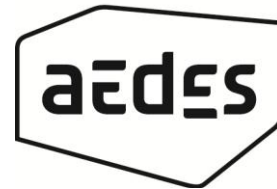




vereniging van
woningcorporaties



7 augustus 2015

Participatie in perspectief

**Rapportage onderzoek
participatie
huurdersbelangenorganisaties**

Inhoud

Samenvatting en conclusies	3
2. Inleiding	5
3. Opzet enquête	6
4. Huidige vorm en mate van participatie	8
5. Gewenste vorm en mate van participatie	13
6. Reflectie huurdersorganisatie(s)	15
7. Knelpunten participatie huurdersorganisatie(s)	19
8. Relatie met uw huurdersorganisatie(s)	22
9. Bijlagen	24

Samenvatting en conclusies

In het rapport staan de resultaten van het onderzoek naar hoe woningcorporaties aankijken tegen de huidige en wenselijke betrokkenheid van hun huurdersorganisaties. Het onderzoek moet gezien worden als een nulmeting van de participatie van huurdersorganisaties. Dat dit thema leeft binnen de sector blijkt wel uit de hoge respons; 60 procent van de Aedes-leden vulde de enquête in.

Hieronder de belangrijkste uitkomsten:

- Corporaties gaan over veel thema's in gesprek met de huurdersorganisatie(s). Het belangrijkste thema is het huur- en woonlastenbeleid, gevolgd door beleid rond participatie en zeggenschap. Het gaat dan vooral om het formuleren van strategie en beleid. Ook beleid rond onderhoud en energie wordt als belangrijk thema gezien. Gesprekken hierover gaan vooral over het uitwerken van meerjaren- en jaarplannen. Wonen en zorg is een thema waar het minst over gesproken wordt.
- Er vindt weinig beleidsvorming met de huurdersorganisaties plaats op basis van co-creatie of meebeslissen. Het participeren is vooral consulterend of adviserend van aard. Vaak vinden de gesprekken plaats in de besluitvormingsfase van beleid. Uitzondering hierop is beleidsvorming rond participatie en zeggenschap.
- Een grote meerderheid van de woningcorporaties heeft de indruk dat de huurdersorganisatie(s) tevreden zijn over de huidige wijze van participatie en de afspraken die worden gemaakt.
- Aanvullende manieren van participatie zetten corporaties vooral in voor het verbeteren van beleidsplannen. Ze vragen bijvoorbeeld input van een bredere groep huurders, aansluitend bij de lokale context. Deze manieren dragen voor veel woningcorporaties bij aan het vergroten van de legitimiteit: ze creëren meer draagvlak. Het gaat dan vooral om beleid op het gebied van leefbaarheid, onderhoud en kwaliteit van de woningen.
- Ruim 70 procent van de woningcorporaties wil voor een of meerdere thema's participatie anders inrichten. Prestatieafspraken en participatiebeleid worden het meest genoemd. Het anders inrichten betreft vooral 1) het actiever betrekken van de huurdersorganisatie(s) in het besluitvormingsproces, 2) huurdersorganisatie(s) bewust maken van de verschillende afwegingskaders en consequenties van beleid en 3) het betrekken van individuele huurders bij beleid al dan niet door middel van klantenpanels en in kortlopende trajecten.
- 43 procent van de ondervraagden ziet de huurdersorganisatie(s) als klankbord voor de verhuurder, gevolgd door zakelijk belangenbehartiger (21 procent).
- Het kennisniveau van de huurdersorganisatie(s) op de verschillende thema's beoordelen de meeste woningcorporaties als voldoende. Een beperkt aantal woningcorporaties omschrijft het kennisniveau als goed. Kennis op het gebied van vastgoedbeleid, wonen & zorg en prestatieafspraken beoordelen zij onvoldoende tot slecht. Met name de prestatieafspraken is een aandachtspunt. Vooral omdat een belangrijk deel van de corporaties participatie rond prestatieafspraken anders wenst in te richten.

- 67 procent van de woningcorporaties vindt dat de representativiteit van huurdersorganisaties (leeftijd) onvoldoende of slecht is. De mate waarin de huurdersorganisatie in staat zijn de achterban te bereiken, vindt 52 procent onvoldoende of slecht.
- Hoewel een groot deel van de ondervraagden van mening is dat de huurdersorganisatie(s) nu voldoende in staat is/zijn om voor de belangen van de achterban op te komen, verwacht men in de toekomst een knelpunt. Een grote meerderheid ziet het als de taak van de woningcorporatie om de huurdersorganisatie(s) hierbij zo goed mogelijk te ondersteunen en te faciliteren. Niet alleen door het beschikbaar stellen van financiële en operationele middelen maar ook door advisering, deskundigheidsbevordering en het stimuleren en motiveren van de huurdersorganisatie(s) zelf.
- Hoewel een beperkt aantal woningcorporaties het kennisniveau van de huurdersorganisatie(s) over de verschillende thema's als onvoldoende/slecht beoordeelt, wordt het kennisniveau wel als belangrijke knelpunt van participatie gezien nu en in de toekomst. Dit vooral vanwege de toenemende complexiteit van de vraagstukken, en de veranderende rol van de huurdersorganisaties ten gevolge van de nieuwe wet- en regelgeving.
- Ook het bereiken van de achterban en de vergrijzing ervaren respondenten als knelpunt. Vanuit huurders is er tegenwoordig maar beperkt draagvlak en interesse. De noodzaak van deelname aan (activiteiten van) de huurdersorganisatie(s) wordt niet gezien. Ook de tijd die men hiervoor moet investeren ervaren huurders als belemmerend. De vergrijzing binnen de huurdersorganisatie draagt negatief bij aan de representativiteit en belangenvertegenwoordiging van de verschillende huurdersgroepen.
- Voor 74 procent van de woningcorporaties met één of meerdere huurdersorganisatie(s) zijn de knelpunten aanleiding voor professionalisering van de huurdersorganisatie(s) en/of voor het veranderen van de wijze van participatie. Veranderingen zijn onder andere wenselijk om:
 - invulling te geven aan de nieuwe rol van de huurdersorganisatie in relatie tot de herziene Woningwet
 - beter in te spelen op de huidige maatschappelijke context van individualisering en beperkte actieve betrokkenheid
 - als kritische sparingspartner voor de woningcorporatie te kunnen fungeren.
- Belangrijke rol is volgens de ondervraagden weggelegd voor de huurdersorganisaties(s) zelf. De rol van de woningcorporatie is slechts faciliterend en ondersteunend. In dit kader valt op dat 65 procent van de woningcorporaties die de huurdersorganisatie(s) momenteel ondersteunen, aangeven dat deze ondersteuning voldoende is en niet voor verbetering vatbaar.
- De ondervraagden zijn overwegend positief over de eigen rol en hun relatie met de huurdersorganisatie(s). Verbeterpunten zijn vooral de begrijpelijkheid van de informatie en het tijdig informeren over voornemens.

2. Inleiding

Veel corporaties zoeken naar manieren om belanghebbenden bij hun beleid te betrekken. In dit kader zijn vier pilots gestart waarin Aedes met corporaties experimenteert met een aantal (nieuwe) vormen van transparantie en stakeholdersinvloed. In een van de deeltrajecten worden nieuwe vormen van participatie en invloed vanuit de bestaande huurdersorganisaties verkend¹.

In het traject staat onder meer centraal hoe corporaties huurders beter kunnen betrekken bij beleidsvorming en –keuzes, in hoeverre huurdersorganisatie hun (formele) rol goed invullen, wat dit vraagt van de verhuurder en de huurdersorganisatie en hun relatie en welke participatievormen het meest geschikt zijn. Uiteindelijk gaat het namelijk om prettig wonen en samenleven in buurten. Een gelijkwaardige samenwerking én invloed, zowel in de buurt zelf als op beleidsniveau, draagt hieraan bij. Bovendien nodigt de nieuwe Woningwet huurders uit om in deze samenwerking een stevigere positie te nemen. Dit vraagt een zekere mate van professionalisering van beide kanten.

