

# Huurdersparticipatie in beeld

Stand van zaken van de huurdersparticipatie in  
de corporatiesector na de Woningwet 2015

drs. Guus Terlingen

In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

30 september 2016



# COLOFON

---



**Bezoekadres**

Vrieseweg 157  
3311NV Dordrecht

**Postadres**

Postbus 22  
3300 AA Dordrecht

**Contactgegevens**

Telefoon: (078) 631 35 71

**Meer informatie**

[www@fraey.nl](http://www.fraey.nl)

**drs. Guus Terlingen**

Telefoon: 06 50 42 75 39  
[terlingen@fraey.nl](mailto:terlingen@fraey.nl)

# INHOUDSOPGAVE

---

	<b>1 INLEIDING EN ONDERZOEKSOPZET</b>
5	1.1 Aanleiding
5	1.2 Centrale onderzoeksvraag
6	1.3 De onderzoeks aanpak: kwantitatief en kwalitatief
6	1.4 Respons
8	1.5 Leeswijzer
	<hr/>
	<b>2 ACHTERGROND HUURDERSPARTICIPATIE EN WONINGWET 2015</b>
10	2.1 Aanbevelingen parlementaire enquête woningcorporaties
10	2.2 Woningwet 2015 over positie van huurdersorganisaties
12	2.3 Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv)
	<hr/>
	<b>3 OPBOUW VAN DE HUURDERSPARTICIPATIE OP INSTELLINGSNIVEAU</b>
14	3.1 Inrichting van het overleg met huurders en opbouw huurdersorganisatie
15	3.2 Kenmerken van de huurdersorganisatie en huurdersparticipanten
16	3.3 Verbinding met de achterban
	<hr/>
	<b>4 BETROKKENHEID HUURDERSORGANISATIES BIJ WOONBELEID EN PRESTATIEAFSPRAKEN</b>
19	4.1 Betrokkenheid bij de gemeentelijke woonvisie
20	4.2 Betrokkenheid bij het jaarlijkse bod van de corporatie op de woonvisie
21	4.3 Betrokkenheid huurders bij het maken van prestatieafspraken
21	4.4 Betrokkenheid huurders bij evaluatie en monitoring van prestatieafspraken
22	4.5 Ervaren druk uit achterban
23	4.6 Tevredenheid over de betrokkenheid bij en resultaat van prestatieafspraken
24	4.7 Meerwaarde van betrokkenheid huurdersorganisatie bij prestatieafspraken
24	4.8 Kunnen huurdersorganisatie een volwaardige rol vervullen bij prestatieafspraken?
25	4.9 Belangrijkste verbeterpunten voor nemen van volwaardige rol
	<hr/>
	<b>5 MIDDELEN, SCHOLING EN ONDERSTEUNING VAN HUURDERSORGANISATIES</b>
29	5.1 Scholing en ondersteuning
30	5.2 Middelen en faciliteiten
31	5.3 Tevredenheid over ondersteuning, scholing en faciliteiten
	<hr/>
	<b>6 KWALITEIT EN PROFESSIONALISERING VAN DE HUURDERSPARTICIPATIE</b>
34	6.1 Inzet van participatievormen
35	6.2 Kennis van openbare bronnen bij huurdersorganisaties
35	6.3 Professionalisering huurdersparticipatie
37	6.4 Regie op participatie
38	6.5 Kwaliteit van de huurdersparticipatie
	<hr/>
	<b>7 WONINGWET, INVLOED EN ZEGGENSCHAP VAN HUURDERSORGANISATIES</b>
42	7.1 Impact van de Woningwet op de zeggenschap van huurders
43	7.2 Ervaren invloed van huurders op beleidsonderdelen van de corporatie
44	7.3 Kwaliteit van het overleg tussen huurders en corporatie
45	7.4 Verbinding met de Raad van Commissarissen
	<hr/>
	<b>8 DE RODE DRAAD EN DOORKIJK ONDERZOEKSRÉSULTATEN</b>
48	8.1 De stand van zaken van de huurdersparticipatie
50	8.2 Doorkijk van de onderzoekresultaten
	<hr/>
54	<b>BIJLAGE</b> Tips van deelnemers in de dialoogbijeenkomsten en deelnemerslijst

# **1 INLEIDING EN ONDERZOEKSOPZET**

- 1.1 Aanleiding
- 1.2 Centrale onderzoeksvraag
- 1.3 De onderzoeksaanpak: kwantitatief en kwalitatief
- 1.4 Respons
- 1.5 Leeswijzer

*Dit rapport bevat de uitkomsten van het onderzoek naar de status van de huurdersparticipatie in de corporatiesector. In deze inleiding komen de aanleiding en onderzoeksaanpak aan bod. Tot slot is een leeswijzer opgenomen.*

## **1.1 AANLEIDING**

Op 1 juli 2015 is de Woningwet 2015 van kracht geworden. Belangrijk onderdeel van de stelselherziening is de versterking van de positie van huurders. Huurdersbelangenverenigingen hebben in de wet onder meer een volwaardige rol gekregen bij prestatieafspraken (gelijkwaardig aan de gemeente), instemmingsrecht bij fusies en verbindingen en het recht om ten minste 1/3 van de Raad van Commissarissen voor te dragen. Maar ook inspraak op het reglement over sloop en complexgewijze verkoop. De huurdersbelangenvereniging (HBV) is onderdeel geworden van het stelsel.

Het onderzoek geeft zicht op hoe de participatie op instellingsniveau vorm krijgt en of de huurdersorganisatie op instellingsniveau in staat is (dan wel zich in staat acht) om aan de doelstellingen te voldoen waar de stelselwijziging de huurdersorganisatie voor stelt.

De huurdersorganisatie op instellingsniveau is de huurdersorganisatie die formeel gesprekspartner is van de corporatie op basis van de Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv). Deze groep praat mee over het beleid van de corporatie.

## **1.2 CENTRALE ONDERZOEKSVRAAG**

Wat is de status van de huurdersparticipatie in de corporatiesector? Welke huurdersorganisaties op instellingsniveau zijn er en hoe geven zij invulling aan de belangenbehartiging van huurders volgens de Woningwet 2015?

Thema's en subvragen in het onderzoek:

### *Opbouw van de huurdersparticipatie op instellingsniveau*

- Welke huurdersorganisaties die overleggen op instellingsniveau zijn er en wat zijn hun kenmerken wat betreft samenstelling (leeftijd, achtergrond) en organisatievorm?
- Hoe geven huurdersorganisaties de verbinding met hun achterban vorm? Welke consultatievormen zetten zij in?

### *Betrokkenheid van de huurdersorganisatie bij volkshuisvestelijke keuzes en tripartiet overleg*

- Zijn huurdersorganisaties betrokken bij het gemeentelijk woonbeleid (woonvisie), het corporatiebod daarop, de prestatieafspraken en monitoring daarvan?
- Wat heeft de huurdersorganisatie nodig om een volwaardige rol bij prestatieafspraken te kunnen vervullen? Is ze in staat om die rol te vervullen en wat is het hardste nodig om die rol te kunnen vervullen?
- Is de corporatie tevreden over de rol en betrokkenheid van de huurdersorganisatie bij prestatieafspraken? Wat is de meerwaarde en wat zijn verbeterpunten?

### *Ondersteuning en ontwikkeling van de huurdersparticipatie*

- Hoe geven huurdersorganisaties en corporaties invulling aan professionalisering en ontwikkeling van huurdersparticipatie: opleiding en inzet professionals, benutten van openbare bronnen?
- Wie heeft de regie op participatie?
- Hoe beoordelen corporaties de kwaliteit van de huurdersparticipatie op instellingsniveau? Wat zien corporaties als verbeterpunten? Hebben zij vertrouwen in de ontwikkeling van de kwaliteit van de participatie in de toekomst?

### *Betekenis van de Woningwet 2015 voor de invloed van de huurdersorganisatie*

- Beschouwen huurdersorganisaties de Woningwet 2015 als verbetering van hun positie?
- Is de corporatie van mening dat met de nieuwe woningwet ook in de praktijk de zeggenschap van huurders wordt versterkt?
- Hoe beoordelen de huurdersorganisaties hun invloed op het beleid van de corporatie en zijn zij tevreden over het overleg met de corporatie? Wat zien zij als verbeterpunten?
- Wat is de verbinding tussen de huurdersorganisatie en het interne toezicht van de corporatie?

## **1.3 DE ONDERZOEKSAANPAK: KWANTITATIEF EN KWALITATIEF**

### *Digitale enquête*

Huurdersorganisaties op instellingsniveau en corporaties zijn bevroegd via digitale vragenlijsten in de periode maart-juni 2016.

Omdat er geen database is van huurdersorganisaties op instellingsniveau is elke corporatie aangeschreven met het verzoek om de contactgegevens van de huurdersorganisatie(s) op instellingsniveau door te geven aan de onderzoekers. Vervolgens ontving de huurdersorganisatie een uitnodiging voor het invullen van de vragenlijst. Corporaties werd gevraagd om ook zelf de vragenlijst in te vullen.

### *Dialogbijeekomsten*

Op 29 juni en 6 juli 2016 zijn twee dialogbijeekomsten georganiseerd voor een gemengde groep van huurdersorganisaties en corporaties. In de dialogbijeekomsten zijn de enquêteresultaten inhoudelijk verrijkt en zijn verbeterkansen en best practices verkend. Ook enkele gemeenten zijn uitgenodigd om deel te nemen aan de dialogbijeekomsten. De opkomst van gemeenten was echter dermate laag, dat ervoor is gekozen de mening van gemeenten in dit onderzoek buiten beschouwing te laten.

## **1.4 RESPONS**

175 huurdersorganisaties op instellingsniveau en 209 corporaties hebben de digitale vragenlijst ingevuld.

### *Respons huurdersorganisaties*

Er zijn door corporaties 315 namen van huurdersorganisaties op instellingsniveau doorgegeven. Hiervan hebben er 175 de vragenlijst ingevuld (respons 55,6%). Sommige corporaties hebben meerdere huurdersorganisaties waarmee zij op instellingsniveau overleggen, sommige hebben er geen en niet alle corporaties hebben gereageerd. Hierdoor is het exacte aantal huurdersorganisaties op instellingsniveau in de sector niet bekend.

HUURDERSORGANISATIES VAN CORPORATIE MET OMVANG:	AANTAL	%	AANTAL CORPORATIES IN DE SECTOR
<1.000 vhe	18	10,8%	74
1.000-2.500 vhe	27	16,2%	74
2.500-5.000 vhe	39	23,4%	67
5.000-10.000 vhe	36	21,6%	69
10.000-25.000 vhe	31	18,6%	48
> 25.000 vhe	16	9,6%	19
<b>TOTAAL</b>	<b>167</b>	<b>100,0%</b>	<b>351</b>
Geen antwoord op aantal vhe	8		

*Respons huurdersorganisaties naar omvang corporatie*

#### *Non respons huurdersorganisaties*

22 corporaties geven aan geen huurdersorganisatie op instellingsniveau te hebben. 5 corporaties geven aan een huurdersorganisatie op instellingsniveau in oprichting te hebben. 5 huurdersorganisaties op instellingsniveau geven aan de enquête niet in te willen vullen. Aangegeven redenen hiervoor zijn te weinig tijd, net gestart als bestuur, net gefuseerd, geen vertrouwen.

#### *Respons corporaties*

209 corporaties hebben de vragenlijst ingevuld. Meestal gebeurde dat door een manager, de directeur-bestuurder of een beleidsmedewerker. In totaal hebben de corporaties die hebben deelgenomen aan het onderzoek rond de 1.850.000 verhuureenheden. Dit is ruim 75% van de sector naar verhuureenheid.

CORPORATIES NAAR OMVANG	AANTAL	%	AANTAL IN SECTOR
<1.000 vhe	29	14,0%	74
1.000-2.500 vhe	45	21,7%	74
2.500-5.000 vhe	41	19,8%	67
5.000-10.000 vhe	46	22,2%	69
10.000-25.000 vhe	28	13,5%	48
> 25.000 vhe	18	8,7%	19
<b>TOTAAL</b>	<b>207</b>	<b>100,0%</b>	<b>351</b>
Geen antwoord op aantal vhe	2		

*Respons corporaties naar omvang corporatie*

#### *Non respons corporaties*

7 corporaties geven aan de enquête niet in te willen vullen. Redenen die men noemt zijn: vanwege de grote administratieve drukte (bij met name kleine corporaties) geen tijd hebben, geen HBV hebben omdat men een vereniging is, weinig aan huurdersparticipatie doen, omdat men een zeer kleine corporatie is.

## 1.5 LEESWIJZER

Hoofdstuk 2 beschrijft de achtergrond van de positie van huurders in het licht van de Woningwet 2015. In de hoofdstukken 3-7 staan achtereenvolgens de onderzoeksresultaten per thema. Bij elk thema staan de resultaten uit de enquête en de aanvullingen die huurdersorganisaties en corporaties hebben gegeven in de dialoogbijeenkomsten. In de blauwe grafieken en tabellen staan de uitkomsten van de enquête onder huurdersorganisaties en in de gele grafieken de uitkomsten van de enquête onder corporaties. Hoofdstuk 8 beschrijft de rode draad in de resultaten. In de bijlage is een overzicht van tips en aanbevelingen opgenomen die de deelnemers in de dialoogsessies gaven. In de analyse is gekeken of variabelen als de grootteklasse invloed heeft op de antwoorden van respondenten, waar dat het geval is, is dat opgenomen in de tekst. In de tabellen en grafieken staat het aantal respondenten dat de vraag heeft ingevuld 'n'.



## **2 ACHTERGROND HUURDERSPARTICIPATIE EN WONINGWET 2015**

- 2.1 Aanbevelingen parlementaire enquête woningcorporaties
- 2.2 Woningwet 2015 over positie van huurdersorganisaties
- 2.3 Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv)

*Dit hoofdstuk geeft een doorkijk van de wijzigingen in de Woningwet op het gebied van huurdersparticipatie. De bevindingen en aanbevelingen uit de parlementaire enquête woningcorporaties waren hier een belangrijke aanleiding voor.*

## 2.1 AANBEVELINGEN PARLEMENTAIRE ENQUÊTE WONINGCORPORATIES

De parlementaire enquêtecommissie woningcorporaties onderzocht in 2013 en 2014 de opzet en het functioneren van het stelsel van woningcorporaties. De commissie presenteerde haar bevindingen op 30 oktober 2014. De commissie stelde een samenhangend pakket van achttien maatregelen voor. Een van deze maatregelen (maatregel 7) richtte zich op versterking van de positie van huurders en het vergroten van de maatschappelijke legitimiteit van corporaties.

De commissie deed de aanbeveling om de huurder een steviger positie te geven in het stelsel. Enerzijds omdat dit de maatschappelijke legitimiteit van het stelsel vergroot. Anderzijds omdat hiermee meer tegenkracht wordt georganiseerd binnen een corporatie, waarbij de huurder op onderdelen fungeert als een zogenaamde 'derde laag'. De commissie adviseerde om de rol van de huurdersorganisatie in de wet te versterken. Bij een aantal besluiten, zoals bij fusies, het aangaan van verbindingen en grote eenmalige investeringen of projecten en de benoeming van bestuurders dienen huurdersorganisaties gekwalificeerd adviesrecht of instemmingsrecht te krijgen (reikwijdte en zwaarte dienden nader bepaald te worden). Bij de vaststelling van de prestatieafspraken en bij de beoordeling van de volkshuisvestelijke prestaties krijgt de huurdersorganisatie een actieve rol en een gekwalificeerd adviesrecht.

## 2.2 WONINGWET 2015 OVER POSITIE VAN HUURDERSORGANISATIES

In de Woningwet 2015 is de positie van huurdersorganisaties verankerd. Huurdersorganisaties zijn daarmee formeel onderdeel van het stelsel geworden. De Woningwet geeft de volgende positie aan huurders:

ONDERWERP	ARTIKEL IN WONINGWET	TOELICHTING
Toelating	19, lid 2	Geven van zienswijze op verzoek van verenigingen of stichtingen aan minister tot toelaten als instelling.
Instemmingsrecht verbindingen	21, lid 2	Huurdersorganisaties hebben instemmingsrecht op nieuwe verbindingen die toegelaten instellingen aangaan.
Huurdersraadpleging	21e	Toegelaten instellingen, huurdersorganisaties en bewonerscommissies, gemeenteraden en colleges van burgemeester en wethouders kunnen, indien zij dit raadzaam achten, besluiten ter raadpleging voorleggen aan de huurder.

