



Amsterdam
mei 2015

Nulmeting HO+: Huurdersorganisaties aan de vooravond van de nieuwe Woningwet

Rapportage
door Gerard Jager



WOONBOND

KENNIS - EN ADVIESCENTRUM

Colofon

Nulmeting HO+: Huurdersorganisaties aan de vooravond van de nieuwe Woningwet

Mei 2015

Woonbond Kennis- en Adviescentrum

Nieuwe Achtergracht 17

1018 XV Amsterdam

tel. 020 551 77 00

fax 020 551 77 99

info@wka-centrum.nl

www.wka-centrum.nl

Twitter: @WKAcentrum

Facebook:

www.facebook.com/

woonbondkennisenadvies

samenstelling

Gerard Jager, senioronderzoeker

Jurriën Schuurman, onderzoeksassistent

© auteursrechten

Alle rechten voorbehouden

Nulmeting HO+: Huurdersorganisaties aan de vooravond van de nieuwe Woningwet

Rapportage
door Gerard Jager

Inhoud

1. Samenvatting en conclusies	7
2. Inleiding	111
2.1 Achtergrond: Veranderende positie van huurdersorganisaties	111
2.2 Doel van de nulmeting	12
2.3 Het meten van het contact met de achterban, slagkracht en professionaliteit	13
2.4 Methode van onderzoek	15
2.5 Leeswijzer	15
3. Respons	17
3.1 Respons	17
3.2 Deelnemers	17
3.3 Opmerkingen over de enquête	19
4. Contact met de achterban, slagkracht en professionaliteit	21
4.1 Contact met de achterban	21
4.2 Slagkracht	276
4.3 Professionaliteit	30
4.4 Samenvatting	37
5. Vernieuwing en versterking	39
5.1 Staat belangenbehartiging onder druk?	39
5.2 Vernieuwing en versterking	41
5.3 Verwachting ten aanzien van de Woonbond	47
Bijlagen	49
Bijlage 1 – Leden klankbordgroep	51
Bijlage 2 – Rolopvattingen	52

1. Samenvatting en conclusies

Achtergrond

De Woonbond wil de huurdersorganisaties helpen om zich te vernieuwen en te versterken. Versterking van huurdersorganisaties betekent dat zij verder groeien naar onafhankelijk, zelfbewuste en sterke belangenbehartigers. Kernbegrippen in de vernieuwing en versterking van huurdersorganisaties zijn contact met de achterban, slagkracht en professionaliteit.

Bovenstaande doelen vat de Woonbond samen onder de noemer Huurdersorganisatie + (HO+). De Woonbond is bezig met een vernieuwingstraject HO+. Het voorliggend onderzoek maakt deel uit van dit vernieuwingstraject.

Doelen van het onderzoek

- Met het onderzoek wil de Woonbond vaststellen wat de huidige stand van zaken is in het contact met de achterban, de mate van slagkracht en professionalisering van huurdersorganisaties.
- In hoeverre zijn huurdersorganisaties van mening dat vernieuwing en versterking van de huurdersorganisatie wenselijk is?
- Wat zijn de verwachtingen van huurdersorganisaties aan de Woonbond bij vernieuwing van huurdersorganisaties?

Respons

Deze rapportage is gebaseerd op 174 retour ontvangen vragenlijsten. Uitgezet zijn 430 vragenlijsten. De respons is 40 procent. Dat is een goede respons voor een enquête.

Contact met de achterban

73 procent van de huurdersorganisaties heeft een eigen actuele website. Bij 72 procent van de huurdersorganisaties ontvangen de bewoners minstens één keer per jaar een nieuwsbrief of ledenblad van de huurdersorganisatie of bewonerscommissie.

62 procent van de huurdersorganisaties doet zelf onderzoek onder de achterban naar belangrijke onderwerpen of geeft daartoe opdracht.

59 procent van de huurdersorganisaties waarbij bewonerscommissies actief zijn, heeft elk jaar contact met alle bewonerscommissies.

28 procent van de huurdersorganisaties organiseert 'doe-activiteiten' waarbij een actieve inbreng van de deelnemers gevraagd wordt, zoals een werkgroep of een rondetafelgesprek.

Slagkracht

54 procent van de huurdersorganisaties is te typeren als een zakelijke belangenbehartiger.

56 procent van de huurdersorganisaties heeft overleg met de wethouder of met gemeenteraadsleden over beleidsvoornemens.

45 procent van de huurdersorganisaties hebben minstens een keer per jaar overleg met andere huurdersorganisaties in de regio.

Professionaliteit

74 procent van de huurdersorganisaties volgt minstens een keer per jaar scholing. 72 procent van de deelnemende huurdersorganisaties beschikt over een cursusaanbod voor aangesloten huurdersorganisaties en/of bewonerscommissies.

64 procent van de huurdersorganisaties beschouwt zichzelf als deskundig op diverse terreinen. 67 procent van de huurdersorganisaties vinden dat ze in voldoende mate over de benodigde vaardigheden beschikken om de belangen van de huurders goed te kunnen behartigen. 53 procent van de huurdersorganisaties heeft een profielschets voor nieuwe bestuursleden.

41 procent van de huurdersorganisaties maakt gebruik van inhoudelijke ondersteuning, 30 procent van financiële en/of secretariële ondersteuning en 28 procent van ondersteuning bij de communicatie met de achterban.

76 procent van de huurdersorganisaties vindt dat ze over voldoende budget beschikken om naar behoefte ondersteuning in te kunnen huren. Van hen komt toch 66 procent met ideeën voor activiteiten die ze wel zouden doen als ze zouden beschikken over veel meer budget.

Versterking en vernieuwing

53 procent van de huurdersorganisaties acht zichzelf de komende jaren onvoldoende in staat om op te komen voor de belangen van huurders. De meest genoemde knelpunten zijn vergrijzing, interesse van de achterban en onderbezetting van huurdersorganisaties.

De Woonbond heeft een missie voor vernieuwing en versterking van huurdersorganisaties. 78 procent van de deelnemende huurdersorganisaties is het (grotendeels) eens met deze missie, 2 procent is het voor een groot deel niet eens met deze missie.

54 procent van de deelnemende huurdersorganisaties ziet aanleiding om te vernieuwen of te professionaliseren.

Opleiding en training wordt door 75 procent van de huurdersorganisaties genoemd als kans om te vernieuwen. Daarnaast wordt meer invloed bij de verhuurder door 71 procent genoemd als kans voor vernieuwing en professionalisering van huurdersorganisaties.

Conclusies

Een meerderheid van de huurdersorganisaties is actief met het zenden van informatie naar de huurders. Een minderheid organiseert activiteiten om de mening van huurders op te halen. Huurdersorganisaties geven aan dat als ze meer tijd en budget zouden hebben ze zich meer zouden inzetten om contact te hebben met de achterban en meer onderzoek zouden laten doen.

Slagkracht vatten we op als de rolopvatting en het netwerk van de huurdersorganisaties. Ongeveer de helft van de huurdersorganisaties is te typeren als belangenbehartiger en heeft een netwerk met andere huurdersorganisaties en de gemeente.

Huurdersorganisaties maken gebruik van professionele ondersteuning, met name voor scholing, en in veel mindere mate voor advies en uitvoerende werkzaamheden. Huurdersorganisaties geven meestal aan dat het beschikbare budget geen belemmering is voor de inzet van professionals. Huurdersorganisaties die over voldoende budget beschikken, hebben toch vaak ideeën over wat ze nog meer zouden doen als ze over veel meer budget beschikken.

Huurdersorganisaties hebben in verschillende mate behoefte aan vernieuwing en versterking. Een krappe meerderheid ziet aanleiding om de eigen huurdersorganisatie te vernieuwen. Een krappe minderheid acht zichzelf nu en de komende jaren in staat om voldoende op te komen voor de belangen van huurders.

Huurdersorganisaties zien verschillende mogelijkheden om te vernieuwen. Een meerderheid ziet opleiding, meer contact met de achterban en meer invloed bij de verhuurder als kansen. Een beperkt deel van de huurdersorganisaties ziet uitbesteding van werk aan

professionals als oplossing. Een deel van de huurdersorganisaties blijkt er behoefte aan te hebben het werk opnieuw te verdelen door bijvoorbeeld werkgroepen in te zetten of specialisatie mogelijk te maken.

