

Kwaliteitsmeting Huurdersorganisaties

Amsterdam
augustus 2013

Rapportage
Door Gerda van Galen

Huurders Belangen Vereniging Noord- Kennemerland

Kwaliteitsmeting

Modules 1, 2 en 3



Huurders Belangen Vereniging Noord-Kennemerland

Kwaliteitsmeting

Modules 1, 2 en 3

Colofon

Kwaliteitsmeting Huurdersorganisaties
Module 1, 2 en 3
Huurders Belangen Vereniging Noord-Kennemerland
Augustus 2013

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

Gerda van Galen, onderzoeker
Konni Smits, onderzoeksassistent

© auteursrechten

Alle rechten voorbehouden

Inhoud

1. Inleiding

- 1.1. Inleiding
- 1.2. Achtergrond 7
- 1.3. Huurders Belangen Vereniging Noord-Kennemerland
- 1.4. Opbouw rapportage Kwaliteitsmeting

2. Bevindingen en conclusies

- 2.1. Inleiding
- 2.2. Kwaliteitsonderdeel 1 Vereisten uit de Overlegwet
- 2.3. Kwaliteitsonderdeel 2 Basiskwaliteit van HBV-NK
- 2.4. Kwaliteitsonderdeel 3 Contact en overleg met de achterban
- 2.5. Kwaliteitsonderdeel 4 Samenwerking en overleg in het werkgebied
- 2.6. Kwaliteitsonderdeel 5 Invloed en resultaat

3. Advies aan HBV-NK

- 3.1. Kwaliteitsonderdeel 1 Vereisten uit de Overlegwet
- 3.2. Kwaliteitsonderdeel 2 Basiskwaliteit van HBV-NK
- 3.3. Kwaliteitsonderdeel 3 Contact en overleg met de achterban
- 3.4. Kwaliteitsonderdeel 4 Samenwerking en overleg in het werkgebied
- 3.5. Kwaliteitsonderdeel 5 Invloed en resultaat

4. Resultaten BC's

Bijlagen

- 1 Verantwoording
- 2 Gespreksverslagen
- 3 Toelichtingen op de vragen BCs

1. Inleiding

1.1 Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de kwaliteitsmeting bij Huurders Belangen Vereniging Noord-Kennemerland (HBV-NK). Deze meting is uitgevoerd in de periode maart – mei 2013 door het Woonbond Kennis- en Adviescentrum. Dit rapport geeft een beeld van de mening van de achterban en de samenwerkingspartners over de werkwijze en het resultaat van HBV-NK. Daarnaast geeft het een indruk van de mate waarin HBV-NK voldoet aan de kwaliteitsnormen die de Woonbond voor ogen heeft voor een goede en succesvolle huurdersorganisatie.

De rapportage van de kwaliteitsmeting geeft HBV-NK materiaal in handen om op verschillende onderdelen te werken aan de verbetering van haar werkwijze en om prioriteiten te stellen voor de activiteiten in de komende periode.

1.2 Achtergrond

De Nederlandse Woonbond is door het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) betrokken bij de ontwikkeling van de participatiemodule voor woningcorporaties. Deze module meet de prestaties van woningcorporaties op het gebied van de bewonersparticipatie. De Woonbond is tegelijkertijd gestart met de ontwikkeling van het instrument 'Kwaliteitsmeting Huurdersorganisaties' en heeft deze aan de eigen achterban voorgelegd. De Verenigingsraad van de Woonbond heeft besloten dat het meetinstrument geschikt is om de kwaliteit van Huurdersorganisaties te meten. Inmiddels hebben 24 huurdersorganisaties deelgenomen aan de volledige kwaliteitsmeting. Twee huurdersorganisaties hebben gekozen voor één van de modules met een beperktere meting.

1.3 Huurders Belangen Vereniging Noord-Kennemerland

HBV-NK vertegenwoordigt de huurders van Woonwaard Noord-Kennemerland. HBV-NK heeft het Woonbond Kennis- en Adviescentrum opdracht gegeven de Modules 1, 2 en 3 van de Kwaliteitsmeting uit te voeren. Het betreft hierbij de volgende onderdelen van de Kwaliteitsmeting.

- Intake gesprek bestuur HBV-NK
- Documentenanalyse
- Onderzoeksgesprek directeur-bestuurder Woonwaard over samenwerking met HBV-NK
- Onderzoeksgesprek wijkconsulenten Woonwaard
- Telefonisch contact met RPW
- Enquête onder alle individuele bestuursleden van de

- bewonerscommissies
- Eindrapportage
- Eindgesprek bestuur HBV-NK over rapportage

Woonwaard Noord-Kennemerland heeft in 2011 de meting in het kader van het KWH-participatielabel laten uitvoeren. De uitkomsten van het KWH-participatielabel en de Kwaliteitsmeting Huurdersorganisaties kunnen in gezamenlijk overleg in relatie tot elkaar besproken worden. Op deze wijze kunnen Woonwaard en HBV-NK samen werken aan verbetering van de participatie van huurders en aan de samenwerking in het overleg.

1.4 Opbouw rapportage Kwaliteitsmeting

In hoofdstuk 2 van deze rapportage geven we een samenvatting van de bevindingen en de conclusies van de kwaliteitsmeting van HBV-NK op de verschillende kwaliteitsonderdelen en in hoofdstuk 3 wordt advies gegeven aan HBV-NK.

In hoofdstuk 4 zijn de uitkomsten van de schriftelijke enquête onder de bewonerscommissies van Woonwaard Noord-Kennemerland weergegeven.

In de bijlagen beschrijven we de werkwijze bij de kwaliteitsmeting van HBV-NK. Tot slot zijn de gespreksverslagen van de drie interviews opgenomen evenals de toelichtingen die de leden van bewonerscommissies in de enquête hebben gegeven.

2. Bevindingen en conclusies

2.1. Inleiding

Hieronder wordt de samenvatting van de resultaten uit de kwaliteitsmeting van HBV-NK beschreven. Deze samenvatting geeft de bevindingen weer over de verschillende aspecten van de vijf kwaliteitsonderdelen.

2.2. Kwaliteitsonderdeel 1 Vereisten uit de Overlegwet

Eisen ten aanzien van de statuten

Volgens de statuten van HBV-NK wordt het bestuur van HBV-NK, in overeenstemming met de Overlegwet, door en uit huurders gekozen. Volgens de beschikbare documenten wordt het bestuur van HBV-NK benoemd in de algemene ledenvergadering door afgevaardigden van de bewonerscommissies (afdelingen). Afdelingen zijn actieve bewonerscommissies die de huurders van Woonwaard vertegenwoordigen in hun werkgebied. Volgens de statuten moet het bestuur bestaan uit minimaal drie en maximaal zeven leden. Het huidige bestuur bestaat uit vijf personen, genoeg om het werk te kunnen doen, aldus HBV-NK. Bestuursleden zijn eenmaal in de vier jaar herkiesbaar. Het blijkt moeilijk te zijn om nieuwe bestuursleden te vinden. Alleen mensen op leeftijd (50+) willen dit werk doen, zo geven HBV-NK en de directie van Woonwaard aan. Een bestuur dat een afspiegeling is van de huurders zou ideaal zijn, maar in de praktijk is dat moeilijk te realiseren, aldus de HBV. Mensen met kennis van huurrecht genieten de voorkeur. Vervanging wordt gezocht bij afgevaardigden van bewonerscommissies. Er is ook iemand gevonden via de vrijwilligerscentrale, maar die betrokkenheid is gestopt door de regels van het UWV.

HBV-NK heeft zes werkgroepen samengesteld waaraan, naast bestuursleden, ook andere huurders deelnemen. Enkele bestuursleden nemen deel aan twee of meer werkgroepen en samenwerkingsverbanden.

Het gaat om de volgende werkgroepen: Werkgroep GOR HHW/Langedijk, GOR Alkmaar/Graft de Rijk, Werkgroep Energie, Werkgroep PR/ICT, Werkgroep APK, Werkgroep W + Z/Werkgroep WAC.

Daarnaast is er een afgevaardigde in het Regionaal Platform Wonen.

Een bepaalde vorm van getrapte bestuursverkiezingen zoals bij de HBV-NK komt ook voor bij huurdersorganisaties elders in het land.

HBV-NL voldoet aan de vereisten van de Overlegwet.