Vervolg pagina 9 >

ONDERWERP	ARTIKEL IN WONINGWET	TOELICHTING
Voordracht RvT	30, lid 9, sub a en sub b	Huurdersorganisaties hebben het recht een bindende voordracht te doen voor twee of meer commissarissen, indien de raad van toezicht uit vijf of meer commissarissen bestaat, dan wel een bindende voordracht te doen voor één commissaris, indien die raad uit drie of vier commissarissen bestaat.
Verslaglegging	38, lid 1	De toegelaten instelling stuurt haar volkshuisvestelijk jaarverslag en jaarrekening naar de huurdersorganisaties en bewonerscommissies.
Ondernemingskamer	39	Huurdersorganisaties kunnen indien zij misstanden vermoeden een verzoek tot onderzoek bij de Ondernemingskamer indienen.
Overleg overzicht van voorgenomen werkzaamheden	43, lid 2	De toegelaten instelling stelt een overzicht op van voorgenomen werkzaamheden, waaruit de gemeenten waar zij feitelijk werkzaam is kunnen afleiden welke werkzaamheden op hun grondgebied zijn voorzien, en welke bijdrage daarmee is beoogd aan de uitvoering van het volkshuisvestingsbeleid dat in die gemeenten geldt. Het overzicht heeft betrekking op de eerstvolgende vijf kalenderjaren en heeft mede betrekking op de met de toegelaten instelling verbonden ondernemingen. De corporatie voert overleg met de huurdersorganisatie over het overzicht.
Toesturen overzicht van voorgenomen werkzaamheden	44, lid 1	Huurdersorganisaties ontvangen uiterlijk 1 juli het bovengenoemde overzicht.
Uitnodiging prestatieafspraken	44, lid 2	De toegelaten instelling verzoekt jaarlijks de gemeente en de huurdersorganisatie om een overleg om prestatieafspraken te maken.
Geschilbeslechting	44, lid 4	Indien het overleg over prestatieafspraken niet binnen zes maanden na aanvang daarvan tot prestatieafspraken leidt, leggen het college van burgemeester en wethouders, de toegelaten instelling of de huurdersorganisatie het geschil binnen vier weken schriftelijk en onderbouwd ter behandeling voor aan de minister die vervolgens een bindende uitspraak doet.
dPi	44a, lid 1	De corporatie stuurt jaarlijks voor 15 december haar dpi (prospectieve informatie) naar de huurdersorganisatie.
dVi	44b, lid 1	De corporatie stuurt jaarlijks haar dvi (verantwoordingsinformatie) naar de huurdersorganisatie.
Instemmingsrecht fusie	53	De huurdersorganisatie heeft instemmingsrecht bij fusie (uitzondering is fusie bij financiële sanering).
Sloopreglement	55b, lid 2	De toegelaten instelling stelt een sloopreglement op met daarin uitspraken over de betrokkenheid van huurders en de kostenbijdragen en –vergoedingen. De toegelaten instelling voert overleg over het reglement met de gemeente en de huurdersorganisatie.

### **2.3 WET OP HET OVERLEG HUURDERS VERHUURDER (Wohv), OOK WEL OVERLEGWET GENOEMD.**

Naast de Woningwet is er de Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv). Deze beschrijft de rechten van huurdersorganisaties en bewonerscommissies. Onderwerpen in de Wohv zijn het informatierecht, overlegrecht, agenderingsrecht, adviesrecht en instemmingsrecht van huurdersorganisaties. Daarnaast geeft de Wohv spelregels voor onkostenvergoedingen en de mogelijkheden tot scholing en ondersteuning. Met de wijziging van de Woningwet is ook de Wohv aangepast.

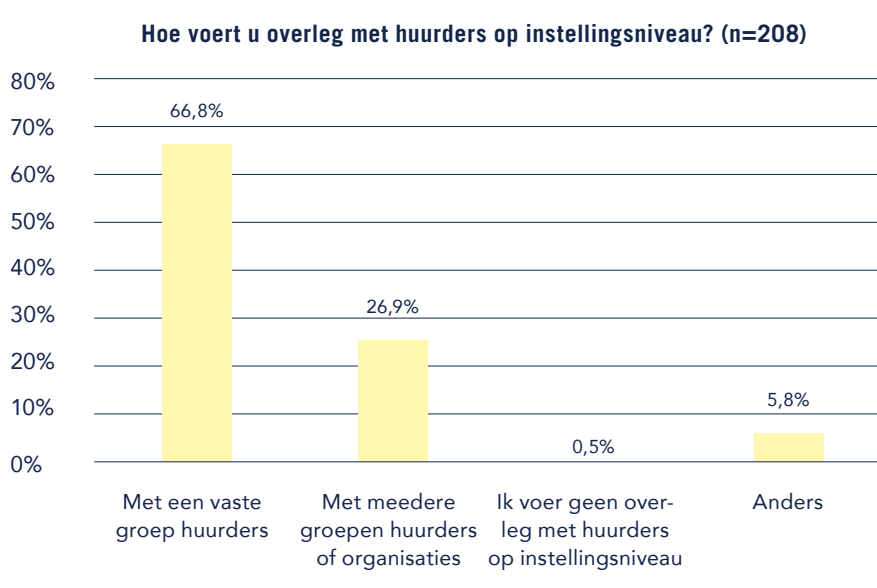
# **3 OPBOUW VAN DE HUURDERSPARTICIPATIE OP INSTELLINGSNIVEAU**

- 3.1 Inrichting van het overleg met huurders en opbouw huurdersorganisatie
- 3.2 Kenmerken van de huurdersorganisatie en huurdersparticipanten
- 3.3 Verbinding met de achterban

Dit hoofdstuk beschrijft de verschillende typen huurdersorganisaties en hoe deze zijn bemenst. Huurdersorganisaties bestaan in verschillende vormen. Om een huurdersorganisatie volgens de Overlegwet te zijn, moet dit een vereniging of een stichting zijn. De groep huurders waarmee corporaties overleggen is dynamisch. Er zijn corporaties die overleggen op instellingsniveau met dezelfde groep huurders, er zijn ook corporaties die met verschillende groepen overleggen. Dit kan wisselen per gemeente of regio. Bij prestatieafspraken is de centrale huurdersorganisatie betrokken of, vaak bij corporaties die in meerdere gemeenten actief zijn, de lokale huurdersorganisatie.

### 3.1 INRICHTING VAN HET OVERLEG MET HUURDERS EN OPBOUW HUURDERSORGANISATIE

Hoe voeren corporaties overleg met huurders op instellingsniveau?



Tweederde van de corporaties voert overleg op instellingsniveau met een vaste groep huurders, 27% doet dat met meerdere groepen huurders. De categorie 'anders' bestaat uit een combinatie van vaste groep en flexibele groep of de corporatie is bezig een vaste groep huurders te formeren.

Hoe is de huurdersorganisatie of groep huurders, waarmee u overlegt op instellingsniveau opgebouwd? (respondenten konden meerdere antwoorden geven).

Vereniging met een bestuur	56%
Stichting met een bestuur	26,5%
Vaste huurdersraad, huurdersplatform of huurderspanel met een dagelijkse vertegenwoordiging	13,5%
Lokale huurdersorganisaties die zijn verenigd in een samenwerkingsverband dat overlegt met de corporatie	12%
Anders	4,5%
Wisselende groep van huurders door corporatie samengesteld	4%
Vaste huurdersraad, huurdersplatform of huurderspanel zonder een dagelijkse vertegenwoordiging	3%

Corporaties is gevraagd hoe de huurdersorganisatie waarmee zij overlegt, is opgebouwd, Respondenten konden daarbij meerdere antwoorden geven. 82,5% van de overlegpartners is een vereniging of een stichting, waarbij de vereniging het meest voorkomt. Bij 16,5% is er overleg met een huurdersraad, meestal met een dagelijkse vertegenwoordiging. Bij 12% van de corporaties is er overleg met een samenwerkingsverband van lokale huurdersorganisaties. 4% overlegt met een wisselende groep huurders. Bij 'anders' zijn genoemd een digitaal panel, een agendacommissie, een maatschappelijke adviesraad en overleg met individuele huurders die naar een vergadering komen, een huurdersorganisatie in oprichting. De groep waarmee wordt overlegd wisselt bij sommige corporaties per inhoudelijk thema en per regio.

Ook aan de groep respondenten van huurdersorganisaties is gevraagd hoe de huurdersorganisatie op instellingsniveau is opgebouwd.

*Hoe is uw huurdersorganisatie opgebouwd?*

	Aantal	%
Vereniging met een bestuur	104	60,8%
Stichting met een bestuur	48	28,1%
Vaste huurdersraad, huurdersplatform of huurderspanel met een dagelijks bestuur	6	3,5%
Samenwerkingsverband van lokale huurdersorganisaties dat overlegt met de corporatie	5	2,9%
Vaste huurdersraad, huurdersplatform of huurderspanel zonder een dagelijks bestuur	4	2,3%
Anders	4	2,3%

60,8% van de huurdersorganisaties in het onderzoek is een vereniging met een bestuur, 28,1% is een stichting met een bestuur. De resterende 11,1% heeft een andere vorm. In de dialoogsessie en de vragenlijst wordt door een klein aantal huurdersrespondenten aangegeven dat de verplichting een vereniging of stichting te zijn om een huurdersorganisatie in naam van de Overlegwet te zijn, als belastend wordt ervaren.

### 3.2 KENMERKEN VAN DE HUURDERSORGANISATIE EN HUURDERSPARTICIPANTEN

Hoe is de huurdersorganisatie opgebouwd en wie bemensen haar? Aan respondenten van huurdersorganisaties is gevraagd te schatten wat de verhoudingswijze opbouw is van de huurdersorganisatie in leeftijd, geslacht, inkomensklasse en de verhouding autochtoon/allochtoon.

	GEMIDDELD	MODUS	MEDIAAN	LAAGSTE	HOOGSTE
Actieve (Bestuurs) leden	9,49 leden	4 leden	6 leden	1 lid	110 leden
Leeftijd van de organisatie	18,1 jaar	20 jaar	16 jaar	0 jaar	100 jaar

De huurdersorganisaties in het onderzoek hebben gemiddeld 9 actieve (bestuurs) leden. Het meest genoemde aantal actieve leden (de modus) is 4 leden. Er zit aanzienlijke spreiding in het aantal leden van de verschillende huurdersorganisaties. Het hoogst genoemde aantal actieve leden is een vereniging met 110 leden. De huurdersorganisaties bestaan gemiddeld 18,1 jaar. Ook hier is de spreiding groot; organisatieleeftijd varieert van 0-100 jaar.

*Geschatte leeftijd van de actieve (bestuurs)leden*

<b>JONGER DAN 26 JAAR</b>	<b>26-40 JAAR</b>	<b>41-64 JAAR</b>	<b>65-74 JAAR</b>	<b>75 JAAR EN OUDER</b>
2,4%	7,9%	36,2%	45,3%	8,2%

*Geschatte verhouding geslacht actieve (bestuurs)leden*

	Verhouding
<b>MAN</b>	63%
<b>VROUW</b>	37%

*Geschatte verhouding nationaliteit actieve (bestuurs)leden*

	Verhouding geslacht
<b>AUTOCHTOON</b>	95%
<b>ALLOCHTOON</b>	5%

*Geschatte verhouding jaarinkomen actieve (bestuurs)leden*

	Verhouding inkomen
<b>&lt; 40.000 EURO</b>	82%
<b>&gt; 40.000 EURO</b>	18%

De 'gemiddelde' huurdersparticipaat is naar schatting autochtoon, rond de 65 jaar met een inkomen onder de 40.000 euro en meestal een man.

### 3.3 VERBINDING MET DE ACHTERBAN

Respondenten van huurdersorganisaties is gevraagd hoe zij verbinding leggen met hun achterban, daarbij konden zij meerdere antwoorden geven.

*Hoe legt u als huurdersorganisatie verbinding met uw achterban?*

Jaarlijkse algemene ledenvergadering	75,3%
Iedere huurder kan lid worden of meepraten	70,0%
Eigen jaarverslag van de huurdersorganisatie	66,5%
Actief betrekken van huurders bij standpuntbepaling	54,7%
Anders	22,4%



De jaarlijkse algemene ledenvergadering en de mogelijkheid voor alle huurders om lid te worden zijn het vaakst genoemd. Deze zijn ook verplicht in de Overlegwet. Bij de categorie anders zijn genoemd themabijeenkomsten, websites en nieuwsbrieven, facebook en meerdere openbare vergaderingen.

In de dialoogbijeenkomsten wordt aangegeven dat regels rondom 'privacy' een barrière vormen om alle huurders te betrekken. Corporaties mogen vanwege wetgeving geen mailadressen van huurders delen, terwijl dat juist een praktische manier is om een grote groep huurders te benaderen.

Er zijn corporaties die in bepaalde gemeenten weinig woningen bezitten en daardoor ook geen huurdersorganisatie met een representatieve achterban in die gemeente hebben. Hier zal naar andere participatievormen of participatiegroepen gekeken moeten worden volgens respondenten.

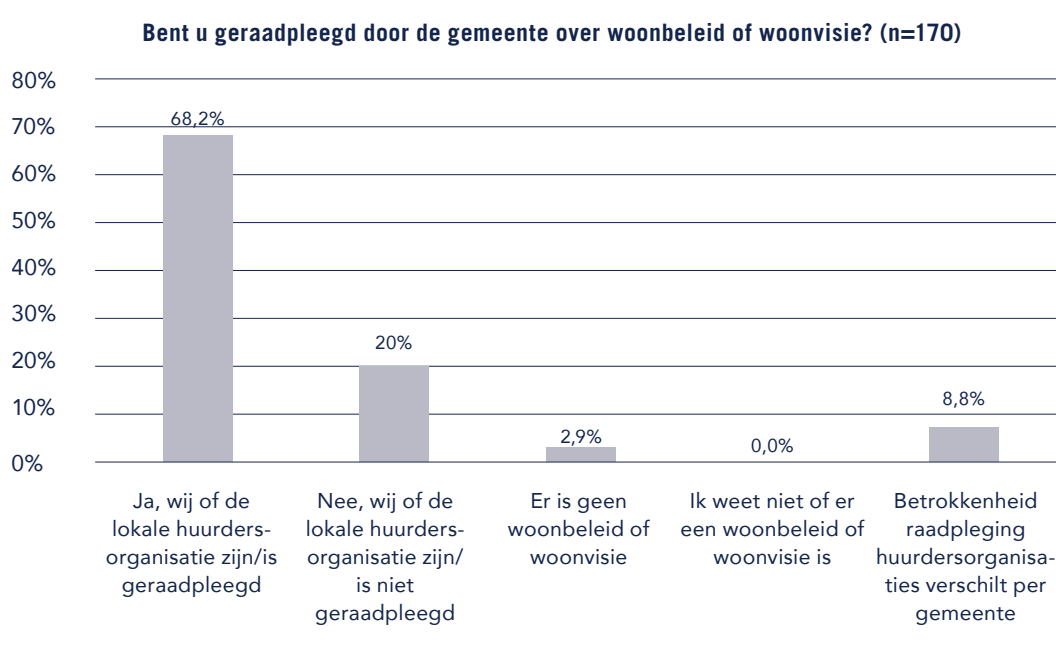
# **4 BETROKKENHEID HUURDERSORGANISATIES BIJ WOONBELEID EN PRESTATIEAFSPRAKEN**

- 4.1 Betrokkenheid bij de gemeentelijke woonvisie
- 4.2 Betrokkenheid bij het jaarlijkse bod van de corporatie op de woonvisie
- 4.3 Betrokkenheid huurders bij het maken van prestatieafspraken
- 4.4 Betrokkenheid huurders bij evaluatie en monitoring van prestatieafspraken
- 4.5 Ervaren druk uit achterban
- 4.6 Tevredenheid over de betrokkenheid bij en resultaat van prestatieafspraken
- 4.7 Meerwaarde van betrokkenheid huurdersorganisatie bij prestatieafspraken
- 4.8 Kunnen huurdersorganisatie een volwaardige rol vervullen bij prestatieafspraken?
- 4.9 Belangrijkste verbeterpunten voor nemen van volwaardige rol

Huurdersorganisaties zijn in de Woningwet 2015 een volwaardige partij aan tafel bij het maken van prestatieafspraken tussen gemeente en corporatie. Corporaties brengen jaarlijks een volkshuisvestelijk bod uit (voorgenomen schema van activiteiten) op de woonvisie van de gemeente en maken hierover vervolgens prestatieafspraken met gemeente en huurdersorganisatie. De huurdersorganisatie heeft adviesrecht op het bod. In het onderzoek is gevraagd naar de betrokkenheid van de huurdersorganisatie bij de jaarlijkse cyclus van woonvisie, bod, prestatieafspraken en monitoring van deze afspraken. Dit kan dan de betrokkenheid zijn van de huurdersorganisatie op instellingsniveau of indien een corporatie meerdere huurdersorganisaties heeft in meerdere gemeenten de 'lokale' huurdersorganisatie. Heeft de betrokkenheid van huurders bij prestatieafspraken meerwaarde en zijn huurdersorganisaties van mening dat zij in staat zijn om een volwaardige rol aan tafel in te vullen? Tot slot is er gekeken naar de druk die huurdersorganisaties al dan niet uit hun achterban ervaren.