De missie van de Woonbond voor de vernieuwing van huurdersorganisaties kan op brede steun rekenen van de huurdersorganisaties. Huurdersorganisaties vragen aan de Woonbond bij vernieuwing van de huurdersorganisatie om kennis – bijvoorbeeld voorlichting over een thema, om opleiding en training en om advies. De wensen bij vernieuwing van de eigen huurdersorganisatie verschillen: vernieuwen is maatwerk.

2. Inleiding

Door de nieuwe Woningwet en Overlegwet krijgen huurdersorganisaties meer mogelijkheden om invloed uit te oefenen. Om deze mogelijkheden te benutten zijn contact met de achterban, slagkracht en professionaliteit van de huurdersorganisaties van belang. De Woonbond inventariseert de stand van zaken onder huurdersorganisaties op deze gebieden aan de vooravond van de nieuwe Woningwet en Overlegwet.

2.1

Achtergrond: Veranderende positie van huurdersorganisaties

De Vereniging Nederlandse Woonbond ziet dat de positie van de huurdersorganisaties in de afgelopen 20 jaar grondig is veranderd. In de jaren '80 en '90 waren onderhoud en vernieuwing de belangrijkste onderwerpen van overleg. Vanaf eind jaren '90 is met de invoering en uitbreiding van de Overlegwet de formele positie van huurdersorganisaties versterkt. Sindsdien is het werkveld complexer geworden. Er liggen meer beleidsmatige vragen. Verhuurders zijn door fusies veel groter geworden. Huurdersorganisaties hebben ook een rol gekregen in het overleg met de gemeenten.

In 2015 zijn de vragen aan de huurdersorganisaties mede naar aanleiding van de recente wijzigingen in de Woningwet en Overlegwet veranderd. Huurdersorganisaties zijn bezig om zich aan te passen aan deze ontwikkelingen. De Woonbond wil de huurdersorganisaties helpen om zich te vernieuwen en te versterken met participatie en belangenbehartiging. De Woonbond heeft in de notitie 'Project Versterking Huurdersorganisaties - Huurdersorganisatie +' een voorstel gedaan voor de versterking van de huurdersorganisaties.

Vernieuwing en versterking van huurdersorganisaties

De missie voor de Huurdersorganisatie + (HO +) is het zijn van een belangenbehartiger voor alle huurders in het werkgebied. Versterking van huurdersorganisaties betekent dat zij verder groeien naar onafhankelijk, zelfbewuste en sterke belangenbehartigers. Zelfbewust omdat zij weten wat er in hun achterban leeft, onafhankelijk omdat zij

hun eigen keuzes maken, sterk omdat zij kennis van de volkshuisvesting en organisatie van de achterban koppelen aan de doelen die ze nastreven. Kernbegrippen in de vernieuwing en versterking van huurdersorganisaties zijn contact met de achterban, slagkracht en professionaliteit.

Het **contact met de achterban** wordt verbeterd door de huurders van informatie te voorzien en beproefde en traditionele vormen van belangenbehartiging te koppelen aan vernieuwende vormen van participatie. Vernieuwing, verbreding en versterking van de organisatie heeft blijvende aandacht.

De **slagkracht** wordt vergroot door de focus van de huurdersorganisatie te richten op de rol van belangenbehartiger. De huurdersorganisatie opereert in een netwerk met de gemeente, verhuurder en andere relevante organisaties.

Huurdersorganisaties, bewonerscommissies en huurders wordt actief professionele ondersteuning aangeboden. De uitvoerende werkzaamheden worden verregaand **geprofessionaliseerd** waarbij de huurders aan het hoofd van de huurdersorganisatie blijven zitten.

De noodzaak voor deze veranderingen is onderschreven door de huurdersorganisaties die lid zijn van de Woonbond. Wel wezen ze tijdens de bespreking in het verengingsoverleg van de Woonbond op het ontbreken van een wettelijke positie om vanuit gelijkwaardigheid te kunnen onderhandelen en van het ontbreken van faciliteiten om aan de gewenste professionalisering vorm te kunnen geven. Met de wijzigingen in de nieuwe Woningwet wordt aan deze bezwaren, in ieder geval deels, tegemoetgekomen

Bovenstaande doelen vat de Woonbond samen onder de noemer Huurdersorganisatie + (HO+). De Woonbond is bezig met een vernieuwingstraject HO+. Dit onderzoek maakt deel uit van dit vernieuwingstraject.

2.2

Doel van de nulmeting

Het onderzoek heeft de volgende doelen:

- Met het onderzoek wil de Woonbond vaststellen wat de huidige stand van zaken is in het contact met de achterban, de mate van slagkracht en professionalisering van huurdersorganisaties.
- In hoeverre zijn huurdersorganisaties van mening dat vernieuwing en versterking van de huurdersorganisatie wenselijk is?

- Wat verwachten huurdersorganisaties van de Woonbond bij deze vernieuwing van huurdersorganisaties?

Over het onderzoek wordt op twee niveaus gerapporteerd: op gemeenschappelijk niveau en in een quick-scan per organisatie. Dit rapport gaat over de uitkomsten van alle enquêtes.

2.3 **Het meten van het contact met de achterban, slagkracht en professionaliteit**

In deze paragraaf geven we aan hoe we de drie kernbegrippen bij de vernieuwing en versterking van huurdersorganisaties hebben gemeten.

De Woonbond heeft in 2006 de Kwaliteitsmeting Huurdersorganisaties ontwikkeld. Met deze Kwaliteitsmeting wordt het functioneren van huurdersorganisaties in beeld gebracht. In de Kwaliteitsmeting Huurdersorganisaties wordt onder meer onderzoek gedaan naar het contact met de achterban, de deskundigheid van huurdersorganisaties en de kwaliteit van werken. In deze nulmeting maken we gebruik van deze elementen uit de kwaliteitsmeting. Per kernbegrip hebben we de vragen waar nodig aangevuld. Dit leidt tot de onderstaande uitwerking van de drie kernbegrippen:

Contact met de achterban

Contact met huurders:

- Achterban ontvangt minimaal twee keer per jaar een nieuwsbrief of ledenblad
- Eigen, actuele website
- Doet onderzoek onder de achterban naar belangrijke onderwerpen

Contact met bewonerscommissies

- Minstens twee keer per jaar overleg met alle bewonerscommissies
- Bewonerscommissies worden betrokken bij werkplan

Vernieuwing en verbreding van contact met de achterban

- Stimuleert 'doe-activiteiten'
- Organiseert vernieuwende vormen van participatie

Slagkracht

Bij slagkracht gaat het om de rol die de huurdersorganisatie kiest en om het netwerk wat ze heeft.

De rol van belangenbehartiger

De Woonbond kent een vierdeling van type huurdersorganisatie naar rolopvatting (Zakelijke belangenbehartiger, Actiegroep, Klankbord voor de verhuurder, Klachtenbureau). Deze vierdeling is sinds 2005 in gebruik om huurdersorganisaties te laten nadenken over de rol die ze nu hebben en de rol die ze willen. Een beschrijving van de typering is opgenomen in de bijlage. De Woonbond heeft een vragenlijst ontwikkeld om huurdersorganisaties in te kunnen delen in deze vier typen.

Netwerk

Om het netwerk in beeld te brengen wordt gevraagd naar het netwerk met organisaties in de gemeente en met andere huurdersorganisaties.

Professionaliteit

Professionaliteit gaat over de mate waarin huurdersorganisaties gebruik maken van externe ondersteuning en scholing waarbij de huurders aan het hoofd van de organisatie zitten. Om de mate van professionaliteit te bepalen vragen we naar de volgende onderwerpen:

Samenstelling bestuur

- Minimaal drie bestuursleden
- Profielschets voor nieuwe bestuursleden

Scholing

- Bestuur volgt minstens eens per jaar een – betaalde - cursus of training
- Jaarlijks cursusprogramma voor aangesloten organisaties

Ondersteuning

- Deskundig op diverse terreinen, waar nodig wordt deskundigheid ingehuurd
- Voldoende financiële middelen voor professionele hulp en ondersteuning
- Waar nodig wordt beroep gedaan op externe ondersteuning
- In de uitvoering wordt nu al gebruik gemaakt van deskundige ondersteuning

Vernieuwing en versterking

Vragen over bovenstaande onderwerpen hebben aangevuld met vragen over hoe huurdersorganisaties hun huidige kracht beoordelen, hoe ze hun toekomst zien, en hoe ze aankijken tegen vernieuwing van de huurdersorganisatie.

