



Resultaten enquête Participatie & Evaluatie Overlegwet

Overzicht van opvallende en relevante resultaten opvallende resultaten uit de enquête over participatie (Woonbond i.s.m. Aedes) en evaluatie overlegwet

November 2024



Inhoudsopgave

Resultaten van de enquête - participatie & evaluatie Overlegwet

Onderdeel	Pagina
Inleiding	pag. 03
Resultaten	pag. 05
1. Informatie over de organisaties die de enquête hebben ingevuld	pag. 05
2. Over de overleggen met de verhuurder in het algemeen	pag. 08
3. Blik op participatie en het participatiebeleid van de verhuurder	pag. 12
4. Ervaringen van organisaties met het recht op informatie en advies (adviestrajecten)	pag. 17
5. Overlegwet in de praktijk: ervaringen van ho's en bc's	pag. 25
6. Blik op bewonerscommissies	pag. 35
7. Betrekken van individuele huurders en andere belanghebbenden	pag. 39

Inleiding

Onderzoek naar participatie en de Overlegwet in de praktijk

Waarom is dit onderzoek uitgevoerd?

- De Wet op het Overleg Huurders Verhuurder (Overlegwet) is inmiddels 25 jaar jong. Dit jubileum is voor Woonbond reden om de werking van deze wet in de praktijk eens grondig te evalueren door middel van een onderzoek.
- Daarnaast werkt de Woonbond samen met Aedes aan het verbeteren van de participatie van huurders en andere belanghebbenden. De vragen met betrekking tot participatie zijn ook door Aedes uitgezet onder hun achterban.
- In de zomer van 2024 zijn beide thema's, die veel met elkaar overlappen, uitgevraagd in één onderzoek. Dit onderzoek is door de Woonbond uitgezet onder de lidorganisaties, met het doel zicht te krijgen op de ervaringen met de Overlegwet én hoe zij de inzet van hun verhuurder op participatie ervaren.

Hoe is het onderzoek uitgevoerd?

- **Uitvoer:**
De evaluatie van de overlegwet in de praktijk en de bredere huurdersparticipatie is uitgevoerd met een **online vragenlijst** (47 vragen met ruimte voor toelichting).
- **Veldwerkperiode:**
8 juli - 15 september 2024
- **Doelgroepen:**
Lidorganisaties van de Woonbond, zowel huurdersorganisaties als bewonerscommissies uit de corporatie- en commerciële sector.
- **Respons:**
106 reacties
Niet alle respondenten hebben alle vragen ingevuld, hierdoor kan het aantal reacties (n) per vraag verschillen.

Samenvatting

Onderzoek naar participatie en de Overlegwet in de praktijk

Wat valt op in de resultaten?

- **Deelnemers aan de enquête**
De meeste deelnemers aan de enquête zijn actief binnen een huurdersorganisatie op verhuurderniveau. Het vaakst geven de organisaties (zowel ho's als bc's) aan dat hun verhuurder een woningcorporatie is. Vrijwel alle organisaties zijn al langer dan 3 jaar actief.
- **Verschillen tussen verschillende organisaties**
Een rode draad in de resultaten: het meest tevreden zijn, en het vaakst gaan zaken goed (of beter) bij huurdersorganisaties met een woningcorporatie als verhuurder. Bij bewonerscommissies (in het algemeen) en huurdersorganisaties met een commerciële verhuurder komen opvallend vaker negatieve reacties en gebreken naar voren.
- **Reacties soms positiever dan de toelichting**
Bij deze enquête zijn de vele open antwoorden van meerwaarde. Regelmatig blijkt de gesloten antwoordoptie rooskleuriger dan de toelichting.

Enkele opvallende resultaten

- **Over de overleggen met de verhuurder**
Een derde van de organisaties typeert de samenwerking met de verhuurder als '*formeel*'. 35% omschrijft de samenwerking als '*moeizaam*' of zelfs als '*slecht*'. Een kwart van de organisaties typeert de samenwerking als een '*partnerschap*'. Positiever omschrijven de meeste organisaties de overleggen en ruim 4 op de 10 organisaties geven aan dat de afgelopen 3 jaar de relatie met hun verhuurder is verbeterd.
- **Ervaringen met de overlegwet en adviestrajecten**
Op dit terrein valt nog een hoop winst te behalen. Veel organisaties geven aan (nog) niet vanaf het begin te worden betrokken. Sommigen worden alleen als er sprake is van een adviesplichtig onderwerp, anderen niet of te laat. Ook wat betreft de informatievoorziening en ondersteuning is er nog veel ruimte voor verbetering.
- **Overlegwet in de praktijk**
Gemiddeld genomen geven de organisaties vaker aan dat ze zelf goed op de hoogte zijn van de rechten en plichten van de overlegwet dan dat de verhuurder dit is. De helft van de deelnemers geeft aan dat er wel eens een conflict is geweest met de verhuurder waarvoor ze hulp hebben gezocht.



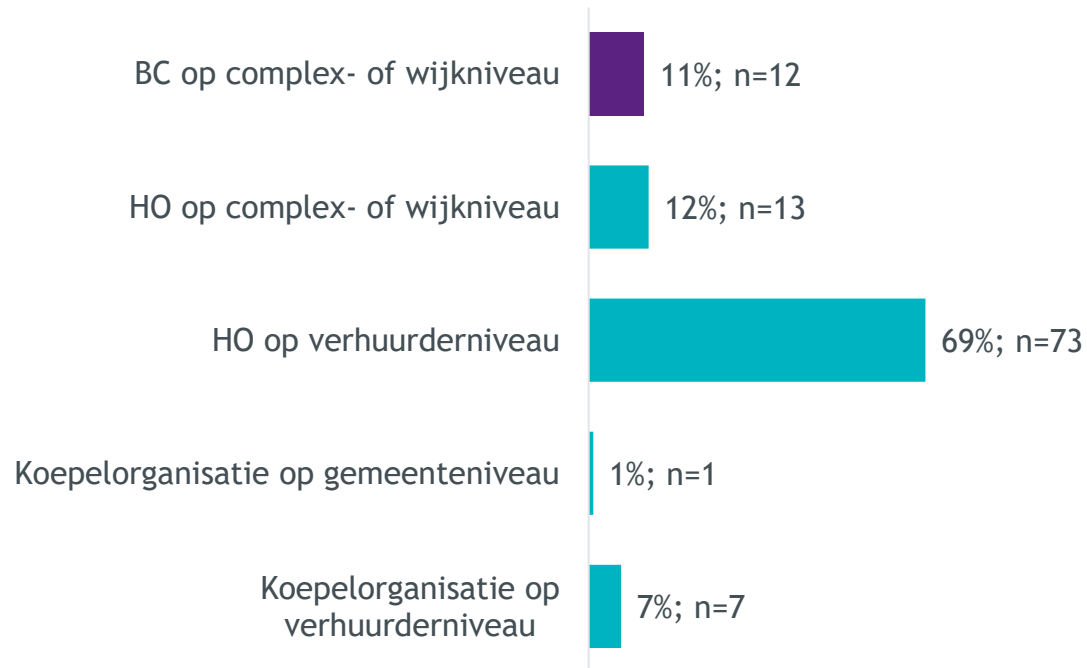
1. Informatie over de organisaties die de enquête hebben ingevuld

Overzicht van deelnemers aan de enquête

Type organisaties en welke verhuurder zij hebben

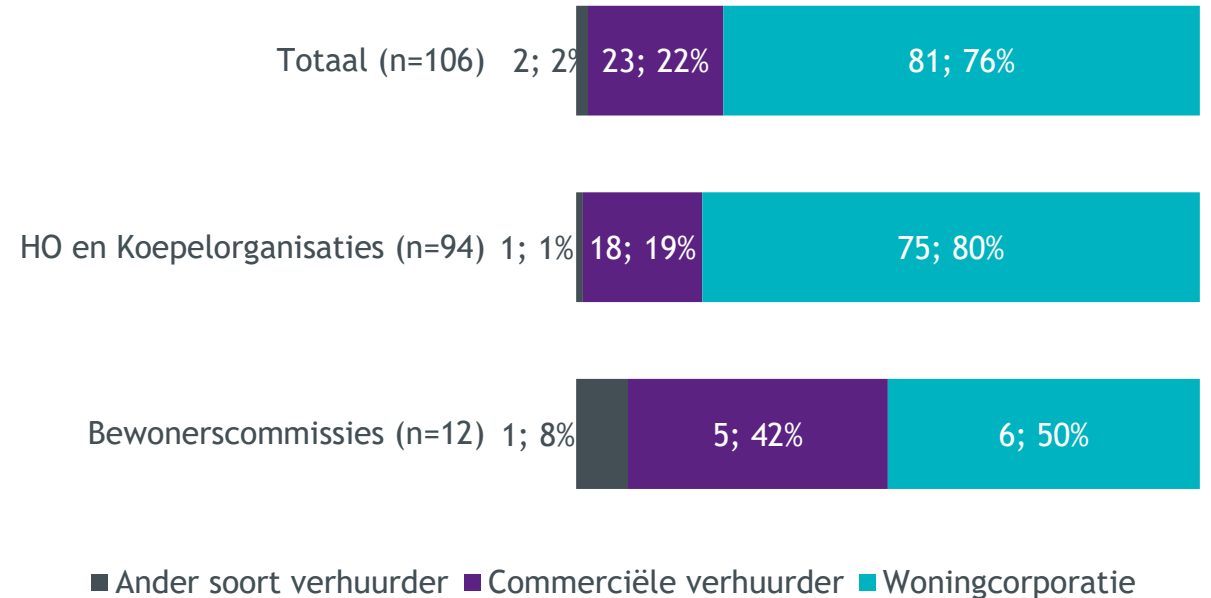
Namens welke organisatie de vragenlijst is ingevuld

In percentages en aantallen respondenten



Verhuurder

In aantallen en percentages



V: Namens welke organisatie vul je deze vragenlijst in? (n=106)

