

# Onderzoek: bewonersparticipatie in beeld

De kwaliteit en opgaven in huurdersparticipatie volgens corporaties



**FRAEY**

**KWp** 

# Inhoud

# 1. Inleiding

Op 1 juli is de Woningwet 2015 in werking getreden. Hierin wordt de zeggenschap van huurders versterkt: een van de achterliggende doelen van de wet is het versterken van het evenwicht tussen corporatie, gemeente en huurders. Belangrijke impuls voor de zeggenschap van huurders is dat zij als volwaardige partij aan tafel zitten bij prestatieafspraken en een gelijkwaardige informatiepositie hebben als de gemeente. Maar bijvoorbeeld ook het instemmingsrecht bij fusies en verbindingen, de bindende voordracht van commissarissen en de faciliteiten voor professionalisering.

Diverse corporaties en huurdersorganisaties zijn bezig met ontwikkeling van het model van zeggenschap van huurders. In het najaar van 2015 hebben Guus Terlingen van FRAEY en KWH een onderzoek onder corporaties uitgevoerd over de status van zeggenschap en kwaliteit van de participatie. Centrale vragen zijn: Wat zien corporaties als belangrijke vraagstukken op het gebied van zeggenschap en welke verbeterlagen zijn nodig en worden ingezet?

## *Opzet onderzoek: richtinggevende uitspraken over zeggenschap*

Voor het onderzoek zijn 203 corporaties in Nederland aangeschreven om deel te nemen aan het onderzoek. Van de 203 corporaties hebben er 44 corporaties van diverse grootteklassen deelgenomen aan het onderzoek. Dat is een respons van 22%. De spreiding van de resultaten biedt voldoende aanknopingspunten om richtinggevende uitspraken te doen.

Respondenten zijn veelal managers of beleidsmedewerkers van corporaties. Dit rapport presenteert de resultaten van het onderzoek.

## 2. Doorkijk onderzoek bewonersparticipatie in beeld

Onderstaand de belangrijkste bevindingen die vanuit het onderzoek naar voren kwamen:

### **Kwaliteit participatie en invloed hoogst op complex- en beleidsniveau**

De kwaliteit van de participatie in de ogen van de corporatie is het hoogst op complexniveau en op beleidsniveau. Corporaties geven aan op deze niveaus ook de meeste invloed te geven aan huurders. De kwaliteit van zeggenschap en invloed op wijk/kernniveau en op niveau van de individuele huurder is iets lager. Het helpt dus om je als huurder te organiseren.

### **Huurdersorganisaties en corporaties samen verantwoordelijk voor kwaliteit participatie**

93% van de respondenten is van mening dat huurdersorganisatie en corporatie samen verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de bewonersparticipatie. Deze verantwoordelijkheid wordt in de praktijk ook in gezamenlijkheid ingevuld bij 60% van de respondenten. Bij 40% neemt enkel de corporatie de verantwoordelijkheid.

### **Professionalisering: vooral de corporatie neemt initiatief**

Bij nagenoeg alle bevraagde corporaties staat professionalisering van de huurdersorganisatie (HBV)

op de agenda. Deze professionalisering is bij het merendeel (62%) op initiatief van de corporatie en bij 38% op gezamenlijk initiatief van corporatie en HBV.

### **Corporatie heeft veelal de regie over de participatie, terwijl dat eigenlijk bij de huurdersorganisatie hoort te liggen**

De regie (coördinatie en aansturing) van de participatie is volgens de meeste respondenten (64%) een verantwoordelijkheid van de HBV en corporatie samen. In de praktijk ligt deze regie echter volgens 72% bij de corporatie. Huurdersorganisaties zijn dus nog onvoldoende bij machte om zelf, dan wel samen met de corporatie, regie op de participatie te voeren.

In een ideaalmodel zijn huurders zelf in staat hun zeggenschap te organiseren. Dat blijkt in de huidige praktijk nog een brug te ver te zijn.

### **Huurders nauwelijks meer zeggenschap door nieuwe Woningwet**

Respondenten zijn relatief pessimistisch over de impact van de Woningwet 2015 op de zeggenschap van huurders. 65% is van mening dat met de nieuwe Woningwet de zeggenschap van huurders in de praktijk niet of nauwelijks wordt versterkt. 35% ziet wel een duidelijke versterking van de zeggenschap van huurders.