2.4

Methode van onderzoek

Met de vragen in de vorige paragraaf hebben we een vragenlijst samengesteld. De vragenlijst hebben we in een grootschalige enquête aan huurdersorganisaties voorgelegd. De huurdersorganisaties zijn per mail of schriftelijk voor de enquête uitgenodigd.

Bij het selecteren van huurdersorganisaties hebben we ten eerste aangesloten op de Overlegwet: Het moet gaan om overkoepelende huurdersorganisaties van een toegelaten instelling of van een verhuurder die eigenaar is van minimaal 25 huurwoningen. Om het aantal te onderzoeken huurdersorganisaties enigszins te beperken, betrekken we zoveel mogelijk die huurdersorganisaties die horen bij een toegelaten instelling en van de overige verhuurders de institutionele beleggers die lid zijn van de IVBN.

Om de huurdersorganisaties te selecteren hebben we daarnaast gebruik gemaakt van beschikbare gegevens uit de ledenadministratie van de Woonbond. De daaruit verkregen lijst is aangevuld met niet-leden van de vereniging de Nederlandse Woonbond. Op deze wijze hebben we een lijst samengesteld van 430 huurdersorganisaties

Op deze wijze stellen we een onderzoeksgroep van huurdersorganisaties samen. Bij deze huurdersorganisaties willen we vaststellen wat de huidige stand van zaken is in hun kracht, wat hun mening is over vernieuwing en wat ze van de Woonbond verwachten.

We kunnen niet vaststellen of we daarmee een representatief beeld krijgen van alle huurdersorganisaties in Nederland. We hebben bijvoorbeeld niet van alle huurdersorganisaties contactgegevens. We weten ook niet of degenen die de vragenlijst invullen afwijken van degenen die de vragenlijst niet invullen. Het doel van het onderzoek is om van een belangrijk deel van de huurdersorganisaties, leden van de Woonbond en een beperkte groep niet-leden, vast te stellen wat hun situatie en perspectief is.

De vragenlijst en onderzoeksopzet is met een klankbordgroep van leden van huurdersorganisaties besproken. Ze hebben de vragenlijst ook getest. De leden van de aan de klankbordgroep staan in de bijlage.

2.5

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 gaan we in op de respons. In hoofdstuk 3 beschrijven we hoe de deelnemende huurdersorganisaties contact met de achterban hebben. In hoofdstuk 4 beschrijven we de slagkracht van de

deelnemende huurdersorganisaties. In hoofdstuk 5 beschrijven we de professionalisering. In hoofdstuk 6 beschrijven we hoe huurdersorganisaties hun eigen kracht beoordelen en wat de toekomstverwachtingen van huurdersorganisaties zijn. In hoofdstuk 7 gaan we in op wat de huurdersorganisaties van de Woonbond verwachten bij de vernieuwing en professionalisering van de eigen huurdersorganisatie.

3. Respons

Deze rapportage is gebaseerd op 174 retour ontvangen vragenlijsten. Uitgezet zijn 430 vragenlijsten. De respons is 40 procent. Dat is een goede respons voor een enquête.

3.1 Respons

Voor de enquête zijn 430 huurdersorganisaties uitgenodigd. De uitnodigingen zijn op 25 februari 2015 verzonden. Na twee weken ontvingen de huurdersorganisaties die de enquête nog niet hadden afgerond een reminder. De enquête kon tot en met vrijdag 3 april worden ingevuld.

174 huurdersorganisaties hebben de vragenlijst helemaal ingevuld. 50 huurdersorganisaties zijn wel begonnen met de vragenlijst maar hebben hem niet afgerond. Aan 206 huurdersorganisaties hebben wel een uitnodiging verzonden maar deze hebben niet gereageerd. De respons bedraagt daarmee 40 procent.

3.2 Deelnemers

In deze paragraaf presenteren we enkele kenmerken van de deelnemende huurdersorganisaties. We hebben huurdersorganisaties gevraagd de gemiddelde leeftijd van alle bestuursleden op te geven. In tabel 2.1 staan de uitkomsten.

Tabel 2.1: Gemiddelde leeftijd van de bestuursleden

	n	%
Tot 40 jaar	5	3
40 tot 50 jaar	9	5
50 tot 60 jaar	60	34
60 tot 70 jaar	86	49
70 jaar of ouder	12	7
Weet niet	2	1
Totaal	174	100

- Bij 5 van de deelnemende huurdersorganisaties is naar eigen opgave van de deelnemers de gemiddelde leeftijd van het bestuur jonger dan 40 jaar.
- Deze 5 deelnemers vormen samen 3 procent van alle huurdersorganisaties die deze vraag beantwoord hebben.
- Bij het grootste deel van de huurdersorganisaties ligt de gemiddelde leeftijd tussen de 50 en 70 jaar, namelijk bij 83 procent.

We hebben gevraagd hoeveel woningen de verhuurder in het werkgebied van de huurdersorganisatie heeft. In tabel 2.2. staan de antwoorden.

Tabel 2.2: Aantal woningen in het werkgebied van de verhuurder

	n	%
Minder dan 1.000	17	10
1.000 tot 2.500	30	18
2.500 tot 5.000	41	24
5.000 tot 10.000	47	27
10.000 tot 25.000	24	14
25.000 of meer	12	7
Totaal	171	100

- Uit tabel 2.2 blijkt dat er zowel huurdersorganisaties van grote als kleine verhuurders hebben deelgenomen.
- Omdat er bij een verhuurder meer huurdersorganisaties actief kunnen zijn, kunnen de uitkomsten van deze tabel niet vergeleken worden met de verdeling van het aantal verhuurders.

Met de gekozen onderzoekopzet hebben we een flink aantal huurdersorganisaties in staat gesteld om deel te nemen aan het onderzoek. Een flink aantal huurdersorganisaties heeft ook gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Uit tabel 2.1 en 2.2 blijkt dat er huurdersorganisaties met verschillende kenmerken aan de vragenlijst hebben ingevuld. Er is ook variatie in de antwoorden die de huurdersorganisaties geven. Daarmee hebben we een goede indicatie van de stand van zaken van de kracht van huurdersorganisaties.

3.3

Opmerkingen over de enquête

De enquête is in het algemeen goed ontvangen. Er waren wel wat opmerkingen over de vragenlijst. Sommige huurdersorganisaties hadden moeite met de stellingen die gebruikt worden om de huurdersorganisaties te typeren. Ook door de klankbordgroep was al aangegeven dat er niet voor elke huurdersorganisatie een passende reactie bij stond. Daarom hebben we het de huurdersorganisaties mogelijk gemaakt deze vragen over te slaan.

Een aantal huurdersorganisaties had meer ruimte voor een toelichting willen hebben. Dat was helaas niet mogelijk omdat we ook een terugkoppeling aan alle individuele huurdersorganisaties willen geven.

Een aantal huurdersorganisaties gaf aan dat ze zich niet helemaal in de vragenlijst herkenden omdat ze een bijzondere organisatie zijn, bijvoorbeeld een stedelijke koepel of huurders van een studentenhuysvester.

Tenslotte was er het verzoek om de ingevulde vragenlijst uit te kunnen printen. We begrijpen de behoefte. Alle deelnemers ontvangen echter een individuele terugkoppeling.

4. Contact met de achterban, slagkracht en professionaliteit

In dit hoofdstuk geven we de resultaten weer over het contact met de achterban, de slagkracht en professionalisering. We beschrijven daarbij de onderwerpen die we in paragraaf 1.3 omschreven hebben.

4.1 Contact met de achterban

De achterban ontvangt minimaal twee keer per jaar een nieuwsbrief of ledenblad van de huurdersorganisatie

We hebben gevraagd of huurdersorganisaties weten of de huurders minstens twee keer per jaar informatie van de huurdersorganisatie of bewonerscommissie ontvangen.