Enquête

Onder Aedes-leden is in het voorjaar van 2015 een enquête uitgezet om eerst goed in beeld te krijgen waar participatie goed gaat, wat beter kan en waar de (potentiële) knelpunten liggen. De enquête is een nulmeting en gaat in op hoe verhuurders aankijken tegen de huidige en wenselijke betrokkenheid van hun huurdersorganisaties. Het onderzoek moet inzicht geven in de kwaliteit van de huidige en gewenste participatiestructuur tussen:

- woningcorporaties en huurdersorganisaties
- huurdersorganisaties en hun achterban.

De enquête is opgezet met ondersteuning en begeleiding van Atrivé en in samenwerking met de Woonbond. Eenzelfde soort enquête is door de Woonbond uitgezet onder huurdersorganisaties.

Proeftuinen

De uitkomsten worden mede gebruikt om drie proeftuinen in te richten waarin praktijksituaties centraal staan. Daarin gaat een aantal corporaties en huurdersorganisaties onder begeleiding werken aan het versterken van de invloed van de huurdersorganisatie. Ze analyseren vanuit een aantal nader te bepalen thema's met experts de huidige werkwijze en verkennen oplossingsrichtingen. De geleerde lessen uit de proeftuinen worden voor zowel corporaties als huurders beschikbaar gemaakt in de vorm van een praktische handreiking en/of een online tool.

De resultaten van alle activiteiten uit het project Legitimatie waar deze pilot versterking huurdersorganisatie een onderdeel van is, worden tijdens het najaarscongres van 2016 aan de leden van Aedes gepresenteerd. Dit rapport beschrijft de uitkomsten van het onderzoek op sectorniveau. Het rapport volgt de opbouw van de enquête.

Juli 2015

Aedes vereniging van woningcorporaties i.s.m. Atrivé

¹ Zie: <http://www.aedes.nl/content/artikelen/bedrijfsvoering/stakeholders-en-woningcorporaties/stakeholders-en-corporaties/corporaties-gezocht-voor-pilots-transparantie-en-s.xml>

3. Opzet enquête

Dit hoofdstuk beschrijft in het kort de opbouw van de enquête, de procedure van dataverzameling, de respons en kenmerken van de sample.

3.1 Opbouw enquête

Ten behoeve van het onderzoek is een online enquête opgesteld. Hierin zijn de volgende modules opgenomen:

- Algemene gegevens corporatie en respondent
- Huidige vorm(en) en mate van participatie
- Gewenste vorm en mate van participatie
- Reflectie op de rol van de huurdersorganisatie(s)
- Knelpunten participatie huurdersorganisatie(s) vanuit het perspectief van de woningcorporatie
- Zelfreflectie woningcorporatie op de eigen rol en relatie met huurdersorganisatie(s).

De vragen hadden betrekking op huurdersorganisatie(s) zoals bedoeld in de Wet op het overleg huurders verhuurder (WOHV). Aan woningcorporaties met meerdere huurdersorganisaties is gevraagd om te antwoorden vanuit een algemeen beeld over deze organisaties samen. Daarbij zijn wij ons ervan bewust dat huurdersorganisaties van elkaar verschillen (zoals kennisniveau en mate dat zij in staat zijn de achterban te bereiken). De enquête is in het voortraject getoetst bij een aantal leden, verenigd in de Klankbordgroep Legitimatie van Aedes. Naar aanleiding hiervan is de enquête aangescherpt.

3.2 Dataverzameling en respons

In de periode 19 maart en 5 mei 2015 zijn in totaal 329 enquêtes per e-mail uitgezet onder de leden van Aedes. Uiteindelijk heeft 60 procent de enquête ingevuld, dat zijn 198 woningcorporaties.

3.3 Kenmerken van de sample

Van de respondenten die de enquête hebben ingevuld is meer dan 50 procent werkzaam als directeur-bestuurder, gevolgd door manager (circa 30 procent) en beleidsmedewerker (circa 12 procent). Tabel 1 geeft de deelnemende woningcorporaties naar grootteklasse weer. Om een indeling naar de grootte van de deelnemende woningcorporaties te maken, zijn de gegevens van de naam en plaats van de corporatie gekoppeld aan gegevens uit Corporaties in Perspectief 2014².

Tabel 1 Deelnemende woningcorporaties naar grootteklasse

Grootte ¹ (klasse gewogen VHE)	Deelgenomen		Verwacht ²	
	Aantal	%	Aantal	%
XXS (< 1.000)	23	12%	42	22%
XS (1.000 tot 2.500)	45	23%	45	23%
S (2.500 tot 5.000)	41	21%	35	18%
M (5.000 tot 10.000)	37	19%	37	19%
L (10.000 tot 25.000)	35	18%	25	13%
XL (> 25.000)	14	7%	10	5%
Subtotaal	195	100%	195	100%

*Noot.*¹ De grootteklassen zijn bepaald op basis van het totaal gewogen verhuureenheden (CiP, 2014). ²Op basis van verdeling van het totaal van woningcorporaties in Nederland.

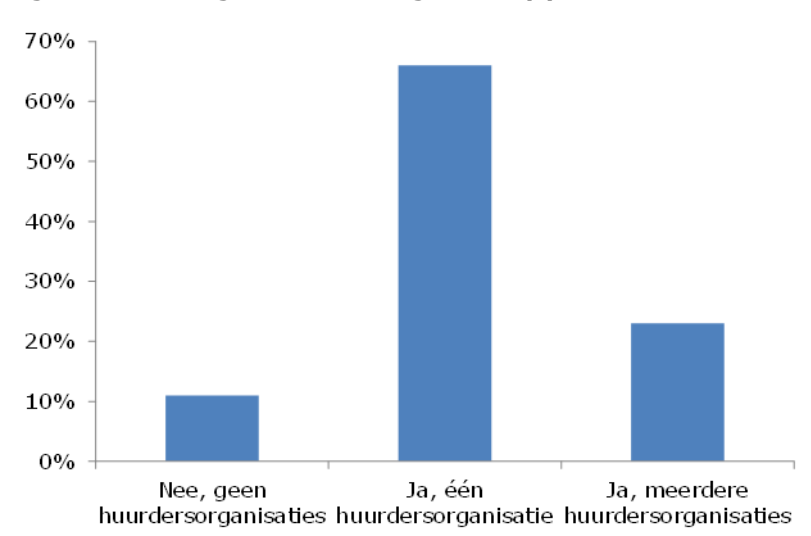
² Van drie organisaties waren geen gegevens bekend door een recente fusie.

Te zien is dat een groot deel van de deelnemende woningcorporaties (56 procent) tot de kleinere woningcorporaties behoort (XXS, XS en S).

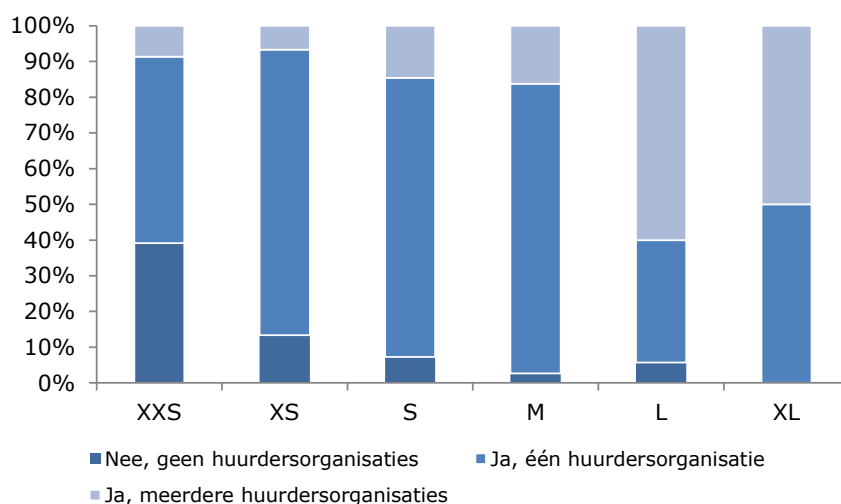
Corporaties met huurdersorganisaties

70 procent van de corporaties gaf in de enquête aan één huurdersorganisatie te hebben (zie Figuur 1). Het merendeel van de woningcorporaties met meerdere huurdersorganisaties heeft twee tot vier huurdersorganisaties. 10 procent geeft aan geen huurdersorganisatie te hebben.

