Lokale ervaringen rond woonvisies, prestatieafspraken en huurdersparticipatie

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

3 oktober 2018

COMPANEN ADVIES VOOR WONINGMARKT EN LEEFOMGEVING

COMPANEN ADVIES VOOR WONINGMARKT EN LEEFOMGEVING

DATUM	3 oktober 2018
TITEL	Lokale ervaringen rond woonvisies, prestatieafspraken en huurdersparticipatie
ONDERTITEL	
OPDRACHTGEVER	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
AUTEUR(S)	Jeroen Lijzenga Bram Klouwen
PROJECTNUMMER	2700.206/G
STATUS	

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem
Postbus 1174
6801 BD Arnhem

info@companen.nl
www.companen.nl
(026) 351 25 32

BTW NL001826517B01
IBAN NL95RABO0146973909
KVK 09035291

Inhoud

1 Inleiding 1

1.1 Aanleiding en vraagstelling 1
1.2 Onderzoeksverantwoording 1
1.3 Leeswijzer 2

2 Woonvisies 3

2.1 Gemeenten met en zonder woonvisie 3
2.2 Onderwerpen 5
2.3 Interne afstemming 7
2.4 Regionale afstemming 8
2.5 Tegengestelde belangen 8

3 Prestatieafspraken 9

3.1 Prestatieafspraken in 2017 9
3.2 Onderwerpen 10
3.3 Interne afstemming 13
3.4 Regierol 14
3.5 Start en doorlooptijd proces 15
3.6 Het bod 16
3.7 Betrokkenheid belangenhouders 19
3.8 Reikwijdte van de afspraken 20
3.9 Naleving en geschilbeslechting 22
3.10 Achtervangovereenkomsten 23

4 Huurdersparticipatie 24

4.1 Organisatie van huurdersorganisaties 24
4.2 Inrichting van het overleg 26
4.3 Inbreng en wijze van betrekken huurdersorganisaties bij prestatieafspraken 29
4.4 Versterking van de positie van huurdersorganisaties 33
4.5 Ondersteuning en professionalisering 35
4.6 Verbinding met het interne toezicht 41
4.7 Verbinding met de achterban 41

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en vraagstelling

Het ministerie van BZK houdt periodiek bij wat de vorderingen zijn ten aanzien van het maken van prestatieafspraken door gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Daartoe wordt jaarlijks onderzoek uitgevoerd onder gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties naar de inhoud van prestatieafspraken. In sommige jaren wordt daarnaast verdiepend onderzoek gedaan naar de wijze waarop het proces van het maken van prestatieafspraken verloopt en naar de betrokkenheid van partijen. Daarnaast is de afgelopen jaren ook onderzoek gedaan naar proces en inhoud van woonvisies en van huurdersparticipatie. Dit jaar is een nieuw onderzoek uitgevoerd naar zowel inhoud van als proces rond het opstellen van woonvisies, het maken van prestatieafspraken en de stand van zaken rond de huurdersparticipatie. De analyse van de uitkomsten van dit onderzoek wordt gebruikt voor het opstellen van de Staat van de Volkshuisvesting. Tegelijkertijd levert het onderzoek belangrijke bouwstenen voor de evaluatie van de Woningwet 2015 (de ervaringen van partijen). Vanuit het oogpunt van samenhang en efficiency heeft het Ministerie van BZK het evaluatieonderzoek ervaringen Woningwet 2015 en de analyses rond woonvisies, prestatieafspraken en huurdersparticipatie daarom in één opdracht aanbesteed.

De voorliggende rapportage heeft betrekking op de cyclus 2017 en de prestatieafspraken voor 2018.

1.2 Onderzoeksverantwoording

In de vragenlijsten die in het kader van de evaluatie van de ervaringen met de herziene Woningwet zijn uitgezet onder gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties, zijn aanvullend vragenblokken opgenomen over de ervaringen met de processen rond het opstellen van woonvisies en prestatie-afspraken en over de ervaringen met huurdersparticipatie. De vragenlijsten zijn ingevuld door 176 van de 380 gemeenten (46%), 204 van de 330 corporaties (62%) en 316 van de 523 aangeschreven huurders-organisaties (60%). Daarmee is het mogelijk een betrouwbaar en nauwkeurig beeld te geven van hun ervaringen (95% betrouwbaarheidsinterval en foutmarges van maximaal 5%).
Naast de betrouwbaarheid van de respons is ook de representativiteit van de respons een belangrijk aspect. De organisaties die de vragenlijst hebben ingevuld moeten een representatieve afspiegeling vormen van de totale populatie. Zowel de groep gemeenten als de groep corporaties die aan het onder-zoek hebben deelgenomen, vormt een representatieve afspiegeling van de totale populatie in Nederland. Bij de huurdersorganisaties is sprake van enige oververtegenwoordiging van huurdersorganisaties van grotere woningcorporaties en van enige ondervertegenwoordiging van huurdersorganisaties van kleinere woningcorporaties. Daarbij moet worden aangetekend dat huurdersorganisaties die de huurders van meerdere corporaties vertegenwoordigen, zijn toegedeeld aan de grootste corporatie, waardoor de verdeling in werkelijkheid waarschijnlijk minder scheef is dan uit de analyse naar voren komt.
Het is ook belangrijk op te merken dat de drie geënquêteerde groepen (gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties) niet in onderlinge samenhang zijn geënquêteerd. Het is dus niet noodzakelijk zo dat de huurdersorganisaties zijn geënquêteerd van de corporaties die de enquête hebben ingevuld en dat de corporaties zijn geënquêteerd die werkzaam zijn in de geënquêteerde gemeenten. Daarom kan het voorkomen dat uitkomsten over hetzelfde onderwerp tussen groepen wat verschillen.

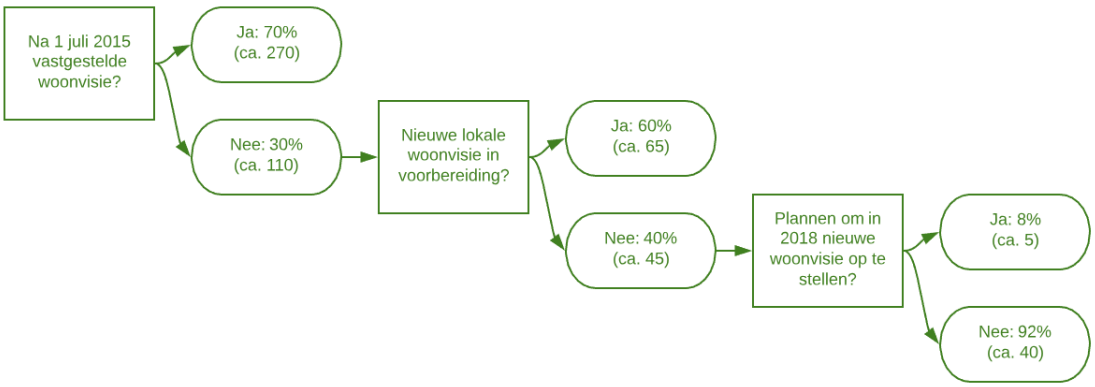
1.3 Leeswijzer

- Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen met het opstellen van woonvisies. Aan bod komen de mate waarin gemeenten nieuwe woonvisies hebben opgesteld of bestaande woonvisies hebben geactualiseerd, de onderwerpen die in woonvisies een plek hebben gekregen, de wijze waarop de afstemming over de woonvisie verliep en de wijze waarop wordt omgegaan met tegengestelde belangen.
- In hoofdstuk 3 staan de prestatieafspraken centraal. In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op het verloop van het proces van het maken van de afspraken, de onderwerpen die in de prestatieafspraken worden opgenomen en de reikwijdte van de afspraken. Speciale aandacht gaat uit naar het bod. Ook komen in dit hoofdstuk de naleving en geschilbeslechting aan de orde en wordt ingegaan op de wijze waarop achtervangovereenkomsten zijn geregeld.
- Hoofdstuk 4 ten slotte, gaat over de huurdersparticipatie. Specifiek wordt ingegaan op de organisatievormen van huurdersorganisaties, de wijze waarop het overleg tussen corporaties en huurdersorganisaties wordt vormgegeven, de wijze waarop huurdersorganisaties worden betrokken bij het proces van het maken van de prestatieafspraken en de versterking van de positie van huurdersorganisaties, inclusief de ondersteuning die wordt geboden. Tevens komen de verbinding met enerzijds het interne toezicht en anderzijds de eigen achterban aan de orde.

2 Woonvisies

2.1 Gemeenten met en zonder woonvisie

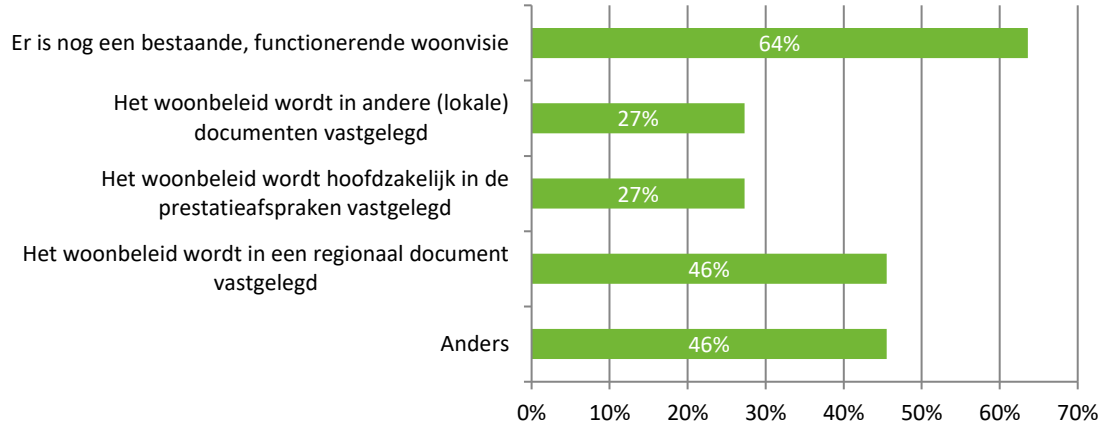
Figuur 2.1: Gemeenten met en zonder een recente woonvisie en plannen om een nieuwe woonvisie op te stellen, 2018



Bron: Enquête Companen.

- Ongeveer 70% van de Nederlandse gemeenten heeft volgens de gehouden enquête een na 1 juli 2015 vastgestelde woonvisie.
- Van de overige gemeenten is zo'n 60% bezig met de voorbereidingen voor een nieuwe lokale woonvisie. Van de groep die daar niet mee bezig is, heeft het grootste deel (ruim 90%) ook geen plannen om in 2018 een nieuwe woonvisie op te stellen.
- Per saldo heeft naar schatting zo'n 90% van de Nederlandse gemeenten een recente woonvisie, is bezig met de voorbereidingen voor een nieuwe woonvisie of heeft plannen in 2018 een nieuwe woonvisie op te stellen.
- Van de gemeenten die een nieuwe lokale woonvisie voorbereiden, verwacht zo'n driekwart dat deze in 2018 gereed is. Ongeveer een kwart verwacht voor 1 juli 2018 klaar te zijn.
- Kleine gemeenten, tot 20.000 inwoners, hebben vaker dan gemiddeld een recent vastgestelde woonvisie (circa 85%). Grote gemeenten (100.000+) naar verhouding juist wat minder vaak (circa 55%).
- Gemeenten met een naar verhouding gespannen (Randstad) of juist ontspannen (krimpgebieden) woningmarkt, hebben wat vaker een recente woonvisie dan gemeenten met een meer gemiddelde druk op de woningmarkt. Van de gemeenten in de Randstad en in krimpgebieden heeft driekwart een recente woonvisie, van de gemeenten met een meer gemiddelde druk op de woningmarkt zo'n twee derde.

Figuur 2.2: Gemeenten. Redenen van gemeenten zonder recente woonvisie om geen plannen te maken in de nabije toekomst een woonvisie vast te stellen, 2018[*] (N=11)[**].



* *Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

** *Omdat maar een klein deel van de gemeenten geen recente woonvisie heeft en ook geen plannen om in de nabije toekomst een woonvisie vast te stellen, is het aantal geënquêteerde gemeenten waarop de gepresenteerde uitkomsten van toepassing zijn beperkt.*

Bron: Enquête Companen.

Als gemeenten geen plannen hebben om in de nabije toekomst een nieuwe lokale woonvisie vast te stellen zijn daarvoor verschillende redenen:

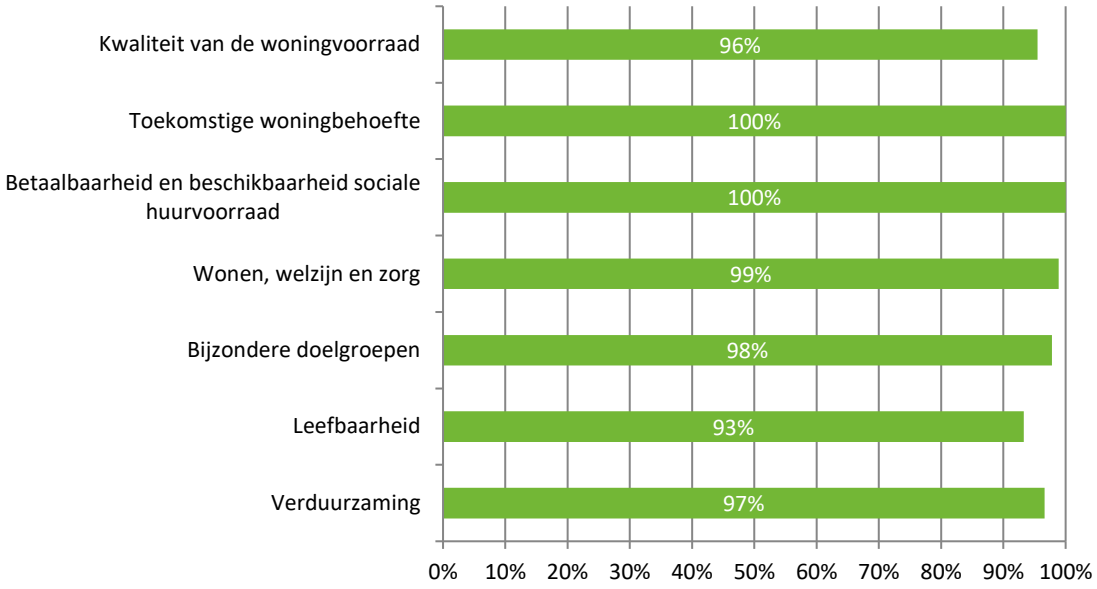
- Bijna twee derde geeft aan dat hierbij meespeelt dat er nog een bestaande, functionerende woonvisie is.
- Ongeveer een kwart legt het woonbeleid vast in andere (lokale) documenten en een even grote groep geeft aan dat het woonbeleid vooral in de prestatieafspraken wordt vastgelegd.
- Bijna de helft geeft als reden dat het woonbeleid in een regionaal document wordt vastgelegd.
- Als gemeenten andere redenen benoemen geven zij aan dat zij weliswaar plannen maken voor een nieuwe lokale woonvisie, maar dat deze pas in 2019 zal worden vastgesteld. Ook wordt aangegeven dat men de beslissing om een nieuwe woonvisie op te stellen aan een nieuw college laat.
- Per saldo zijn er onder de geënquêteerde gemeenten geen gemeenten die geen vastgesteld woonbeleid hebben of in voorbereiding hebben.

Gemeenten die aan de enquête hebben meegewerkt zijn unaniem in het betrekken van de lokaal werkzame woningcorporaties bij het proces van het opstellen van hun woonvisies. Van de ondervraagde corporaties geeft 85% aan door de gemeenten waar zij zijn gevestigd betrokken te zijn bij het proces van het opstellen van de woonvisie.

2.2 Onderwerpen

De ondervraagde gemeenten is een aantal onderwerpen voorgelegd met de vraag of deze in de huidige woonvisie zijn opgenomen.

Figuur 2.3: Gemeenten. Onderwerpen die gemeenten in hun woonvisie hebben opgenomen, 2018



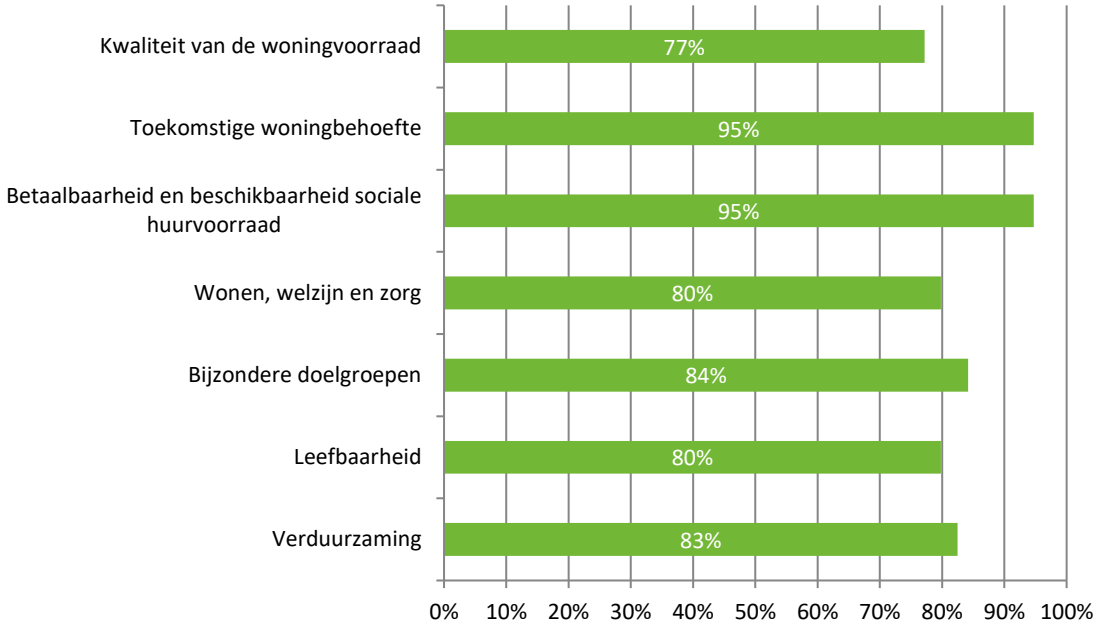
Bron: Enquête Companen.

De voorgelegde onderwerpen worden door gemeenten vrijwel in alle gevallen opgenomen in hun woonvisie.

- Ten opzicht van het onderzoek dat vorig jaar door het Ministerie van BZK is uitgevoerd naar de wijze waarop gemeenten zijn omgegaan met woonvisies in de periode juli 2014 tot oktober 2016[1], valt op dat het onderwerp betaalbaarheid en beschikbaarheid van sociale huurwoningen nu veel vaker wordt genoemd. In alle ondervraagde gemeenten is dit onderwerp nu onderdeel van de woonvisie, waar dit voorheen bij 40% tot 50% van de gemeenten het geval was (hoewel ook toen meer dan 90% van de woonvisies inging op de gewenste omvang van de voorraad sociale huurwoningen in de gemeente.
- Ook de huisvesting van bijzondere doelgroepen staat bij gemeenten nu prominenter op de agenda dan ten tijde van het vorige onderzoek.
- Duurzaamheid, Wonen met zorg en leefbaarheid waren ook ten tijde van het vorige onderzoek al in het overgrote deel van de gemeenten onderdeel van de woonvisie.