Tabel 3.1: Weet de huurdersorganisatie of de huurders minstens twee keer per jaar een nieuwsbrief of ledenblad van uw huurdersorganisatie of een bewonerscommissie ontvangen?

	n	%
Ja, vaker dan 2 keer per jaar	72	41
Ja, 2 keer per jaar	54	31
Ja, minder dan 2 keer per jaar	16	9
Ja, minder dan 1 keer per jaar	11	6
Nooit	16	9
Weet niet	5	3
Totaal	174	100

- Bij 41 procent van de deelnemende huurdersorganisaties ontvangen de huurders vaker dan twee keer per jaar een nieuwsbrief of ledenblad van de huurdersorganisatie of bewonerscommissie.
- Bij in totaal 72 procent van de deelnemende huurdersorganisaties ontvangen de huurders minstens twee keer per jaar een nieuwsblad of ledenblad van de huurdersorganisatie.
- Bij 9 procent van de deelnemende huurdersorganisaties ontvangen de huurders geen informatie van de huurdersorganisatie.
- Het informeren van de huurders kan een verantwoordelijkheid zijn van onderliggende huurdersorganisaties. In dat geval is het mogelijk dat de overkoepelende huurdersorganisatie niet weet of de huurders minstens twee keer per jaar de bedoelde informatie ontvangen

De huurdersorganisatie heeft een eigen actuele website

Om te bepalen of huurdersorganisaties contact hebben met de achterban, hebben we gevraagd of huurdersorganisaties gebruik maken van digitale media, bijvoorbeeld een website, Facebook, Twitter, etc. .

Tabel 3.2: Maakt uw organisatie gebruik van een van de volgende digitale media?

	n	%
Eigen website	144	83
Facebook	48	28
Twitter	25	14
Een pagina op de website van de verhuurder	28	16
Nieuwsbrief per e-mail	47	27
Geen van allen	8	5

Meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%

n = 174

- 83 procent van de deelnemende huurdersorganisaties hebben een eigen website.
- 28 procent van de deelnemende huurdersorganisaties heeft een Facebookpagina.
- 27 procent van de huurdersorganisaties heeft een nieuwsbrief per e-mail.

- 16 procent heeft een pagina op de website van de verhuurder.
- 14 procent van de huurdersorganisaties heeft een Twitteraccount.
- 5 procent van de deelnemende huurdersorganisaties maakt geen gebruik van digitale media

Aan de huurdersorganisaties met een eigen website, Facebookpagina, Twitteraccount of pagina op de website van de verhuurder hebben we gevraagd of de informatie actueel is: hebben de huurdersorganisatie er de afgelopen drie maanden informatie op gezet?

Tabel 3.3: Huurdersorganisaties die de afgelopen 3 maanden actuele informatie gegeven via digitale media.

	n	%
Eigen website	127	73
Facebook	36	21
Twitter	24	14
Een pagina op de website van de verhuurder	8	5
Geen actuele informatie gegeven via digitale media	37	21

Meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%
n = 174

- 73 procent van de deelnemende huurdersorganisaties heeft een website met actuele informatie. 17 huurdersorganisaties hebben wel een website maar hebben er in de drie maanden voor het onderzoek geen informatie op gezet.
- De huurdersorganisaties met een Twitteraccount hebben, er in de drie maanden voor het onderzoek bijna allemaal gebruik van gemaakt.

De huurdersorganisatie doet onderzoek onder de achterban naar belangrijke onderwerpen

We hebben gevraagd of de huurdersorganisatie onderzoek doet of laat doen onder de achterban. De resultaten staan op de volgende bladzijde.

Tabel 3.4: Doet u zelf onderzoek onder uw achterban naar belangrijke onderwerpen, of geeft u daar opdracht toe?

	n	%
Ja	108	62
Nee	66	38
Totaal	174	100

- 62 procent van de huurdersorganisaties doet zelf onderzoek of de achterban naar belangrijke onderwerpen of geeft daar opdracht toe.
- We hebben niet gevraagd wat de onderzoeksvragen zijn.

De huurdersorganisatie heeft minstens twee keer per jaar overleg met alle bewonerscommissies

We hebben eerst gevraagd of er in het werkgebied van de huurdersorganisaties bewonerscommissies actief zijn en of er naast bewonerscommissies ook contactpersonen actief.

Tabel 3.5: Zijn er bij de huurdersorganisatie bewonerscommissies en/of contactpersonen actief.

	n	%
Bewonerscommissies en contactpersonen	79	45
Alleen bewonerscommissies	68	39
Alleen contactpersonen	9	5
Geen bewonerscommissies of contactpersonen	18	10
Totaal	174	100

- Bij het grootste deel van de deelnemende huurdersorganisaties (90 procent) zijn bewonerscommissies en/of contactpersonen actief.

Vervolgens hebben we gevraagd of de huurdersorganisaties minstens een keer per jaar contact heeft met de bewonerscommissies.

Tabel 3.6: Heeft u elk jaar contact met de bewonerscommissies in uw werkgebied?

	n	%
Ja, met alle	86	59
Ja, met sommige	43	29
Nee	18	12
Totaal	147	100

- Uit tabel 3.6 blijkt dat 59% van de huurdersorganisaties met bewonerscommissies minstens één keer per jaar contact heeft met alle bewonerscommissies in hun werkgebied.

Bewonerscommissies worden betrokken bij het maken van een werkplan

Aan die huurdersorganisaties die een werkplan maken en waarbij bewonerscommissies actief zijn hebben we gevraagd of ze de bewonerscommissies betrekken bij het maken van het werkplan. In tabel 3.7 staan de resultaten.

Tabel 3.7: Betreft u de bewonerscommissies of contactpersonen bij het maken van het werkplan?

	n	%
Ja	60	54
Nee	51	46
Totaal	111	100

- Van de deelnemende huurdersorganisaties die én een werkplan maken én bewonerscommissies hebben, betreft 54 procent de bewonerscommissies bij het maken van het werkplan.

De huurdersorganisatie stimuleert 'doe-activiteiten'

en

De huurdersorganisatie organiseert vernieuwende vormen van participatie

In de enquête konden de huurdersorganisaties in een lijst aangeven welke activiteiten ze organiseren voor de achterban. In tabel 3.8 staan de resultaten.

Tabel 3.8: Welke van de volgende activiteiten organiseert uw huurdersorganisatie?

	N	%
Algemene ledenvergadering	144	83
Bewonersbijeenkomst	85	49
Informatieavond	68	39
Enquête	61	35
Spreekuur	58	33
Werkgroep	48	28
Ledenpanel	16	9
Debat	9	5
Rondetafelgesprek	8	5
Stageplek	5	3
Anders	32	18
Geen van allen	7	4

Meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%

n = 174

- De meest voorkomende activiteit voor de achterban is een traditionele vorm van participatie, namelijk de Algemene Ledenvergadering (door 83 procent van de huurdersorganisaties). Een derde van de deelnemende huurdersorganisaties houdt een spreekuur.
- Daarnaast worden er diverse soorten bijeenkomsten gehouden: bijvoorbeeld bewonersbijeenkomsten (door 49 procent van de huurdersorganisaties) en informatieavonden (door 39 procent).
- Op de derde plaats worden er enquêtes gehouden (door 35 procent) of ledenpanels (door 9 procent).
- Activiteiten waarbij een actieve inbreng van de deelnemers gevraagd wordt zijn de werkgroep (bij 28 procent van de huurdersorganisaties), een debat (5 procent) of rondetafelgesprek (5 procent)
- Bij 'Anders' worden uiteenlopende zaken genoemd, bijvoorbeeld: huurdersconferentie, energievoorlichting door energiecoaches, opleidingsavond, ambassadeurs gaan op pad, contacten met andere organisaties in de regio, met de verhuurder rondetafelgesprekken houden in de plaatsen waar de verhuurder wooneenheden heeft en inspiratiebijeenkomsten.

4.2

Slagkracht

Om de slagkracht van de huurdersorganisaties te bepalen kijken we naar de rolopvatting en het netwerk van de huurdersorganisaties.

De rolopvatting van de huurdersorganisatie

De Woonbond gaat ervan uit dat de slagkracht van huurdersorganisaties wordt vergroot als de focus van de huurdersorganisatie is gericht op de rol van belangenbehartiger. Om vast te stellen welke rol de huurdersorganisatie kiest hebben we een aantal stellingen voorgelegd. Daarbij wilden we weten welk antwoord het meest op de huurdersorganisatie van toepassing is. Op basis van de antwoorden is de rolopvatting van de huurdersorganisatie bepaald.

Er zijn vier rolopvattingen: De actiegroep, het klankbord voor de verhuurder, het klachtenbureau en de zakelijke belangenbehartiger,.

We beschrijven er twee:

Klankbord voor de verhuurder

Goede banden met de verhuurder zijn erg belangrijk voor dit type huurdersorganisatie. Er is een positief en intensief contact met de verhuurder, meestal een woningcorporatie. De verhuurder maakt graag gebruik van de geluiden uit deze huurdersorganisatie om het beleid daarop op af te stemmen. Vaak betreft het een (voormalige) bewonersraad, samengesteld door de corporatie uit huurders van verschillende wijken en complexen.