Figuur 1 Aanwezigheid huurderorganisatie(s)



Figuur 2 Aanwezigheid huurdersorganisatie(s) naar grootte corporatie



Met name de kleinere woningcorporaties hebben geen huurdersorganisatie (Zie Figuur 2). Zoals verwacht hebben vooral de grote woningcorporaties (L en XL) meerdere huurdersorganisaties.

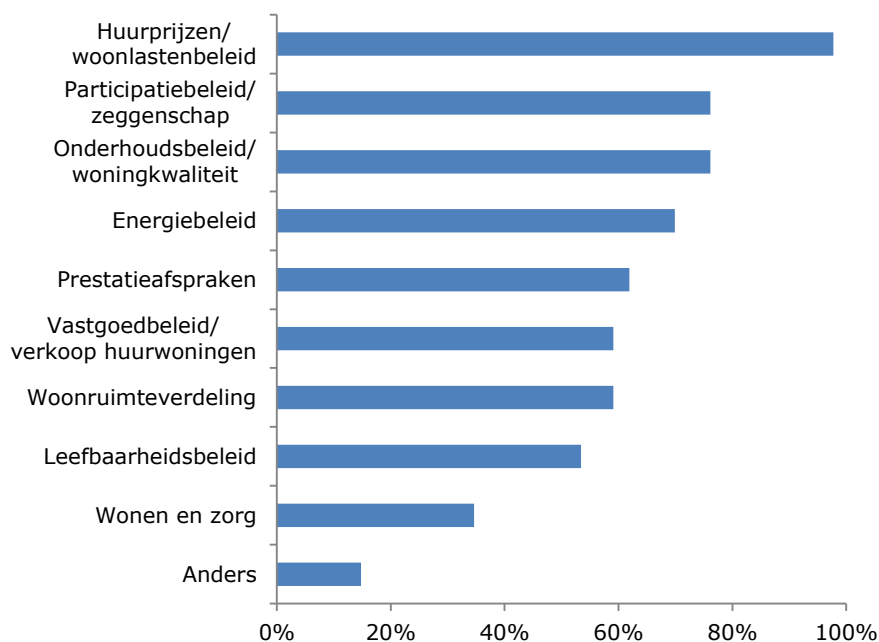
Aan de 22 corporaties zonder huurdersorganisatie is gevraagd of zij van plan zijn om een huurdersorganisatie zoals bedoeld in de Overlegwet op te richten. Hiervan hebben 14 woningcorporaties aangegeven voornemens te zijn om een huurdersorganisatie op te richten.

4. Huidige vorm en mate van participatie

4.1 Aard en inhoud participatie

Aan de deelnemende woningcorporaties met een of meerdere huurdersorganisatie(s) is gevraagd wat de belangrijkste beleidsthema's zijn waarover men het gesprek aangaat. De resultaten zijn weergegeven in figuur 3:

Figuur 3 Beleidsthema's huidige participatie huurdersorganisatie(s) (n=176)



Vrijwel alle woningcorporaties (98 procent) gaan met de huurdersorganisatie(s) in gesprek over het huur- en woonlastenbeleid. Ruim 75 procent gaat in gesprek over het participatiebeleid/zeggenschap van huurders en het beleid rond onderhoud en woningkwaliteit. Ook is het energiebeleid een belangrijk thema, 70 procent gaat hierover in gesprek. Het thema Wonen en Zorg is het minst besproken thema.

Het volgende valt op wanneer we kijken naar het niveau waarop de gesprekken plaatsvinden:

- Gesprekken rond prestatieafspraken en vastgoedbeleid vinden met name op strategisch niveau plaats (dat wil zeggen formulering van strategie en beleid). In iets mindere mate geldt dit voor huurprijzen/woonlastenbeleid en beleid rond participatie en zeggenschap.
- Gesprekken over onderhoudsbeleid/woningkwaliteit en energiebeleid vinden overwegend op tactisch niveau plaats (het uitwerken van meerjaren- en jaarplannen).
- Gesprekken over het leefbaarheidsbeleid vinden voor een belangrijk deel plaats op operationeel niveau (uitvoering van plannen).

Voor elk van de beleidsthema is gevraagd in welke beleidsfase(n) men de huurdersorganisatie(s) betreft bij dit thema (zie Figuur 21 in de bijlage). Voor bijna alle thema's is de besluitvormingsfase de meest genoemde fase.

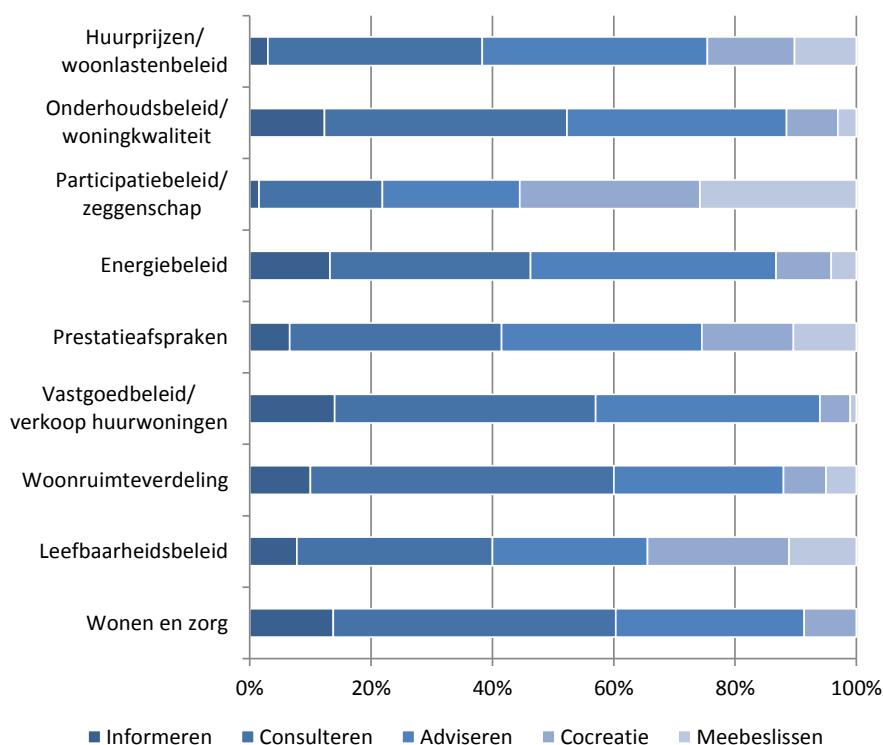
Mate van participatie

Verder is gevraagd naar de mate van participatie. De antwoordmogelijkheden sloten aan op de categorieën van de ladder van participatie³:

- Informeren (verstrekken van informatie)
- Consulteren (raadplegen, vragen om mening en advies)
- Adviseren (meewerken, maar niet beslissen)
- Co-creatie (gezamenlijke agendavorming)
- Meebeslissen (gezamenlijke besluitvorming).

Figuur 4 presenteert de resultaten op deze vraag. Voor de meeste beleidsthema's zijn de gesprekken met huurdersorganisaties consulterend of adviserend, de percentages liggen tussen de 30 en 40 procent. Gesprekken rond het participatiebeleid/zeggenschap van huurders wijkt hiervan af; de gesprekken rond dit thema hebben vaak het karakter van co-creatie (30 procent) of meebeslissen (28 procent).