[1] Lokale en regionale woonvisies - Een onderzoek naar de inhoud en het ontstaansproces van woonvisies in de periode 1 juli 2014 - 1 oktober 2016, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, mei 2017.

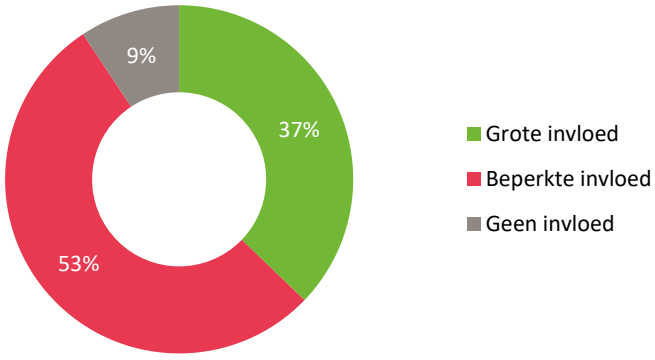
Figuur 2.4: Corporaties. Onderwerpen waarop corporaties input hebben kunnen geven bij de totstandkoming van de woonvisie, 2018



Bron: Enquête Companen.

- Corporaties hebben een iets ander beeld dan gemeenten van de onderwerpen waarop zij bij de totstandkoming van de woonvisie input konden geven. De toekomstige woningbehoefte en de betaalbaarheid en beschikbaarheid van sociale huurwoningen worden ook door corporaties het vaakst genoemd (beide onderwerpen worden door 95% van de ondervraagde corporaties genoemd), maar minder vaak dan door de gemeenten.
- Ook bij de andere onderwerpen hadden corporaties in hun eigen beleving minder mogelijkheden om input te geven dan in de beleving van gemeenten. Het grootste verschil is er bij de onderwerpen 'kwaliteit van de woningvoorraad' en 'wonen, welzijn en zorg'.

Figuur 2.5: Corporaties. Beleving van de eigen invloed op de inhoud van de woonvisie in de vestigingsgemeente, 2018



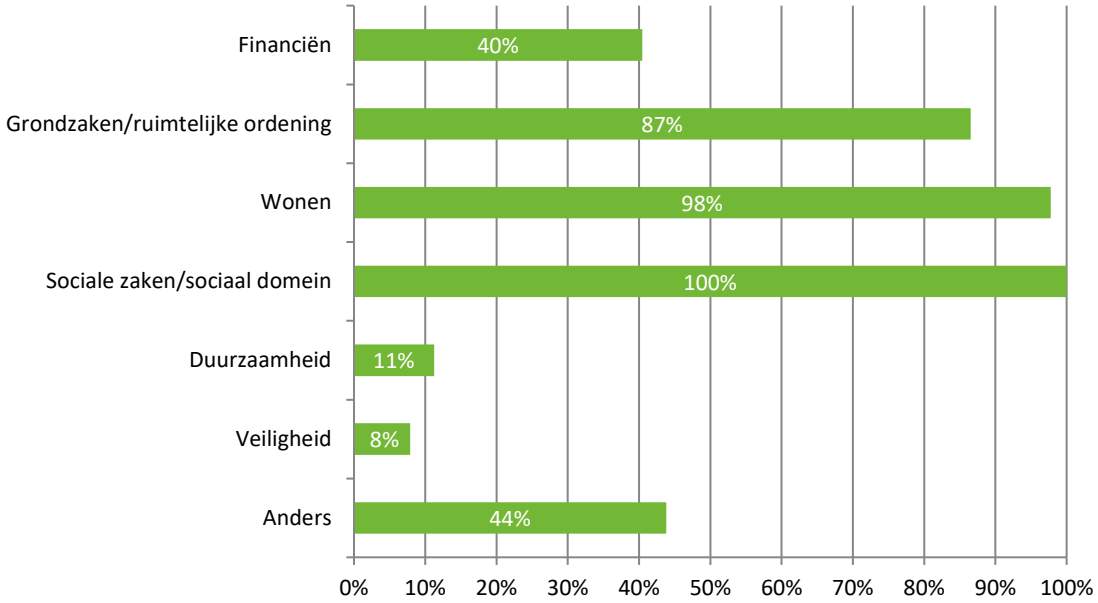
Bron: Enquête Companen.

- Ruim een derde (37%) van de ondervraagde woningcorporaties heeft ervaren een grote invloed te hebben gehad op de inhoud van de woonvisie in de gemeente waar zij zijn gevestigd.
- Meer dan de helft (53%) geeft aan dat zij maar beperkt invloed hebben gehad.

- Bijna één op de tien corporaties (9%) heeft naar eigen zeggen geen invloed gehad op de inhoud van de woonvisie in de eigen vestigingsgemeente.

2.3 Interne afstemming

Figuur 2.6: Gemeenten. Betrokken afdelingen bij het opstellen van de woonvisie, 2018



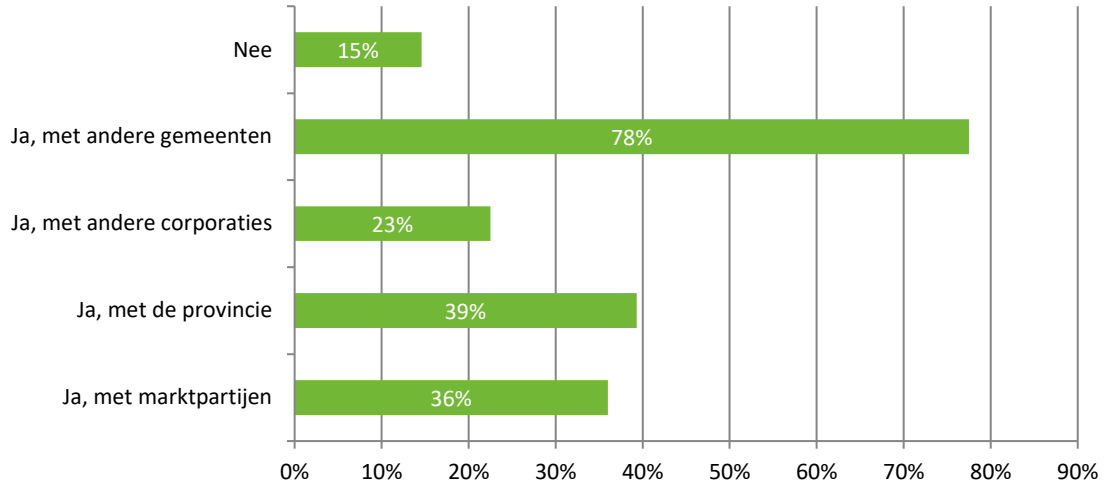
Bron: Enquête Companen.

Gemeenten is gevraagd welke afdelingen binnen hun organisatie zij betrekken bij het proces van het opstellen van de woonvisie.

- Naast wonen wordt in alle gemeenten de afdeling sociale zaken of sociaal domein betrokken en in verreweg de meeste gemeenten de afdeling grondzaken of ruimtelijke ordening. Grotere gemeenten betrekken vaker de afdeling grondzaken of ruimtelijke ordening dan kleinere gemeenten.
- In 40% van de ondervraagde gemeenten wordt de afdeling financiën betrokken bij het opstellen van de woonvisie.
- Daarnaast worden met enige regelmaat de afdeling die gaat over duurzaamheid en de afdeling die gaat over veiligheid genoemd.

2.4 Regionale afstemming

*Figuur 2.7: Gemeenten. Mate waarin bij het opstellen van woonvisies binnen de regio is afgestemd en met welke partijen, 2018**



* *Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

Bron: Enquête Companen.

- Gemeenten stemmen in hoge mate regionaal af bij het opstellen van woonvisies. Slechts 15% van de gemeenten die aan de enquête hebben meegewerkt heeft dit niet gedaan.
- Als men regionaal afstemt is dat in de meeste gevallen met andere gemeenten. Dit betreft bijna 80% van de gemeenten.
- Ongeveer een kwart van de gemeenten heeft afgestemd met corporaties die in de regio werkzaam zijn.
- Ongeveer 40% van de gemeenten stemt de woonvisie af met de provincie.
- Ruim een derde stemt af met marktpartijen.

Afstemming op regionaal niveau gaat in veel gevallen over de kwantitatieve woningbehoefte binnen de regio en de afspraken over de rol van gemeenten bij de invulling daarvan. Veel gemeenten geven ook aan dat zij over alle onderwerpen in de woonvisie binnen de regio input vragen of afstemmen.

2.5 Tegengestelde belangen

Ruim de helft van de ondervraagde gemeenten (56%) heeft tijdens het proces van het opstellen van de woonvisie te maken gehad met conflicterende belangen tussen partijen. Vaak waren de gemeente en lokaal werkzame corporaties het niet met elkaar eens over de omvang van de gewenste sociale voorraad, de gehanteerde grondprijzen in relatie tot de betaalbaarheid van sociale huurwoningen, de wenselijkheid om te bouwen in kleine kernen, de verduurzamingsopgave, de verkoop van sociale huurwoningen en het urgentiebeleid. Met marktpartijen verschillen gemeenten van inzicht over de afbouw van overcapaciteit aan bouwplannen en over de verhouding tussen sociale huur, particuliere huur en koop binnen bouw-projecten. Met de provincie en met regiogemeenten botsen belangen waar het gaat om benodigde woningaantallen en de focus op de stad versus het ommeland.

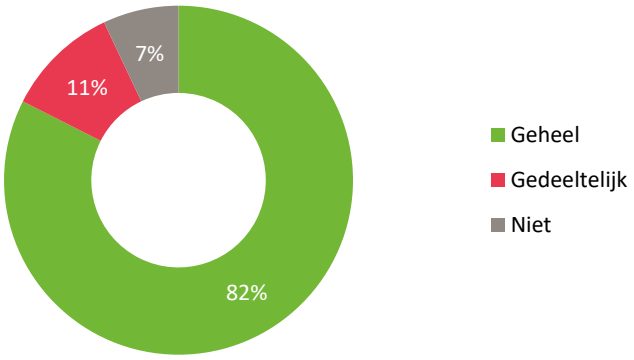
3 Prestatieafspraken

3.1 Prestatieafspraken in 2017

Het overgrote deel (bijna 95%) van de ondervraagde gemeenten heeft in 2017 prestatieafspraken gemaakt voor 2018. Het gaat in ruim 85% van de gevallen om het actualiseren van afspraken die eerder zijn gemaakt.

Instemming huurdersorganisaties

Figuur 3.1: Huurdersorganisaties. Aandeel huurdersorganisaties dat de prestatieafspraken geheel of gedeeltelijk heeft ondertekend, 2018



Bron: Enquête Companen.

Huurdersorganisaties is gevraagd of zij de prestatieafspraken geheel, gedeeltelijk of niet hebben ondertekend.

- In 82% van de gevallen zijn de prestatieafspraken door de huurdersorganisatie geheel ondertekend en in 11% van de gevallen gebeurde dit gedeeltelijk.
- In 7% van de gevallen werden de prestatieafspraken door de ondervraagde huurdersorganisaties niet ondertekend.
- Als men gedeeltelijk of niet heeft getekend, hangt dat samen met uiteenlopende zaken. Het komt voor dat huurdersorganisaties het niet eens zijn met de inhoud van de prestatieafspraken (teveel inzet op het dure segment, te weinig visie van de gemeente, niet eens met investeringen in specifieke projecten), maar het komt ook voor dat afspraken niet (geheel) worden ondertekend omdat de huurdersorganisatie een deel van het proces had gemist omdat ze te laat konden aanhaken of een deel van de bijeenkomsten niet konden bijwonen.
- In krimpregio's is het aandeel huurdersorganisaties dat gedeeltelijk of niet tekent aanzienlijk hoger dan in de Randstad en de overige gemeenten. Gemiddeld in Nederland tekent 18% van de huurdersorganisaties gedeeltelijk of niet, in de krimpregio's is dit aandeel 41%, in de Randstad 19% en in de overige gemeenten 9%.

3.2 Onderwerpen

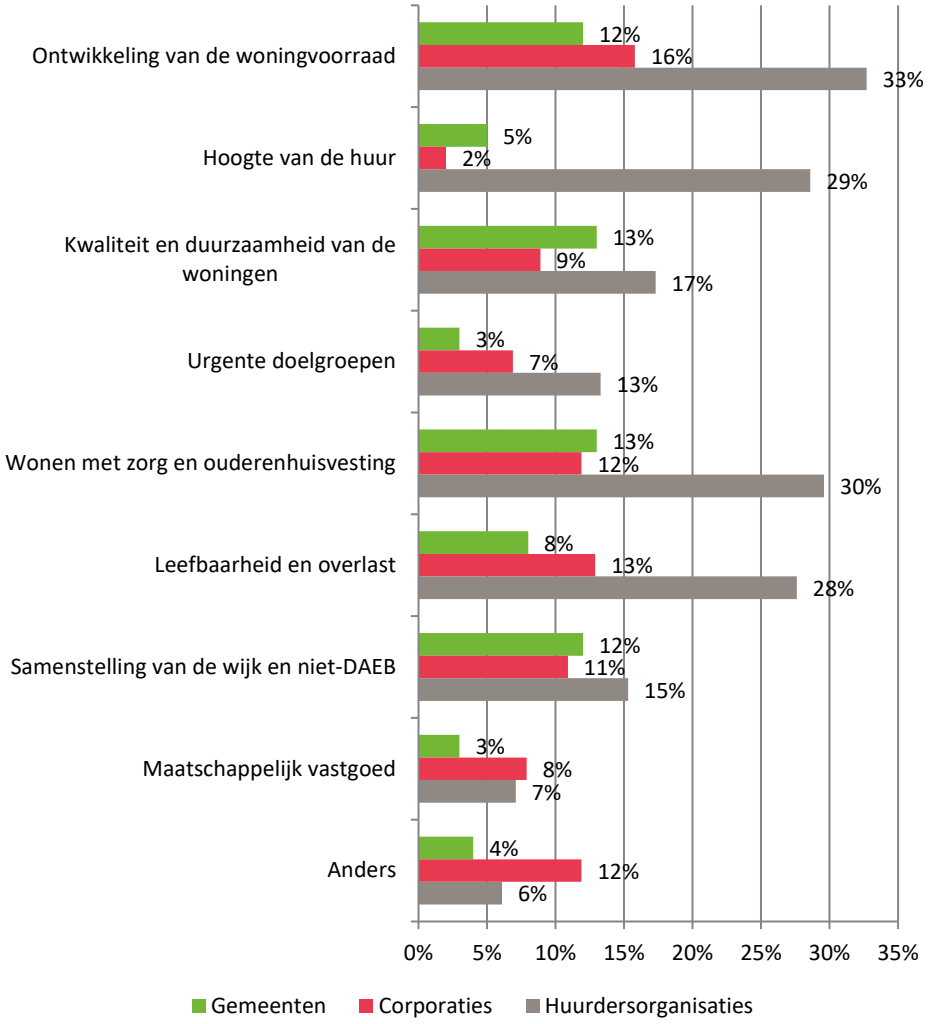
Tabel 3.1: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. In het kader van de prestatieafspraken besproken onderwerpen en geactualiseerde onderwerpen, 2018

	Besproken onderwerpen			Geactualiseerde onderwerpen		
	Gemeenten	Corporaties	Huurders-organisaties	Gemeenten	Corporaties	Huurders-organisaties
Ontwikkeling van de woningvoorraad	99%	96%	92%	88%	84%	86%
Hoogte van de huur	85%	75%	67%	58%	50%	56%
Kwaliteit en duurzaamheid van de woningen	99%	92%	88%	87%	85%	77%
Urgente doelgroepen	93%	89%	81%	76%	65%	69%
Wonen met zorg en ouderenhuisvesting	92%	83%	80%	67%	63%	68%
Leefbaarheid en overlast	91%	81%	80%	67%	63%	72%
Samenstelling van de wijk en niet-DAEB	33%	31%	28%	14%	15%	30%
Maatschappelijk vastgoed	31%	24%	17%	13%	10%	15%
Anders	5%	6%	9%	9%	8%	6%

Bron: Enquête Companen.

- De ontwikkeling van de woningvoorraad en de kwaliteit en duurzaamheid van de woningen zijn de meest besproken onderwerpen bij het maken van prestatieafspraken. Alle partijen in het tripartiet overleg ervaren dit zo.
- Ook urgente doelgroepen, wonen met zorg en ouderenhuisvesting en leefbaarheid en overlast zijn onderwerpen die in verreweg de meeste trajecten worden besproken. Dat geldt in zekere zin ook voor de hoogte van de huren, zij het dat dit onderwerp in de beleving van gemeenten (85%) vaker wordt besproken dan in de beleving van corporaties (75%) en vooral huurdersorganisaties (67%).
- De meest besproken onderwerpen zijn ook de onderwerpen die het vaakst geactualiseerd zijn. De ontwikkeling van de woningvoorraad en de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad zijn de meest geactualiseerde onderwerpen in prestatieafspraken. Onderwerpen die naar verhouding weinig worden geactualiseerd zijn de samenstelling van de wijk in relatie tot niet-DAEB-bezit en het maatschappelijk vastgoed.

Figuur 3.2: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Relevante onderwerpen die uiteindelijk onvoldoende in de prestatie-afspraken zijn opgenomen, 2018



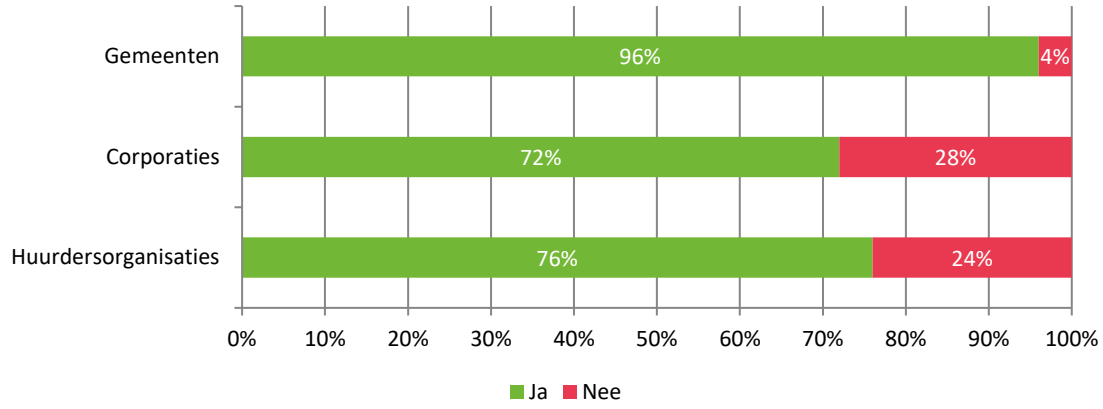
Bron: Enquête Companen.

Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties is gevraagd of er voor hen relevante onderwerpen zijn, die uiteindelijk in de prestatieafspraken onvoldoende zijn opgenomen.

- Met name huurdersorganisaties geven aan dat relevante onderwerpen in de prestatieafspraken in hun beleving onvoldoende een plek hebben gekregen. Een derde van de huurdersorganisaties is van mening dat de ontwikkeling van de woningvoorraad onvoldoende in de prestatieafspraken is opgenomen. Dat geldt ook voor de thema's 'wonen met zorg en ouderenhuisvesting' (30%), 'hoogte van de huur' (29%) en 'leefbaarheid en overlast' (28%).
- De ontwikkeling van de woningvoorraad, wonen met zorg en ouderenhuisvesting, en leefbaarheid en overlast zijn overigens ook onderwerpen die door een deel van de gemeenten en corporaties worden gemist. De hoogte van de huur is voor deze partijen minder vaak een onderwerp dat onvoldoende aan bod komt.
- De 'kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad' en de 'samenstelling van de wijk en niet-DAEB' zijn onderwerpen die door een klein deel van de betrokken partijen worden gemist (zo'n 10% tot 15%), maar waar gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties het in relatief gelijke mate over eens zijn.

- In 2018 is het aantal gemeenten en corporaties dat van mening is dat de verschillende onderwerpen onvoldoende in de prestatieafspraken zijn opgenomen afgenomen ten opzichte van het onderzoek in 2016. Het beeld dat huurdersorganisaties kritischer zijn over de mate waarin onderwerpen terug-komen in de prestatieafspraken dan gemeenten en corporaties is niet anders dan in 2016.

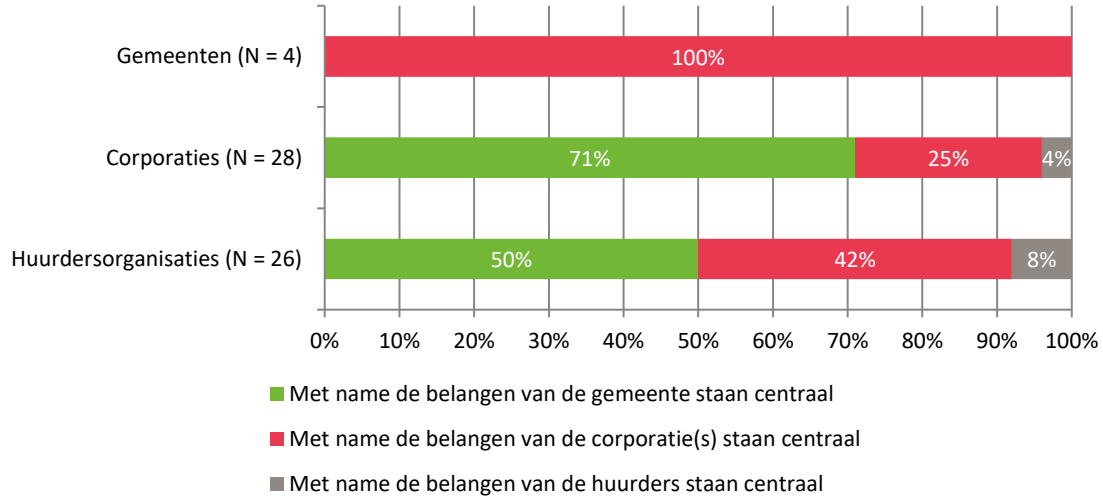
Figuur 3.3: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Oordeel of de verwerking van de verschillende belangen bij het opstellen van de prestatieafspraken evenwichtig is geweest, 2018



Bron: Enquête Companen.

- Het grootste deel van de gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties is van mening dat de belangen van de verschillende partijen bij het opstellen van prestatieafspraken in evenwicht zijn geweest.
- Bij gemeenten is dit beeld echter sterker (96%) dan bij corporaties (72%) en huurdersorganisaties (76%).

*Figuur 3.4: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties, die de verwerking van de verschillende belangen bij het opstellen van prestatieafspraken **niet** als evenwichtig hebben ervaren. Beleving van welke partij de belangen bij het opstellen van de prestatieafspraken het zwaarst hebben gewogen, 2018*



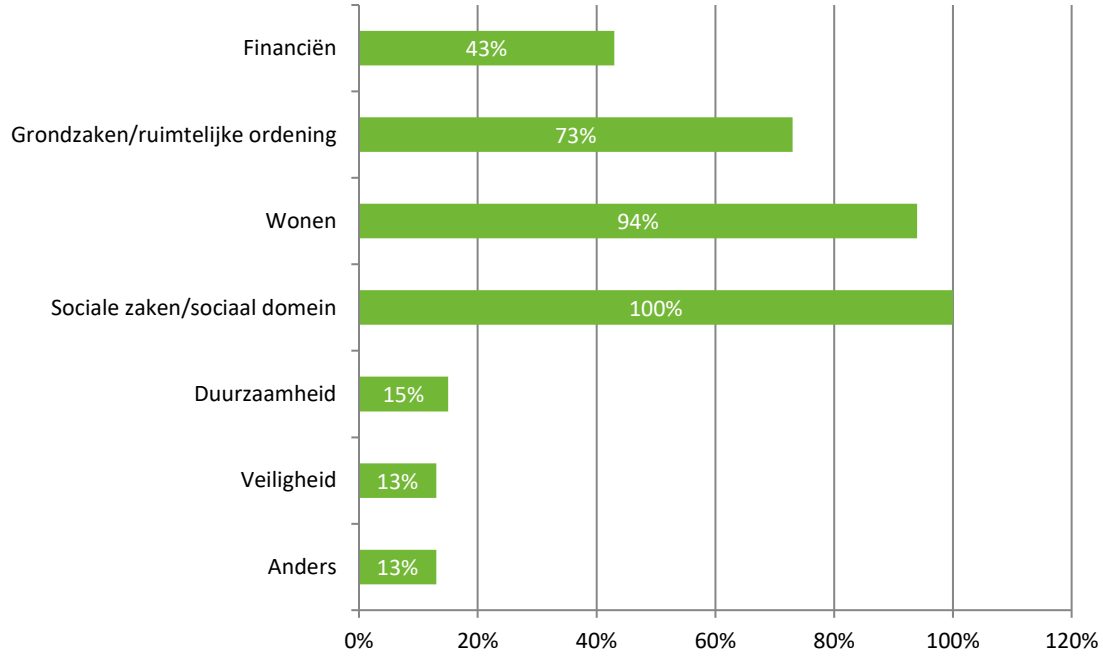
Bron: Enquête Companen.

- Gemeenten die van mening zijn dat de belangen van de verschillende partijen niet evenwichtig in de prestatieafspraken zijn verwerkt, geven aan dat zij ervaren dat met name de belangen van de corporatie centraal hebben gestaan. Let wel: het betreft slecht een klein deel van de gemeenten.

- Van de corporaties die een onevenwichtige verwerking van belangen ervaren, geeft meer dan 70% aan dat met name de belangen van de gemeente centraal stonden. Maar een kwart geeft aan dat vooral de eigen belangen centraal stonden. Bij de huurdersorganisaties is de verdeling ongeveer gelijk; de helft geeft aan dat vooral de belangen van de gemeente centraal stonden, ruim 40% geeft aan dat de belangen van de corporatie centraal stonden. Een kleine 10% vond dat de eigen belangen het best gediend zijn.

3.3 Interne afstemming

Figuur 3.5: Gemeenten. Betrokken afdelingen bij het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken, 2018

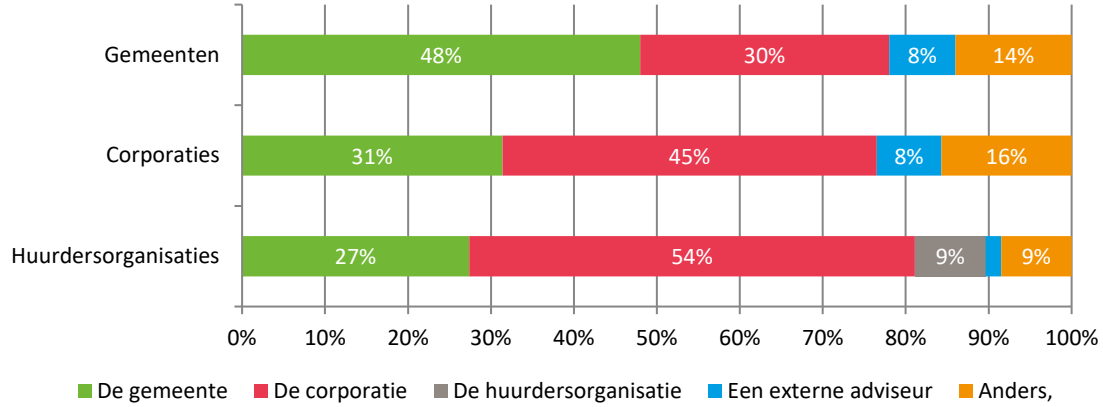


Bron: Enquête Companen.

- De afdeling Wonen en de afdeling sociale zaken/sociaal domein worden in (vrijwel) elke gemeente betrokken bij het proces van het maken van prestatieafspraken.
- Ongeveer driekwart van de ondervraagde gemeenten betrekt de afdelingen Grondzaken en/of ruimtelijke ordening.
- De afdeling Financiën wordt door ruim 40% van de gemeenten expliciet betrokken bij het proces van het maken van prestatieafspraken.
- Een klein deel van de ondervraagde gemeenten betrekt de afdeling Duurzaamheid en de afdeling Veiligheid.
- De afdelingen Financiën en grondzaken/ruimtelijke ordening worden vaker betrokken naarmate gemeenten groter zijn.

3.4 Regierol

Figuur 3.6: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Eigen perceptie van de partij die de regierol had in het proces om tot prestatieafspraken te komen, 2018

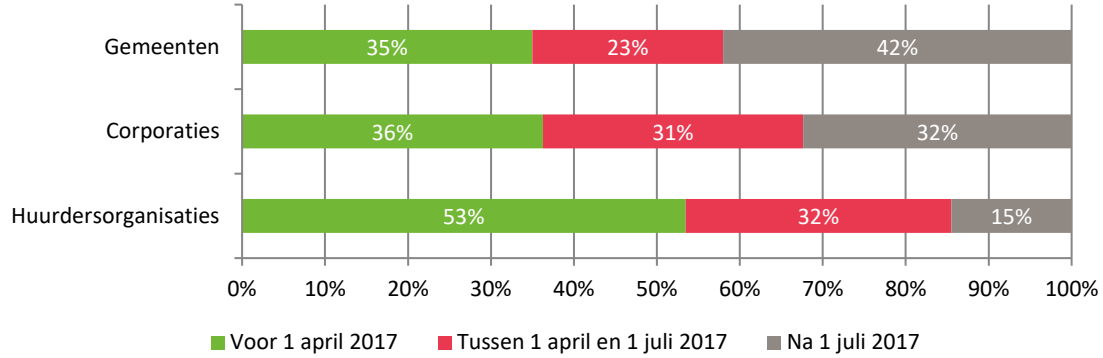


Bron: Enquête Companen.

- Gemeenten geven in bijna de helft (48%) van de gevallen aan dat zij zelf de regierol hadden in het proces om te komen tot prestatieafspraken. Corporaties en huurdersorganisaties zien een minder prominente rol van gemeenten. Corporaties geven in 31% van de gevallen aan dat de gemeente de regierol had, huurdersorganisaties in 27% van de gevallen.
- Corporaties en huurdersorganisaties zien de regierol vaker bij de corporatie. Van de corporaties geeft 45% aan zelf de regierol te hebben gehad, van de huurdersorganisaties noemt 54% de corporatie.
- Gemeenten en corporaties ervaren niet dat huurdersorganisaties de regie hebben bij het komen tot prestatieafspraken. Bijna één op de tien huurdersorganisaties (9%) geeft aan zelf de regie te hebben gehad.
- Van de gemeenten en corporaties geeft een kleine 10% aan dat de regie bij een externe adviseur lag. Huurdersorganisaties zien de regierol sporadisch bij een externe adviseur.
- Gemeenten en corporaties geven geregeld aan dat de regierol anders werd ingevuld. In die gevallen werd de regie in gelijke mate gevoerd door de gemeente en de corporatie.
- Naarmate gemeenten groter zijn, geven zij vaker aan dat zij zelf de regierol voeren. Datzelfde geldt voor corporaties.
- Ten opzichte van de cyclus 2016 lijken corporaties vaker de regierol te hebben genomen, in elk geval in hun eigen beleving en in de beleving van de huurdersorganisaties.

3.5 Start en doorlooptijd proces

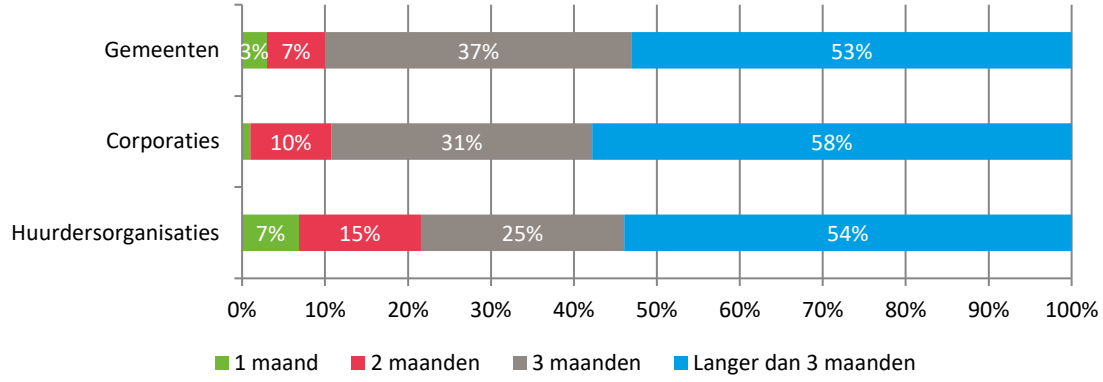
Figuur 3.7: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Periode waarin is gestart met het proces van het opstellen van de prestatieafspraken, 2018



Bron: Enquête Companen.

- Ruim een derde van de gemeenten en corporaties is naar eigen zeggen voor 1 april 2018 begonnen met het proces van de prestatieafspraken. In de perceptie van de huurdersorganisaties is vaker begonnen voor 1 april 2017; meer dan de helft van de ondervraagde huurdersorganisaties noemt dit startmoment.
- Ongeveer een kwart van de gemeenten en ongeveer een derde van de corporaties noemt de periode tussen 1 april 2017 en 1 juli 2017 als startmoment van het proces van de prestatieafspraken voor 2018.
- Ruim 40% van de gemeenten geeft aan dat na 1 juli 2017 werd gestart met het proces van de prestatieafspraken 2018. Bij de corporaties was dit bijna een derde en bij de huurdersorganisaties zo'n 15%.

Figuur 3.8: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Doorlooptijd die het opstellen van de prestatieafspraken heeft gevergd, 2018



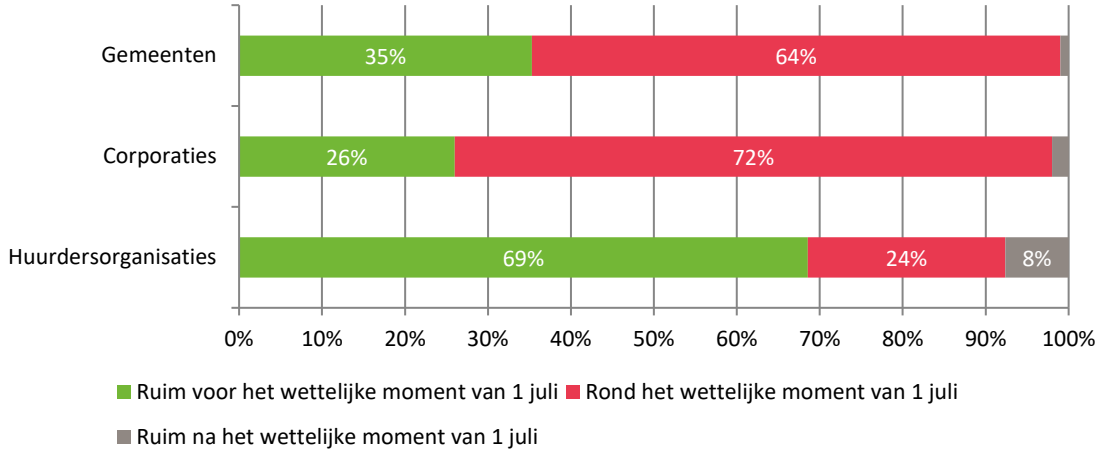
Bron: Enquête Companen.

- Bij de gemeenten en de corporaties was in zo'n 10% van de gevallen het proces van de prestatie-afspraken 2018 binnen twee maanden afgerond. In 37% (gemeenten) respectievelijk 31% (corporaties) van de gevallen was de doorlooptijd 3 maanden. Bij ruim de helft van de gemeenten (53%) en corporaties (58%) vergde het proces langer dan drie maanden.

- Bij de huurderorganisaties gaf bijna een kwart (22%) aan dat het proces twee maanden vergde en nog eens een kwart dat het drie maanden vergde. Net als bij de gemeenten en de corporaties duurde volgens ruim de helft van de huurdersorganisatie het proces om tot prestatieafspraken te komen langer dan drie maanden.
- Ten opzichte van de cyclus 2016 is het aandeel gemeenten waar de doorlooptijd minder dan drie maanden vergde toegenomen, zowel in de beleving van de gemeenten zelf als in de beleving van de corporaties en de huurdersorganisaties. In 2016 bedroeg de doorlooptijd van het proces van opstellen van prestatieafspraken in de beleving van ruim twee derde tot ruim driekwart van de betrokken partijen langer dan drie maanden. In 2017 was dit teruggelopen tot ruim de helft.

3.6 Het bod

Figuur 3.9: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Moment waarop gemeenten naar eigen zeggen en volgens de corporaties het bod van de corporatie hebben ontvangen; moment dat huurdersorganisaties naar eigen zeggen het bod van de corporatie hebben ontvangen, 2018



Bron: Enquête Companen.

- Ruim een derde (35%) van de gemeenten heeft naar eigen zeggen het bod van de corporatie ruim voor de wettelijke termijn van 1 juli ontvangen. Bijna twee derde (64%) ontving het bod rond de datum van 1 juli. Er zijn nauwelijks gemeenten die aangeven dat zij het bod pas ruim na 1 juli 2017 hebben ontvangen.
- Gemeenten zijn iets positiever over het aanbieden van het bod door de corporatie dan corporaties zelf. Van de corporaties geeft 26% aan ruim voor 1 juli het bod te hebben aangeleverd en 72% rond de datum van 1 juli.
- Minder dan in 2016 werd het bod ruim voor 1 juli aan de gemeenten aangeboden; in 2017 was dit veel vaker rond het wettelijke moment van 1 juli.