Zakelijke belangenbehartiger

De huurdersorganisatie van het type zakelijke belangenbehartiger is een organisatie zoals de makers van de Overlegwet in gedachten hadden: vooral bezig met de grote lijnen. Dit type organisatie weet vaak goed de mogelijkheden – al dan niet juridisch - te benutten om resultaatgericht overleg met de verhuurder te voeren en weet de relatie met de verhuurder op peil te houden.

In bijlage 2 staat een omschrijving van alle vier rolopvattingen. In tabel 3.9 staan de uitkomsten van de typering.

Tabel 3.9: Rolopvatting van huurdersorganisaties

	n	%
Zakelijke belangenbehartiger	94	54
Actiegroep	13	7
Klankbord voor verhuurder	37	21
Klachtenbureau	1	1
Combinatie van 2 rolopvattingen	19	11
Combinatie van 3 rolopvattingen	10	6
Totaal	174	100

- 54 procent van de huurdersorganisaties typeert zichzelf als een zakelijke belangenbehartiger.
- 21 procent van de huurdersorganisaties typeert zichzelf als een klankbordgroep.
- 83 procent van de huurdersorganisaties valt in één categorie, 11 procent valt in twee categorieën.

Het netwerk met andere huurdersorganisaties

We hebben gevraagd of huurdersorganisaties een netwerk hebben, náást het contact met de verhuurder en de eigen achterban.

Tabel 3.10: Met welk van de volgende huurdersorganisaties heeft de huurdersorganisatie per jaar minstens een keer overleg?

	n	%
Een andere huurdersorganisatie bij de verhuurder	59	34
Andere huurdersorganisaties in de gemeente(n)	56	32
Andere huurdersorganisaties in de regio	78	45
Stedelijke of regionale huurderskoepel	29	17
Landelijke huurdersorganisatie	43	25
Anders	8	5
Geen van allen	22	13

Meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%

n = 174

- De mogelijkheden tot contact met andere huurdersorganisaties zijn afhankelijk van de lokale situatie: is er wel of geen andere huurdersorganisatie actief bij de verhuurder of in de gemeente en is er wel of geen stedelijke of regionale huurderskoepel.
- 45 procent van de deelnemende huurdersorganisaties heeft minstens een keer per jaar overleg met andere huurdersorganisaties in de regio.
- 70 procent van de huurdersorganisaties heeft contact met een andere huurdersorganisatie in de gemeente, de regio en/of een stedelijke of regionale huurderskoepel. 30 procent van de huurdersorganisaties heeft dat niet.
- 13 procent van de huurdersorganisaties heeft geen contact met een van de genoemde huurdersorganisaties.

Het netwerk in de gemeente

Om het netwerk in de gemeente in beeld te brengen hebben we gevraagd om aan te geven met welke huurdersorganisaties in de gemeente minstens een keer per jaar overleg heeft over beleidsvoornemens.

Tabel 3.11: Met welk van de volgende personen en organisaties in uw gemeente heeft de huurdersorganisatie minstens een keer per jaar overleg over beleidsvoornemens?

	n	%
Wethouder	90	52
Gemeenteraadsleden/griffie	44	25
Vrijwilligerscentrale	15	9
WMOraad	26	15
Ouderenbond	12	7
Vacpunt Wonen	4	2
Anders	21	12
Geen van allen	58	33

Meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%

n = 174

- 52 procent van de deelnemende huurdersorganisaties heeft minstens een keer per jaar overleg met de wethouder.
- 25 procent heeft minstens een keer per jaar overleg de gemeenteraadsleden of de griffie over beleidsvoornemens.

- Een aantal huurdersorganisaties geeft aan contact te hebben met ambtenaren van de gemeente
- Uit nadere analyse blijkt dat 44 procent van de deelnemende huurdersorganisaties geen contact heeft met de wethouder of met de gemeenteraadsleden. Vrijwel al deze huurdersorganisaties melden desgevraagd in ieder geval wel in te willen gaan op een uitnodiging voor het maken van prestatieafspraken.

4.3

Professionaliteit

Zoals gezegd in paragraaf 1.3. gaan we bij dit onderzoek bij professionaliteit in op de samenstelling van het bestuur en de mate waarin huurdersorganisaties gebruik maken van externe ondersteuning en scholing.

Bestuur

Het bestuur bestaat uit minimaal drie leden

Tabel 3.12: Aantal bestuursleden

	n	%
Minder dan 3	3	2
3 t/m 5	71	41
6 t/m 7	54	31
8 of meer	46	26
Totaal	174	100

- Bijna alle huurdersorganisaties hebben drie of meer bestuursleden. Slechts 3 deelnemende huurdersorganisaties hebben minder dan 3 bestuursleden.

Om de omvang van het bestuur nader te bepalen, hebben we ook gevraagd op hoeveel vrijwilligers het bestuur regelmatig een beroep kan doen, afgezien van de bestuursleden, leden van bewonerscommissies en contactpersonen. In tabel 3.13 staan de resultaten.

Tabel 3.13: Aantal vrijwilligers waarop het bestuur van de huurdersorganisatie regelmatig een beroep kan doen

	n	%
Geen	93	53
1 t/m 5	32	18
6 t/m 10	16	9
11 of meer	33	19
Totaal	174	100

- 53 procent van de deelnemende huurdersorganisaties heeft geen actief netwerk van vrijwilligers náást de bestuursleden, leden van bewonerscommissies en contactpersonen.
- 19 procent van de deelnemende huurdersorganisaties beschikt over een netwerk met meer dan tien vrijwilligers.

Als de huurdersorganisatie over veel meer vrijwilligers zou beschikken

We hebben gevraagd wat de huurdersorganisatie anders zou doen als ze over veel meer vrijwilligers beschikte. Deze vraag is door 119 huurdersorganisaties beantwoord.

Een antwoord dat vaak wordt gegeven is dat huurdersorganisaties actiever contact zouden zoeken met de achterban. Soms wordt dit uitgewerkt: de huurdersorganisatie zou meer onderzoek gaan doen, meer huurders bezoeken en meer activiteiten organiseren.

Een tweede antwoord dat vaak wordt gegeven is dat het werk opnieuw verdeeld zou worden: bijvoorbeeld in werkgroepen, door specialisatie mogelijk te maken of door vrijwilligers als ambassadeurs of contactpersonen bij het huurderswerk te betrekken.

De huurdersorganisatie heeft een profielschets voor nieuwe bestuursleden

In tabel 3.14 hebben we aangegeven hoeveel huurdersorganisaties een profielschets hebben voor nieuwe bestuursleden van de huurdersorganisatie.

Tabel 3.14: Is er een profielschets voor nieuwe bestuursleden van de huurdersorganisaties?

	n	%
Ja	93	53
Nee	81	47
Totaal	174	100

- 53 procent van de deelnemende huurdersorganisaties heeft een profielschets voor nieuwe bestuursleden.

Scholing

Het bestuur van de huurdersorganisatie volgt minstens eens per jaar een cursus of training

We hebben gevraagd of het bestuur van de huurdersorganisatie minstens een keer per jaar betaalde scholing volgt.

Tabel 3.15: Volgt het bestuur minstens een keer per jaar betaalde scholing?

	n	%
Ja	120	69
Nee	54	31
Totaal	174	100

- Ruim tweederde van de deelnemende huurdersorganisaties (69 procent) volgt minstens een keer per jaar betaalde scholing.
- Uit de enquête blijkt verder dat 5 procent van de huurdersorganisaties geen betaalde scholing volgt, maar wel onbetaalde scholing.
- 26 procent van de deelnemende huurdersorganisaties volgt minder dan een keer per jaar scholing.

De huurdersorganisatie heeft een jaarlijks cursusprogramma voor aangesloten organisaties

We hebben gevraagd of de huurdersorganisatie over een cursusaanbod voor aangesloten huurdersorganisaties en bewonerscommissies beschikt. In tabel 3.16 staan de antwoorden.

Tabel 3.16: Beschikt uw huurdersorganisatie over een cursusaanbod voor aangesloten huurdersorganisaties en/of bewonerscommissies?

	n	%
Ja	125	72
Nee	49	28
Totaal	174	100

- 72 procent van de deelnemende huurdersorganisaties beschikt over een cursusaanbod voor aangesloten huurdersorganisaties en/of bewonerscommissies.

Ondersteuning

Hier gaan we in op de mate waarin de huurdersorganisaties nu gebruik maken van ondersteuning. In het volgende hoofdstuk gaan we in op de mening van huurdersorganisaties over de rol van ondersteuning bij vernieuwing van huurdersorganisaties.