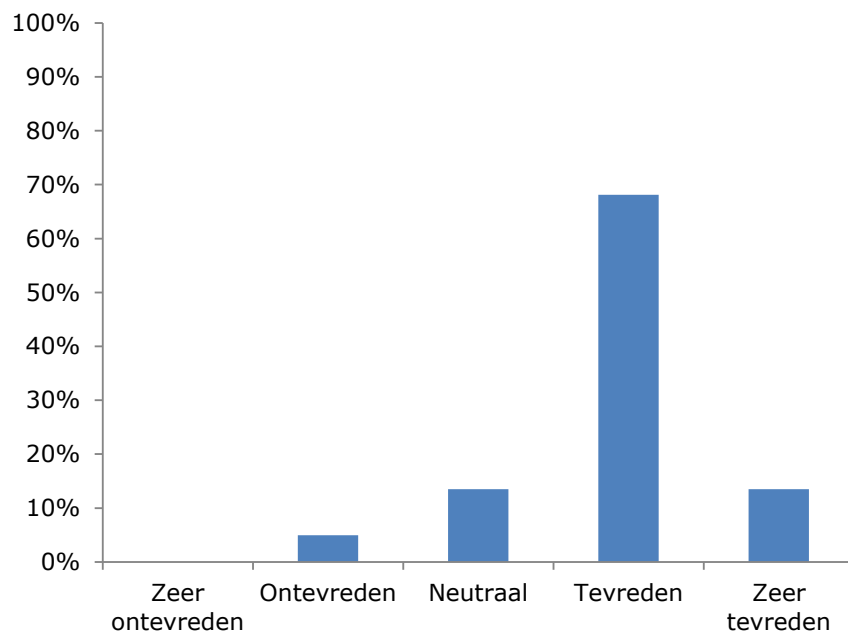
Figuur 4 Beleidsthema's participatie naar participatieniveau



4.2 Evaluatie afspraken en wijze van participatie

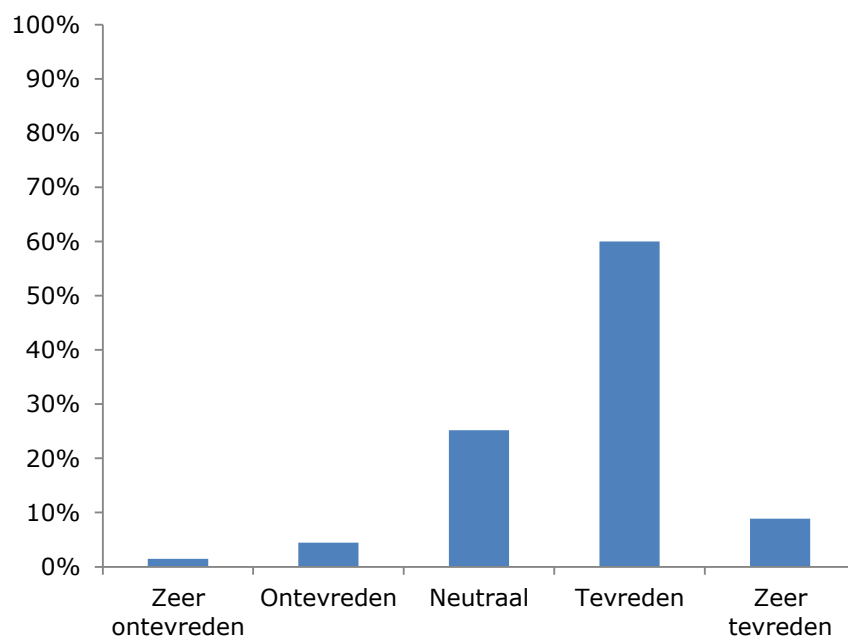
Vrijwel alle woningcorporaties (99 procent) geven aan dat de afspraken die met de huurdersorganisatie worden gemaakt tot uitvoering komen. 82 procent evalueert de afspraken met de huurdersorganisatie. Van de woningcorporaties die de afspraken evalueert geeft 82 procent aan dat de huurdersorganisatie(s) (zeer) tevreden is/zijn (zie Figuur 5).

³ Arnstein, 1969. Arnstein, S. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 35(4), 216-224.

Figuur 5 Indruk tevredenheid huurdersorganisatie(s) met gemaakte afspraken

De mate van tevredenheid blijkt vooral uit rechtstreekse terugkoppelingen tijdens vergaderingen en bijeenkomsten, evaluaties en visitaties en onderlinge verhoudingen en sfeer tijdens vergaderingen. Sommige woningcorporaties noemen daarnaast de positieve reacties op beleidsvoorstellen of positieve communicatie over het handelen van de corporatie naar anderen toe zoals bewoners of de media.

Zo'n 80 procent geeft aan dat met de huurdersorganisatie wordt besproken hoe de wijze van participatie verloopt/is verlopen. Het merendeel van deze groep (70 procent) heeft de indruk dat de huurdersorganisatie(s) (zeer) tevreden is/zijn met de wijze van participatie (zie Figuur 6).

Figuur 6 Indruk tevredenheid huurdersorganisatie(s) met wijze participatie

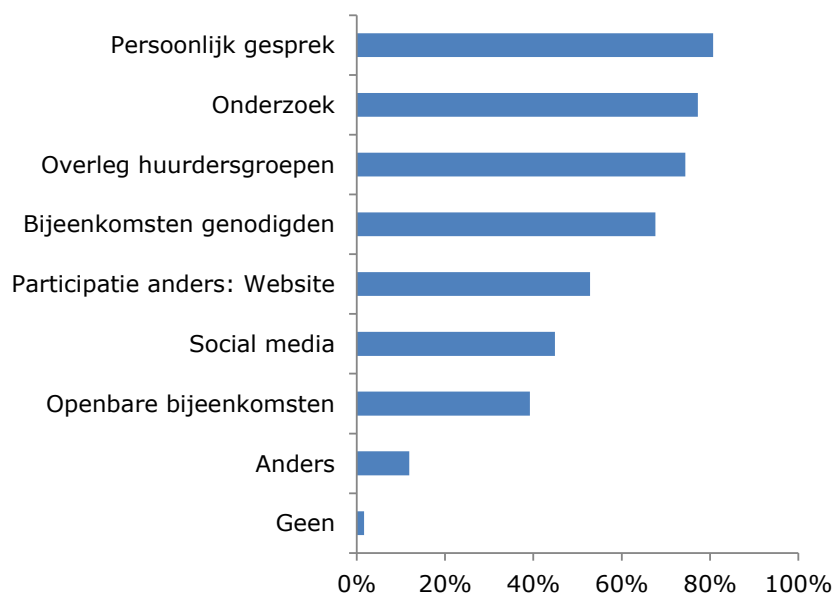
Corporaties die de wijze van participatie niet evalueren geven aan dat er geen directe noodzaak voor is of dat dit niet ter sprake is gekomen. Ook geven enkele woningcorporaties aan dat zij momenteel bezig zijn met het opnieuw invullen van de participatie van de huurdersorganisatie(s).

4.3 Aanvullende vormen van participatie

Figuur 5 laat zien dat vrijwel alle woningcorporaties aanvullende middelen van huurdersparticipatie inzetten; slechts 2 procent geeft aan geen andere vormen van participatie te gebruiken. Het meest genoemd is persoonlijk gesprek (81 procent) gevolgd door onderzoek (77 procent) en overleg met huurdersgroepen (74 procent). Die vormen zetten corporaties vooral in het beleid rond leefbaarheid en onderhoud en woningkwaliteit (allebei 57 procent).

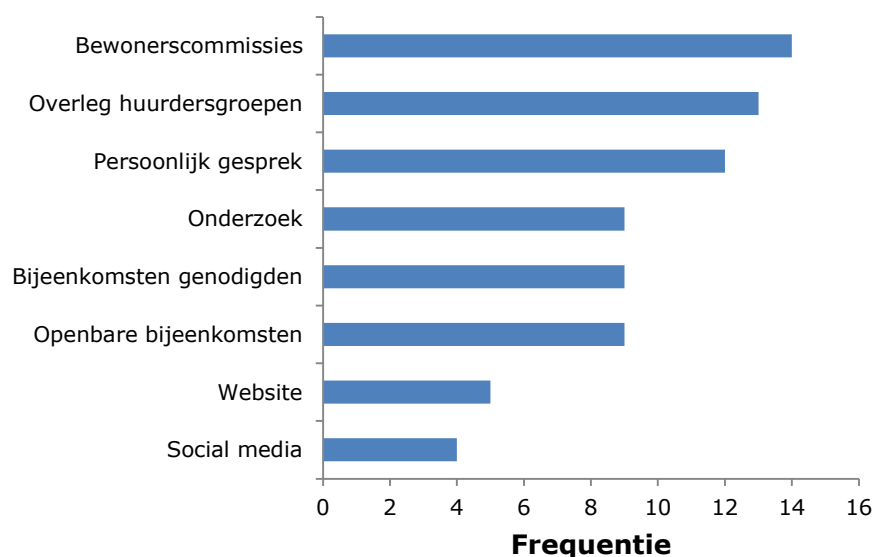
Deze aanvullende vormen van huurdersparticipatie zetten corporaties vooral in om input te krijgen van een bredere groep huurders of specifieke groepen huurders. Daarnaast noemen enkele respondenten dat deze vormen beter aansluiten bij de lokale context en de thema's die daar spelen. Ook noemt een aantal respondenten het creëren van draagvlak.

