron en we kunnen wel zonder de Huurdersvereniging. Een individuele bewonerscommissie krijgt weinig voet aan de grond in het overleg. Maar in feite hebben we ze niet nodig en zitten ze ons niet in de weg.

De start was dat we 2 jaar geleden een beheerplan van Woonbron voor onze woningen kregen. Dat was bedoeld voor aspirant-kopers en de gemeente. Daar konden we ons niet in vinden. Het was veel te positief geschreven. Daar hebben we op gereageerd. En daar kregen we weer een reactie op. Toen hebben we een enquête opgesteld. In het bestuur was iemand daar al mee bekend. We hebben de enquête in een jaarvergadering uitgewerkt en gepresenteerd. De PowerPoint presentatie ervan zag er mooi uit. Voor de presentatie hebben we toen Woonbron en de wethouder uitgenodigd en een fles zure wijn aangeboden. We hopen dat de fles drinkbaar gaat worden. Een aantal aanbevelingen is zeker overgenomen en daarmee heeft de Bewonerscommissie een zetje gekregen.

Daarna dachten we: dit levert veel waardering en enthousiasme op, maar nu gaan we ons richten op onze leefomgeving. We merkten dat de wijk hard achteruit ging qua beheersbaarheid en veiligheid. Daar willen we iets mee doen. We hebben weer een enquête gehouden. En daar hebben we een conferentie aan verbonden. Die conferentie was aanleiding om met alle betrokkenen aan tafel te gaan zitten, vanuit de bewoners zelf. 50 bewoners willen zelf met de gemeente en Woonbron en de welzijnsinstellingen aan tafel. We hebben drie avonden gepland met de vraag 'Hoe ziet de wijk er in 2015 uit?' Daar hebben we zeven projecten voor uitgekozen. Die projecten werden goedgekeurd door de wethouder en Woonbron. Die moeten nu concreet uitgewerkt worden. Er zijn onder de bewoners verantwoordelijken aangesteld. Nu gaan we de bewoners die nog niet betrokken waren, proberen hierbij te betrekken. Bij de tweede enquête waren er 120 van de ruim 500, bewoners betrokken.

Ik ben sinds 2007 voorzitter bij de Bewonerscommissie. In het begin functioneerden we bijna niet. We hadden twee keer per jaar overleg over huurverhoging en onderhoud. Een aantal mensen stopten ermee en toen ging ik zelf negen bestuursleden met elk een eigen kwaliteit vinden. Het lukte me om iedereen te enthousiasmeren en daardoor zijn we zo actief geworden. Het staat of valt ermee dat er een drijvende kracht is. Ik geloof dat ik dat nu ben. Ik leg niks op en kom met veel ideeën. Er is iemand die



heel goed is met websites en Twitter en die zorgt ervoor dat we ons zo kunnen manifesteren. Het gaat om een flink aantal sociale huurwoningen en een aantal kopers. Die kopers zitten niet bij de Bewonerscommissie. Ik kende de bewoners al omdat ik er rondliep en mensen aansprak. Ik heb mensen ook naar de drijfveren gevraagd.

*Ik kan me voorstellen dat het niet vanzelf ging om het contact met de achterban aan te halen. Riep dat weerstand op bij de organisatie? Hoe ging u daarmee om?*

Nee, de Bewonerscommissie was er blij mee. De corporatie was er gemengder over. We proberen bij waar we voor staan zoveel mogelijk draagvlak te krijgen. We zien ook dat er door de bewoners veel aandacht is voor de website. We informeren bewoners via een maandelijkse papieren nieuwsbrief, Facebook en Twitter.

*Hoe kon u de tijd vinden om meer aandacht te besteden aan het contact met de achterban?*

We zijn altijd in de avonduren bezig. Van de tien bestuursleden zijn er zeven met een baan. We hebben prioriteiten gesteld. De bereidheid was aanwezig. Maar alles komt voort uit de successen die we boekten. Als mensen resultaten zien, raken ze enthousiast.

*Heeft het contact met de achterban uw kijk op het huurderswerk veranderd?*

Eigenlijk niet, want ik wist waar we aan begonnen. Het enige is, dat het toch moeilijker is om de achterban te betrekken. We bereiken via de ALV 80 mensen, maar de anderen bereiken we maar moeilijk. Dat is een speerpunt uit de conferentie.

*Leidt het contact met de huurders tot betere beleidskeuzes van de corporatie?*

Ik denk het wel, want ze luisteren toch goed wat wij als aandachtspunten noemen. Waar ze een jaar geleden toch botweg 'nee' zeiden, denken ze nu twee keer na. En ze weten dat we publiciteit kunnen bespelen. Er komt nu toch geld vrij om dingen te financieren en dat geldt ook voor de gemeente. Dat kunnen we op ons conto schrijven. We hebben ook raadsleden betrokken.

*Hoe kwam u aan de kennis om het contact met de achterban aan te pakken?*

Gewoon zelf bedacht. Mijn netwerk in Delft is redelijk groot. Ik ben zelf 12 jaar raadslid geweest. Ik kon ook sparren met het bureau Hasper en van der Tom die ook de conferentie organiseerden. De conferentie is weer gefinancierd door de gemeente en Woonbron. Een bewoner heeft een onderzoeksachtergrond. En een dochter is ook bekend met onderzoek.

*Lukt het om kleine stapjes te zetten in het oppakken van het contact met de achterban?*

Daar zijn we nu mee bezig. We zien dat we kleine stapjes zetten, bezoek aan ALV, bezoek website, het lezen van de informatie. Maar nu gaat het spannend worden. Want alle bewoners moeten zich ook in 2015 in de visie kunnen vinden.

*Sloten de resultaten aan op uw verwachting? Kunt u daar wat meer over vertellen?*

Ja.

*Krijgt u voldoende terug van de achterban als u kijkt naar de tijd en energie die u er aan besteedt?*

Ja, de achterban stelt me niet teleur. Ik zie dat aan de aanwezigheid en de belangstelling voor de ALV's en dat we verantwoording afleggen en steun voor wat we willen doen. Daar krijgen we lof en waardering.

*U heeft een aantal successen benoemd, de conferentie en het beheerplan. Meldt u die ook in uw communicatie met de achterban?*

Ja.

*Krijgt u wel eens nieuwe bestuursleden?*

Ja, toevallig net via de ALV, uit enthousiasme voor de werkzaamheden. We zoeken een vertegenwoordiger per complex. Dat is nog niet helemaal gelukt.

*Hebben nieuwe leden een proefperiode?*

Nee. Het enige is dat we haar hebben uitgenodigd en gezegd kijk tot aan het eind van het haar om te zien of het is wat je ervan verwacht. Zo ja, dan mooi.

*Draaien nieuwe leden volledig mee of hebben ze eerst beperkte bevoegdheden?*

Ja, ze draait gelijk mee.

*Dragen nieuwe leden veranderingen aan?*

Nou, vanuit het verleden wel. Bijvoorbeeld de communicatie is erg veranderd. De uitbreiding heeft geleid tot positieve veranderingen daarin.

*Spreken jullie elkaar op elkaars gedrag aan?*

Ja hoor. Als iemand bijvoorbeeld een stokpaardje berijdt, dan melden we dat meteen. Direct in het overleg.

*Evalueren jullie de samenwerking?*

Nee. Na overleg in onze eigen vergaderruimte drinken we wel wat. En dat is een vorm van evaleren. Het is geen formele evaluatie. Wel een goed idee, trouwens.

*Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers. Bent u bekend met het onderscheid tussen nieuwe en klassieke vrijwilligers?*

Ja, ik denk dat de nieuwe vrijwilliger alleen op basis van een project wil werken en dat ze op zo een manier aan een bestuur gelinkt kunnen worden. En dan kijk je per onderwerp waarover ze willen meepraten en dat is hun deskundigheid.

*Speelt u met uw organisatie in op de nieuwe vrijwilliger? Kunt u daar iets meer over vertellen?*

Nee, daar spelen we nog niet op in. We willen dat misschien wel gaan doen. Misschien kunne nieuwe dat in een enquête opnemen, voor de moeilijk bereikbaren

*Hoeveel tijd kost het contact met de achterban u?*

Met de nieuwsbrieven en de vergaderingen gemiddeld vier uur per week per persoon. Gemiddeld een avond per week per lid van de Bewonerscommissie. Hoeveel daarvan naar het contact met de achterban gaat, weet ik niet. We houden ook een keer per maand spreekuur.

*Wat is het beeld voor 2020?*

Weet ik net, wel een visie voor 2015. Als de verkoop doorgaat, dan veranderen we erg veel. Maar de verkoop is moeilijk.

*Is de corporatie niet actief om de resultaten van het overleg zichtbaar te maken?*

Ik heb toevallig net een interview gehad met Woonbron en daarin neemt ze overleg het wel mee.

*Heeft u nog suggesties voor wat de Woonbond in het vernieuwen van huurdersorganisatie is zou kunnen betekenen?*

De cursussen van de Woonbond kunnen we alleen via de huurdersorganisatie krijgen. Maar ik heb behoefte aan het laten doorlichten van hoe we werken. Ik mis iemand die ons een tijdje observeert en zegt: dat missen jullie.

Ik denk dat de Woonbond bij de corporaties een discussie zou moeten opstarten. Corporaties doen te weinig om de bewonerscommissies te bemensen. Ze hebben zich er bij neergelegd dat de bewonerscommissies niets willen. En de bewonerscommissies zeggen 'maar het 'helpt toch niets'. Maar we hebben laten zien dat het wel kan. Als je op de juiste wijze opereert.

*Hebben jullie iets aan de webactiviteiten van de verhuurder in het contact met de achterban?*

Nee, van Woonbron krijgen we geen bruikbare informatie.

*Hoe leidt het contact met de achterban tot nieuwe kandidaten?*

Via bijvoorbeeld de ALV raken mensen enthousiast. En we spreken mensen op straat aan. Elke keer als we contact hebben met nieuwe bewoners vragen we mensen of we anderen kunnen benaderen. We zetten het elke keer in de nieuwsbrief, maar dat helpt weinig. Misschien helpt een kaartenbak. Dat zijn al twee goede suggesties vanuit dit interview.

*Zijn er nog andere dingen die u onder de aandacht wil brengen?*

Bewonerscommissies moeten goed gefaciliteerd worden. Natuurlijk is een begroting belangrijk, maar het is soebatten om iets gedaan te krijgen, bijvoorbeeld om een kopieermachine te krijgen. We tonen aan dat dat goedkoper is. De corporatie moet zich in een Bewonerscommissie verplaatsen: wat heeft een Bewonerscommissie nodig om goed te kunnen functioneren. Ik vraag het me af of de woningcorporatie er echt in geïnteresseerd is of we goed functioneren. Bij Woonbron merk ik ook niet dat ze echt de moeite doen om het voor elkaar te krijgen als er geen

Bewonerscommissie is. Ze denken misschien ook wel dat ze zonder ons kunnen.



## Gespreksverslag Nieuw Elan

De heer R. Velthuis

---

*Het is inmiddels 25 jaar geleden dat Nieuw Elan besloot meer contact te willen hebben met de achterban. Kunt u iets vertellen over de aanleiding en de startfase?*

Daar was ik niet bij. Nieuw Elan is begonnen als losse bewonerscommissies. Het idee dat de achterban heel belangrijk was, is altijd al geweest. Toen we drie jaar geleden professioneel werden, is dat bevestigd. We zijn verder niet politiek gelieerd. We hebben nu 3 mensen in dienst. Een persoon is 24 uur per week bezig om contact te hebben met bewoners. Bewoners zijn echt de ogen en de oren van ons.

*Ik kan me voorstellen dat het niet vanzelf ging om het contact met de achterban aan te halen. Riep dat weerstand op bij de organisatie?*

Nee, helemaal niet. Het contact met de achterban is altijd belangrijk gevonden. De achterban heeft ons gecreëerd, dat willen we zo houden.

*Hoe kon u de tijd vinden om meer aandacht te besteden het contact met de achterban?*

Het is prioriteit en onze kracht. Het past bij ons.

*Heeft het uw kijk op het huurderswerk veranderd?*

Ja, uiteraard.

*Leidt het contact met de huurders tot betere beleidskeuzes van de corporatie?*

Wat de huurders aandragen leidt niet tot automatisch tot resultaat. Als er alleen iets van de corporatie verwacht wordt, is het vaak wel te doen. Veel van wat een bewonerscommissie wil, is mogelijk binnen te halen. Het is nu snijden voor de corporaties, vooral bij onderwerpen als leefbaarheid en onderhoud. Dat zijn net de onderwerpen waar Bc's tegenaan lopen. Nieuw Elan let meer op beleidskwesties als de omvang van de woningvoorraad.

*Hoe kwam u aan de kennis om het contact met de achterban aan te pakken?*

Dat is een rijdende trein. Het was meer een organisatorische kwestie: hoe kom je van contact met de achterban naar een huurdersorganisatie. Ik draag daar vanuit mijn professionele achtergrond aan bij.

*Lukt het om kleine stapjes te zetten in het oppakken van het contact met de achterban?*

We hebben heel veel contacten met bewonerscommissies. 98 procent van de huurders is lid. En de helft is een bewonerscommissie georganiseerd. De bewonersondersteuner ziet of de bc contact heeft met de bewoners. Huurders melden zich als er iets aan de hand is.

*Sloten de resultaten aan op uw verwachting?*

*Niet gesteld, zie volgende vraag.*

*Krijgt u voldoende terug van de achterban als u kijkt naar de tijd en energie die u er aan besteedt?*

Met de corporatie gaan we op stap om BC-leden te werven, per brief of mondeling. Zo werven we mensen voor bewonerscommissies. Mensen willen zich wel organiseren als er wat aan de hand is. Als er niets aan de hand is, dan niet. Daarom zijn de plannen van de corporaties belangrijk. Als alles gelukt is, kunnen bc's ook weer gaan slapen. Wat we daarbij terugkrijgen, sluit aan op onze verwachtingen. We proberen ook aan te sluiten wat er leeft. En de Bc's op te leiden tot een goede gesprekspartner. Dat lukt soms beter, soms minder. Dat maakt het ook leuker omdat er niveaunderschillen zijn. In het begin wordt elke bc bij elke stap begeleid. Naderhand kijken we waar ze losgelaten kunnen worden.

*U heeft een aantal successen benoemd, namelijk het terugdringen van servicekosten en de energieprojecten. Meldt u die ook in uw communicatie met de achterban?*

Daar moeten we mee wachten. We zullen ze gaan melden via onze site, LinkedIn, Facebook, Twitter en de geschreven nieuwsbrieven.

*Krijgt u wel eens nieuwe bestuursleden?*

Nieuw Elan heeft een raad van toezicht. Daar kunnen ook niet-huurders in zitten. Het lukte indertijd niet om een bestuur met vrijwilligers te krijgen. Daarom zijn we overgestapt naar een raad van toezicht. De volgende vragen stellen we over bewonerscommissieleden.

*Hebben nieuwe leden een proefperiode?*

Nee.

*Draaien nieuwe leden volledig mee of hebben ze eerst beperkte bevoegdheden?*

Volledig mee, er is ook ondersteuning.

*Dragen nieuwe leden veranderingen aan?*

Ik denk van wel, maar vaak bestaan Bc's lang uit dezelfde mensen. Bij nieuwe Bc's wordt alles op tafel gelegd.

*Spreken jullie elkaar op elkaars gedrag aan?*

Uiteraard, dat loopt via de begeleiding als ze er niet zelf uitkomen, wat zelf het geval is.

*Evalueren jullie de samenwerking?*

Nee, dat gebeurt niet. Wel indirect tijdens de lopende overleggen.

*Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers.*

*Bent u bekend met het onderscheid tussen nieuwe en klassieke vrijwilligers?*

Ja

*Speelt u met uw organisatie in op de nieuwe vrijwilliger? Kunt u daar iets meer over vertellen?*

Nee, niet echt. Het BC werk vergt meestal een lange adem, bijvoorbeeld twee jaar. Bij groot onderhoud gaat het om minstens een jaar. De Nieuwe

Vrijwilligers melden zich ook niet aan. In het algemeen lukt het om voldoende mensen te vinden.

*Hoeveel tijd kost het contact met de achterban u?*  
Een medewerker is er 24 uur per week mee bezig.

*Nav de antwoorden op de digitale enquête:  
Wat is het beeld voor 2020?*

We blijven min of meer dezelfde organisatie. Het beeld gaat meer over de kwaliteit en kwantiteit van woningen. Het beeld wordt nu op schrift gesteld.

*Het contact met de achterban leidt tot nieuwe kandidaten. Kan je daar iets over vertellen hoe dat in zijn werk gaat?*

We kregen geen vrijwillige bestuursleden. Daarom is er een raad van toezicht. Daarvoor lukt het wel om kandidaten te vinden. Veel leden van bc's zijn niet geschikt als leden van een raad van toezicht. Als je 'hands-on' bent dan is een BC meer geschikt.

*Heeft u nog suggesties voor wat de Woonbond in het vernieuwen van huurdersorganisaties zou kunnen betekenen?*

De Woonbond denkt traditioneel. Onze opzet is nieuw. Ik denk dat het organisatiemodel gaat wijzigen. Hoe lang is het model met vrijwilligers goed vol te houden. Hoe kan je als vrijwilliger een goede sparringpartner blijven van de corporatie? Je kan dat niet er even naast doen. Als je genoeg goed opgeleide mensen hebt, dan lukt het nog. Uitgangspunt is de belangenbehartiging van huurders, hoe doe je dat het beste.

*Zijn er nog andere dingen die u onder de aandacht wil brengen?*  
Nee.





## Gespreksverslag HBOE

Christien de Wit

---

*Het is inmiddels 15 jaar geleden dat u besloot meer contact te willen hebben met de achterban. Kunt u iets vertellen over de aanleiding en de startfase?*

De geïnterviewde zit ruim drie jaar bij de HBOE. Toen ik kwam, was al besloten om twee keer per jaar een vergadering met alle Bewonerscommissies te houden. Er zijn nu 30 Bewonerscommissies. Daarmee bespreken wij de dingen die spelen in het overleg met de verhuurder.