Eisen ten aanzien van de achterban

De Overlegwet schrijft verder voor dat de huurdersorganisatie de plannen voor het eerstvolgende jaar met de huurders bespreekt en dat zij huurders informeert. Huurders hebben via de bewonerscommissies en via het bezoeken van de ALV een bepaalde mate van invloed op standpunten van HBV-NK. Via Nieuwsbrieven worden zij geïnformeerd over komende vergaderingen. Invloed uitoefenen kan plaatsvinden door tijdens vergaderingen mededelingen te doen of zaken aan de orde te stellen, zo wordt duidelijk tijdens het interview. Discussies kunnen leiden tot wijziging van standpunten.

HBV-NK geeft aan dat zij minstens eenmaal per jaar, of zo dikwijls als het bestuur dit wenselijk acht, de algemene ledenvergadering bijeenroept. De algemene ledenvergaderingen worden goed bezocht, aldus het bestuur van HBV-NK en de regionale gesprekspartners.

Uit de beschikbare documenten blijkt dat HBV-NK over een lijst van 34 contactpersonen van de bewonerscommissies beschikt die zijn aangesloten bij HBV-NK.

HBV-NK heeft tijdens het interview aangegeven dat zij zelf geen bewonerscommissies opricht. Woonwaard vindt dat hun taak, aldus de HBV-NK. HBV-NK geeft signalen door aan Woonwaard als ergens een groep huurders actief wil worden in een commissie.

HBV-NK voldoet met haar werkwijze aan de vereiste in de Overlegwet om huurders te informeren en te betrekken bij haar beleid.

2.3. Kwaliteitsonderdeel 2 Basiskwaliteit van HBV-NK

Visie op participatie

HBV-NK heeft haar missie en de visie op de huurderparticipatie niet beschreven in een specifiek document. HBV-NK heeft volgens de statuten en in de praktijk twee expliciete doelen: het behartigen van de belangen van de huurders uit het werkgebied en het bevorderen van de leefbaarheid en het welzijn van de directe woonomgeving van haar leden.

HBV-NK heeft wel elementen van een visie beschreven onder meer op de website en in een PowerPoint presentatie over de HBV.

Woonwaard is van mening dat HBV-NK naar buiten toe onvoldoende duidelijk maakt wat de visie is op de huurdersparticipatie. Veel huurders weten volgens Woonwaard niet dat de HBV bestaat.

Werkplan, begroting en jaarverslag

HBV-NK maakt sinds 2011 jaarlijks een activiteitenplan en een beleidsplan. In 2009 is de HBV daarmee gestart. Het activiteitenplan is tevens de begroting. Er is geen directe aansluiting van het beleidsplan op de begroting.

De HBV heeft in het verleden een verhoging van de financiële bijdrage van Woonwaard aan de orde gesteld. Er is discussie met Woonwaard geweest over de begroting, zoals HBV-NK die in 2012 heeft ingediend.

De bewonerscommissies hebben geen duidelijk beeld over de financiële middelen van HBV-NK. Bijna een derde van de bewonerscommissies denkt dat de HBV voldoende middelen ontvangt, maar 40% van de commissies heeft hierover geen mening. Een meerderheid van de bewonerscommissies (60%) is tevreden over de hoeveelheid financiële middelen waarover men zelf beschikt.

Woonwaard is van mening dat HBV-NK over voldoende financiële middelen beschikt, wat onder meer blijkt uit de spaarpot die men nog heeft.

De vergoeding die HBV-NK van Woonwaard ontvangt bedraagt omgerekend circa € 2,85 per woning. Vergeleken met wat elders gangbaar is ontvangt HBV-NK een relatief laag bedrag van Woonwaard.

Uit een onderzoek dat de Woonbond in 2008 heeft gedaan, blijkt dat in de corporatiesector gemiddeld in dat jaar € 5,20 per woning werd betaald. HBV-NK ontvangt daarnaast inkomsten uit contributies van de leden. Dit bedrag is iets hoger dan de bijdrage die men van Woonwaard ontvangt. Woonwaard is van mening dat extra activiteiten die de HBV wil doen in eerste

instantie door een hogere contributie van de leden moet worden gefinancierd. Pas daarna kan er volgens de corporatie sprake zijn van een eventuele extra aanvulling door Woonwaard.

Sommige huurdersorganisaties elders in het land maken een werkplan, waarin de activiteiten voor het komende jaar worden beschreven in concrete meetbare doelstellingen. Dat vindt vervolgens zijn vertaling in een daarop afgestemde begroting. Een dergelijke benadering kan ook als voorbeeld gelden voor HBV-NK. Dan kan er vervolgens gezamenlijk met Woonwaard een inhoudelijke en reële discussie worden gevoerd over de benodigde financiën die kunnen komen uit inzet van de reserves, extra bijdrage van de leden of extra bijdrage van Woonwaard.

HBV-NK maakt jaarlijks een inhoudelijk jaarverslag, dat wordt besproken op de ledenvergadering. Het meest recente verslag dat aan het WKA beschikbaar is gesteld betreft het verslag van 2011.

HBV-NK beschikt over voldoende faciliteiten. HBV-NK beschikt over een eigen kantoor en secretariële ondersteuning. Bijna driekwart van de bewonerscommissies vindt dat de vergaderruimte van HBV-NK voldoet en dat de faciliteiten voldoende zijn. 16% van de bewonerscommissies is ontevreden over de vergaderruimte waarover men zelf kan beschikken.

Er is een onkostenvergoeding voor de actieve huurders binnen de HBV. De uitgaven worden vermeld in de begroting. Er is voldoende transparantie over de vergoedingsregeling. Iets meer dan de helft van de bewonerscommissies (54%) is bekend met het vergoedingsbeleid voor bestuursleden van HBV-NK.

Het bestuur

Het bestuur van HBV-NK is weinig gemengd wat betreft leeftijd. Er was één jongere huurder met juridische kennis die tijdelijk binnen het bestuur actief is. Die is inmiddels vertrokken in verband met de regels van het UWV. Het bestuur is qua omvang relatief klein.

Het werven van nieuwe bestuursleden verloopt, zoals ook elders voorkomt, moeizaam.

Woonwaard is van mening dat het bestuur van HBV-NK bestaat uit enthousiaste mensen die veel tijd steken in hun vereniging. Als belangenvereniging vindt men HBV-NK een behoorlijke club. De corporatie is van mening dat het bestuur te weinig een afspiegeling vormt van het huurdersbestand. Dat blijkt ook, aldus Woonwaard, doordat in het bestuur alleen mensen uit Alkmaar en Heerhugowaard zitten. Jongeren en allochtonen ontbreken in de organisatie. Het bestuur van HBV-NK onderkent dit punt, maar het is moeilijk om mensen uit deze doelgroepen in het bestuur te krijgen. Het bestuur van HBV-NK vindt het daarnaast van belang dat nieuwe bestuursleden beschikken over de juiste kennis en affiniteit met huurzaken.

Door het grote aantal activiteiten en overleggen is voor met name de dagelijks bestuursleden de belasting hoog. Er is op zichzelf een goede taakverdeling binnen het bestuur, waarbij ieder zijn eigen verantwoordelijkheden heeft.

HBV-NK kent een structuur met een zestal werkgroepen. Op zichzelf is dat een goede vorm om het werk beter te organiseren en om ook andere huurders bij de werkzaamheden te betrekken. Ervaringen elders laten zien dat huurders vaak wel actief willen worden in een werkgroep met een beperkt tijdsbeslag en een afgerond thema. Dat doet men sneller dan lid te worden van een bestuur. Niet duidelijk is hoe en met welke daadwerkelijke deelname van huurders de werkgroepen bij HBV-NK in de praktijk functioneren.

Tweemaal per jaar vindt er binnen het bestuur een onderlinge evaluatie plaats. Onderling houdt men elkaar een spiegel voor over de toekomst en het verleden, gericht op de werkzaamheden waar men voor staat. Gesproken wordt over verbetering die men zou moeten aanbrengen. Daarnaast heeft de voorzitter individuele evaluatiegesprekken met bestuursleden. Met deze werkwijze is HBV-NK verder dan huurdersorganisaties elders in het land.

Gesprekspartners in de regio vinden dat HBV-NK een sterk bestuur heeft.

Deskundigheid

Het bestuur is zelf van mening dat de deskundigheid binnen de HBV goed is. Men doet aan deskundigheidsbevordering door cursussen te volgen en men houdt elkaar regelmatig een spiegel voor.