### **Verzwarend taak van de huurdersvertegenwoordiger**

De Woningwet 2015 leidt volgens sommigen tot 'onnodige verzwarend' van de taak van de huurdersvertegenwoordiger. Er worden taken neergelegd bij bewoners die daar volgens hen waarschijnlijk helemaal niet op zitten te wachten. Dat hangt natuurlijk af van hoe de zeggenschap wordt georganiseerd. Via de traditionele manier van werken doet het inderdaad een groot beroep op de tijd en kunde van de huurdersorganisatie.

### **Prestatieafspraken: huurdersbetrokkenheid heeft meerwaarde voor inhoud en legitimatie**

Huurdersorganisaties zitten als volwaardige partij aan tafel bij prestatieafspraken. Alle respondenten die prestatieafspraken hadden gemaakt, gaven aan dat de betrokkenheid van huurders bij de prestatieafspraken meerwaarde had. Deze meerwaarde zit dan vooral in de legitimatie en maatschappelijke binding van de afspraken én de inhoud van de afspraken.

### **Vernieuwing en ontwikkeling participatie hoog op agenda**

84% van de corporaties in het onderzoek is bezig met vernieuwing of ontwikkeling van de bewonersparticipatie. Meestal trekken huurdersorganisaties en corporatie samen op in de vernieuwingsslag. In een enkel geval trekt enkel de corporatie de vernieuwing. Vernieuwing vraagt om kwetsbaar opstellen en kan 'pijn' doen. Dat geldt zowel voor de corporatie als voor de huurdersorganisatie. In de vernieuwing zijn drie stromingen te ontdekken, zij die het huidige participatiemodel versterken, zij die volledig opnieuw beginnen en zij die iets naast het

huidige model zetten. De laatste variant komt het meeste voor.

### **Betrokkenheid huurders en kwaliteit participatie grootste vraagstukken**

Gevraagd is waar het grootste vraagstuk ligt op het gebied van participatie. De meest genoemde vraagstukken zijn:

- Hoe krijgen we de juiste personen aan tafel die verder kijken dan hun eigen woning of wijk?
- Hoe continuïteit en kwaliteit in participatie krijgen?
- Hoe de eigen organisatie responsief en open maken?
- Hoe de noodzaak tot vernieuwing bij de eigen HBV onder de aandacht brengen?
- Wat zijn de 'triggers' voor mensen om mee te praten en hoe lang werken deze?
- Wat mag je van een vrijwilliger verwachten?
- Huurders worden steeds individueler, participatie gaat uit van gezamenlijk belang en initiatief; hoe daar mee om te gaan?

### **Projectmatige participatie meest kansrijke participatievorm**

Respondenten is gevraagd van welk participatievormen zij in de toekomst het meest verwachten. Projectmatige participatie werd hierbij het meest genoemd. Daarnaast zijn de HBV en digitale klantenpanels volgens de respondenten het meest kansrijk.

### **Vergroting zeggenschap van de individuele huurder vooral rondom de eigen woning**

Het merendeel van de respondenten is bezig

met vergroting van zeggenschap van individuele huurders over de eigen woning. Genoemd worden onder andere klantgestuurd onderhoud, keuzemenu's bij renovatie en nieuwbouw, methodes voor zelfbeheer, ZAV beleid en een ruimhartiger beleid over wat is toegestaan in de woning.

### **Invloed die de corporatie geeft: hoogste op complex- en beleidsniveau**

Aan respondenten voor elk participatieniveau is gevraagd in welke mate zij zich laten beïnvloeden door huurders. Op complexniveau en beleids/concernniveau is de invloed van huurders het grootst volgens de respondenten.

### **Inzicht in opbrengsten participatie kan scherper**

Het zicht dat corporaties hebben op de inspanningen en de effecten van participatie is nog beperkt. Maar het streven ligt er wel om dit meer inzichtelijk te gaan maken. Corporaties zijn positief over de opbrengst van zeggenschap. Participatie draagt bij aan draagvlak voor beleid en activiteiten, de legitimatie van de corporatie, grotere klanttevredenheid en betere besluiten.