Figuur 7 Aanvullende vormen van participatie



Figuur 8 Beleids thema's andere vormen van participatie

Corporaties zonder huurdersorganisatie kregen de vraag of zij huurdersparticipatie op een andere manier hebben vormgegeven. 19 woningcorporaties richten participatie anders in, bijvoorbeeld met bewonerscommissies, overleggen met huurdersgroepen en persoonlijke gesprekken. Drie corporaties geven aan dat zij participatie niet op een andere manier invullen.

Figuur 9 Andere invulling participatie woningcorporaties zonder huurdersorganisatie

5. Gewenste vorm en mate van participatie

Aan woningcorporaties met één of meerdere huurdersorganisatie(s) is gevraagd voor welke beleidsthema's men de participatie met de huurdersorganisatie(s) anders wil inrichten (zie Figuur 10). 74 procent geeft aan dat zij de participatie anders willen inrichten, met name op thema's als prestatieafspraken en participatiebeleid. De overige 26 procent geeft aan dat een andere invulling niet gewenst is.

Figuur 1 Gewenste andere inrichting participatie beleidsthema

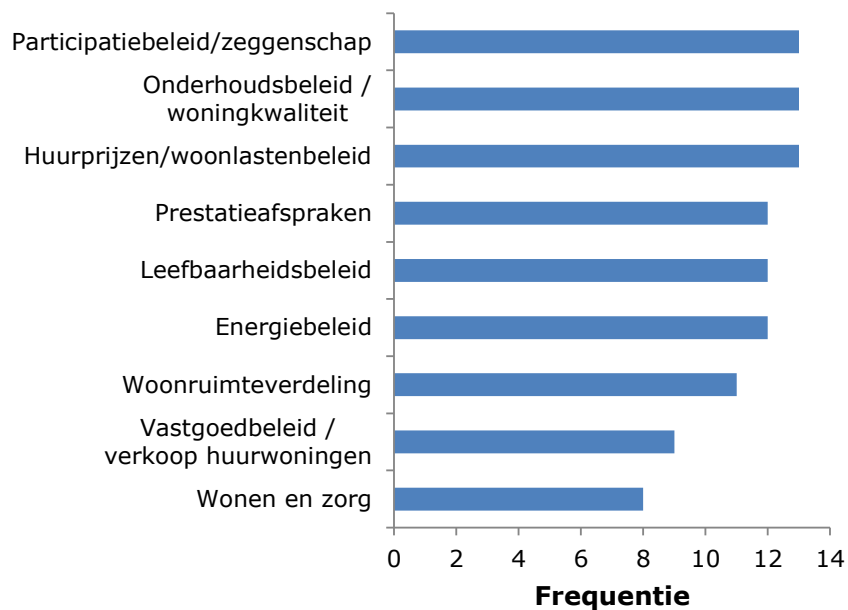


Voor elk genoemd beleidsthema werd aan de respondenten gevraagd hoe zij de participatie van de huurdersorganisatie(s) anders zouden willen inrichten. Een aantal antwoorden die daarin terugkwamen:

- het actiever betrekken van de huurdersorganisatie(s) bij de voorbereiding en besluitvorming van het beleid al dan niet in vorm(en) van co-creatie. Een aantal woningcorporaties geeft aan dat het hierbij belangrijk is om de afwegingskaders en consequenties van verschillende keuzes goed aan te geven bij de huurdersorganisatie(s).
- het meer betrekken van individuele huurders en directe belanghebbenden bij het beleid. Bijvoorbeeld door het instellen van klankbordgroepen of klantenpanels of andere (directe) kanalen. Deze participatievormen zijn vaak kortdurend en specifiek gericht op één thema.

Gewenste vorm participatie corporaties zonder huurdersorganisatie

Aan de woningcorporaties die momenteel geen huurdersorganisatie(s) hebben, maar wel van plan zijn die op te richten is ook de vraag gesteld voor welke thema's men de participatie willen inrichten. Het meest genoemd zijn participatiebeleid/zeggenschap, onderhoudsbeleid/woningkwaliteit en huurprijzen/woonlastenbeleid (zie Figuur 11). Het minst vaak noemden zij vastgoedbeleid/verkoop huurwoningen en wonen en zorg.

Figuur 2 Gewenste beleidsthema's van participatie

6. Reflectie huurdersorganisatie(s)

De respondenten werd ook gevraagd naar hun indruk van de rol en kwaliteit van hun huurdersorganisatie(s).

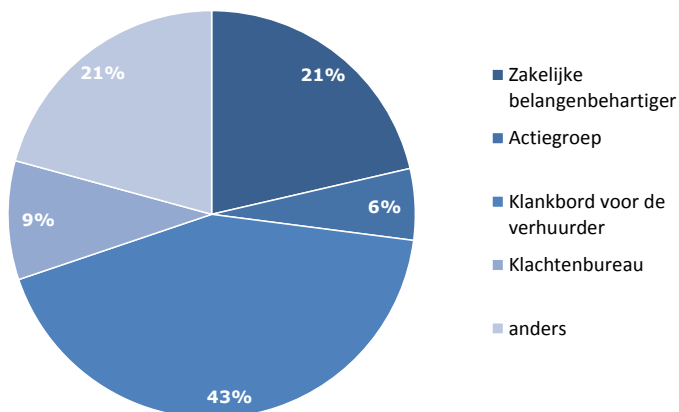
6.1 Typering huurdersorganisatie(s)

In overeenstemming met de enquête die is verstuurd onder huurdersorganisaties vanuit de Woonbond, maken we het volgende onderscheid in de typering van huurdersorganisaties:

- Zakelijke belangenbehartiger; organisatie zoals bedoeld in Wet Overleg Huurder Verhuurder. Richt zich op de grote lijnen.
- Actiegroep; organisatie die ontstaat wanneer belangen van huurders in het geding komen door bijvoorbeeld ingrijpende renovatie of sloopplannen.
- Klankbord voor de verhuurder; de verhuurder maakt gebruik van de geluiden uit deze huurdersorganisatie om het beleid daarop op af te stemmen.
- Klachtenbureau; in de organisatie staan de dagelijkse problemen van de individuele huurders staan centraal.

43 procent van de ondervraagden gaf aan dat zij de huurdersorganisatie(s) ziet als een klankbord voor de verhuurder. In minder mate zien zij de huurdersorganisatie(s) als zakelijke belangenbehartiger(s) (21 procent). Een op de vijf vindt dat geen van de vier typering klopt. Zij vinden de huurdersorganisaties een combinatie van de vier typen (acht respondenten) of vinden de huurdersorganisatie vooral een belangenbehartiger van de huurders (zeven respondenten).