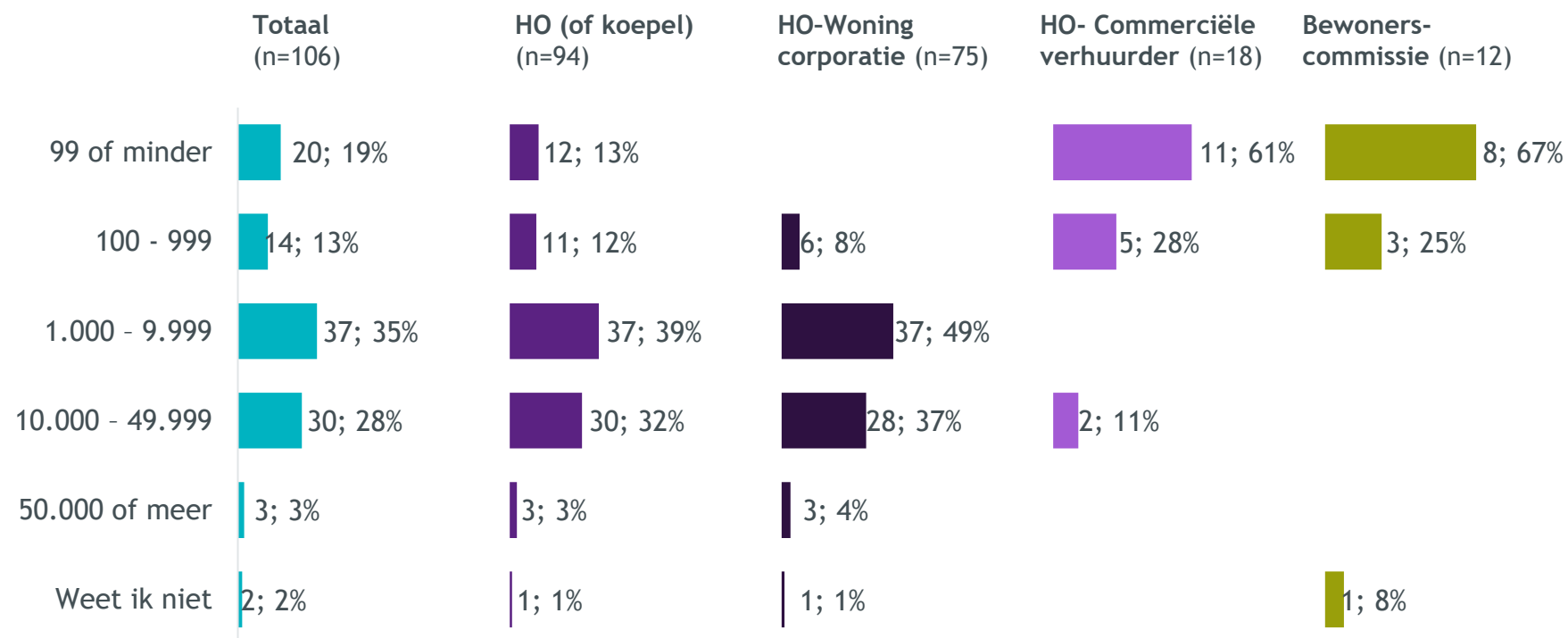
V: Is jullie verhuurder een woningcorporatie of een commerciële verhuurder? (n=106)

Overzicht van de deelnemers aan de enquête

Aantal woningen de verschillende organisaties vertegenwoordigen

Aantal woningen die de organisaties vertegenwoordigen

In percentages en aantallen



Wanneer organisatie is opgericht

In percentages

Korter dan een jaar geleden	1%
Tussen een jaar en drie jaar geleden	1%
Langer dan drie jaar geleden	96%
Weet ik niet	2%

V: Hoeveel woningen vertegenwoordigt jouw organisatie? (n=106)

V: Wanneer is jouw organisatie (huurdersorganisatie/bewonerscommissie) opgericht? (n=106)

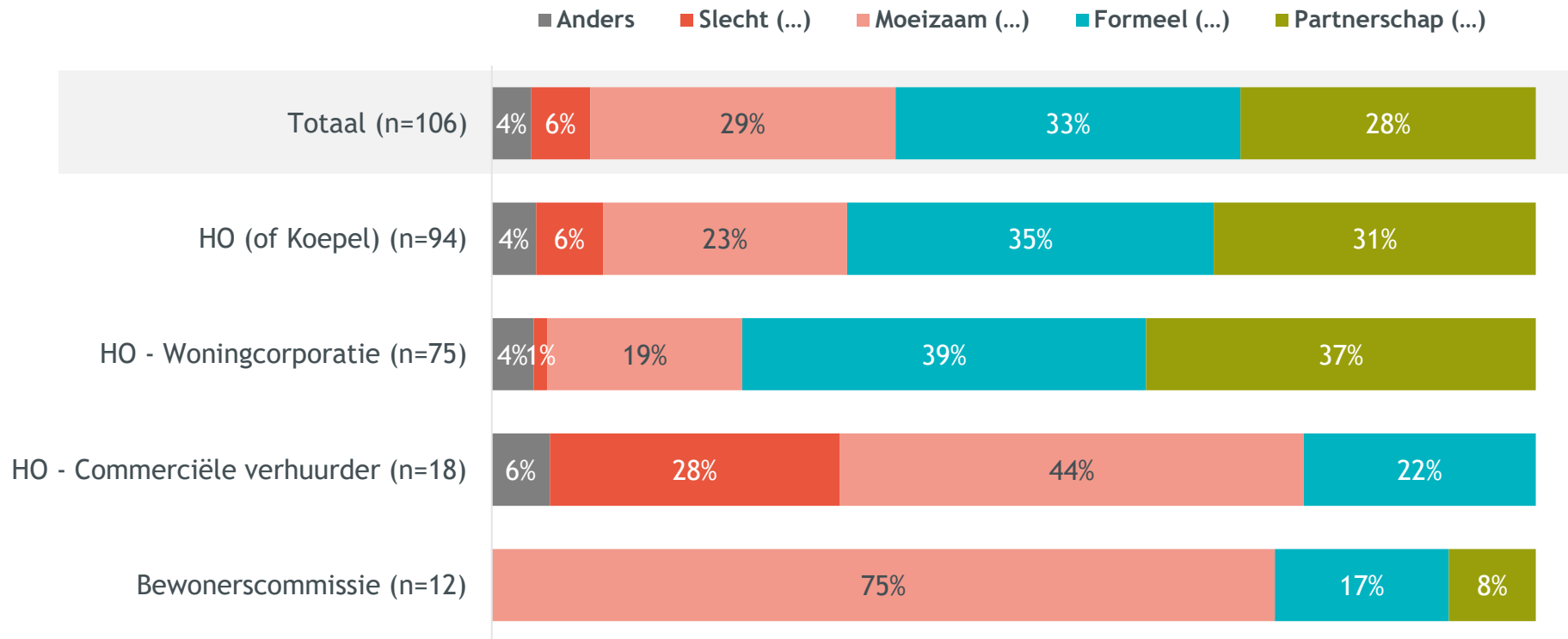


2. Over de overleggen met de verhuurder in het algemeen

Hoe de ho's en bc's hun relatie met de verhuurder typeren

Typering van de relatie met de verhuurder

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Hoe zou je de relatie met de verhuurder typeren? (n=106)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=29)

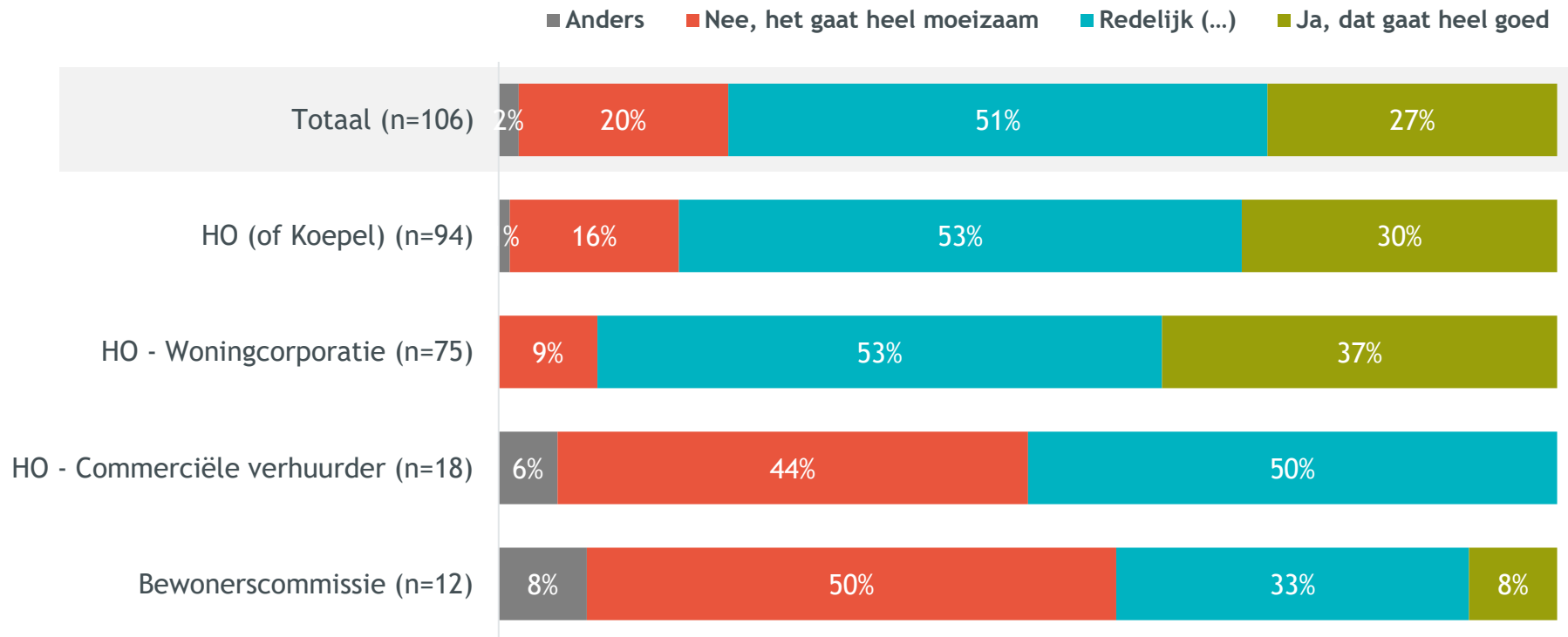
+ Uit de toelichtingen

- **Partnerschap (...)** - 'We worden gehoord en op verzoek wordt er ook actie ondernomen.'
- **Formeel (...)** - 'Men doet het noodzakelijke maar niet veel meer dan dat.'
- **Moeizaam (...)** - 'De relatie is moeizaam. Wellicht ziet de corporatie de kracht, kennis en kunde van de huurdersorganisatie niet.'
- **Slecht (...)** - 'De overlegwet wordt heel nauw uitgelegd. Huurders die er tegen in gaan zijn bang voor strafmaatregelen vanuit de verhuurder.'