#### 4.1 BETROKKENHEID BIJ DE GEMEENTELIJKE WOONVISIE

Is uw huurdersorganisatie of de lokale huurdersorganisatie vooraf geraadpleegd door de gemeente over de woonvisie?



Ruim tweederde van de huurdersorganisaties is door de gemeente vooraf geraadpleegd over de woonvisie. Bij 20% van huurdersorganisaties is dat niet gebeurd en bij 8,8% verschilt dat per gemeente waar de corporatie werkzaam is. Het is uiteraard mogelijk dat de gemeente al een woonbeleid of woonvisie geformuleerd had, voordat de Woningwet 2015 van kracht werd, wat het percentage over het niet geraadpleegd zijn kan beïnvloeden. Dat wil overigens niet zeggen dat huurders pas met de Woningwet betrokken zijn geraakt bij woonvisies, dat gebeurde daarvoor ook al.

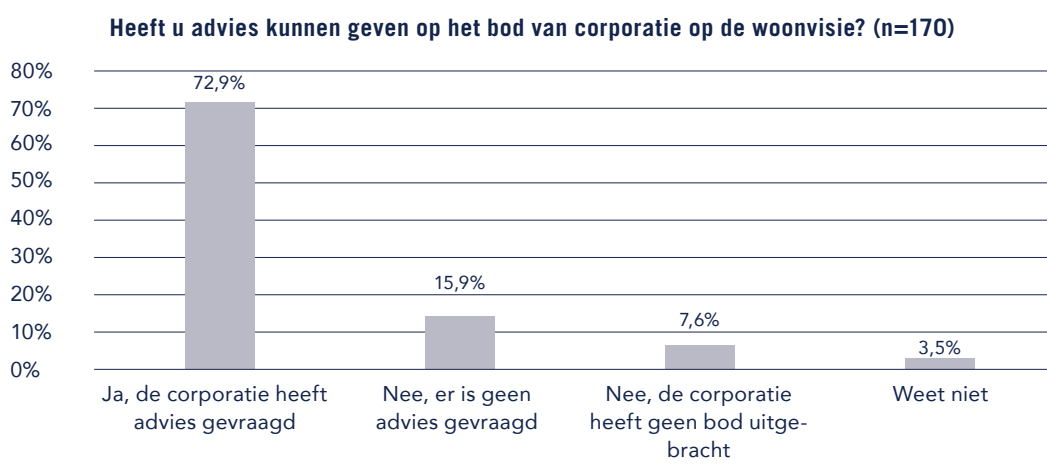
In de toelichting wordt aangegeven dat de betreffende gemeente alle burgers raadpleegt en niet de huurders(organisaties) in het bijzonder. Sommige huurdersorganisaties geven aan zelf het initiatief te hebben genomen om te reageren op het woonbeleid.

	Ja, wij of de lokale huurdersorganisatie zijn/is geraadpleegd	Nee, wij of de lokale huurdersorganisatie zijn/is niet geraadpleegd	Er is geen woonbeleid of woonvisie	Betrokkenheid raadpleging huurdersorganisaties verschilt per gemeente
Noord-Holland	35,7%	<b>28,6%</b>	3,6%	<b>32,1%</b>
Zuid-Holland	<b>82,9%</b>	4,9%	4,9%	7,3%
Utrecht	68,8%	6,3%	0,0%	25,0%
Friesland	<b>91,7%</b>	0,0%	0,0%	8,3%
Groningen	66,7%	11,1%	0,0%	22,2%
Drenthe	66,7%	11,1%	0,0%	22,2%
Overijssel	68,4%	15,8%	0,0%	15,8%
Gelderland	67,9%	17,9%	0,0%	14,3%
Flevoland	40,0%	20,0%	0,0%	<b>40,0%</b>
Zeeland	60,0%	0,0%	0,0%	<b>40,0%</b>
Noord-Brabant	69,2%	19,2%	0,0%	11,5%
Limburg	33,3%	<b>44,4%</b>	11,1%	11,1%

Bovenstaande tabel geeft van de huurdersorganisaties per provincie aan of zij zijn geraadpleegd bij de woonvisie of het woonbeleid. In Friesland en Zuid-Holland en Friesland zijn huurdersorganisaties procentueel het meest betrokken. In Limburg en Noord-Holland relatief het minst. In Noord-Holland, Flevoland en Zeeland verschilt de betrokkenheid het sterkste per gemeente.

#### 4.2 BETROKKENHEID BIJ HET JAARLIJKSE BOD VAN DE CORPORATIE OP DE WOONVISIE

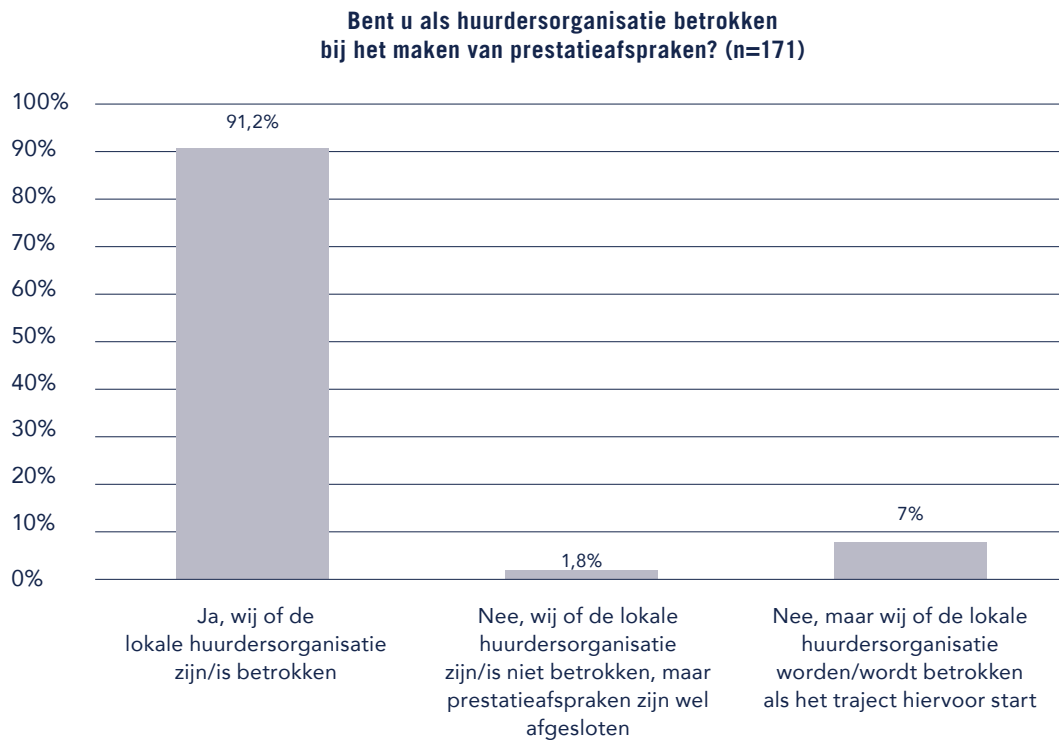
Huurdersorganisaties hebben adviesrecht op het jaarlijkse bod van de corporatie op de gemeentelijke woonvisie. Respondenten is gevraagd of zij dit advies ook hebben kunnen geven.



72,9% van de huurdersorganisaties heeft advies gegeven op het bod van de corporatie. Bij 15,9% is er geen advies gevraagd en bij 7,6% heeft de corporatie geen bod uitgebracht.

### 4.3 BETROKKENHEID HUURDERS BIJ HET MAKEN VAN PRESTATIEAFSPRAKEN

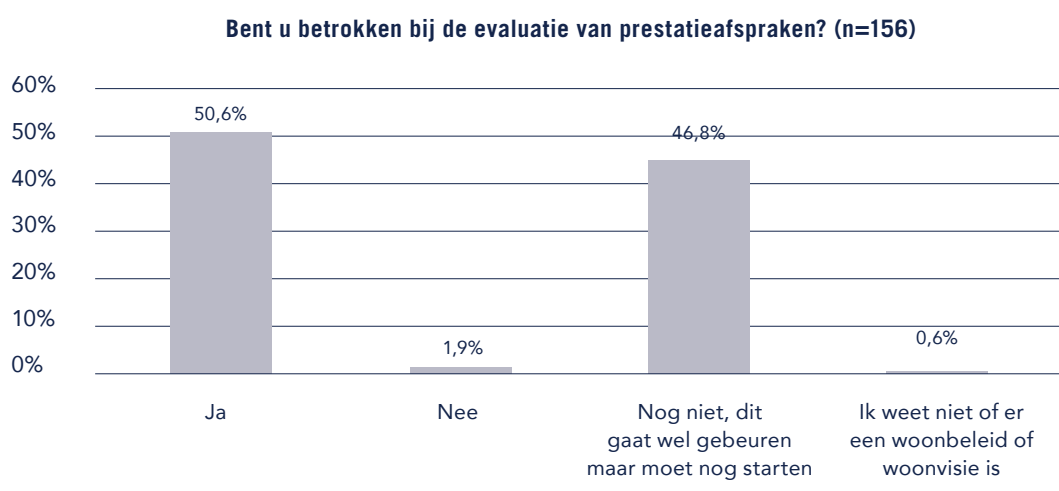
Is er tripartiet overleg tussen corporatie, gemeente en huurders rondom prestatieafspraken?



91,2% geeft aan betrokken te zijn bij het maken van prestatieafspraken. Bij 1,8% is dit niet gebeurd en bij 7% gebeurt dit als het traject daartoe start.

### 4.4 BETROKKENHEID HUURDERS BIJ EVALUATIE EN MONITORING VAN PRESTATIEAFSPRAKEN

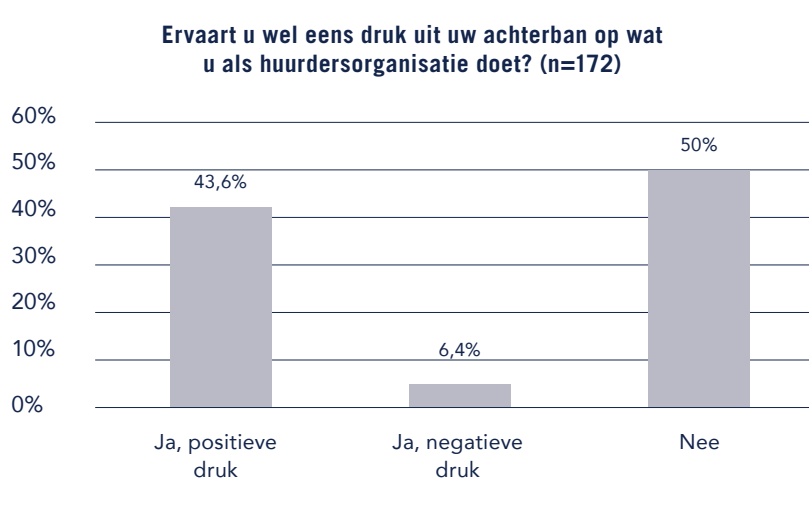
Zijn huurders betrokken bij de evaluatie van prestatieafspraken?



De helft van de huurdersorganisaties geeft aan betrokken te zijn bij de evaluatie van prestatieafspraken. Bij 46,8% is dat nog niet zo, maar gaat dat wel gebeuren. Dit onderzoek vond plaats in het eerste en tweede kwartaal 2016; diverse corporaties zijn waarschijnlijk nog niet aan de evaluatie toegekomen.

#### 4.5 ERVAREN DRUK UIT ACHTERBAN

Het volwaardig gesprekspartner zijn bij prestatieafspraken (maar ook bij regulier beleid) kan voor huurdersorganisaties extra druk uit de achterban opleveren omdat keuzes moeten worden gemaakt en er een akkoord wordt gesloten. Druk staat ook voor betrokkenheid van een achterban bij wat er gebeurt. Huurdersorganisaties zijn bevraagd of zij druk ervaren uit hun achterban en of zij weleens sterke kritiek krijgen over standpunten.

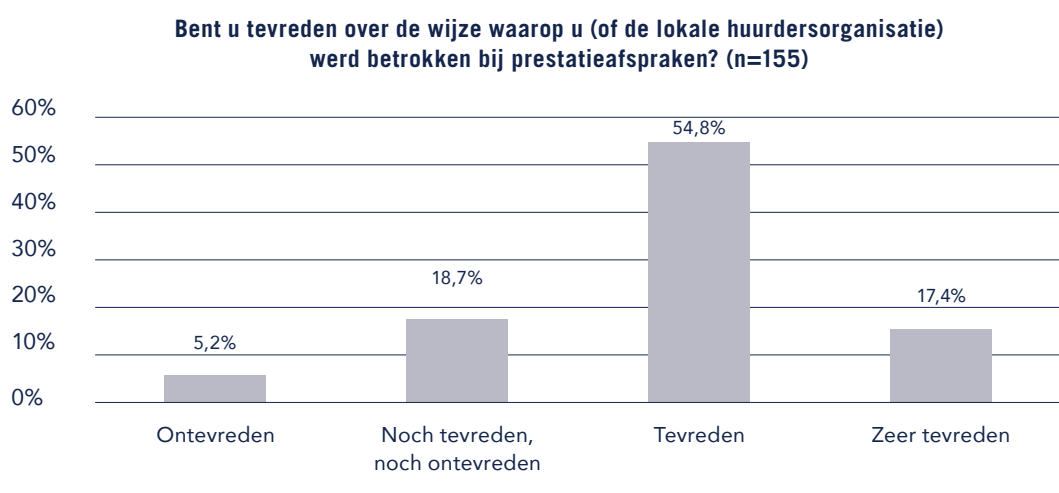


50% ervaart geen druk uit de achterban, 50% doet dat wel. Bij het merendeel is dat dan positieve druk en in een beperkt aantal gevallen is die druk negatief.

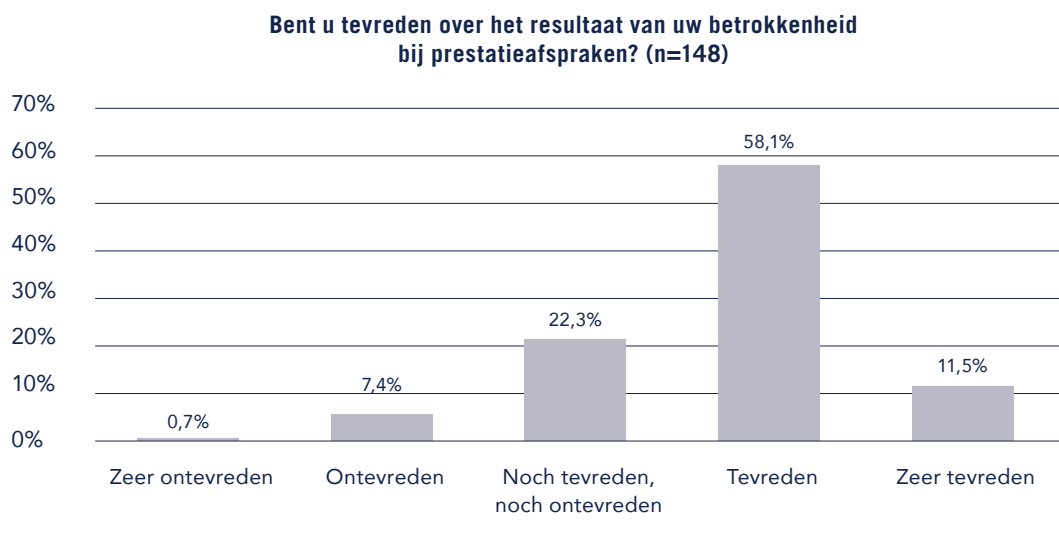


Tweederde van de huurdersorganisaties geeft aan nooit 'stevige kritiek' van de achterban te krijgen over standpunten. 26% krijgt soms kritiek en 7,1% meerdere keren. In de toelichting geven respondenten aan dat kritiek voornamelijk betrekking heeft op de thema's betaalbaarheid (huurharmonisatie, scheefwonen, huurverhoging) en beschikbaarheid van woningen, huisvesting van vergunninghouders en meer in het algemeen dat de huurdersorganisatie wordt verweten het oor te veel naar de corporatie te laten hangen.