Bij 95% van de gemeenten zat volgens de gemeente een vertegenwoordiging van de huurders aan tafel bij het maken van de prestatieafspraken.

- Bij de huurdersorganisaties is er een groot deel (69%) die het bod ruim voor 1 juli 2017 ontvingen. Maar een kleine 10% van de huurdersorganisaties heeft het bod naar eigen zeggen pas ruim na 1 juli ontvangen. Een groot deel van de huurdersorganisaties die het bod ruim voor het wettelijke moment van 1 juli 2017 ontvingen, hadden (in het kader van de overlegwet) overleg met de corporatie over

het opstellen van het bod of konden reageren op een conceptversie van het bod. In de onderstaande tabel is nader uitgewerkt hoe het proces rond het opstellen van het bod tussen corporaties en huurdersorganisaties verliep.

Tabel 3.2: Corporaties en huurdersorganisaties. Moment waarop de huurdersorganisatie werd betrokken bij de totstandkoming van het bod, 2018

	Corporaties	Huurders-organisaties
Voordat het bod werd opgesteld, heeft hierover tussen de woning-corporatie en de huurdersorganisatie overleg plaatsgevonden	64%	46%
Nadat er een concept-bod was opgesteld, hebben de woningcorporatie en de huurdersorganisatie hierover overlegd	29%	43%
De huurdersorganisatie is niet betrokken geweest bij de totstandkoming van het bod	7%	11%
Totaal	**100%**	**100%**

Bron: Enquête Companen.

- Bijna twee derde (64%) van de ondervraagde corporaties geeft aan dat de huurdersorganisatie werd betrokken voordat het bod werd opgesteld. Bijna een derde (29%) betrok naar eigen zeggen de huurdersorganisatie nadat een concept-bod was opgesteld. Een klein deel van de corporaties (7%) heeft de huurdersorganisatie niet betrokken bij de totstandkoming van het bod.
- Huurdersorganisaties hebben een iets ander beeld van de momenten waarop zij betrokken zijn. In de beleving van de huurdersorganisaties werden zij vaker in een later stadium betrokken; ruim 40% geeft aan betrokken te zijn nadat er een concept-bod was opgesteld. Ruim één op de tien huurders-organisaties gaf aan niet bij het opstellen van het bod betrokken te zijn.

Tabel 3.3: Huurdersorganisaties. Wijze waarop een vooraf gegeven advies door de huurdersorganisatie in de eigen beleving heeft bijgedragen aan de onderhandelingspositie bij de prestatieafspraken, 2018

	%
In positieve zin	69%
Niet	18%
Niet van toepassing, geen advies gegeven op het bod	5%
Weet niet	8%
Totaal	**100%**

Bron: Enquête Companen.

- Huurdersorganisaties zijn redelijk positief over de invloed die het door hen gegeven advies heeft gehad op de onderhandelingspositie bij de prestatieafspraken; zo'n 70% geeft aan dat dit in positieve zin heeft bijgedragen.
- Ongeveer één op de vijf huurdersorganisaties ervaart niet dat hun inbreng vooraf heeft geleid tot een betere positie in de onderhandelingen.

Tabel 3.4: Gemeenten. Wijze waarop gemeenten hebben gereageerd op het bod van de corporatie, 2018

	%
In een gesprek, waartoe de gemeente de corporatie heeft uitgenodigd	33%
Middels een schriftelijke reactie aan de corporatie	11%
Door direct partijen uit te nodigen voor het maken van prestatieafspraken	34%
Anders	22%
Totaal	**100%**

Bron: Enquête Companen.

- Ongeveer een derde van de ondervraagde gemeenten heeft op het bod gereageerd in een gesprek met alleen de corporatie. Een even grote groep heeft direct de corporatie en de huurdersorganisaties uitgenodigd voor het maken van prestatieafspraken.

- Ongeveer één op de tien gemeenten heeft schriftelijk gereageerd.

Gemeenten geven aan dat zij in 88% van de gevallen het bod van de corporatie hebben geaccepteerd. Ondervraagde corporaties geven aan dat hun vestigingsgemeenten in 95% van de gevallen het bod hebben geaccepteerd. Huurdersorganisaties accepteerden in 84% van de gevallen het bod van hun corporatie.

*Tabel 3.5: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Wijze waarop de gemeente en de huurdersorganisatie zijn meegenomen in de inhoud bij het maken van prestatieafspraken, 2018**

	Gemeenten	Corporaties	Huurders-organisaties
Transparantietool	7%	3%	20%
WSW tool	3%	0%	5%
Boekje handreiking prestatieafspraken	35%	22%	24%
Serious gaming of spelsimulatie	2%	1%	1%
Voorlichting vooraf en tijdens het proces van afspraken maken	57%	83%	62%
Niet	9%	2%	14%
Anders	27%	23%	11%

** Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

Bron: Enquête Companen.

- De belangrijkste wijze waarop gemeenten en huurdersorganisaties zijn meegenomen in de inhoud bij het maken van prestatieafspraken, is door voorlichting vooraf en tijdens het maken van prestatieafspraken. Meer dan de helft van de gemeenten (57%) benoemt dit en bijna twee derde (62%) van de huurdersorganisaties. Het aandeel van de corporaties dat aangeeft op deze wijze de andere partijen te hebben meegenomen is beduidend hoger, namelijk 83%.
- Het boekje 'Handreiking prestatieafspraken' is eveneens een belangrijke bron van informatie. Van de ondervraagde gemeenten noemt ruim een derde (35%) dit boekje, van de huurdersorganisaties bijna een kwart (24%). Ook de ondervraagde corporaties noemen geregeld het boekje als bron om gemeenten en huurdersorganisaties inhoudelijk aan te haken (22%).
- De transparantietool lijkt vooral voor huurdersorganisaties een waardevolle toevoeging, 20% noemt dit. De WSW tool en werkvormen als serious gaming of spelsimulatie worden sporadisch genoemd.
- Bijna 10% van de gemeenten en bijna 15% van de huurdersorganisaties geeft aan niet te zijn meegenomen in de inhoud bij het maken van de prestatieafspraken.

*Tabel 3.6: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Ervaring of de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties aan bod is gekomen bij de totstandkoming van de prestatieafspraken, 2018**

	Gemeenten	Corporaties	Huurders-organisaties
Ja, indicatieve bestedingsruimte voor nieuwbouw	35%	22%	57%
Ja, indicatieve bestedingsruimte voor verbeteringen	33%	19%	49%
Ja, indicatieve bestedingsruimte voor huurmatiging	28%	19%	32%
Nee	40%	56%	20%

** Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

Bron: Enquête Companen.

- Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties hebben een wisselend beeld van de mate waarin de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties (IBW) bij het maken van de prestatieafspraken aan bod is gekomen. Van de gemeenten geeft 40% aan dat dit niet het geval was, in de beleving van de huurdersorganisaties was dat maar in 20% van de gevallen zo. Ruim de helft van de corporaties (56%) geeft aan dat de IBW niet aan bod is gekomen.
- In de beleving van gemeenten waar de IBW wel aan bod kwam, is zowel de IBW voor nieuwbouw (35%) als de IBW voor verbeteringen (33%) als de IBW voor huurmatigingen (28%) aan bod gekomen. Ook bij de corporaties is de beleving dat alle drie de onderwerpen aan bod zijn geweest.
- In de beleving van de huurdersorganisaties is vaker gekeken naar de IBW voor nieuwbouw en voor verbeteringen dan voor huurmatigingen.

*Tabel 3.7: Gemeenten en huurdersorganisaties. Mate waarin corporaties gemeenten en huurdersorganisaties inzicht geven in hun financiële afwegingen, 2018**

	Gemeenten	Huurders-organisaties
De corporatie heeft geen inzicht geboden in haar financiële afwegingen	16%	11%
De corporatie heeft informatie gegeven over haar financiële afwegingen	57%	70%
Deze financiële afwegingen waren onderwerp van gesprek	37%	31%
Anders	7%	5%

* *Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

Bron: Enquête Companen.

- Gemeenten en huurdersorganisaties zijn redelijk eensluidend in hun beleving van de mate waarin corporaties hen inzicht hebben gegeven in hun financiële afwegingen. Bijna 60% van de gemeenten en 70% van de huurdersorganisaties geven aan dat dit het geval is.
- In de beleving van ruim een derde van de gemeenten (37%) en bijna een derde van de huurders-organisaties (31%) waren de financiële afwegingen ook onderwerp van het gesprek.

3.7 Betrokkenheid belangenhouders

Tabel 3.8: Gemeenten. Wijze waarop gemeenten de gemeenteraad hebben betrokken tijdens het proces van het opstellen van prestatieafspraken, 2018

	%
De gemeenteraad heeft de prestatieafspraken ter informatie gekregen, omdat deze in lijn zijn met de woonvisie	73%
De gemeenteraad is tijdens het proces geconsulteerd	18%
De gemeenteraad heeft de prestatieafspraken vastgesteld	3%
Anders	6%
Totaal	**100%**

Bron: Enquête Companen.

- Bijna driekwart (73%) van de ondervraagde gemeenten heeft de gemeenteraad tijdens het proces van de prestatieafspraken niet geconsulteerd, maar achteraf geïnformeerd omdat de prestatie-afspraken in lijn zijn met de woonvisie. Een kleine 20% van de gemeenten heeft de raad wel tussen-tijds geconsulteerd.
- Bij een klein deel van de ondervraagde gemeenten (3%) heeft de gemeenteraad de prestatie-afspraken vastgesteld.
- In de categorie 'Anders' gaat het om gemeenten die de raad hebben geïnformeerd over het bod, maar niet over de vastgestelde prestatieafspraken en gemeenten die alleen de raadscommissie hebben geïnformeerd.

- In kleinere gemeenten lijkt de gemeenteraad vaker direct te worden betrokken bij het proces van het opstellen van de prestatieafspraken; in kleinere gemeenten wordt de gemeenteraad vaker geconsulteerd en worden prestatieafspraken vaker door de raad vastgesteld.

Tabel 3.9: Corporaties. Wijze waarop corporaties de Raad van Commissarissen hebben betrokken tijdens het proces van het opstellen van prestatieafspraken, 2018

	%
De RvC heeft de prestatieafspraken ter informatie gekregen	20%
De RvC is tijdens het proces geconsulteerd	21%
De RvC heeft de prestatieafspraken goedgekeurd	45%
Anders	14%
Totaal	**100%**

Bron: Enquête Companen.

- Bij corporaties heeft in bijna de helft van de gevallen (45%) de Raad van Commissarissen de prestatieafspraken goedgekeurd.
- Eén op de vijf (21%) RvC's is tijdens het proces van het opstellen van de prestatieafspraken geconsulteerd. Een even grote groep RvC's is achteraf geïnformeerd door de corporatie.
- In de categorie 'Anders' wordt veelal genoemd dat de RvC het bod heeft goedgekeurd en over de prestatieafspraken alleen is geïnformeerd.

Tabel 3.10: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Andere partijen die betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van de prestatieafspraken, 2018

	Gemeenten	Corporaties	Huurdersorganisaties
Zorgorganisaties	18%	11%	33%
Welzijnsorganisaties	13%	5%	28%
Provincie	0%	1%	12%
(Stads)regio	16%	6%	16%
Bewonerscommissie	16%	7%	22%
Anders	9%	9%	13%
Geen	45%	65%	20%

Bron: Enquête Companen.

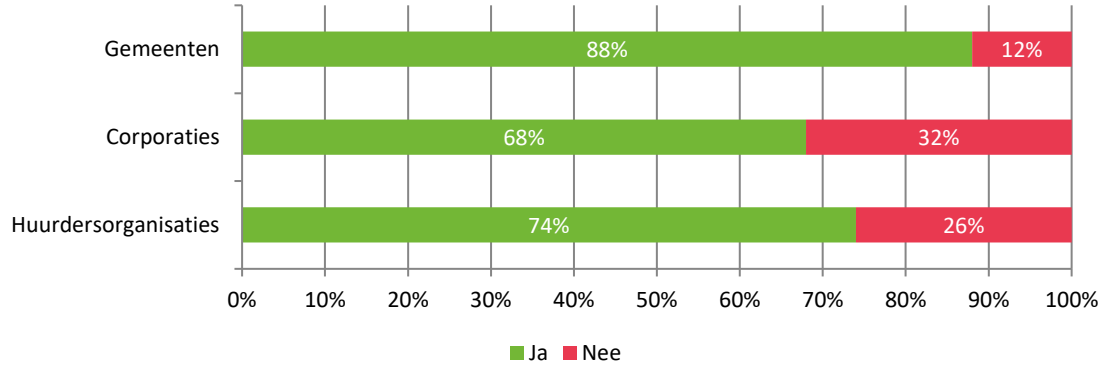
- Bijna de helft (45%) van de gemeenten en bijna twee derde (65%) van de corporaties geeft aan dat naast de drie partijen in het tripartiet overleg geen andere partijen betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. In de beleving van de huurdersorganisaties is dat wel vaak het geval; maar één op de vijf huurdersorganisaties geeft aan dat geen andere partijen betrokken waren.
- Als andere partijen worden betrokken bij het proces van de totstandkoming van de prestatie-afspraken zijn dat naar verhouding vaak zorgpartijen. Dit is zowel bij gemeenten als bij corporaties als bij huurdersorganisaties de meest genoemde groep.
- Zorg- en welzijnsorganisaties werden in 2017 vaker betrokken bij de totstandkoming van de prestatieafspraken dan in 2016.

3.8 Reikwijdte van de afspraken

Regionale afspraken

Van de ondervraagde gemeenten heeft 46% tijdens het proces van de totstandkoming van de prestatie-afspraken afstemming gezocht met andere gemeenten in de regio.

Figuur 3.10: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Mate waarin organisaties bij het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken rekening hebben gehouden met regionale afspraken, 2018

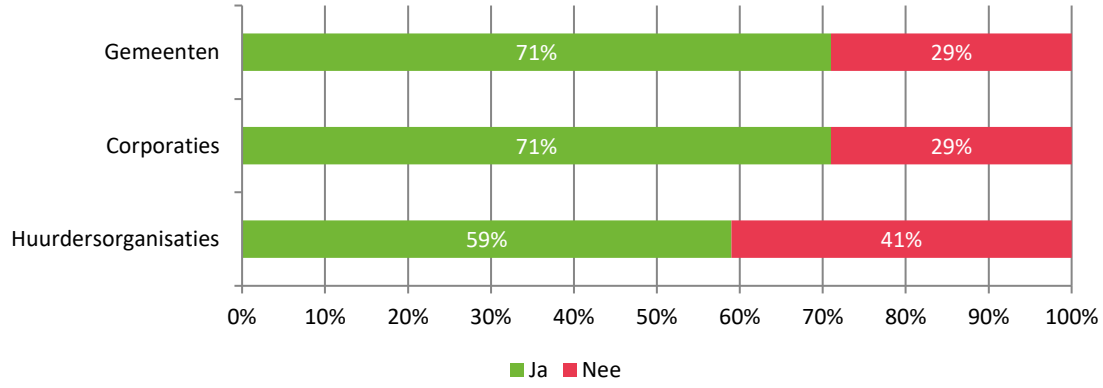


Bron: Enquête Companen.

- In verreweg de meeste gevallen wordt bij de totstandkoming van prestatieafspraken rekening gehouden met regionale afspraken. Van de ondervraagde gemeenten geeft bijna 90% aan dat dit de praktijk is. Bij de grote gemeenten is dit beduidend minder vaak de praktijk.
- Van de corporaties geeft ongeveer twee derde aan dat rekening wordt gehouden met regionale afspraken en van de huurdersorganisaties bijna driekwart.

Meerjarige afspraken

Figuur 3.11: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Mate waarin organisaties bij het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken meerjarige afspraken hebben gemaakt, 2018



Bron: Enquête Companen.

- Bij het merendeel van de prestatieafspraken die worden gemaakt, is sprake van meerjarige afspraken. Van de gemeenten en de corporaties geeft 71% aan dat dit het geval is. In de grote gemeenten worden vaker meerjarige afspraken gemaakt dan in de kleinere gemeenten.
- In de beleving van de huurdersorganisaties is minder vaak sprake van meerjarige afspraken; van deze partijen geeft 59% aan dat dit het geval is.

3.9 Naleving en geschilbeslechting

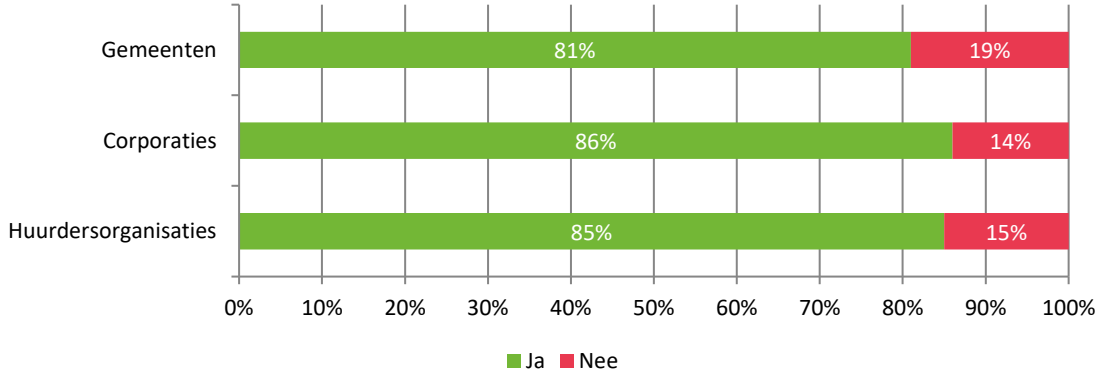
Tabel 3.11: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Mate waarin er tijdens het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken is gesproken over geschilbeslechting, 2018

	Gemeenten	Corporaties	Huurders-organisaties
Nee	81%	79%	72%
Ja, er is in het getekende document een passage opgenomen die sterk in lijn ligt met de regels zoals in de Woningwet	16%	18%	24%
Ja, er is in het getekende document een passage opgenomen die de partijen specifiek hebben gericht op de lokale situatie	3%	3%	4%
Totaal	**100%**	**100%**	**100%**

Bron: Enquête Companen.

- Geschilbeslechting is geen onderwerp dat veel aan de orde komt tijdens het proces van de totstandkoming van prestatieafspraken. Gemeenten en corporaties geven in ongeveer 20% van de gevallen aan dat dit aan de orde is geweest.
- In de beleving van de ondervraagde huurdersorganisaties is geschilbeslechting iets vaker onderwerp van gesprek; 28% van hen noemt dit.
- In 2016 was het aandeel prestatieafspraken waarbij is gesproken over geschilbeslechting aanzienlijk hoger dan in 2017.

Figuur 3.12: Gemeenten, corporaties en huurdersorganisaties. Mate waarin in 2017 afspraken zijn gemaakt over naleving van de prestatieafspraken, 2018



Bron: Enquête Companen.

