



DE PROJECTADVISING VAN DE NEDERLANDSE WOONBOND WORDT UITGEVOERD DOOR HET WOONBOND KENNIS- EN ADVIESCENTRUM. HUURDERSORGANISATIES KUNNEN HET **WOONBOND KENNIS- EN ADVIESCENTRUM** OP BASIS VAN EEN OFFERTE EN TEGEN EEN AANTREKKELIJK (LEDEN)TARIEF INHUREN. U VERZEKERT ZICH HIERMEE VAN DE STEUN VAN EEN DESKUNDIGE ORGANISATIE, DIE HET BELANG VAN DE HUURDER VOOROP STELT. IN DEZE RUBRIEK DOET WOONBONDIG VERSLAG VAN ACTUELE PROJECTEN WAARIN HET WOONBOND KENNIS- EN ADVIESCENTRUM HUURDERSORGANISATIES OF ANDERE OPDRACHTGEVERS MET ADVIES, ONDERSTEUNING EN ONDERZOEK HEEFT BIJGESTAAN.

## Kwaliteitsmeting helpt Bewonersraad Parteon verder op de goede weg

**Vorig jaar heeft de Zaanse Bewonersraad Parteon zijn functioneren laten beoordelen met de in 2006 door de Woonbond ontwikkelde 'Kwaliteitsmeting huurdersorganisaties'. Onderzoeker Gerard Jager van het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA) nam de gesprekspartner van de gelijknamige corporatie de maat en doet daarvan verslag.**

'De Bewonersraad had gemerkt dat zijn positie na een aantal fusies van corporatie Parteon niet (meer) helemaal duidelijk was voor de achterban van inmiddels ruim 18.000 huurders. Niet iedereen bleek bijvoorbeeld op de hoogte van het verschil met de afzonderlijke bewonerscommissies en hoe al die organisaties zich tot elkaar verhouden. Om zich in de toekomst beter te kunnen profileren en uit nieuwsgierigheid naar de mening van de huurders en de corporatie over de werkwijze en de prestaties, gaf de Bewonersraad het WKA de opdracht voor de kwaliteitsmeting', steekt Gerard Jager van wal.

Als onderdeel van de meting zijn interviews gehouden met medewerkers en de directie van Parteon en met het bestuur van de bewonersraad. Verder is onder de bewonerscommissies een schriftelijke enquête ge-

houden, terwijl de huurders telefonisch zijn benaderd. 'Ten slotte hebben we een aantal documenten geanalyseerd, waaronder de samenwerkingsovereenkomst, de statuten van de bewonersraad, notulen, jaarverslagen en nieuwsberichten. De resultaten zijn verwerkt in een rapport, dat aan het bestuur van de Bewonersraad is aangeboden. Uit de kwaliteitsmeting blijkt dat de bewonersraad een vereniging is met een relatief grote groep actieve vrijwilligers. De huurdersorganisatie krijgt veel steun en waardering van de corporatie, de bewonerscommissies én van de huurders. De uitgebrachte adviezen worden serieus genomen en hebben daadwerkelijk invloed op het beleid van Parteon. Daarnaast komt de bewonersraad ook regelmatig zelf met onderwerpen voor overleg met de corporatie. Dat zijn sterke punten, waar de bewonersraad trots op kan zijn', aldus Gerard.

De huurdersorganisatie heeft een getrapte structuur. Huurders kunnen lid worden van één van de bewonerscommissies, die op hun beurt de leden van de bewonersraad kiezen. Daardoor zijn niet de individuele huurders, maar de bewonerscommissies de directe gesprekspartners. 'De Bewonersraad doet er daarom goed aan erop te letten dat ze ook contact houdt met individuele huurders', waarschuwt Gerard. 'Dat kan bijvoorbeeld door het onder de huurders houden van enquêtes per e-mail. Uit de meting blijkt dat er onder hen interesse is voor deelname aan meningspeilingen.' De Bewonersraad gaat met deze aanbeveling actief aan de slag. 'Een andere aanbeveling is elk jaar een werkplan op te stellen', vervolgt Gerard. 'Dat biedt de mogelijkheid om prio-

riteiten te stellen en overleg beter voor te bereiden. Ook kan het een aanknopingspunt zijn in het contact met de achterban. Als huurdersorganisatie geef je er tenslotte mee aan waar je voor staat en wat je hoopt te bereiken. En dat kan huurders motiveren om bij activiteiten betrokken te willen zijn.' De Bewonersraad heeft ook dit advies ter harte genomen en voor 2008 een werkplan opgesteld.

Voorzitter Wessel van de Bewonersraad is tevreden over de resultaten van de kwaliteitsmeting: 'Als voorzitter ben ik zeer trots op de hele bewonersraad. We hebben er samen voor gezorgd dat dit onderzoek zo positief uitvalt. We bestaan nu twee jaar en dit in zo'n korte tijd met elkaar opzetten is niet niks. Daarom mijn complimenten voor alle inzet. En in 2008 gaan we vol goede moed verder.'

De resultaten van de meting zijn besproken met de bewonersraad en in een aparte bijeenkomst ook aan corporatie Parteon gepresenteerd. Met de verhuurder is tevens gediscussieerd over onder meer de verhouding tussen klankbordgroepen en bewonerscommissies en het betrekken van diverse groepen bewoners bij het huurderswerk.

### Kerngegevens

**Opdracht:** Kwaliteitsmeting huurdersorganisaties, inclusief eindrapport met aanbevelingen en een presentatie met discussie; **opdrachtgever:** Bewonersraad Parteon in Zaanwijk; **omvang:** Kwaliteitsmeting circa 90 uur, presentatie en discussie inclusief voorbereiding drie uur.



Adviseur Gerard Jager