Tevredenheid over het overleg met verhuurder in het algemeen

Tevredenheid over hoe het overleg met verhuurder in algemene zin verloopt

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Ben je in algemene zin tevreden over hoe het overleg tussen jullie en jullie verhuurder loopt? (n=106)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=41)

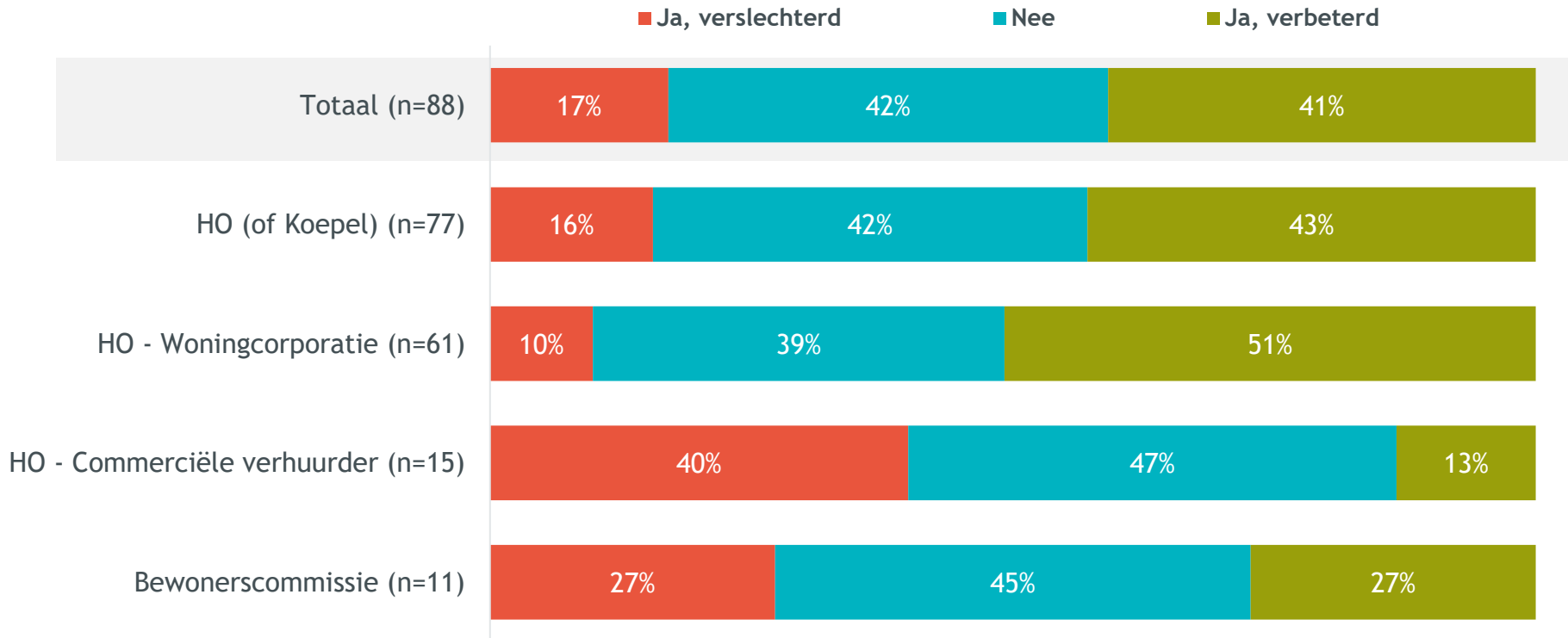
+ Uit de toelichtingen

- **Ja (...)** - *‘Ondanks het feit dat we over sommige zaken van mening verschillen is er altijd een constructief overleg mogelijk.’*
- **Redelijk (...)** - *‘Ik wou dat ze meer naar ons luisteren en niet dat al vele stukken al van te voren zijn besproken en meestal al doorgaan.’*
- **Redelijk (...)** - *‘Met directie redelijk, met de medewerkers beroerd.’*
- **Nee (...)** - *‘Vrijwilligers van de huurdersorganisatie en de bewonerscommissies denken er aan om te stoppen. Ze zien niets terug van de hoeveelheid uren die ze erin stoppen.’*

Verandering in de verhouding met de verhuurder de afgelopen 3 jaar

Is de relatie of de samenwerking met de verhuurder de afgelopen jaren veranderd

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



+ Uit de toelichtingen

- **Ja, verbeter** - *'Sinds de nieuwe bestuurder, zo 2 jaar nu, is het beter, meer transparantie.'*
- **Ja, verbeterd**- *'nieuw MT met betere werkwijze en communicatie.'*
- **Ja, verslechterd** - *'Enkele jaren geleden is complex verkocht. Nadien weinig contact.'*
- **Ja, verslechterd** - *'Meer formeel geworden i.v.m. andere bestuurder.'*
- **Nee** - *'Structureel chronisch slecht.'*
- **Nee** - *'Onze relatie is heel erg goed.'*

V: Is de relatie met de verhuurder, of de samenwerking met de verhuurder in de loop van de laatste 3 jaar veranderd? (n=88)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=19)

Mate van contact tussen de organisaties en verhuurder buiten de reguliere vergaderingen om

% waarbij de verhuurder ook contact met hen heeft buiten reguliere vergaderingen om

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)

■ % Heeft contact met verhuurder buiten de reguliere vergaderingen



V: Heeft de verhuurder ook buiten de regulieren vergaderingen (informeel) contact of overleg met jullie? (n=106)

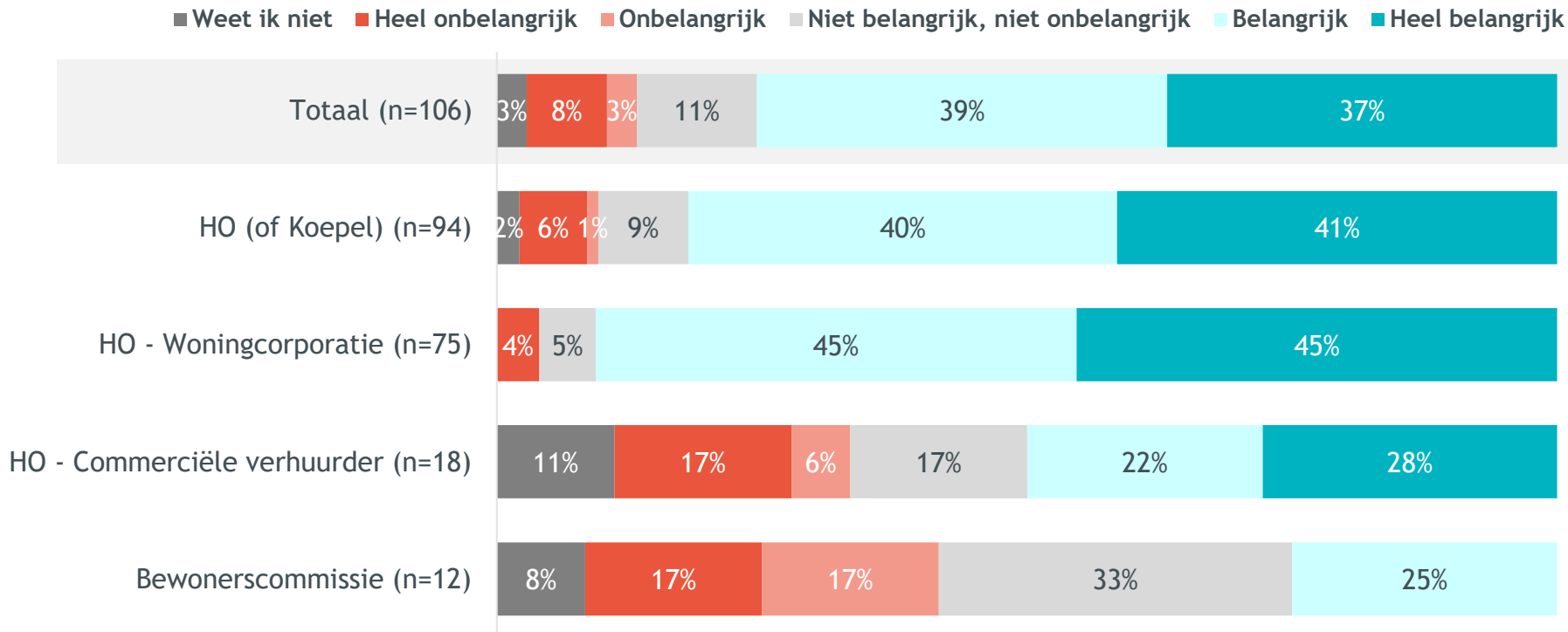


3. Blik op participatie en het participatiebeleid van de verhuurder

Mate waarin verhuurder participatie van huurders en andere belanghebbenden belangrijk vindt

Hoe belangrijk vindt verhuurder participatie van huurders en andere belanghebbenden?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



+ Uit de toelichtingen

- **Heel belangrijk:** *‘Dit wordt niet alleen expliciet door de bestuurders van de corporatie benoemd, maar blijkt ook uit de regelmatige overleggen en de omgang met onze adviezen.’*
- **Heel belangrijk:** *‘Maar we merken er niets van.’*
- **Belangrijk:** *‘Wel belangrijk maar in de praktijk vinden ze het spannend en is het soms meer een afvinkactiviteit dan oprecht ophalen mening van huurder.’*
- **Niet belangrijk, niet onbelangrijk:** *‘Enerzijds willen ze het goed doen, anderzijds hangen de oren naar de VVE.’*