Figuur 3 Typering huurdersorganisatie(s)



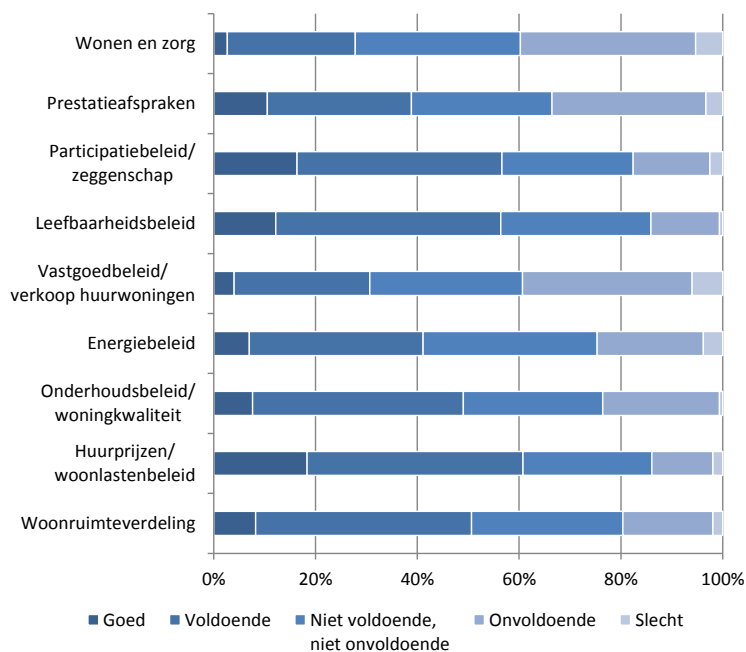
6.2 Beoordeling kennisniveau en representativiteit

Een groot deel van de corporaties beoordeelt het kennisniveau van huurdersorganisaties voor veel thema's voldoende (Figuur 13). Het gaat vooral om de categorieën huurprijzen/woonbeleid (42 procent), participatiebeleid/zeggenschap (40 procent), leefbaarheidsbeleid (44 procent) en woonruimteverdeling (42 procent).

Het kennisniveau rond wonen en zorg (34 procent) en vastgoedbeleid/verkoop (33 procent) woningen beoordelen respondenten overwegend als onvoldoende. Over prestatieafspraken zijn de meningen verdeeld; de groep die dit voldoende/goed beoordeelt is bijna even groot als de groep die dit als

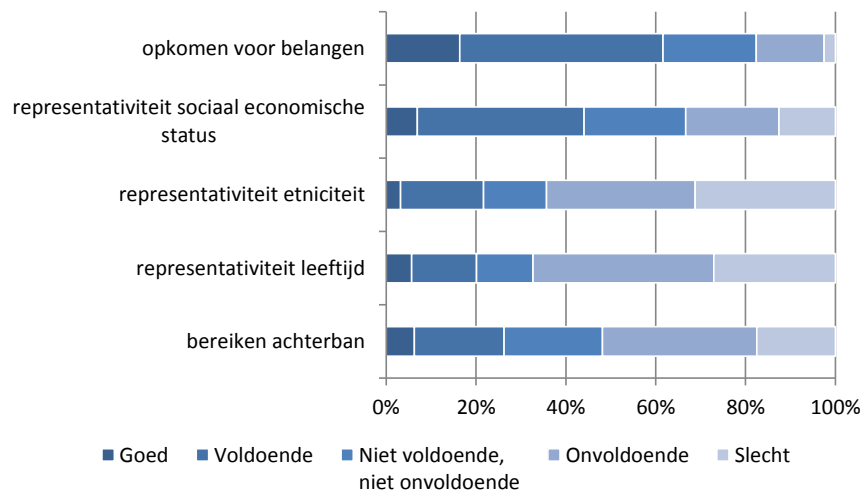
onvoldoende/slecht beoordeelt. Verder geldt voor alle thema's dat maar een klein aantal woningcorporaties het kennisniveau hiervan slecht vindt.

Figuur 4 Beoordeling kennisniveau huurdersorganisatie per beleidsthema



6.3 Huurdersorganisatie(s) en hun achterban

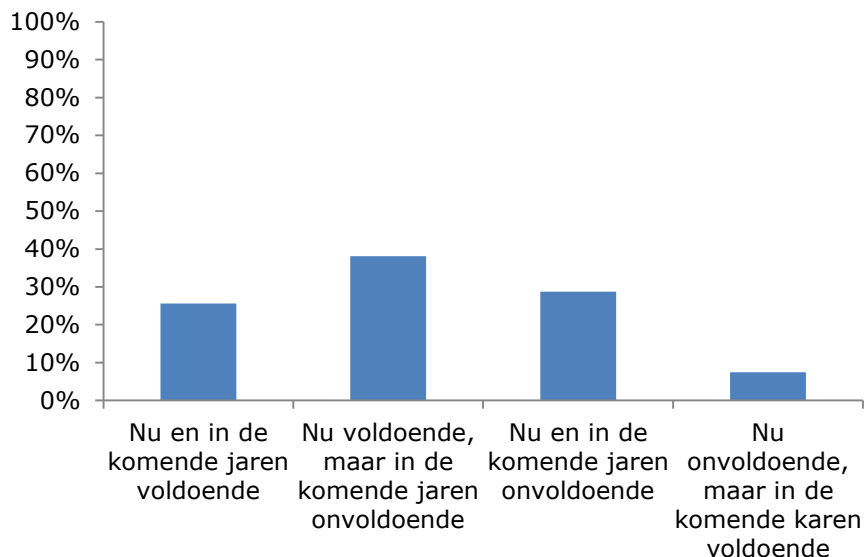
Het onderzoek keek ook naar de representativiteit, het opkomen voor belangen en het bereiken van de achterban. Figuur 14 laat zien dat 45 procent van woningcorporaties vindt dat de huurdersorganisaties voldoende in staat zijn om op te komen voor de belangen van de huurders. Verder vinden corporaties de representativiteit van huurdersorganisaties (leeftijd en etniciteit) onvoldoende of zelfs slecht. 52 procent van de respondenten vindt dat huurdersorganisaties de achterban onvoldoende of slecht bereiken.

Figuur 5 Beoordeling representativiteit, opkomen belangen en bereiken achterban**Huurdersorganisaties in de toekomst**

Met het ingaan van de Woningwet op 1 juli 2015 krijgen huurdersorganisatie een andere rol toebedeeld. Corporaties moeten huurders meer betrekken bij hun beleid en bij het maken van prestatieafspraken. Het is daarom van belang te bezien of de huurdersorganisatie in de huidige vorm, kan voldoen aan de nieuwe rol die de wet geeft aan de huurders. Een kwart van de respondenten denkt dat de huurdersorganisatie(s) nu en in de toekomst in staat zijn om op te komen voor de belangen van de achterban. Een grotere groep acht de huurdersorganisatie(s) in de toekomst onvoldoende in staat om voor de belangen van de achterban op te komen (67 procent).

Respondenten noemen hiervoor verschillende redenen: de toenemende complexiteit van beslissingen onder meer door de nieuwe Woningwet en de meer professionele rol van de huurdersorganisaties. In de toekomst zal veel meer worden gevraagd van huurdersorganisatie(s), waaronder een breed kennisniveau en een zekere inhoudelijke deskundigheid. Het kennisniveau wordt vaak echter als onvoldoende beschouwd. Daarnaast wordt de moeilijkheid om nieuwe leden te werven, gebrek aan verjonging en het bereiken van/belangstelling onder de achterban vaak als belangrijke redenen aangevoerd.

Figuur 6 Indruk in hoeverre huurdersorganisatie(s) nu en in de komende jaren in staat is/zijn om voor belangen achterban op te komen



Verantwoordelijkheid corporaties

88 procent van de respondenten vindt dat corporaties moeten bijdragen aan de relatie van de huurdersorganisatie(s) met de achterban. Die bijdrage kan de corporatie volgens de respondenten vooral leveren door:

- een faciliterende en ondersteunende rol in te nemen (meedenken, advies geven, deskundigheidsbevordering).
- huurders goed te informeren over het bestaan en activiteiten van de huurdersorganisatie(s), om zo hen te motiveren deel te nemen.
- middelen beschikbaar te stellen (financiën, digitale communicatie en vergaderruimten).
- het stimuleren van de huurdersorganisaties om een (pro)actieve houding aan te nemen.