Het beeld is dat de HBV het organisatorisch goed voor elkaar heeft. De corporatie is van mening dat de HBV er in slaagt een geoliede machine te zijn. Men vindt anderzijds dat de deskundigheid binnen het bestuur van HBV-NK en bij de bewonerscommissies onderling verschilt en dat er nog een kwaliteitsslag zou kunnen worden gemaakt. De corporatie vindt dat de HBV vaak te traditioneel en in structuren denkt, terwijl men meer met de inhoud bezig zou moeten zijn.

De bewonerscommissies zijn in overgrote meerderheid (80%) tevreden over de deskundigheid van het bestuur van HBV-NK als men om advies vraagt. Bijna twee derde van de bewonerscommissies is positief over het scholingsaanbod dat HBV-NK hen aanbiedt.

HBV-NK doet dus het nodige om de deskundigheid van de actieve leden binnen de vereniging te verhogen. Dat is ook de mening van de regionale gesprekspartners.

Vernieuwing

HBV-NK staat open voor vernieuwing van de eigen organisatie, maar in de praktijk komt dat moeilijk van de grond. De corporatie beschouwt de stap van de kwaliteitsmeting als een positieve impuls om tot kwaliteitsverbetering te komen. In de praktijk lukt het niet om jongeren en allochtone huurders meer bij de werkzaamheden te betrekken. Woonwaard pleit er voor dat HBV-NK meer openstaat voor bijvoorbeeld jongeren door jongeren werkgroepen te faciliteren en te erkennen. Bepaalde doelgroepen staan te ver van de HBV af, aldus Woonwaard.

De bewonerscommissies hebben geen goed beeld van de pogingen die HBV-NK doet om meer jongeren, allochtonen bij het huurderswerk te betrekken of om nieuwe werkvormen uit te proberen. Ongeveer de helft van de bewonerscommissies vult op vragen hierover 'geen mening' in. 67% van de bewonerscommissies vindt wel dat de HBV voldoende initiatieven onderneemt om bewoners te organiseren door bewonerscommissies op te richten in buurten en wijken waar die nog niet bestaan.

HBV-NK probeert mensen onder meer te organiseren via de werkgroepen en er heeft een overleg plaatsgevonden met de imam. Dit laat zien dat HBV-NK bezig is om te werken aan vernieuwing. Er worden initiatieven genomen om nieuwe doelgroepen bij het huurderswerk te betrekken, maar in de praktijk komt het qua resultaat nog te weinig van de grond.

Het bestuur van de HBV heeft kritiek op de Woonbond. Volgens het bestuur zou de Woonbond meer moeten doen voor huurdersorganisaties met betrekking tot vernieuwing en zou men niet al te belerend moeten zijn.

Woonwaard is van mening dat HBV-NK meer open zou moeten staan voor vernieuwing.

2.4. Kwaliteitsonderdeel 3 Contact en overleg met de achterban

Informereren en raadplegen van de individuele huurders

HBV-NK informeert de huurders en de bewonerscommissie door middel van een eigen nieuwsbrief. Iedere twee maanden verschijnt de nieuwsbrief van de HBV op de website. De papieren versie wordt ook verzonden naar de afgevaardigden van de bewonerscommissies.

72% van de bewonerscommissies noemt de regelmaat waarmee HBV-NK de huurders informeert voldoende of goed. Ruim tweederde van de bewonerscommissies is tevreden over de duidelijkheid en leesbaarheid van de informatie aan de huurders. De actualiteit van de informatie van de HBV op internet wordt door 64% van de bewonerscommissies voldoende of goed genoemd. Bewonerscommissies informeren hun eigen huurders

vaak ook schriftelijk over hun eigen activiteiten. 44% van de bewonerscommissies doet dat.

Individuele huurders worden geraadpleegd via de jaarlijkse ledenvergadering en via de inbreng van de afgevaardigden van de bewonerscommissies.

HBV-NK heeft geen directe binding met individuele huurders. Wel is er contact als huurders met klachten komen en met huurders die naar de algemene ledenvergadering komen.

Woonwaard constateert dat het contact van HBV-NK met de achterban beperkt is tot de ledenvergaderingen die één à twee keer per jaar plaatsvinden. Het contact met de bewonerscommissie bestaat volgens de corporatie vooral uit het begeleiden. Volgens de HBV-NK is de praktijk dat eenmaal per jaar een bijeenkomst wordt georganiseerd met het karakter van een Algemene Leden Vergadering. Vijf à zes maal per jaar vindt overleg met de bewonerscommissies plaats.

Deze bijeenkomsten zijn specifiek bedoeld om de bewonerscommissies aan het woord te laten.

Woonwaard pleit er voor dat de HBV meer informatie bij de huurders gaat ophalen. Dat kan onder meer via het houden van (digitale) enquêtes.

Contact met de bewonerscommissies

HBV-NK heeft, mede door haar getrapte structuur, een goede band met de bewonerscommissies. De bewonerscommissies zijn erg tevreden over de wijze waarop ze geïnformeerd en geraadpleegd worden door HBV-NK. Dit is een kwaliteit van de HBV. Het geeft de huurdersorganisatie een sterke lokale worteling.

De bewonerscommissies vinden dat het bestuur goede ondersteuning geeft indien nodig. Zij prijzen de samenwerking met HBV-NK. Het bestuur zorgt voor een goede uitwisseling van ervaringen. Het bestuur staat volgens 83% van de bewonerscommissies voldoende open voor suggesties. Het bestuur van HBV-NK is altijd goed bereikbaar, zo wordt geschreven.

Woonwaard vindt dat de HBV de afgelopen jaren stappen heeft gezet om de vergaderingen met de bewonerscommissie te verbeteren. De opkomst is ook altijd goed, volgens de corporatie. Er zijn soms bewonerscommissies, die geen behoefte hebben aan inbreng van de HBV. Woonwaard heeft het idee dat er vanuit de bewonerscommissies te weinig feedback komt naar het bestuur van de HBV.

Woonwaard doet de suggestie aan HBV-NK om de ondersteuning aan de bewonerscommissies meer af te stemmen op hun specifieke behoeften. Er zijn commissies die alleen maar leuke dingen willen doen. Andere commissies hebben met name inhoudelijke ondersteuning nodig. Nu is de ondersteuning van HBV-NK nogal eenduidig (onder andere qua informatie en

cursusaanbod). Als de HBV dat meer zou kunnen toespitsen op de specifieke vragen van de bewonerscommissies dan zou dat meerwaarde hebben.

De bewonerscommissies beschikken over een eigen budget. Men is in meerderheid (60%) tevreden over de grootte hiervan. In een aantal gevallen waar er sprake is van een "slapende" bewonerscommissie wordt gewerkt met contactpersonen.

Dit blijkt ook elders in het land een goede manier te zijn om vanuit een centrale huurdersorganisatie contact te houden met datgene dat er in complexen speelt.

Bekendheid

Nieuwe huurders ontvangen informatie over de bewonerscommissie in hun buurt. 64% van de bewonerscommissies laat weten dat men informatie geeft aan de nieuwe huurders. De helft van de bewonerscommissies denkt dat HBV-NK voldoende bekend is bij de individuele huurders. Woonwaard en het Regionale Platform denken dat de HBV-NK te weinig doet aan publiciteit. Woonwaard denkt dat veel huurders niet weten dat de HBV bestaat. Soms zijn er ook bewonerscommissies die niet goed op de hoogte zijn van het werk dat de HBV doet.

HBV-NK heeft een website, die up-to-date wordt gehouden. Veel huurdersorganisaties elders in het land hebben moeite om dit voor elkaar te krijgen. Woonwaard stelt dat de informatie via de website erg traditioneel is. Meer dan 90% van de bewonerscommissies laat weten dat men nooit informatie aanlevert voor de website van de HBV.

HBV-NK laat zich in voorkomende gevallen zien in Alkmaar, zo is de ervaring. Dat kan zijn op een braderie, maar ook in complexen waar problemen aan de orde zijn. Toch is de algemene indruk dat HBV-NK onvoldoende bekend is bij de huurders in haar werkgebied. Gesprekspartners in de regio vinden dat HBV-NK te weinig naar buiten treedt.