#### 4.6 TEVREDENHEID OVER DE BETROKKENHEID BIJ EN RESULTAAT VAN PRESTATIEAFSPRAKEN



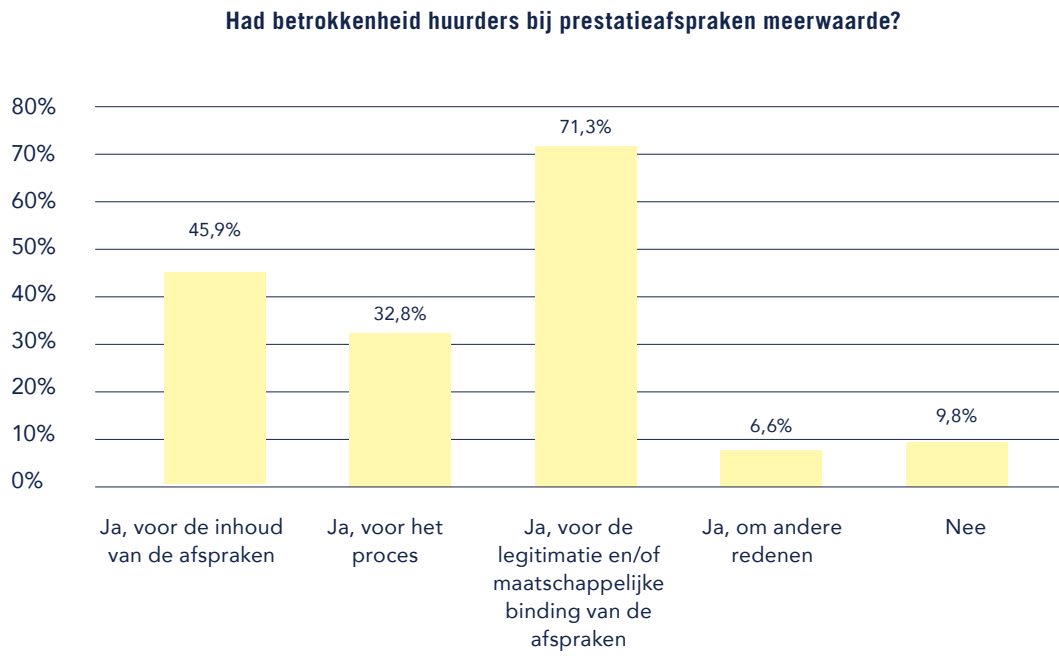
72,2% van de huurdersorganisaties (n=148) is (zeer) tevreden over de wijze waarop zij werd betrokken bij de prestatieafspraken. 18,7% is noch tevreden, noch ontevreden. In de toelichting geeft een aantal huurdersorganisaties aan nog bezig te zijn met het maken van de afspraken en dus nog geen waarde-oordeel te kunnen geven. 5,2% is ontevreden, in de argumentatie wordt aangegeven in een te laat stadium betrokken te zijn (als het concept al gereed is) en als huurdersorganisatie door de gemeente direct aangesproken te willen worden en niet via tussenkomst van de corporatie. (In de Woningwet staat dat de corporatie de gemeente en de huurdersorganisatie uitnodigt voor het maken van prestatieafspraken).



69,6% van de huurdersorganisatie is (zeer) tevreden (n=148) over het resultaat van de betrokkenheid bij prestatieafspraken. 22,3% is noch tevreden, noch ontevreden en 8,1% is (zeer) ontevreden. Respondenten die niet tevreden zijn over het resultaat geven in de toelichting aan te weinig inspraak te hebben ervaren, een saneringscorporatie te hebben waar weinig mogelijk is, de afspraken onvoldoende concreet te vinden. Aan corporaties is de vraag gesteld of de betrokkenheid van huurders bij prestatieafspraken meerwaarde heeft. Zij konden daarbij meerdere antwoorden geven.

#### 4.7 MEERWAARDE VAN BETROKKENHEID HUURDERSORGANISATIE BIJ PRESTATIEAFSPRAKEN

Heeft betrokkenheid van de huurdersorganisatie bij prestatieafspraken meerwaarde volgens corporaties?



90,2% van de corporaties is van mening dat de betrokkenheid van huurdersorganisaties bij prestatieafspraken meerwaarde heeft. Belangrijkste redenen zijn de waarde van hun betrokkenheid voor de maatschappelijke binding en legitimatie van de afspraken en voor de inhoud van de afspraken. Een respondent gaf aan dat het voor huurdersorganisaties zeer waardevol is om zelf afwegingen te moeten maken, dat toont aan dat er keuzes gemaakt moeten worden en de wereld niet zwart/wit is. Degenen die geen meerwaarde zagen gaven aan dat het proces langer duurt en dat huurders grote moeite hebben met de complexiteit van de materie.

#### 4.8 KUNNEN HUURDERSORGANISATIE EEN VOLWAARDIGE ROL VERVULLEN BIJ PRESTATIEAFSPRAKEN?

Huurdersorganisaties hebben een volwaardige rol aan tafel bij prestatieafspraken. Achten huurdersorganisaties zich in staat om die volwaardige rol ook te vervullen?





45,9% acht zichzelf zeker in staat om een volwaardige rol aan tafel te kunnen vervullen. 47,1 vindt zichzelf 'enigszins' toegerust en 7,1% vindt zichzelf niet toegerust.

De keuze voor het antwoord 'ja, enigszins' kan voortkomen uit de onzekerheid of bescheidenheid over inbreng en invloed, maar ook uit het beperkt kunnen invullen van de volwaardige rol vanwege de onbekendheid en onervarenheid met het proces, complexiteit van de materie en intensieve tijdsbesteding die het vraagt.

In de toelichting geven respondenten aan dat met name de factor tijd en ontbreken van deskundigheid een volwaardige rol bemoeilijken:

- Bij veelal grote corporaties worden lokale prestatieafspraken niet door de centrale huurdersorganisatie gemaakt, maar door lokale bewonerscommissies die daar in een aantal gevallen niet voor toegerust zijn. De centrale huurdersorganisatie probeert door scholing hier verbetering in te brengen. Niet alle lokale huurdersorganisaties krijgen lokaal voldoende professionele ondersteuning.
- Er is vaak veel tijdsdruk vanuit gemeenten en weinig tijd voor overleg met de achterban.
- Een volwaardige plek aan tafel vraagt tijd om in te lezen en overleg met elkaar en overige huurdersorganisaties, het is 'onbehoorlijk' om dat van vrijwilligers te vragen.
- Prestatieafspraken brengen veel extra overleggen met zich mee; het is bijna een dagtaak om dit naast de reguliere vergaderingen te doen. 'We hebben te weinig mankracht'.
- Volwaardig partner betekent gelijke kennis, uren en verantwoordelijkheden. Dat gaat niet samen met vrijwilligerswerk. 'Op het moment dat het te professioneel wordt, kom je los van je achterban.'

#### 4.9 BELANGRIJKSTE VERBETERPUNTEN VOOR NEMEN VAN VOLWAARDIGE ROL

##### *Verbeterpunten volgens huurdersorganisaties*

Aan huurdersorganisaties is gevraagd wat zij de belangrijkste verbeterpunten vinden om als volwaardig partner prestatieafspraken te kunnen maken.

<b>Wat ziet u voor uw eigen huurdersorganisatie (of de lokale huurdersorganisatie) als de drie belangrijkste verbeterpunten om goed prestatieafspraken te maken</b>	
Helder proces van prestatieafspraken	52,9%
Goede ondersteuning van professionals	47,6%
Constructieve opstelling van gemeente en corporatie	38,2%
Kennis en opleiding van huurders	32,9%
Voldoende tijd om de afspraken te maken	32,9%
Goed contact met de achterban	32,4%
Slim organiseren van huurdersbetrokkenheid	23,5%
Overleggen in de avonden in plaats van overdag	11,2%
Inzet van meerdere participatievormen	9,4%
Anders	2,4%

Een heldere procesgang van prestatieafspraken, goede ondersteuning en een constructieve opstelling van gemeente en corporaties worden het meest genoemd. Bij anders is genoemd: meer actieve mensen uit de achterban betrekken om mee te denken en te doen.

#### *Verbeterpunten volgens corporaties*

Aan corporaties is gevraagd welke verbeterpunten zij zien voor hun huurdersorganisatie zodat deze een volwaardige rol bij prestatieafspraken kan pakken. Dit was een open vraag. 25% van de corporaties zag geen verbeterpunten, 75% zag die wel.

#### *Verbeterpunten voor de huurdersorganisatie volgens corporaties:*

- Kennis verbreden; meer inhoudelijke kennis opdoen
- Te weinig capaciteit/tijd; betere verdeling van werkzaamheden in de groep en meer actieve leden werven
- Beter faciliteren van de HBV door de corporatie
- Externe ondersteuning van de huurdersorganisatie
- Betere representativiteit en diversiteit van de huurdersorganisatie
- Meer eigen mening naar voren brengen/inhoudelijk meedoen
- 'Out of the box' denken en breder inzicht hebben in de materie
- Op hoofdlijn kunnen sturen: hoofd- en bijzaken onderscheiden
- Expliciet benoemen welke onderwerpen voor huurders interessant zijn
- Verdiepen in het brede huurdersbelang, rolbewustzijn dat je er voor de hele groep huurders bent
- Huurdersorganisaties laten groeien in nieuwe rol en daar dus ook de tijd voor nemen

#### *Verdieping in dialoogbijeenkomst op de volwaardige rol*

Versterking proces prestatieafspraken:

In de dialoogbijeenkomst is verkend hoe het proces van prestatieafspraken sterker kan worden. Het is (vaak aan het begin) onvoldoende duidelijk welke stappen gezet gaan worden en wat de planning is. Huurders beginnen hierdoor al met een achterstand. Het gezelschap van overleg is vaak te groot, zeker bij regionale afspraken. Dit geeft problemen in de agenda-afstemming. Vertraging ontstaat vaak door gemeentelijke besluitvorming. Het proces mag korter en overzichtelijker. Wat helpt is een helder draaiboek en samen met de corporatie en gemeente thema's doorlopen.

Ook geven deelnemers aan dat gemeenten het proces vaak zelf ook niet overzien, verder is de kennis bij gemeenten (in het bijzonder raadsleden) over huurdersparticipatie beperkt. Huurdersparticipatie is ook voor gemeenten van groter belang geworden. Dit wordt volgens sommige deelnemers nog niet zo gevoeld of ingevuld in de praktijk.

Omgaan met werkbelasting:

Werkbelasting is een belangrijk knelpunt voor huurdersorganisaties in het algemeen maar zeker bij prestatieafspraken. In de dialoogbijeenkomst geven deelnemers van huurdersorganisaties aan dat de tijdsbelasting varieert van 1,5 uur per dag tot 30 uur per week. Dat is zeer intensief voor vrijwilligers. Inhuur van deskundigen kan ontlasten, maar mag niet ten koste gaan van regieverlies door de huurdersorganisatie.

Sommigen huurdersorganisaties hebben beroepskrachten in dienst of zelfs een professioneel werkapparaat. Prioriteren van waar je als huurdersorganisatie tijd insteekt en aantrekken van meerdere huurders (dat hoeven geen bestuursleden te zijn) kan verlichting bieden. Ook de corporatie moet actief nagaan bij de huurdersorganisatie wat deze nodig heeft en daarbij ondersteunen.

Verbinding met achterban:

In de dialoogbijeenkomst is ook verkend hoe gekeken wordt naar de verbinding met en betrokkenheid van de achterban van huurdersorganisaties bij prestatieafspraken. De groep die bij prestatieafspraken aan tafel zit namens de huurders wordt door de corporaties gezien als de groep die het mandaat heeft namens de huurders. Representativiteit is dan geen discussiepunt, wel is het belangrijk dat de huurdersorganisaties hun achterban raadplegen, dat zou zelfs een prestatie-eis moeten zijn. De doelgroep van corporaties verandert sterk en bemoeilijkt dit wel. Er komen meer kwetsbare groepen (die moeilijk zijn te benaderen) en nieuwe groepen (als jongeren) die op een andere manier benaderd zouden moeten worden. Ook desinteresse is een probleem: mensen komen vaak pas in beweging als het om hun eigen woning gaat. Huurdersorganisaties moeten dus actief de wijk in en dat kost weer veel tijd. De inspanning is daarbij voldoende; het bieden van de mogelijkheid aan de achterban om mee te denken. Dit ongeacht de opkomst of respons.

# **5** **MIDDELEN, SCHOLING EN ONDERSTEUNING VAN HUURDERSORGANISATIES**

5.1 Scholing en ondersteuning

5.2 Middelen en faciliteiten

5.3 Tevredenheid over ondersteuning,  
scholing en faciliteiten

Welke middelen en faciliteiten krijgen huurdersorganisaties? Hoe geven huurdersorganisaties en corporaties vorm aan scholing en ontwikkeling van de huurdersparticipatie? In de Overlegwet is opgenomen dat huurdersorganisaties recht hebben op minimaal 3 dagen scholing per bestuurslid per jaar en ondersteuning kunnen inhuren. Gevraagd is of huurdersorganisaties deze mogelijkheid ook in de praktijk hebben.

## 5.1 SCHOLING EN ONDERSTEUNING

Maakt uw huurdersorganisatie gebruik van de mogelijkheid tot scholing en inhuren van externe ondersteuning?

	Scholing (n=169)	Externe ondersteuning (n=169)
Ja, mijn corporatie biedt daarvoor wat nodig is	54,4%	59,2%
Ja, mijn corporatie biedt daarvoor meer dan nodig is	15,4%	9,5%
Ja, maar het budget is onvoldoende	3,0%	3,6%
Nee, daar krijgen wij niet de mogelijkheid voor van de corporatie	0,0%	1,8%
Nee, daar hebben wij geen behoefte aan	10,1%	9,5%
Anders	17,2%	16,6%

Alle huurdersorganisaties in het onderzoek hebben de mogelijkheid tot scholing. 2 huurdersorganisaties geven aan niet de mogelijkheid tot externe ondersteuning te krijgen. Bij 4 corporaties is het budget ontoereikend volgens de huurders.

In de toelichting geeft een aantal respondenten aan dat tijdsgebrek een knelpunt is om scholing te volgen. De werkdruk is al hoog. Sommige huurdersorganisaties hebben een eigen scholingsbeleid geheel los van de corporatie en opereren hierin zeer zelfstandig en autonoom, bij anderen is er nog geen bewustwording op dit vlak, is er geen behoefte of is men zich nog aan het oriënteren.

Een deel van de huurdersorganisaties heeft vaste ondersteuning en enkele zelfs een eigen werkapparaat van meerdere betaalde krachten. Een deel doet het werk volledig op eigen kracht en geeft aan zich nog te bezinnen of men dit wil. Ondersteuning kan ook op thema worden ingehuurd.

Hoe laat u zich ondersteunen als huurdersorganisatie?

Inhuur inhoudelijke deskundigheid	58,2%
Inhuur administratieve ondersteuning	19,4%
Inhuur op vaardigheden (als onderhandelen, website, creatief schrijven)	14,7%
Wij laten ons niet ondersteunen	18,8%
Anders	17,6%

Het merendeel van de huurdersorganisaties laat zich inhoudelijk ondersteunen (58,2%). 19,4% laat zich administratief ondersteunen. 18,8% laat zich niet ondersteunen. Bij 'anders' is genoemd dat dit nog niet gebeurt, maar wellicht in de toekomst wel, specifieke cursussen per project, inhuur van een onafhankelijk voorzitter en ambtelijk secretaris, samenwerking met andere huurdersorganisaties, Woonbond, inhuur advocaat, inhuur van opleiders, medewerkers of commissarissen van de corporatie die op verzoek toelichtingen geven.