Vier keer in het jaar is er overleg met de verhuurder. Het overleg met de verhuurder en de Bewonerscommissies gaat goed. Woonplaats, de verhuurder, speelt goed in op de wensen van bewoners. Het contact met individuele huurders loopt via de Bewonerscommissies. We ontvangen zelf wel eens klachten van individuele huurders. Daarin spelen we dan een rol en het is prettig om te merken dat we dan een verschil kunnen maken.

De Bewonerscommissies hebben goed contact met de achterban, bijvoorbeeld via de mail of telefonisch. Vaak verzamelen ze klachten in overleggen. De Woonplaats reageert daarop. De Bewonerscommissies organiseren zelf activiteiten, daar wordt naar redelijkheid budget voor verleend. De Bewonerscommissies ontplooiën ook echt activiteiten. Dat is ook te zien aan de uitgaven die ze doen. Bij het benaderen van de Bewonerscommissies legt de HBOE uit dat ze activiteiten kunnen organiseren. We bieden aan om Bewonerscommissies te begeleiden. Dat is leuk want dan weet je wat er in een wijk aan de hand is.

Het kost moeite voordat mensen in beweging komen. Maar meestal hebben Bewonerscommissies een leuke achterban en leuke activiteiten. De activiteiten dragen bij aan een goed onderling contact. De Bewonerscommissies zorgen naast een goed onderling contact ook voor klachtafhandeling. De HBOE opereert meer op beleidsniveau.

*Ik kan me voorstellen dat het niet vanzelf ging om het contact met de achterban aan te halen. Riep dat weerstand op bij de organisatie? Hoe ging u daarmee om?*

Dat was al een rijdende trein.

*Hoe kon u de tijd vinden om meer aandacht te besteden aan het contact met de achterban?*

Het was een rijdende trein toen ik begon. Het werk voor de HBOE kost mij persoonlijk bijna dagelijks tijd. Er zijn zoveel dingen die spelen. En er zijn veel overleggen. Maar omdat ik niet meer werk, heb ik het er graag voor over.

*Heeft het uw kijk op het huurderswerk veranderd?*

Ja, als leek weet je niet wat een Bewonerscommissie inhoudt. Nu je weet dat er zoveel speelt om een Bewonerscommissie in stand te houden, is het wel interessant. Je moet je natuurlijk wel interesseren voor je medemens.

*Leidt het contact met de huurders tot betere beleidskeuzes van de corporatie?*

Ja, als bewoners iets willen, bijvoorbeeld bij een renovatie, dan worden die dingen ook ingewilligd. Ik heb het idee dat Woonplaats goed kan luisteren naar wat er zich in de wijken afspeelt. Er wordt over nagedacht. Als er geen geld is, dan is dat er niet, maar dan wordt er naar een andere oplossing gezocht.

*Hoe kwam u aan de kennis om het contact met de achterban aan te pakken?*

De huidige aanpak is samen met De Woonplaats ontwikkeld. Als we weten dat er iets speelt, dan proberen we bewoners te vinden voor een commissie. Die gaat dan aan de slag met klachten die in de wijk spelen. De Woonplaats is vervolgens aanwezig op een overleg. Dan is er op die vergadering zelf een toezegging. De lijnen zijn dan kort.

*Lukt het om kleine stapjes te zetten in het oppakken van het contact met de achterban?*

We stimuleren de opbouw van Bewonerscommissies. We sturen bijvoorbeeld zelf iedereen een brief voor deelname aan de Bewonerscommissie. We hopen dat die wat oplevert. De Bewonerscommissie helpt in het stroomlijnen van de klachten. De Woonplaats reageert op de klachten, hoewel ze niet zelf alles op kan lossen omdat ze ook afhankelijk is van derden.

*Sloten de resultaten aan op uw verwachting? Kunt u daar wat meer over vertellen?*

Ja, die sluiten goed aan. We adviseren de Bewonerscommissie over hoe de klachten te formuleren. Het zijn vaak ouderen die in de Bewonerscommissie zitten. We hebben ook studenten in een Bewonerscommissie, dat is heel leuk. Die hebben een andere kijk op dingen.

*Krijgt u voldoende terug van de achterban als u kijkt naar de tijd en energie die u er aan besteedt?*

Ja, ik heb nog niemand horen klagen. Iedereen heeft vrede met de resultaten. Blijkbaar is er behoorlijk wat gemeenschapszin. We hebben 4.000 leden bij ongeveer 10.000 huurders.

*U heeft een aantal successen benoemd, namelijk een beter contact tussen de huurdersorganisatie en Bewonerscommissies. Meldt u die ook in uw communicatie met de achterban?*

Ja, dat komt in de nieuwsbrief. Die krijgt ieder lid. Die is tevens een oproep om met zaken naar de HBOE te komen.

*Krijgt u wel eens nieuwe bestuursleden?*

Pas geleden nog.

*Hebben nieuwe leden een proefperiode?*

Het eerste jaar zijn ze aspirant lid.

*Draaien nieuwe leden volledig mee of hebben ze eerst beperkte bevoegdheden?*

Ja, dan hebben ze beperkte bevoegdheden. Maar ze denken wel mee.

*Dragen nieuwe leden veranderingen aan?*

Ja, zeker.

*Spreekt jullie elkaar op elkaars gedrag aan?*

Jazeker, tijdens de vergadering. Er is een goede sfeer. Iedereen kan fouten maken, maar als er niks van gezegd wordt, blijf je fouten maken.

*Evaluëren jullie de samenwerking?*

Geen formele evaluatie, knelpunten komen gelijk op tafel.

*Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers.*

*Bent u bekend met het onderscheid tussen nieuwe en klassieke vrijwilligers?*  
Nee.

*Kunt u zich daar iets bij voorstellen?*

Ja.

*Speelt u met uw organisatie in op de nieuwe vrijwilliger? Kunt u daar iets meer over vertellen?*

Nee. Bestuursleden weten dat ze zich voor drie jaar vastleggen. Soms is het moeilijk om een geschikt iemand te vinden.

*Hoeveel tijd kost het contact met de achterban u?*

Het contact met de Bewonerscommissies kost twee à drie uur in de maand. We weten niet hoeveel tijd het contact met de Bewonerscommissies en huurders kost. Het varieert wel. Sommige zijn actief en sommige slapend. Als de Bewonerscommissie slapend is, nemen we contact op. Als ze blijven slapen, dan kan je daar weinig aan doen.

*Nav de vragenlijst:*

*Waarmee helpt de professionele ondersteuning in het contact met de achterban?*

Hij begeleidt ons bijvoorbeeld in de vraagstelling van enquêtes. We sturen tweemaal per jaar een enquête aan het internetpanel. En via de Woonbond draagt hij kennis aan. We zijn erg tevreden over hem.

*Hoe was het wijkatelier?*

Dat weet ik niet.

*Het contact met de achterban leidt niet tot nieuwe kandidaten. Kunt u dat toelichten?*

Oudere mensen weten vaak niet wat de HBOE doet of ze hebben geen tijd en ze moeten mee naar de Bewonerscommissies en de ALV's. Het vergt extra werk waar ze niet op wachten. We kunnen jongeren onder de Bewonerscommissies gaan benaderen voor nieuwe kandidaten en anders via de nieuwsbrief.

*Heeft u nog suggesties voor wat de Woonbond in het vernieuwen van huurdersorganisaties zou kunnen betekenen?*

Misschien als de Woonbond een brief schrijft aan Bewonerscommissies om mee te denken. Dat zou kunnen helpen. Vandaar dat ik inhaak op wat er

volgnes het LOC en de Woonbond vanwege de wijzigingen in de Algemene Wet Bijzondere ziektekosten gaan veranderen.

## **Gespreksverslag SH De Duinstreek**

De heer Oostindie

---

*Het is inmiddels 10 jaar geleden dat u besloot meer contact te willen hebben met de achterban. Kunt u iets vertellen over de aanleiding en de startfase?*

Vanuit de prestatieafspraken hebben wij de verantwoordelijkheid om de bewonerscommissies te betrekken. Die moeten bewoners betrekken. Dat dioden we via de nieuwsbrief van een lokale krant. De nieuwsbrief wordt opgesteld met de bewonerscommissie via een lokale journalist, graag met foto. Die wordt aangevuld met stukken uit de Woonbond. De journalist wordt daarvoor betaald. Dit is net nieuw. Het is de derde editie. De reacties zijn positief. Er zit ook een poll bij. De Bc's hebben een e-mailadres gekregen. Ze vinden het moeilijk om hun privénummer te geven. Daarom een eigen bc-adres. Dit jaar is het wel duur, volgend jaar wat goedkoper vanwege de startfase. Krant komt twee keer per jaar.

Ik ben begonnen in een BC. Toen merkte ik dat het stroperig ging. De toenmalige KBV zat met personeelsproblemen. Toen zei ik er wat van en kwam ik erin op voorwaarde dat ik alleen met de bc's ging. Mijn prioriteit lag bij de nieuwsbrief. Daarmee werden alle bc's geïnformeerd op dezelfde manier. Na de fusie is onze manier van werken overgenomen. De fusie heeft ons intern veel tijd gekost.

De bc's zijn de oren en ogen van de HBV. Die moet de HBV van informatie voorzien. De achterban moet ons voeden. Als we alleen maar iets voor ons zelf zeggen, heeft het niet veel waarde. Als dat niet lukt, dan hebben we over twee of drie jaar geen bc's meer. We hebben als SHD een plaats in de politiek en die wordt erkend, maar daar moeten we voor vechten om er te blijven. .

*Ik kan me voorstellen dat het niet vanzelf ging om het contact met de achterban aan te halen. Riep dat weerstand op bij de organisatie? Hoe ging u daarmee om?*

Bij de aanvang niet. Na de fusie hebben we moeilijkheden gehad. De fusiepartner was niet gewend met bc's te praten. Ze gingen vier keer per jaar over beleid praten, dat was het. Dat botste. Het was moeilijk om het belang van de bc uit te leggen. Een aantal discussiepartners zijn afgehaakt. Met alle bc's hielden we een benen op tafel gesprek. Dat wilden een aantal bc's niet, die hieven zichzelf op. We hebben ook degenen die niet reageerden uitgeschreven. En toen ben ik bezig geweest met fuseren. Ik heb aangegeven dat we een bepaalde weg in moeten. Als er geen renovatie is, dan slapen ze. 2012 noemen we jaar van leefbaarheid en veiligheid om ze toch te activeren. Het gaat om schoon en heel. We hopen dat anderen anticiperen in de hoop dat anderen reageren. We leggen niets van boven op.

*Hoe kon u de tijd vinden om meer aandacht te besteden het contact met de achterban?*

Ik werk niet meer, dus ik besteed er 40 uur per week aan. Het gaat niet om de vergoeding. We hebben een betuur met portefeuillehouders. Ik heb de

portefeuille bewonerszaken. Die kost het meeste tijd. We hebben ook kennis en informatie, dat kost tien a 12 uur per week. Daarmee kom je op 55 plussers aan. De jeugd komt alleen op Twitter af. Maar daar moet je je niet teveel van voorstellen. We hebben het pas een jaar en zijn er niet erg actief in. Het kan een middel zijn om anderen te prikkelen en tot actie te bewegen.

Ik heb 2 x per jaar contact met de bc's. Een week van tevoren willen we de punten weten voor het overleg. Je merkt wel of ze namens zichzelf praten. Dat is niet te voorkomen. We hebben ook twee maal per maand spreekuur. At geeft ook een check op de activiteiten van de BC. De meeste Bc's zijn actief, zeker nu we aangeven dat het belangrijk is om actief te blijven. Het blijven nu autonome clubs die je niet kan dwingen.

*Heeft het uw kijk op het huurderswerk veranderd?*

Niet van toepassing.

*Leidt het contact met de huurders tot betere beleidskeuzes van de corporatie?*

Soms, maar dat is in een vroeg stadium, na de fusie. Overeenkomsten van beide partijen blijven op ijs tot 12-12-12. e gaan nu het ontwikkelstadium in. Eerst leverden we verandering nadat het stuk af was. Nu maken we samen een stuk. Dat werkt veel prettiger. Als het klaar is, ben je klaar. Bij KBV merkten we dat het wel goed werkte. We waren van alles op de hoogte. We hadden een sterke positie. De fusie kost veel energie. Komen ze bijvoorbeeld bij de bewonersavonden in de 65+ complexen?

*Hoe kwam u aan de kennis om het contact met de achterban aan te pakken?*

Zelf ontwikkeld. Ik ga wel naar cursussen van de Woonbond. Ik praat met mensen. Daarmee leer ik. Praat en blijf praten.

*Lukt het om kleine stapjes te zetten in het oppakken van het contact met de achterban?*

Ja, zie boven.

*Sloten de resultaten aan op uw verwachting? Kunt u daar wat meer over vertellen?*

Ja, zie boven.

*Krijgt u voldoende terug van de achterban als u kijkt naar de tijd en energie die u er aan besteedt?*

In doorsnee wel. Van de ene bc krijg je meer terug dan van de ander. Om informatie die we terugkrijgen.

*U heeft een aantal successen benoemd, namelijk een ontwikkelplan en initiatief voor verlaging servicekosten. Meldt u die ook in uw communicatie met de achterban?*

Ontwikkelplan is het co-maken. Ja, dat melden we.

*Krijgt u wel eens nieuwe bestuursleden?*

Met moeite.

*Hebben nieuwe leden een proefperiode?*

Ja, drie maanden.

*Draaien nieuwe leden volledig mee of hebben ze eerst beperkte bevoegdheden?*

Ja, ze draaien volledig mee.

*Dragen nieuwe leden veranderingen aan?*

Ja, ze komen met veranderingen. Nieuwe bezems vegen schoner. Ik heb graag een contrair bestuur die zich neerlegt als er een besluit genomen is. E hebt iemand nodig is die fel is. Maar daarna moet je een borrel kunnen drinken. Je moet dan niet mokkend weggaan.

*Spreken jullie elkaar op elkaars gedrag aan?*

Ja, dat doen we.

*Evalueren jullie de samenwerking?*

Ja, eens per half jaar. Maar dat gaat met de natte vinger. Het is een actiepuntenlijstje. Dan kijken we terug.

*Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers. Bent u bekend met het onderscheid tussen nieuwe en klassieke vrijwilligers?*

Ja. Die willen alleen maar Hyves, Twitter. Ik kan er niet zoveel mee. Wel met allebei, maar niet alleen met de nieuwe media.

*Speelt u met uw organisatie in op de nieuwe vrijwilliger? Kunt u daar iets meer over vertellen?*

Nee. We doen wel aan nieuwe technologie, bijvoorbeeld Skype..

*Hoeveel tijd kost het contact met de achterban u?*

40 uur per week.

*Bij de doelen van de huurdersvereniging is er veel nadruk op saamhorigheid. Kunt u dat toelichten?*

Katwijk is een plaats met veel saamhorigheid en familieverbanden. Op zondag gaat iedereen naar familie. Die saamhorigheid is heel belangrijk. En de SHD ook. Dat komt omdat we de kaart van Katwijk spelen. Ik ben van Katwijk. Dat zetten we in.

*Wat is de visie op 2020?*

We gaan toe naar een stuk professionaliteit en commercialiteit. In 2020 zijn we niet meer een organisatie die volledig afhankelijk is van het geld van Dunavie. Ik zie dat we dat niet gaan redden. We zijn nu bijvoorbeeld afhankelijk van subsidies ook van de gemeente.

*De corporatie doet alleen bewonersavond en enquêtes om bewoners te bereiken. Is dat niet weinig? Kunt u daar iets over zeggen? Weet u niet of u daar aan deelneemt?*

De KBV ging twee maal per jaar met de Bc's aan tafel. Dat is u 1 x per jaar op kantoor tijd. Verder gaan ze een keer per jaar de wijken in. Ze kijken het zelf aan hoe ze verder willen.



*Het contact met de achterban leidt tot nieuwe kandidaten. Kunt u toelichten hoe dat gaat?*

We hebben gezocht in de Bc's dat levert wel kandidaten op, maar dat kost heel veel tijd. We hebben veel druk uitgeoefend.

*Heeft u nog suggesties voor wat de Woonbond in het vernieuwen van huurdersorganisaties zou kunnen betekenen?*

Als je geen geld hebt, kan je de Woonbond inhuren. Dat is een probleem. Als de bewoners een concept zou kunnen ontwikkelen dat alle bewoners een middag een cursus kunnen volgen. Bc's kunnen niet altijd op dezelfde middag. Er is meer behoefte aan cursus. Als we meer mensen zouden sturen, is dat ook voor ons niet meer betaalbaar.

*Zijn er nog andere dingen die u onder de aandacht wil brengen?*

Nee.

## Gespreksverslag Sobo

De heer van Gestel

---

*Het is inmiddels 29 jaar (!) geleden dat u besloot meer contact te willen hebben met de achterban. Kunt u iets vertellen over de aanleiding en de startfase?*

We hadden indertijd een aantal woningbouwverenigingen die per wijk opereerden. Die fuseerden tot vier of vijf grote clubs. We kwamen er al snel achter dat we als huurdersverenigingen dan ook moesten fuseren. Toen hebben we besloten Centrum, Oost, West, Zuid en Nieuweland samen te voegen tot een nieuwe Huurdersraad. We hebben de koppen bij elkaar gestoken en de grootste zeikerds van Schiedam bij elkaar geroepen. Daaruit hebben we in een jaar tijd het Sobo gevormd als een paraplu over de bewonersverenigingen. Elke bewonersvereniging had in zijn wijk het vetorecht. Dat was de kern van de hele goede samenwerking. Dat vetorecht is er nog steeds is, al is het nooit gebruikt. Al vanaf het begin af aan was het contact met de achterban belangrijk en vanzelfsprekend. We dekken nu heel Schiedam.

*Ik kan me voorstellen dat het niet vanzelf ging om het contact met de achterban aan te halen. Riep dat weerstand op bij de organisatie? Hoe ging u daarmee om?*

Nee, dat was nooit een discussie. Met een bewonersvereniging zonder achterban krijg je alleen maar veel praten. De achterban informeert ons.