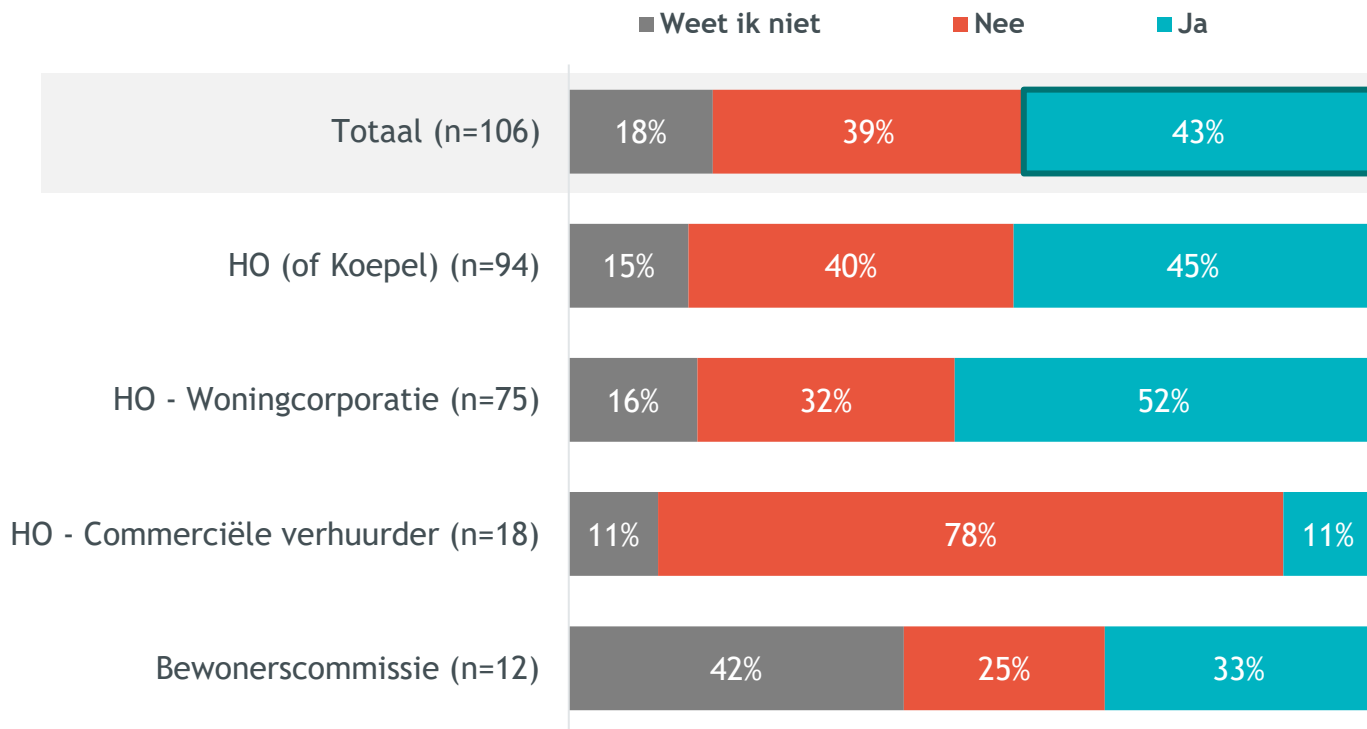
V: Hoe belangrijk vindt jullie verhuurder participatie van huurders en andere belanghebbenden? (n=106)

V: Wil je je antwoord uitleggen? (n=53)

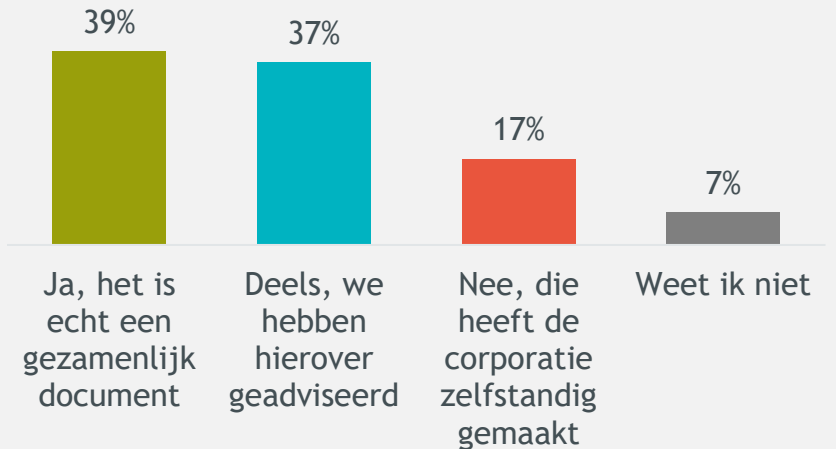
Of verhuurder visie en/of beleid op participatie heeft; en als deze er is hoe deze tot stand is gekomen

Heeft de verhuurder participatie vastgelegd in een visie of beleid?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen
(let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



Is visie/beleid op participatie in onderlinge samenwerking tot stand gekomen?



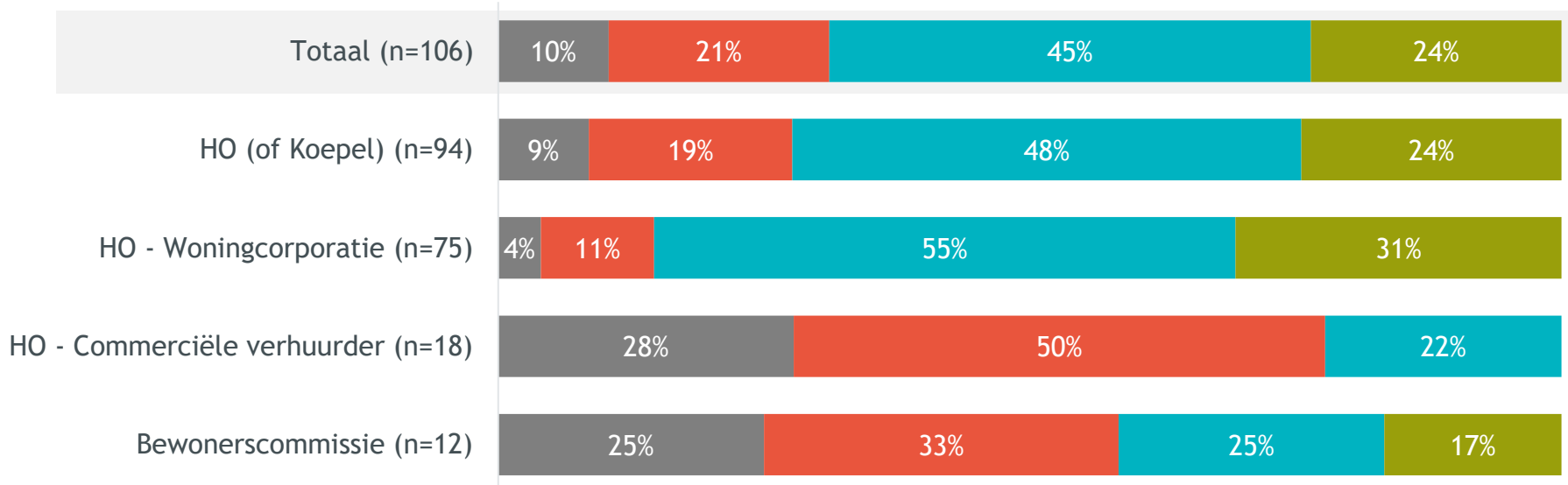
V: Heeft jullie verhuurder op dit moment een vastgelegde visie en/of beleid op participatie? Bijvoorbeeld in de vorm van een participatieplan. (n=106)

V: Is deze visie/beleid op participatie van jullie verhuurder tot stand gekomen in onderlinge samenwerking met jullie? (n=46)

Indruk van de mate waarin participatie onderdeel uitmaakt van de organisatiecultuur van de verhuurder

Indruk of participatie onderdeel uitmaakt van organisatiecultuur van de verhuurder
 Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)

- Weet ik niet
- Nee, het is geen onderdeel van de organisatiecultuur
- Deels, het is vooral iets van het bestuur en participatie- of wijkmedewerkers, minder van de rest van de organisatie
- Ja, het zit in alle haarvaten van de organisatie



V: Heb je de indruk dat het belang van participatie onderdeel is van de organisatiecultuur van jullie verhuurder? (n=106)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=25)

+ Uit de toelichtingen

- **Ja (...)** - ‘We hebben minimaal maandelijks overleg met de corporatie, onze adviezen en aanbevelingen worden serieus genomen en wij worden ook geraadpleegd op het moment dat er ingrijpende plannen worden gemaakt.’
- **Deels (...)** - ‘Er zijn nog steeds medewerkers die denken wel te weten wat goed voor de huurder is.’
- **Nee (...)** - ‘De verhuurder bepaalt het beleid en wenst vrijwel geen bemoeienissen hiermee. Bij commentaar wordt het standaard antwoord gegeven: “Wij kunnen ons hierin niet vinden”’.



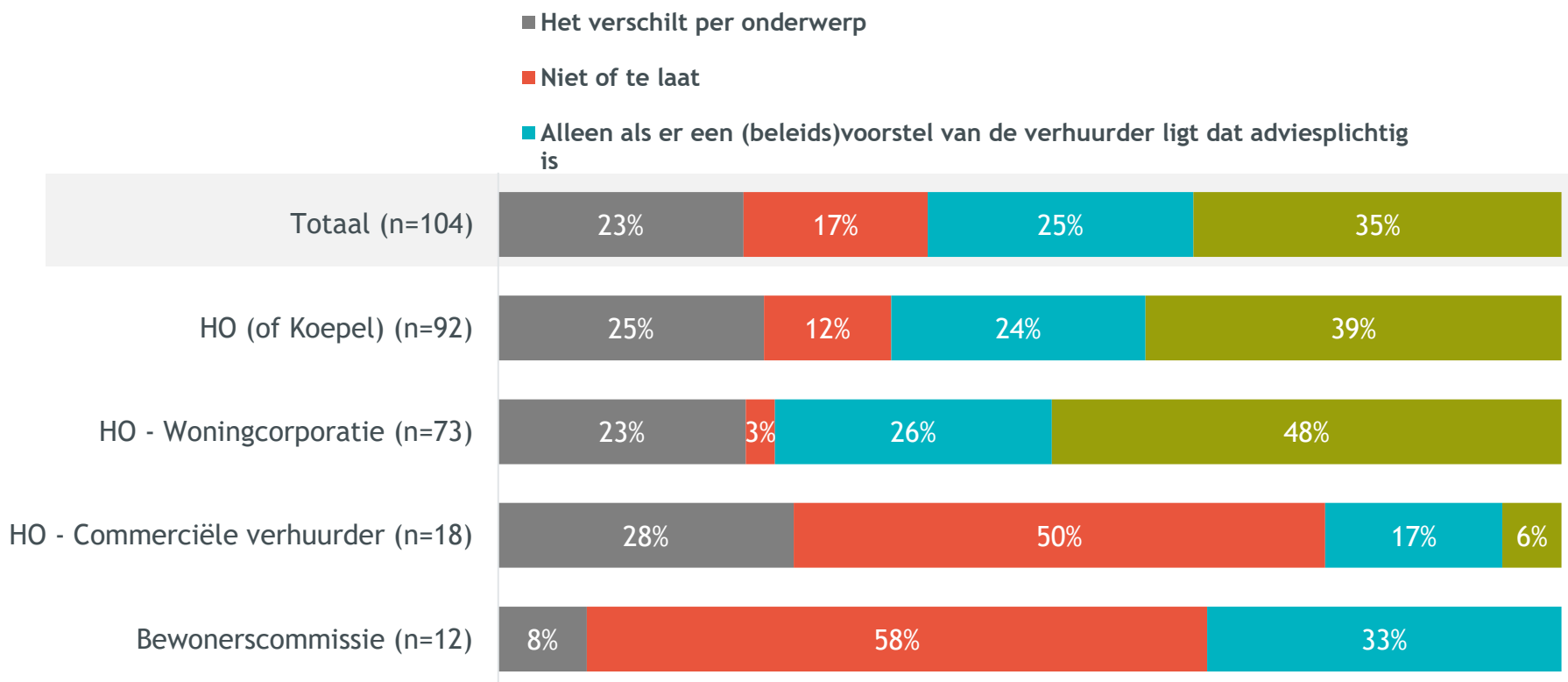
4. Ervaringen van organisaties met het recht op informatie en advies