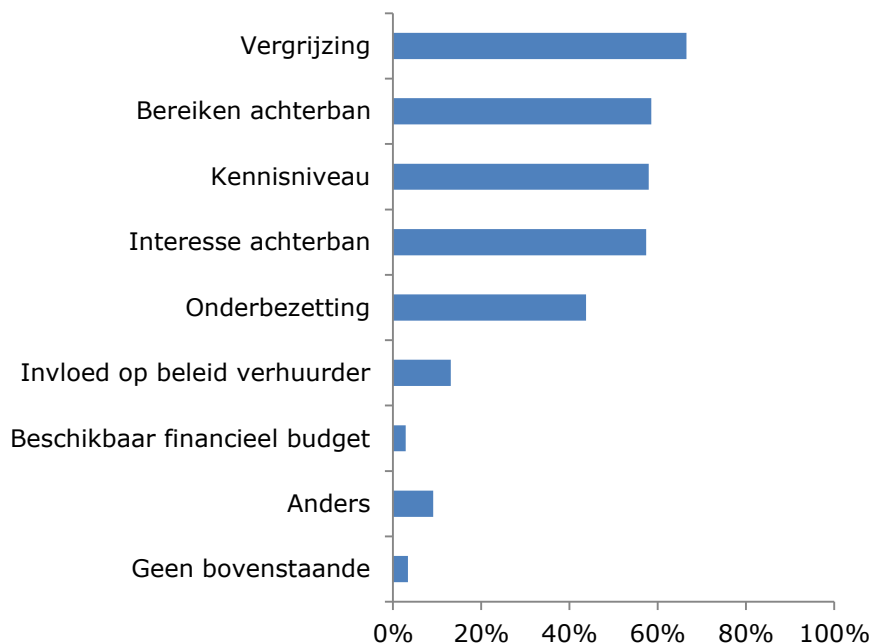
Tot slot geven enkele respondenten aan dat -hoewel zij een faciliterende en ondersteunende rol zien voor de corporatie- de huurdersorganisatie(s) ook een eigen verantwoordelijkheid hebben. Uiteindelijk zullen zij het zelf moeten doen.

12 procent van de respondenten gaf aan dat bijdragen aan de relatie huurdersorganisatie(s)-achterban niet de verantwoordelijkheid is van de corporatie. Zij vinden het de eigen verantwoordelijkheid van corporaties of geven aan dat alleen op die manier de zelfstandigheid van de huurdersorganisatie(s) gewaarborgd wordt.

7. Knelpunten participatie huurdersorganisatie(s)

De respondenten kregen ook vragen over de knelpunten die zij ervaren rond de participatie van de huurdersorganisatie(s). In **Figuur 7** staan de belangrijkste knelpunten in volgorde van meest genoemd naar minst genoemd. In Tabel 6 staan deze geordend van belangrijkste naar minst belangrijke knelpunt.

Figuur 7 Huidige knelpunten participatie huurdersorganisatie(s)



Tabel 2 Gemiddelde rangorde belangrijkste knelpunten huidige participatie huurdersorganisatie(s)

Knelpunt	Aantal keer genoemd	Gemiddeld rangorde ¹
Kennisniveau	101	1,98
Bereiken achterban	103	2,30
Vergrijzing	116	2,57
Onderbezetting	73	2,60
Interesse achterban	97	2,66
Invloed op beleid verhuurder	22	4,14
Beschikbaar financieel budget	5	4,60

Noot.¹ Lagere scores betekenen een hoger belang

Kennisniveau zien de respondenten als belangrijkste knelpunt, gevolgd door het bereiken van de achterban en de vergrijzing binnen het bestuur van de huurdersorganisatie(s).

Een goed kennisniveau van de huurdersorganisatie(s) is volgens de respondenten belangrijk voor de kwaliteit van het inhoudelijk overleg met de corporatie. Daarnaast is dit van belang om als kritische sparingspartner van de corporatie te kunnen functioneren en de corporatie 'scherp' te houden. Verder

kan zo de achterban beter worden geïnformeerd door de huurdersorganisatie(s). Ook is een goed kennisniveau volgens veel respondenten van belang gezien de toenemende complexiteit van de vraagstukken in de sector.

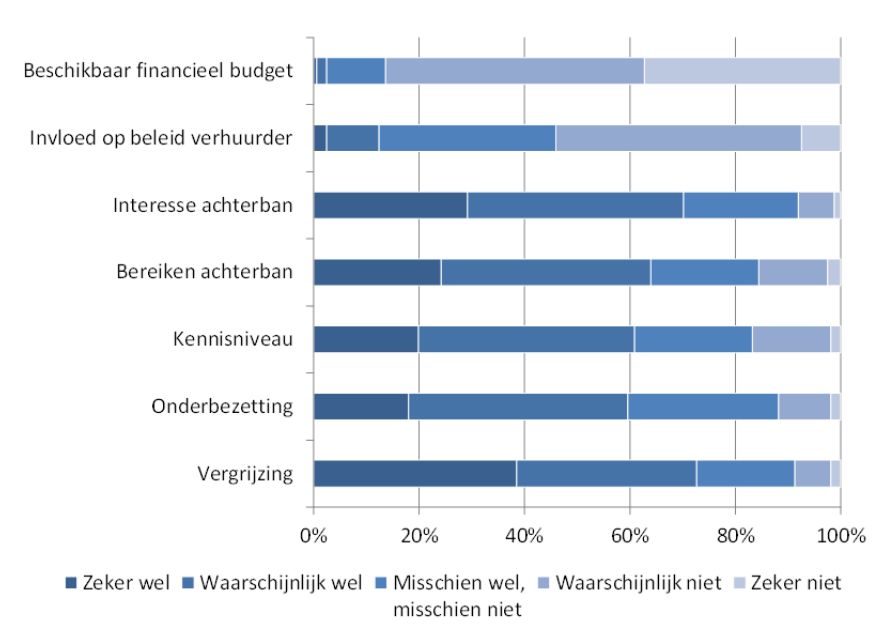
De moeilijkheid van het bereiken en interesseren van de achterban komt volgens de respondenten vooral doordat er vanuit huurders een beperkt draagvlak en interesse is. Huurders zien de noodzaak van deelname vaak niet en ze zien de tijd die het kost als barrière.

Veel respondenten noemen de vergrijzing een knelpunt aangezien de huurdersorganisatie(s) zo niet representatief is voor alle huurders. Voor sommige respondenten hoeft beperkte representativiteit geen probleem te zijn zolang de huurdersorganisatie(s) zich bewust is/zijn van de belangen van de verschillende huurdersgroepen en voor deze belangen op komt/komen.

Knelpunt voor de toekomst

Ook is voor een aantal aspecten gevraagd in hoeverre deze in de toekomst een knelpunt opleveren voor de participatie van de huurdersorganisatie(s). De resultaten zijn weergegeven in **Figuur 8**.

Figuur 8 Toekomstige knelpunten participatie huurdersorganisatie(s)



Belangrijkste knelpunten voor de toekomst zijn vergrijzing (73 procent) en interesse achterban (70 procent). Ruim 60 procent verwacht dat er in de toekomst knelpunten zal ontstaan rond het bereiken van de achterban, het kennisniveau en de onderbezetting. De redenen hiervoor zijn dezelfde aspecten die eerder beschreven zijn bij de huidige knelpunten.

74 procent van de ondervraagden vindt dat er aanleiding is om de huurdersorganisaties te professionaliseren of de wijze van participatie te veranderen. Een veel genoemde reden is dat er mede door de nieuwe Woningwet een grotere rol voor de huurdersorganisatie(s) is weggelegd. Ook zijn de thema's ingewikkelder. Daarnaast geven verschillende respondenten aan dat de huidige invulling van participatie van de huurdersorganisatie niet meer toereikend is en niet aansluit bij de huidige

maatschappelijke ontwikkeling. Zo wenst men de participatie laagdrempeliger in te vullen om deze beter te laten aansluiten bij de belevingswereld en thema's die spelen bij de huurders.