*Hoe kon u de tijd vinden om meer aandacht te besteden aan het contact met de achterban?*

Er zijn vijf professionals die met de achterban praten in de wijken. De voorzitter managet by walking around. De professionals informeren de bewonersvereniging. Zij kunnen het bestuur van de Sobo weer om hulp vragen. Dan zijn er een aantal zogenaamde winkels: een zorgwinkel voor mensen die een probleem hebben met zorg en wonen. Een heleboel mensen hebben geen internet. Daar komen 80 mensen per week. Soms komen ze voor collectieve problemen, bijvoorbeeld collectieve verwarming. Dan is er een rechtswinkel. En een mantelzorgwinkel en de Stichting Ouderen Bonden. Daardoor pakken we het hele varken van Wonen en Zorg met zo kort mogelijke lijnen. En we weten waar mensen met specifieke problemen naar toe gestuurd kunnen worden.

*Heeft het uw kijk op het huurderswerk veranderd?*

Je staat er versteld van wat je dan hoort. Veel huurders hebben een zeer lage zelfredzaamheid. Ze kunnen bijvoorbeeld nauwelijks een brief schrijven of een brief echt goed lezen. De € 33.000 maatregel zal er toe leiden dat het opleidingsniveau van huurders alleen maar slechter wordt.

*Leidt het contact met de huurders tot betere beleidskeuzes van de corporatie?*

De eigen vrije ruimte van corporaties is zeer klein. We zitten bijvoorbeeld vast aan regionale afspraken via de Rotterdam-wet. De beleidsruimte moet bevochten worden door de Sobo en dat lukt. Bijvoorbeeld via de Raad van Commissarissen. De huurders zijn belangrijk om input te geven op wat er

speelt in de buurt, bijvoorbeeld voor het schildersplan. Gebeurt er wat er afgesproken is en kloppen de afspraken?

*Hoe kwam u aan de kennis om het contact met de achterban aan te pakken?*

We benaderen de achterban op verschillende manieren:

1. Commercials op de lokale TV.
2. Radiospots.
3. Wijkkranten en vier keer per maand een eigen krant.
4. Spreekuren voor vragen en klachten.

We hebben dit zelf bedacht uit PR-ervaring. Herhaling is kracht van de reclame. Daarom herhalen we de spotjes tot 16 keer per dag op radio en TV.

*Lukt het om kleine stapjes te zetten in het oppakken van het contact met de achterban?*

Nee, we zijn te ambitieus. We zitten zelf op HBO en universitair niveau. Maar de huurders spreken een andere taal en hebben een ander tempo. En dat gaat langzamer. We spreken de taal van de huurders. Daardoor hebben we een goed contact met de achterban. Dan weten we waar het over gaat. We staan er niet boven maar ernaast, Geen paternalisme maar fraternalisme. Dat vertalen we naar de gemeente en de corporatie. We laten het liefst de mensen uit de wijk zelf het woord doen.

*Sluiten de resultaten aan op uw verwachting?*

Nee, nooit. We blijven te ambitieus.

*Krijgt u voldoende terug van de achterban als u kijkt naar de tijd en energie die u er aan besteedt?*

Ik praat twee dagen in de week met de achterban. Dat doen alle bewonersverenigingen. Je moet er niet over nadenken of dat het waard is. Je moet het zo zien dat als het vrijwilligerswerk wegvalt, dan loopt het vast. Vrijwilligerswerk is de smeeroil. Mensen helpen is altijd moeite waard.

*U heeft een aantal successen benoemd, namelijk een nieuw sociaal plan en participatiereglement. Meldt u die ook in uw communicatie met de achterban?*

Natuurlijk, dat melden we Schiedam-breed, live. 50.000 mensen kijken per week naar de TV en luisteren naar de radio. Dat is terug te zien op terugzien op looktv.nl.

*Krijgt u wel eens nieuwe bestuursleden?*

Ja, natuurlijk.

*Hebben nieuwe leden een proefperiode?*

Nee.

*Draaien nieuwe leden volledig mee of hebben ze eerst beperkte bevoegdheden?*

We doen alles gezamenlijk. Het is meteen een man een stem.

*Dragen nieuwe leden veranderingen aan?*

Ja, natuurlijk. Daar moet je voor open staan anders sterf je uit. We willen altijd wat nieuws.

*Spreken jullie elkaar op elkaars gedrag aan?*

Ja, dat moet, anders krijg je ruzie. We zijn goed in lik op stuk geven.

*Evalueren jullie de samenwerking?*

Altijd. Elk kwartaal. En in het werk om de twee weken en twee keer per jaar een functioneringsgesprek. Werknemers vullen dat zelf in en dan kijken we er gezamenlijk naar.

*Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers.*

De behoefte is niet anders, de taal wel. Mensen hebben een andere reden dan vroeger om een huis te huren niet meer van wieg tot graf, maar voor een bepaald doel.

*Bent u bekend met het onderscheid tussen nieuwe en klassieke vrijwilligers?*

Nee. Het ene soort is event-driven, het ander soort zit er altijd bij. Die krijgt een lintje voor 40 jaar trouwe dienst. De vrijwilligers die event-driven zijn, zijn heel belangrijk. Ze zitten er om iets voor elkaar te krijgen. We geloven er niet in dat mensen vrijwilligerswerk doen om zich te ontwikkelen.

*Hoeveel tijd kost het contact met de achterban u?*

2 dagen per week.

*Heeft u nog suggesties voor wat de Woonbond in het vernieuwen van huurdersorganisaties zou kunnen betekenen?*

Met Bram geven we cursussen aan nieuwe leden.

*Naar aanleiding van de digitale enquête:*

*Wat is de visie voor 2020?*

In navolging van de provincie, de gemeente en de woningcorporaties is er een visie voor 2020 gemaakt. We sturen hem na.

*Het contact met de achterban leidt tot nieuwe kandidaten. Hoe gaat dat in zijn werk?*

Het gaat om nieuwe kansen en nieuwe kandidaten. Daardoor verjongen en veranderen we en verbeteren we. Als er nieuwe mensen komen wonen, worden ze verwelkomd. Een aantal mensen daarvan wordt actief. Die mensen stromen door naar de Sobo. Die wijken blijven in beweging. Het wordt wel moeilijk als de doorstroming in de wijken heel groot wordt.

*Zijn er nog andere dingen die u onder de aandacht wil brengen?*

Problemen en misstanden van particuliere verhuurders die woningen voor de hoofdprijs verhuren aan huurders met een inkomen tussen de 33.000 en 43.000 euro. Dat is een aandachtspunt voor de Woonbond.



## Gespreksverslag Huurdersraad Waterweg Wonen

De heer Sloot

---

*Het is inmiddels 2,5 jaar geleden dat u besloot meer contact te willen hebben met de achterban. Kunt u iets vertellen over de aanleiding en de startfase?*

Er was geen overkoepelende huurdersorganisatie. De Woonbond had een traject opgestart maar dat viel stil. Jos Sloot heeft toen zelf een groep benaderd. Nu doen we alles met ons allen. We gaan er ook met ons allen voor. We wilden het contact met de achterban sterk verbeteren. Er is nu twee maal per jaar een vergadering met de achterban. Verder organiseren de voorzitters van de bewonerscommissies een overleg. Het bestuur faciliteert dat overleg. Op de bestuurlijke agenda staat participatie. Daar willen we meer mee, bijvoorbeeld de achterban betrekken door e-participatie over het planmatig onderhoud. We hebben een proef gedaan een complex met een bc en in een complex zonder BC. De resultaten waren goed. We kijken nu hoe we het uit kunnen bouwen. Alle huurdersorganisaties kunnen op mijnwaterwegwonen.nl. Die site kunnen ze uitbreiden. Daarop willen we meer informatie verspreiden.

De HR wil de achterban betrekken om de stem van de huurders goed te laten horen. Het lukt niet om de vergrijzing van de Huurdersraad te stoppen. We willen de participatie echt actief ombouwen. Het moet niet meer bestuurlijk. De afstand tussen huurder en verhuurder moet kleiner. We kijken met plezier naar wat Woonstad heeft ontwikkeld. We kijken dan hoe we het hier voor Waterweg Wonen kunnen organiseren met de Huurdersraad en de bewonerscommissies. We werken nu meer in co-making. We pakken gezamenlijk projecten aan. We geven niet achteraf commentaar, maar we zitten samen in een werkgroep. Dan blijven er soms verschillen, en dan wordt er op bestuurlijk niveau beslist. De directeur-bestuurder kan dan beide kanten op beslissen.

*Ik kan me voorstellen dat het niet vanzelf ging om het contact met de achterban aan te halen. Riep dat weerstand op bij de organisatie? Hoe ging u daarmee om?*

Nee hoor. De vorige Huurdersraad had een aantal zaken niet goed geregeld. Dat gaat nu anders. Ook bijvoorbeeld de ALV gaat beter en de deelname van Bc's gaat beter. Als een BC niet meedoet, mandateren ze daarmee het bestuur automatisch om input te geven. Daarna wordt een resultaat teruggekoppeld. Het aantal deelnemers neemt toe. De sfeer wordt goed, het wordt leuker. We zullen moeten remmen.

De nieuwe groep was het van meet af aan erover eens dat het samen met de achterban moet. We willen het uitbreiden naar de individuele huurders. De lijn tussen huurder en verhuurder willen we korter maken.

*Hoe kon u de tijd vinden om meer aandacht te besteden het contact met de achterban?*

Dat was een kwestie van prioriteiten stellen. We hebben de taken verdeeld en de ALV was een goede basis. We zijn ook teruggegaan naar de kerntaken. We hebben de klachtafhandeling kleiner gemaakt. Dat kan ook:

de Huurdersraad gaat over beleid, de Bc's over de stenen. Met de voorzitters gaan we de hei op. Daar bespreken we een aantal zaken. We huren een extern iemand in die dat allemaal begeleidt. We nemen wel deel maar organiseren we het niet. We hebben voldoende budget om externen in te huren, bijvoorbeeld voor het nieuwe huurbeleid. Waterweg Wonen is daar soepel in. Geld is nooit een probleem. Toch zijn we wel zuinig.

*Heeft het uw kijk op het huurderswerk veranderd?*

Voor mij niet. Door co-making komen we wel dichterbij de verhuurder.

*Leidt het contact met de huurders tot betere beleidskeuzes van de corporatie?*

Dat is lastig te zeggen. Je kan het niet altijd meten. We zitten er wel bovenop. Vloerisolatie hebben we wel op de kaart gezet. Dat is niet gemakkelijk gegaan. We zien ook wel dat Waterweg Wonen uit zichzelf veel doet. Bij de zogenaamde Planteams trekken we nieuwe bewoners erbij en daar komen dingen uit die leuk en nieuw zijn. Waterweg luistert goed. Planteams bestaan uit bewoners die een keer in de zes jaar het onderhoud bespreken.

*Hoe kwam u aan de kennis om het contact met de achterban aan te pakken?*

We lezen zelf dingen in vakbladen en op internet.

*Lukt het om kleine stapjes te zetten in het oppakken van het contact met de achterban?*

Ja, bijvoorbeeld het voorzittersoverleg en de nieuwe participatievormen. Dat lukt juist goed.

*Sloten de resultaten aan op uw verwachting?*

Je moet de polsstok niet te lang maken. We zetten de onderwerpen met Waterweg op de Tuinkalender. Dat geeft houvast. En tussendoor bespreken we de andere onderwerpen zoals participatie.

*Krijgt u voldoende terug van de achterban als u kijkt naar de tijd en energie die u er aan besteedt?*

Je krijgt er geen bloemen voor. Ik vind het grootste compliment dat een ALV goed verloopt en je een compliment krijgt in de pauze. Ik doe het meer voor mezelf dan voor een ander. Een flink aantal huurders weet niet eens dat we bestaan.

*U heeft een aantal successen benoemd, namelijk een nieuw sociaal convenant en een nieuwe samenwerkingsovereenkomst. Meldt u die ook in uw communicatie met de achterban?*

We melden dat in het blad van Waterweg en op de eigen site..

*Krijgt u wel eens nieuwe bestuursleden?*

Ja. We maar we kijken nu wie er in het team past. We moeten als team functioneren en het moet klikken. We zoeken iemand die erbij past. Dan stellen we die voor aan de ALV. Je moet zorgen dat iedereen zich thuis voelt in een club.

*Hebben nieuwe leden een proefperiode?*

Nee.

*Draaien nieuwe leden volledig mee of hebben ze eerst beperkte bevoegdheden?*

Ja, ze draaien volledig mee.

*Dragen nieuwe leden veranderingen aan?*

Ja.

*Spreken jullie elkaar op elkaars gedrag aan?*

Dat is net nodig. We kennen elkaar. We spreken elkaar wel erop aan dat dingen anders gedaan kunnen worden. Er is een natuurlijke taakverdeling ontstaan.

*Evalueren jullie de samenwerking?*

Nee.

*Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers. Bent u bekend met het onderscheid tussen nieuwe en klassieke vrijwilligers?*

Ja.

*Speelt u met uw organisatie in op de nieuwe vrijwilliger? Kunt u daar iets meer over vertellen?*

Ja, daar spelen we op in. We zien dat als de toekomst van de huurdersorganisatie. Geen echter bestuurder, kortlopende taken, ergens in een werkgroep. Daar moet de participatie op ontwikkeld. Worden. We hoorden erover via symposia , bijvoorbeeld proeven van participatie van de Woonbond. .

*Hoeveel tijd kost het contact met de achterban u?*

Niet gevraagd. Jos kan je het invullen?

**Nav het de vragenlijst:**

*Wat is uw visie op 2020?*

Ja, hij is globaal. De participatie moet vernieuwd worden en ziet er heel anders uit.

*Het contact met de achterban leidt niet tot nieuwe kandidaten. Kunt u dat toelichten?*

Het is moeilijk om mensen te vinden. Dat wordt steeds moeilijker. Jongeren hebben andere dingen aan het hoofd. Nieuwe bestuurders vind je misschien wel in kernteams en planteams. Maar niet meer de oude bestuurders van bc en HO. Uiteindelijk moet het misschien een betaalde functie worden.

*Klopt het dat u geen middel om contact heeft om het contact met de achterban te onderhouden?*

Dat klopt, het is in overeenstemming met de strategische positie van nu. We zullen gaan kiezen.

*Heeft u nog suggesties voor wat de Woonbond in het vernieuwen van huurdersorganisaties zou kunnen betekenen?*



Niet direct. Ik weet wat ze kunnen leveren. Als ik iemand nodig heb, dan maken we daar gebruik van. De tweedaagse in september was van veranderpartners, wat meer procesmatig en ontspannen. Bram als coach, maar als spiegel. We kunnen cursussen naar Vlaardingen halen.

*Zijn er nog andere dingen die u onder de aandacht wil brengen?*

Nee.

## Gespreksverslag HBV Dronten

---

*We hebben uitkomsten van u de digitale enquête ontvangen. We bedanken u voor het invullen. Naar aanleiding van de uitkomsten wil ik u een aantal vragen stellen.*

*Het is inmiddels 3 jaar geleden dat u besloot meer contact te willen hebben met de achterban. Kunt u iets vertellen over de aanleiding en de startfase?*  
Geïnterviewde is vanaf 2008 coördinator. De corporatie vernieuwt de woningen. Daarbij heeft die behoefte aan contact met de achterban, bijvoorbeeld gebruiksinformatie over de woning van de huurder. Dat levert beide partijen voordeel op: De corporatie neemt de verantwoording voor het in stand houden van woningen en de bewoner kan zijn wensen aangeven. De corporatie neemt wensen ook echt mee.

De aanpak is dat de corporatie eerst de huurdersorganisatie benadert (de voorzitter en de lokale coördinator). De coördinator neemt contact op met de BC. Dan neemt de corporatie contact met de BC op. BC-leden worden geworven door de huurdersorganisatie via het lidmaatschap. De BC leden worden uitgenodigd bij de aanmelding of bij aanschrijving als er een project in de buurt gaat starten.

*Ik kan me voorstellen dat het niet vanzelf ging om het contact met de achterban aan te halen. Riep dat weerstand op bij de organisatie? Hoe ging u daarmee om?*

*Onbekend. De werkwijze was al ingevoerd voordat de geïnterviewde betrokken was.*

*Hoe kon u de tijd vinden om meer aandacht te besteden het contact met de achterban?*

*Onbekend. Was al een feit-*

*Heeft het uw kijk op het huurderswerk veranderd?*

*Onbekend, was al een rijdende trein.*

*Leidt het contact met de huurders tot betere beleidskeuzes van de corporatie?*

Het hele bezit is 50 jaar geleden snel neergezet. De vernieuwing van het hele bezit is daarmee nu aan de orde. De vernieuwing is daarmee heel belangrijk. De huurdesorganisatie spreekt de dorpsraad, de corporatie spreekt vaak vaktaal. De bewoners begrijpen vaak niet geheel wat er bedoeld is. Het gewone werk van de huurdersorganisatie loopt door. Maar de vernieuwing is wel een belangrijke opgave voor de corporatie.

*Hoe kwam u aan de kennis om het contact met de achterban aan te pakken?*

In samenwerking met de corporatie is deze manier van werken tot stand gekomen. En het werkt..

*Sloten de resultaten aan op uw verwachting? Kunt u daar wat meer over vertellen?*

Het gaat om verwachtingen van de bewoners. Die komen aan bod. De vernieuwing loopt heel erg goed. De rommel van een verbouwing blijft. Maar bewoners zijn heel tevreden.

*Krijgt u voldoende terug van de achterban als u kijkt naar de tijd en energie die u er aan besteedt?*

Ja, we krijgen veel informatie en waardering van bewoners. Het is niet mogelijk het iedereen naar de zin te maken. Dat is wel eens jammer.