## **Conclusie**

De verschillen in de beleving van de kwaliteit van de participatie zijn groot. Grofweg de helft van de respondenten waardeert de beleidsparticipatie als voldoende tot goed en de andere helft als matig tot onvoldoende/slecht. Nagenoeg alle corporaties zijn bezig met vernieuwing of ontwikkeling van zeggenschap. Sommigen doen dat vanuit het bestaande model, anderen ontwikkelen een nieuw

model of voegen vormen toe. De regie van de participatie hoort bij de huurdersorganisatie te liggen, maar ligt nog vaak bij de corporatie. Wel voelen corporatie en huurdersorganisatie zich samen verantwoordelijk voor de kwaliteit van de participatie.

De nieuwe Woningwet vormt een stok achter de deur om meer werk te maken van zeggenschap van huurders, maar zal volgens het merendeel van de respondenten niet op zichzelf tot daadwerkelijke versterking van de invloed van huurders leiden. Daadwerkelijke versterking van zeggenschap ligt meer in de motivatie, kennis en kunde van huurdersorganisatie en corporatie om samen tot een werkbare invulling te komen. Er ligt daarin voor beiden een ontwikkelopgave. Uitwerking hiervan vraagt tijd en wilskracht en het boeken van voortgang en successen. Opvallend is dat de corporaties die prestatieafspraken hebben afgesloten met de huurders aan tafel, hier tevreden over zijn en de meerwaarde van inzien. Het merendeel van de corporaties zegt zich ook daadwerkelijk te laten beïnvloeden door huurders. Dit is het sterkst op beleidsniveau en complexniveau. Het feit dat er an sich participatie plaatsvindt leidt al tot een andere opstelling van corporaties bij beleidsontwikkeling en het komen tot keuzes.

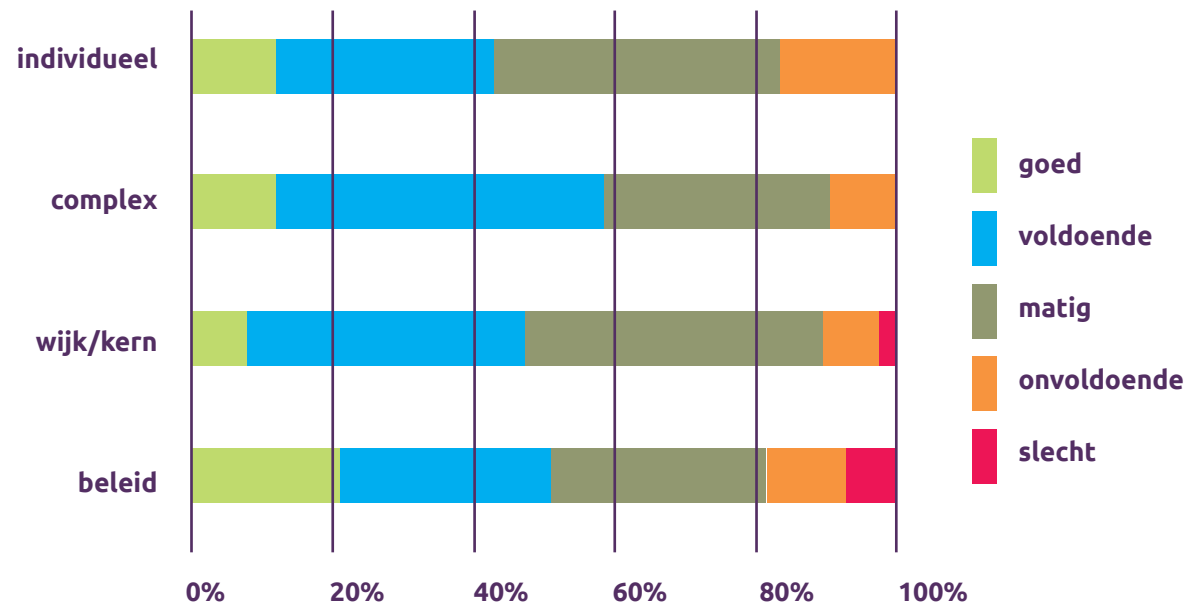
Belangrijkste puzzels zijn het krijgen van meer diversiteit aan tafel, het realiseren van continuïteit in vertegenwoordigers en kwaliteit van het gesprek, het in beeld krijgen van alle relevante belangen én om tot een zeggenschapsbewuste cultuur te komen bij zowel de corporatie als de (traditionele) huurdersorganisatie.