(adviestrajecten)

Moment waarop de organisatie door de verhuurder bij een project wordt betrokken

OP welk moment in een project worden jullie door de verhuurder betrokken?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Op welk moment in een project (beleidswijziging of plan) worden jullie door de verhuurder betrokken? (n=104)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=23)

+ Uit de toelichtingen

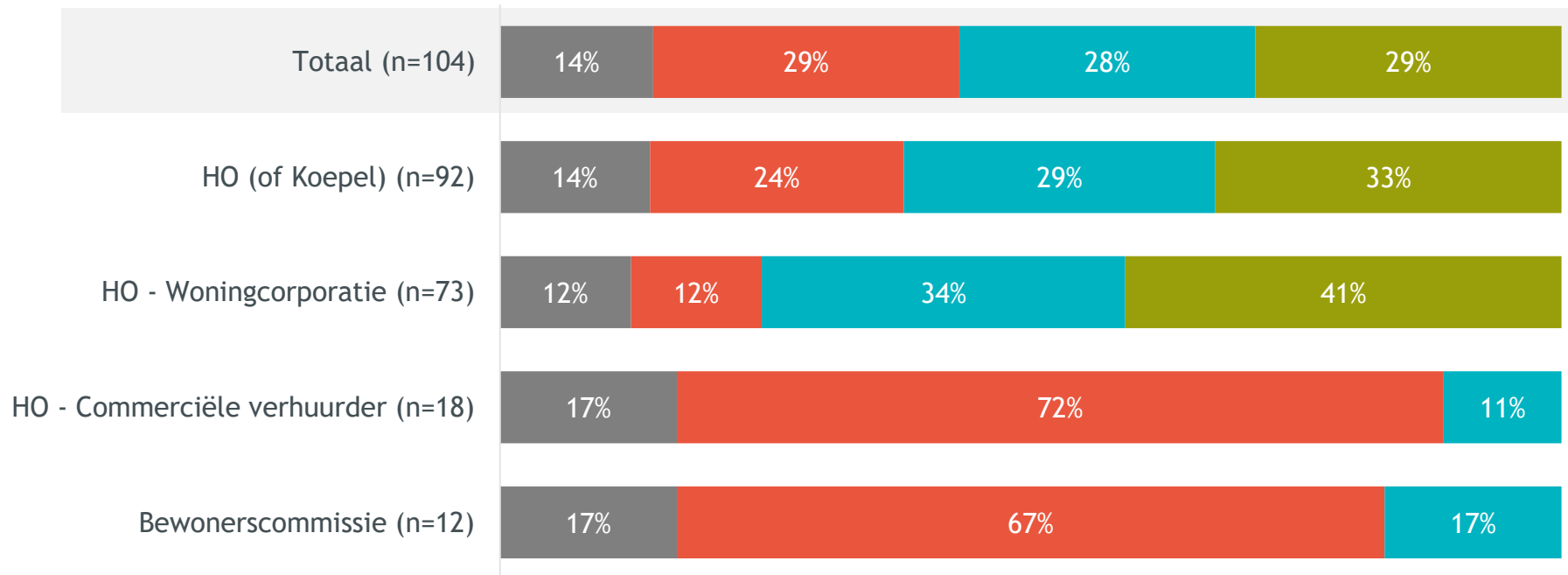
- Vanaf het begin (...) - *‘Niet in alle gevallen maar steeds vaker worden we vanaf het begin aan tafel genodigd om mee te denken.’*
- Vanaf het begin (...) - *‘Hier twijfels tussen vanaf het begin ... tot alleen als ... maar dat verschilt niet alleen per onderwerp, maar eerder per medewerker.’*
- Alleen advies plichtig (...) - *‘Het geeft de huidige situatie weer. Overleg is er alleen indien dit wettelijk verplicht is..’*
- Verschilt per onderwerp (...) - *‘We proberen zoveel mogelijk direct aan het begin aan tafel te komen. (...)’*

In adviestrajecten: ontvangen organisaties tijdig informatie?

Ontvangen jullie in adviestrajecten tijdig informatie van de verhuurder?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)

■ Dit is afhankelijk van het onderwerp ■ Nee ■ Ja, maar soms vragen we naar de informatie ■ Ja



V: Ontvangen jullie in adviestrajecten tijdig informatie van de verhuurder? (n=104)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=16)

+ Uit de toelichtingen

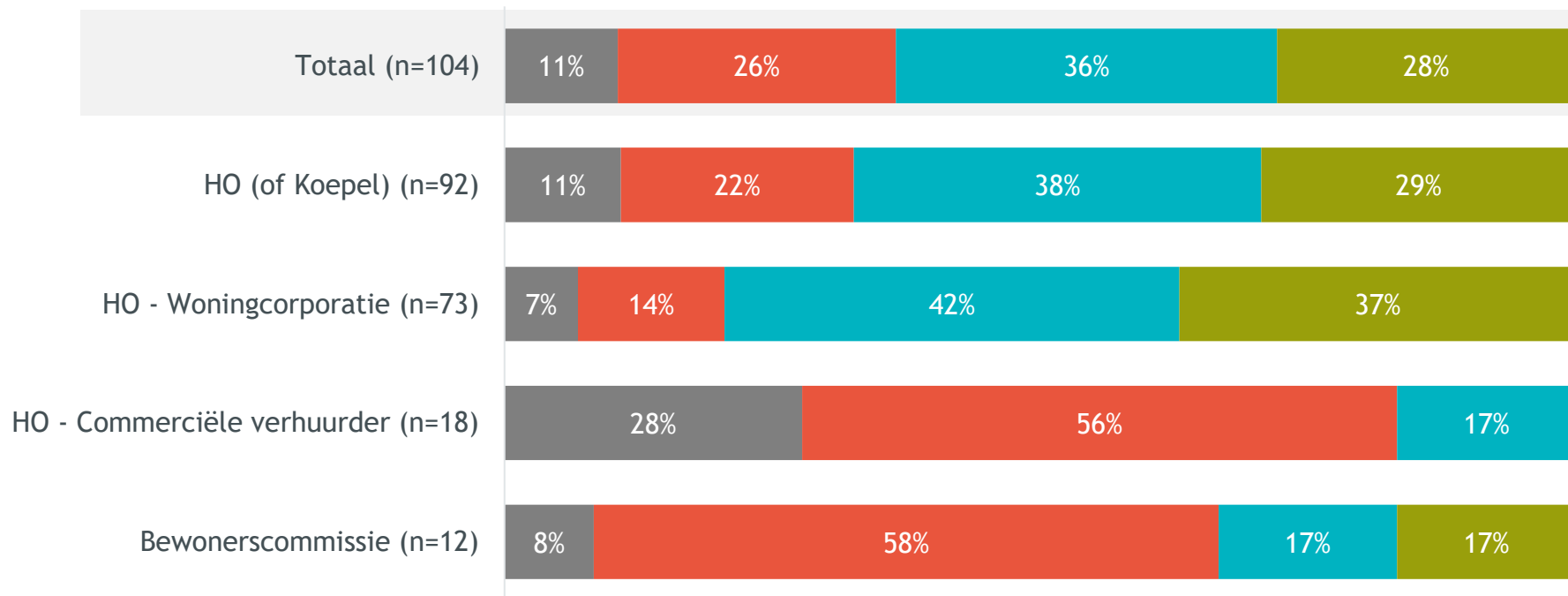
- **Ja** - 'Wij vragen om een informatie traject bij adviezen en krijgen die ook.'
- **Nee** - 'Twee dagen voor tijd heeft men per mail iets ontvangen. Kort dag. Ouderen zonder mail hebben dan pech, omdat de post te laat is.'
- **Nee** - 'Ze vragen ons niet om advies.'
- **Dit is afhankelijk van het onderwerp** - 'Alleen indien de woningcorporatie dit wenselijk acht.'

In adviestrajecten: ontvangen organisaties alle relevante informatie?

Ontvangen jullie in adviestrajecten alle relevante informatie van de verhuurder?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)

■ Dit is afhankelijk van het onderwerp ■ Nee ■ Ja, maar we vragen ook regelmatig om extra informatie ■ Ja, meestal wel



V: Ontvangen jullie in adviestrajecten alle relevante informatie van de verhuurder? (n=104)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=19)