De huurdersorganisatie is deskundig op diverse terreinen,

We hebben de huurdersorganisatie gevraagd om aan te geven of het kennisniveau nu een knelpunt is voor de belangenbehartiging door de huurdersorganisatie.

Tabel 3.17: Het kennisniveau van de huurdersorganisatie is nu een knelpunt

	n	%
Nee	111	64
Ja	63	36
Totaal	174	100

- Een meerderheid van 64 procent van de deelnemende huurdersorganisaties vindt dat het kennisniveau op dit moment géén knelpunt is voor de belangenbehartiging.

De huurdersorganisatie huurt waar nodig deskundigheid in

Om te bepalen in hoeverre huurdersorganisaties waar nodig externe deskundigheid inhuren, hebben we gevraagd in hoeverre huurdersorganisaties over bepaalde vaardigheden beschikken om de belangen van huurdersorganisaties goed te kunnen behartigen. In tabel 3.18 staan de uitkomsten.

Tabel 3.18: “Een huurdersorganisatie heeft bepaalde vaardigheden nodig om de belangen van huurders goed te kunnen behartigen. Kunt u bij elke vaardigheid aangeven in welke mate u er over beschikt?”

	slecht/ onvoldoende	niet voldoende, niet onvoldoende	voldoende/ goed
	%	%	%
Hoe is de vaardigheid van uw huurdersorganisatie om te overleggen?	2	17	81
Hoe is de vaardigheid om computers te gebruiken?	3	16	81
Hoe is de vaardigheid van huurdersorganisatie om een nieuwsbrief te maken?	3	20	77
Hoe is de vaardigheid van huurdersorganisatie om een advies te schrijven?	5	21	75
Hoe is de vaardigheid van huurdersorganisatie om de activiteiten te plannen en de planning te volgen?	7	25	68
Hoe is de vaardigheid van huurdersorganisatie om te onderhandelen?	6	26	67

n = 174

- De meeste huurdersorganisaties vinden dat ze over de bevraagde vaardigheden in voldoende tot goede mate beschikken.
- 81 procent van de deelnemende huurdersorganisaties vindt bijvoorbeeld dat ze voldoende of goed in staat zijn om te overleggen of computers te gebruiken. Driekwart kan voldoende tot goed een advies schrijven. Bij 67 procent is de vaardigheid om te onderhandelen voldoende tot goed.

Om het daadwerkelijk gebruik van externe deskundigheid te bepalen hebben we gevraagd of de huurdersorganisatie bij verschillende soorten werkzaamheden gebruik maakt van externe deskundigheid. In tabel 3.19 staan de resultaten.

Tabel 3.19: Bij welk van de volgende uitvoerende werkzaamheden maakt u gebruik van betaalde, externe ondersteuning

	Nee	Ja	Totaal	
	%	%	n	%
Communicatie met de achterban (bijvoorbeeld maken of verspreiden blad, beheer website)	72	28	174	100
Financiële en/of secretariële ondersteuning	70	30	174	100
Inhoudelijke advisering	59	41	174	100

- Hieruit blijkt dat een minderheid van de deelnemende huurdersorganisaties gebruik maakt van externe ondersteuning.
- Inhoudelijke advisering is de vaakst gebruikte vorm van externe ondersteuning: 41 procent van de deelnemende huurdersorganisaties maakt gebruik van inhoudelijke advisering.
- Desgevraagd zegt 47 procent van de huurdersorganisaties *nooit* gebruik te maken van een extern adviseur.

Als de huurdersorganisatie over veel meer professionele ondersteuning beschikte

112 huurdersorganisaties hebben aangegeven wat ze anders zouden doen als ze over veel meer professionele ondersteuning zouden beschikken.

Vaker voorkomende antwoorden zijn het benutten van de kennis van de professional, waardoor de discussie met de verhuurder beter voorbereid kan worden en de adviezen (nog) beter worden.

De professional zou ook worden ingezet om de huidige bestuursleden vrij te maken voor andere taken, bijvoorbeeld de inhoudelijke kant van het huurderswerk of meer contact met de achterban.

Een aantal huurdersorganisaties zou de professional inzetten voor een specifieke taak, bijvoorbeeld de website of social media bijhouden of zaken organiseren voor de achterban.

De huurdersorganisatie beschikt over voldoende financiële middelen voor professionele hulp en ondersteuning

Om te bepalen of huurdersorganisaties beschikken over voldoende financiering voor professionele ondersteuning, hebben we gevraagd of ze voldoende budget hebben voor ondersteuning op uitvoerend niveau en voor advies.

Tabel 3.20: Beschikt u over voldoende budget om naar behoefte externe ondersteuning in te kunnen huren op uitvoerend niveau en voor advies

	Nee	Ja	Totaal	
	%	%	n	%
Externe ondersteuning op uitvoerend niveau	24	76	174	100
Externe ondersteuning bij advies	18	82	174	100

- De grote meerderheid van de deelnemende huurdersorganisaties geeft aan over voldoende financiering te beschikken om naar behoefte externe ondersteuning in te kunnen huren. Dat geldt zowel voor de financiering van ondersteuning op uitvoerend niveau (76 procent heeft voldoende budget) als voor advies (82 procent heeft voldoende budget).

We hebben verder gevraagd of het beschikbaar financieel budget van de huurdersorganisatie nu een knelpunt vormt.

Tabel 3.21: In hoeverre vormt het beschikbaar financieel budget een knelpunt voor de belangenbehartiging door de huurdersorganisatie?

	n	%
Ja	25	14
Nee	149	86
Totaal	174	100

- 86 procent van de huurdersorganisaties geeft aan dat het beschikbaar financieel budget geen knelpunt is voor de belangenbehartiging.

Als er veel meer budget beschikbaar was

We hebben gevraagd wat de huurdersorganisatie anders zou gaan doen als ze over veel meer budget beschikte. Deze vraag is door 128 huurdersorganisaties beantwoord. Van de huurdersorganisaties die aangeven dat het financieel budget geen knelpunt vormt, kwam 66 procent toch met ideeën over wat ze anders zouden doen.

De ideeën variëren: bijvoorbeeld het intensiever raadplegen van de achterban, meer ondersteuning inhuren, achterban meer informeren en meer advies inwinnen.

4.4

Samenvatting

Op basis van de uitkomsten van de enquête kunnen we over de deelnemende huurdersorganisaties de volgende samenvatting geven:

Contact met de achterban:

- 73 procent van de huurdersorganisaties heeft een eigen actuele website.
- Bij 72 procent van de huurdersorganisaties ontvangen de bewoners minstens een keer per jaar een nieuwsbrief of ledenblad van de huurdersorganisatie of bewonerscommissie.
- 62 procent van de huurdersorganisaties doet zelf onderzoek onder de achterban naar belangrijke onderwerpen of geeft daartoe opdracht.
- 60 procent van de huurdersorganisaties waarbij contactpersonen of bewonerscommissies actief zijn betreft deze bij het maken van een werkplan.
- 59 procent van de huurdersorganisaties waarbij bewonerscommissies actief zijn, heeft elk jaar contact met alle bewonerscommissies.
- 28 procent van de huurdersorganisaties organiseert 'doe-activiteiten' waarbij een actieve inbreng van de deelnemers gevraagd wordt, zoals een werkgroep of een rondetafelgesprek.

Slagkracht

- 54 procent van de huurdersorganisaties is te typeren als een zakelijke belangenbehartiger.
- 56 procent van de huurdersorganisaties heeft overleg met de wethouder of met gemeenteraadsleden over beleidsvoornemens.

- 45 procent van de huurdersorganisaties hebben minstens een keer per jaar overleg met andere huurdersorganisaties in de regio.* of met anderen in de gemeente

Professionaliteit

- 74 procent van de huurdersorganisaties volgt minstens een keer per jaar scholing.
- 72 procent van de deelnemende huurdersorganisaties beschikt over een cursusaanbod voor aangesloten huurdersorganisaties en/of bewonerscommissies.
- 53 procent van de huurdersorganisaties heeft een profielschets voor nieuwe bestuursleden.

- 67 procent van de huurdersorganisaties vindt dat ze in voldoende mate over de benodigde vaardigheden beschikken om de belangen van de huurders goed te kunnen behartigen.
- 64 procent van de huurdersorganisaties beschouwt zichzelf als deskundig op diverse terreinen.
- 41 procent van de huurdersorganisaties maakt gebruik van inhoudelijke ondersteuning.
- 76 procent van de huurdersorganisaties vindt dat ze over voldoende budget beschikken om naar behoefte ondersteuning in te kunnen huren.