2.5. Kwaliteitsonderdeel 4 Samenwerking en overleg in het werkgebied

Samenwerkingsovereenkomst

HBV-NK heeft sinds 2009 een samenwerkingsovereenkomst met Woonwaard, die er vanuit huurdersperspectief goed uitziet. In de overeenkomst zijn de bevoegdheden, rechten en de financiën geregeld en er is een geschillenregeling opgenomen. HBV-NK kan te allen tijde gevraagd en ongevraagd adviseren over alle onderwerpen van beleid en beheer. Het is in het kader van deze kwaliteitsmeting moeilijk om te beoordelen wat de kwaliteit van de schriftelijke adviezen is. Er is één advies geleverd ten behoeve

van de documentenanalyse. Met betrekking tot onderwerpen van zwaarwegend belang voor huurders kan Woonwaard een beleidswijziging slechts doorvoeren als daarover overeenstemming is bereikt. De HBV en Woonwaard bepalen gezamenlijk welke onderwerpen dat zijn. Deze vorm van instemmingsrecht gekoppeld aan een goede geschillenregeling is landelijk gezien vrij uniek.

Voor de bewonerscommissies is er een aparte handleiding met rechten, bevoegdheden en een geschillenregeling.

Eenderde van de bewonerscommissies heeft geen mening over de bevoegdheden die HBV-NK in de samenwerkingsovereenkomst heeft, 42% van de bewonerscommissies noemt de bevoegdheden voldoende of goed. 60% van de commissies is tevreden over de bevoegdheden die zij zelf op basis van de samenwerkingsovereenkomst hebben. Bewonerscommissies hebben soms moeite om zelf de afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst na te komen. Voor 16% van de bewonerscommissies is dat een probleem.

Woonwaard hecht geen belang aan de samenwerkingsovereenkomst. Als het goed gaat in het overleg dan heb je die overeenkomst in feite niet nodig, zo wordt gesteld.

In de samenwerkingsovereenkomst staat dat die tweejaarlijks zal worden geëvalueerd. Daar is het in de praktijk nog niet van gekomen. De HBV vindt dat dit wel moet gaan gebeuren. Het overleg loopt verder, zo blijkt uit de interviews, gestructureerd in de geest van de samenwerkingsovereenkomst.

Overleg

Er vindt overleg plaats op twee niveaus. Eenmaal in de twee maanden vindt er overleg plaats van de HBV met de teamleider leefbaarheid van Woonwaard. Zaken die spelen kunnen dan snel worden opgepakt. Daarnaast vindt er vijf maal per jaar centraal overleg plaats door de HBV met de directie van Woonwaard.

Woonwaard is van mening dat HBV-NK het inhoudelijke overleg goed voorbereid. Er worden vragen gesteld en er vindt discussie plaats. HBV-NK is volgens de corporatie vooral reactief. Een meer proactieve, eigen inhoudelijke inbreng wordt op prijs gesteld. HBV-NK is van mening dat het inhoudelijk overleg met Woonwaard redelijk verloopt, maar het kan beter. De HBV vindt dat er nu te weinig tijd is voor diepergaand inhoudelijk overleg. Er zijn te veel agendapunten, waardoor men aan het uitspitten van een onderwerp niet toekomt.

Zowel Woonwaard als de HBV zouden meer ruimte moeten creëren om een onderwerp in een vroegtijdig stadium te bespreken en uit te diepen.

Woonwaard is van mening dat het overleg met de bewonerscommissies goed verloopt. Er worden activiteitenlijsten gemaakt met de bewonerscommissies. De commissies spreken bijna altijd in positieve zin over HBV-NK.

Uit de enquête komt naar voren dat de bewonerscommissies in meerderheid (60%) tevreden zijn over de regelmaat waarmee Woonwaard met hen overleg heeft. 44% van de commissies is tevreden over de mate waarin Woonwaard de afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst nakomt, 8% van de bewonerscommissies heeft op dit punt een negatief oordeel. De indruk is dat het nakomen van afspraken door Woonwaard is verbeterd. In het verleden waren diverse bewonerscommissies hierover niet tevreden.

HBV-NK bespreekt de inbreng en de uitkomst van overleggen met Woonwaard tijdens de bijeenkomsten met de afgevaardigden van de bewonerscommissies. Op deze manier blijft de georganiseerde achterban op de hoogte wat er speelt en wat de discussies zijn. HBV-NK wordt op deze wijze ook gevoed met ideeën van huurders uit de diverse complexen. De overleggen met de afgevaardigden worden in het algemeen goed bezocht, zo is de ervaring.

Contact met andere organisaties

HBV-NK heeft beperkt contact met andere huurdersorganisaties in de regio, aldus de regionale gesprekspartners en Woonwaard. De HBV-NK speelt een actieve rol op de Provinciale Vergaderingen van de Woonbond.

HBV-NK neemt deel aan het Regionaal Platform Woonconsumenten (RPW) in Noord-Kennemerland. Via dit platform worden cursussen georganiseerd. Het RPW overlegt ook met de portefeuillehouders in de aangesloten regiogemeenten. Vanuit het RPW is er kritiek dat HBV-NK te weinig inbreng heeft in het platform. Men zou graag meer betrokkenheid zien. HBV-NK mist, zo wordt gesteld, door haar geringe betrokkenheid ook de link naar de plaatselijke politiek terwijl dat wel belangrijk is. Ook vindt de RPW dat de HBV-NK zich te weinig richt op de omliggende dorpen.

In de toekomst wordt, als de regeringsplannen doorgaan, de invloed van de gemeenten op de corporaties sterker. Van belang is dan des te meer om daar als huurdersorganisaties een rol in op te eisen en te spelen.

2.6. Kwaliteitsonderdeel 5 Invloed en resultaat

Advisering aan de woningcorporatie

Over het algemeen geeft HBV-NK mondeling advies aan Woonwaard. In geringe mate wordt schriftelijk geadviseerd. Het gaat dan om zwaarwegendere onderwerpen. De gang van zaken is over het algemeen dat er door HBV-NK op beleidswijzigingen van Woonwaard wordt gereageerd. Er wordt soms ongevraagd advies gegeven. Wat betreft het beleid met betrekking tot energiebesparende maatregelen bij Woonwaard heeft er wel een uitgebreider adviestraject plaatsgevonden. Daarbij is ook de Woonbond ingeschakeld. Er is één advies van HBV-NK beschikbaar gesteld. Dat heeft betrekking op het beleidsplan van Woonwaard.

Invloed uitoefenen op het beleid of de dienstverlening

HBV-NK heeft beperkt invloed op het beleid en de dienstverlening van Woonwaard. Woonwaard geeft aan dat door invloed van de HBV soms zaken worden aangepast. Het gaat dan bijvoorbeeld om het vergoedingenbeleid, het schoonmaken en dergelijke. HBV noemt zelf dat men invloed heeft op de brieven die worden verzonden naar huurders. Woonwaard is ook aan de slag gegaan met een advies dat de HBV heeft gegeven over asbest. Daarnaast heeft er uitgebreid overleg plaatsgevonden over energiebesparing in relatie tot het beleid van Woonwaard.

Zowel HBV-NK als Woonwaard geven aan dat de huurdersvereniging geen invloed heeft op belangrijke beleidszaken. Woonwaard is van mening dat je niet van vrijwilligers kunt verwachten dat zij alle ins en outs van jaarrekeningen en begrotingen goed kunnen beoordelen. Er wordt ook veel gevraagd van vrijwilligersorganisaties, aldus de corporatie. Woonwaard is van mening dat HBV-NK meer externe hulp en ondersteuning zou moeten zoeken. Of dat men anderszins lokaal zou moeten zoeken naar meer deskundigheid. Tussen HBV-NK en

Woonwaard vindt wel overleg plaats, maar geen onderhandeling over adviezen.

Ruim tweederde van de bewonerscommissies (68%) is tevreden over het resultaat van de belangenbehartiging door HBV-NK. Driekwart van de bewonerscommissies vindt het resultaat van hun eigen belangenbehartiging voldoende of goed.

Invloed op en overleg met de Raad van Commissarissen

In de Raad van Commissarissen (RvC) van Woonwaard zitten twee leden op voordracht van HBV-NK. De voordrachtprocedure is, volgens de HBV, bijzonder plezierig verlopen. De voorgedragen commissarissen zijn benoemd. HBV-NK heeft regelmatig contact met deze leden van de RVC. Zij bezoeken in de regel de

vergaderingen met de afgevaardigden van de bewonerscommissies.

Betrokkenheid bij herstructureringsplannen

HBV-NK is betrokken bij de herstructureringsplannen van de corporatie. De HBV heeft invloed gehad op de procedure, die Woonwaard heeft ontwikkeld met betrekking tot de herstructurering, groot onderhoud en renovatie. Het gaat hierbij om de invloed van de bewoners, de werkwijze van de onderaannemers en het Sociaal Plan. Er zijn specifieke werkgroepen door HBV-NK opgericht die zich gebiedsgewijs bezig houden met renovatie, groot onderhoud en herstructurering. In veel gevallen wordt HBV-NK ingeschakeld om advies te geven bij herstructureringsplannen op complexniveau.