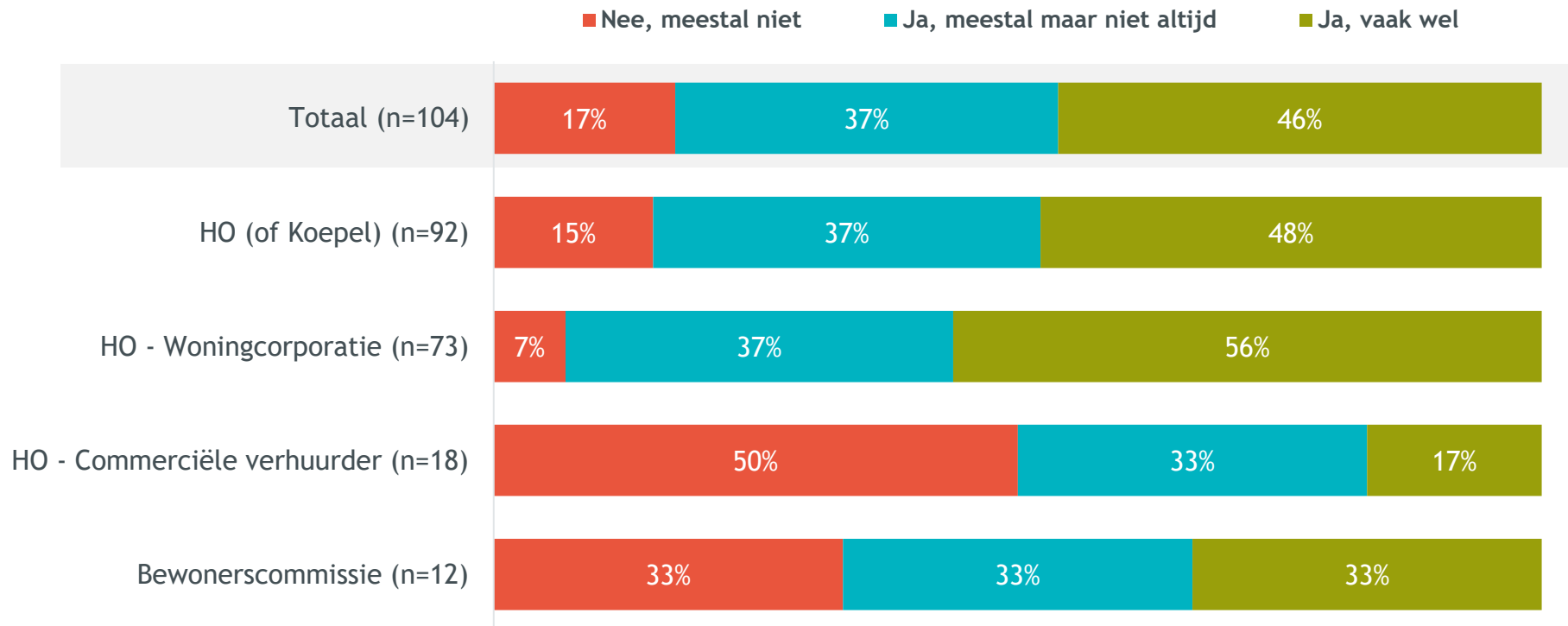
+ Uit de toelichtingen

- **Ja, meestal wel** - 'Alle relevante stukken worden meegestuurd of kunnen opgevraagd worden.'
- **Ja, meestal wel** - 'We hebben samen een format ontwikkeld, waarbij we een samenvatting krijgen van het gevraagde advies. (...) Daarin staat ook duidelijk doel en waar we wel of niet invloed op hebben plus alle contactgegevens van de betrokken medewerkers, zodat we alles kunnen opvragen wat we willen. (...)'
- **Nee** - 'Het is niet bekend of wij alle relevante informatie tijdig ontvangen.'

In adviestrajecten: ontvangen organisaties begrijpelijke informatie?

Ontvangen jullie in adviestrajecten begrijpelijke informatie van de verhuurder?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



+ Uit de toelichtingen

- Ja, vaak wel - 'We krijgen uitleg als we iets niet begrijpen.'
- Ja, meestal maar niet altijd - 'Soms krijgen we stukken die ze zelf ook niet kunnen uitleggen. Of waar tegenstellingen in staan. Dan halen ze het terug en blijft het vervolgens een half jaar liggen.'
- Nee, meestal niet - 'Vooral bij beleidsmatige of financiële aspecten zijn de stukken niet bij voorhand begrijpelijk.'
- Nee, meestal niet - 'Ons wordt tegenwoordig geen advies meer gevraagd.'

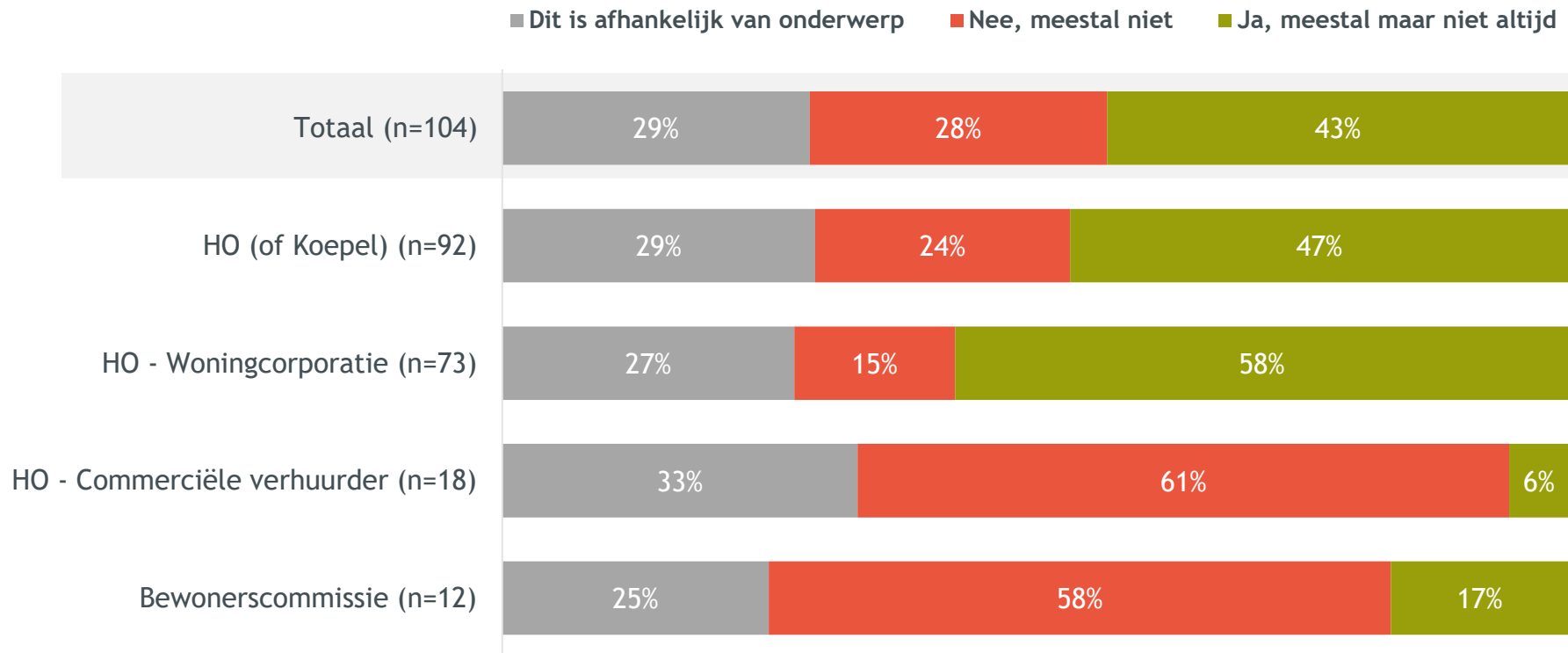
V: Ontvangen jullie in adviestrajecten begrijpelijke informatie (denk hierbij aan taalgebruik en leesbaarheid) van de verhuurder? (n=104)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=20)

In adviestrajecten: krijgen jullie voldoende, of extra tijd om jullie achterban goed te raadplegen?

Geeft jullie verhuurder jullie voldoende tijd om de achterban te raadplegen?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



+ Uit de toelichtingen

- Ja, meestal wel - *'Je zit aan de wettelijke termijnen. We zijn ook vaak in co-creatie bezig en soms geven we aan dat we meer tijd nodig hebben om de achterban te raadplegen.'*
- Nee, meestal niet - *'Is nog niet voorgekomen.'*
- Dit is afhankelijk van het onderwerp - *'Daar zijn wel afspraken over te maken.'*
- Dit is afhankelijk van het onderwerp - *'Er is soms haast bij een adviestraject en is er ook kort tijd om informatie in te winnen.'*

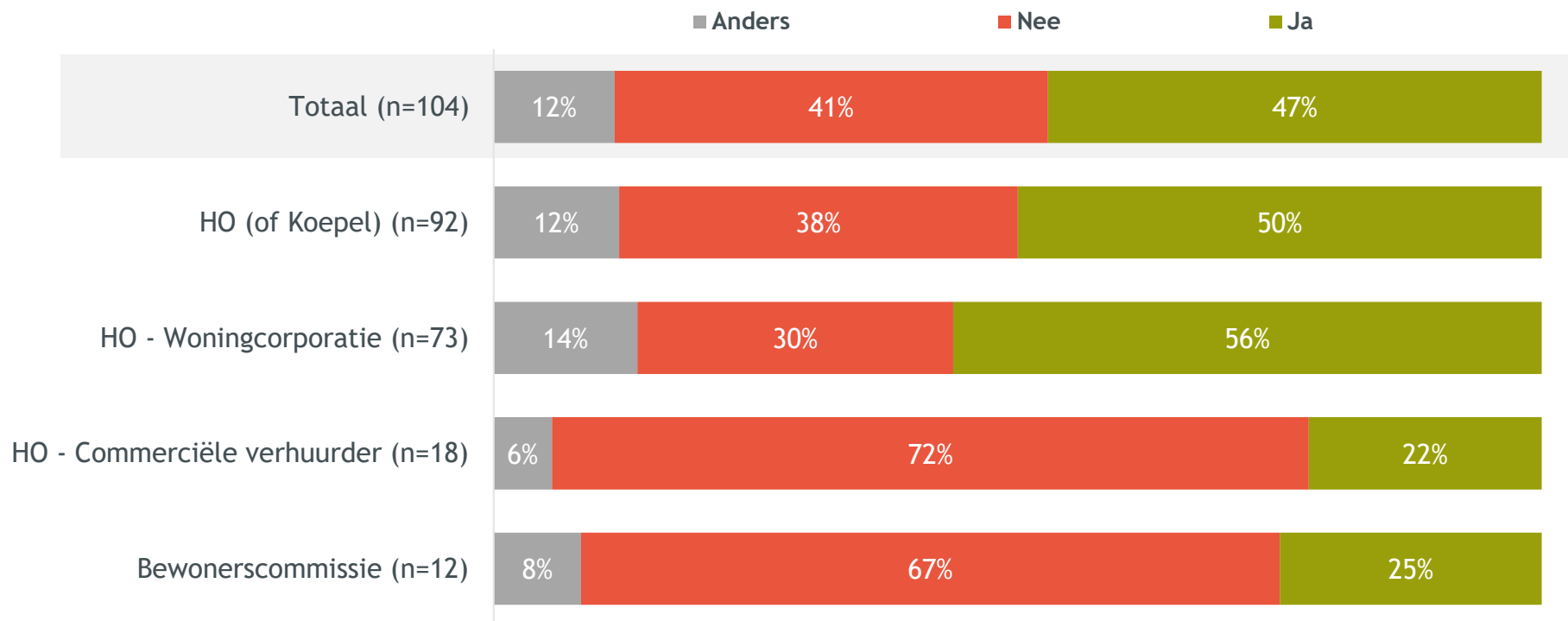
V: Geeft jullie verhuurder jullie in adviestrajecten voldoende of eventueel extra tijd om -als dat nodig is- jullie achterban goed te raadplegen? (n=104)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=16)

In adviestrajecten: geeft de verhuurder voldoende middelen (zoals bijv. adresgegevens) om de achterban te raadplegen?