- Het is doorgaans de praktijk dat afspraken worden gemaakt over de naleving van prestatieafspraken. Zowel gemeenten (81%) als corporaties (86%) als huurdersorganisaties (85%) noemen dit veelvuldig.

3.10 Achtervangovereenkomsten

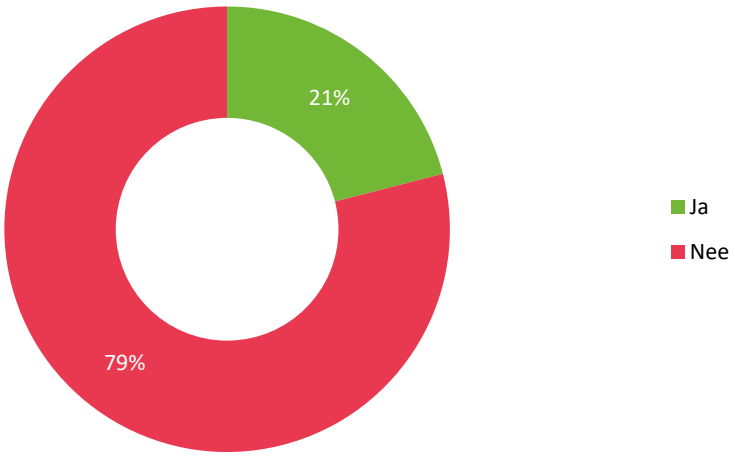
Tabel 3.12: Corporaties en gemeenten. Mate waarin de achtervangovereenkomst tussen de gemeente waar de corporatie is gevestigd en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) is gekoppeld aan de prestatieafspraken in de gemeente, 2018

	Corporaties	Gemeenten
Ja, in de achtervangovereenkomst zijn limieten aangebracht en die zijn gekoppeld aan de prestatieafspraken	12%	12%
Nee, in de achtervangovereenkomst zijn limieten aangebracht en die zijn niet gekoppeld aan de prestatieafspraken	44%	44%
Nee, de achtervangovereenkomst is ongelimiteerd	44%	44%
Totaal	**100%**	**100%**

Bron: Enquête Companen.

- Het komt in ongeveer één op de tien (12%) van de gevallen voor dat in de achtervangovereenkomst tussen de gemeente en het WSW limieten zijn aangebracht die zijn gekoppeld aan de prestatie-afspraken. Zowel corporaties als gemeenten noemen dit in gelijke mate.
- Het aanbrengen van limieten die niet zijn gekoppeld aan de prestatieafspraken komt vaker voor; van de ondervraagde corporaties geeft 44% aan dat dit het geval is in de gemeente waar zij zijn gevestigd. Van de gemeenten geeft eveneens 44% aan dat dit bij hun het geval is.
- Nog eens 44% van de ondervraagde corporaties geeft aan dat de achtervangovereenkomst in de gemeente waar zij zijn gevestigd ongelimiteerd is. Eveneens 44% van de ondervraagde gemeenten geeft aan dat dit het geval is.

Figuur 3.13: Gemeenten. Mate waarin gemeenten met een ongelimiteerde achtervangovereenkomst overwegen deze om te zetten in een overeenkomst met limieten, 2018



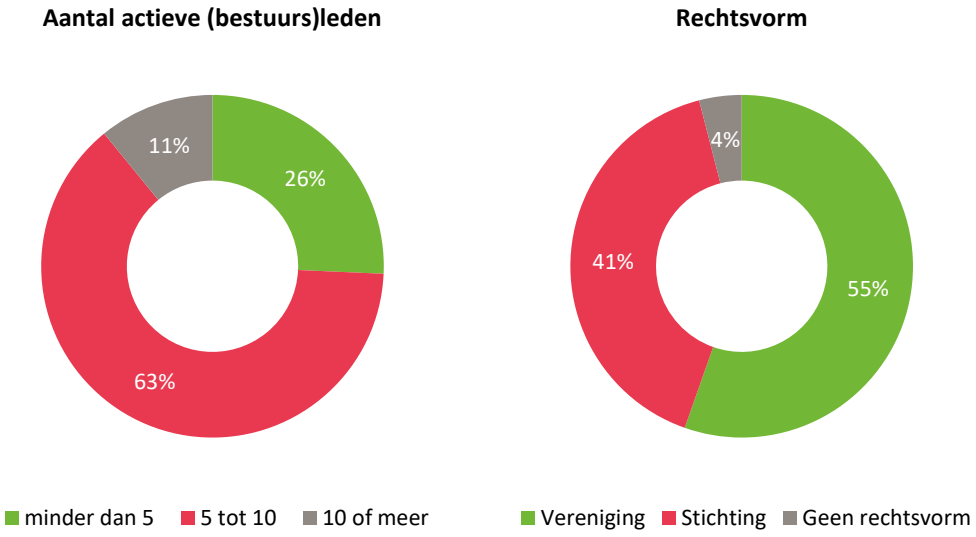
Bron: Enquête Companen.

- Ongeveer één op de vijf gemeenten met een ongelimiteerde achtervangovereenkomst overweegt deze om te zetten naar een overeenkomst met limieten.

4 Huurdersparticipatie

4.1 Organisatie van huurdersorganisaties

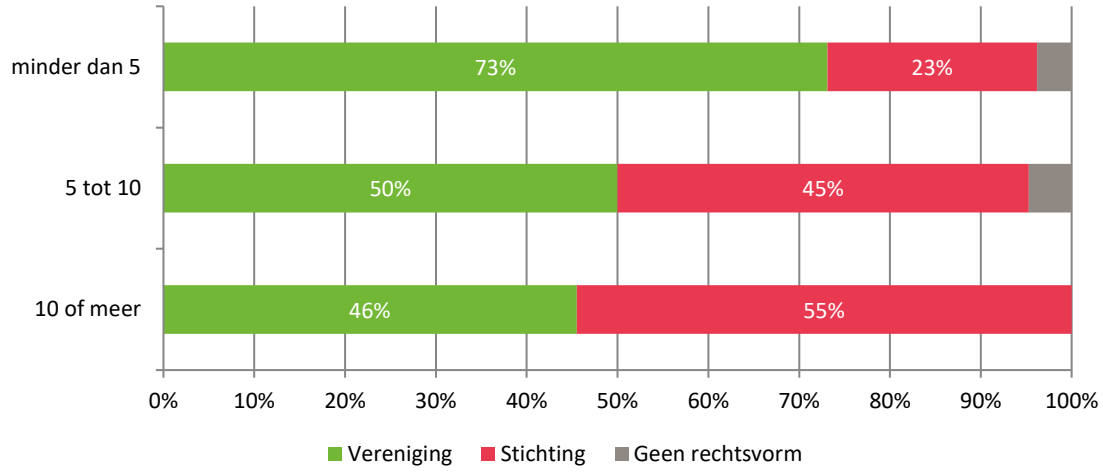
Figuur 4.1: Huurdersorganisaties Aantal actieve (bestuurs)leden en rechtsvorm, 2018



Bron: Enquête Companen.

- Ongeveer een kwart van de ondervraagde huurdersorganisaties heeft minder dan vijf actieve (bestuurs)leden.
- Bijna twee derde heeft vijf tot tien actieve (bestuurs)leden.
- Ongeveer één op de tien huurdersorganisaties is groter en heeft meer dan tien actieve (bestuurs)leden.
- Van de ondervraagde huurdersorganisaties vormt ruim de helft (55%) een vereniging.
- Ruim 40% van de huurdersorganisaties vormt een stichting.
- Een klein deel, minder dan 5% geeft aan geen rechtsvorm te hebben.

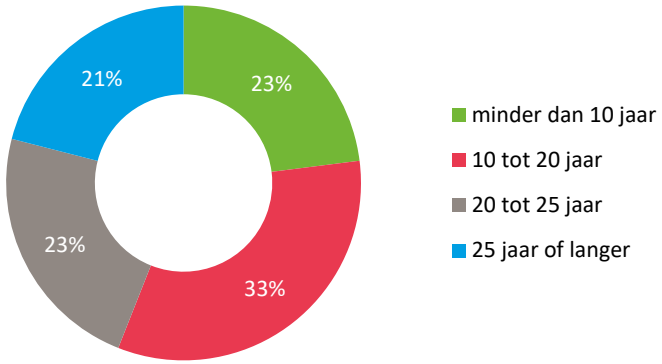
Figuur 4.2: Huurdersorganisaties. Rechtsvorm naar aantal actieve (bestuurs)leden



Bron: Enquête Companen.

- Kleine huurdersorganisaties (tot vijf actieve (bestuurs)leden) vormen vaak een vereniging (bijna drie-kwart).
- Grotere organisaties hebben vaak een stichting als rechtsvorm.
- Bij de grote huurdersorganisaties (vanaf tien actieve (bestuurs)leden) komt het in de ondervraagde groep niet voor dat er geen rechtsvorm was.

Figuur 4.3: Huurdersorganisaties. Bestaansduur ondervraagde huurdersorganisaties, 2018



Bron: Enquête Companen.

- Ongeveer een kwart van de ondervraagde huurdersorganisaties bestaat minder dan 10 jaar.
- Een derde bestaat 10 tot 20 jaar, bijna een kwart 20 tot 25 jaar.
- Ongeveer één op de vijf ondervraagde huurdersorganisaties bestaat al 25 jaar of langer.

4.2 Inrichting van het overleg

Tabel 4.1: Corporaties. Wijze waarop op instellingsniveau overleg wordt gevoerd met huurders, 2018

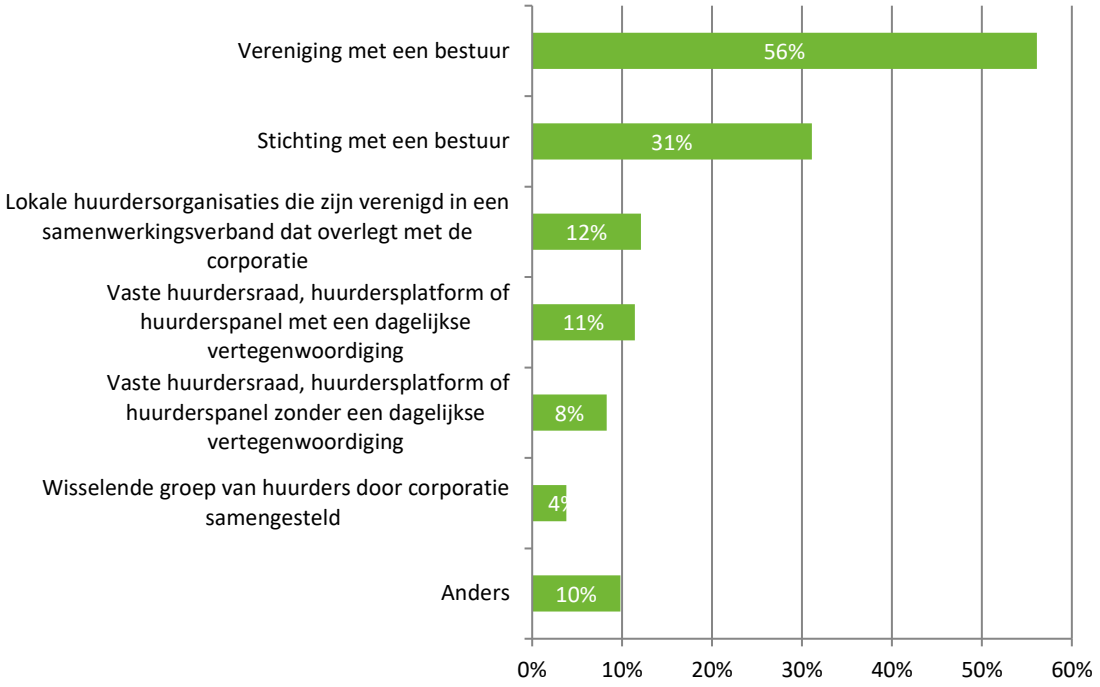
	%
Er is één vaste groep huurders of huurdersorganisatie waar ik mee overleg	70%
Er zijn meerdere groepen huurders of huurdersorganisaties waar ik mee overleg	22%
Ik voer geen overleg met huurders op instellingniveau	3%
Anders	5%
Totaal	**100%**

Bron: Enquête Companen.

- Over het algemeen voeren corporaties overleg met een vaste groep huurders of huurdersorganisatie; het betreft 70% van de ondervraagde corporaties.
- Daarnaast overlegt bijna een kwart van de corporaties (22%) met meerdere groepen huurders of huurdersorganisaties.

Kleine corporaties voeren vaker overleg met één vaste groep huurders of één vaste huurdersorganisatie, grotere corporaties hebben vaker te maken met meerdere huurdersorganisaties.

*Figuur 4.4: Corporaties. Samenstelling van de huurdersorganisatie of groep huurders waarmee op instellingsniveau wordt overlegd, 2018**



* *Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

Bron: Enquête Companen.

- De meeste huurdersorganisaties waar door corporaties overleg mee wordt gevoerd, zijn georganiseerd als een vereniging met bestuur (56% van de corporaties) of als een stichting met een bestuur (31% van de corporaties).
- Daarnaast komt voor dat huurders zijn verenigd in een samenwerkingsverband (12%), een huurdersraad, huurdersplatform of een huurderspanel met een dagelijkse vertegenwoordiging (11%) of zonder dagelijkse vertegenwoordiging (8%).

- Een klein deel van de corporaties overlegt met een wisselende groep huurders die door de corporatie wordt samengesteld (4%).
- In de categorie 'anders' worden themagroepen, complexgewijze bewonerscommissies en huurders-adviesraden genoemd. Ook wordt met huurders overlegd tijdens debatavonden of door ad hoc alle huurders uit te nodigen voor een voorlichtings- en discussiebijeenkomst.

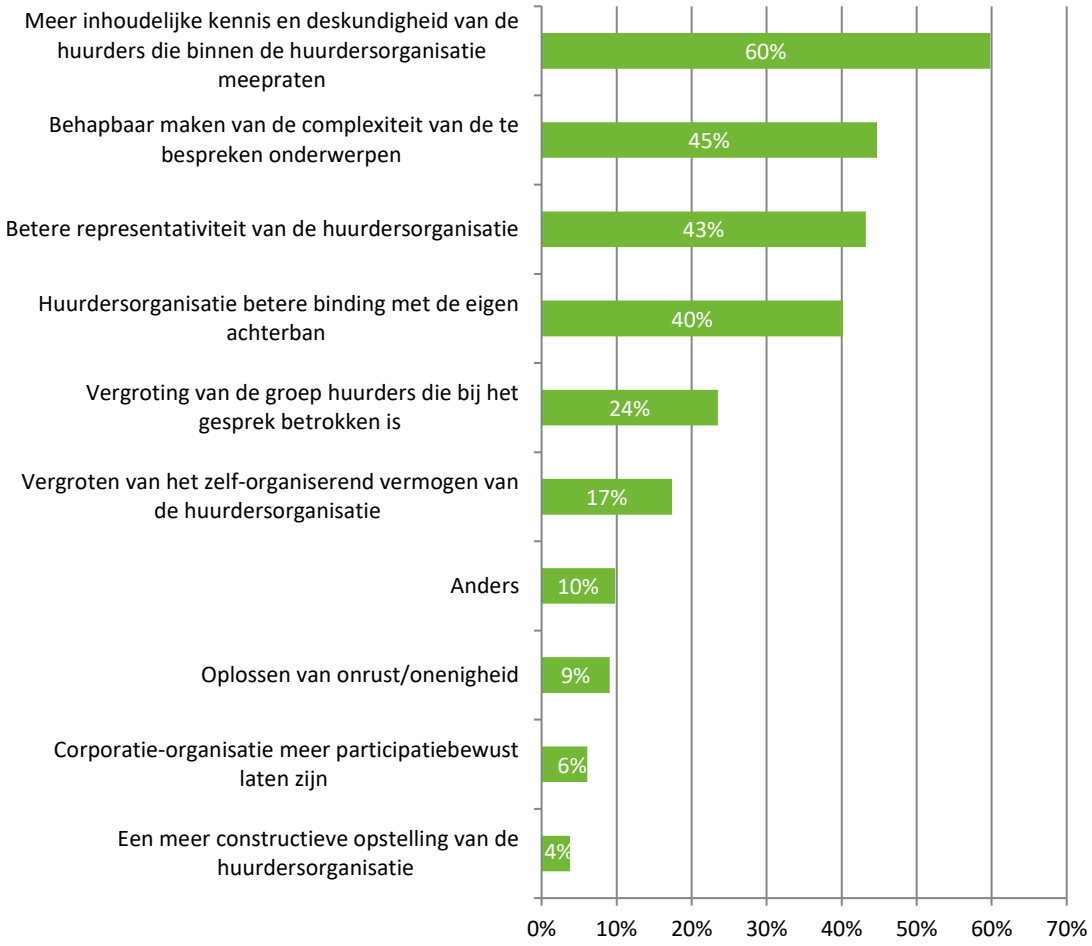
Tabel 4.2: Corporaties. Oordeel over de kwaliteit van de huurdersparticipatie op instellingsniveau, 2018

	%
Goed	19%
Voldoende	42%
Matig	30%
Onvoldoende	7%
Slecht	2%
Totaal	**100%**

Bron: Enquête Companen.

- Corporaties zijn wisselend tevreden over de kwaliteit van de huurdersparticipatie. Het grootste deel beoordeelt de kwaliteit als voldoende tot goed (61%), maar bijna een derde vindt de kwaliteit matig (30%) en bijna 10% zelfs onvoldoende tot slecht.
- Kritiek is er op de kennis en kunde van huurdersorganisaties, de professionaliteit, de verbinding met de brede achterban, de representativiteit (veel oudere leden met een autochtone achtergrond), de tijdsinspanning die kan worden geleverd, gebrek aan visie, interne strubbelingen etc.
- Daarbij is er wel veel begrip voor wat er van huurdersorganisaties wordt gevraagd.
- Een deel van de corporaties wijst op de kwetsbaarheid die ontstaat als huurderorganisaties afhankelijk zijn van slechts enkele goed functionerende leden.

*Tabel 4.3: Corporaties. Oordeel over wat nodig is om de huurdersparticipatie op instellingsniveau te verbeteren, 2018**



* *Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

Bron: Enquête Companen.

De kritiek van corporaties die ontevreden zijn over de kwaliteit van de huurdersvertegenwoordiging wordt gespiegeld in de verbeterpunten die breed worden genoemd door alle corporaties:

- Het verbeteren van de inhoudelijke kennis en deskundigheid (60%), het behapbaar maken van de complexiteit van de onderwerpen (45%), de representativiteit van de huurdersvertegenwoordiging (43%) en de verbinding van de huurdersorganisaties met hun achterban (40%) zijn de meest genoemde verbeterpunten.
- Ook het vergroten van de groep huurders die bij het gesprek met de corporatie betrokken is (24%) en het vergroten van het zelf-organiserend vermogen van huurdersorganisaties (17%) wordt geregeld genoemd.
- Een klein deel van de corporaties kijkt naar zichzelf en geeft aan dat de eigen organisatie meer participatiebewust zou kunnen zijn (6%).