Rol corporaties en huurdersorganisaties bij oplossen knelpunten

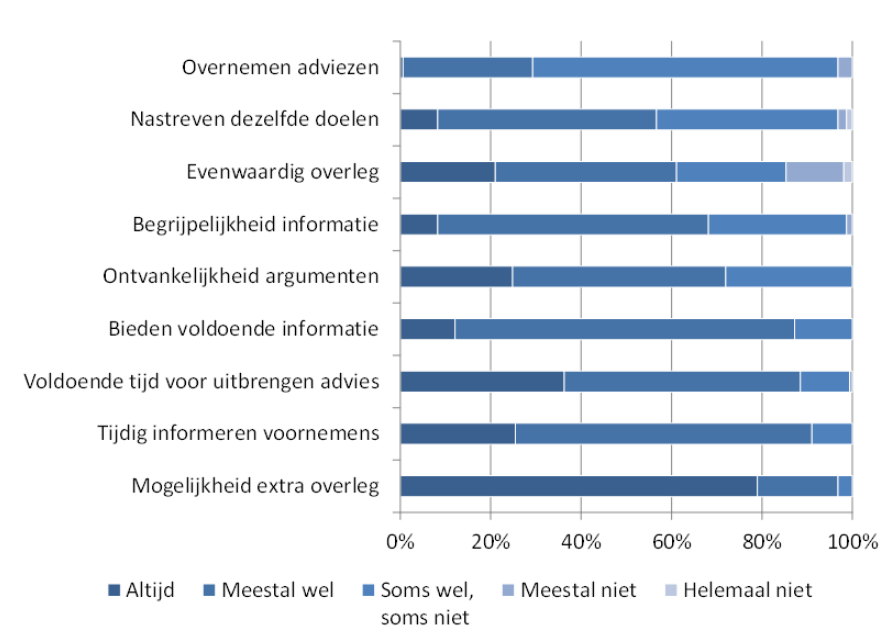
Ondervraagden geven aan dat een belangrijke rol is weggelegd voor de huurdersorganisatie(s) om de achterban nog actiever te benaderen en onderhouden. Sommige zien voor de huurdersorganisatie(s) een verbindende rol tussen de huurders en woningcorporaties. Ook zijn het vergaren van meer kennis en verbeteren van de vaardigheden veelgenoemde aspecten. Verschillende respondenten noemen tevens constructief meedenken, open staan voor ideeën en bewust zijn van de eigen rol en vertegenwoordiging vanuit het algemene huurdersbelang.

De rol van de woningcorporatie wordt zoals eerder al naar voren is gekomen vooral als faciliterend, ondersteunend en stimulerend gezien. 97 procent geeft aan huurdersorganisaties nu te steunen bij de uitvoering van haar activiteiten. Het gaat dan voornamelijk om kennis(overdracht) en adviezen, secretariële en administratieve ondersteuning. 65 procent van hen zegt dat deze ondersteuning voldoende is en niet voor verbetering vatbaar is. De overige 35 procent geeft aan dat enige verbetering wenselijk is.

8. Relatie met uw huurdersorganisatie(s)

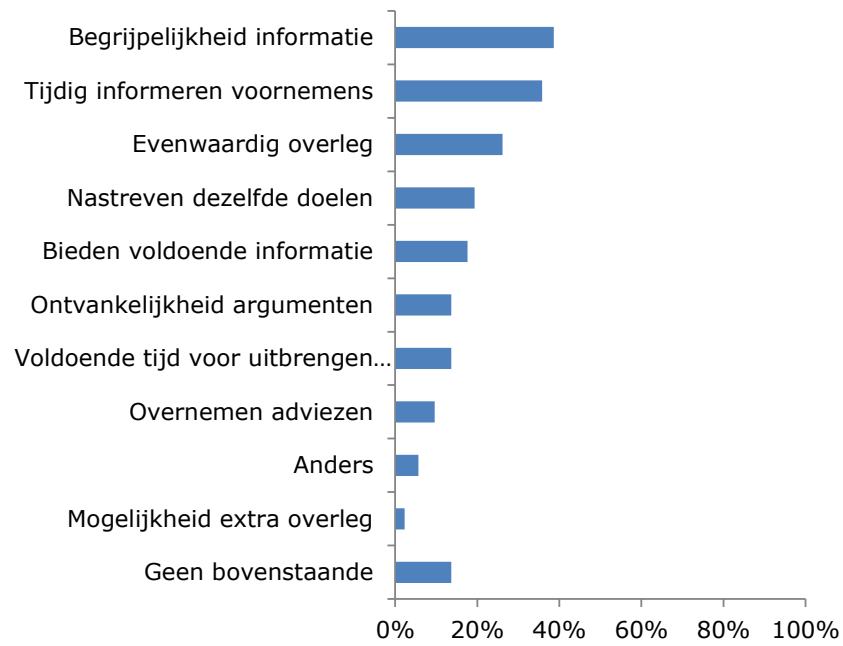
De respondenten werd ook gevraagd naar hun eigen rol en hun relatie met de huurdersorganisatie(s). Woningcorporaties beoordelen hun rol als positief (zie **Figuur 9**). De meeste aspecten zijn volgens een meerderheid altijd/meestal wel van toepassing. Behalve de adviezen: 30 procent geeft aan dat de adviezen altijd/meestal wel worden overgenomen. De grootste groep geeft aan dat dit soms wel, soms niet gebeurt (68 procent). Wat verder opvalt is dat voor het aspect evenwaardig overleg in vergelijking met de andere aspecten een grotere groep aangeeft dat dit meestal niet/helemaal niet plaatsvindt (15 procent).

Figuur 9 Reflectie eigen organisatie



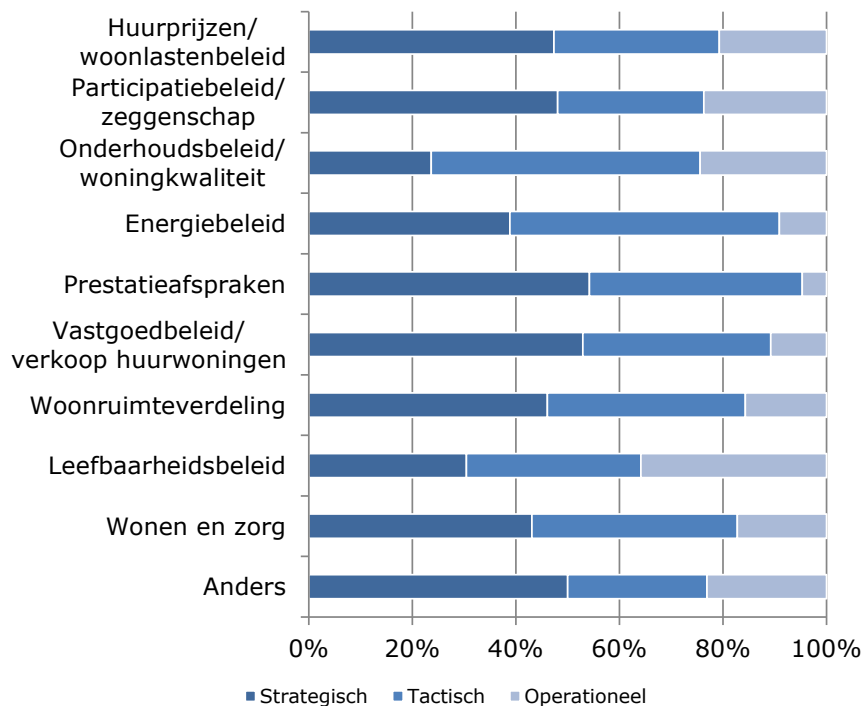
Verbeteringen in rol corporatie

De begrijpelijkheid van informatie (39 procent) en het tijdig informeren van voornemens (36 procent) zijn voor verbetering vatbaar volgens de respondenten (zie **Figuur 19**). Dat wil men doen door: de informatie beter te laten aansluiten bij het niveau van de huurders, extra toelichting te geven, huurdersorganisatie(s) in beleidsprocessen te betrekken en afspraken te maken over de jaarplannen en agenda. 24 procent geeft aan dat geen verbetering noodzakelijk is van de rol van de corporatie ten aanzien van de genoemde aspecten.

Figuur 10 Aspecten die voor verbetering vatbaar zijn

9. BIJLAGEN

Figuur 11 Beleidsthema's participatie naar beleidsniveau



Figuur 12 Beleidsthema's participatie naar beleidsfasen