# 3. Bevindingen

## 3.1. Kwaliteit participatie en invloed hoogst op complex- en beleidsniveau

Respondenten is gevraagd een oordeel te geven over de kwaliteit van de participatie op verschillende niveaus. Het hoogst is de waardering voor de zeggenschap van huurders op complex- en beleidsniveau. Ruim 58% geeft aan de kwaliteit op complexniveau voldoende tot goed te vinden en ruim 51% vindt de participatie op beleidsniveau voldoende tot goed. Er zijn echter duidelijke verschillen in waardering tussen corporaties; 18% beoordeelt de beleidsparticipatie als onvoldoende/slecht en 30% als matig. Bij de individuele participatie beoordeelt 40% dit als matig en ruim 16% dit als onvoldoende.

Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de participatie?



Onderstaande tabel toont de motivatie van corporaties over hun tevredenheid over de kwaliteit van de participatie per niveau.

Niveau	Motivatie waarom voldoende/goed	Motivatie waarom matig/onvoldoende/slecht
<b>Beleid/ Concern</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik krijg gevraagd en ongevraagd advies, huurdersbelang is ingebed in beleid en strategie.</li> <li>Actieve en kritische huurdersraad, is in staat om mee te praten.</li> <li>HBV is afspiegeling van huurder.</li> <li>HBV krijgt goede begeleiding.</li> <li>Beide partijen tevreden over overleg.</li> <li>Frequent inhoudelijk overleg.</li> <li>Er is een professionaliseringsslag geweest.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen afspiegeling van huurders.</li> <li>Geen actieve achterban.</li> <li>Moeite met oppakken (volwaardige) rol vanuit nieuwe Woningwet.</li> <li>Te reactief, geen eigen initiatief, bereiden zich niet voor op vergaderingen.</li> <li>Geen kennis van zaken, niet kritisch, kunnen complexiteit van beleid niet aan, laten zich niet scholen.</li> <li>Enkel geïnteresseerd in eigen woning en woonomgeving.</li> <li>We betrekken ze pas achteraf.</li> </ul>
<b>Wijk/kern</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intensief contact in de wijk.</li> <li>Door regelmatig overleg en betrokkenheid veel draagvlak voor wijkaanpak.</li> <li>Grote betrokkenheid lokaal.</li> <li>Voldoende bewonerscommissies die actief zijn op schoon, heel en veilig.</li> <li>Werkt goed bij concrete projecten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>We doen niks in de wijk of hebben ons wat teruggetrokken op wijkniveau en dat heeft impact op de wijk.</li> <li>We hebben geen overzicht, versnippering.</li> <li>Bewoners zijn niet georganiseerd op dit niveau.</li> <li>Gemeente leidt wijkgericht werken en vergeet daarbij de bewoners.</li> <li>Bewoners zijn nog niet klaar om de rol van eigenaar van wijken te spelen. Hebben tijd en steun nodig om zelfredzaam te worden. Huurders missen de vaardigheden.</li> <li>Het interesseert huurders niet.</li> </ul>
<b>Complex</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dicht bij huis, mensen kunnen dan makkelijker hun eigen belang bepalen.</li> <li>Veel commissies met goede ideeën.</li> <li>Veel wijkhuismeesters en consultants die verbinding leggen, korte lijnen.</li> <li>Gaat over concrete dingen.</li> <li>We hebben direct contact met bewoners.</li> <li>Wij zetten vooral in op contacten op complexniveau.</li> <li>Leidt tot meer betrokkenheid bij complex.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veelal praatgroepen die niks doen.</li> <li>Commissie is overdone voor kleine complexen.</li> <li>Moeilijk om verder dan eigen woning te denken.</li> <li>Enkel gericht op klachten.</li> </ul>
<b>Individuele huurder</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rol van huismeester inbedden in de wijk, hierdoor laagdrempelig contact met huurders.</li> <li>Vraag actief naar individuele behoefte, luisteren.</li> <li>We bouwen een community van huurders.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nog niet over nagedacht.</li> <li>Nog geen goede vorm gevonden.</li> <li>Is meer klantcontact dan participatie</li> <li>Budget voor initiatief van huurders, maar niemand gebruikt het, bewoners maken te weinig gebruik van hun mogelijkheden.</li> <li>Veel huurders vinden het wel best en interesseert het niet.</li> <li>Participatie vooral bij onderhoudsprojecten.</li> </ul>

### 3.2 Huurdersorganisaties en corporaties samen verantwoordelijk voor kwaliteit participatie

93% van de respondenten is van mening dat huurdersorganisatie en corporatie samen verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit van de bewonersparticipatie. Deze verantwoordelijkheid wordt in de praktijk ook in gezamenlijkheid ingevuld bij 60% van de respondenten. Bij 40% neemt enkel de corporatie de verantwoordelijkheid.