*U heeft een aantal successen benoemd, namelijk de hardheidsclausule en een geschil over een sociaal plan. Meldt u die ook in uw communicatie met de achterban?*

Ja, we schrijven dat. We leggen onze standpunten ook voor aan de Ledenraad. De Ledenraad, het hoogste orgaan binnen de huurdersorganisatie, bestaat uit een groep mensen die toezicht houdt op het bestuur.

*Krijgt u wel eens nieuwe bestuursleden?*

Het is vreselijk moeilijk om mensen te krijgen voor vrijwilligerswerk. Het werk is druk, je kan er bijna fulltime aan werken.

*Hebben nieuwe leden een proefperiode?*

Nee.

*Draaien nieuwe leden volledig mee of hebben ze eerst beperkte bevoegdheden?*

In het begin van het jaar zijn er bestuursleden vertrokken. Op een gegeven moment hadden we een aantal kandidaten. We wilden toen de mensen niet in het diepe gooien. Daarom bieden de oude coördinatoren begeleiding aan.

*Dragen nieuwe leden veranderingen aan?*

Ja hoor, natuurlijk, daar moet je over kunnen praten. Een frisse nieuwe wind en een nieuwe kijk ergens op is alleen maar goed. Na een tijdje in het bestuur ontgaan je misschien dingen. Als oude rot ben je niet het enige bestuur.

*Spreken jullie elkaar op elkaars gedrag aan?*

Het is de afspraak dat je elkaar aanspreekt in de bestuursvergadering. Dat gebeurt ook.

*Evalueren jullie de samenwerking?*

Ja, in een bestuursvergadering hebben we het daar altijd over.

*Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers. Bent u bekend met het onderscheid tussen nieuwe en klassieke vrijwilligers?*

Dat is niet bekend. Het is juist een voordeel als mensen langer zitten. Oude bestuursleden zijn nodig om ze kennis en ervaring hebben opgedaan, en deze kennis kunnen ze overbrengen in de praktijk aan de nieuwe bestuursleden. Je kan en mag niet verwachten dat nieuwe bestuursleden alles weten over huren en verhuren en behartigen van bewonerszaken, dit leer je door je werk in de praktijk met hulp en ondersteuning van je collega-bestuursleden.

*Naar aanleiding van de enquête:*

*Van wie krijgt u professionele ondersteuning?*

De consulent van de Woonbond.

*Het contact leidt tot nieuwe kandidaten, kunt u dat toelichten hoe dat gaat?*

Bijvoorbeeld een vrouw die bij een algemene bewonersavond over modernisering, die had gezien dat er op de website vacatures stonden. Ze meldde zich aan. En je bent een bekend gezicht van de huurdersorganisatie doordat je in de wijk loopt.

*Hoeveel tijd kost het contact houden met de achterban u?*

Het hangt er van af waar je mee bezig bent. Een secretaresse of een penningmeester kan een paar keer per jaar contact hebben. Een coördinator in een druk gebied kan af en toe een week hebben waarin ze geen contact hebben. Het kan ook elke dag gebeuren.

*Heeft u nog suggesties voor wat de Woonbond in het vernieuwen van huurdersorganisaties zou kunnen betekenen?*

Wij vinden een goed contact met de verhuurder belangrijk en we kunnen gewoon iedereen bellen. Dat is bij andere HO's wel anders. En als je dan geen goed contact met je achterban hebt, hoe behartig je de belangen van de achterban dan? Een goede samenwerking van de huurdersvereniging en de achterban is de optimale werkwijze om de belangen van de huurders beter te behartigen. Door die goede samenwerking kan je de huurder beter en sneller informeren met correcte informatie.

Ik weet niet of het een taak is voor de Woonbond, maar een goed contact tussen corporatie en huurdersorganisatie is heel belangrijk. Je moet als huurdersorganisatie ook accepteren dat je niet alles kan veranderen en dat er wetten zijn.

*Zijn er nog andere dingen die u onder de aandacht wil brengen?*

Luisteren naar je bewoners is heel belangrijk. Of het terecht is of onterecht, laat dat in het midden. Maar luister ernaar en verplaats je in de positie van de bewoner en waarom hij met deze vraag of opmerking komt.



## **VBU**

Mevrouw M. Lommen

---

*Het is inmiddels een aantal jaar geleden dat u besloot meer contact te willen hebben met de achterban. Kunt u iets vertellen over de aanleiding en de startfase?*

We zijn daar vanaf het begin af aan heel actief mee geweest. We hebben een vrij grote campus. We zijn er voor de huurders en ze moeten dan wel weten dat we bestaan en wat we kunnen doen. Misschien kunnen we helpen als er een conflict is met Duwo of huisgenoten of als ze vragen hebben. We richten ons wel op advies. Dat is direct merkbaar voor onze huurders.

*Ik kan me voorstellen dat het niet vanzelf ging om het contact met de achterban aan te halen. Riep dat weerstand op bij de organisatie? Hoe ging u daarmee om?*

Het was geen discussiepunt, dat proberen we zoveel mogelijk. We hebben heel veel leden. Bij de inschrijving horen ze van ons. Maar dan is er teveel informatie. Promotie van de VBU is zeer belangrijk, dat blijkt bijvoorbeeld uit het beleidsplan.

*Hoe kon u de tijd vinden om meer aandacht te besteden het contact met de achterban?*

We hebben het dagelijks spreekuur, een of twee keer per jaar een feest, een nieuwsbrief, daaromheen gaat er veel tijd in zitten. Het bestuurswerk is een functie van 50 uur in de maand met een vergoeding.

*Heeft het contact met de achterban uw kijk op het huurderswerk veranderd?*  
Nee. Meestal kijken we vanuit onze eigen opvattingen. Het contact met bewoners gaat vaak over andere zaken.

*Leidt het contact met de huurders tot betere beleidskeuzes van de corporatie?*

Onze aanwijzingen worden wel meegenomen. We zijn zelf ook huurders. Het meeste contact met onze huurders gaat over het onderhoud van Duwo. Daarin is veel verandering gekomen.

*Hoe kwam u aan de kennis om het contact met de achterban aan te pakken?*

Het nieuwsbulletin is pas gestart vanuit de behoefte om meer kennis en nieuws te verspreiden. Wijkfeesten zijn een mooi moment en een traditie in september. Er komen ideeën bij en er vallen ideeën af. Het wordt werkende weg ontwikkeld. Alles is te bediscussiëren. Bijvoorbeeld de eenheidsbezoeken leveren wel veel bekendheid op.

*Lukt het om kleine stapjes te zetten in het oppakken van het contact met de achterban?*

Ja dat lukt. Er veranderen dingen in. Met Duwo zijn we overeengekomen om e-mailadressen te krijgen. Daardoor kunnen we de achterban per e-mail bereiken.

*Sloten de resultaten aan op uw verwachting? Kunt u daar wat meer over vertellen?*

Onze verwachtingen zijn realistisch. Veel mensen hebben weinig interesse. Zolang er niks aan de hand is, hebben ze de VBU niet nodig. Van de 3.000 leden kwamen er tien op de ALV, aan de andere kant is dat meer dan we verwachtten.

*Krijgt u voldoende terug van de achterban als u kijkt naar de tijd en energie die u er aan besteedt?*

De mensen met wie we contact hebben, een bewoner die een klacht heeft, die bedankt ons vaak dan wel. We krijgen ook wel terugkoppeling op onze nieuwsbrief, maar het is weinig. Het werk is bijna onmogelijk om te doen als we er niet voor betaald zouden worden omdat we naast de studie ook moeten werken.

*U heeft een aantal successen benoemd, betere klachtafhandeling en bijstaan van bewoners bij een rechtszaak. Meldt u die ook in uw communicatie met de achterban?*

Jazeker, dat kan je geregeld op onze website zien. Dit hebben we gedaan en wat gaan we doen.

*Krijgt u wel eens nieuwe bestuursleden?*

Ja, we hebben goede doorstroming nodig omdat mensen bijvoorbeeld een stageplek krijgen of afstuderen. We vragen mensen voor minimaal een jaar. Het duurt even voor je er goed inzit. Mensen stoppen meestal na 1,5-2 jaar.

*Hebben nieuwe leden een proefperiode?*

Ja, twee maanden met halverwege een evaluatie en aan het einde. We hebben een Raad van Commissarissen met oud-bestuursleden die ons adviseren ons over het beleidsplan en over jaarverslag en soms specifiek, bijvoorbeeld financieel.

*Draaien nieuwe leden volledig mee of hebben ze eerst beperkte bevoegdheden?*

De eerste weken worden ze begeleid. Een aantal taken, bijvoorbeeld sollicitatie laten we niet over aan nieuwe leden.

*Dragen nieuwe leden veranderingen aan?*

Jazeker. We hadden een nieuw lid met goede ideeën over promotie en communicatie. We staan open voor ideeën voor mensen van buiten.

*Spreken jullie elkaar op elkaars gedrag aan?*

Jazeker, binnen en buiten de evaluatiemomenten. We willen ook evaluatiemomenten voor de zittende bestuursleden in te stellen. Mensen zitten ook voor hun CV bij het VBU en dan is het belangrijk dat we goed werken.

*Evalueren jullie de samenwerking?*

Ja, het is vaak een agendapunt hoe een project ging. We willen het wel doen.

*Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers. Bent u bekend met het onderscheid tussen nieuwe en klassieke vrijwilligers?*

Nee.

*Kunt u zich daar iets bij voorstellen?*

Jawel. Maar bij ons zit je er pas na een half jaar of driekwart jaar goed in. De overdracht is veel gedoe. Veel mensen doen het voor hun CV of persoonlijke ontwikkeling. Bestuurservaring is een pre bij solliciteren.

*Speelt u met uw organisatie in op de nieuwe vrijwilliger?*

Op sommige onderwerpen hebben we wel klankbordgroepen. De hele buitenomgeving gaat gerenoveerd worden. Daarbij zitten bewoners in een klankbordgroep, dat is dan voor korte tijd. We werken ook wel eens met een commissie voor rondom feesten. Huurders zitten daar niet om te springen. Het is moeilijk om leden daarvoor te vinden.

*Hoeveel tijd kost het contact met de achterban u?*

Gemiddeld eenderde van onze tijd. Dus vier uur per persoon per week.

*Wie geeft professionele ondersteuning?*

Via de koepel van Duwo is er ondersteuning.

*Hoe leidt het contact met de achterban tot nieuwe bestuursleden?*

Een aantal leden komt met een klacht. Die raken geïnteresseerd in een bestuursfunctie.

*Heeft u nog suggesties voor wat de Woonbond in het vernieuwen van huurdersorganisatie is zou kunnen betekenen?*

Richt je op jongere mensen in de woning. Verander woningen in studentenwoningen. Of richt je op jonge gezinnen, maak voorzieningen voor kleine kinderen, een speeltuin bvb.

*Zijn er nog andere dingen die u onder de aandacht wil brengen?*

Nee, dank u wel.





**: HV Noord Limburg**

Mevrouw W. Traa

---

*Het is inmiddels 6 jaar geleden dat u besloot meer contact te willen hebben met de achterban. Kunt u iets vertellen over de aanleiding en de startfase?*

Op een gegeven moment ontstond er een hooglopend conflict in het bestuur. Ik zat er toen kort in. Een deel van het bestuur is toen opgestapt er kwamen nieuwe bestuursleden. Het conflict had verder niets van doen met het contact met de achterban. Maar met het nieuwe bestuur wilden we het contact met de achterban wel aanhalen. De huurdersvereniging bij Wonen Limburg hebben we te maken met twee vestigingen die een redelijk groot gebied bestrijken. We hebben toen twee vestigingscommissies opgericht. Net op dat moment wilde de gemeente gaan werken met wijkcomités. Dat leidde tot een leegloop van de bewonerscommissies. Daarop gingen we zelf kijken als er ergens bij een groep woningen iets speelde, bijvoorbeeld bij leefbaarheid. Dan gingen we proberen bewonerscommissies bij elkaar te krijgen. Dat lukte soms. Dan ging er een bestuurslid bijzitten om de invloed richting verhuurder te vergroten. We wisten of er iets speelde via de verhuurder en we horen ook zelf dingen.

We hebben bewonerscommissies, vestigingscommissies en dan het bestuur. Het is geen perfecte getraptheid en we hebben specialisaties. Qua tijd en mankracht is een perfecte getraptheid niet mogelijk. We hebben wel overleg met mensen uit de bewonerscommissies.

We krijgen meer mensen op de ALV omdat we ook praktische informatie geven, bijvoorbeeld over energiemaatregelen.

*Ik kan me voorstellen dat het niet vanzelf ging om het contact met de achterban aan te halen. Riep dat weerstand op bij de organisatie? Hoe ging u daarmee om?*

Nee, binnen het bestuur in ieder geval niet en ook niet bij de bewoners. We doen het heel praktisch. We hebben gegevens van onze leden op naamniveau. Als we horen dat er bij een complex iets speelt, dan vragen we dat bij onze leden na.

*Hoe kon u de tijd vinden om meer aandacht te besteden het contact met de achterban?*

Dat ligt aan je interesse. Ik heb zelf veel bestuurservaring. Ik heb ook veel tijd zelf. We verdelen zaken. We hebben negen bestuursleden. Iedereen mag zelf aangeven wat hij wil doen. Als iets niet lukt, dan kan je het zelf aangeven. Ik had als voorzitter geen inhoudelijke taken. Daardoor had ik meer tijd om andere dingen te doen. We hebben zelf mensen gevraagd waarvan we dachten dat die wat konden betekenen en we hebben de taken in het begin heel beperkt gehouden.

*Heeft het contact met de achterban uw kijk op het huurderswerk veranderd?*

Nee, mijn persoonlijke kijk niet. Voor huurders is het hun eigen huis en huurders weten wat er leeft en hoe het onderhoud is. Voor een paar mensen was het wel nieuw. Maar de meesten werkten al voor de belangen van huurders. We zeggen altijd dat de corporatie er voor de stenen is wij voor de

mensen. Voor de corporaties is het eigen voortbestaan heel belangrijk. Wij kijken bij wat er bedacht wordt, wat het betekent voor de mensen. Bijvoorbeeld het verkoopbeleid: in principe staan bij ons alle woningen te koop. We vroegen ons af hoe je dan het onderhoud beheerst. Nu merken we dat van de acht huizen er zeven een nieuw dak krijgen en het koophuis niet. De corporatie doet wel zijn best, maar de kopers hebben geen geld. Dat ziet er niet uit en het is lastig.

*Leidt het contact met de huurders tot betere beleidskeuzes van de corporatie?*

Ja, niet overal in, maar bijvoorbeeld wel bij groot onderhoud en renovatie. Het leidt tot veranderingen in de plannen met meer en andere mogelijkheden voor de bewoners. Omdat wij de huurders kennen, staan we stevig in het overleg.

*Hoe kwam u aan de kennis om het contact met de achterban aan te pakken?*

O, onder andere via de Woonbond en vanuit mijn eigen professionele verleden. We overleggen intern overleggen met vijf huurdersorganisaties uit Limburg. Zelf heb ik in een flink aantal besturen gezeten, in de politiek en ik ben directeur geweest. Niet iedereen kan een bewonerscommissie opzetten, het kost veel tijd en vaak doe ik dat. Ik doe dat niet in mijn eentje, er is ook iemand anders die dat doet.

*Lukt het om kleine stapjes te zetten in het oppakken van het contact met de achterban?*

Dat proberen we wel steeds. We pakken het per project aan. We hebben praktisch denkende huurders en we proberen aan te sluiten op de beleving van de mensen.

*Sloten de resultaten aan op uw verwachting? Kunt u daar wat meer over vertellen?*

Niet altijd, we krijgen niet altijd de achterban helemaal georganiseerd. We merken wel eens vaker dat brieven alleen niet werken. Dan moeten we langsgaan of een avond beleggen over een praktisch onderwerp als een lift. Iedereen is afwachtend en nieuwsgierig. Als de woningcorporatie een avond organiseert, hebben we de afspraak daarbij te zijn.

*Krijgt u voldoende terug van de achterban als u kijkt naar de tijd en energie die u er aan besteedt?*

Als we verwachten van iedereen weerwoord te krijgen, dan niet. Als we iets aan een klacht doen, willen we ook weten wat er gebeurd is. Vooral als het goed gaat. Daar bellen we dan over op. We moeten daar achteraan gaan, maar het is prettig om te horen.

*U heeft een aantal successen benoemd, energiemaatregelen en strategisch plan wijzigen. Meldt u die ook in uw communicatie met de achterban?*

Ja, op de website en in de ALV. We hebben geen nieuwsbrief. Daar ebben we geen tijd voor. De verhuurder heeft per vestiging een buurtblad. Als we iets samen doen wordt dat vermeld.

*Krijgt u wel eens nieuwe bestuursleden?*

Ja.

*Hebben nieuwe leden een proefperiode?*

Nee.

*Draaien nieuwe leden volledig mee of hebben ze eerst beperkte bevoegdheden?*

Volledig mee, ze worden wel begeleid en geïnformeerd en van suggesties voorzien.

*Dragen nieuwe leden veranderingen aan?*

Ja. Soms. Dat ligt aan de leden zelf.

*Spreken jullie elkaar op elkaars gedrag aan?*

Ja. Dat gaat heel goed. Mensen leren elkaar kennen en respecteren. We kunnen elkaar op normale manieren dingen zeggen.

*Evalueren jullie de samenwerking?*

Ja, soms wel, een keer in het jaar bij het jaarverslag. Wat hebben we gedaan en hoe en wat kan beter. Het gaat niet heel diep.

*Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers. Bent u bekend met het onderscheid tussen nieuwe en klassieke vrijwilligers?*

Ja. Mensen die wel iets willen doen maar niet alles en ze zijn minder van bestuursleden.

*Speelt u met uw organisatie in op de nieuwe vrijwilliger?*

We kijken of we er mogelijkheden voor zien. We hebben iemand gevonden voor Twitteren. Maar die wil alleen dat doen. Tot nog toe hebben we wel aparte taken voor individuele mensen die niet in het bestuur zitten.

*Hoeveel tijd kost het contact met de achterban u?*

Dat is wisselend. Deze 14 dagen kost het me 15 uur per week. Meestal is het tien uur, alleen het contact met de achterban.