4.3 Inbreng en wijze van betrekken huurdersorganisaties bij prestatie-afspraken

*Tabel 4.4: Gemeenten en corporaties. De meerwaarde van de betrokkenheid van huurdersorganisaties bij het opstellen van prestatieafspraken in 2017**

	Gemeenten	Corporaties
Ja, voor de inhoud van de afspraken	48%	43%
Ja, voor het proces	42%	34%
Ja, voor de legitimatie en/of maatschappelijke binding van de afspraken	72%	75%
Ja, om andere redenen	5%	1%
Nee	6%	14%

* *Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

Bron: Enquête Companen.

- Gemeenten en corporaties zien in grote meerderheid de meerwaarde van de betrokkenheid van huurdersorganisaties bij het opstellen van de prestatieafspraken. Gemeenten zijn nog wat positiever dan corporaties; van de gemeenten is 6% van mening dat geen sprake is van meerwaarde, van de corporaties is 14% die mening toegedaan.
- De belangrijkste meerwaarde zit voor zowel gemeenten als corporaties in de legitimatie en/of de maatschappelijke binding van de afspraken.
- Een aanzienlijk deel van de gemeenten en corporaties ziet ook op het punt van de inhoud van de afspraken en het proces van het maken van de afspraken toegevoegde waarde; dit betreft ongeveer 40% - 50% van de gemeenten en ongeveer 35% - 45% van de corporaties.
- Kleinere gemeenten waarderen de betrokkenheid van huurdersorganisaties vaker vanwege het proces, grotere gemeenten juist vaker vanwege de inhoud van de uitspraken.

Tabel 4.5: Huurdersorganisaties. Tevredenheid over de eigen betrokkenheid bij het maken van de prestatieafspraken, 2018

	Tevredenheid wijze van betrekken bij prestatieafspraken	Tevredenheid resultaat van betrokkenheid bij prestatieafspraken
Zeer tevreden	26%	19%
Tevreden	50%	52%
Noch tevreden, noch ontevreden	12%	21%
Ontevreden	9%	8%
Zeer ontevreden	3%	0%
Totaal	**100%**	**100%**

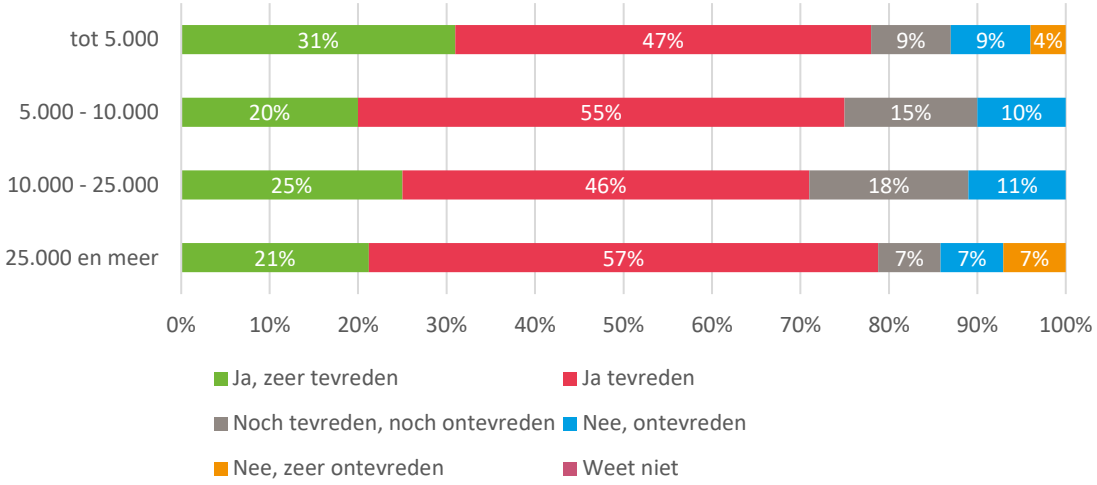
Bron: Enquête Companen.

- De meeste huurdersorganisaties zijn tevreden over hun betrokkenheid bij het maken van prestatie-afspraken in 2017. Ruim driekwart is tevreden over de wijze waarop zij door de gemeente en de corporatie bij het proces zijn betrokken en een bijna even grote groep is tevreden over het resultaat van de eigen betrokkenheid.
- Een klein deel van de huurdersorganisaties is ontevreden. Als het gaat om de wijze waarop men door de gemeenten en de corporaties is betrokken, betreft dit 12% van de huurdersorganisaties; als het gaat om het resultaat van de betrokkenheid betreft het 8% van de huurdersorganisaties.
- Huurdersorganisaties die ontevreden zijn over de wijze waarop zij zijn betrokken bij het proces van de prestatieafspraken zijn wisselend ontevreden over de gemeente en de corporatie. Een deel van de huurdersorganisaties heeft het gevoel dat de gemeente hen geen serieuze gesprekspartner vond of 'lastig' vond, maar was wel tevreden over de opstelling van de corporatie, en bij een deel was dit

omgekeerd. Verdere geuite klachten: er werd geluisterd, maar niets gedaan met de inbreng en er was te weinig tijd om de achterban te raadplegen.

- Als huurdersorganisaties ontevreden zijn over het resultaat van hun betrokkenheid bij het opstellen van de prestatieafspraken in 2017, komt dat vaak omdat ze vinden dat de door hen ingebrachte punten onvoldoende een plek hebben gekregen. Sommige huurdersorganisaties geven aan dat de uitwerking te abstract blijft en zij concrete ingebrachte punten niet scherp genoeg terug zien. Men stoort zich soms aan de 'ambtelijke' wijze waarop vragen worden beantwoord.

Figuur 4.5: Huurdersorganisaties. Tevredenheid over de wijze waarop men is betrokken bij het maken van prestatieafspraken, naar grootteklasse corporatie, 2018



Bron: Enquête Companen.

- Huurdersorganisaties van grotere corporaties (vanaf 10.000 woningen) zijn vaker (zeer) ontevreden over het resultaat van hun betrokkenheid dan huurdersorganisaties van kleinere corporaties.
- Huurdersorganisaties van de kleinste corporaties zijn juist vaker zeer tevreden.

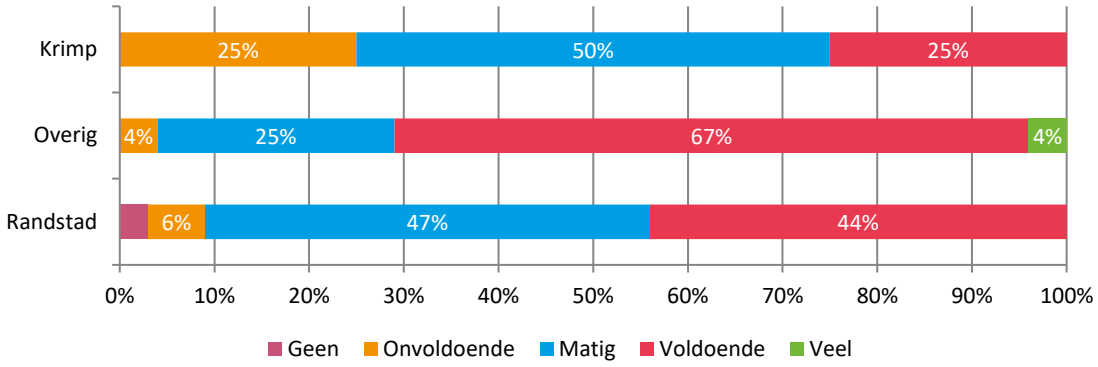
Figuur 4.6: Huurdersorganisaties. Beleving van hun invloed op het beleid van hun corporatie, 2018

Bron: Enquête Companen.

- Huurdersorganisaties hebben in de eigen beleving zeer wisselend invloed op het beleid van hun corporatie. Op sommige aspecten is de beleefde invloed groot, op andere aspecten weer veel minder.
- In algemene zin is ruim de helft van de huurdersorganisaties (56%) tevreden over de invloed die zij hebben op het beleid van hun corporatie. Ruim een derde (35%) beoordeelt die invloed als matig. Een kleine 10% van de huurdersorganisaties geeft aan dat zij in algemene zin onvoldoende of zelfs helemaal geen invloed hebben op het beleid van hun corporatie.
- Onderdelen van het beleid waarop huurdersorganisaties in de eigen beleving vaak weinig invloed op hebben zijn de begroting, het jaarverslag, de woonruimteverdeling en het incassobeleid.
- Onderdelen van het beleid waarop huurdersorganisaties de meeste invloed ervaren zijn nieuw-bouw/sloop/verkoop/renovatie/herstructurering, participatiebeleid, voordracht RvC, duurzaamheid,

onderhoudsbeleid, leefbaarheid, servicepakket en servicekosten, prestatieafspraken en betaalbaarheid.

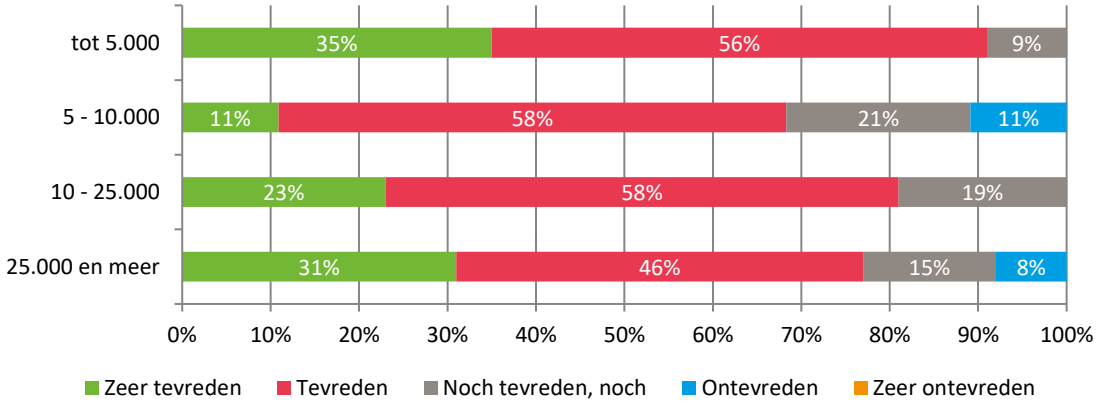
Figuur 4.7: Huurdersorganisaties. Beleving van hun invloed op het beleid van hun corporatie naar woningmarktgebied, 2018



Bron: Enquête Companen.

- Huurdersorganisaties van corporaties in krimpgebieden ervaren (veel) vaker dan in andere gebieden dat zij onvoldoende (25%) of matig (50%) invloed hebben op het beleid van hun corporatie. Maar ook huurdersorganisaties van corporaties in de Randstad zijn vaak ontevreden over hun invloed op het beleid van de corporatie.
- De huurdersorganisaties van corporaties in gebieden met een 'gemiddelde' druk op de woningmarkt zijn het vaakst tevreden over hun invloed.

Figuur 4.8: Huurdersorganisaties. Tevredenheid over de kwaliteit van het overleg met hun corporatie naar grootteklasse, 2018

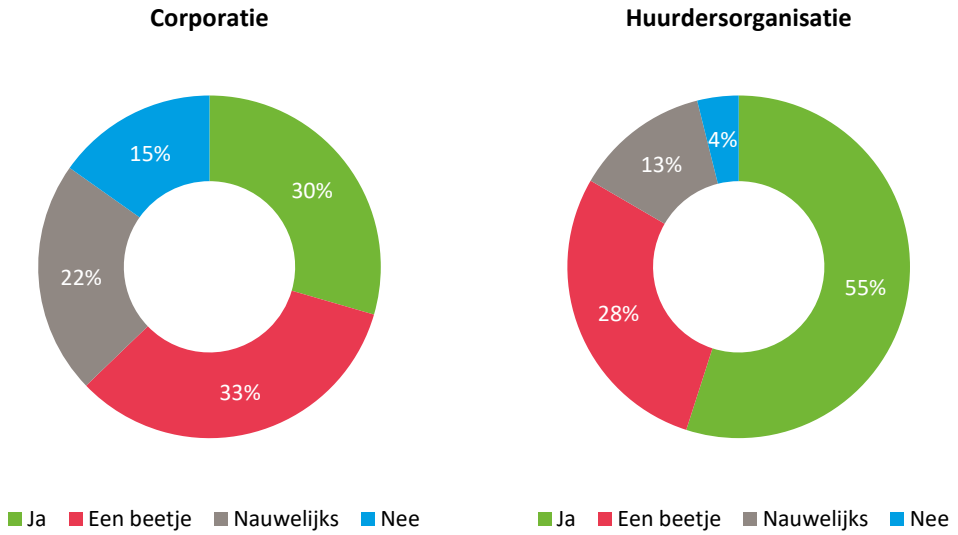


Bron: Enquête Companen.

- De huurdersorganisaties van meer dan driekwart van de corporaties zijn (zeer) tevreden over de kwaliteit van het gesprek met hun corporatie.
- Huurdersorganisaties van kleinere corporaties (tot 5.000 woningen) zijn vaker tevreden (56%) of zeer tevreden (35%) over de kwaliteit van het gesprek met hun corporatie dan huurdersorganisaties van grotere corporaties.

4.4 Versterking van de positie van huurdersorganisaties

Figuur 4.9: Corporaties en huurdersorganisaties. Mate waarin in de beleving van corporaties en huurdersorganisaties de positie van huurdersorganisaties is versterkt sinds de inwerkingtreding van de Woningwet 2015, 2018



Bron: Enquête Companen.

- Huurdersorganisaties zijn positiever over de mate waarin hun positie is versterkt sinds de inwerkingtreding van de Woningwet 2015 dan hun corporaties. Van de huurdersorganisaties geeft meer dan de helft (55%) aan dat de positie zonder meer is versterkt en nog eens ruim een kwart (28%) geeft aan dat de positie een beetje is versterkt.
- Als dit aan de corporaties wordt gevraagd geeft 30% aan dat de positie van huurdersorganisaties is versterkt en geeft nog eens een derde aan dat de positie van huurdersorganisaties *een beetje* is versterkt.
- Slecht een klein deel (4%) van de huurdersorganisaties is van mening dat hun positie geheel niet is versterkt. Bij de corporaties is 15% die mening toegedaan.

Verbeterpunten

*Tabel 4.6: Huurdersorganisaties. Volgens huurdersorganisaties belangrijkste verbeterpunten om op een goede manier prestatieafspraken te kunnen maken, 2018**

	%
Goede ondersteuning van professionals	47%
Kennis en opleiding van huurders	46%
Helder proces van prestatieafspraken	38%
Voldoende tijd om afspraken te maken	36%
Constructieve opstelling van gemeente en corporatie	33%
Goed contact met achterban	32%
Overleggen in de avonduren i.p.v. overdag	16%
Slim organiseren van huurdersbetrokkenheid	15%
Inzet van meerdere participatievormen	4%
Anders	11%

* *Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

Bron: Enquête Companen.

- De meest genoemde verbeterpunten die huurdersorganisaties bij zichzelf zien om op een goede manier prestatieafspraken te kunnen maken, hebben betrekking op het eigen kennisniveau; 46% van de huurdersorganisaties geeft aan dat de kennis en opleiding van huurders verbetering behoeft en 47% geeft aan dat goede ondersteuning van professionals nodig is.
- Een veel genoemd verbeterpunt is ook een helder proces van het maken van prestatieafspraken; kennelijk wordt dit proces door huurdersorganisaties lang niet altijd als helder ervaren.
- Huurdersorganisaties wijzen er op dat zij te weinig tijd krijgen om afspraken te maken.
- Bijna een derde van de huurdersorganisaties vindt ook dat het contact met de eigen achterban verbetering behoeft.
- Een even grote groep wijst als verbeterpunt een meer constructieve opstelling van de gemeente en de corporatie aan.

Gemeenten en corporaties is ook gevraagd naar de verbeterpunten die zij zien bij huurdersorganisaties. Van de ondervraagde gemeenten ziet zo'n 70% mogelijke verbeteringen, bij de corporaties is dit driekwart.

- Gemeenten noemen veelvuldig het kennisniveau van huurdersorganisaties als een belangrijk verbeterpunt en geven aan dat de professionaliteit verbetering behoeft. Ook geeft een deel van de gemeenten aan dat een meer evenwichtige leeftijdsopbouw (lees: verjonging) van huurdersorganisaties wenselijk is.
- Ook corporaties wijzen op de wenselijkheid dat het kennisniveau van huurdersorganisaties wordt verbeterd en dat zij zich professionaliseren. Daar staat tegenover dat een aantal corporaties er juist voor pleit niet teveel van huurdersorganisaties te vragen en niet te verlangen dat zij op elk aspect input geven, maar zich juist concentreren op de voor hen relevante onderwerpen. Ook de representativiteit van huurdersorganisaties wordt door corporaties als verbeterpunt gezien, ook zij noemen de wenselijkheid van een verjonging.

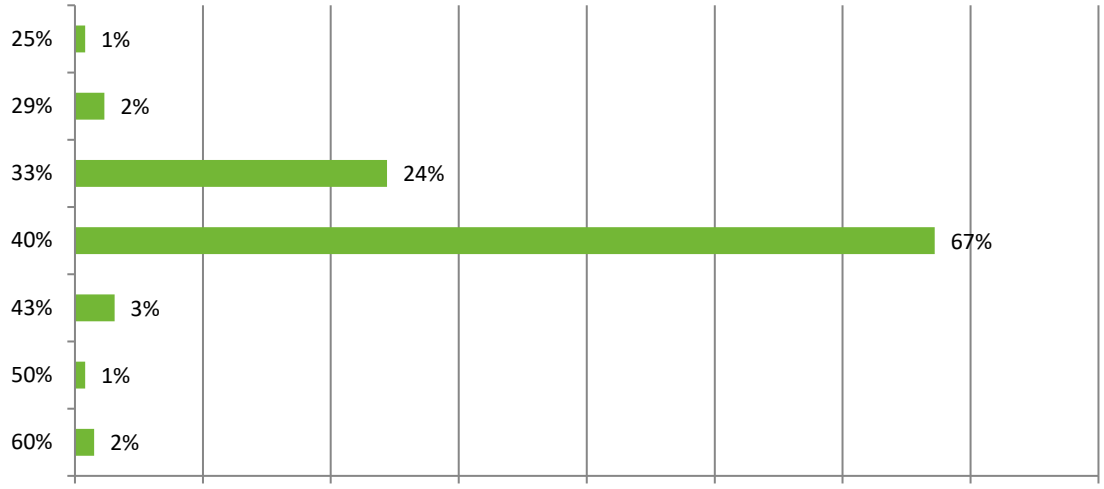
Kwaliteit van de communicatie

Huurdersorganisaties zijn doorgaans tevreden over de kwaliteit van de communicatie met hun corporatie. Ongeveer een kwart is zeer tevreden en nog eens ruim de helft is tevreden. Minder dan 5% van de geënquêteerde huurdersorganisaties is ontevreden over de kwaliteit van de communicatie.
Gevraagd naar de verbeterpunten voor het verbeteren van de kwaliteit van de communicatie met de eigen corporatie, kijken veel huurdersorganisaties eerst naar hun corporatie. Veel genoemde verbeterpunten zijn openheid en transparantie door de corporatie, meer tijd krijgen om intern te kunnen overleggen en het nakomen van afspraken. Maar men kijkt ook naar het eigen functioneren; een deel van de huurdersorganisaties geeft aan dat het hen zelf aan kennis en kunde ontbreekt en dat dat van invloed is op de communicatie met de corporatie.