### 3.3 Huurders nauwelijks meer zeggenschap door nieuwe Woningwet

Respondenten zijn relatief pessimistisch over de impact van de Woningwet 2015 op de zeggenschap van huurders. 66% is van mening dat met de nieuwe Woningwet de zeggenschap van huurders in de praktijk niet of nauwelijks wordt versterkt. 34% ziet wel een duidelijke versterking van de zeggenschap van huurders.

Een respondent droeg aan dat zijn huurdersorganisatie de extra rechten vanuit de Woningwet meer als plichten en verzwaring van de taak ziet. Een ander stelt dat goedbedoelende vrijwilligers in een inspraakmodel worden geduwd dat men niet aankan. Ook is genoemd dat bewoners helemaal niet zitten te wachten op meer zeggenschap.

### 3.4 Prestatieafspraken: huurdersbetrokkenheid heeft meerwaarde voor inhoud en legitimatie

Huurdersorganisaties zitten als volwaardige partij aan tafel bij prestatieafspraken. 23% heeft inmiddels prestatieafspraken gemaakt waarbij

de huurders aan tafel zaten en 48% wil dat binnenkort gaan doen. 29% moet nog starten met prestatieafspraken. Met 'vertegenwoordiger namens de huurders' bedoelen de respondenten de HBV of een stedelijk huurdersplatform van meerdere huurdersorganisaties. Ook wordt genoemd een afgevaardigde van de HBV aangevuld met individuele lokale huurders of een zaakvoerder/adviseur namens de huurders.

Bij de helft van de prestatieafspraken ondertekenen de huurders de afspraken, bij de andere helft denken zij enkel mee. Alle respondenten die prestatieafspraken hadden gemaakt, gaven aan dat de betrokkenheid van huurders bij de prestatieafspraken meerwaarde had. Deze meerwaarde zit dan vooral in de legitimatie en maatschappelijke binding van de afspraken én de inhoud van de afspraken.

### 3.5 Professionalisering: vooral de corporatie neemt initiatief

Bij nagenoeg alle bevraagde corporaties staat professionalisering van de huurderorganisatie (HBV) op de agenda. Deze professionalisering is bij het merendeel (62%) op initiatief van de corporatie en bij 38% op gezamenlijk initiatief van corporatie en HBV.

Aard van de professionalisering is in 60% van de gevallen het bieden van externe ondersteuning aan de HBV, het toevoegen van nieuwe overlegvormen en de manier van werken van de HBV aanpassen (54%). Ook opleiding maakt bij 49% deel uit van de professionalisering. Veelal is de professionalisering

een combinatie van bovenstaande maatregelen. Ook is genoemd de beleidsvoorbereiding zo vorm te geven, dat het voor andere huurders interessant wordt om (projectmatig) te participeren, het organiseren van een huurderspanel, het bouwen aan een andere mindset bij de leden van huurdersorganisaties, waarbij bewustwording van de eigen rol en verantwoordelijkheid centraal staat en zelf als corporatie meer organiseren.

### 3.6 Vernieuwing en ontwikkeling participatie hoog op agenda

84% van de corporaties in het onderzoek is bezig met vernieuwing of ontwikkeling van de bewonersparticipatie. Dit gebeurt met name op beleidsniveau en complexniveau.

Genoemde aanpakken in de vernieuwing:

#### *Gezamenlijke evaluatie en van daaruit start van vernieuwingsproces*

- Evaluatie met HBV over de status van de participatie en van daaruit vernieuwen.
- Een gezamenlijke visie en agenda bepalen en zoeken naar methoden om het voor meer huurders interessant te maken om mee te praten en vernieuwing van de HBV.
- Betere afstemming en samenwerking tussen informele en formele participatievormen.

#### *Versterking bestaande vorm*

- Werken aan een nieuwe structuur die moet leiden naar een meer initiatiefrijke HBV met meer invloed op beleidsvorming in een vroeger stadium.



- Een nieuwe koepelorganisatie ontwikkelen die goed mee kan denken en praten.
- Huurdersverenigingen actiever betrekken bij leefbaarheids- en herstructureringsvraagstukken.
- Actiever bewonerscommissies oprichten.
- Onderzoeken hoe de HBV beter te faciliteren in het betrekken van hun achterban.