**Nav het de vragenlijst:**

*Wat is het beeld voor 2020?*

We zitten middenin een participatie- en reorganisatieproces met de verhuurder. Dat zit in een onzekere fase. De oude structuur zal er niet meer zijn. Maar wat er verder gaat gebeuren weten we niet. Het zal meer individueel en complexmatig worden. We zullen niet meer de organisatie zijn waarmee de Wonen Limburg alles doet, dat is niet meer te bemensen. En het hoeft niet meer.

*Wie doet de ondersteuning bij het contact met de achterban?*

De Woonbond.

*Hoe helpt de ondersteuning in het leggen van contact?*

Bijvoorbeeld het speeddaten met huurders bij Peel en Maas.

*Het contact leidt niet tot nieuwe kandidaten, Kunt u dat toelichten?*

Dat is niet waar, het leidt wel tot nieuwe contacten.

*Heeft u nog suggesties voor wat de Woonbond in het vernieuwen van huurdersorganisaties zou kunnen betekenen?*

Ja, we willen de Woonbond betrekken bij het vernieuwen zelf. We hebben langzaam de indruk dat de corporaties proberen Huurdersorganisaties weg te werken. Daar hebben we moeite mee. De corporatie wil direct contact met de huurders zonder de overlegpartner en de verworvenheden van de Overlegwet staan onder druk. Kaart dat aan.

*Zijn er nog andere dingen die u onder de aandacht wil brengen?*

We hebben wel makkelijk praten omdat we kwaliteit hebben en omdat we makkelijk leden krijgen. We moeten oppassen niet tegen elkaar uitgespeeld te worden. Professionalisering zou een goede zijn om naar te kijken. Het hele huurbeleid vraagt steeds meer van Huurdersorganisaties en dat zijn vrijwilligersorganisaties die het soms moeilijk kunnen bijbenen. Gebrek aan geld en mensen met kwaliteit vormen een probleem. Er zijn weinig mensen die echte goede kwaliteit hebben, bewoners kunnen enthousiasmeren en zaken kunnen overbrengen bij bewoners. Mensen moeten ook ervaren dat ze zelf kwaliteiten hebben. Vrijwilligers vinden het moeilijk te erkennen dat ze ergens heel goed in zijn.

**Bewonersraad Parteon**  
Mevrouw M. van Westrop

---

*U heeft altijd al veel contact willen hebben met de achterban. Kunt u iets vertellen over de aanleiding en de startfase?*

We bestaan met de Bewonersraad en onze verhuurder Parteon een jaar of vijf, zes. De achterban zijn de ogen en de oren van ons. We zijn er voor hen. We hebben zelf vooral contact met de bewonerscommissies. We weten niet van alle bewonerscommissies of ze contact hebben met de huurders. Sommigen vinden het lastig. Sinds begin 2011 werken we in een structuur met werkgroepen.

We hebben nu een Dagelijks Bestuur en een algemeen bestuur waarin twee coördinatoren die de contacten met de werkgroepen hebben. Er zijn werkgroepen op allerlei onderwerpen. Het is een hele vooruitgang en ik vind dat het supergoed werkt. Het voordeel van de werkgroepen is dat mensen dan niet van alles een beetje krijgen, maar dat ze echt op interesses afkomen. We hebben nu contact met 40 verschillende mensen. Die gaan ook op cursus.

In het verleden kwamen mensen soms met een dichte enveloppe naar de vergadering en deed het bestuur veel van het werk. Je krijgt nu veel meer specialisatie en deskundigheid omdat mensen een onderwerp onder hun hoede nemen en geïnteresseerd zijn in juist dat onderwerp. In het verleden hadden we een oud bestuur dat dan dagelijks ingezet moet worden om ontwikkelingen bij te kunnen blijven. Nu hebben de werkgroepen de extra tijd om in te zetten. De werkgroep kan co-maken. De werkgroep adviseert niet, maar rapporteert aan de coördinator en dan gaat het naar de Bewonersraad en die bevestigt het advies.

*Ik kan me voorstellen dat het niet vanzelf ging om het contact met de achterban aan te halen. Riep dat weerstand op bij de organisatie? Hoe ging u daarmee om?*

Het contact op zich is geen discussiepunt. De manier waarop het gelegd wordt wel. Als Huurdersorganisatie ben je er voor het beleid. Maar je wordt ook aangesproken op individuele wensen en problemen. Daar ben je niet voor. Wel als je vaker het hetzelfde probleem hoort. Dan moet je daar iets zeggen. Dat is het dubbele.

Bij de start van de werkgroepen was er enig verzet tegen de instelling van werkgroepen. Dat zat er-deels bij de Bewonersraadleden. Zij waren gewend om een bepaalde manier te werken en democratisch te stemmen. Democratisch kiezen van het bestuur stemmen gebeurt nog steeds, alleen de werkwijze is wel veranderd. De bestuursleden vormen nu het algemeen bestuur van de Bewonersraad Parteon. Er zijn nu, dankzij de samenwerking met de Woonbond, nieuwe mensen aangetrokken, dat is gelukt. We zijn intern blijven praten en we hebben successen geboekt. Nu zitten alle Bewonersraadleden ook in een werkgroep.

*Hoe kon u de tijd vinden om meer aandacht te besteden het contact met de achterban?*

Het contact met de bewonerscommissies wordt nu goed opgepakt door die werkgroep.

*Heeft het uw kijk op het huurderswerk veranderd?*

Ja, hoe we nu werken is meer van deze tijd. We krijgen nu andere mensen te spreken. De onderwerpen blijven hetzelfde. We hebben wel contact met de achterban. Maar dat is nog niet zoveel veranderd voor ons. Bij de werkgroepen zitten hele goede mensen. Misschien zijn die mensen dan wel weer later inzetbaar in een bestuursfunctie.

*Leidt het contact met de huurders tot betere beleidskeuzes van de corporatie?*

Ja, we zitten er nu veel meer op. Maar het contact met de achterban is al lang zo goed. Parteon is betrokken bij de samenwerking in de werkgroepen.

*Hoe kwam u aan de kennis om het contact met de achterban aan te pakken?*

We hebben onze aanpak gaandeweg zo ontwikkeld. Het is niet mijn vak.

*Lukt het om kleine stapjes te zetten in het oppakken van het contact met de achterban?*

Het lukt om kleine stapjes te zetten in het opzetten van de werkgroepen maar nu moet het blijven draaien.

*Sloten de resultaten aan op uw verwachting? Kunt u daar wat meer over vertellen?*

Wat betreft de werkgroepen voorlopig wel.

*Krijgt u voldoende terug van de achterban als u kijkt naar de tijd en energie die u er aan besteedt?*

Nou, we krijgen wel complimenten van mensen en waardering. Maar daar zit ik er niet voor. Je doet het ook voor jezelf. Zelf kwam ik via sloop in een bewonerscommissie en toen in de Bewonersraad, later weer in het Bestuur, ook omdat ik in allerlei huurdersonderwerpen geïnteresseerd ben en van organiseren houd en van met mensen omgaan houd en voor mensen op wil komen die dat zelf niet zo goed kunnen.

*U heeft een aantal successen benoemd, servicekosten en liftenbeleid. Meldt u die ook in uw communicatie met de achterban?*

Ja, via het voorzittersoverleg en op de huurders avond en in het blad. .

*Krijgt u wel eens nieuwe bestuursleden?*

Ja, we hebben nu zeven nieuwe bestuursleden erbij.

*Hebben nieuwe leden een proefperiode?*

Nee, dat niet, maar we hebben wel over een half jaar een soort van evaluatie met alle bestuursleden.

*Draaien nieuwe leden volledig mee of hebben ze eerst beperkte bevoegdheden?*

Ze draaien volledig mee.

*Dragen nieuwe leden veranderingen aan?*

Daarvoor zitten ze er nog te kort bij, maar ze hebben wel goede ideeën.

*Spreken jullie elkaar op elkaars gedrag aan?*

Ja, na discussies moet ik even persoonlijk naar iemand toe gaan, heb ik geleerd. We hebben binnen de vergadering soms pittige discussies. Daarbuiten moet je met elkaar verder. Dat vinden sommige mensen moeilijk. We proberen elkaar soms aan te spreken ook al is dat wel moeilijk.

*Evalueren jullie de samenwerking?*

Dat gaan we doen.

*Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers. Bent u bekend met het onderscheid tussen nieuwe en klassieke vrijwilligers?*

Nee.

*Kunt u zich daar iets bij voorstellen?*

Tijdelijkheid is lastig. Een goed contact met een vrijwilligers in een werkgroep is belangrijk. We proberen vrijwilligers eventueel in te zetten bij een nieuwe werkgroep. Want het zoeken naar nieuwe leden, kost veel tijd.

*Speelt u met uw organisatie in op de nieuwe vrijwilliger? Kunt u daar iets meer over vertellen?*

Ja, via de werkgroepen.

*Hoeveel tijd kost het contact met de achterban u?*

Veel tijd, makkelijk twee dagen in de week.

***Naar aanleiding van de vragenlijst***

*Is de corporatie actief en coöperatief in het leggen van contact met de achterban?*

Jawel met leefbaarheid. Parteon ging werken met klankbordgroepen in plaats van bewonerscommissies. Toen hebben we dat gelijk getrokken naar bevoegdheden. Nu we een werkgroep huurders-bewonerscommissies hebben is er meer contact vanuit Parteon. Als het Parteon zelf niet lukt een bewonerscommissie op te zetten, komt de werkgroep er ook aan te pas.

*Heeft u daar geen overleg over of deelname aan?*

We weten soms niet wat er speelt bij Parteon. We hebben vaak geen grip gehad op de sloop en nieuwbouw. Maar nu we een werkgroep sloop- en nieuwbouw hebben, loopt dat beter. We weten niet altijd wat de leefbaarheidmedewerker precies doet. Er is wel veel contact tussen Parteon en de bewoners geweest, maar dat is iets teruggeschoefd vanwege de bezuinigingen van de corporatie.

*Doet u zelf nog andere dingen voor contact met de achterban dan een spreekuur?*

We hebben geen spreekuur meer. Dat waren echt alleen persoonlijke klachten die niet over beleid gingen. We hebben het voorzittersoverleg met de Bewonerscommissies. We hebben thema-avonden voor alle huurders. We hebben een nieuwjaarsreceptie voor de huurders met de werkgroepen die ook informatief en wervend is op een leuke manier. We hebben geen



nieuwsbrief. Dat komt wel,. We draaien mee in het blad van Parteon en daarin hebben we twee pagina's.

*Heeft u een uitgeschreven visie voor 2020?*

Nee, en we hebben er ook niet over nagedacht.

*Hoe leidt het contact met de achterban tot nieuwe bestuursleden?*

Nou, dat gebeurt nog niet echt. Het gaat denk ik wel gebeuren.

*Heeft u nog suggesties voor wat de Woonbond in het vernieuwen van huurdersorganisaties zou kunnen betekenen?*

Neem ons als voorbeeld. Dat is een nieuwe stijl.

*Zijn er nog andere dingen die u onder de aandacht wil brengen?*

Nee, even niet.

**: Gespreksverslag HVOB Lelystad**

:

---

*Het is inmiddels 3 jaar geleden dat u besloot meer contact te willen hebben met de achterban. Kunt u iets vertellen over de aanleiding en de startfase?*

Aanleiding is de jaarvergadering van het nieuwe bestuur. Het huidige bestuur zit er nu drie jaar. We troffen indertijd een situatie aan die meer leek op een koffiешop dan op belangenbehartiging. Het oude bestuur had een uurvergoeding. Ze zaten uren op kantoor en babbelden maar wat. Dat werd ook nog deels gefinancierd door de corporatie ook. Die club deed niet ter zake.

We kunnen niet bestaan zonder op de hoogte te zijn wat de achterban wil. We moeten gevoed worden door de huurders. Dat leidt tot vrij frequent overleg met de bewonerscommissies over zaken waarover advies of instemming willen geven. Er is heel veel belangstelling voor deelname aan het overleg.

*Ik kan me voorstellen dat het niet vanzelf ging om het contact met de achterban aan te halen. Riep dat weerstand op bij de organisatie? Hoe ging u daarmee om?*

Ja, dat klopt. Het oude bestuur vertrok toen ook vanwege de nieuwe richting. We gingen op zoek naar nieuwe bestuursleden die dat wel belangrijk vonden.

*Hoe kon u de tijd vinden om meer aandacht te besteden het contact met de achterban?*

Ik had de tijd, en de meeste bestuursleden ook. We zien elkaar drie keer in de week, maandagmiddag, dinsdagochtend op het inloopspreekuur en donderdagavond inloopspreekuur. We zitten tegen het stadscentrum aan met goede faciliteiten en de mensen komen graag bij ons. Al is het maar voor de saamhorigheid. Elke laatste donderdag van de maand maakt iedereen tijd vrij. Klachtafhandeling vormt een wezenlijk onderdeel van de werkzaamheden. De corporatie accepteert dat en is er gelukkig mee in die zin dat ze zo weten wat er op de werkvloer niet lukt. Ze zijn er niet altijd blij mee, maar het is wel handig om te weten wat er speelt. Ze gebruiken het ook.

*Heeft het uw kijk op het huurderswerk veranderd?*

Nee, alleen maar versterkt. In eerste instantie dachten we vooral op beleidsniveau bezig te zijn, maar we worden meer in de praktijk getrokken. Daardoor staan we tot aan de knieën in de modder. Maar het geeft voldoening als zaken duidelijk veel verbeterd zijn. Bijvoorbeeld servicekosten, dat kwamen veel vragen over en daar kwam nooit een afdoende antwoord op. We hebben toen aan de corporatie een voorstel gedaan voor ander servicekostenbeleid. Dat nieuwe beleid gaat in het nieuwe jaar in. Nu gaan de bewonerscommissies dat opnieuw invullen.

De directe aanspreekpunten zijn de bewonerscommissies en we staan open voor contact met individuele huurders. We weten niet altijd of

bewonerscommissies contact hebben met individuele huurders. We komen wel op de overleggen met de achterban van de bewonerscommissies.

*Leidt het contact met de huurders tot betere beleidskeuzes van de corporatie?*

Dat denk ik wel. Onze adviezen worden geaccepteerd en meegenomen. Onze positie is daarmee sterker, ze zijn er zich van bewust dat we invloed hebben op de achterban, er komen bijvoorbeeld 120 leden op de jaarvergadering. We hebben ook veel meer invloed dan het oude bestuur. We zijn begonnen met een goede samenwerkingsovereenkomst.

*Hoe kwam u aan de kennis om het contact met de achterban aan te pakken?*

De nieuwe bestuursleden namen die kennis mee. Het is een kwestie van ervaring en nadenken. Je groeit er ook in.

*Lukt het om kleine stapjes te zetten in het oppakken van contact met de achterban?*

Ja, door mensen uit te nodigen en kennis te maken. Het is een kwestie van vertrouwen. We moeten vertrouwen wekken. Je moet mensen medeplichtig maken aan het verhaal wat we vertelden. Wat willen jullie, wat kunnen jullie, en wat kunnen wij daarin voor jullie betekenen, los van wat wettelijk geregeld is.

*Sloten de resultaten aan op uw verwachting? Kunt u daar wat meer over vertellen?*

Ja. We zijn serieuze partners ook voor de corporatie. .

*Krijgt u voldoende terug van de achterban als u kijkt naar de tijd en energie die u er aan besteedt?*

We zijn vrijwilligers, we krijgen een vaste onkostenvergoeding van 50 euro per maand. Ik vind het heel leuk om te doen, dat krijg ik er voor terug. Ik doe het voor mezelf omdat ik het leuk vind. Ik vind maatschappelijk werk leuk om midden in het maatschappelijk werk te staan. Ik heb een verleden van straathoekwerk en ik ben directeur bij maatschappelijk werk.

*U heeft een aantal successen benoemd, servicekostenbeleid, samenwerkingsovereenkomst. Meldt u die ook in uw communicatie met de achterban?*

Jazeker, die worden ook gemeld in het blad van Centrada. Daar hebben we een vaste plek in waarin we alles kunnen zeggen wat we willen.

*Krijgt u wel eens nieuwe bestuursleden?*

Ja, afgelopen jaar nog.

*Hebben nieuwe leden een proefperiode?*

Voordat ze benoemd worden voor de jaarvergadering.

*Draaien nieuwe leden volledig mee of hebben ze eerst beperkte bevoegdheden?*

Tot hun benoeming wel. We hebben een bestuursadviseur.

*Dragen nieuwe leden veranderingen aan?*

Jazeker. Ik mag dan de voorzitter zijn, we zijn een heel collegiaal bestuur. Alles wat ik doen zet ik op ons Intranet. En als het niet goed is, krijg ik op mijn donder.

*Spreken jullie elkaar op elkaars gedrag aan?*

Jazeker.

*Evalueren jullie de samenwerking?*

Intern, elk jaar nemen we elkaar de maat.

*Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers. Bent u bekend met het onderscheid tussen nieuwe en klassieke vrijwilligers?*

Nee.

*Kunt u zich daar iets bij voorstellen?*

Ja, de tijdelijkheid en werkgroepen op afzonderlijke onderwerpen.

*Speelt u met uw organisatie in op de nieuwe vrijwilliger? Kunt u daar iets meer over vertellen?*

We werken wel met werkgroepen van leden uit bewonerscommissies.

*Hoeveel tijd kost het contact met de achterban u?*

Dat is moeilijk te zeggen, maar we zijn per bestuurslid 16 a 20 per week bezig. Dat kunnen we allemaal opbrengen. Wel vrijwillig, niet vrijblijvend.