Oordeel over functioneren

Een grote meerderheid van de bewonerscommissies heeft een positief oordeel over HBV-NK. Men is tevreden over de ondersteuning die het bestuur van HBV-NK biedt, de informatie die wordt verstrekt en de mate waarin het bestuur een luisterend oor heeft.

Woonwaard kenschetst de HBV als enthousiast en integer. De corporatie vindt dat de huurdersvereniging meer hulp van buitenaf moet vragen. De corporatie vindt ook dat er bij de HBV sprake is van veel inzet en goede intentie. Van belang wordt gevonden dat de HBV zich vernieuwd met nieuwe werkvormen en met meer mensen. Men is van mening dat de HBV daartoe zeker de potentie in huis heeft.

Gesprekspartners in de regio en anderen vinden dat HBV-NK zich meer moet profileren in de publiciteit en meer moet laten gelden in de regio.

HBV-NK vindt dat men de laatste jaren veel in gang heeft gezet. Men is terecht trots op wat er, met bevlogen vrijwilligers, al is bereikt. Vastgesteld wordt dat men te weinig invloed heeft op strategische thema's. Men wil ook inspelen op nieuwe ontwikkelingen, zoals sociale media en andere werkvormen.

3. Advies aan HBV-NK

HBV-NK is een vereniging met een sterk bestuur dat bestaat uit een relatief kleine groep actieve mensen. HBV-NK krijgt waardering van Woonwaard wat betreft de positieve inzet om zaken voor huurders te verbeteren. De bewonerscommissies die te maken hebben met HBV-NK zijn erg positief over het functioneren van HBV-NK.

Het beeld dat het WKA heeft van HBV-NK is dat het gaat om een huurdersvereniging met een erg betrokken bestuur, dat in staat is om de belangen van de huurders consciëntieus en op een goede manier te vertegenwoordigen.

Uit de kwaliteitsmeting komen een aantal punten naar voren waaraan HBV-NK de komende tijd kan werken ter verbetering van de eigen organisatie en de resultaten. Deze aandachtspunten zijn hiervoor soms al impliciet beschreven, we geven ze per kwaliteitsonderdeel nog eens weer. Het is aan HBV-NK om daarin prioriteiten te stellen, onder meer om overbelasting te voorkomen en efficiënter te kunnen opereren.

3.1. **Kwaliteitsonderdeel 1 Vereisten uit de Overlegwet**

HBV-NK voldoet aan de eisen van de Overlegwet. De adviezen ten aanzien van het informeren en raadplegen van de achterban zijn hieronder vermeld.

3.2. **Kwaliteitsonderdeel 2 Basiskwaliteit van HBV-NK**

De doorstroming van nieuwe mensen in het bestuur van HBV-NK is een belangrijk punt van aandacht. Het verdient aanbeveling om doorlopend bezig te zijn met de vernieuwing van het bestuur. Als in het bestuur van HBV-NK enkele nieuwe bestuursleden worden opgenomen dan versterkt dat ook de positie van HBV-NK in het overleg met de corporatie. Verbreding kan mogelijk worden gevonden door in de kring van bewonerscommissies en andere direct betrokkenen te zoeken. Door hiervoor in het werkplan en in de begroting specifieke activiteiten en kosten op te nemen zijn dergelijke plannen haalbaar. Werkgroepen en klankbordgroepen vormen vaak een kweekvijver voor nieuwe actieve huurders.

Wij bevelen aan dat het bestuur de tijd neemt om een algemene visie te ontwikkelen waar men de komende jaren heen wil met de huurdersparticipatie bij Woonwaard in Noord-Kennemerland. Aan de orde daarbij is dat er ook contact wordt gelegd met de achterban van individuele huurders en dat er aansluiting wordt gezocht bij thema's die de komende jaren gaan spelen. Gedacht kan worden aan het opzetten van (digitale) huurderspanels of klankbordgroepen over bepaalde onderwerpen. Vernieuwing en verjonging van de HBV is eveneens een belangrijk onderwerp.

Een te ontwikkelen visie moet uiteindelijk zijn vertaling vinden in een werkplan voor 2014 met daaraan gekoppeld de begroting. Een werkplan is een goed instrument om op een structurele manier zaken aan te pakken. In een dergelijk werkplan kan ook een prioriteitstelling worden opgenomen, opdat het werk behapbaar blijft voor het bestuur. Wij stellen voor dat in een dergelijk werkplan concrete meetbare doelen worden gesteld.

Vroegtijdige afstemming van het werkplan met Woonwaard is van belang. Gezamenlijk kan worden afgesproken welke thema's in 2014 zullen spelen en hoe daar tijdig op kan worden ingespeeld. Aanbevelingen uit dit onderzoek kunnen gefaseerd een plek krijgen in het werkplan.

3.3. Kwaliteitsonderdeel 3 Contact en overleg met de achterban

Wij adviseren om wat betreft de informatie aan de bewonerscommissies door middel van de nieuwsbrieven door te gaan op de ingeslagen weg.

Wij stellen voor om initiatieven te nemen om ook individuele huurders beter te informeren. Zoals hiervoor is beschreven zijn daarvoor diverse werkvormen denkbaar. Dat kan bijvoorbeeld via de eigen website of door artikelen te plaatsen in de lokale (zondags-) kranten.

Van belang is dat in het werkplan wordt opgenomen op welke wijze HBV-NK de inbreng van de individuele huurders denkt te versterken. Dat kan bijvoorbeeld door regelmatig de mening te peilen van individuele huurders via een (digitale) enquête, een opiniepeiling op de eigen website of via het instellen van een klankbordgroep over een bepaald onderwerp. Overleg hierover met Woonwaard is noodzakelijk, omdat de corporatie ook zelf aan enquêtering doet.

Daarnaast verdient het aanbeveling om te proberen door middel van bijvoorbeeld themabijeenkomsten huurders op speciale bewonersvergaderingen te krijgen. Het zou hierbij kunnen gaan over thema's als energiebesparing, woonlasten, leefbaarheid en dergelijke.

Wij bevelen aan dat HBV-NK een specifiek pr-beleid gaat ontwikkelen waardoor men vaker in de lokale en regionale pers komt.

Wij bevelen aan om op experimentele basis enkele nieuwe vormen van participatie uit te proberen. Er zijn werkvormen die meer dan de huidige aansluiten op doelgroepen als jongeren en werkenden. Het gaat hierbij vaak om vormen die een minder structureel en formeel karakter hebben. HBV-NK zou zelf of in overleg met Woonwaard eigen huurderspanels of beleidsadviesgroepen in het leven kunnen roepen, waarbij huurders adviseren over een bepaald onderwerp. Voor het bereiken van jongeren kan de website een grotere rol spelen. Wij bevelen aan om sociale media te gebruiken om in contact te komen met doelgroepen die men anders niet bereikt. Voor ouderen zouden ledenvergaderingen overdag over het thema zorg kunnen worden georganiseerd.

3.4. Kwaliteitsonderdeel 4 Samenwerking en overleg in het werkgebied

Wij bevelen aan dat HBV-NK zich intensiever gaat bemoeien met het RPW in Noord-Kennemerland. Dat is in eerste instantie van belang omdat in 2014 gemeentelijke verkiezingen zullen plaatsvinden. In de toekomst zullen gemeenten meer invloed krijgen op de corporaties in hun werkgebied. Het zou goed zijn om hierop al vast in te spelen.

3.5. Kwaliteitsonderdeel 5 Invloed en resultaat

Wij bevelen aan dat HBV-NK deze kwaliteitsmeting bespreekt met Woonwaard. Daarbij is het aan te bevelen om gezamenlijk met de corporatie stappen te zetten om de participatie verder vorm te geven. Het KWH-rapport van de participatiemeting waaraan Woonwaard heeft deelgenomen kan hierbij worden betrokken zodat beide organisaties de participatie stevig onder de loep kunnen nemen.

Wij bevelen aan dat er met Woonwaard afspraken worden gemaakt hoe HBV-NK in een vroegtijdig stadium kan worden betrokken bij de beleidsontwikkeling.

Elders zijn er goede ervaringen van huurdersorganisaties en corporaties die “met de benen op tafel” in een voorfase ideeën en plannen bespreken, voordat deze zijn ontwikkeld.