#### *Opleiding en ontwikkeling*

- Extra overleggen om bestuursleden extra kennis en kunde bij te brengen en ze nadrukkelijk meenemen in afwegingen van de corporatie.
- Opleiding en ontwikkeling faciliteren.

#### *Nieuwe informele vormen toevoegen en deze soms een formele status geven*

- Nieuwe, vaak informele overlegvormen ontwikkelen: panels, digitale enquêtes, polls, social media.
- Een klantenraad die thematisch verschillende vormen uitzet onder huurders.
- Een groep van 20 huurders vormt een 'voorkamer' die meepraat over de uitwerking van beleid. Belangrijk onderdeel bij die uitwerking is hoe betrekken we de huurders bij het voorstel en op welke wijze is de mening van de huurders verwerkt in het voorstel. De 'voorkamer' geeft gekwalificeerd advies over een definitief voorstel aan het bestuur, waar alleen bij zwaarwegende argumenten van afgeweken kan worden.
- Oprichten van een maatschappelijke adviesraad in nauw overleg met huurdersvertegenwoordiging.
- Versterken van de lokale belangenvertegenwoordiging door het instellen van gebiedsportefeuillehouders en projectgerichte bewonersadviesgroepen met

dezelfde rechten als bewonerscommissies. Bewonerscommissies worden in overleg omgezet in bewonersadviesgroepen.

- Bewonerscommissies uitdagen servicekosten omlaag te brengen.

#### *Samen optrekken en denken vanuit het bestaande of vanuit het nieuwe?*

Meestal trekken huurdersorganisaties en corporatie samen op in de vernieuwingsslag. In een enkel geval trekt enkel de corporatie de vernieuwing. In de vernieuwing zijn drie stromingen te ontdekken, zij die het huidige participatiemodel versterken, zij die volledig opnieuw beginnen en zij die iets naast het huidige model zetten.

### **3.7 Betrokkenheid huurders en kwaliteit participatie grootste vraagstukken**

Respondenten is gevraagd waar hun grootste vraagstuk ligt op het gebied van participatie. Vraagstukken die vaak genoemd zijn: hoe je een bredere groep huurders betreft, hoe je de kwaliteit weet te verhogen en hoe je het boeiend maakt voor bewoners. Hier hoort ook de vraag bij of bewoners wel meer zeggenschap willen.

#### *Hoe een bredere groep huurders betrekken?*

- Hoe krijgen we de juiste personen aan tafel? Hoe kom ik aan geschikte mensen? Eens wat andere gezichten aan tafel? Hoe zorgen we voor nieuwe betrokken huurders?
- Leeftijd van participanten is te hoog, weinig betrokkenheid jongere huurders.
- Groot deel huurders niet vertegenwoordigd (allochtonen en jongeren).

- Discussie over de representativiteit, legitimatie van de vertegenwoordigende groep huurders.
- Legitimatie huurdersparticipatie in gemengde complexen (Vve's).

#### *Hoe tot betere kwaliteit van inspraak komen?*

- Vertalen individuele belang naar collectief belang en verder kijken dan eigen woning en wijk.
- Beperkte Kennis, kunde en vaardigheden van de HBV. Professionaliseringsslag is nodig met meer aandacht voor continuïteit en kwaliteit.
- Meer verantwoordelijkheid en (proactieve) inzet vanuit de HBV is nodig, hoe gaan we dit invullen?
- Beperkt niveau van de huurders om mee te kunnen praten over beleidszaken.
- Zorgen voor voorwaarden waarmee goede kwalitatieve input georganiseerd kan worden.

#### *Hoe participatie aantrekkelijk maken voor huurders?*

- Welke vormen van bewonersparticipatie werken in praktijk goed bij leefbaarheidsprojecten, leefbaarheidsvisie en leefbaarheidspraktijk?
- Huurders willen meer projectmatig en kortstondig en dat spoort niet met de huidige opzet. Hoe krijg ik de huurder geïnteresseerd?
- Wat zijn triggers voor een bewoner om te participeren?
- Meer participatie op maat, geen standaard werk.

#### *Wat wil de huurder?*

- Wat mag je van een vrijwilliger verwachten?
- Hebben bewoners behoefte aan meer zeggenschap? Hebben ze hier om gevraagd?
- Participatie omdat "het moet" werkt niet.