Geeft de verhuurder voldoende middelen om de achterban te raadplegen?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Geeft de verhuurder jullie voldoende middelen (zoals contactgegevens) om jullie achterban goed te raadplegen? (n=104)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=20)

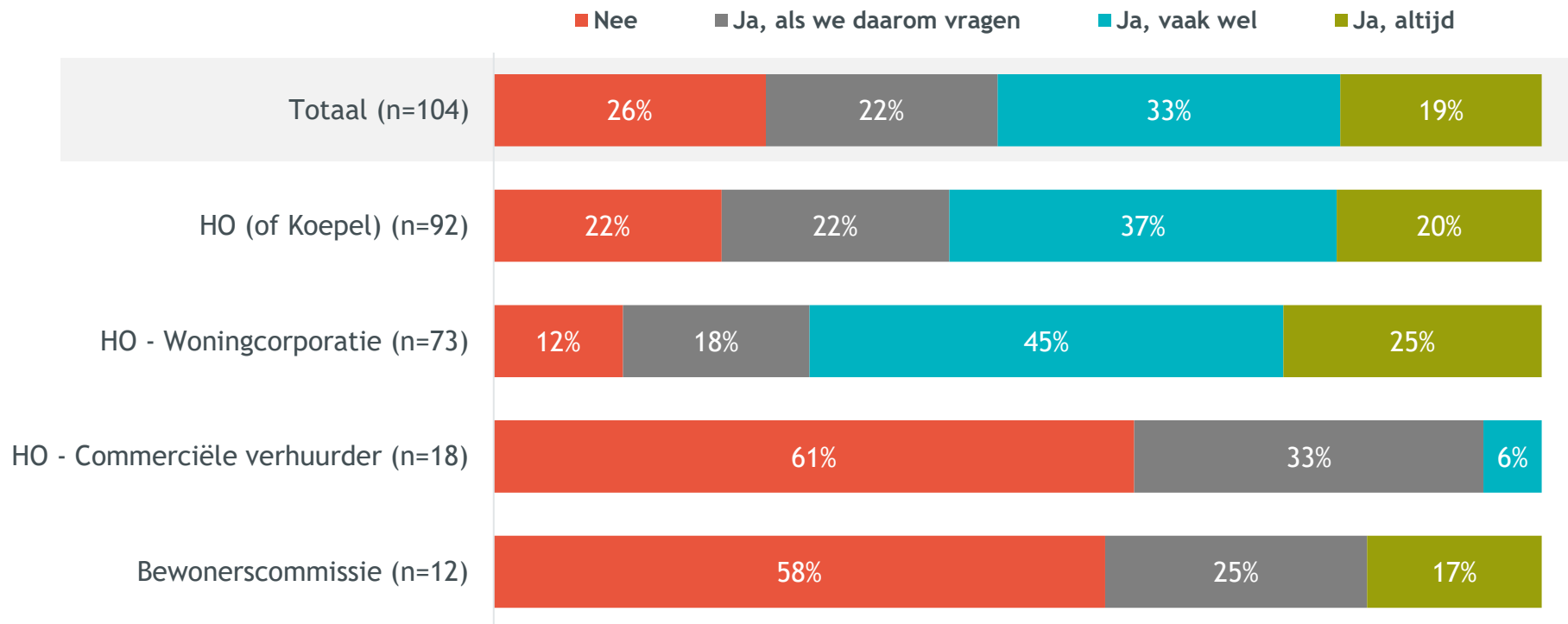
+ Uit de toelichtingen

- **Ja** - 'Als er een mailing of verzending nodig is, kunnen we de corporatie hiervoor inschakelen.'
- **Ja** - 'Wij gebruiken Lasso, hebben de adressen van alle woningen en de gegevens van onze leden. We ontvangen maandelijks van de corporatie de mutaties door. (...)'
- **Nee** - 'Struikelt op de wet op de privacy. Adressen bestand moet we zelf opbouwen.'
- **Nee** - 'We krijgen wel een lijst van de woningen die verhuurd zijn maar niet de namen van de huurders en dat is ook belangrijk bij mutaties.'
- **Anders** - 'Wij krijgen de adressen van de huurders niet i.v.m. privacy.'

In adviestrajecten: krijgen jullie voldoende terugkoppeling over hoe jullie inbreng is meegewogen in de besluitvorming?

Voldoende terugkoppeling van verhuurder hoe inbreng is meegewogen

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Geeft jullie verhuurder voldoende terugkoppeling over hoe jullie inbreng is meegewogen in de besluitvorming? (n=104)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=18)

+ Uit de toelichtingen

- **Ja, altijd** - 'Soms zelfs in een extra vergadering.'
- **Ja, vaak wel** - 'Meestal bedankt voor het advies, maar wij doen het toch zo.'
- **Ja vaak wel** - 'Onze op/ aanmerkingen worden regelmatig in de verdere berichtgeving vermeld.'
- **Ja, als we daarom vragen** - 'dan moeten ze wel want we dreigen heel vaak met juridische stappen.'
- **Nee** - 'Het is gewoon het besluit of de beslissing van de verhuurder. Verder wordt de zienswijze van de vereniging genegeerd. Er wordt gehoord maar niet geluisterd.'

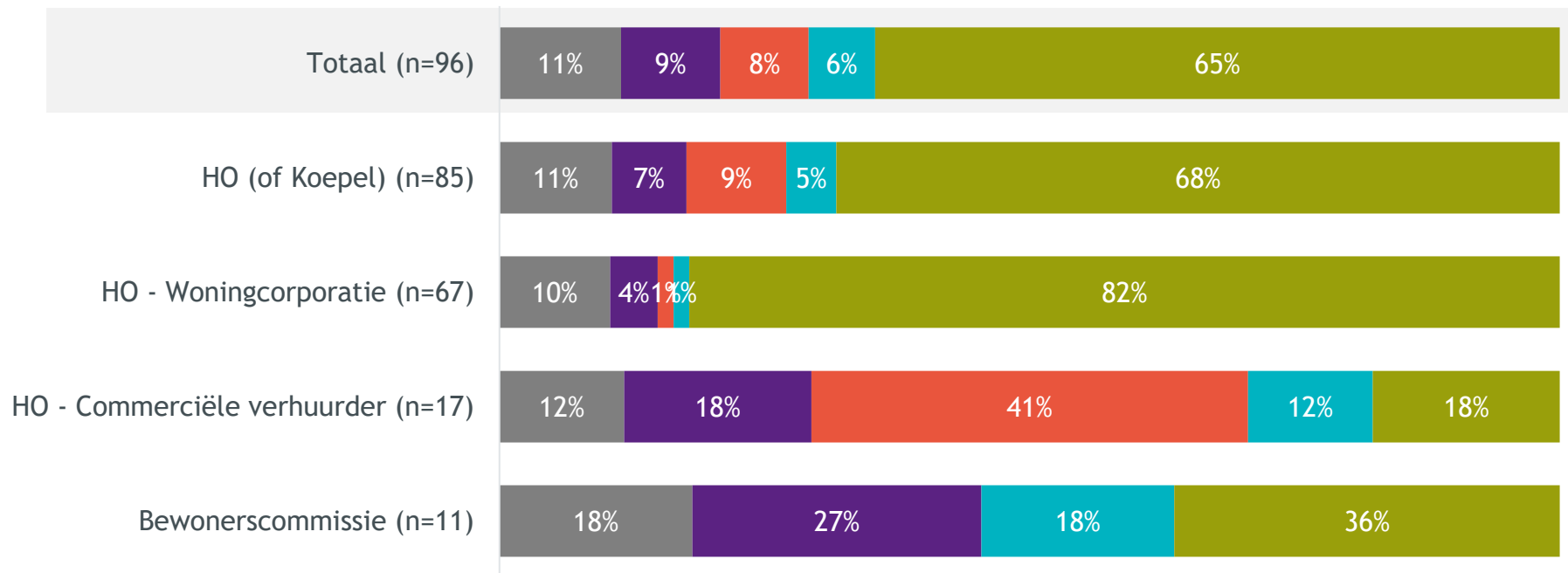
5. Overlegwet in de praktijk: ervaringen van ho's en bc's

De Samenwerkingsovereenkomst: is er een met de verhuurder?

Heeft de huurdersorganisatie een samenwerkingsovereenkomst met de verhuurder?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)

■ Anders ■ Nee, we weten niet wat het is ■ Nee, de verhuurder wil dat niet ■ Nee, dat is niet nodig ■ Ja



V: Heeft de huurdersorganisatie een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de verhuurder? (n=96)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=19)