Wij bevelen aan dat HBV-NK waar nodig en mogelijk hulp zoekt bij externe ondersteuners, teneinde een volgende stap te kunnen maken om haar organisatie te verbeteren en toe te snijden op de toekomst.

4. Resultaten BC's

In dit hoofdstuk geven we de resultaten weer van de enquête die onder de individuele bestuursleden van bewonerscommissies is uitgezet.

HBV-NK heeft de e-mailadressen van 35 contactpersonen van bewonerscommissies aangeleverd. Deze commissieleden zijn door het WKA per e-mail benaderd met het verzoek om de e-mailadressen van alle individuele commissieleden te sturen. Van commissieleden zonder e-mailadres is om het postadres gevraagd. Dit heeft 61 contactgegevens opgeleverd. Deze bewonerscommissieleden hebben een e-mail ontvangen met het verzoek om online mee te doen aan de enquête. Na anderhalve week is een reminder gestuurd naar de commissies die op dat moment nog niet hadden gereageerd op het verzoek mee te doen aan de Kwaliteitsmeting van HBV-NK. Er zijn op verzoek negen papieren vragenlijsten verstuurd. 26 bestuursleden hebben meegedaan aan de enquête.

De vragen die aan de leden van bewonerscommissies zijn gesteld hebben betrekking op hun eigen functioneren en op het functioneren van HBV-NK. Door te kijken naar het functioneren van de bewonerscommissies zelf kan inzicht worden gekregen naar de rol van HBV-NK ten aanzien van hun directe achterban.

Respons

Van de 35 bewonerscommissies hebben 17 (exclusief één anonieme respondent) bewonerscommissies deel genomen aan de enquête. De respons, wat betreft het aantal bewonerscommissies, ligt op 49%. Dat is een redelijk goede respons, voor een groep huurders die tot de directe achterban van HBV-NK gerekend moet worden en met wie HBV-NK nauwe banden onderhoud.

Van de 61 individuele leden van besturen van bewonerscommissies hebben 26 personen meegedaan aan de enquête. Wat de individuele leden van bewonerscommissies betreft ligt de respons op 43%.

Van de volgende bewonerscommissies hebben één of meer bestuursleden meegedaan aan de Kwaliteitsmeting:

- Complex 622 (De Zonkant) 6 personen
- Complex 413 (Wijkwaard) 2 personen

- Complex 626 (Het Houtrijk) 1 persoon
- Complex 706 1 persoon
- Complex 407 (H-Waarden) 1 persoon
- Complex 113 (De Weidemolen) 1 persoon
- Complex 631 (Parckstede) 1 persoon
- Complex 627 (De Prinsenhof III) 2 personen
- Complex 630 (Tuinderspad) 1 persoon
- Complex 95 (Palazzo) 1 persoon
- Complex 401 (De Strandwal) 1 persoon
- Complex 623 (In de Achtermeer) 2 personen
- Meerzicht 1 persoon
- Muiderwaard 1 persoon
- De Hoge Hoef 1 persoon
- De Hoef Centraal 1 persoon
- De Weidevogels 1 persoon
- Anoniem 1 persoon

Totaal 26 personen

De uitkomsten van de enquête worden hierna weergegeven. De uitkomsten worden enigszins beïnvloed door de oververtegenwoordiging van bewonerscommissie De Zonkant die met zes personen heeft deelgenomen aan de enquête.

In de volgende tabel is te zien hoeveel woningen de bewonerscommissies die mee hebben gedaan aan de meting vertegenwoordigen.

Vraag 2

Hoeveel woningen vertegenwoordigt uw bewonerscommissie?

Minimum	12
Gemiddeld	95
Maximum	368

n = 20

Gemiddeld vertegenwoordigen de bewonerscommissies 95 woningen.

Er is gevraagd of de bewonerscommissies over een bestuur beschikken met een voorzitter, penningmeester en een secretaris. Tabel 3 laat zien in hoeverre dat het geval is.

Vraag 3

Heeft uw bewonerscommissie een:

	Ja		Nee		Totaal
	n	%	n	%	
Een voorzitter	22	92	2	8	24
Een penningmeester	23	96	1	4	24
Een secretaris	20	83	4	17	24
Andere bestuursleden	18	90	2	10	20

De meeste bewonerscommissies hebben een bestuur met een voorzitter, penningmeester en secretaris. Daarnaast hebben 18

bewonerscommissies nog andere bestuursleden.

Naast de leden van het bestuur beschikken de meeste bewonerscommissies over nog meer mensen waarop zij een beroep kunnen doen, zo blijkt uit het volgende overzicht.

Vraag 3.3

Op hoeveel andere personen kan uw bewonerscommissie (regelmatig) een beroep doen?

Minimum	0
Gemiddeld	3
Maximum	15

n = 20

Gemiddeld beschikken bewonerscommissies over nog drie mensen op wie zij ook een beroep kunnen doen voor hun werkzaamheden en activiteiten. Eén bewonerscommissie heeft maar liefst 15 mensen extra.

Tabel v4 laat zien hoe bewonerscommissies de huurders raadplegen en informeren.

Vraag 4

Vragen over de manier waarop uw bewonerscommissie huurders kan raadplegen en informeren.

	Ja	Nee	N.v.t
	%	%	%
Informeert u de huurders in uw werkgebied schriftelijk over de activiteiten van uw bewonerscommissie?	44	48	8
Ontvangen huurders in uw werkgebied wel eens een enquête van uw bewonerscommissie?	24	68	8
Worden huurders in uw werkgebied jaarlijks uitgenodigd voor een bewonersvergadering van uw bewonerscommissie?	40	60	0
Informeert uw bewonerscommissie de huurders regelmatig waar zij terecht kunnen met vragen?	80	16	4
Levert u zelf informatie voor de website van de Huurdersbelangenvereniging?	4	92	4
Krijgen nieuwe huurders informatie over uw bewonerscommissie?	64	36	0
Probeert u als bewonerscommissie om jongere mensen bij het huurderswerk te betrekken?	44	20	36
Probeert u om allochtone huurders bij het huurderswerk te betrekken?	52	12	36
Maakt uw bewonerscommissie gebruik van een scholingsprogramma dat HBV-NK u aanbiedt?:	44	48	8

n = 25

44% van de bewonerscommissies informeert de huurders schriftelijk over hun activiteiten. Enquêtes worden door bijna een kwart van de bewonerscommissies (24%) wel eens uitgezet onder de huurders. 68% van de commissies doet dat niet.

60% van de bewonerscommissies nodigt de huurders niet uit voor een jaarlijkse bewonersbijeenkomst. De meeste bewonerscommissies (80%) informeren de huurders waar zij terecht kunnen met vragen.

Vrijwel geen van de bewonerscommissies (92%) leveren informatie aan die HBV-NK dan op haar website zou kunnen zetten.

44% van de bewonerscommissies probeert om jongere mensen te betrekken bij het huurderswerk. Pogingen om allochtone huurders te betrekken bij het huurderswerk wordt door 52% van de bewonerscommissies gedaan.

44% van de commissies maakt wel eens gebruik van het scholingsaanbod dat HBV-NK hen aanbiedt.

In de enquête hebben we de bewonerscommissies gevraagd wat ze vinden van de informatie die zij van HBV-NK ontvangen. In tabel v5 worden de antwoorden gepresenteerd.

Vraag 5

Wat vindt u van de manier waarop Huurdersbelangenvereniging Noord-Kennemerland de huurders raadpleegt en informeert?

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De regelmaat waarmee HBV-NK de huurders informeert	12	12	72	4
De duidelijkheid en leesbaarheid van de informatie aan de huurders	12	16	68	4
De actualiteit van de informatie van HBV-NK op internet	4	8	64	24
De mate waarin huurders via de website van HBV-NK hun mening kunnen geven over actuele onderwerpen	8	8	53	32
De mate waarin HBV-NK op de hoogte is van de onderwerpen die huurders belangrijk vinden:	12	8	64	16
De regelmaat waarmee HBV-NK in het nieuws komt	8	24	52	16

n = 25

Bijna driekwart van de respondenten (72%) is tevreden over de regelmaat waarmee HBV-NK de huurders informeert. Iets meer dan twee derde van de respondenten (68%) vindt die informatie duidelijk en leesbaar.

64% van de respondenten vindt de informatie van HBV-NK op internet actueel. De helft van de respondenten (52%) is tevreden over de mate waarin huurders via de website van HBV-NK hun mening kunnen geven over actuele onderwerpen.