*Rol van Centrada op de achterban veranderde. Kunt u dat toelichten?*

Het oude bestuur was wantrouwend. Er werden dingen negatief gesteld naar Centrada. Als het menselijk contact goed is, dan kan je veel moeilijkheden aan. Het contact is goed geworden. We kunnen best samen de maaltijd gebruiken. Er zaten geen personele wisselingen bij Centrada. We hebben onze positie binnen Centrada veroverd dor te laten zien waar we voor staan. Als we iets toezeggen dan doen we dat ook. 'Het is altijd de schuld van de woningbouw als er iets verkeerd gaat': Nee, dat kan aan regels liggen, aan allerlei andere dingen. Dus dan moet je niet zeggen dat het bij Centrada ligt, maar dat het eventueel ergens anders aan kan liggen. We zien de inzet en passie wel van Centrada. Die kan rustig 10 procent van wat ze doen fout doen. Dat willen we in goede banen leiden. We voelen ons de OR van de huurders.

*Hoe spreekt u mensen erop aan dat ze geen nee willen zeggen?*

Door ze te zeggen, dat is er aan de orde, en wees daar open in. Niet ja zeggen en nee doen. We spreken mensen op andere zaken omdat we niet het werk van de bewonerscommissies doen. Ook bewonerscommissies hebben recht op samenwerkingsovereenkomsten. Daar moeten we dan ons niet verder mee bezig houden. Ze zijn autonoom

*Organiseert de corporatie alleen bewonersavonden voor bewonersparticipatie en bent u daar niet bij betrokken?*

Ja, dat klopt, dat is niet veel. We hebben wel veel overleg met het bestuur en vier keer per jaar met de raad van commissarissen. Dat was ons initiatief. De contacten van Centrada met de achterban lopen via de woonconsulenten

(huur en klachten) en de gebiedsregisseurs (woonconsulenten en gemeenten en woonomgeving). Dat contact is niet elke week of maand, maar als nodig.

*Hoe gaat het in zijn werk dat er nieuwe kandidaten komen?*

De contacten met de bewonerscommissies leiden ertoe dat huurders betrokken worden bij werkgroepen. Via de werkgroepen kwamen er mensen bij het bestuur. Een bestuurslid zit juist niet met twee petten op en is niet met individuele zaken bezig.

*Heeft u nog suggesties voor wat de Woonbond in het vernieuwen van huurdersorganisaties zou kunnen betekenen?*

Moeilijk te zeggen: breng huurdersorganisaties terug naar de mensen. Bij de PV zitten mensen zo zelfingenomen te praten of ze het wiel hebben uitgevonden. Je moet zoeken naar de vragen en wensen van de bewonerscommissies. Breng het naar menselijke vragen terug. Het wordt zo ingewikkeld voorgesteld. Het gaat niet om stemverhouding maar om kleine zaken. Als iets aan de orde is, dan doen we dat, stapje voor stapje. De huurders zijn onze opdrachtgevers.

*Zijn er nog andere dingen die u onder de aandacht wil brengen?*

We proberen via de consultant van de Woonbond inbreng te hebben van het zo simpel mogelijk te houden. Wat is het huurderswerk en wat zijn hun belangen. Verlies je niet in politiek spellen. Houd het eenvoudig en klein. De cent aan Donner, communiceer dat ook. Huren is mensenwerk en dat doe je goed als je het samen doet.

## Gespreksverslag De Koepel

De heer Boiten

---

*Het is inmiddels meer dan 30 (!) jaar geleden dat de toenmalige huurdersverenigingen besloten meer contact te willen hebben met de achterban. Kunt u iets vertellen over de aanleiding en de startfase?*

Indertijd waren er problemen met achterstallig onderhoud van de woningen. De corporaties deden niet wat de bewoners wilden. Dat was het begin van het ontstaan van de huurdersverenigingen. Een vereniging hoort gevoed te worden door zijn achterban. Die geeft aan wat belangrijk is, waar moet je tijd aan besteden. Een vereniging wordt mede gevoed door de achterban. De Koepel wordt ook gevoed door BC-leden en contactpersonen. Zij zijn de oren en de ogen van De Koepel in de wijken. Zij geven zaken door aan het Dagelijks Bestuur en het Algemeen Bestuur. De zes losse huurdersverenigingen bestaan niet meer. Daarmee is er niet meer één jaarvergadering voor de hele gemeente. Er zijn nu vergaderingen per wijk.

*Ik kan me voorstellen dat het niet vanzelf ging om het contact met de achterban aan te halen. Riep dat weerstand op bij de organisatie? Hoe ging u daarmee om?*

*Niet gevraagd - Te lang geleden.*

*Hoe kon u de tijd vinden om meer aandacht te besteden het contact met de achterban?*

*Hoe vindt u tijd voor het onderhouden van het contact met de achterban?*

Het kost inderdaad veel tijd. Dat ondervangen we door de inzet van de contactpersonen en de bewonerscommissies. We hebben jaarlijks een vergadering met de BC en de contactpersonen. Daarmee wordt een werkplan opgesteld. Het bestuur werkt dat verder uit. De achterban wordt geïnformeerd via de nieuwsbrieven. Die worden goed gelezen, want we krijgen er veel reactie op.

*Heeft het uw kijk op het huurderswerk veranderd?*

Als je je bewoners niet informeert, staan ze langs de zijlijn; dan haken ze af. Als er ergens een ingreep komt, benaderen we de bewonerscommissie en contactpersonen. Met deze mensen vormen we een werkgroep. Dat werkt prima.

*Leidt het contact met de huurders tot betere beleidskeuzes van de corporatie?*

Het overleg loopt goed en er worden goede keuzes gemaakt. We zijn ervan overtuigd dat het contact met de huurders daaraan bijdraagt.

*Hoe kwam u aan de kennis om het contact met de achterban aan te pakken?*

De keuze om een nieuwsbrief in te zetten, lag voor de hand. Het idee van de contactpersonen kwam ook spontaan op. We werden immers zo groot dat er taken verdeeld moesten worden. We zochten naar enthousiaste en gemotiveerde vrijwilligers.

*Lukt het om kleine stapjes te zetten in het oppakken van het contact met de achterban?*

*Niet gevraagd, het is een rijdende trein.*

*Sloten de resultaten aan op uw verwachting? Kunt u daar wat meer over vertellen?*

*Niet gevraagd, het is een rijdende trein.*

*Krijgt u voldoende terug van de achterban als u kijkt naar de tijd en energie die u er aan besteedt?*

Ja, we krijgen veel opmerkingen en vragen terug en mensen reageren op de nieuwsbrief. Het is overigens wel zo dat als er een probleem of een klacht is ze je goed weten te vinden. Loopt alles op rollertjes dan hoor je ze niet.

*U heeft in de digitale enquête een aantal successen benoemd, namelijk het woningtoewijzingsstelsel en de energieprojecten. Meldt u die ook in uw communicatie met de achterban?*

Ja, in de nieuwsbrief. We hebben problemen met zwam. In het sociaal statuut waren er voor bepaalde werkzaamheden vergoedingen afgesproken. Maar niet voor zwam. Toen hebben we aanvullende afspraken gemaakt. Dat melden we in de nieuwsbrief.

*Krijgt u wel eens nieuwe bestuursleden?*

Dat is heel moeilijk. Recent was er een jongere kandidaat. Het is heel moeilijk om jongeren erbij te krijgen. Mensen hebben geen tijd.

*Hebben nieuwe leden een proefperiode?*

Nee, er is geen formele proefperiode.

*Draaien nieuwe leden volledig mee of hebben ze eerst beperkte bevoegdheden?*

Nieuwe leden doen volop mee, maar gaan niet alleen ergens naar toe.

*Dragen nieuwe leden veranderingen aan?*

Nieuwe leden kunnen verandering aandragen. De oudere bestuurders hebben niet de wijsheid in pacht. Het kan ook gebeuren dat als je ergens lang zit, je bepaalde zaken niet meer ziet.

*Spreken jullie elkaar op elkaars gedrag aan?*

Ja natuurlijk. Dat doen we gewoon in de vergadering, in een goede sfeer. We roepen mensen niet ter verantwoording. Er gaan altijd minstens twee bestuursleden naar belangrijke afspraken.

*Evalueren jullie de samenwerking?*

Er is geen formele evaluatie maar de samenwerking wordt wel besproken.

*Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers.*

*Bent u bekend met het onderscheid tussen nieuwe en klassieke vrijwilligers?*

Wel een beetje. We staan open voor de inbreng van nieuwe vrijwilligers. Maar kortlopende contacten zijn voor huurdersorganisaties lastig. Volkshuisvesting is best wel complex. Het kost veel tijd om een bestuurslid

wegwijs te maken in de materie. Als je iemand inwerkt en die gaat dan snel weer weg, dan is dat jammer van alle inwerktijd.

*Speelt u met uw organisatie in op de Nieuwe Vrijwilliger?*

Nee.

*Hoeveel tijd kost het contact met de achterban u?*

Een persoon maakt de nieuwsbrief. Die maakt samen met een extern iemand voor de lay-out en de tekst. Dat kost best veel tijd. Bij de contactpersonen wisselt de tijd sterk. Is er een activiteit in de wijk, dan komen ze vaak bij elkaar. In een rustige wijk is de inzet veel kleiner.

*Heeft u nog suggesties voor wat de Woonbond in het vernieuwen van huurdersorganisaties zou kunnen betekenen?*

Nee, dat is me vaker gevraagd, ik weet het niet.

*Waarin hielp de professionele ondersteuning u met het contact met de achterban?*

De Woonbond doet bijvoorbeeld suggesties bij het opzetten van de nieuwsbrief.

*De contacten met de achterban lieden niet tot nieuwe kandidaten. Kunt u dat toelichten?*

Ik benader kandidaten ook persoonlijk. Dan vragen ze wat ze kunnen doen en hoeveel tijd het kost. Dan zeg ik dat ze het zelf mogen invullen. Dan geven ze toch aan dat ze geen tijd of geen zin hebben.

We hebben veel oudere leden. Jongeren zijn vaak mondig en lossen zelf hun problemen op. De ouderen schakelen dan liever de huurdersorganisatie in. Bij beleidskwesties krijgen we jongeren niet betrokken. We gaan in 2012 de nieuwsbrieven (± 4500) onder alle huurders in de gemeente Stadskanaal verspreiden en bereiken daarmee dus ook de jongeren. Misschien levert dat wat op. Misschien levert dat wat op.

*Zijn er nog andere dingen die u onder de aandacht wil brengen?*

Nee.





## Gespreksverslag HBV Noord Kennemerland

De heer Y. Schulp

---

*Het is inmiddels 3 jaar geleden dat u besloot meer contact te willen hebben met de achterban. Kunt u iets vertellen over de aanleiding en de startfase?*  
Tot half 2008 liep het contact met de achterban stroef. Dat lag deels aan de voormalige voorzitter. Die stond meer een topdown benadering voor: de bewonerscommissies zaten wel bij de jaarvergaderingen maar hadden weinig inbreng. Bij de bewonerscommissies was wel behoefte aan meer contact. Toen dachten we: dat moet anders. We willen wel grip hebben op wat er gebeurt en een aantal zaken op tafel leggen, maar de bewonerscommissies moeten wel verder invulling geven aan het overleg. We hebben jaarlijks vijf vergaderingen met alle 48 bewonerscommissies. Er zijn vaste agendapunten en belangrijke mededelingen van ons, bijvoorbeeld de 33.000 euro-maatregel. Na de pauze komen de mensen zelf met onderwerpen. Dat kan van alles zijn.

Ons belangrijkste doel is belangenbehartiging. Klachtafhandeling is echter onontkoombaar. Het versterken van het onderling contact tussen de huurders is belangrijk voor een goede onderlinge sfeer en een constructief overleg. Maar het staat ten dienste van het beïnvloeden van het beleid van de corporatie.

We gaan nu investeren in een nieuw kantoor. We schaffen ook een beamer aan zodat we ook goed sheets kunnen presenteren over beleidsplannen en de reorganisatie. Dat is voor ons een vernieuwing.

Ik weet niet hoeveel van de totale huurders er daarmee zijn. Woonwaard, onze verhuurder, zegt dat het oprichten van de bewonerscommissies hun verantwoordelijkheid is. Dus dat staat nu bij hen op de rol. Voor de fusie ging dat makkelijker. Als er groot onderhoud is, hebben we altijd contact. We zijn zelf op zoek naar signalen. Die leggen we naast de signalen van de consulten. Niet alle bewonerscommissies hebben zelf weer contact met de huurders. Dat behoren ze wel te doen. Dat willen we in 2012 gaan aankaarten.

Het belang van het contact met de achterban is er voor ons in dat onze huurders belangrijk zijn voor ons. De mensen hadden eerder het idee het komt over ons, zonder ons. Nu willen we mensen voeden met informatie. We zijn er voor de huurders. Dat is het hart van alles. De huurders zijn voor ons zeer belangrijk. We doen het voor de huurders.

In de bijeenkomsten met alle bewonerscommissies gaat het deels om concrete klachten. Soms moeten mensen eerst stoom kwijt. Maar daarna kan je insteken op waar het nou precies over gaat. De bijeenkomsten met de bewonerscommissies zijn ook voor de bewonerscommissies onderling een uitwisseling. Vernieuwing is lastig, wat gaan we als volgende ding doen. De ledenservice, zie verderop, werkt goed. We zitten verder actief in het proces bij onderhoud, daarbij gaan brieven aan huurders via ons.

Het bestuur overlegt veel, elke week op woensdagochtend. Verder hebben we zo nu en dan een heidag. Die duurt tot 16.00 uur. Daar komt ook echt iets uit. We vergaderen elke woensdag tot een uur of 13.00. Maar af en toe brainstormen we gedurende een dag. We hebben een secretaresse die wel betaald is, en die is een spil in de organisatie.

We hebben onze positie bij de corporatie langzaam verdiend. We hebben bijvoorbeeld zelf beleidsstukken geschreven. Daaruit nam de corporatie dan onderdelen over.

*Ik kan me voorstellen dat het niet vanzelf ging om het contact met de achterban aan te halen. Riep dat weerstand op bij de organisatie? Hoe ging u daarmee om?*

Nee, er was draagvlak voor. We hebben een discussie bijeenkomst gehouden. Dan trekken we ons echt terug en beleggen een dag.

*Hoe kon u de tijd vinden om meer aandacht te besteden het contact met de achterban?*

We werken met verschillende groepen. We hebben een Dagelijks Bestuur, een ledenservice, een PR-club. Daarmee doen we alles. Daar maken we ook tijd mee vrij. In Alkmaar waren de mensen voor de fusie al gewend ook aanwezig te zijn op het centrale overleg op woensdag als ze niet in het bestuur waren. Dat wilde ik zo houden vanwege de informatie-uitwisseling. Het werken met groepen levert weer tijd op die we kunnen steken in het contact met de achterban.

*Heeft het contact met de achterban uw kijk op het huurderswerk veranderd?*

In die zin dat we bij de bewonerscommissies er op aandringen dat ze niet alleen rechten maar ook plichten hebben. De bewonerscommissies kunnen kiezen waar ze met de corporatie over willen spreken. Dat is vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst. En ze behoren contact te houden met de achterban. We hebben het contact met de bewonerscommissies nu beter in de hand.

*Leidt het contact met de huurders tot betere beleidskeuzes van de corporatie?*

Nou, door onze contacten nemen we signalen wel mee. Als we geen contact met de achterban zouden hebben, dan kregen we alleen mee wat de HBV zelf belangrijk vindt. We vragen de bewonerscommissies ook om standpunten. En dat leidt tot betere standpunten van de corporatie.

*Hoe kwam u aan de kennis om het contact met de achterban aan te pakken?*

Ik ben acht jaar wethouder geweest. In die zin ben ik door de wol geverfd. Mijn netwerk als wethouder ligt overigens niet in Alkmaar.

*Lukt het om kleine stapjes te zetten in het oppakken van het contact met de achterban?*

Ja, dat lukt wel, maar we hebben het verder uitbreiden van het contact met de achterban nog niet geïntensiveerd. Dat komt eraan. We dachten dat het meer vanzelf zou gaan.

Bij de bewonerscommissies zit wel wat verloop, maar niet heel veel. We spreken ook wel verschillende leden van de bewonerscommissies. Het is wel veel werk om daar achter aan te zitten en een overzicht te krijgen van de bewonerscommissies.

*Sloten de resultaten aan op uw verwachting?*

Niet helemaal, ze zijn iets teveel afwachtend. We vragen om bijvoorbeeld een overzicht van de servicekosten. We leggen dan uit dat het gaat om te zien of de BTW op buiten- en binnenschoonmaakwerk goed berekend wordt en dat ze eventueel geld terug kunnen krijgen., Toch komen de bewonerscommissies daar dan niet mee. Dat vind ik moeizaam en dat kan beter. Ik moet soms teveel aan ze trekken terwijl het hun portemonnee is.

*Krijgt u voldoende terug van de achterban als u kijkt naar de tijd en energie die u er aan besteedt?*

Alleen waardering via de vergadering. Maar ik doe het voor de huurder en ik zit niet te wachten op complimentjes. Daar ben ik nuchter in. Het is vaak vanzelfsprekend dat we er zijn.

*U heeft een aantal successen benoemd, namelijk een samenwerkingsovereenkomst en de procedure groot onderhoud/renovatie. Meldt u die ook in uw communicatie met de achterban?*

Het gaat om een beschrijving van de verschillende fases en de werkwijze een stappenplan. We hebben ook openheid gekregen in de vergoedingen. Dat was eerder geheimzinniger. Ja het melden moeten we beter doen. We doen het wel. We hebben eigen budget om tegenexpertise te laten doen als de bewonerscommissie het wil. En dat melden we dan wel.

*Krijgt u wel eens nieuwe bestuursleden?*

We hebben verschillende mensen op het oog maar die functioneren uitstekend in hun bewonerscommissie. Het zijn ook nog eens allochtone vrouwen, die willen we daar niet weghalen. Mensen werven moet je persoonlijk doen. Dit jaar hadden we een nieuw bestuurslid.

*Hebben nieuwe leden een proefperiode?*

Ja, drie maanden.

*Draaien nieuwe leden volledig mee of hebben ze eerst beperkte bevoegdheden?*

Het nieuwe lid draait volledig mee, met begeleiding.

*Dragen nieuwe leden veranderingen aan?*

Ja, wat ze meemaken komt op tafel. Ik heb niet alle wijsheid in pacht.