### Hoe de eigen organisatie meekrijgen in het denken over zeggenschap?

- Hoe eigen organisatie responsief en open maken?
- De corporatie moet zich open stellen en transparant zijn.
- De organisatie moet de meerwaarde van waardevolle input gaan zien.
- Hoe betrek je huurders daadwerkelijk bij beleid, waarbij de verschillende belangen meegewogen worden?

### 3.8 Projectmatige participatie meest kansrijke participatievorm

Respondenten is gevraagd van welk participatievormen zij in de toekomst het meest verwachten. Respondenten mochten drie vormen kiezen. Projectmatige participatie, de HBV en digitale klantenpanels zijn het meest genoemd. Opvallend is de relatief lage positie van bewonerscommissies.

Meest kansrijke vorm	%
1. Projectmatige participatie	63,6%
2. Huurdersorganisaties (HBV)	52,3%
3. Digitale klantenpanels	50,0%
4. Fysieke klantenpanels	27,3%
5. Bewonersadviesgroepen (tijdelijke groepen rondom een specifiek thema)	20,5%
6. Social media als Facebook, Twitter	20,5%
7. Zeggenschap van individuele huurder	18,2%
8. Bewonerscommissies	11,4%
9. Wijkteams	9,1%
10. Een 'Participatieapp'	6,8%
11. Anders	2,7%

### 3.9 Corporatie heeft veelal de regie over de participatie

De regie (coördinatie en aansturing) van de participatie is volgens de meeste respondenten (64%) een verantwoordelijkheid van de HBV en corporatie samen. In de praktijk ligt deze regie echter volgens 72% bij de corporatie. Huurdersorganisaties zijn dus nog onvoldoende bij machte om zelf dan wel samen met de corporatie regie op de participatie te voeren.

	Verantwoordelijk voor regie	In praktijk ligt regie bij
De corporatie	27%	73%
De huurdersorganisatie (HBV)	9%	2%
De huurdersorganisatie en corporatie samen	64%	25%

### 3.10 Vergroting zeggenschap van de individuele huurder vooral rondom de eigen woning

Het merendeel (57,9%) van de respondenten is bezig met vergroting van zeggenschap van individuele huurders over de eigen woning.

Bezig met vergroting van zeggenschap van individuele huurders op:	Ja, mee bezig	Nee, niet mee bezig
Corporatiebeleid	36,7 %	63,3%
De eigen woning	57,9%	42,1%

Genoemd als vormen van zeggenschap over de eigen woning zijn:

- klantgestuurd onderhoud,
- meedenken in een klankbordgroep bij vastgoedprojecten,
- nadenken over keuzemenu's,
- ontwikkelen van methodes voor zelfbeheer,
- keuze bij renovatie,
- ZAV beleid,
- ruimhartig beleid wat mag in de woning,
- keuze bij nieuwbouw.

Bij betrekken van individuele huurders bij beleid zijn genoemd:

- klantenpanels,
- oprichting huurdersraad,
- een digipanel
- een plancommunity voor het beleidsplan.

### 3.11 Invloed die de corporatie geeft: hoogste op complex- en beleidsniveau

Aan respondenten is per thema gevraagd of zij zich laten beïnvloeden door huurders. Op complex-

en concernniveau is de invloed van huurders het hoogst. De respondenten laten zich het minst beïnvloeden door individuele huurder (28,6%) en wijk- en kernniveau (25%).

#### Laat u zich daadwerkelijk beïnvloeden door huurders?

Niveau	Ja, altijd %	Ja, maar niet altijd %	Bijna niet %	Totaal %
Beleid/concern	20,9	62,8	16,3	100,0
Wijk/kern	10,0	65,0	25,0	100,0
Complex	9,3	81,4	9,3	100,0
Individuele huurder	7,1	64,3	28,6	100,0