64% van de respondenten vindt de mate waarin HBV-NK op de hoogte is van de onderwerpen die voor huurders belangrijk zijn voldoende tot goed.

De helft van de respondenten (52%) is tevreden over de regelmaat waarmee HBV-NK in het nieuws komt.

In de enquête hebben we de bewonerscommissies gevraagd wat ze vinden van de manier waarop HBV-NK overlegt met de bewonerscommissies, hen raadpleegt en hen informeert over de activiteiten en de resultaten van het werk. In tabel v6 worden de antwoorden gepresenteerd.

Vraag 6**Vragen over de manier waarop Huurdersbelangenvereniging Noord-Kennemerland de bewonerscommissie raadpleegt en informeert.**

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De regelmaat waarmee het bestuur van HBV-NK overlegt met de bewonerscommissie	4	4	92	4
De mate waarin HBV-NK uw bewonerscommissie informeert over de activiteiten en de resultaten van haar werk	8	8	83	0
De mate waarin HBV-NK zorgt voor uitwisseling van ervaringen van uw bewonerscommissie	9	13	74	4
De openheid van HBV-NK voor uw suggesties	4	4	83	9
De mate waarin HBV-NK de mening van uw bewonerscommissie vraagt over het werkplan of over de activiteiten in het nieuwe jaar	13	4	79	4
De mate waarin vrijwilligers worden gewaardeerd voor hun inzet door een jaarlijkse leuke activiteit als een etentje, uitstapje of iets dergelijks	13	13	2	54
De bekendheid van het vergoedingsbeleid voor bestuursleden van HBV-NK bij uw bewonerscommissie	8	8	54	29
De bereikbaarheid van HBV-NK voor leden van bewonerscommissies	4	8	83	4
De mate waarin HBV-	8	0	83	8

Vrijwel alle respondenten (92%) zijn tevreden over de regelmaat waarmee HBV-NK met hen overlegt. 83% van de respondenten is tevreden over de informatie die zij van de HBV-NK ontvangen over hun activiteiten. driekwart van de respondenten (74%) is tevreden over de mate waarin HBV-NK zorgt voor uitwisseling van ervaring tussen de bewonerscommissies onderling. 83% van de respondenten vindt dat HBV-NK open staat voor hun suggesties.

79% van de respondenten is tevreden over de mate waarin HBV-NK naar de mening van bewonerscommissies vraagt over het werkplan en de activiteiten van HBV voor het nieuwe jaar.

De waardering die de vrijwilligers van de bewonerscommissies krijgen van HBV-NK over hun inzet leidt tot verdeelde opvattingen.

21% van de respondenten is hierover tevreden, 13% van de respondenten is hierover ontevreden, 54% van de respondenten heeft hierover geen mening en 13% van de respondenten is hierover neutraal.

54% van de respondenten is bekend met het vergoedingsbeleid van HBV-NK.

83% van de respondenten vindt dat HBV-NK goed bereikbaar is voor hun bewonerscommissieleden.

83% van de respondenten is tevreden over de mate waarin HBV-NK hen voorziet van relevante, landelijke informatie.

De volgende tabel laat zien of het bestuur van HVB-NK in de ogen van de bewonerscommissies deskundig is en haar afspraken nakomt.

Vraag 7

Vragen over of het bestuur van Huurdersbelangenvereniging Noord-Kennemerland op haar taak berekend is.

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De deskundigheid van het bestuur van HBV-NK als u om advies vraagt	8	4	80	8
De mate waarin het bestuur extern advies vraagt als dit nodig is	4	4	72	20
De mate waarin het bestuur haar afspraken nakomt	4	8	80	8

n = 25

80% van de respondenten vindt HBV-NK deskundig wanneer zij hen om advies vraagt. 72% van de respondenten vindt het positief dat HBV-NK extern om advies vraagt als dat nodig is. 80% van de respondenten vindt het positief dat HBV-NK gemaakte afspraken nakomt.

Zijn de bewonerscommissies tevreden over de ondersteuning die zij van HBV-NK ontvangen? En is men tevreden over het scholingsaanbod? Wat men hiervan vindt laat de volgende tabel zien.

Vraag 8

Vragen over de ondersteuning van de aangesloten bewonerscommissies door Huurderbelangenvereniging Noord-Kennemerland

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De ondersteuning die u, indien nodig, in uw werk van HBV-NK krijgt	4	12	68	16
De deskundigheid van het bestuur van HBV-NK als u om advies vraagt	8	8	72	12
De juridische steun die u, indien gewenst, via HBV-NK kunt ontvangen of inhuren	8	8	58	25
De mate waarin u een beroep kunt doen op externe ondersteuning	4	12	56	28
Het scholingsaanbod aan uw bewoners commissie van HBV-NK	4	4	63	29

n varieert van 24 tot 25

68% van de respondenten is tevreden over de ondersteuning die zij desgewenst krijgen van HBV-NK. 72% van de respondenten vindt HBV-NK deskundig als zij hen om advies vraagt. 58% van de respondenten is positief over de juridische steun die zij desgewenst krijgen van HBV-NK. De meerderheid (56%) is ook tevreden over de mate waarin men zelf een beroep kan doen op externe ondersteuning.

Het scholingsaanbod voldoet aan de verwachtingen. 63% van de bewonerscommissies noemt dat aanbod voldoende of goed.

Er zijn vragen gesteld over de faciliteiten van de bewonerscommissies. Het volgende overzicht geeft een beeld van de mening die men hierover heeft.

Vraag 9

Wat vindt u, als het gaat om de faciliteiten om het huurderswerk goed te kunnen doen, van de volgende aspecten?

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De hoeveelheid financiële middelen waarover uw bewoners commissie beschikt	8	20	60	12
De mate waarin u als bewonerscommissie kunt beschikken over goede vergaderruimte	16	12	44	28
De hoeveelheid financiële middelen waarover HBV-NK beschikt	4	24	32	40
De beschikbaarheid van voldoende faciliteiten zoals vergaderruimte voor HBV-NK	4	4	71	21

n varieert van 24 tot 25

60% van de respondenten vindt dat hun bewonerscommissie over voldoende financiële middelen beschikt om het belangrijke huurderswerk goed te kunnen doen. Wat betreft de vergaderruimte zijn veel minder respondenten tevreden namelijk 44%.

40% van de respondenten heeft geen mening over de financiële middelen waarover HBV-NK kan beschikken. Bijna driekwart van de respondenten (71%) vindt dat HBV-NK over voldoende faciliteiten zoals een vergaderruimte kan beschikken.

Zijn de bewonerscommissies tevreden over de bevoegdheden die zij hebben? Tabel v10 gaat hierop in.

Vraag 10

Wat is, in het kader van de belangenbehartiging, uw mening over het volgende?

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De bevoegdheden die HBV-NK heeft in het overleg met de corporatie zoals beschreven in de samenwerkingsovereenkomst	8	17	42	33
De bevoegdheden zoals die voor uw bewonerscommissie staan omschreven in de samenwerkingsovereenkomst	8	8	60	24
De mate waarin het mogelijk is om de afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst na te komen	16	0	44	40
De mate waarin de corporatie naar u toe de afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst nakomt	8	20	44	28
De regelmaat waarmee u overlegt met de corporatie	12	12	60	16
Het resultaat van de belangenbehartiging van HBV-NK	8	8	68	16
Het resultaat van de belangenbehartiging van uw bewonerscommissie	8	8	76	8

n varieert van 24 tot 25

Minder dan helft van de respondenten (42%) vindt de bevoegdheden voor het overleg zoals die voor HBV-NK in de samenwerkingsovereenkomst zijn vastgelegd voldoende tot goed. 60% van de respondenten is tevreden over de bevoegdheden

zoals die zijn vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst voor hun eigen bewonerscommissie. 44% van de respondenten vindt dat de afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst goed kunnen worden nagekomen.

44% van de respondenten is tevreden over de mate waarin Woonwaard de afspraken die zijn vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst nakomt. Over de regelmaat van het overleg met Woonwaard is 60% van de respondenten tevreden. Over het resultaat van de belangenbehartiging van HBV-NK is iets meer dan twee derde van de respondenten (68%) tevreden. Over het resultaat van de belangenbehartiging van de eigen bewonerscommissie is driekwart van de respondenten (76%) tevreden.

In de enquête is gevraagd of HBV-NK genoeg aan vernieuwing doet. Dit thema is in de vraagstelling toegespitst op enkele nieuwe werkvormen. De mening van de bewonerscommissies hierover blijkt uit tabel v11.

