

Kwaliteitsmeting Huurdersorganisaties

Met zes modules naar
een betere bewonersparticipatie

MODULES



WOONBOND

KENNIS - EN ADVIESCENTRUM

Goede bewonerparticipatie is voor huurders erg belangrijk. Maar ook een verhuurder heeft baat bij goed overleg met de huurders. Van de verhuurder mag daarom worden verwacht dat die de voorwaarden schept voor goede bewonersparticipatie. En de huurdersorganisatie dient de kwaliteit te hebben om de bewonersparticipatie vorm en inhoud te geven.

Om die reden heeft het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA) de 'kwaliteitsmeting huurdersorganisaties' ontwikkeld. Deze meting geeft een goed beeld van het functioneren van de huurdersorganisatie en het biedt waar nodig aanknopingspunten om dat te verbeteren.

De kwaliteitsmeting bestaat uit zes modules die door het WKA los van elkaar kunnen worden uitgevoerd. Daarmee kunt u de meting uitspreiden over de tijd. Of ervoor kiezen om onderzoek te laten doen naar één of enkele aspecten van uw werk. De indeling in modules maakt het makkelijker om metingen te herhalen zonder de hele organisatie te hoeven doorlichten.

'We stonden er eerst wat aarzelend tegenover, want we zijn toch een vrijwilligersorganisatie? Dus waarom zouden we de lat zo hoog leggen? Maar zo'n kwaliteitsmeting blijkt toch een spiegel te zijn die laat zien hoe je functioneert in de ogen van anderen. De adviezen die je van het WKA krijgt maken het huurderswerk interessanter, en dat is voor vrijwilligers juist heel belangrijk. Het gaat dus niet persé om meer werk te doen, maar om het werk anders en beter te organiseren. Daarin zit de kracht.'

De kwaliteitsmeting is geschikt voor grote en kleine huurdersorganisaties. Zijn bij uw organisatie minder dan 10 bewonerscommissies aangesloten, dan is ook maatwerk mogelijk.

In de kwaliteitsmeting komen de volgende zaken aan de orde.

- ✓ Voldoet de huurdersorganisatie aan de voorwaarden uit de Overlegwet? Zijn er bijvoorbeeld statuten en hoe is de vertegenwoordiging uit de achterban geregeld?
- ✓ Wat is de werkwijze van de huurdersorganisatie? Is er een werkplan, een begroting en een jaarverslag? Zijn er genoeg financiële middelen en faciliteiten om goed te kunnen functioneren?
- ✓ Hoe is de samenwerking en het overleg met de directeur-bestuurder? Gebeurt dat op basis van een samenwerkingsovereenkomst? Overlegt de huurdersorganisatie ook met de Raad van Commissarissen en/of met andere partijen?
- ✓ Hoeveel invloed heeft de huurdersorganisatie en wat zijn de resultaten? Wat is de invloed van de bewonerscommissies? Wat vinden de bewonerscommissies van de invloed en de resultaten van de huurdersorganisatie?
- ✓ Hoe is de samenwerking en het overleg met de participatiemedewerkers? Weet de huurdersorganisatie wat er leeft onder de bewonerscommissies? Betreft de huurdersorganisatie huurdersgroepen zoals jongeren, ouderen, allochtonen, tweeverdieners e.d. bij het huurderswerk?
- ✓ Hoe gaat het raadplegen en informeren van de achterban? Nodigt de huurdersorganisatie huurders uit om hun mening geven? Bijvoorbeeld in een enquête, tijdens een bijeenkomst of op een andere manier? En hoe onderhoudt het bestuur het contact met de bewonerscommissies?
- ✓ Wat vinden de huurders van het functioneren en het resultaat van het overleg van de huurdersorganisatie?

MODULES EN KOSTEN (PRIJSPEIL 2010)

Basismodule

Overleg met de verhuurder (directeur-bestuurder en bestuur huurdersorganisatie)

- Intakegesprek bestuur
- Documentenanalyse
- Onderzoeksgesprek directeur-bestuurder
- Onderzoeksgesprek bestuur huurdersorganisatie
- Rapportage

Kosten € 5.000

Module 2

Overleg met de gemeente, directeur-bestuurder, participatiemedewerkers en eventueel regionaal huurdersoverleg

- Intakegesprek bestuur
- Documentenanalyse
- Onderzoeksgesprek directeur-bestuurder
- Onderzoeksgesprek participatiemedewerkers
- Contact wethouder of ambtenaar gemeente
- Contact bestuur regionale huurdersoverleg
- Rapportage