*Spreken jullie elkaar op elkaars gedrag aan?*

Ja. Dat gaat goed, het is de toon die de muziek maakt.

*Evalueren jullie de samenwerking?*

Ja, dat doen we een paar keer per jaar buiten de deur. Dan komt alles op de agenda. Of we het goed doen komt altijd aan de orde. Meestal schrijf ik een nota met een agenda..

*Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers. Bent u bekend met het onderscheid tussen nieuwe en klassieke vrijwilligers?*  
Nee.

*Kunt u zich daar iets bij voorstellen?*  
Ja, maar mensen komen wel voor langer bij ons.

*Speelt u met uw organisatie in op de nieuwe vrijwilliger?*  
Soms hebben we een beperkte opdracht voor een beperkte tijd. Dan maken we gebruik van mensen die zich daarvoor aanbieden. Je hebt altijd mensen die kortstondig iets willen doen. Maar groot onderhoud en renovatie duurt toch al gauw een paar jaar en de aard van het huurderswerk is al snel langdurig. De Nieuwe Vrijwilliger staat wel op de rol, maar we hebben er niet mee te maken. En we hebben een netwerk van contactpersonen die ooit een renovatie meegemaakt hebben en waar alles nu helemaal in orde is. .

*Hoeveel tijd kost het contact met de achterban u?*  
Dat wisselt. het varieert heel erg. Misschien twee dagen in de week los van het andere werk. Maar het is geen vaste tijd.

***Naar aanleiding van de vragenlijst:***  
*U heeft nagedacht over waar u in 2020 wil staan. Kunt u daar iets over zeggen?*

Als we dit willen blijven doen, dan moeten we een meer professionele organisatie worden. De corporaties worden groter, dat benen we niet als vrijwilliger bij. Misschien bestaan de huurdersorganisaties in 2020 niet meer, daar zijn we ook mee bezig.

*Van wie heeft u professionele ondersteuning?*  
De Woonbond.

*Is de corporatie niet actief om de resultaten uit het overleg zichtbaar te maken?*  
Ja, de corporatie heeft een wat afwachtende houding. Soms neemt die zaken over en meldt dat niet. Dat zou toch leuk zijn om te vermelden dat het in het overleg met ons is bedacht. Het staat er wel bij als het moeilijker ligt bij huurders.

*U zegt dat het contact met de achterban niet leidt tot nieuwe kandidaten voor het huurderswerk. Kunt u dat toelichten?*  
Ja, het leidt er wel toe, maar er is nog wel een weg te gaan. Het gaat niet vanzelf. Je moet persoonlijke gesprekken houden.

*Kunt u iets vertellen over uw Ledenservice?*  
De Ledenservice heeft rechtstreeks contact met de bewonerscommissies. Die nemen met de bewonerscommissies door wat er loopt, wat er aangepakt moet worden en wie wat doet. Dat gaat vaak over groot onderhoud of renovatie. Bij technische klachten gaan we er naar toe. We willen Woonwaard niet opzadelen met iets wat niet gerechtvaardigd is. De Ledenservice bestaat uit vrijwilligers, zo een 18 personen, die overigens wel een onkostenvergoeding krijgen.

*Heeft u nog suggesties voor wat de Woonbond in het vernieuwen van huurdersorganisaties zou kunnen betekenen?*

De dienstverlening van de Woonbond is goed. De materialen (boeken en brochures) voldoen. We hebben meer handvatten nodig voor bijzondere woonvormen: hoe werken de instanties, wat komt er bij kijken. De professionele hulp kan dan de volgende stappen aangeven.

*Zijn er nog andere dingen die u onder de aandacht wil brengen?*

*Nee.*



## Gespreksverslag HBV Bollenstreek

Mevrouw Baas

---

*Het is inmiddels ± 20 jaar geleden dat een aantal mensen besloot meer contact te willen hebben met de achterban. Kunt u iets vertellen over de aanleiding en de startfase?*

Er was toen een aantal bewonerscommissies in Lisse. Bij enkele acties merkten we dat we moesten samenwerken. Toen is het Bewonersplatform opgericht. Van elke bewonerscommissies zaten er twee mensen in en de beide directeuren van de corporatie. De corporaties fuseerden, daarmee groeiden we uit van HBV Lisse tot de huidige HBV Bollenstreek met leden in Hillegom, Lisse en Voorhout.

Als huurdersorganisatie moet je heel dicht bij je huurders blijven staan. Juist het contact met de huurders, direct met de leden of indirect via de bewonerscommissies, is daarin heel belangrijk, ze zijn de ogen en de oren van de huurdersorganisatie. Per project van sloop of renovatie of groot onderhoud wordt, al dan niet samen met de verhuurder een projectgroep opgericht. Die proberen we naderhand te laten voortbestaan als bewonerscommissie. De werving gaat per brief of via via. Wij worden door de corporatie in die brief genoemd. Inmiddels zijn er 17 bewonerscommissies en 5 projectgroepen.

De leden van de HBV Bollenstreek zijn de individuele huurders. We hebben contact met de bewonerscommissies en de individuele huurders, bijvoorbeeld via e-mail, het spreekuur en telefonisch. De bewonerscommissies informeren we twee keer per jaar via het algemeen wijkoverleg. Dat vind ik de leukste avonden van het jaar. Dat richten we op een gezellige manier in. Onze ondersteuner zorgt samen met het bestuur voor de aankleding, de catering, de vergaderstukken etc. Op die avond hebben we meestal een thema en/of gastspreker, bijvoorbeeld via de Woonbond over energiebesparing of met twee wijkagenten over veiligheid. Bewonerscommissieleden moeten niet alleen informatie brengen maar ook een leuke avond hebben mede als dank voor hun inbreng.

Op de avonden komen er natuurlijk klachten, maar dat is slechts één agendapunt. Iedereen moet zijn ei kwijt en dan is het klaar. De individuele bewoners komen ook vaak met klachten. Belangenbehartiging komt vaak uit klachten voort. We doen wel aan verwijzing, dan weten we binnen de corporatie of de gemeente wie de juiste persoon is om te benaderen. We bellen zelf bijna niet meer achter klachten aan. We willen niet het probleem meer overnemen van de bewoner. Het gebeurt wel af en toe nog m.n. als de corporatie niet adequaat reageert c.q. correct afhandelt.

Het contact met de achterban is nooit een discussiepunt geweest. Het zou zelfs nog wel beter kunnen, maar we hebben te weinig tijd om bijvoorbeeld eens per jaar bij elke bewonerscommissie een vergadering bij te wonen maar dat zouden we eerlijk gezegd maar wat graag willen. Projectgroepvergaderingen worden ad hoc bijgewoond door HBVB-bestuurders op verzoek. Wordt de materie voor ons te complex, of rijzen de problemen echt de pan uit, dan schakelen we de Woonbond in.



*Ik kan me voorstellen dat het niet vanzelf ging om het contact met de achterban aan te halen. Riep dat weerstand op bij de organisatie? Hoe ging u daarmee om?*

Er was geen weerstand. Het belang van contact met de achterban was niet omstreden.

*Hoe kon u de tijd vinden om meer aandacht te besteden het contact met de achterban?*

Dat is een lang verhaal. Op een bepaald moment hadden we het geluk dat er mensen waren die toch niks anders te doen hadden. Die kwamen met elkaar in contact. Een aantal bestuursleden hebben door de jaren heen veel tijd en energie in de huurdersorganisatie gestopt. Daarin moet je geluk hebben. Het lukt dan niet altijd om dat op peil te houden. Onze secretariële ondersteuning kan daar een rol in spelen, dat gebeurt nu nog te weinig. Dat moet groeien, dat is een proces waar je niet van de ene op de andere dag volledig in zit.

*Heeft het contact met de achterban uw kijk op het huurderswerk veranderd?*

In de loop der jaren wel, maar dat heeft meer te maken met het verbreden van het perspectief: Bepaalde zaken zijn nu eenmaal regionaal geregeld. Dat is veel belangrijker geworden. Door de contacten met de achterban leer je wat een regionaal woningverdelingsysteem individueel te betekenen heeft. Dit is slechts een voorbeeld.

*Leidt het contact met de huurders tot betere beleidskeuzes van de corporatie?*

Ja, een van de strijdkreten van de corporaties is 'Klant eerst'. Juist omdat wij daarop inspringen, nemen ze dat mee. We hebben maandelijks overleg met het MT van de corporatie waarin direct besluiten genomen worden. In dat overleg kunnen we beleidsmatige zaken aandragen. We zorgen dat we eerst goed geïnventariseerd hebben bij de bewonerscommissies. Als het nodig is, benaderen we huurders via ons blad en vragen om reacties.

*Hoe kwam u aan de kennis om het contact met de achterban aan te pakken?*

Dat groeit vanzelf. We horen zaken van de Woonbond en van collega-organisaties in de regio en we zijn zelf vindingrijk. We proberen efficiënt en zo goedkoop mogelijk te werken. Dat wel. Je werkt tenslotte met geld van de huurders.

*Lukt het om kleine stapjes te zetten in het oppakken van het contact met de achterban?*

Ook dat groeit vanzelf. Het is niet zo moeilijk maar je moet het wel voeden. Zo was er bijvoorbeeld eens een probleem met het reinigen van GFT-bakken in de stapelbouwcomplexen. Toen heb ik pamfletten uitgedeeld in de hele gemeente, gewoon op de fiets, 's nachts, want toen sliepen mijn kinderen. Dat werkte goed omdat een raadslid zijn hond aansloeg toen het pamflet in de bus viel. Die wist toen meteen waar het over ging. Je investeert veel tijd en energie maar dan heb je ook wat!

*Sloten de resultaten aan op uw verwachting? Kunt u daar wat meer over vertellen?*

Ja, soms zelfs meer dan dat. Als we iets tot stand brengen, als een politieke partij met ons contact opneemt, dan zijn de resultaten soms beter dan we verwachtten, dat verschilt per kwestie. Het verhaal gaat lang niet altijd op natuurlijk, soms is het echt trekken aan een dood paard!

*Krijgt u voldoende terug van de achterban als u kijkt naar de tijd en energie die u er aan besteedt?*

Nee. Een flink aantal mensen waardeert ons. Maar zoveel mensen vinden het vanzelfsprekend dat wij dit allemaal gratis en vrijblijvend doen. Ze beseffen niet dat het dat niet is. Dat hoeft ook niet; maar als je dan eens zegt, 'nu even niet', dan kijken ze je raar aan. Het is wel een beetje onze eigen schuld, omdat we zoveel diensten verlenen, daarmee creëer je ook verwachtingen.

*U heeft een aantal successen benoemd, een beter contact met de corporatie en een sociaal statuut. Meldt u die ook in uw communicatie met de achterban?*

Nou, we slaan ons niet zozeer op de borst. Ik hoef de veer in mijn kont niet, ik heb liever de hele kip, daar hebben we meer aan. We hebben een goede reputatie doordat de corporatie ons noemt en respecteert als volwaardig gesprekspartner en doordat anderen ons openlijk waarderen, bijvoorbeeld bij de regionale woonruimteverdeling.

*Krijgt u wel eens nieuwe bestuursleden?*

Dat is een lastige maar wel een actueel onderwerp. Nieuwe bestuursleden liggen niet voor het oprapen. Vrijwilligerswerk is niet meer in. Het zijn vaak gepensioneerden met weinig computervaardigheden of lange vakanties in de winter en zomer. We overwegen de inzet van de Woonbond om nieuwe bestuursleden te werven. Wij zijn naarstig op zoek naar nieuwe bestuursleden die iets toe te voegen hebben aan het huidige HBVB-bestuur gezien hun competenties en positieve input.

*Hebben nieuwe leden een proefperiode?*

Nou, daar doen we niet krampachtig over. Bij de jaarlijkse ALV wordt het bestuurslidmaatschap definitief. Dat gaat altijd goed. We adviseren wel altijd aan nieuwe bestuursleden om eerst een tijdje mee te draaien en te kijken wat ze er van vinden, de sfeer te proeven.

*Draaien nieuwe leden volledig mee of hebben ze eerst beperkte bevoegdheden?*

Nee, we hebben niets te verbergen. Ze kunnen gewoon meedraaien. Als je in het bestuur komt, dan conformeer je je aan de regels. De belangrijkste regel is: alles wat hier besproken wordt, gaat niet naar buiten. Dat vinden we erg belangrijk m.b.t. onze betrouwbaarheid t.o.v. de corporatie.

*Dragen nieuwe leden veranderingen aan?*

Ja, dat verschilt per persoon wat ze aan te dragen hebben. Een boekhouder draagt iets anders aan dan een ICT-er. Daar staan we graag voor open. Iedereen moet doen wat hij/zij leuk vindt en waar hij/zij goed in is. Optimaal gebruik maken van elkaars talenten, elkaar aanvullen dus.

*Spreken jullie elkaar op elkaars gedrag aan?*

Ja, we maken van ons hart geen moordkuil. Ik ben zelf heel direct. Ik hoor ook graag van anderen wat ze er van vinden, maar niet achter elkaars rug om!

*Evaluëren jullie de samenwerking?*

Ja, regelmatig. We pakken de lijst met interne afspraken erbij en kijken wat daarvan terecht is gekomen. Soms moet worden bijgesteld. Soms kunnen evaluaties best confronterend zijn. Dat moet kunnen. We zijn volwassen mensen.

*Er wordt wel gesproken over de Nieuwe Vrijwilliger. De Nieuwe Vrijwilliger zou andere behoeften hebben dan de klassieke vrijwilligers. Bent u bekend met het onderscheid tussen nieuwe en klassieke vrijwilligers?*

Nee, nog nooit van gehoord.

*Kunt u zich daar iets bij voorstellen?*

Nee maar ik wil wel graag meer hierover weten.

*Speelt u met uw organisatie in op de nieuwe vrijwilliger? Kunt u daar iets meer over vertellen?*

Wel via de projectgroepen bij renovatie en groot onderhoud omdat hier sprake is van projectgebonden activiteiten.

*Hoeveel tijd kost het contact met de achterban u?*

Dat weet ik niet. Het kost heel veel tijd als je het goed wilt doen. Maar hoeveel tijd het ons kost, dat weet ik niet. Beter dat je hier niet te veel bij stilstaat.

**Nav het de vragenlijst:**

*Heeft u een uitgeschreven visie voor 2020?*

We hebben een beleidsdocument met wie we zijn en waar we voor staan. Een meerjarenvisie hebben we nog niet, die is daaruit wel te halen.

*Hoe kan het dat het contact met de achterban niet tot nieuwe bestuursleden leidt?*

We proberen het wel. Maar geschikte kandidaten blijken vaak al andere verplichtingen te hebben, bijvoorbeeld bij ander vrijwilligerswerk of ze zijn veel op reis.

*Heeft u nog suggesties voor wat de Woonbond in het vernieuwen van huurdersorganisaties zou kunnen betekenen?*

Het is en blijft maatwerk, dat verschilt per huurdersorganisatie. We zien veel niveauverschillen tussen de huurdersorganisaties. Ik heb niet echt een suggestie hoe al die verschillende clubs kunnen verbeteren. Scholingsaanbod is er. Goede wil kan je ze niet geven.

*Zijn er nog andere dingen die u onder de aandacht wil brengen?*

Richt je in de eerste instantie op vergadertechnieken en omgangsvormen. Waar we het vaakst bonje over krijgen is dat mensen elkaar niet uit laten spreken of dat mensen nee zitten te schudden terwijl iemand nog spreekt.

Vergadertechnieken en omgangsvormen zijn heel belangrijk. Hiermee kun je irritaties trachten te voorkomen.

Vrijwilligers onder elkaar accepteren geen hiërarchie. Bij een vrijwilliger moet je altijd blij zijn met wat je hebt, je kan geen eisen stellen.

Functioneringsgesprekken vindt men te ver gaan. Dat is echt heel lastig want hierdoor komt het heel vaak op een paar mensen neer.

Vrijwilligerswerk is niet vrijblijvend. Als je deel uit wilt maken van ons bestuur, wordt er ook iets van je verwacht. Dat moeten mensen ook leren. Je kan niet zomaar zeggen "dat doe ik niet of dat wil ik niet want ik ben een vrijwilliger". Men moet zich heel goed realiseren dat wat de ene vrijwilliger naast zijn stoel laat vallen, door de andere zal moeten worden opgeraapt om het totaalplaatje qua functioneren en het bereiken van resultaten toch rond te krijgen.

Dus ook hier:

Collegialiteit en teamwork is van groot belang; de ketting is zo sterk als de zwakste schakel!



## **Bijlage 2**

### **Resultaten activiteiten Woonbond werven actieve huurders**



## Achtergrond participatieprojecten door middel van enquêtes

Sinds 2005 zijn de activiteiten van de Woonbond er explicieter dan ooit op gericht om meer actieve huurders te betrekken bij de huurdersorganisaties. Steeds vaker kwam in gesprekken met huurdersorganisaties ter sprake dat zij heel veel moeite hadden en hebben om huurders te binden aan hun organisatie. De afdeling Onderzoek en Ontwikkeling van het Woonbond kennis en Adviescentrum heeft daarop een enquête ontwikkeld die er mede op is gericht om meer huurders te betrekken bij de bewonersparticipatie. De enquête is er verder opgericht dat de huurders hun mening geven over zeer basale zaken waar alle huurders mee te maken hebben. Vragen zijn toegevoegd aan de enquête over het functioneren van de huurdersorganisatie zelf, en over welke zaken de huurdersorganisatie in de ogen van de huurders zou moeten oppakken. Tenslotte is de vraag gesteld of de huurder zelf op één of andere wijze actie mee zou willen doen om de huurdersorganisatie te versterken en te helpen. Dit project is op basis van "No cure? No pay!." Afspraken zijn vooraf gemaakt over het aantal huurders dat actief mee gaat doen in het bestuur, in bewonerscommissies, in werkgroepen of anderszins. Later is daaraan toegevoegd de bereidheid om deel aan een digitaal panel.