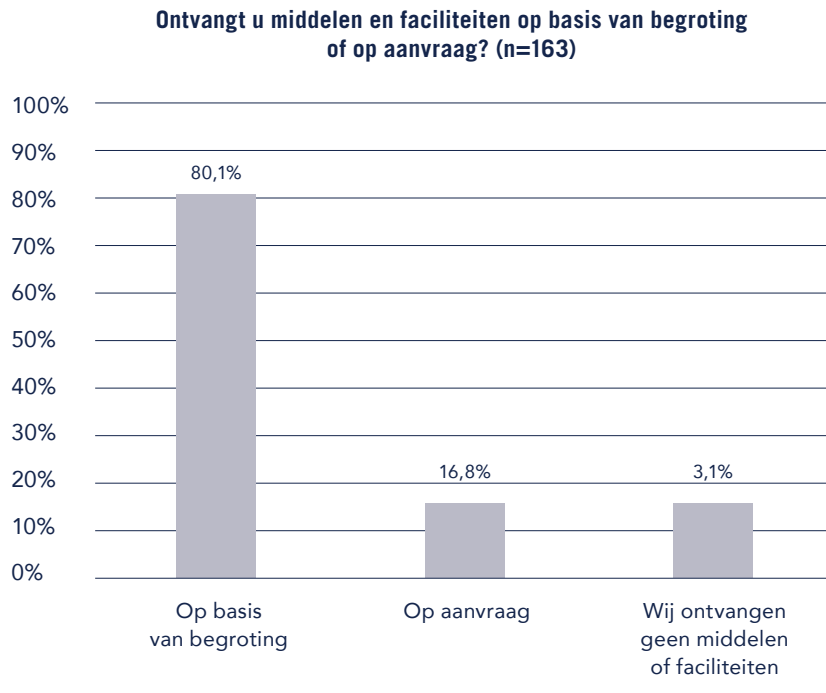
In de dialoogbijeenkomst blijkt dat er grote lokale verschillen zijn in de financiering en ondersteuning van huurdersorganisaties. Bij prestatieafspraken komt het soms voor dat ook de gemeente meebetaalt aan de externe ondersteuning van de huurdersorganisatie. Zeker bij stedelijke huurderskoepels zou dat volgens deelnemers aan de dialoogbijeenkomst (huurders en corporaties) logisch zijn.

## 5.2 MIDDELEN EN FACILITEITEN

Welke middelen en faciliteiten stelt de corporatie ter beschikking aan huurdersorganisaties? Respondenten is gevraagd van welke middelen en faciliteiten zij gebruik maken.

Vergaderruimte	69,5%
Printen/kopiëren	45,5%
Vrijwilligers vergoeding	44,3%
Anders	37,1%
Website	32,9%
Feestelijke activiteit of attentie voor vrijwilligers	24,6%
Notulist/verslaglegging	18,6%
Catering	12,6%
Vervoer	12,6%
Promotiemateriaal	12,0%

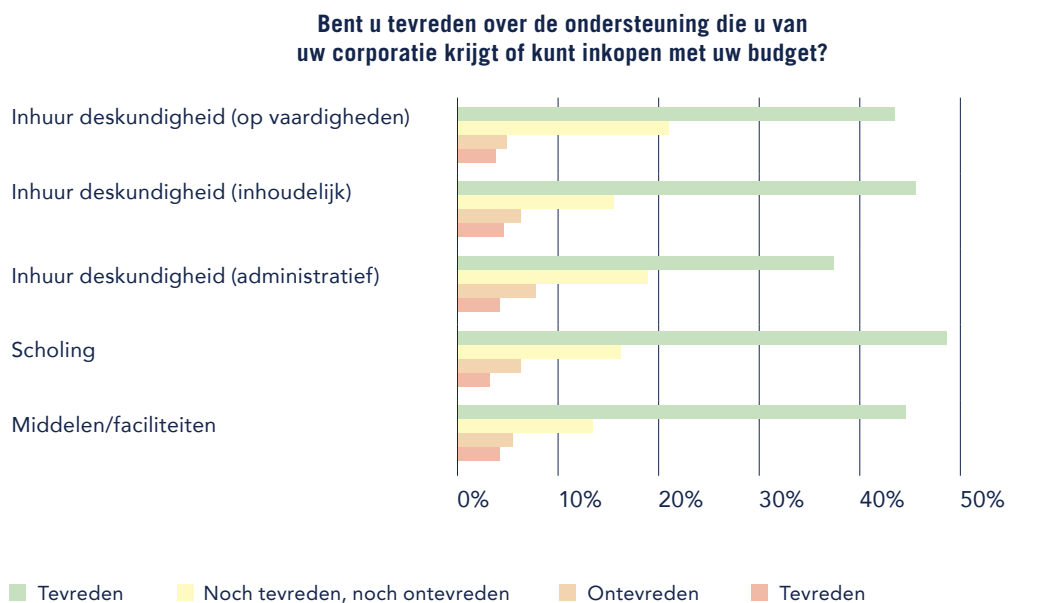
Bij 'anders' is genoemd dat de corporatie het budget waaruit middelen en faciliteiten worden bekostigd, al dan niet op basis van begroting ter beschikking stelt. Ook is genoemd dat de corporatie de ledenadministratie en/of contributie-inning op zich neemt voor de huurdersorganisatie.



80,1 % van de huurdersorganisaties ontvangt middelen en faciliteiten op basis van begroting. 16,8% op aanvraag en 3,1% ontvangt geen middelen en faciliteiten. In de Overlegwet is opgenomen dat financiering van huurdersorganisaties plaats vindt op basis van een vooraf opgestelde begroting.

### 5.3 TEVREDENHEID OVER ONDERSTEUNING, SCHOLING EN FACILITEITEN

In welke mate zijn huurdersorganisaties tevreden over de ondersteuning die zij krijgen of kunnen inkopen met hun budget?



	<b>Zeer ontevreden</b>	<b>Ontevreden</b>	<b>Noch tevreden noch ontevreden</b>	<b>Tevreden</b>	<b>Zeer tevreden</b>	<b>N</b>
Middelen/ faciliteiten	2,6%	4,5%	15,4%	44,9%	32,7%	156
Scholing	2,0%	5,4%	16,3%	48,3%	27,9%	147
Inhuur deskundigheid (administratief)	3,1%	7,2%	18,6%	38,1%	33,0%	97
Inhuur deskundigheid (inhoudelijk)	3,8%	5,3%	16,0%	45,0%	29,8%	131
Inhuur deskundigheid (op vaardigheden)	3,7%	4,6%	20,4%	43,5%	27,8%	108

Het merendeel van de huurdersorganisaties is tevreden tot zeer tevreden over de ontvangen ondersteuning, scholing en middelen. Relatief grootste ontevredenheid (10,3%) is er op het onderdeel inhuur van administratieve deskundigheid (of juist het ontbreken daarvan).



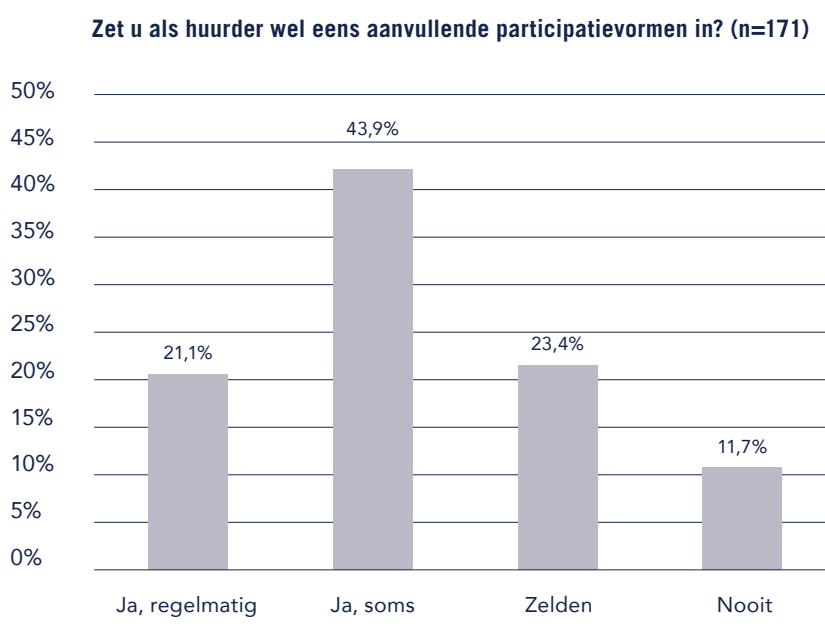
# **6 Kwaliteit en Professionalisering van de Huurdersparticipatie**

- 6.1 Inzet van participatievormen
- 6.2 Kennis van openbare bronnen bij huurdersorganisaties
- 6.3 Professionalisering huurdersparticipatie
- 6.4 Regie op participatie
- 6.5 Kwaliteit van de huurdersparticipatie

Dit hoofdstuk beschrijft hoe corporaties en huurdersorganisaties kijken naar de kwaliteit van de huurdersparticipatie. Staat professionalisering op de agenda en hoe krijgt deze vorm? Wie voert de regie op participatie en is er vertrouwen in de toekomst?

## 6.1 INZET VAN PARTICIPATIEVORMEN

Onderdeel van de professionalisering van huurdersparticipatie is de inzet van verschillende participatievormen. Aan huurdersorganisaties is gevraagd of zij verschillende vormen inzetten en welke dat dan zijn.



Tweederde van de huurdersorganisaties zet soms tot regelmatig aanvullende participatievormen in. Een derde doet dat zelden of nooit.

*Aanvullende participatievormen die huurdersorganisaties inzetten:*

Inloopavonden en themabijeenkomsten	38,7%
Werkgroepen	30,7%
Enquêtes digitaal	28,2%
Anders	25,2%
Facebook	22,7%
Enquêtes schriftelijk	20,9%
Huurderspanels	15,3%
Twitter	10,4%

Het meest ingezet zijn inloopavonden en themabijeenkomsten. Gevolgd door werkgroepen en digi-enquetes. Bij anders zijn genoemd de website, mailings en nieuwsbrieven.

## 6.2 KENNIS VAN OPENBARE BRONNEN BIJ HUURDERSORGANISATIES

Er is een aantal openbare bronnen die huurdersorganisaties kunnen benutten bij het overleg met de corporatie. Aan huurdersorganisaties is gevraagd of zij bekend zijn met deze bronnen.

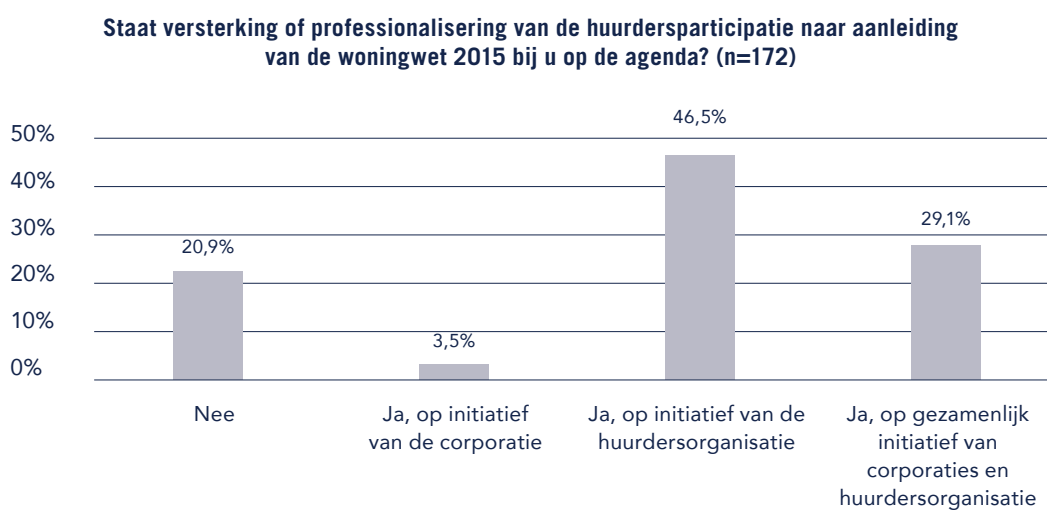
*Kent u deze bron?*

	Ken ik niet	Ken ik wel
Corporatie in Perspectief, de Aedes CiP	27,3%	<b>72,7%</b>
Handreiking prestatieafspraken	14,5%	<b>85,5%</b>
Open data, DVI via Corpodata	<b>77,1%</b>	22,9%
WSW informatie over prestatieafspraken	39,7%	60,3%
Woningwet2015.nl	7,2%	<b>92,8%</b>
De Aedesbenchmark	32,7%	67,3%
Visitatierapporten	20,6%	<b>79,4%</b>
Sectorbeeld 2015	<b>73,3%</b>	26,7%
Leefbaarometer	<b>70,5%</b>	29,5%
Woningbehoefte via Socratesmodel	<b>91,5%</b>	8,5%
Bevolkingsgroei/krimp via Planbureau voor de leefomgeving	54,5%	45,5%

Het meest bekend bij de huurdersorganisaties zijn de website woningwet2015.nl, de handreiking prestatieafspraken en de visitatierapporten. Het meest onbekend is het Socratesmodel, de Corpodata, het sectorbeeld en de Leefbaarometer.

## 6.3 PROFESSIONALISERING HUURDERSPARTICIPATIE

Aan huurdersorganisaties is gevraagd of versterking of professionalisering naar aanleiding van de Woningwet 2015 bij hen op de agenda staat.



Bij 75,6% van de huurdersorganisaties staat versterking of professionalisering van de participatie op de agenda. Meestal gebeurt dit op eigen initiatief en in 29,1% van de gevallen op initiatief van de corporaties en huurdersorganisatie gezamenlijk.

*Staat professionalisering van de huurdersorganisatie bij uw corporatie op de agenda (n=204)?*

Aantal verhuur-eenheden	<1.000 vhe	1.000-2.500 vhe	2.500-5.000 vhe	5.000-10.000 vhe	10.000-25.000 vhe	> 25.000 vhe	Alle corporaties
<b>Wel op agenda</b>	69,0%	73,8%	85,4%	87,0%	81,5%	88,9%	80,9%
<b>Niet op agenda</b>	31,0%	26,2%	14,6%	13,0%	18,5%	11,1%	19,1%

Ook bij corporaties staat professionalisering van de huurdersorganisatie op de agenda. 80,9% van de corporaties geeft aan hiermee bezig te zijn. De professionalisering vindt het sterkst plaats bij de grootste corporaties (>25.000 vhe; 89% wel mee bezig en 11% niet mee bezig) en iets minder bij de corporatie tot 1.000 eenheden (69% wel mee bezig, 31% niet).

*Hoe krijgt professionalisering van de huurdersorganisatie vorm? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.*

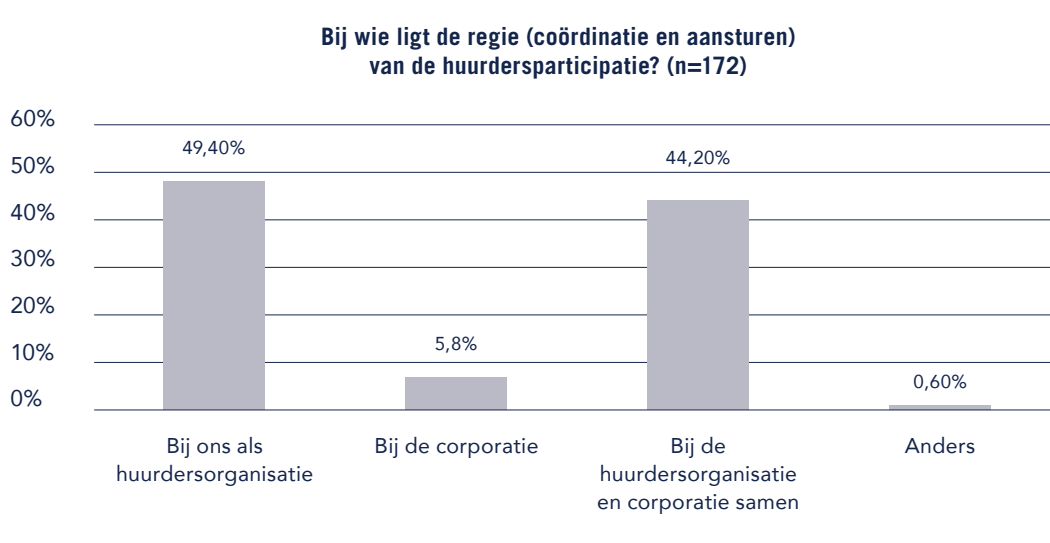
Externe ondersteuning voor de huurdersorganisatie	60,0%
Opleiding van bestuurders of actieve leden van de huurdersorganisatie	54,5%
Toevoegen van nieuwe overlegvormen om bredere groep huurders te betrekken	37,9%
Manier van werken van de huurdersorganisatie veranderen	31,0%
Anders	16,6%

Bij 60% van de huurdersorganisaties die bezig zijn met professionaliseren bestaat dit uit het aantrekken van externe ondersteuning en bij 54,5% uit het volgen van opleiding.

Bij 'anders' zijn genoemd het wijzigen van de structuur om meer invloed aan huurders te geven, opdoen van dossierkennis, aantrekken van extra vrijwilligers, intensiever overleg met de corporatie en informatie-uitwisseling over specifieke onderwerpen, vernieuwen van de samenwerkingsovereenkomst met de corporatie, stimuleren van samenwerking (en fusie) tussen huurdersorganisaties, beleidsvoorbereiding in projectgroepen samen met de corporatie, inzet van spelsimulaties en intensiever gezamenlijk optrekken van corporatie en huurdersorganisatie bij woonbeleid en prestatieafspraken.