5. Vernieuwing en versterking

In hoofdstuk 3 hebben we vastgesteld wat de stand van zaken is op het gebied van contact met de achterban, slagkracht en professionaliteit. In dit hoofdstuk gaan we in op de volgende vragen:

In hoeverre zijn huurdersorganisaties van mening dat vernieuwing en versterking van de huurdersorganisatie wenselijk is?

Wat zijn de verwachtingen van huurdersorganisaties ten aanzien van de Woonbond bij vernieuwing van huurdersorganisaties?

5.1

Staat belangenbehartiging onder druk?

Om de mening van huurdersorganisaties over hun belangenbehartiging te bepalen, hebben we eerst gevraagd in hoeverre huurdersorganisaties zichzelf nu en in de komende jaren voldoende in staat achten op te komen voor de belangen van huurders.

Tabel 4.1: In hoeverre bent u als huurdersorganisatie nu en in de komende jaren voldoende in staat om voor de belangen van uw achterban op te komen?

	n	%
Nu en in de komende jaren voldoende	77	44
Nu voldoende, maar in de komende jaren onvoldoende	67	39
Nu en in de komende jaren onvoldoende	24	14
Nu onvoldoende, maar in de komende jaren voldoende	6	3
Totaal	174	100

- Uit de tabel blijkt dat 44 procent van de deelnemende huurdersorganisaties zich nu en in de komende jaren in staat acht om voldoende op te komen voor de belangen van huurders.
- Uit de tabel is ook af te leiden dat 53 procent van de huurdersorganisaties zichzelf de komende jaren onvoldoende in staat acht om op te komen voor de belangen van huurders.

Vervolgens hebben we gevraagd om in een lijst aan te geven welke onderwerpen nu en in de toekomst een knelpunt vormen voor de belangenbehartiging.

Tabel 4.2: Welk van de volgende punten vormt momenteel een knelpunt voor de belangenbehartiging door de huurdersorganisatie

	Nee	Ja	Totaal	
	%	%	n	%
Interesse van de achterban	32	68	174	100
Vergrijzing van de huurdersorganisatie	44	56	174	100
Onderbezetting van de huurdersorganisatie	53	47	174	100
Te weinig invloed op beleid van de verhuurder	61	39	174	100
Bereikbaarheid van de achterban	62	38	174	100
Kennisniveau van de huurdersorganisatie	64	36	174	100
Beschikbaar financieel budget van de huurdersorganisatie	86	14	174	100

- 68 procent van de huurdersorganisaties benoemt interesse van de achterban momenteel als knelpunt voor de belangenbehartiging. Dit is het meest genoemde knelpunt.
- Vergrijzing van de huurdersorganisaties wordt door 56 procent van de huurdersorganisaties als knelpunt benoemd.
- Onderbezetting wordt door 47% van de huurdersorganisaties als huidig knelpunt benoemd.

De uitkomsten van wat huurdersorganisaties in de toekomst als knelpunt aangeven staan in tabel 4.3.

Tabel 4.3: In de toekomst een knelpunt voor de belangenbehartiging door de huurdersorganisatie

	zeker/ waarschijnlijk niet	misschien wel, misschien niet	zeker/ waarschijnlijk wel
	%	%	%
Vergrijzing van de huurdersorganisatie	9	24	67
Interesse van de achterban	25	26	49
Onderbezetting van de huurdersorganisatie	19	33	48
Kennisniveau van de huurdersorganisatie	26	41	32
Bereikbaarheid van de achterban	41	29	30
Te weinig invloed op beleid van de verhuurder	40	34	25
Beschikbaar financieel budget van de huurdersorganisatie	53	30	17

n = 174

- 67 procent van de deelnemende huurdersorganisaties denkt dat vergrijzing van de huurdersorganisaties in de toekomst waarschijnlijk of zeker een knelpunt gaat vormen. Slechts 9 procent denkt dat vergrijzing in de toekomst voor hun huurdersorganisatie zeker of waarschijnlijk niet een knelpunt gaat vormen.
- Interesse van de achterban en onderbezetting worden daarna het meest genoemd als toekomstige knelpunten

5.2

Vernieuwing en versterking

Leden van de Woonbond hebben een missie geschreven over vernieuwing en versterking van huurdersorganisaties. De missie staat in het tekstvak.

De missie voor de Huurdersorganisatie + is het zijn van een belangenbehartiger voor alle huurders in het werkgebied.

Versterking van huurdersorganisaties betekent dat zij verder groeien naar onafhankelijk, zelfbewuste en sterke belangenbehartigers. Zelfbewust omdat zij weten wat er in hun achterban leeft, onafhankelijk omdat zij hun eigen keuzes maken, sterk omdat zij kennis van de volkshuisvesting en organisatie van de achterban koppelen aan de doelen die ze nastreven.

Kernbegrippen in de vernieuwing en versterking van huurdersorganisaties zijn contact met de achterban, slagkracht en professionaliteit. Het contact met de achterban wordt verbeterd door de huurders van informatie te voorzien en beproefde en traditionele vormen van belangenbehartiging te koppelen aan vernieuwende vormen van participatie.

Vernieuwing, verbreding en versterking van de organisatie heeft blijvende aandacht. De slagkracht wordt vergroot door de focus van de huurdersorganisatie te richten op de rol van belangenbehartiger. De huurdersorganisatie opereert in een netwerk met de gemeente, verhuurder en andere relevante organisaties. Huurdersorganisaties, bewonerscommissies en huurders wordt actief professionele ondersteuning aangeboden. De uitvoerende werkzaamheden worden verregaand geprofessionaliseerd waarbij de huurders aan het hoofd van de huurdersorganisatie blijven zitten.

We hebben huurdersorganisaties gevraagd in hoeverre ze het eens zijn met deze missie.

Tabel 4.4: Kunt u aangeven in welke mate u het eens bent met de bovengenoemde missie?

	n	%
Helemaal	61	35
Voor een groot deel wel	75	43
Deels wel, deels niet	31	18
Voor een groot deel niet	4	2
Helemaal niet	0	0
Weet niet	3	2
Totaal	174	100

- 35 procent van de deelnemende huurdersorganisaties is het helemaal eens met deze missie en 43 procent is het voor een groot deel eens met de missie.

- 2 procent is het voor een groot deel niet eens met de missie.

De respondenten konden hun antwoord toelichten. Huurdersorganisaties die het deels niet eens zijn met de missie wijzen er op dat het bestuur door de missie overvraagd dreigt te worden en dat de achterban te weinig interesse heeft. Over professionals wordt de vrees geuit dat zij de organisatie overnemen. Sommige huurdersorganisaties pleiten er daarom voor de vrijwilligers te professionaliseren en niet professionals in dienst te nemen.

Nadat de missie was voorgelegd, hebben we de huurdersorganisaties gevraagd in hoeverre ze aanleiding zien om de eigen huurdersorganisatie te vernieuwen of te professionaliseren.

Tabel 4.5: In welke mate ziet de huurdersorganisatie aanleiding om de eigen huurdersorganisatie te vernieuwen of te professionaliseren?

	n	%
Zeker wel	24	14
Wel	70	40
Enigszins wel, enigszins niet	57	33
Niet	15	9
Helemaal niet	8	5
Totaal	174	100

- 54 procent van de deelnemende huurdersorganisaties ziet, zeker of waarschijnlijk, wel aanleiding om te vernieuwen of te professionaliseren.
- 23 procent van de huurdersorganisaties ziet, zeker of waarschijnlijk, geen aanleiding om te vernieuwen of te professionaliseren.

Daarna hebben we de huurdersorganisaties gevraagd in welke van de onderstaande mogelijkheden ze een kans zien om te vernieuwen of te professionaliseren. In tabel 4.6 staan de resultaten.