### 3.12 inzicht in opbrengsten participatie kan scherper

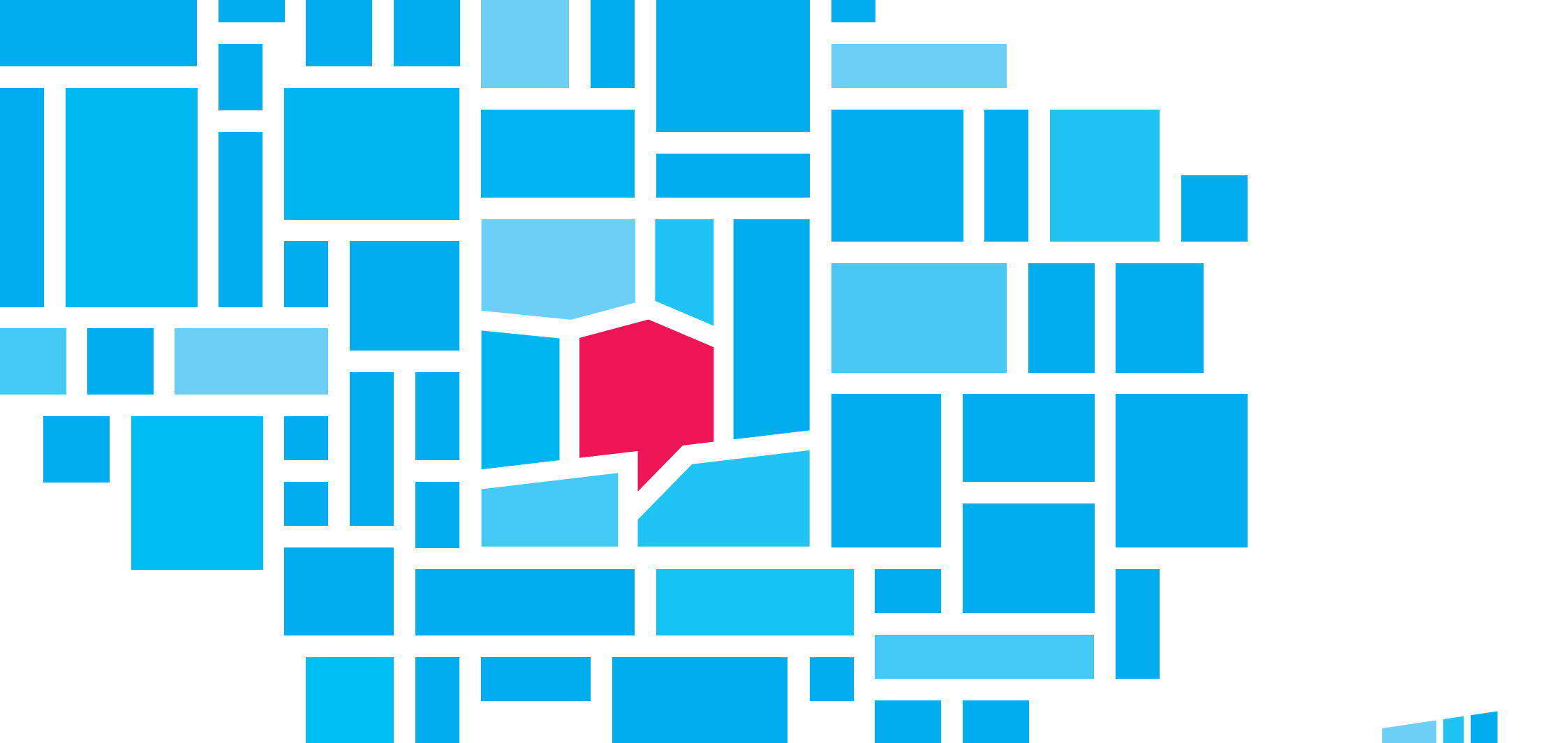
*Zicht op inspanningen en effecten van participatie is nog beperkt*

De meeste corporaties (77%) brengen de inspanning en uitkomsten/effecten van bewonersparticipatie niet in kaart. 39% doet dat nog niet, maar is het wel van plan.

*Corporaties zijn positief over de opbrengst van zeggenschap*

84% vindt de inspanning op participatie de moeite waard. 14 procent is neutraal en 2% vindt de inspanningen niet de moeite waard.

In de toelichting wijzen respondenten op het belang van draagvlak, het belang van betrokkenheid, de bijdrage van participatie aan de legitimatie van de corporatie, betere besluiten door meer informatie te krijgen over wat huurders willen en de grotere klanttevredenheid. Ook noemen respondenten de frustratie dat participatie soms veel energie kost in relatie tot wat het oplevert.



**F FRAEY**  
Partners in Publieke Waarde

**Kwh** 

Willem Buytewechstraat 45  
3024 BK Rotterdam  
T 010 221 03 60  
E [kwh@kwh.nl](mailto:kwh@kwh.nl)  
W [www.kwh.nl](http://www.kwh.nl)