## 6.4 REGIE OP PARTICIPATIE

Is een huurdersorganisatie in staat om zelfstandig en autonoom sturing te geven aan de huurdersparticipatie en deze te coördineren? Aan corporaties en huurderorganisatie is gevraagd bij wie de regie op de huurdersparticipatie ligt.



49,40% van de huurdersorganisaties geeft aan dat de regie bij haarzelf ligt. 44,20 % geeft aan dat de regie bij haarzelf en de corporatie samen ligt.

*Is de huurdersorganisatie (HBV) van uw corporatie volgens u in staat om zelfstandig regie te voeren op de huurdersparticipatie (n=204)?*

	<1.000 vhe	1.000-2.500 vhe	2.500-5.000 vhe	5.000-10.000 vhe	10.000-25.000 vhe	> 25.000 vhe	Alle corporaties
<b>Ja, dat kan zij zelfstandig</b>	11,1%	20,5%	<b>29,3%</b>	15,2%	<b>29,6%</b>	<b>38,9%</b>	22,5%
<b>Ja, dat kan zij met hulp vanuit de corporatie</b>	<b>66,7%</b>	54,5%	56,1%	<b>60,9%</b>	55,6%	44,4%	56,9%
<b>Nee, dat kan zij niet</b>	<b>22,2%</b>	<b>25,0%</b>	14,6%	<b>23,9%</b>	14,8%	16,7%	20,6%

22,50% van de corporaties geeft aan dat de huurdersorganisatie zelfstandig de regie op huurdersparticipatie heeft (bij de huurdersorganisaties was de helft van mening dat zij dat zelfstandig kan). 20,6% van de corporaties geeft aan dat haar huurdersorganisatie niet in staat is om zelfstandig de regie op participatie te voeren. De corporaties in de grootste klasse schatten de zelfstandigheid van hun huurdersorganisatie relatief hoger in.

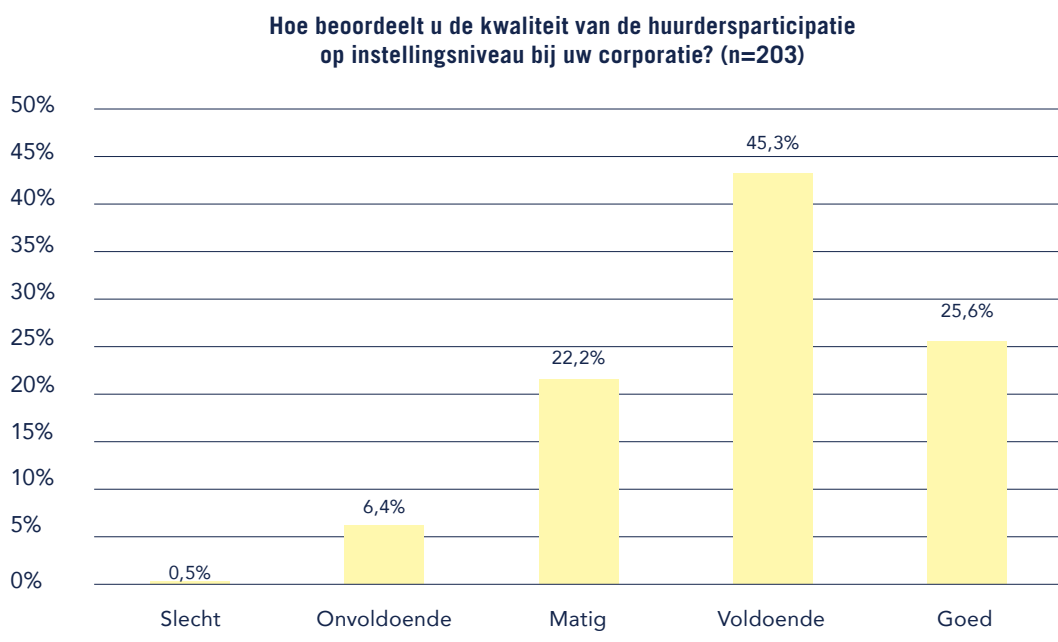
In de toelichting waarom de huurdersorganisatie niet zelfstandig regie kan voeren geven corporaties aan:

- Het niveau van huurdersorganisaties wisselt sterk (aangegeven door grote corporaties met meerdere huurdersorganisaties).
- Er is een groep huurders, maar die wil geen formele huurdersorganisatie worden en dus wel meedenken maar niet de regie pakken.
- De HBV heeft nauwelijks contact met de achterban en weinig huurders die lid willen worden.
- Er is nog geen visie op dit onderwerp. Wel het ideaalbeeld dat ze dat zelfstandig gaan doen.
- Er is niet het vermogen om te organiseren en actieve huurders te verbinden.
- Afwachtende houding van huurdersorganisatie, intern gericht.
- Het zijn vrijwilligers, daar zijn professionele krachten voor nodig.
- Te weinig tijd, kennis en competentie.
- Regie en coördinatie hoort een gezamenlijke verantwoordelijkheid van corporatie en huurdersorganisatie te zijn.

In de dialoogbijeenkomst is besproken bij wie de regie op participatie hoort te liggen. Vertrekpunt is dat een huurdersorganisatie autonoom kan opereren, zelfstandig keuzes kan maken en de koers bepaalt van de huurdersparticipatie. Het is volgens een aantal aanwezigen niet erg als de regie bij huurdersorganisatie en corporatie samen ligt. Niet het 'ermee bemoeien', maar wel het 'helpen' en 'versterken' van de huurdersorganisatie bij de participatie zou de inzet van de corporatie hierbij moeten zijn. Als het goed loopt, kan de corporatie zich verder terugtrekken. In situaties waarbij de huurdersorganisatie juist moet controleren zit er een 'risico' in deze gezamenlijke regie. Als huurdersorganisatie wil je immers niet aan de 'leiband' van de corporatie lopen.

## 6.5 KWALITEIT VAN DE HUURDERSPARTICIPATIE

Aan corporaties is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de huurdersparticipatie op instellingsniveau waarderen bij hun corporatie.



Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de huurdersparticipatie bij uw corporatie?

	<1.000 vhe	1.000-2.500 vhe	2.500-5.000 vhe	5.000-10.000 vhe	10.000-25.000 vhe	> 25.000 vhe	Totaal
<b>Slecht</b>	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
<b>Onvoldoende</b>	<b>14,8%</b>	4,5%	2,4%	10,9%	0,0%	5,9%	6,5%
<b>Matig</b>	11,1%	<b>29,5%</b>	9,8%	<b>30,4%</b>	25,9%	17,6%	22,2%
<b>Voldoende</b>	55,6%	40,9%	<b>63,4%</b>	39,1%	33,3%	35,3%	45,3%
<b>Goed</b>	18,5%	22,7%	24,4%	19,6%	<b>40,7%</b>	<b>41,2%</b>	25,6%

70,9% van de corporaties beoordeelt de kwaliteit van de huurdersparticipatie als voldoende tot goed. 22,2% beoordeelt deze als matig en 6,9% als onvoldoende dan wel slecht. Corporaties van 10.000 eenheden en groter beoordelen de kwaliteit van de participatie het meest als 'goed'.

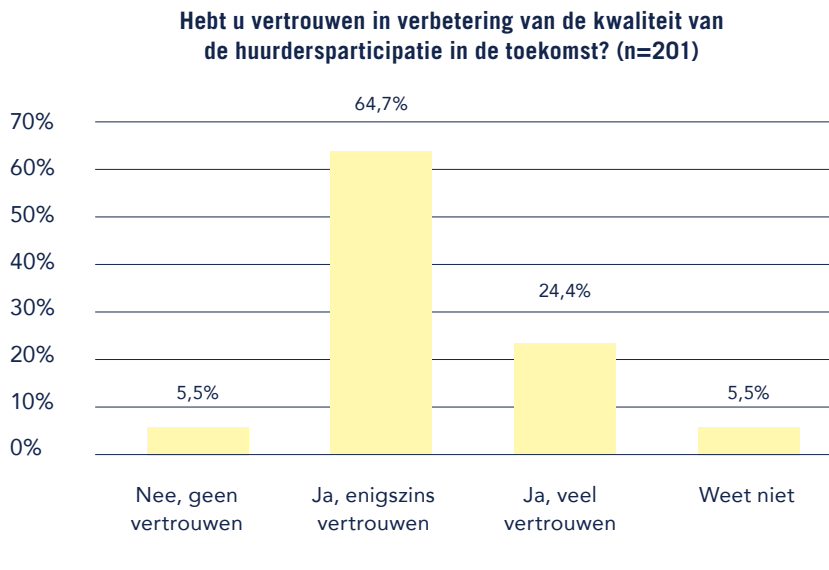
Wat zien corporaties als belangrijkste verbeterpunt om de huurdersparticipatie op instellingsniveau bij hun corporatie te versterken?

<b>Verbeterpunten versterking huurdersparticipatie volgens corporaties</b>	
Meer inhoudelijke kennis en deskundigheid van de huurders die meepraten	61,3%
Betere representativiteit van de huurdersorganisatie	41,7%
Behapbaar maken van de complexiteit van de te bespreken onderwerpen	37,7%
Huurdersorganisatie betere binding met de eigen achterban	36,2%
Vergroting van de groep huurders die bij het gesprek betrokken is	24,6%
Corporatie-organisatie meer participatiebewust laten zijn	18,6%
Anders	17,1%
Een meer constructieve opstelling van de huurdersorganisatie	7,0%
Oplossen van onrust/onenigheid binnen de huurdersorganisatie	5,0%

Meer inhoudelijke kennis en deskundigheid van de huurders die meepraten wordt het meest genoemd. Op de tweede plaats staat representativiteit van de huurdersorganisatie. Bij anders geven corporaties aan:

- Betere balans brengen in belangenbehartiging tussen huidige huurders en toekomstige huurders.
- Vergroten betrokkenheid van de grote groep huurders om een bijdrage te leveren.
- Borgen van de continuïteit van de participatie.
- Meer diversiteit in de huurdersorganisatie door allochtonen, jongeren en groep onder de 50.
- Andere vormen worden niet geaccepteerd door zittende bestuursleden van huurdersorganisatie (controle willen houden).
- 'Fit & Propertest' voor bestuursleden van huurdersorganisaties.
- Meer digitale inbreng mogelijk maken.

Aan corporaties is gevraagd of zij vertrouwen hebben in verbetering van de kwaliteit van de participatie in de toekomst.



24,4% van de corporaties heeft veel vertrouwen in verbetering van de kwaliteit van de huurdersparticipatie. 64,7% enigszins vertrouwen en 5,5% heeft geen vertrouwen. Als toelichting bij 'nee' en 'enigszins vertrouwen' wordt gegeven:

- De participatie zal langs meer wegen moeten gaan, zowel formeel als informeel.
- De groep huurdersvertegenwoordigers vergrijst, kunnen we voldoende mensen vinden die het willen doen?
- Door scheiden van wonen en zorg, passend toewijzen en komst van vergunninghouders wordt de doelgroep alleen maar kwetsbaarder en minder in staat om te participeren.
- Geïstitutionaliseerde huurdersparticipatie past niet meer in de tijdgeest, mensen willen enkel een redelijke woning voor een betaalbare prijs. Nieuwe generaties zullen zich meer als consument opstellen.
- Te weinig betrokkenheid bij de grote groep huurders. Op een directe manier een brede groep huurders betrekken.
- Huurders zitten wel volwaardig aan tafel, maar niet gelijkwaardig.
- Er is meer 'expliciete' zeggenschap van huurders nodig.



# **7 WONINGWET, INVLOED EN ZEGGENSCHAP VAN HUURDERSORGANISATIES**

- 7.1 Impact van de Woningwet op de zeggenschap van huurders
- 7.2 Ervaren invloed van huurders op beleidsonderdelen van de corporatie
- 7.3 Kwaliteit van het overleg tussen huurders en corporatie
- 7.4 Verbinding met de Raad van Commissarissen

## 7.1 IMPACT VAN DE WONINGWET OP DE ZEGGENSCHAP VAN HUURDERS

De woningwet geeft meer rechten aan huurdersorganisaties. Wordt hiermee in de ogen van huurdersorganisaties en corporaties ook in de praktijk de zeggenschap van huurders versterkt? Hoe kijken huurdersorganisaties naar de invloed die zij hebben?

*Schat u in dat met de nieuwe Woningwet ook in de praktijk de zeggenschap van huurders wordt versterkt?*

	Mening Huurdersorganisaties (n=172)	Mening Corporaties (n=203)
<b>Nee</b>	0,0%	4,9%
<b>Nauwelijks</b>	16,3%	19,7%
<b>Redelijk</b>	40,1%	30,5%
<b>Ja</b>	43,6%	44,8%

Ongeveer 44% van de huurdersorganisaties en corporaties is van mening dat de Woningwet ook in de praktijk de zeggenschap van huurders versterkt. 40,1% van de huurdersorganisaties en 30,5% van de corporaties schat in dat dat redelijk het geval is. Het merendeel van de huurdersorganisaties voelt zich gesterkt door de Woningwet. Volgens sommige respondenten is het nog te vroeg om nu de balans op te maken. Ook stelt een aantal huurdersorganisaties en (groot) aantal corporaties dat de zeggenschap al groot was en dat de geest van de Woningwet reeds praktijk was.

### *Toelichting bij nauwelijks of nee door huurdersorganisaties:*

- Op zaken die de huurder direct aangaan (huren en onderhoud) zijn geen grote wijzigingen in zeggenschap.
- Huurdersorganisaties zijn nog steeds afhankelijk van de goede wil van corporaties. Deze kan nog steeds zaken naast zich neer leggen.
- Zeggenschap veronderstelt instemmingsrecht en dat is er nog te weinig. Woningwet is daarmee een papieren tijger.
- Door alle ingewikkelde extra regelgeving wordt de werkelijke invloed juist kleiner. De onderhandelingsruimte neemt af door regeringsbeleid.

### *Toelichting bij nauwelijks of nee door corporaties:*

- Nieuwe inspraak is zo veel en zo complex dat huurders afhaken en op het oude niveau blijven steken. De abstractie neemt toe, de concrete invloed nauwelijks.
- Het leidt tot overbelasting van vrijwilligers.
- Er was al een lange traditie van met elkaar prestatieafspraken maken.
- De wet biedt ruime mogelijkheden, echter er is geen interesse bij de (grote groep) huurders om mee te praten.
- De woningwet is een formeel kader, de daadwerkelijke betrokkenheid hangt af van de houding van corporatie en gemeente.
- De gemeente is vaak niet bereid om te bewegen.
- Zeggenschap zit niet in de wettelijke positie maar in de kwaliteit en houding van de bestuursleden.
- Het gaat niet om wat er wettelijk geregeld wordt maar om de mate waarin je elkaars standpunten respecteert en daarvoor ruimte biedt.

- De wet dwingt achterblijvende corporaties op het gebied van participatie meer te gaan doen.
- De valkuil van formalisering is dat bestaande goede participatievormen gaan leiden onder vormvereisten en bureaucratie en dat daarmee spirit en energie verloren gaat.

In de dialoogbijeenkomsten wordt geconstateerd dat het goed is dat de Woningwet de rechten en plichten van huurdersorganisaties heeft vastgelegd. Of er werkelijk een verbetering is, is volgens sommige huurdersvertegenwoordigers evident en volgens sommigen de vraag; er is in hun ogen al veel bereikt en in gang gezet rondom zeggenschap van huurders.

Er wordt door deelnemers ook geconstateerd dat de Woningwet heeft doorgebouwd op bestaande (overleg)structuren van huurders; de huurdersvereniging en huurdersstichting. Dat leidt tot de vraag of je die structuren inderdaad moet blijven verstevigen of dat deze structuren een houdbaarheidsdatum hebben en op termijn achterhaald zullen zijn? Is de huidige huurdersorganisatie ook de huurdersorganisatie van de toekomst?

