

Inzicht in functioneren én nieuwe aanwas door kwaliteitsmeting

De Zandvoorstse Vereniging van Huurders (zvh) heeft het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (wka) vorig jaar een 'nulmeting' laten doen in het kader van de door de Woonbond ontwikkelde 'kwaliteitsmeting huurdersorganisaties'. Doel daarvan was ook om nieuwe vrijwilligers voor het bestuur en andere activiteiten van de vereniging te vinden. Onderzoeker Ulfert Bruseker over de resultaten.

De zvh is een huurdersvereniging met 500 leden. Ze is de gesprekspartner van corporatie De Key, die begin dit jaar is gefuseerd met het Zandvoorstse Emm. De meting is gedaan in een variant waarbij alle 2600 Zandvoortse huurders van De Key schriftelijk zijn geënquêteerd. 'In de nulmeting is zoals gebruikelijk de directie van de corporatie en het bestuur van de huurdersorganisatie geïnterviewd', aldus Ulfert Bruseker. 'Daarnaast zijn allerlei relevante documenten geanalyseerd, zoals de samenwerkingsovereenkomst. Ook onder alle bewonerscommissies is een enquête gehouden. De respons daarop was 77%. Bij een reguliere kwaliteitsmeting wordt telefonisch een steekproef van 500 huurders benaderd. Bij de zvh is ervoor gekozen om tegen geringe meerkosten aan alle huurders een enquêteformulier te sturen. Specifiek is daarin gevraagd of huurders deel zouden willen nemen aan het bestuur, een werkgroep, een bewonerscommissie, een digitaal platform of aan nog andere activiteiten van de zvh. De respons van 20% is voor een schriftelijke enquête goed te noemen. Ongeveer honderd huurders hebben aangegeven aan de bewonersparticipatie te willen deelnemen.'

De huurdersvereniging krijgt in de meting veel waardering van De Key, de bewonerscommissies en de individuele huurders. 'De zvh heeft haar prioriteiten op orde', concludeert Ulfert.

Toch kwamen uit de kwaliteitsmeting ook verbeterpunten naar voren. De zvh kan zich nog meer profileren in de lokale en regionale pers en het contact met de gemeente kan beter. Verder uit de bewonerscommissies de wens tot meer structureel overleg met het bestuur van de zvh. De corporatie zou een nog beleidsmatiger inbreng en meer visie op de huurdersparticipatie in het

algemeen op prijs stellen. Ten slotte wordt vernieuwing van werkvormen en uitbreiding van het bestuur met nieuwe en jongere leden van belang geacht. Dat laatste is des te belangrijker nu vier bestuursleden conform het rooster van aftreden hun functie neerleggen. Om nieuwe krachten te helpen inwerken blijven ze nog tot januari.

Na de meting zijn enkele bijeenkomsten gehouden voor degenen die interesse hadden in deelname aan de activiteiten. Het wka verzorgde een presentatie over de rol en bevoegdheden van huurdersorganisaties en bewonerscommissies en het zvh-bestuur gaf uitleg over de inhoudelijke kant en de tijdsbesteding. Het resultaat is dat er onder meer een werkgroep communicatie van start gaat. Daarin komen huurders met journalistieke ervaring en kennis van public relations. 'Heel positief is ook dat zich zes kandidaten hebben gemeld voor bestuursfuncties', besluit Ulfert. 'Ze zullen door het bijwonen van vergaderingen kennismaken met wat dit in de praktijk betekent. De bedoeling is hieruit een nieuwe bestuur te vormen, dat in het najaar in de ledenvergadering kan worden voorgedragen.'

Met een uitgebreide kwaliteitsmeting worden meerdere vliegen in één klap geslagen. De huurdersorganisatie krijgt inzicht in haar functioneren en de mening daarover van de achterban en andere partijen wordt duidelijk. Daarnaast blijkt op welke punten verbetering nodig is. Tegelijkertijd komen er in deze variant van de meting nieuwe vrijwilligers tevoorschijn voor het bestuur en andere activiteiten van de huurdersorganisatie. zvh-voorzitter Maarten Dijkstra: 'We zijn tevreden over de resultaten van de meting, maar we beseffen dat er nog veel te winnen valt als we erin slagen werk te maken van de verbeterpunten.'

De projectadviesing van de Woonbond wordt uitgevoerd door het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA). Huurdersorganisaties kunnen het WKA 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 WKA huurdersorganisaties of andere opdrachtgevers met advies, ondersteuning en onderzoek heeft bijgestaan.



Foto: Bram Meijer

Onderzoeker Ulfert Bruseker

Kerngegevens

Opdrachtgever: Zandvoortse Vereniging van Huurders (ZVH); **opdracht:** uitgebreide variant kwaliteitsmeting en werven van nieuwe bestuursleden; **omvang:** 25 uur (werving bestuursleden).