Tabel 4.6: In welke van de volgende mogelijkheden ziet de huurdersorganisatie een kans om de huurdersorganisatie te vernieuwen of te professionaliseren?

	zeker/ waarschijnlijk niet		zeker/ waarschijnlijk wel		Totaal
	misschien niet	misschien wel	misschien niet	misschien wel	
	%	%	%	%	%
Het uitbesteden van uitvoerende werkzaamheden aan een professional	47	30	22		100
Opleiding (vergroten van kennis)	8	14	78		100
Training (vergroten van vaardigheden)	7	20	73		100
Het intensiever betrekken van de achterban	8	24	68		100

n = 174

- Opleiding wordt het meest genoemd (door 78 procent van de deelnemende huurdersorganisaties) als kans om te vernieuwen of te professionaliseren, gevolgd door training (het vergroten van vaardigheden) door 73 procent.
- Het uitbesteden van werkzaamheden aan een professional wordt door 22 procent van de huurdersorganisaties gezien als kans om te vernieuwen of te professionaliseren.

We hebben ook gevraagd wat huurdersorganisaties het meeste zou helpen bij vernieuwing en professionalisering van de huurdersorganisatie. In tabel 4.7 staan de resultaten.

Tabel 4.7: Wat zou de huurdersorganisatie het meeste helpen bij vernieuwing en professionalisering van de huurdersorganisatie?

	(helemaal)		wel/heel	Totaal
	niet	een beetje	veel	
	%	%	%	
Meer tijd voor de bestuursleden van de huurdersorganisatie	16	37	47	100
Meer vrijwilligers bij de huurdersorganisatie	15	25	60	100
Meer kennis bij de huurdersorganisatie	8	19	74	100
Meer ondersteuning van de huurdersorganisatie	11	35	55	100
Een andere opzet van de huurdersorganisatie	44	35	21	100
Meer contact met de huurders	9	25	67	100
Meer invloed bij de verhuurder	14	15	71	100

n = 171

- In lijn met de uitkomsten uit tabel 4.6 worden meer kennis bij de huurdersorganisatie en meer contact met de huurders vaak (door 74 resp. door 67 procent van de huurdersorganisaties) genoemd als factoren die helpen bij vernieuwing en professionalisering van huurdersorganisaties.
- Daarnaast wordt meer invloed bij de verhuurder door 71 procent genoemd als kans voor vernieuwing en professionalisering van huurdersorganisaties.
- Een andere opzet van de huurdersorganisatie wordt door 21 procent van de huurdersorganisaties genoemd als factor die helpt bij vernieuwing en professionalisering.

In tabel 4.7 is de invloed bij de verhuurder al aan de orde geweest. We hebben enkele vragen gesteld over het overleg met de verhuurder. In tabel 4.8 staan de resultaten.

Tabel 4.8: Vragen over de samenwerking met de verhuurder

	helemaal/ meestal niet	soms wel, soms niet	meestal/ altijd
	%	%	%
Kunt u aanvullend overleg hebben met uw verhuurder voordat u besluit om advies uit te brengen?	3	5	92
Is de informatie van de verhuurder over beleidsvoornemens voor uw huurdersorganisatie voor u begrijpelijk?	2	19	79
Hebt u voldoende tijd om advies uit te brengen aan de verhuurder?	2	22	76
Wordt u tijdig geïnformeerd door uw verhuurder over beleidsvoornemens?	3	22	74
Wordt u volledig geïnformeerd door uw verhuurder over beleidsvoornemens?	4	24	72
Is de verhuurder bereid om naar uw argumenten te luisteren?	5	24	72
Is er sprake van gelijkwaardig overleg tussen uw huurdersorganisatie en de verhuurder?	14	20	66
Is de verhuurder bereid om uw adviezen over te nemen?	18	51	32

n = 174

- Uit tabel 4.8 blijkt dat bijna alle huurdersorganisaties (92 procent) meestal of altijd aanvullend overleg kunnen hebben voor ze besluiten advies uit te brengen.
- Veel huurdersorganisaties worden meestal of altijd goed geïnformeerd. De informatie is voor 79 procent van de huurdersorganisaties meestal of altijd begrijpelijk, tijdig (voor 74 procent van de huurdersorganisaties) en volledig (voor 72 procent van de huurdersorganisaties).
- 66 procent van de huurdersorganisaties zegt dat er meestal of altijd sprake is van gelijkwaardig overleg tussen verhuurder en huurdersorganisatie.
- Bij 32 procent van de huurdersorganisaties is de verhuurder meestal of altijd bereid om de adviezen over te nemen.

5.3

Verwachting ten aanzien van de Woonbond

We hebben de huurdersorganisaties gevraagd welke begeleiding ze van de Woonbond verwachten bij vernieuwing van de eigen huurdersorganisatie. Zoals te verwachten is op basis van de eerdere uitkomsten, lopen de wensen uiteen.

Kennis wordt vaak genoemd bijvoorbeeld voorlichting over een bepaald thema, uitleg van wetgeving die huurders betreft of informatie over nieuwe onderwerpen.

Huurdersorganisaties geven ook aan behoefte te hebben aan opleiding en training, bijvoorbeeld een introductie cursus in de volkshuisvesting, cursussen over de nieuwe Woningwet en regionale cursussen.

Verder geven huurdersorganisaties aan behoefte te hebben aan maatwerkadvies, bijvoorbeeld bij prestatieafspraken, fusie of het opstellen van een werkplan.

Bijlagen

Bijlage 1 – Leden Klankbordgroep

Bijlage 2 – Rolopvatting huurdersorganisaties

Bijlage 1 – Leden klankbordgroep HO+

Mevrouw L. Baarda, voorzitter van de Provinciale vergadering van
Friesland

Mevrouw A. Gerritsen, HV Oisterwijk

De heer R Gerritsen, HV Oisterwijk

De heer H. Mertens, voorzitter van de Huurdersvereniging Amsterdam

Mevrouw C. Nieuwland, Huurdersraad Albaniana

De heer C. Oostindie, lid van de Verenigingsraad van de Woonbond

De heer A. Tuparia, Koepel Mooiland

De heer R. Velthuis, Nieuw Elan

Bijlage 2 – Rolopvattingen

Actiegroep

Dit type huurdersorganisatie ontstaat bijna altijd in een periode waarin de belangen van huurders serieus op het spel staan, zoals bij ingrijpende renovatie of sloopplannen. Dit type organisatie is niet bang de barricades op te gaan, de pers in te schakelen en openlijk het conflict aan te gaan met de verhuurder en anderen.

Voordeel: veel succes door gemeenschappelijk optreden.

Nadeel: kan makkelijk ineenschrompelen als de oorspronkelijke problemen de wereld uit zijn.

Klankbord voor de verhuurder

Goede banden met de verhuurder zijn erg belangrijk voor dit type huurdersorganisatie. Er is een positief en intensief contact met de verhuurder, meestal een woningcorporatie. De verhuurder maakt graag gebruik van de geluiden uit deze huurdersorganisatie om het beleid daarop op af te stemmen. Vaak betreft het een (voormalige) bewonersraad, samengesteld door de corporatie uit huurders van verschillende wijken en complexen.

Voordeel: direct toegang tot de verhuurder.

Nadeel: de verschillen in belangen tussen huurders en verhuurder kunnen uit het oog worden verloren; om de lieve vrede te bewaren zal men niet snel tegengas geven of een kritisch geluid laten horen.

Klachtenbureau

Dit type huurdersorganisatie stelt de dagelijkse problemen van individuele huurders centraal in haar werk. Er is meestal een spreekuur voor de huurders en de klachten worden op een georganiseerde manier aan de verhuurder doorgespeeld. De signalen van de huurders komen luid en duidelijk door en de huurdersorganisatie heeft een goed beeld van wat er speelt.

Voordeel: zeer toegankelijk voor de achterban, concreet in haar aanpak.

Nadeel: men reageert soms te veel in plaats van vooruit te denken en initiatief te nemen.

Zakelijke belangenbehartiger

De huurdersorganisatie van het type zakelijke belangenbehartiger is een organisatie zoals de makers van de Overlegwet in gedachten hadden: vooral bezig met de grote lijnen. Dit type organisatie weet vaak goed de mogelijkheden – al dan niet juridisch - te benutten om resultaatgericht overleg met de verhuurder te voeren en weet de relatie met de verhuurder op peil te houden.

Voordeel: meestal zeer deskundig, de verhuurder moet welhaast luisteren.

Nadeel: deze werkwijze vraagt veel tijd en energie van de bestuursleden. Het risico bestaat dat de achterban onvoldoende wordt betrokken bij de besluitvorming.

Woonbond Kennis- en Adviescentrum

Nieuwe Achtergracht 17
1018 XV Amsterdam
tel. 020 551 77 00
fax 020 551 77 99
info@wka-centrum.nl
www.wka-centrum.nl

Twitter: @WKAcentrum
Facebook:
www.facebook.com/
woonbondkennisenadvies