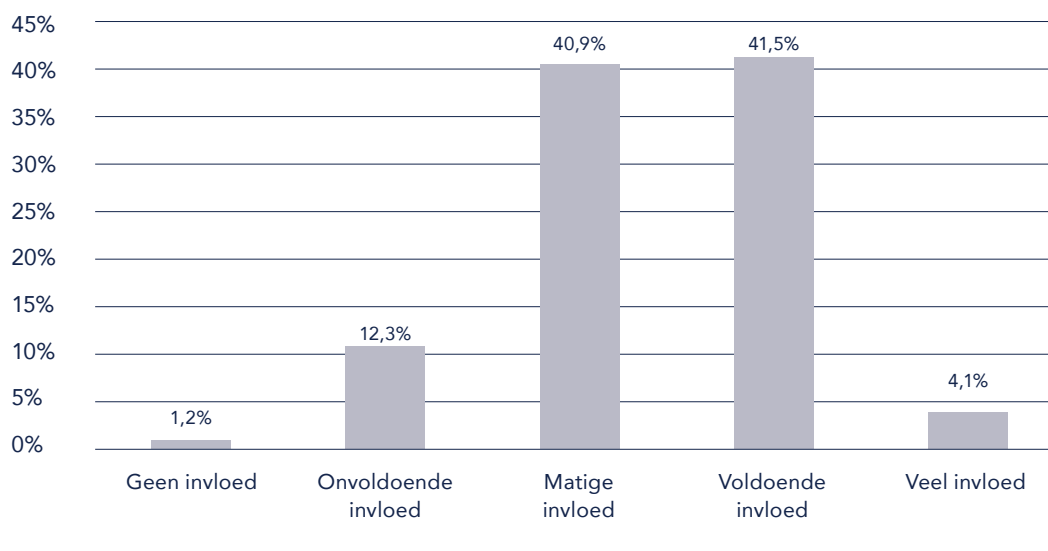
## 7.2 ERVAREN INVLOED VAN HUURDERS OP BELEIDSONDERDELEN VAN DE CORPORATIE

Aan huurdersorganisaties is gevraagd hoe zij hun invloed op diverse beleidsthema's van de corporatie beoordelen.

Hoe beoordeelt u uw invloed op:	% Onvoldoende/ geen invloed	% Matige invloed	% Voldoende/ veel invloed
Voordracht RvC	6,6	9,5	84,0
Prestatieafspraken	5,4	20,8	73,8
Participatiebeleid	12,2	26,8	61,0
Leefbaarheid	16,8	25,7	57,5
Servicepakket en -kosten	18,6	25,1	56,3
Fusie en verbindingen	24,5	21,4	54,2
Onderhoudsbeleid	21,1	28,8	50,0
Betaalbaarheid	19,2	30,7	50,0
Nieuwbouw, sloop, verkoop, renovatie, herstructurering van specifieke complexen of projecten	19,9	32,2	48,0
Duurzaamheid	20,5	32,4	47,1
Beschikbaarheid (en doorstroming)	30,7	27,6	41,7
Ondernemingsplan	29,4	30,7	39,9
Woonruimteverdeling	34,0	33,3	32,7
Jaarverslag	41,5	26,6	32,0
Incassobeleid	44,2	24,2	31,6
Begroting	38,7	31,0	30,4

Huurdersorganisaties ervaren gemiddeld voldoende tot veel invloed op de voordracht van de RvC, prestatieafspraken, participatiebeleid, servicekosten, leefbaarheid, fusie en verbindingen. Ook de ervaren invloed op betaalbaarheid en onderhoudsbeleid scoort relatief hoog. Lager is de ervaren invloed op jaarverslag, incassobeleid en begroting.

### Hoe beoordeelt u in het algemeen uw invloed op het beleid van de corporatie? (n=171)



45,6% van de huurdersorganisatie beoordeelt in het algemeen haar invloed als voldoende tot veel. 40,9% beoordeelt haar invloed als matig en 13,5% als onvoldoende tot geen invloed. Er is geen noemenswaardig verschil in invloed en grootteklasse van de corporatie. Diverse respondenten geven in opmerkingen aan dat er een positieve tendens is in zeggenschap, de corporatie bepaalt nog veel, maar het is wel 'beter' en meer 'open' geworden.

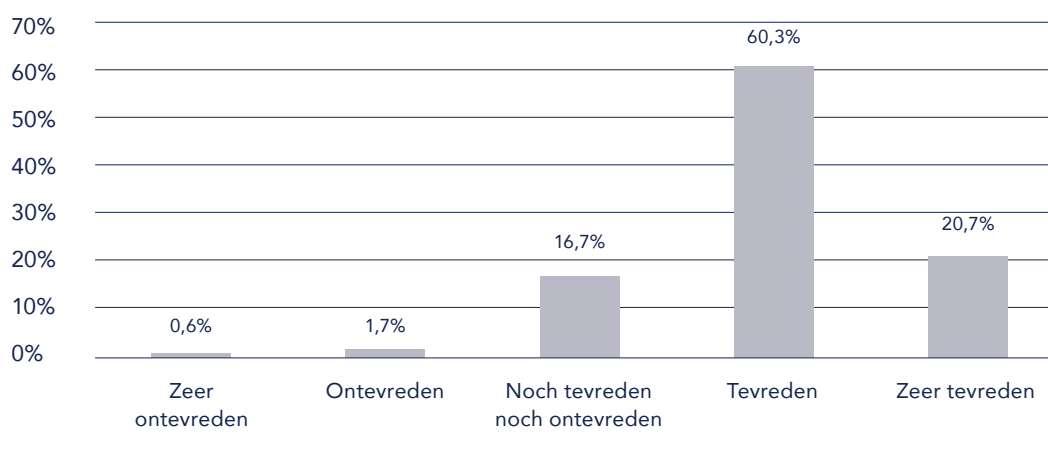
Toelichting bij onvoldoende of geen invloed:

- Er wordt geluisterd maar de corporatie bepaalt.
- Er is enkel adviesrecht.
- We zien weinig terug in beleidswijzigingen.
- We zijn een saneringscorporatie.

### 7.3 KWALITEIT VAN HET OVERLEG TUSSEN HUURDERS EN CORPORATIE

Aan huurdersorganisaties is gevraagd of zij tevreden zijn over de kwaliteit van het overleg met de corporatie.

#### Bent u tevreden over de kwaliteit van het overleg met de corporatie? (n=174)



81% van de huurdersorganisaties is tevreden tot zeer tevreden over het overleg met de corporatie. 16,7% is noch tevreden noch ontevreden, 2,3% is (zeer)ontevreden. Er is geen noemenswaardig verschil gevonden in de mate van tevredenheid en de grootteklasse van de corporatie.

Huurdersorganisaties noemen de volgende punten als meest belangrijk voor het versterken van de kwaliteit van het overleg:

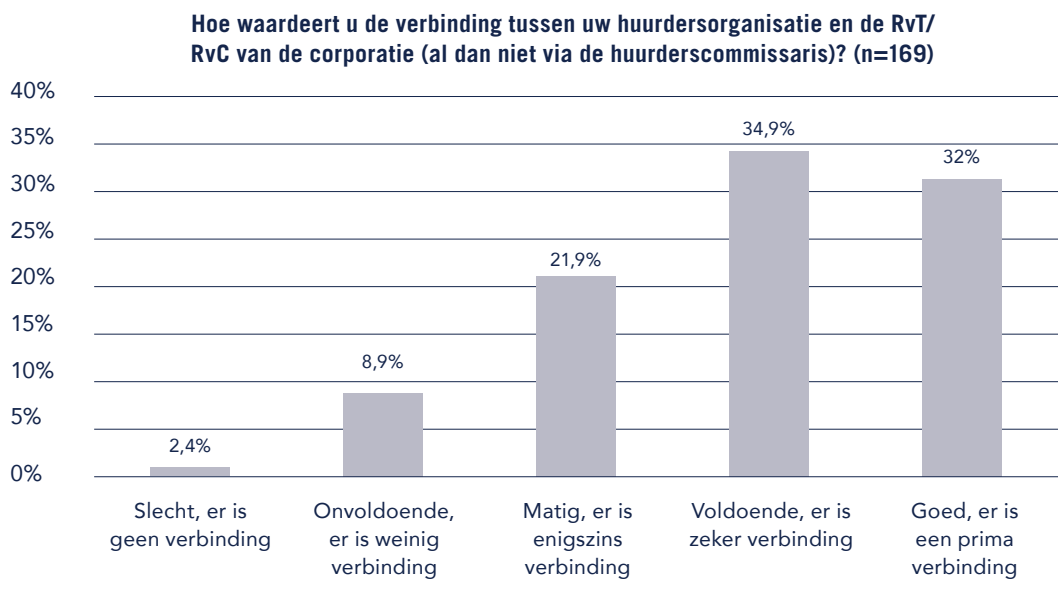
- Continueren hoe het nu gaat.
- Afspraken met management moeten beter worden overgenomen door rest van de organisatie. Mandaat van de corporatiemedewerkers om toezeggingen te kunnen doen.
- Meer zeggenschap van huurders en echte inspraak. Vroegtijdig betrokken worden bij beslissingen of overwegingen (niet achteraf). Gezamenlijke beleidsvorming aan de voorkant in plaats van adviesrecht aan de achterkant. Beter zicht op financiële consequenties van keuzes. Vergroten invloed op financiën en inzet van middelen.
- Intensievere samenwerking corporatie en huurders, begrip voor elkaars positie, elkaars grenzen zien, elkaar zien als gelijkwaardige partner, meer openheid, meer gezamenlijk optrekken, niet moeilijker maken dan het is, het simpel houden.
- Minder arrogantie, beter luisteren, nakomen van afspraken, eerlijke en onderbouwde signalen niet als casuïstiek afdoen.
- Meer tijd om op voorstellen te kunnen reageren, tijdig toesturen van stukken, duidelijker proces over adviesaanvragen, effectiever vergaderen.
- Vrijwilligersvergoeding aanbieden, anders hou je mensen niet vast.
- Meer deskundigheid van vrijwilligers.

#### *Tips voor de toekomst van huurdersparticipatie*

In de dialoogbijeenkomsten is aan deelnemers gevraagd om een tip op te schrijven voor de toekomst van de huurdersparticipatie. Deze tips zijn opgenomen in de bijlage van dit rapport.

## 7.4 VERBINDING MET DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Huurdersorganisaties mogen een voordracht doen voor de huurderscommissarissen. Hoe waarden huurdersorganisaties de verbinding met de RvC van hun corporatie?



Tweederde van de huurdersorganisaties waardeert de verbinding met de RvC/RvT als voldoende tot goed. 21,9% waardeert de verbinding als matig en 8,9% als onvoldoende (15 respondenten) en 2,4% als slecht (4 respondenten).

Toelichting bij onvoldoende of slecht:

- Er is beperkt of geen overleg met de RvT.
- Er is geen apart contact met de huurderscommissarissen.
- Bestuurder is altijd aanwezig bij het jaarlijkse gesprek tussen huurders en de voorzitter.
- De bestuurder houdt het contact met de Raad af.
- Behoefte aan meer en concreter contact.
- 'Wij horen wel wat er besloten is.'
- Wij willen graag contact eens per jaar met alle leden van de RvC en die wil dat niet.

# **8 DE RODE DRAAD EN DOORKIJK ONDERZOEKSRESULTATEN**

- 8.1 De stand van zaken van de huurdersparticipatie
- 8.2 Doorkijk van de onderzoekresultaten

Dit onderzoek beschrijft de stand van zaken van de huurdersparticipatie in de corporatiesector. Het onderzoek is de eerste landelijke meting over huurdersparticipatie onder de nieuwe Woningwet die het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft uitgevoerd, het onderzoek kan daarom beschouwd worden als een nulmeting.

Corporaties en huurdersorganisaties overleggen al jaren samen over de kwaliteit van de volkshuisvesting. Onderliggend kader daarvoor is de Wet op het overleg huurder verhuurder. Per 1 juli 2015 is de Woningwet2015 ingegaan. Hierin is onder andere de positie van huurders versterkt en heeft de huurdersorganisatie een even gelijkwaardige plek als de gemeente bij het maken van prestatieafspraken in het corporatiestelsel gekregen. De corporatiesector en huurdersorganisaties zijn nog intensief bezig met implementatie van de wet. Dat betekent dat dit onderzoek een momentopname is in een dynamisch proces. Tegelijkertijd geeft het onderzoek een goede kijk op hoe de participatie vorm krijgt, wat deze oplevert en wat goed gaat en waar verbeterpunten liggen.

Het onderzoek bestond uit een digitale vragenlijst onder corporaties en een digitale vragenlijst onder huurdersorganisaties. In dialoogbijeenkomsten met betrokkenen bij de huurdersparticipatie zijn kwantitatieve onderzoeksresultaten gepresenteerd en getoetst op herkenbaarheid. Deelnemers herkenden de resultaten. De dialoogbijeenkomsten hebben waardevolle verdiepingen en verrijkingen voor het onderzoek opgeleverd.

De respons is voldoende om representatieve uitspraken te doen op sectorniveau. De corporaties die hebben deelgenomen aan het onderzoek hebben rond de 1.850.000 verhuureenheden. Dit is ruim 75% van de sector naar verhuureenheid. De respons bij huurdersorganisaties bedraagt 55,6% van de benaderde huurdersorganisaties en biedt voldoende houvast voor richtinggevende uitspraken. Sommige corporaties hebben meerdere huurdersorganisaties waarmee zij op instellingsniveau overleggen, sommige hebben er geen en niet alle corporaties hebben gereageerd. Hierdoor is het exacte aantal huurdersorganisaties op instellingsniveau in de sector niet bekend.

Het bleek lastig om gemeenten te betrekken in het onderzoek, zij zijn enkel kwalitatief benaderd. Gebrek aan tijd om deel te nemen was de belangrijkste hinderfactor. De opkomst van gemeenten bij de dialoogbijeenkomsten was dermate laag dat de input van gemeenten in dit onderzoek buiten beschouwing is gelaten.

## **8.1 DE STAND VAN ZAKEN VAN DE HUURDERSPARTICIPATIE**

Zeggenschap van huurders is een belangrijk en levend thema in de corporatiesector. Het beeld dat uit het onderzoek ontstaat is overwegend positief en er spreekt hoop en ambitie uit.

Uit legitimiteitsmotieven en wens tot verbinding met de huurder spannen corporaties zich in voor zeggenschap van huurders. Huurdersorganisaties maken zich hard voor de positie van de huurder en de betaalbaarheid en kwaliteit van het wonen en steken daar veel tijd en energie in. Samen zijn corporaties en huurdersorganisaties druk bezig met professionalisering van de zeggenschap en het geven van invulling aan de geest van de Woningwet2015. Het merendeel heeft er vertrouwen in dat de gewenste verbeter- en ontwikkelslag ook gaat lukken.



De Woningwet versterkt in de ogen van betrokkenen de zeggenschap van huurders ook in de praktijk. Sommige corporaties en huurdersorganisaties werkten al in de geest van de nieuwe Woningwet, voor andere corporaties en huurdersorganisaties is deze nieuw.

Een impactrijke bepaling in de Woningwet is de volwaardige positie van huurders bij de cyclus van prestatieafspraken. Dit is voor huurdersorganisaties een complex proces wat veel tijd, kennis en deskundigheid van de huurdersbelangenbehartigers vraagt. In de Woningwet is er volgens sommige respondenten onvoldoende rekening mee gehouden dat huurders vrijwilligers zijn en geen professionals. Daarmee ligt er een opgave voor zowel corporaties als gemeenten om betrokkenheid en zeggenschap van huurders te ondersteunen en hier een gedeeld gevoel van eigenaarschap en medeverantwoordelijkheid voor te voelen.

De betrokkenheid van huurders bij prestatieafspraken heeft meerwaarde volgens alle partijen. Naast tal van verbeter suggesties die worden gedaan is de meest nuchtere dat huurdersorganisaties moeten groeien in hun nieuwe rol en daar ook de tijd voor moeten krijgen. Verbeterpunten liggen niet in het verder formaliseren van huurdersparticipatie, maar in de begeleiding, training en het samen bouwen aan vertrouwen.

Diverse partijen doorlopen voor het eerst gezamenlijk de cyclus van woonvisie, bod, prestatieafspraken en monitoring. Het is aan te bevelen om niet alleen de resultaten maar ook de cyclus zelf met elkaar te evalueren. Huurdersorganisatie, corporatie en gemeente kunnen samen lokaal onderzoeken en benoemen waar slagen te maken zijn in efficiency, kwaliteit en de ondersteuning die daarbij nodig is. Corporaties kunnen huurdersorganisaties ondersteunen bij het betrekken en consulteren van hun achterban tijdens prestatieafspraken. Huurdersorganisaties komen hier soms niet aan toe of krijgen dit niet georganiseerd. De regie op de participatie ligt uiteraard bij de huurdersorganisatie. Het proces van prestatieafspraken loopt soepeler als de huurdersorganisatie het lokale woonbeleid herkent. Het is daarom waardevol als gemeenten huurdersorganisaties als partij betrekken bij het opstellen van het woonbeleid of de woonvisie. Dat gebeurt nu niet overal.

Huurdersorganisaties zijn tevreden over de ondersteuning, faciliteiten, middelen en scholing die zij krijgen. De meeste huurdersorganisaties zijn tevreden over het overleg met hun corporatie en ervaren enigszins invloed (matige tot voldoende invloed). De Woningwet en de Wet overleg huurders verhuurder bieden een stok achter de deur. Tegelijkertijd is het, zoals een huurdersvertegenwoordiger vertelde, ook zo dat het er niet om gaat wat wettelijk geregeld is, maar om de mate waarin je als corporatie en als huurdersorganisatie elkaars standpunten respecteert en ruimte daarvoor biedt.