Kosten basismodule + € 1.000

Module 3

Raadplegen bewonerscommissies

- Intakegesprek bestuur
- Documentenanalyse
- Enquête alle bewonerscommissies
- Rapportage

Kosten basismodule + € 2.000

Module 4

Raadplegen individuele huurders

- Intakegesprek bestuur
- Documentenanalyse
- Telefonische enquête steekproef 500 individuele huurders
- Rapportage

Kosten basismodule + € 4.500

Module 5

Volledige kwaliteitsmeting huurdersorganisaties

- Intakegesprek bestuur
- Documentenanalyse
- Onderzoeksgesprek bestuur huurdersorganisatie
- Onderzoeksgesprek directeur-bestuurder
- Onderzoeksgesprek participatiemedewerkers
- Enquête alle bewonerscommissies
- Telefonische enquête steekproef 500 individuele huurders
- Telefonisch interview wethouder of ambtenaar gemeente
- Rapportage

Kosten € 12.000

Module 6

Volledige kwaliteitsmeting plus enquête onder alle huurders

In deze module wordt tevens een inventarisatie gemaakt van nieuwe mensen die belangstelling hebben om mee te doen. Dit levert nieuwe bestuursleden op.

- Intakegesprek bestuur
- Documentenanalyse
- Onderzoeksgesprek directeur-bestuurder
- Onderzoeksgesprek participatiemedewerkers
- Onderzoeksgesprek bestuur huurdersorganisatie
- Enquête alle bewonerscommissies
- Enquête alle individuele huurders
- Telefonisch interview wethouder of ambtenaar gemeente
- Bijeenkomst met nieuwe mensen
- Contact regionaal huurdersoverleg
- Rapportage

Kosten € 14.500

(excl. verzendkosten)

'Wij dachten eerst dat het veel werk zou zijn. Maar in het eerste gesprek bleek dat het WKA vrijwel al het werk doet. Wij hoefden alleen maar de documenten beschikbaar te stellen en één interview te geven. Na afloop is er nog een gesprek over de uitkomsten van het onderzoek. Daar leer je nog het meeste van.'

- ✓ Hoe is de samenwerking met de gemeente? Hoe staat de huurdersorganisatie bekend bij de wethouder en de ambtenaar volkshuisvesting? Timmert ze aan de weg? Zijn er überhaupt contacten met de gemeente?

Het WKA verwerkt de resultaten van de meting in een rapportage en bespreekt deze met het hele bestuur. De uitkomsten worden vergeleken met de resultaten bij andere huurdersorganisaties. Suggesties voor verbetering worden in het gesprek toegelicht. Er wordt besproken hoe het bestuur met de voorstellen aan de slag kan.

Samen met de Woonbond heeft Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) het Participatielabel ontwikkeld. Dit instrument meet de prestaties van de corporatie op het gebied van bewonersparticipatie. De kwaliteitsmeting en het participatielabel samen bieden de huurdersorganisatie en de corporatie dus een uitgelezen kans om allebei en tegelijk hun kwaliteiten en verbeterpunten in beeld te krijgen. En om na afloop ook gezamenlijk hun prestaties, waar dat nodig is, te verbeteren.

De Kwaliteitsmeting is in de periode 2006 – 2009 uitgevoerd bij de volgende huurdersorganisaties.

- ✓ HBV Woonbelang, Maastricht
- ✓ RMWL, Vlaardingen
- ✓ HV De Driehoek, Slochteren
- ✓ Huurdersplatform, Oud Beijerland
- ✓ Samen Sterk, 2e Exploërmond
- ✓ Huurdersplatform PWS, Rotterdam
- ✓ Palladion, Amsterdam
- ✓ Partimonium, Sneek
- ✓ SOBO, Schiedam
- ✓ De Koepel, Stadskanaal
- ✓ SHC, Rotterdam
- ✓ VBC, Rotterdam
- ✓ HVA, Almere
- ✓ BV Rijswijk, Rijswijk
- ✓ BBVGS, Almere
- ✓ Parteon, Zaandam
- ✓ HBV, Leiden
- ✓ ZVH, Zandvoort
- ✓ Hestia, Amersfoort
- ✓ Huurderstaal, Utrecht
- ✓ SBO, Amsterdam

Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA)

Mieke Schulte, directeur

020-5517700

Nieuwe Achtergracht 17

onderzoek@woonbond.nl

1018 XV Amsterdam



WOONBOND

KENNIS - EN ADVIESCENTRUM