Vraag 11

Wat vindt u van de wijze waarop Huurdersbelangenvereniging werkt aan vernieuwing wat betreft?

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De pogingen van HBV-NK om allochtone huurders bij het huurder werk te betrekken	0	8	40	52
De pogingen van HBV-NK om jongeren bij het huurderswerk te betrekken	0	24	28	48
De activiteiten van het bestuur van HBV-NK om het eigen bestuur en kader te vernieuwen	0	8	48	44
De mate waarin HBV-NK open staat voor andere werkvormen - zoals klantenpanels, werkgroepen e.d. - om nieuwe groepen huurders bij discussies te betrekken	4	12	44	40
De initiatieven van HBV-NK om bewoners te organiseren door bewonerscommissies op te richten in buurt en wijken waar nog geen organisatievorm bestaat	0	17	67	17
De faciliteiten die HBV-NK biedt aan bewoners om activiteiten in het kader van leefbaarheid te ondernemen	4	28	36	32

n varieert van 24 tot 25

Iets meer dan de helft van de respondenten (52%) heeft geen mening over pogingen van HBV-NK om allochtone huurders te betrekken bij hun huurderswerk. 48% van de respondenten heeft geen mening over pogingen van HBV-NK om jongeren te betrekken bij het huurderswerk.

Bijna de helft van de respondenten, 48%, is tevreden de activiteiten van de HBV-NK om het eigen bestuur te vernieuwen. 44% van de respondenten vindt dat HBV-NK voldoende tot goed open staat voor andere werkvormen zoals panels en werkgroepen waarmee groepen huurders bij discussies worden betrokken. 67% van de respondenten is tevreden over de initiatieven van HBV-NK om bewonerscommissies op te richten daar waar deze niet zijn. Wat betreft de activiteiten van HBV-NK om bewonerscommissies te faciliteren zijn de meningen meer verdeeld. Een derde van de respondenten (36%) is hierover tevreden, een derde (32%) heeft hierover geen mening, een kwart (28%) oordeelt hierover neutraal en 4% van de respondenten vindt dat HBV-NK hierin tekort schiet.

Bereikt HBV-NK in de ogen van de bewonerscommissies genoeg in haar belangenbehartiging? Het volgende overzicht geeft een beeld van de mening hierover.

Vraag 12

Wat is uw oordeel over de resultaten van het werk van Huurdersbelangenvereniging Noord-Kennemerland op de volgende thema's

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
Hoogte van de huren in het algemeen	4	13	67	17
Jaarlijkse huurverhoging	8	8	67	17
Servicekosten	8	13	58	21
Woningonderhoud	4	21	46	29
Dienstverlening aan huurders	4	4	74	17
Herstructurering	4	8	54	33
Verkoop van woningen	4	13	17	67
Nieuwbouw van woningen	4	17	13	65
Woonruimteverdeling	4	9	17	70
Beleid ten aanzien van zelf aangebrachte voorzieningen	4	22	35	39
Leefbaarheid in de buurt	9	4	48	39
Wonen en Zorg	4	9	48	39

n varieert van 23 tot 24

Twee derde van de respondenten (67%) is tevreden over wat HBV-NK bereikt op het gebied van de hoogte van de huren. Eveneens 67% van de respondenten is tevreden over de resultaten die HBV-NK boekt ten aanzien van de jaarlijkse huurverhoging.

De tevredenheid over servicekosten scoort een stuk lager, namelijk 58%. Een verklaring hiervoor kan zijn dat lang niet alle huurders met servicekosten te maken hebben.

Over het onderhoud van de woningen is 46% van de respondenten tevreden.

Driekwart van de respondenten (74%) is tevreden over het resultaat met betrekking tot de dienstverlening ten aanzien van de huurders.

Over de resultaten die HBV-NK boekt bij herstructurering is iets meer dan de helft van de respondenten (54%) tevreden. De verkoop van woningen is voor de meeste respondenten een onderwerp waarover men geen mening heeft (67%). De resultaten die HBV-NK boekt ten aanzien van nieuwbouw van woningen is eveneens een onderwerp waarover de meeste respondenten (65%) geen mening hebben.

Over resultaten van HBV-NK ten aanzien van woonruimteverdeling heeft 70% van de respondenten geen mening.

Over de resultaten die de HBV-NK boekt ten aanzien van het ZAV-beleid is een derde van de huurders (35%) tevreden. De resultaten van HBV-NK bij de leefbaarheid in de buurten scoort bij 48% van de respondenten positief. Wonen en Zorg scoort vergelijkbaar met het vorige onderwerp (leefbaarheid). 48% van de respondenten is positief over wat HBV-NK op dit gebied bereikt.

Er zijn enkele vragen gesteld over de herstructurering.

Tabel v13 geeft een beeld van de mening van de bewonerscommissies op dit onderdeel.

Vraag 13

Vragen over herstructurering; wat is uw mening over de volgende aspecten:

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De mate waarin HBV-NK invloed heeft op de voorbereiding van de herstructurering	5	5	33	57
De vraag of de mening van uw bewonerscommissie meetelt bij de procedure en keuzes die door Woonwaard gemaakt worden bij de herstructurering	5	10	33	52
De manier waarop vergoedingen, herhuisvesting en procedures geregeld zijn, bijvoorbeeld in een sociaal plan	5	10	29	57

n = 21

De invloed die HBV-NK heeft ten aanzien van de voorbereiding van herstructurering scoort bij een derde van de respondenten positief. Op de vraag of de mening van bewoners meetelt bij procedures en keuzes die Woonwaard maakt als er geherstructureerd wordt heeft 52% van de respondenten geen mening. Een verklaring voor dit hoge percentage is dat men er mogelijk niet mee te maken heeft gehad. Een derde van de respondenten heeft hier wel een positieve ervaring mee. Over de manier waarop zaken als vergoedingen en herhuisvesting in een sociaal plan zijn vastgelegd heeft 57% van de respondenten geen mening. Een verklaring voor dit hoge percentage is mogelijk ook dat men er niet mee te maken heeft gehad. 29% heeft hiermee wel positieve ervaring,

in de volgende tabel is te zien in welke mate men deelneemt aan de bijeenkomsten van HBV-NK.

Vraag 14

Neemt uw bewonerscommissie actief deel aan bijeenkomsten van Huurders Belangen Vereniging Noord-Kennemerland?

	n	%
Ja, wij doen zo veel mogelijk mee aan alle bijeenkomsten	10	50
Ja, wij doen een paar keer per jaar mee	2	10
Ja, wij zijn toch wel één keer per jaar aanwezig	2	10
Nee, wij doen niet mee	6	30
Totaal	20	100

De helft van de respondenten, tien personen, laat weten dat hun bewonerscommissie zoveel mogelijk meedoet aan bijeenkomsten van HBV-NK. Twee respondenten (10%) geven aan een paar keer per jaar actief deel te nemen aan bijeenkomsten. Nog twee respondenten komen toch wel eenmaal per jaar naar een dergelijke bijeenkomst. Zes respondenten (30%) geven aan niet deel te nemen aan bijeenkomsten van HBV-NK.

Wat de reden is om niet naar de bijeenkomsten van HBV-NK te gaan wordt duidelijk in de volgende tabel.

Vraag 14.a

Zo nee, waarom niet?

	n	%
Het heeft voor ons geen belang	2	33
Anders	4	67
Totaal	6	100

Van de zes respondenten die hebben aangegeven dat zij de bijeenkomsten van HBV-NK niet bezoeken geven twee commissieleden aan dat die bijeenkomsten voor hen niet van belang zijn. De andere vier hebben 'anders' aangekruist. Iemand

schrijft dat zij daar nooit voor worden gevraagd. Een ander schrijft dat hun commissie nogal klein is of dat zij alleen gaan als het voor hen wel van belang is.

Enkele deelnemers aan de enquête voor de bewonerscommissies hebben suggesties opgeschreven voor de HBV. Deze suggesties zijn integraal opgenomen in de bijlage.

Vraag 15

Hebt u nog suggesties voor Huurders Belangen Vereniging Noord-Kennemerland?

	n	%
Nee	17	77
Ja	5	23
Totaal	22	100

Vijf respondenten hebben één of meer suggesties voor HBV-NK. Iemand schrijft bijvoorbeeld dat HBV-NK moet weten dat zij voor hun commissie heel belangrijk zijn. Een ander geeft aan dat HBV-NK beter moet samenwerken met bewonerscommissies of dat er meer professionele krachten in het bestuur van HBV-NK moeten komen.