De ambitie van huurders om zitting te nemen in een huurdersorganisatie staat onder druk. Er wordt veel gevraagd van mensen in tijd en deskundigheid, er is een toename van kwetsbare groepen in het huurdersbestand en er is een desinteresse bij een grote groep huurders volgens respondenten. Dit verschilt uiteraard lokaal. Adviezen die leden van huurdersorganisaties geven: Maak participatie 'leuk en aantrekkelijk', richt participatie zodanig in dat het voor (een deel) van de mensen om kortlopende trajecten gaat en zorg voor betere beloning. Daarnaast zou participatie door 'de huurder' als een waardevolle bijdrage aan het 'sociaal wonen' moeten worden beschouwd, maar dat dwing je niet af. Een andere invalshoek is dat de Woningwet2015 voortbouwt op bestaande overlegstructuren. Belangrijke vraag is of er naast versteviging en ondersteuning van deze structuren ook niet nieuwe aanvullende mogelijkheden voor zeggenschap moeten worden ingezet of ontwikkeld die beter rekening houden met tijd, complexiteit en behoeften van huurders.

## 8.2 DOORKIJK VAN DE ONDERZOEKRESULTATEN

Hieronder staat per onderdeel een doorkijk van de onderzoeksresultaten.

### *Opbouw van de huurdersparticipatie op instellingsniveau*

Huurdersorganisaties komen in diverse vormen voor. Het merendeel is een vereniging met een bestuur (60,8%) of een stichting (28,1%). 11,1% heeft een tussenvorm of is een samenwerkingsverband van huurdersorganisaties. De meeste huurdersorganisaties hebben 4-6 actieve (bestuurs)leden. De spreiding hierin is groot. De gemiddelde leeftijd van de huurdersorganisaties in dit onderzoek is 18 jaar. De gemiddelde huurdersparticipatie is naar schatting autochtoon, rond de 65 jaar met een inkomen onder de 40.000 euro en is meestal een man.

### *Verbinding met de achterban*

Verbinding met de achterban wordt door de meeste huurdersorganisaties gelegd door een algemene ledenvergadering en door zichzelf open te stellen zodat elke huurder lid kan worden. Tweederde van de huurdersorganisaties zet soms tot regelmatig aanvullende participatievormen in. Een derde doet dat zelden of nooit. Inloopavonden, themabijeenkomsten en werkgroepen en digitale enquêtes worden het meest genoemd als aanvullende vorm.

In de dialoogbijeenkomsten wordt aangegeven dat regels rondom 'privacy' een barrière vormen om alle huurders te betrekken. Corporaties mogen vanwege wetgeving geen mailadressen van huurders delen, terwijl dat juist een praktische manier is om een grote groep huurders te benaderen.

### *Betrokkenheid van de huurdersorganisatie bij volkshuisvestelijke keuzes en tripartiet overleg*

De grote meerderheid van de huurdersorganisaties wordt betrokken bij de jaarlijkse cyclus van woonvisie, bod op het woonbeleid, prestatieafspraken en monitoring van deze afspraken. Ook geven diverse huurdersorganisaties aan dat dit gebeurt als het traject daartoe start. Bij de gemeentelijke woonvisie is de betrokkenheid relatief het laagst (20% geeft aan niet betrokken te zijn). Het is uiteraard mogelijk dat de gemeente al een woonbeleid of woonvisie geformuleerd had, voordat de Woningwet 2015 van kracht werd, wat het percentage over het niet geraadpleegd zijn kan beïnvloeden. Dat wil overigens niet zeggen dat huurders pas met de nieuwe Woningwet betrokken zijn geraakt bij woonvisies, dat gebeurde daarvoor ook al.

### *Meeste huurdersorganisaties zijn tevreden over betrokkenheid bij prestatieafspraken*

72,2% van de huurdersorganisaties is (zeer) tevreden over de wijze waarop zij werd betrokken bij de prestatieafspraken. 18,7% is noch tevreden, noch ontevreden. In de toelichting geeft een aantal huurdersorganisaties aan nog bezig te zijn met het maken van de afspraken en dus nog geen waarde-oordeel te kunnen geven. 5,2% is ontevreden, in de argumentatie wordt aangegeven in een te laat stadium betrokken te zijn (als het concept al gereed is) en als huurdersorganisatie door de gemeente direct aangesproken te willen worden en niet via tussenkomst van de corporatie.

### *Meeste huurdersorganisaties zijn tevreden over resultaat van hun betrokkenheid bij prestatieafspraken*

69,6% van de huurdersorganisatie is (zeer) tevreden over het resultaat van de betrokkenheid bij prestatieafspraken. 22,3% is noch tevreden, noch ontevreden en 8,1% is (zeer) ontevreden. Respondenten die niet tevreden zijn over het resultaat geven in de toelichting aan te weinig inspraak te hebben ervaren, bij een saneringscorporatie te huren waar weinig mogelijk is, de afspraken onvoldoende concreet te vinden.

*Betrokkenheid huurders bij prestatieafspraken heeft meerwaarde volgens corporaties*  
90,2% van de corporaties is van mening dat de betrokkenheid van huurdersorganisaties bij prestatieafspraken meerwaarde heeft. Belangrijkste redenen zijn de waarde van hun betrokkenheid voor de maatschappelijke binding en legitimatie van de afspraken en voor de inhoud van de afspraken.

#### *Belemmeringen en verbeterpunten voor volwaardige rol aan tafel*

Het merendeel van de huurdersorganisaties is van mening dat zij (enigszins) in staat is om een volwaardige rol aan tafel bij prestatieafspraken te kunnen vervullen. De factor tijd (werkbelasting) en ontbreken van deskundigheid worden vaak genoemd als bemoeilijkende factoren voor een volwaardige rol. Een heldere procesgang van prestatieafspraken, goede ondersteuning en een constructieve opstelling van gemeente en corporaties worden door huurdersorganisaties genoemd als belangrijkste verbeterpunten om goed prestatieafspraken te kunnen maken. Corporaties noemen als aanvullende verbeterpunten: betere representativiteit en diversiteit van huurdersorganisaties, verdiepen in het brede huurdersbelang, actiever de eigen mening naar voren brengen.

#### *Meeste huurdersorganisaties tevreden over middelen, faciliteiten, scholing en ondersteuning*

Nagenoeg alle huurdersorganisaties geven aan de mogelijkheid tot scholing en inhuren van externe ondersteuning te hebben. 5% krijgt onvoldoende budget of niet de mogelijkheid. Er zijn grote verschillen tussen huurdersorganisaties over de invulling. Sommigen hebben een eigen scholingsbeleid, anderen vinden opleiding niet nodig of hebben er geen tijd voor.

De meeste deskundigheid die wordt ingehuurd is inhoudelijke ondersteuning. Middelen en faciliteiten worden in 80% van de huurdersorganisaties toegekend op basis van begroting en bij 16,8% op aanvraag. Het merendeel van de huurdersorganisaties is tevreden tot zeer tevreden over de ontvangen ondersteuning, scholing en middelen. Relatief grootste ontevredenheid (10,3%) is er op het onderdeel inhuren van administratieve deskundigheid (of juist het ontbreken daarvan).

#### *Professionalisering van participatie hoog op de agenda*

Bij driekwart van de huurdersorganisaties staat versterking of professionalisering van de participatie op de agenda. Bij corporaties is dat bij 80% het geval. Aantrekken van externe ondersteuning en volgen van opleiding worden het meest genoemd als manier om te professionaliseren.

#### *Regie op participatie bij huurdersorganisatie of gezamenlijk met corporatie*

De regie op participatie ligt volgens de helft van de huurdersorganisaties bij de huurdersorganisatie en de helft bij de huurdersorganisatie en corporatie samen. Huurdersorganisaties van grote corporaties zijn relatief zelfstandiger dan die van kleinere corporaties. 20% van de corporaties geeft aan dat haar huurdersorganisatie niet in staat is om zelf de regie te voeren op de huurdersparticipatie bij de corporatie. Redenen hiervoor zijn onder andere het niet willen pakken van regie, geen contact met achterban, geen visie, afwachtende houding, te weinig tijd, kennis en kunde.

#### *Corporaties: kwaliteit huurdersparticipatie behoeft verbetering bij 30% van de corporaties, wel vertrouwen in verbetering*

70,9% van de corporaties beoordeelt de kwaliteit van de huurdersparticipatie als voldoende tot goed. 22,2% beoordeelt deze als matig en 6,9% als onvoldoende dan wel slecht. Meest genoemde verbeterpunt is meer inhoudelijke kennis en deskundig-

heid van de huurders die meepraten. Op de tweede plaats staat representativiteit van de huurdersorganisatie. De meeste corporaties hebben (enigszins) vertrouwen in de verbetering van de kwaliteit van de huurdersparticipatie. 5,5% geeft aan geen vertrouwen te hebben. Te weinig betrokkenheid bij de grote groep huurders, vergrijzing onder huurdersparticipanten en de toename van kwetsbare groepen in het huurdersbestand worden onder andere genoemd als belemmerende factoren.

#### *Woningwet versterkt volgens merendeel ook in de praktijk de zeggenschap van huurders*

83,7% van de huurdersorganisaties en 75,3% van de corporaties is van mening dat de Woningwet ook in de praktijk de zeggenschap van huurders 'zeker' of 'redelijk' heeft versterkt. Volgens sommige respondenten is het nog te vroeg om nu de balans op te maken. Ook stelt een aantal huurdersorganisaties en (groot) aantal corporaties dat de zeggenschap al groot was en dat de geest van de Woningwet al praktijk was. In het commentaar wordt onder andere aangegeven dat huurdersorganisaties nog steeds afhankelijk zijn van de goede wil van corporaties en dat er te weinig sprake is van instemmingsrecht. Ook stellen sommigen dat door de ingewikkelde regelgeving de werkelijke invloed juist kleiner wordt en tot overbelasting van vrijwilligers leidt.

#### *Ervaren invloed door huurdersorganisaties op beleid corporatie is 'matig' tot 'voldoende'*

45,6% van de huurdersorganisatie beoordeelt in het algemeen haar invloed op het beleid van de corporatie als voldoende tot veel. 40,9% beoordeelt haar invloed als matig en 13,5% als onvoldoende tot geen invloed. Diverse respondenten geven in opmerkingen aan dat er een positieve tendens is in zeggenschap, de corporatie bepaalt nog veel, maar het is wel 'beter' en meer 'open' geworden. Huurdersorganisaties ervaren gemiddeld voldoende tot veel invloed op de voordracht van de RvC, prestatieafspraken, participatiebeleid, servicekosten, leefbaarheid, fusie en verbindingen. Ook de ervaren invloed op betaalbaarheid en onderhoudsbeleid scoort relatief hoog. Lager is de ervaren invloed op jaarverslag, incassobeleid en begroting. Het merendeel (80%) van de huurdersorganisaties is tevreden over het overleg met de corporatie.

#### *Volgens een derde van de huurdersorganisaties is verbinding met interne toezicht matig tot onvoldoende*

Tweederde van de huurdersorganisaties waardeert de verbinding met de RvC/RvT van de corporatie als voldoende tot goed. 21,9% waardeert de verbinding als matig en 8,9% als onvoldoende (15 respondenten) en 2,4% als slecht (4 respondenten). Meest genoemde beperking is de lage contactfrequentie tussen huurdersorganisatie en RvT en het teveel op afstand staan door de RvT.

# **BIJLAGE**

**TIPS VAN DEELNEMERS IN DE  
DIALOOGBIJEENKOMSTEN**

## BIJEENKOMST VAN 29 JUNI 2016

- Niet méér wetten. Meer naar Participatieovereenkomsten, waarin zaken en verplichtingen worden opgenomen. Niet alles hoeft formeel te worden vastgelegd.
- Blijf altijd een mensen mens!
- Denk na over manieren om de (tijds-)belasting voor huurders te verlagen. Dit zou in de hand kunnen werken dat meer jongere huurders betrokken raken.
- Goede participatie start met respect voor ieders rol in het proces en investeer in een goede relatie.
- Zorg voor ruimte en tijd voor zowel de gemeente, als de corporatie, als de huurders, waardoor het vertrouwen ontstaat/blijft om tot samenwerking te komen
- Maak participatie leuk! En investeer in de onderlinge relaties.
- Realiseer je dat huurdersparticipatie altijd in beweging is. En beweeg mee!
- "Investeren in relaties".
- Zorg dat er altijd een goed overleg mogelijk is met alle betrokkenen en neem ieders inbreng serieus.
- Zoek ook buiten bestaande structuren naar verbetering van inspraak en zeggenschap huurders.

## BIJEENKOMST VAN 6 JULI 2016

- Huurders van een complex woningen net als bij een VVE "automatisch" lid laten zijn van een Bewonerscommissie.
- Een bewonerscommissie hetzelfde niveau voor huurders geven als een O.R. bij een bedrijf: meer zeggenschap/invloed/ondersteuning.
- "Verankerd" in corporatiedenken en bij overleg met andere partners zoals gemeente. Samen optrekken en elkaar ondersteunen waar nodig. "Niet omdat het moet, maar omdat we dat allemaal willen".
- Digitale processen om tot officiële communicatie te komen.
- Tools die iedereen kan gebruiken: privacyrichtlijnen, enquêtes van kwaliteit, een CAO medewerkers etc. etc.
- Maak het leuk in plaats van saai.
- Ga werken met proefmodellen om te zien en te laten zien of iets werkt.
- Geef huurders een serieuze kans om te groeien in participatie.
- Beschouw participatie als een waardevolle, maar ook verplichte bijdrage aan het "sociaal wonen".
- Kortlopende trajecten om laagdrempelig mensen te overtuigen een actieve bijdrage te leveren.
- Belang van Bewoners Advies Groepen (BAG) bepalen/benoemen/beschrijven.
- Zorg voor adequate, goed geëquipeerde bestuurders.
- Tijd.
- Betere beloning.
- Geef ons met elkaar tijd om met alle nieuwe wetten te werken (Woningwet, passend toewijzen, huursombenadering etc.), alvorens weer met wat nieuws te komen.
- Beïnvloeding aan de voorkant is effectiever dan de formele adviesrol bij een gereed product.
- Geef tijd en ruimte aan het proces. Respecteer elkaars belangen.
- Zoek de oplossing niet in het formaliseren van participatie, dan wordt het poppenkast. Begeleiding, training, werken aan vertrouwen is veel effectiever.
- Ondersteuning op proces en inhoud.
- Laat je ondersteunen.
- Om volwaardig partij te kunnen zijn, aandacht voor continuïteit en professionaliteit.
- Blijf met elkaar in gesprek. Investeer vanuit 2 kanten!

## DEELNEMERSLIJST DIALOOGBIJEENKOMSTEN 29 JUNI EN 6 JULI

<b>HUURDERSORGANISATIES</b>	
Inez Stapper	Bewonersraad Haag Wonen
Teun Scherpenzeel	Bewonersraad Haag Wonen
Gerard Klaassen	TBV Wonen
Bert van Reeuwijk	Huurdersplatform SOR
Riet Kranenburg	Huurdersplatform SOR
Frank van den Broek	De Bewonersraad Friesland
Corrie Nieuwland	Huurdersraad Albaniana
Raymond Vlieland	Huurdersraad Albaniana
Wilma van Lijf	Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere
De heer Lautenbach	Samenwerkende Huurdersorganisaties Ymere
J. van Dongen	HBV De Sleutel
M. van de Merwe	HBV De Sleutel
Johannes van den Heuvel	Huurdersnetwerk Mitros
Laurette Vermeulen	Huurdersraad Vestia
Pieter Brouwer	Huurdersraad Vestia
Ruud Klein	Huurdersvereniging Staedion

<b>WONINGCORPORATIES</b>	
Rob van Son	Woonstichting Etten-Leur
Machiel de Vries	Woongoed Middelburg
Sander Niemeijer	Volkshuisvesting Arnhem
Marieke Peters	Woonconcept
Aimée Tops	Stichting Havensteder
Kathinka Kahlman	Parteon
Jochem Schoemaker	Mooiland
Yolanda Winkelhorst	IJsseldal Wonen
Jaap Huibers	St. Woningbeheer Betuwe
Erwin Steemers	Staedion
Ilse Schrijver	De Woningstichting
Jos Hendrickx	AlleeWonen
Annelien Thedinga	Pre Wonen
Krien van Splunder	Woonbedrijf

<b>MINISTERIE BZK</b>	<b>FRAEY</b>
Eline Penders	Guus Terlingen
Annelies Dassen	John Waas