Huurderscommissarissen

Het grootste deel (87%) van de ondervraagde corporaties heeft twee huurderscommissarissen in de Raad van Commissarissen. Bijna 10% geeft aan dat één huurderscommissaris zitting heeft in de RvC en bijna 5% heeft er drie. Het komt maar heel sporadisch voor dat de commissarissen of toezichthouders ook huurder zijn bij hun corporatie. Minder dan 5% van de corporaties geeft aan dat één of meer commissarissen ook huurder is.

Figuur 4.10: Corporaties. Aandeel huurderscommissarissen in de RvC, 2018

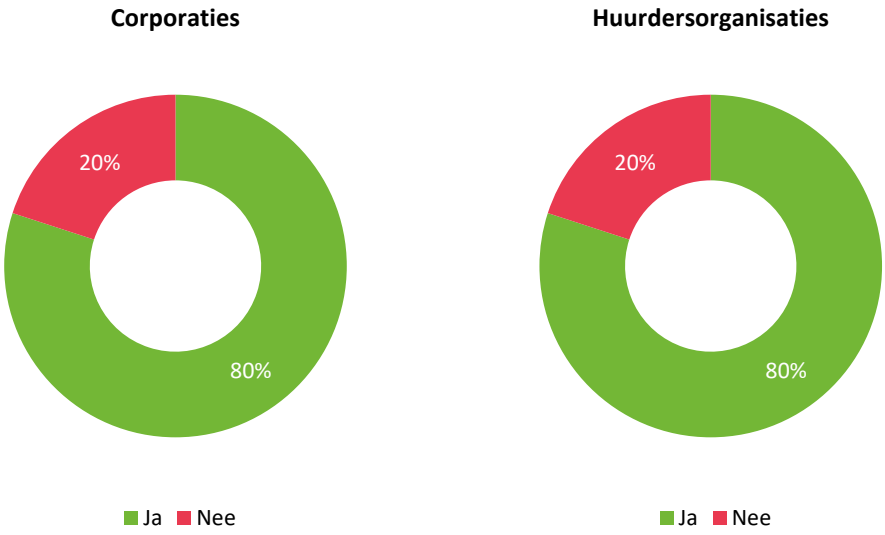


Bron: Enquête Companen.

- Bij het grootste deel van de ondervraagde corporaties (67%) bestaat de RvC voor 40% uit door de huurders voorgedragen commissarissen. Bij bijna een kwart (24%) van de corporaties bestaat een derde van de RvC uit huurderscommissarissen.
- Bij een klein deel van de ondervraagde corporaties (6%) bestaat de RvC voor meer dan 40% uit huurderscommissarissen.
- Hoewel de ondergrens voor het aandeel huurderscommissarissen een derde is, hebben enkele van de ondervraagde corporaties minder huurderscommissarissen in de RvC. Mogelijk speelt hierbij ook verloop in de RvC een rol. Als een commissaris is vertrokken en de betreffende positie is nog niet opnieuw ingevuld, kan dat tijdelijk van invloed zijn op de verhouding.

4.5 Ondersteuning en professionalisering

Figuur 4.11: Corporaties en huurdersorganisaties. Mate waarin professionalisering van de huurdersorganisatie op de agenda staat, 2018



Bron: Enquête Companen.

- Van de huurdersorganisaties geeft 80% aan dat de eigen professionalisering op de agenda staat. De corporaties onderschrijven dit; van hen geeft eveneens 80% aan dat de professionalisering van de huurdersorganisatie op de agenda staat.
- Van de huurdersorganisaties die actief werken aan hun eigen professionalisering geeft 70% aan het zelf op de agenda gezet te hebben; 30% heeft dit samen met de corporatie gedaan.

*Tabel 4.7: Corporaties en huurdersorganisaties. Wijze waarop de professionalisering van de huurdersorganisatie vorm krijgt, in de beleving van de corporatie en die van de huurdersorganisatie, 2018**

	Corporaties	Huurdersorganisaties
Externe ondersteuning voor de huurdersorganisatie	65%	62%
Opleiding van de huurdersorganisatie	65%	74%
Manier van werken van de huurdersorganisatie aanpassen	31%	46%
Toevoegen van nieuwe overlegvormen	43%	40%
Vergroting van de groep huurders die meepraat	49%	.
Anders	13%	11%

** Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

Bron: Enquête Companen.

- Professionalisering van de huurdersorganisatie wordt met name vormgegeven door externe ondersteuning en opleiding van de huurdersorganisaties. Corporaties en huurdersorganisaties zelf delen dit beeld.
- Huurdersorganisaties geven vaker dan corporaties aan dat zij professionaliseren door hun manier van werken aan te passen.
- Beide partijen benoemen vaak het toevoegen van nieuwe overlegvormen als onderdeel van de professionalisering.

Tabel 4.8: Huurdersorganisaties. Mate waarin huurdersorganisaties door hun corporatie gefaciliteerd worden met scholing en externe ondersteuning, 2018

	Scholing	Externe ondersteuning
Ja, mijn corporatie biedt daarvoor wat nodig is	55%	71%
Ja, mijn corporatie biedt daarvoor meer dan nodig is	25%	14%
Nee, geen behoefte aan	15%	3%
Nee, geen budget voor van de corporatie	5%	5%
Nee, anders	5%	8%
Totaal	**100%**	**100%**

Bron: Enquête Companen.

- Huurdersorganisaties hebben recht op minimaal 3 dagen scholing per jaar. Van de ondervraagde huurdersorganisaties geeft 80% aan dat hun corporatie dit faciliteert (55%) of zelfs meer biedt dan strikt nodig is (25%). Eén op de zeven huurdersorganisaties (15%) geeft aan geen behoefte te hebben aan scholing. Ongeveer 10% wordt niet gefaciliteerd op het punt van scholing.
- Huurdersorganisaties mogen zich ook extern laten ondersteunen. Ook op dit punt geeft het grootste deel van de huurdersorganisaties (85%) aan hierin door hun corporatie te worden gefaciliteerd. Een klein deel (3%) heeft geen behoefte aan externe ondersteuning. Ruim 10% krijgt geen externe ondersteuning omdat er geen budget beschikbaar is of om andere redenen. Deze redenen lopen uiteen. Soms heeft men dusdanig hoge expertise in eigen gelederen dat men afziet van externe ondersteuning. Maar het komt ook voor dat huurdersorganisaties aangeven dat zij een budget ontvangen voor scholing en externe ondersteuning, en dat er dan onvoldoende geld overblijft voor externe inhuur. En soms geven huurdersorganisaties aan dat in de ogen van de corporatie voldoende kennis aanwezig is en een budget niet nodig is.

*Tabel 4.9: Huurdersorganisaties. Wijze waarop huurdersorganisaties die ondersteuning ontvangen, zich laten ondersteunen, 2018**

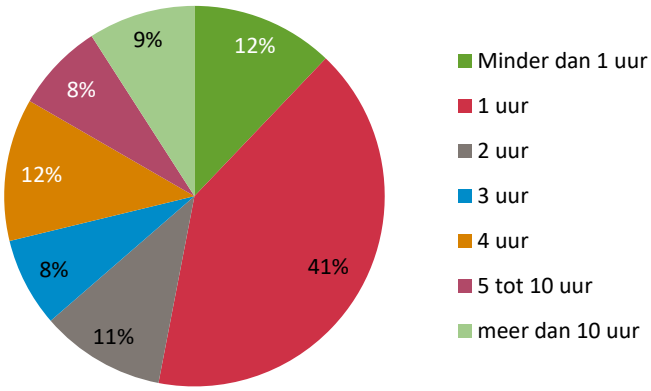
	%
Inhuur inhoudelijke deskundigheid	69%
Inhuur administratieve ondersteuning	18%
Inhuur op vaardigheden (onderhandelen, schrijven, etc.)	18%
Anders	28%

* *Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

Bron: Enquête Companen.

- De belangrijkste vorm van ondersteuning die huurdersorganisaties inzetten, is de inhuur van externe inhoudelijke deskundigheid.
- Een aanzienlijk deel van de huurdersorganisaties geeft aan zich op andere dan de in de tabel opgenomen wijzen te laten ondersteunen. In veel gevallen wordt dan toch een vorm van inhuur van externe ondersteuning genoemd. Ook noemen huurdersorganisaties hier het volgen van cursussen en het op eigen kracht vergroten van de kennis door veel te lezen.

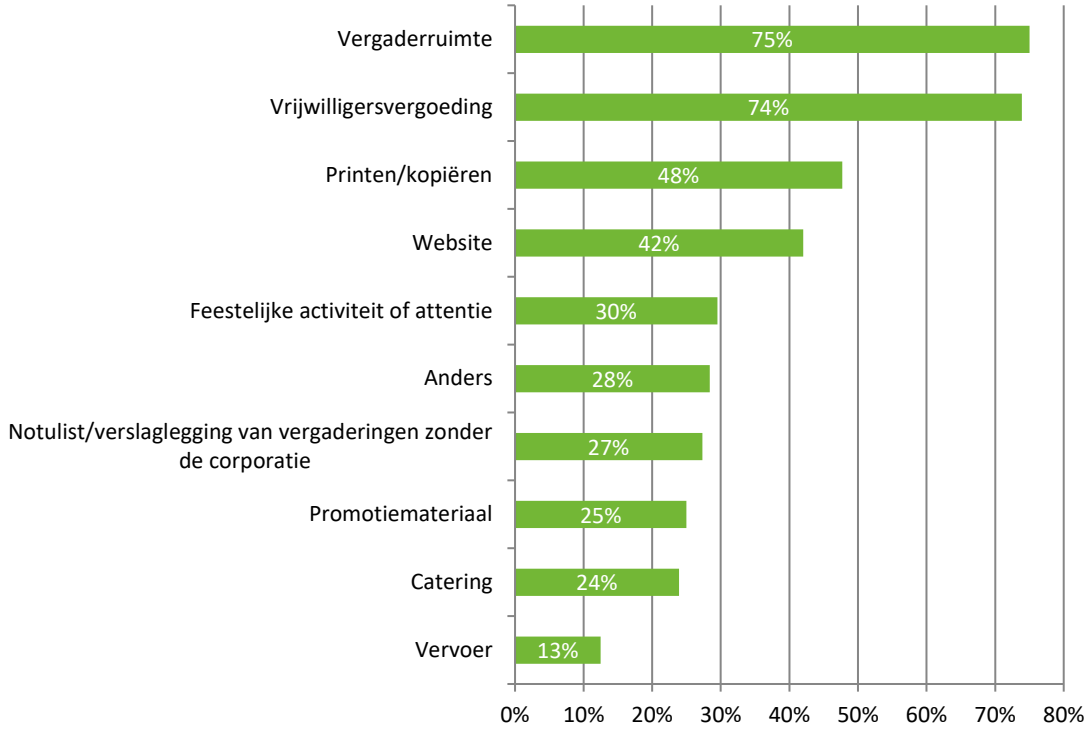
Figuur 4.12: Huurdersorganisaties. Aantal uur per week dat huurdersorganisaties zich laten ondersteunen



Bron: Enquête Companen.

- Huurdersorganisaties die zich extern laten ondersteunen is gevraagd om hoeveel uur per week het dan gaat. Vaak betreft het één uur ondersteuning per week, ruim 40% van de huurdersorganisaties noemt dit.
- Bijna de helft van de huurdersorganisaties ontvangt meer dan één uur ondersteuning per week. Dit loopt op van twee uur tot meer dan 10 uur per week.
- Ruim 10% van de huurdersorganisaties ontvangt naar eigen zeggen minder dan 1 uur externe ondersteuning.

*Figuur 4.13: Huurdersorganisaties. Middelen en faciliteiten die door corporaties aan huurdersorganisaties ter beschikking worden gesteld, 2018**



* *Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

Bron: Enquête Companen.

- Driekwart van de ondervraagde huurdersorganisaties wordt door de corporatie ondersteund door het ter beschikking stellen van vergaderruimte.
- Een even grote groep ontvangt een vrijwilligersvergoeding.
- Verder wordt vaak het gebruik van faciliteiten om te printen of te kopiëren aangeboden (48%) en ontvangt men ondersteuning bij het opzetten en onderhouden van een website.
- In de categorie ‘anders’ wordt vaak genoemd dat huurdersorganisaties een budget ontvangen om vergaderruimte te huren of om te voorzien in de kosten voor printen en kopiëren.

Van de ondervraagde huurdersorganisaties ontvangt 90% de middelen en faciliteiten op basis van begroting. De overige huurdersorganisaties ontvangen de middelen en faciliteiten op basis van aanvraag.

Tabel 4.10: Huurdersorganisaties. Tevredenheid over de door corporaties geboden ondersteuning en faciliteiten, 2018

	Scholing	Middelen/faciliteiten	Inhuur deskundigheid
Zeer tevreden	40%	53%	36%
Tevreden	42%	39%	48%
Noch tevreden/noch ontevreden	14%	6%	11%
Ontevreden	1%	1%	1%
Zeer ontevreden	1%	1%	1%
Totaal	**100%**	**100%**	**100%**

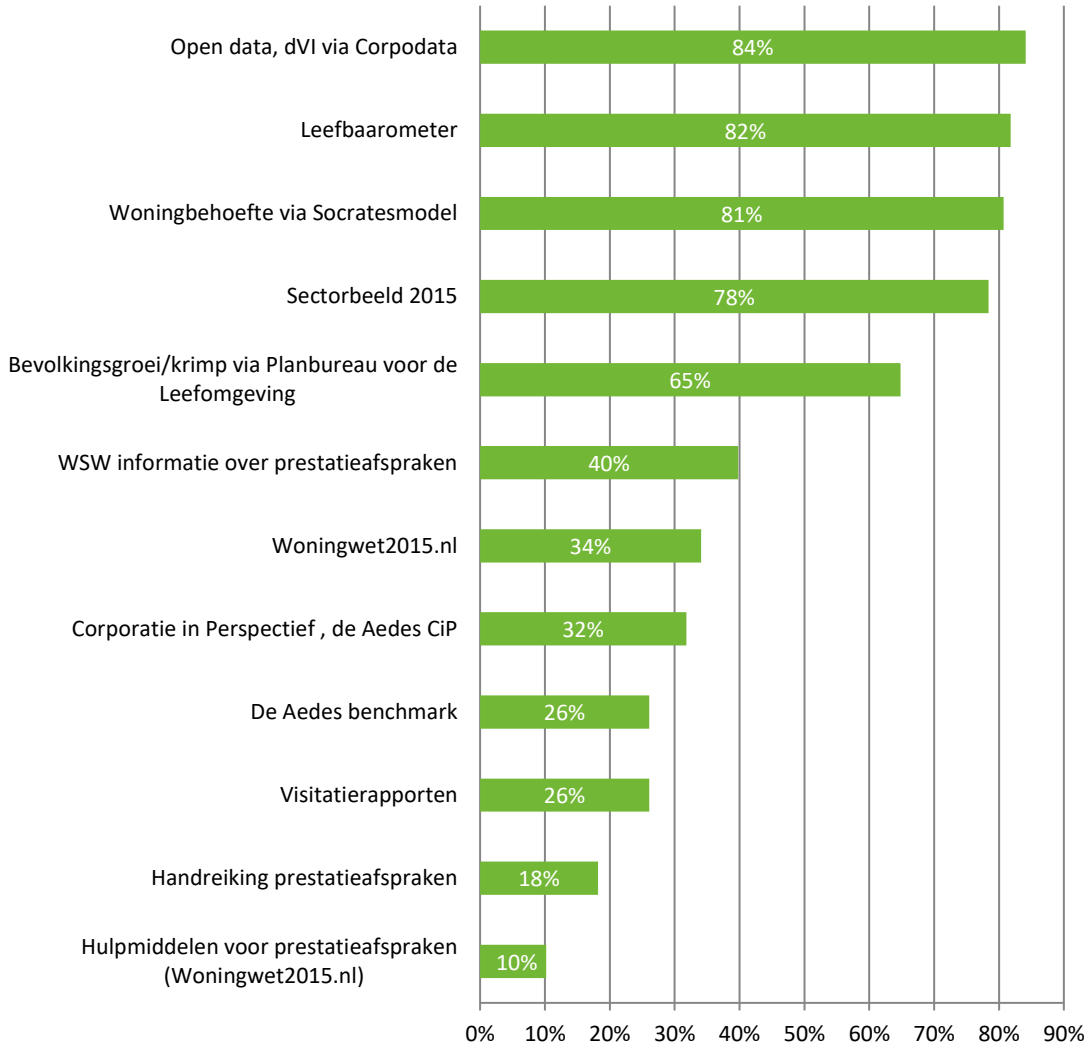
Bron: Enquête Companen.

- Verreweg de meeste huurdersorganisaties zijn (zeer) tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen van hun corporatie. Over de mogelijkheden van scholing en de inhuur van externe

deskundigheid is meer dan 80% (zeer) tevreden; over de middelen en faciliteiten die ter beschikking worden gesteld zelfs meer dan 90%.

- Van de ondervraagde huurdersorganisaties is 2% (zeer) ontevreden over de genoemde aspecten.

*Figuur 4.14: Huurdersorganisaties. Bekendheid met bronnen ter ondersteuning bij het overleg met de corporatie, 2018**



* *Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

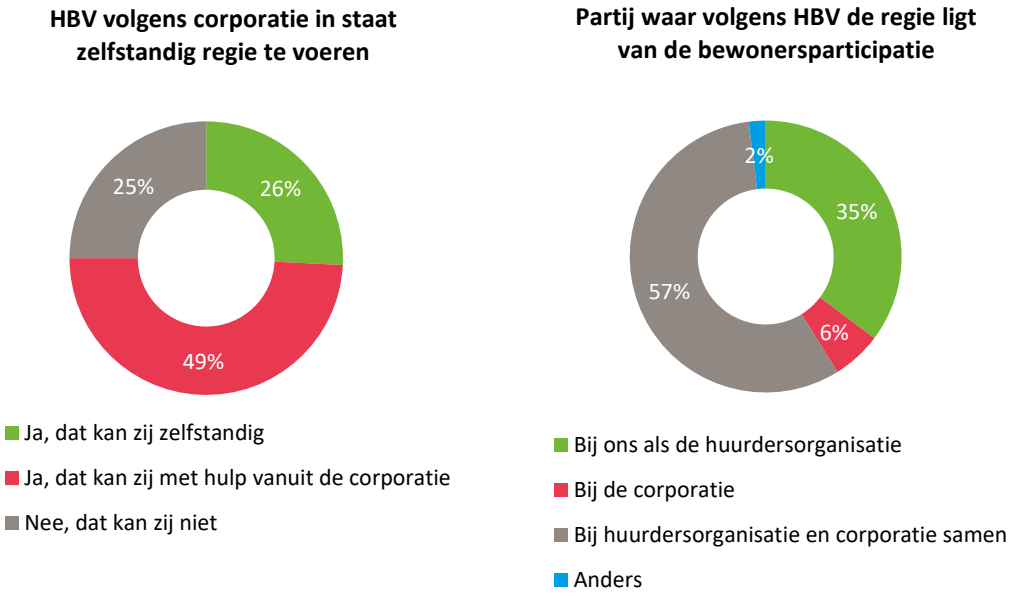
Bron: Enquête Companen.