Het fenomeen dat huurdersorganisaties enquêtes extern lieten uitvoeren was in 2005 nieuw. Op grond van de Overlegwet gingen huurdersorganisaties de financiering hiervan claimen. Er werd immers van de huurdersorganisaties verwacht dat zij contact onderhielden met hun achterban. In 2005, 2006 en 2007 zijn 11 van dergelijke onderzoeken uitgevoerd. Gaandeweg werd duidelijk dat een dergelijk project voor meer doelen kon worden ingezet. Een achterbanraadpleging met mede als doel het binden van meer huurders aan de huurdersorganisaties werd gebruikt als middel om veel te doen aan naamsbekendheid. Persberichten over de aankondiging van het bewonersonderzoek door de huurdersorganisatie, over de uitkomsten van het onderzoek en de aankondiging van een bewonersavond waar de uitkomsten werden gepresenteerd leverende een meetbare grotere betrokkenheid van de huurders op. Veel meer huurders dan gebruikelijk is op Algemene Ledenvergaderingen kwamen naar de bewonersavonden. Ook daar zijn actieve huurders geworven omdat zij zagen dat de huurdersorganisatie resultaten boekten. Dat huurdersorganisaties vaker externe deskundigheid inhuren om de achterban te raadplegen, om meer huurders aan zich te binden en om zichzelf door middel van projecten meer "op de kaart te zetten" is meer gemeengoed geworden. Daardoor weten meer huurders wat zij doen en dat het zinvol is om te participeren.

Naar aanleiding van het succes van de zogenaamde 'No cure? No pay!' projecten werden ook andere projecten gebruikt om meer huurders te werven voor de participatie. Het WKA initieert onder meer de



Kwaliteitsmeting van Huurdersorganisaties en andere enquêtes die huurdersorganisaties laten uitvoeren als middel om meer huurders te activeren voor de bewonersparticipatie. Bij elke enquête worden de huurders in de gelegenheid gesteld om online in te vullen. Via het WKA wordt technische ondersteuning geboden waardoor op de website van de huurdersorganisatie de vragenlijst kan worden ingevuld. De data komt dan binnen bij O&O.

Sinds 2008 worden schriftelijke enquêtes ook benut om huurders te werven voor digitale participatie. Zij kunnen deelnemen aan een klantenpanel of zij worden enkele malen per jaar digitaal benaderd voor een korte enquête.

## Resultaten

Hieronder is in een tabel te zien wat de resultaten zijn van de activiteiten door middel van een enquête om meer actieve huurders te betrekken bij de participatie. De enquêtes zijn op veel onderdelen onderling vergelijkbaar, maar dat geldt, gezien het gevraagde maatwerk, niet altijd op.

Tabel 1 Overzicht potentie en werkelijk geïnteresseerde huurders om mee te doen met bewonersparticipatie

	Potentie actief meedoen		Werkelijk meedoen		Potentie meedoen digitaal	
	n	%	n	%	n	%
2005, 1 project	16	12	-	-	-	-
2006, 5 projecten	702	17	84	12	-	-
2007, 5 projecten	1738	21	125	7	-	-
2008, 3 projecten	1356	22	69	5	2408	29
2009, 3 projecten	386	26	31	8	668	37
2010, 8 projecten	1492	19	83	6	873	29
2011, 4 projecten	676	19	163	24	1551	37
<b>Totaal</b>	<b>6366</b>	<b>19</b>	<b>555</b>	<b>9</b>	<b>5500</b>	<b>33</b>

- De resultaten uit de tabel zijn gebaseerd op 37.373 huurders die hebben deelgenomen aan de enquêtes.
- Het potentieel huurders dat in principe geneigd is om actief te worden voor de bewonersparticipatie is vrij groot. Gemiddeld geeft 19% van de huurders aan dat zij op de een of andere manier mee wil doen of er eerst meer over wil weten op inhoudelijk gebied en de tijd die van hen wordt gevraagd.
- Het aantal huurders dat daadwerkelijk mee wil gaan doen loopt, na gesprekken en bijeenkomsten over het huurderswerk, terug. De taken en functies die door de nieuw actieve huurders worden uitgevoerd lopen uiteen. Zichtbaar wordt een deel van nieuwe mensen vaak liever (eerst) deelneemt aan een werkgroep of klankbordgroep. Zichtbaar wordt ook dat relatief veel nieuw actieve huurders actief willen worden in hun eigen complex of omgeving.

- Sinds 2008 wordt de vraag opgenomen of huurders bereid en geïnteresseerd zijn en enkele malen per jaar mee te doen aan een digitale enquête of deel te nemen aan een digitaal panel. Het aantal huurders dat via de digitale weg mee wil doen is groot. Bijna eenderde van de deelnemende huurders wil op die manier graag hun mening geven of een vragenlijst invullen.

Uit de tabel valt op te maken dat de inhoud van de enquêtes voor veel huurders reden is nieuwsgierig te worden naar het huurderswerk. De ervaring heeft inmiddels geleerd dat de meeste huurders die aangeven dat zij belangstelling hebben voor deelname aan de bewonersparticipatie, de betreffende huurdersorganisatie nog niet kennen. Zij kennen derhalve ook het huurderswerk niet. Zij hebben op basis van de vragen die aan hen zijn gesteld wel de indruk gekregen dat het om voor hen belangrijke zaken gaat waar ze meer over willen weten.

In het kader van de projecten worden huurders die hebben aangegeven dat zij belangstelling hebben om de huurdersorganisatie te helpen versterken, uitgenodigd voor een gezamenlijk bijeenkomt. Het is, zo blijkt ook, de kunst om deze bijeenkomsten zo in te richten dat er een interessante wisselwerking plaatsvindt tussen wat de huurdersorganisaties doen en willen en wat de belangstellende huurders willen en kunnen.

Huurdersorganisaties hebben, logischerwijs, mensen in gedachten voor bepaalde taken en functies in hun organisatie. Nieuwe mensen willen, ook logisch, vrijwilligerswerk doen wat past bij hun interesse, kwaliteiten en mogelijkheden in tijd. Het oppakken van een bestuursfunctie staat daarbij niet altijd bovenaan het verlanglijstje. Wat de huurdersorganisaties voor ogen staat en wat nieuwe vrijwilligers willen en kunnen loopt niet altijd synchroon.

Bij de begeleiding van de projecten om meer actieve huurders te werven is O&O erop gericht om te helpen vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Dat kan er toe leiden dat met het bestuur van de huurdersorganisatie besproken wordt de structuur van de organisatie aan te passen aan de wensen en behoeften van nieuwe mensen die actief willen worden. Bijvoorbeeld door het instellen van werkgroepen, te werken met taken die iemand wil oppakken en niet zozeer het onmiddellijk bekleden van een functie binnen het bestuur. Veranderen van een organisatiestructuur, ook bij huurdersorganisaties, is geen eenvoudige opgave en stuit soms op weerstand.



## **Bijlage 3**

### **Beschrijving digitale enquête over participatie**



## Resultaten digitale enquête op zoek naar de vraag

De Woonbond zet zich, samen met huurdersorganisaties en bewonerscommissies, in voor verbreding en vernieuwing van deze organisaties. Om te achterhalen bij de deelnemers van verschillende activiteiten van de Woonbond wat hun verder heeft geholpen en waar hun behoefte ligt, heeft de Woonbond het WKA opdracht gegeven een digitale enquête uit te zetten. Deelnemers van activiteiten van de Woonbond hebben een aankondigingsbrief ontvangen. De digitale enquête is verstuurd in week 47 van 2011 (donderdag 24 november).

### Respons

De digitale enquête is aan 246 leden verstuurd. Deze leden zijn benaderd omdat ze deelnemer waren van de onderstaande symposia:

- Samen naar de Toekomst – juni 2009
- Proeven aan participatie – maart 2010

Of omdat ze in het bezit zijn van deel 2 van het Handboek Huurdersorganisaties 'De toekomst – nieuwe vormen van participatie'.

Van de 246 e-mailadressen bleken dertien adressen onbestelbaar, het uiteindelijk bestand bevatte dus 233 correcte e-mailadressen. **81 leden hebben de enquête volledig ingevuld. Dat is een respons van 35%.** Dat is een goede respons voor een digitale enquête. 44 leden zijn wel gestart met de enquête, maar zijn tijdens de enquête gestopt.

De respons is positief beïnvloed door het verloten van een cadeaubon van € 50,- voor elke 50<sup>e</sup> deelnemer aan de digitale enquête.

Van de respondenten waren 11 deelnemers aanwezig op het symposium Samen naar de Toekomst.

20 respondenten waren aanwezig op het symposium Proeven aan Participatie.

86% van de respondenten is in het bezit van 'De toekomst – nieuwe vormen van participatie'.

### Activiteiten Woonbond

Respondenten is gevraagd of zij inspiratie op hebben gedaan op de verschillende symposia, middels het Handboek deel 2 of middels andere activiteiten van de Woonbond (website, Woonbondig, huurwijzer, scholing e.d.).

73% van de respondenten (22 respondenten) heeft inspiratie opgedaan op één of meerdere symposia. Respondenten konden aangeven welke ideeën of voorbeelden ze met name inspirerend vonden:

<b><u>Top drie inspiratie symposia</u></b>	<b><u>Aantal keer genoemd</u></b>
1 Samen optrekken met de verhuurder	16
2 Samenwerken met andere organisaties	14
3 Persoonlijke benadering (op de mensen afstappen) / Werken met werkgroepen	11

Respondenten noemden het Speeddaten ook als een inspirerend voorbeeld. 79% van de respondenten (44 respondenten) heeft inspiratie opgedaan dankzij het handboek deel 2 – ‘De toekomst – nieuwe vormen van inspiratie. Respondenten konden aangeven welke ideeën of voorbeelden ze met name inspirerend vonden:

<b><u>Top drie inspiratie handboek deel 2</u></b>	<b><u>Aantal keer genoemd</u></b>
1 Samenwerken met andere organisaties	30
2 Mensen aanspreken op hun eigen interesse	24
3 Openstaan voor inbreng van nieuwe leden	22

Respondenten noemden het gebruik van enquêtes en overleg met andere organisaties ook als inspirerend voorbeelden.

82% van de respondenten (62 respondenten) heeft inspiratie opgedaan via andere kanalen van de Woonbond (artikelen in Woonbondig, nieuwsberichten op [www.woonbond.nl](http://www.woonbond.nl) of cursussen).

<b><u>Top drie inspiratie andere kanalen Woonbond</u></b>	<b><u>Aantal keer genoemd</u></b>
1 Samenwerken met andere organisaties	33
2 Samen optrekken met de verhuurder	31
3 Mensen aanspreken op hun eigen interesse	25

Respondenten noemen verder de adviezen van consultants, de Provinciale Vergaderingen en sociale media.

Respondenten konden aangeven welke obstakels zij tegen kwamen bij het gebruiken van de producten of activiteiten van de Woonbond.

**Kunt u aangeven welke obstakels er voor u zijn bij het gebruiken van de producten of activiteiten van de Woonbond?**

	n	%
Voorbeelden sloten niet bij onze praktijk aan	19	24
Te ingewikkeld	4	5
Werkvormen passen niet bij ons	7	9
Te veel voorbeelden uit randstedelijke gebieden	21	26
Anders	13	16
Niet van toepassing	34	43

*Meer antwoorden mogelijk, daarom meer dan 100%*

Respondenten noemen verder de hoge kosten, ongunstige tijden (van symposium) en weinig voorbeelden uit plattelandsgemeenten en verhuurders als obstakels. Eén respondent: "Voordat we vernieuwen moeten we eerst de huidige structuren verstevigen en borgen."

### Organisatie verbreden en/of vernieuwen

49% van de respondenten (40 respondenten) geeft aan dat het lukt om de eigen organisatie te verbreden en/of te vernieuwen. 51% van de respondenten (41 respondenten) lukt dit niet.

52 respondenten motiveren hun keuze. Respondenten beschrijven uitgebreid waarom het wel of niet lukt om de organisatie te verbreden en/of te vernieuwen. Enkele opmerkingen van respondenten:

- *"Sta als klassieke organisatie wel open voor andere meningen en belangen."*
- *"We zijn bezig: werkgroepen, stellingen op website en digitale panels."*
- *"Door daarbij ook activiteiten op te pakken die niet direct met volkshuisvesting te maken hebben."*
- *"We hebben binnen een maand tijd 7 aanmeldingen voor bestuursleden binnen. Geweldig!"*
- *"Op dit moment zijn we in samenwerking met de verhuurder een werkgroep gestart om de huurdersparticipatie corporatiebreed te vergroten."*
- *"Wij zijn hier constant mee bezig. Wij hebben vrij veel actieve bewonerscommissie leden (ook van allochtone afkomst). Deze leden willen wij later inzetten (als het lukt) voor de huurdersorganisatie."*

Maar ook:

- *"Geen interesse bij huurders om actief te worden."*
- *"Nog niet, maar zijn zoekende."*
- *"Wij zijn op dit moment met 3 bestuursleden en weten niet goed hoe wij dit uit moeten breiden."*

Respondenten die veranderingen hebben doorgevoerd is gevraagd om welke veranderingen het ging.

#### Zo ja, kunt u aangeven welke acties en/of veranderingen het bestuur heeft doorgevoerd?

	n	%
We zijn gaan werken met andere werkvormen	13	33
We hebben onze eigen organisatie anders ingericht	17	43
Anders	18	45

*Meer antwoorden mogelijk, daarom meer dan 100%*



Respondenten noemen meerder malen werkgroepen en themagroepen als nieuwe werkvormen die zijn doorgevoerd. Respondenten noemen verder: meer decentraal werken, bewonerscommissies betrekken, specialisatie van bestuursleden, met contactpersonen, meer samenwerken met andere organisaties.

Alle respondenten is gevraagd welke obstakels zij tegen kwamen bij het verbreden en/of vernieuwen van de organisatie. Respondenten die aangeven dat het niet lukt om te verbreden en/of te vernieuwen geven met name aan dat het niet lukt om geschikte vrijwilligers te vinden. Ook respondenten die wel succesvol bezig zijn met verbreden en/of vernieuwen geven aan dat het (in veel mindere mate) niet lukt om geschikte vrijwilligers te vinden.

### Succesfactoren voor verbreding en/of vernieuwing

Onderstaande tabel toont wat voor respondenten als succesfactoren geldt bij verbreden en/of vernieuwen van de huurdersorganisatie.

#### Welke succesfactoren kunt u noemen voor verbreding en vernieuwing van uw organisatie?

	n	%
Verbreding/vernieuwing is een vast agendapunt op elke vergadering	18	23
Formele en informele participatievormen aan elkaar koppelen	20	26
Kennis over participatie	23	30
Activiteiten opdelen in behapbare onderdelen	17	22
Realistische verwachtingen van opbrengst van activiteiten	13	17
Goede faciliteiten	24	31
Mensen aanspreken op hun eigen interesse	29	38
Persoonlijke benadering (op de mensen afstappen)	31	40
Zichtbaarheid door vieren van successen	12	16
Aantrekkelijk imago	17	22
Verschillende vormen van overleg (voor ieder wat wils) met verhuurder	31	40
Open staan voor inbreng van nieuwe leden	31	40
Goed vrijwilligersbeleid (met financiële tegemoetkoming en scholing)	26	34
Samenwerken met andere organisaties	39	51
Samen optrekken met de verhuurder	36	47
Anders	5	6

*Meer antwoorden mogelijk, daarom meer dan 100%*

Samenwerken met andere organisaties wordt het meest genoemd door de respondenten. Daarna samen optrekken met de verhuurder.

Bij andere succesfactoren noemt een respondent: "Buddyschap van jongeren met ouderen (voorbeeldmodel grootouders met kleinkinderen).

### Ondersteuning Woonbond bij verbreden en/of vernieuwen van organisatie

Respondenten is gevraagd hoe de Woonbond hen kan ondersteunen om de organisatie (nog) meer te helpen bij het verbreden en/of vernieuwen.

28 respondenten vragen de Woonbond om meer scholing aan te bieden over participatie.

Voor 26 respondenten geldt dat meer goede voorbeelden helpen bij het verbreden en/of vernieuwen van de eigen organisatie. 19 respondenten hebben in het algemeen meer behoefte aan informatie. 11 respondenten geeft aan dat de Woonbond hen kan ondersteunen door een symposium te organiseren.

21 respondenten hebben geen idee hoe de Woonbond hen kan ondersteunen. Twaalf respondenten geven andere ideeën mee aan de Woonbond. Bijvoorbeeld:

- *“Meer regio gericht oppakken en minder landelijk, (groot) stedelijk oppakken.”*
- *“Woonbondactiviteiten in meer aansprekende vormen aanbieden.”*
- *“Scholing ter plaatse in samenwerking met andere huurdersorganisaties.”*
- *“Woonbond biedt voldoende aan, je moet er wel gebruik van maken. Kosten van WKA zijn wel hoog.”*

### **Formele en informele participatievormen**

Respondenten is gevraagd of zij met formele en informele participatievormen werken. En zo ja met welke vormen.

44% van de respondenten (36 respondenten) werkt met formele en informele participatievormen. 56% van de respondenten (45 respondenten) doet dat niet.

Respondenten geven 52 voorbeelden van informele participatievormen waarmee ze werken. Enkele genoemde vormen:

- *“Digitale participatie”*
- *“Werkgroepen, achterbanraadplegingen”*
- *“Panel, raadpleging tijdens jaarmarkt, informele bijeenkomsten met huurders en medewerkers corporatie.”*
- *“Werken met brainstormgroepen.”*
- *“Werkgroepen over duurzaamheid en onderhoud.”*

Verschillende respondenten maken afsluitende opmerkingen. Er worden tips gegeven en kritische opmerkingen gemaakt: *“Ondersteuning op maat.”*  
*“Lagere kosten voor de ondersteuning.”*

Maar ook: *“Doorgaan met wat de Woonbond aan activiteiten al doet! Goed werk trouwens!”*

Nieuwe Achtergracht 17 • 1018 XV Amsterdam • Telefoon (020) 5517700 • Telefax (020) 5517799 • [www.wka.woonbond.nl](http://www.wka.woonbond.nl)