Huurdersorganisaties is gevraagd aan te geven in hoeverre zij bekend zijn met beschikbare bronnen die als ondersteuning kunnen dienen bij het overleg met de corporatie:

- Veelgenoemde bronnen zijn de data die beschikbaar zijn via Corpodata, de Leefbaarometer, Socrates en het Sectorbeeld 2015. Meer dan driekwart van de ondervraagde huurdersorganisaties kent deze bronnen.
- Informatie over bevolkingsgroei en -krimp via het Planbureau voor de Leefomgeving is bekend bij ongeveer twee derde van de huurdersorganisaties.
- De overige voorgelegde bronnen zijn bij minder dan de helft van de ondervraagde huurders-organisaties bekend. De afdeling op de website www.woningwet2015.nl met specifieke hulp-middelen en informatiebronnen voor prestatieafspraken is het minst bekend. Daarbij moet worden aangetekend dat de website Woningwet2015.nl in de breedte wel door ruim een derde van de

huurdersorganisaties wordt genoemd. Mogelijk is sprake van overlap bij deze twee antwoordcategorieën.

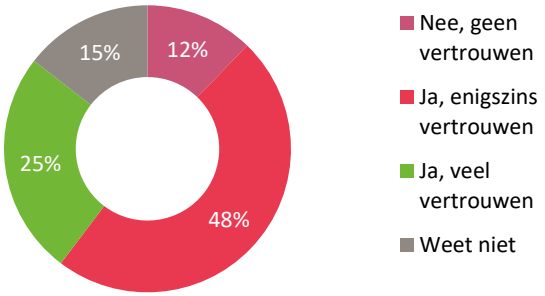
Figuur 4.15: Corporaties en huurdersorganisaties. Mate waarin huurdersorganisaties volgens corporaties in staat zijn zelfstandig regie te voeren en de partij die volgens de huurdersorganisatie de regie voert op de bewonersparticipatie, 2018



Bron: Enquête Companen.

- Corporaties zijn redelijk optimistisch over de mate waarin huurdersorganisaties in staat zijn regie te voeren op de huurdersparticipatie. Ruim een kwart van de ondervraagde corporaties geeft aan dat hun huurdersorganisaties dat zelfstandig kunnen. De helft van de corporaties is van mening dat de huurdersorganisaties in staat zijn de regie te voeren op de huurdersparticipatie als zij daarbij door de corporatie worden ondersteund. Een kwart van de ondervraagde corporaties heeft er geen vertrouwen in dat de huurdersorganisaties in staat zijn de regie te voeren.
- Ruim een derde (35%) van de huurdersorganisaties is van mening dat de regie op de huurders-participatie volledig bij hen ligt. Ruim de helft (57%) geeft aan dat zij dit samen met de corporatie vormgeven.

Figuur 4.16: Corporaties. Mate waarin corporaties vertrouwen hebben in de verbetering van de kwaliteit van de huurdersparticipatie in de toekomst



Bron: Enquête Companen.

- Ruim 10% van de ondervraagde corporaties heeft er geen vertrouwen in dat de kwaliteit van de huurdersparticipatie in de toekomst zal verbeteren.
- De meeste corporaties zijn optimistischer gestemd. Bijna de helft (48%) heeft er wel enig vertrouwen in dat de kwaliteit zal verbeteren en een kwart heeft er veel vertrouwen in.

4.6 Verbinding met het interne toezicht

Tabel 4.11: Huurdersorganisaties. Tevredenheid over de verbinding tussen de huurdersorganisatie en de Raad van Commissarissen van de corporatie, 2018

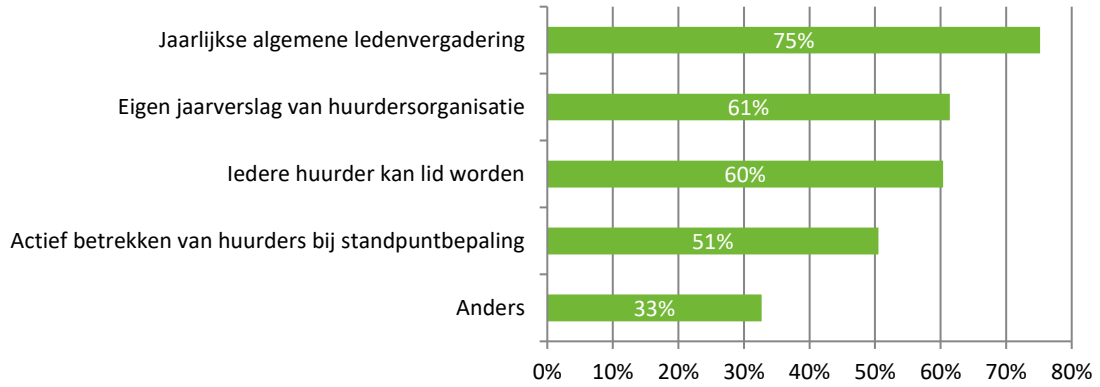
	%
Goed, er is een prima verbinding	34%
Voldoende, er is verbinding	38%
Matig, enigszins verbinding	17%
Onvoldoende, weinig verbinding	9%
Slecht, geen verbinding	3%
Totaal	**100%**

Bron: Enquête Companen.

- Ruim een derde (34%) van de ondervraagde huurdersorganisaties geeft aan dat er een prima verbinding is tussen de huurdersorganisatie en de RvC. Bijna vier op de tien huurdersorganisaties (38%) beoordeelt de verbinding als voldoende.
- Ruim één op de tien (12%) van de huurdersorganisaties beoordeelt echter de verbinding als onvoldoende of zelfs slecht.

4.7 Verbinding met de achterban

*Figuur 4.17: Huurdersorganisaties. Wijze waarop men contact legt met de achterban, 2018**



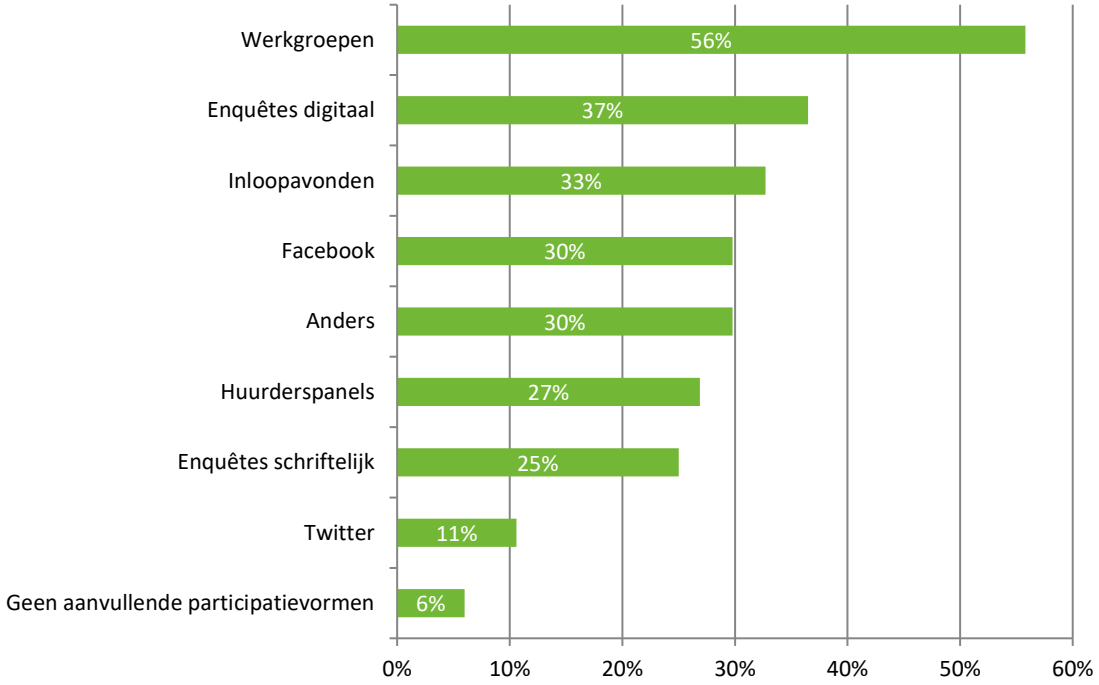
* *Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

Bron: Enquête Companen.

- De jaarlijkse algemene ledenvergadering is de belangrijkste wijze waarop huurdersorganisaties contact hebben met hun achterban. Driekwart van de huurdersorganisaties noemt dit.
- Zo'n 60% van de huurdersorganisaties geeft aan dat het eigen jaarverslag een manier is om contact te hebben met de achterban.
- Een even grote groep huurdersorganisaties geeft aan dat het feit dat iedere huurder lid kan worden, bijdraagt aan het contact met de achterban.

- Ruim de helft van de huurdersorganisaties (51%) kiest tevens een actieve benadering door de achterban te betrekken bij de standpuntbepaling.
- Een derde van de huurdersorganisaties zet ook andere methoden in om contact te hebben met de achterban. Vaak gaat het om het uitbrengen van nieuwsbrieven of een eigen blad, om het informeren van de achterban via de website en om het actief betrekken van bewonerscommissies bij de standpuntvorming.

*Figuur 4.18: Huurdersorganisaties. Inzet van aanvullende participatievormen, 2018**

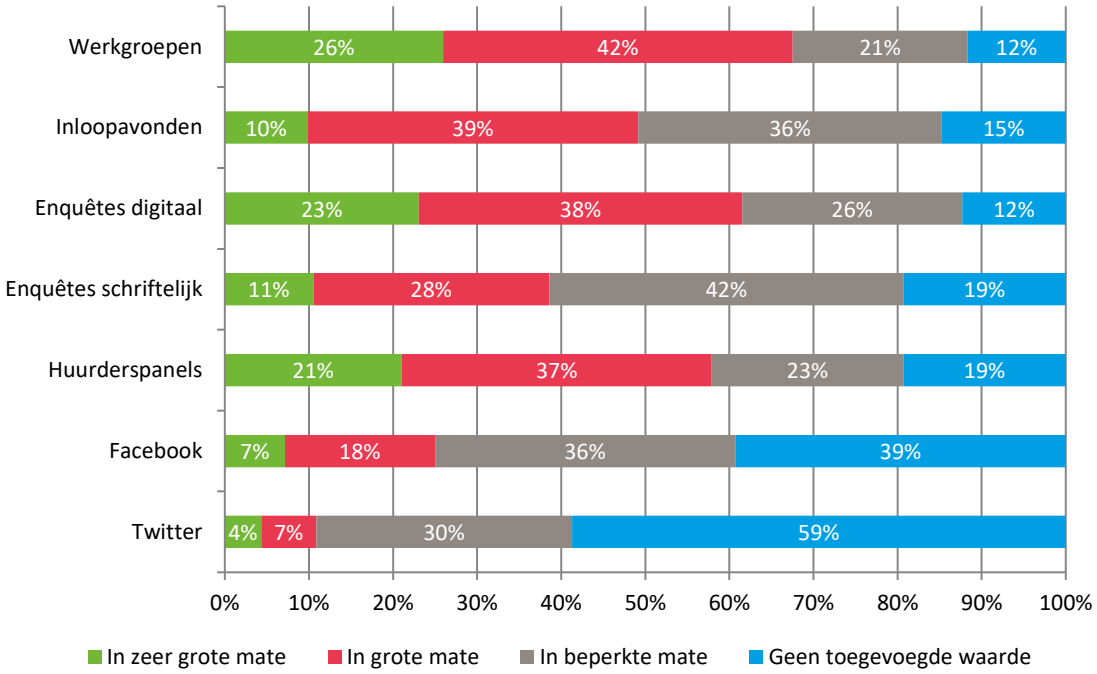


* *Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

Bron: Enquête Companen.

- Verreweg het grootste deel van de ondervraagde huurdersorganisaties zet verschillende participatievormen in om input te krijgen vanuit de achterban. Slecht 6% doet dit niet.
- Meer dan de helft (56%) van de huurdersorganisaties organiseert specifieke werkgroepen om input te krijgen. Veel huurdersorganisaties organiseren inloopavonden (33%).
- Veel huurdersorganisaties bevragen hun achterban over specifieke onderwerpen door het inzetten van digitale enquêtes (37%), huurderspanels (27%) en schriftelijke enquêtes (25%).
- Ook sociale media worden ingezet om de achterban te betrekken. Vooral Facebook (30%) wordt hierbij gebruikt, maar een klein deel van de huurdersorganisaties zet ook Twitter in (11%).

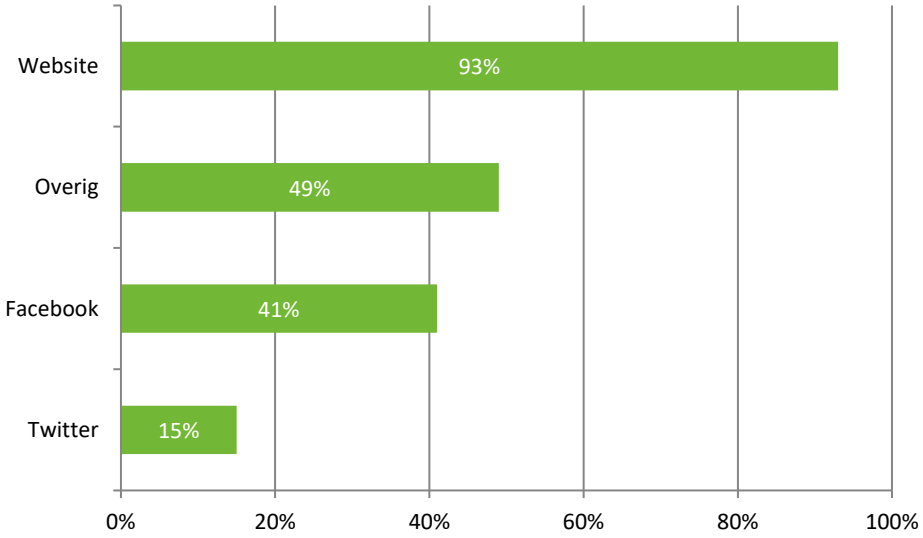
Figuur 4.19: Huurdersorganisaties. Toegevoegde waarde aanvullende participatievormen, 2018



Bron: Enquête Companen.

- De inzet van werkgroepen, enquêtes (met name digitaal) en huurderspanels geven in de ervaring van de ondervraagde huurdersorganisaties de grootste meerwaarde. Ook inloopavonden worden als een zinvolle participatievorm ervaren.
- Over de toegevoegde waarde van communicatie via sociale media zijn huurdersorganisaties minder enthousiast. Een kwart van de huurdersorganisaties ziet de meerwaarde van Facebook, ongeveer 10% ziet de meerwaarde van Twitter.

*Figuur 4.20: Huurdersorganisaties. Gebruik sociale media om de achterban te bereiken, 2018**

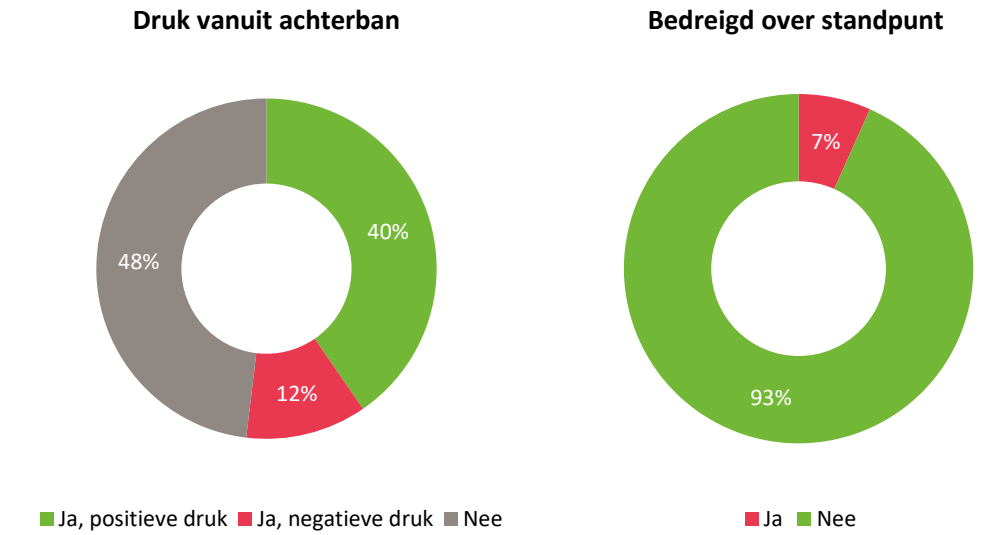


* *Respondenten konden meerdere antwoorden geven. De percentages zijn berekend op het aantal respondenten en kunnen daarom boven de 100% uitkomen.*

Bron: Enquête Companen.

- De website is voor huurdersorganisaties het belangrijkste platform om de achterban te informeren. Meer dan 90% van de huurdersorganisaties geeft aan gebruik te maken van een website.
- Ongeveer de helft van de ondervraagde huurdersorganisaties gebruikt 'overige' media. Dit betreft doorgaans nieuwsbrieven, bewonersbladen en de lokale kranten.
- Ongeveer 40% van de huurdersorganisaties gebruikt facebook om de achterban te informeren. Dit gebruik is dus wat hoger dan het gebruik van facebook om informatie op te halen bij de achterban (zie figuur 4.13). Facebook is voor huurdersorganisaties daarmee meer een platform om te zenden dan om te ontvangen. Hetzelfde geldt voor Twitter; 15% van de huurdersorganisaties gebruikt Twitter om de achterban te informeren.

Figuur 4.21: Huurdersorganisaties. Mate waarin huurdersorganisaties wel eens druk ervaren vanuit de eigen achterban en mate waarin huurdersorganisaties wel eens bedreigd worden vanwege het standpunt dat zij innemen



Bron: Enquête Companen.

- Ruim de helft van de ondervraagde huurdersorganisaties ervaart bij haar werkzaamheden druk vanuit de achterban. In de meeste gevallen wordt de druk als positief ervaren. Maar ruim 10% van de ondervraagde huurdersorganisaties ervaart negatieve druk vanuit de achterban op het werk dat zij doen.
- Een klein, maar niet te verwaarlozen deel (7%) van de ondervraagde huurdersorganisaties geeft aan wel eens bedreigd te zijn vanwege standpunten die men als huurdersorganisatie innam.