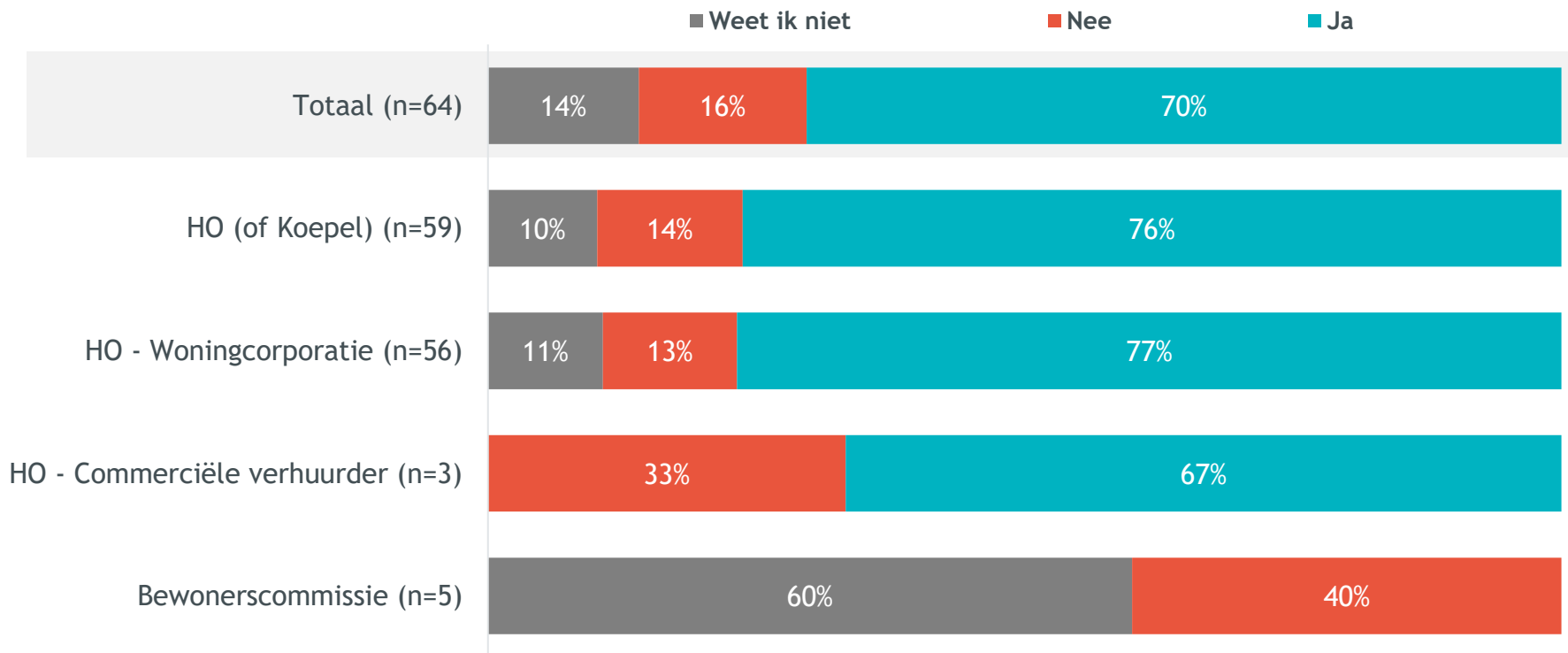
+ Uit de toelichtingen

- Ja - *‘Op papier. In de praktijk stelt het niets voor.’*
- Ja - *‘Er zijn bij de oprichting wel formele afspraken gemaakt, maar dat is verwaterd, en/of onbekend bij latere besturen.’*
- Nee, niet nodig - *‘Omdat die samenwerking tot stand is gekomen door een uitspraak van de rechter.’*
- Nee, verhuurder wil dat niet - *‘Verhuurder wil geen samenwerking. Is recent door de huurcommissie uitspraak verplicht de Vereniging te erkennen en financiële bijdrage per jaar te doen.’*

Samenwerkingsovereenkomst: voldoende houvast voor een zinvol overleg?

Geeft de samenwerkingsovereenkomst voldoende houvast?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



+ Uit de toelichtingen

- **Ja** - 'Zijn concrete afspraken gemaakt over de ondergrenzen qua overleg, in de praktijk overleggen we overigens aanzienlijk meer.'
- **Ja** - 'Laatst is de zaak gecrashed door sterke onderlinge geschillen. De verhuurder heeft met toestemming een mediator aangesteld, die de zaak momenteel weer on speaking terms probeert te krijgen.'
- **Nee** - 'Er wordt alleen vergaderd over klachten en verder informatie wanneer het tijd is voor instemming/advies.'
- **Weet ik niet** - 'Wordt binnenkort herzien.'

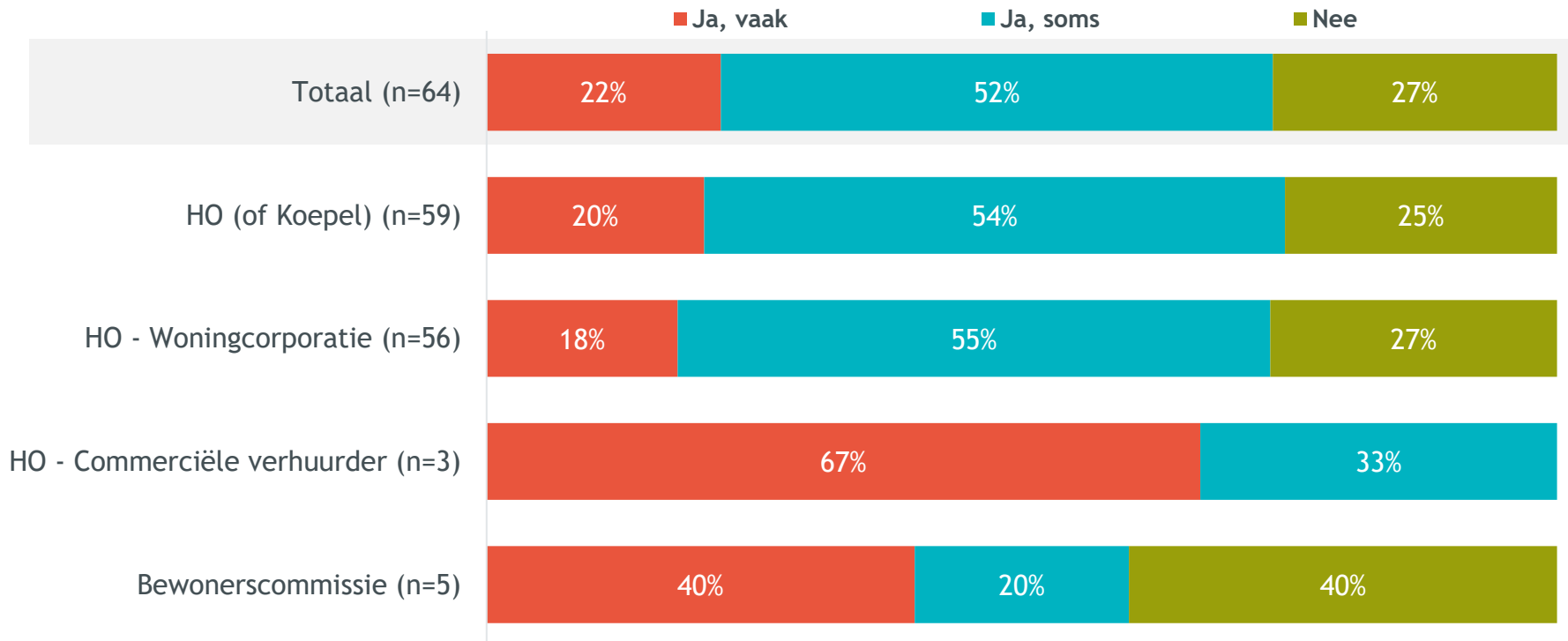
V: Geeft de samenwerkingsovereenkomst voldoende houvast voor een zinvol overleg? (alle órganisaties die een SOK hebben afgestemd met de verhuurder, n=64)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=13)

Samenwerkingsovereenkomst: discussie met de verhuurder over de interpretatie van afspraken?

Is er weleens discussie met de verhuurder over interpretatie van afspraken

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Is er wel eens discussie met de verhuurder over de manier waarop afspraken geïnterpreteerd moeten worden? (allen met een SOK, n=64)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=8)

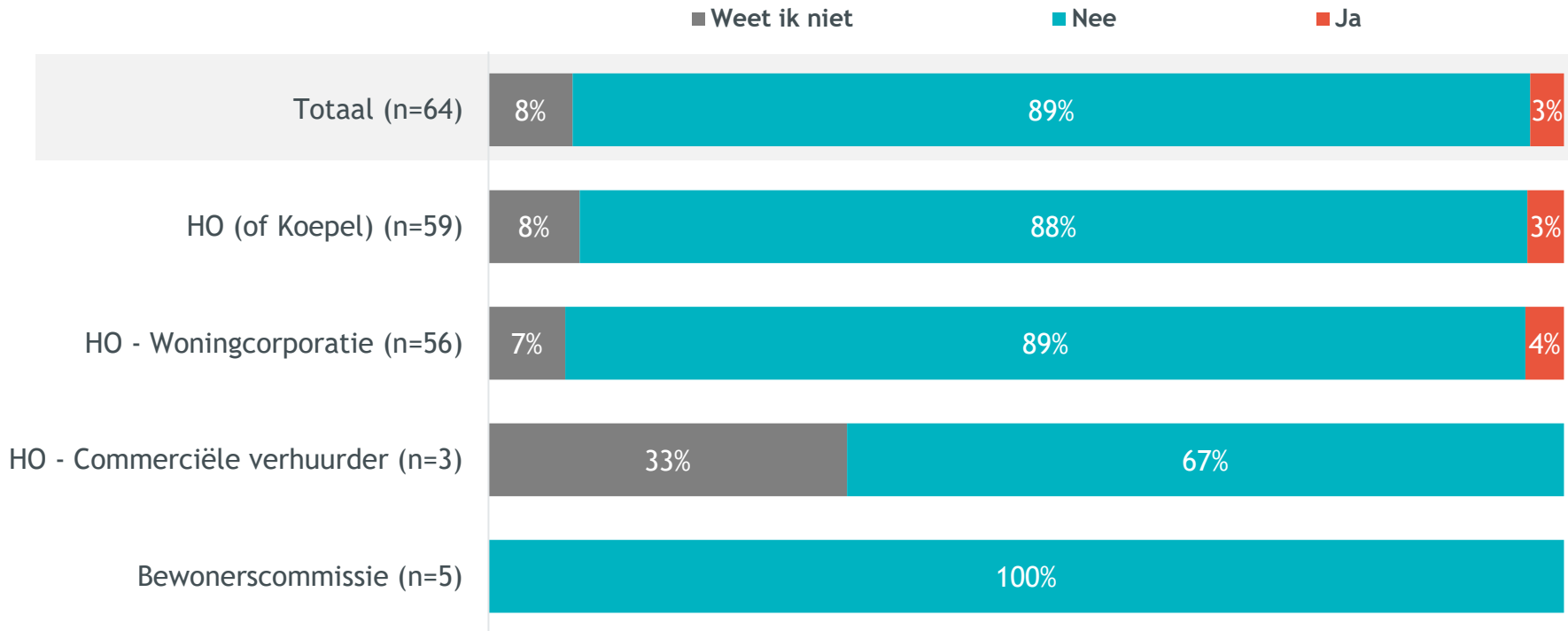
+ Uit de toelichtingen

- **Nee** - 'We vallen bijna nooit terug op de SOK, niet nodig.'
- **Nee** - 'Soms moeten we (nieuwe) medewerkers bij de verhuurder wijzen op de afspraken in de samenwerkingsovereenkomst.'
- **Ja, soms** - 'maar word altijd besproken, en vaak word er door een partij water bij de wijn gedaan.'
- **Ja, soms** - 'Maar dat is in een goede samenspraak.'
- **Ja, vaak** - 'Vooral over de huurverhoging en het plan-besluit (renovatie en sloop).'
- **Ja, vaak** - 'De corporatie werkt vanuit een tunnelvisie.'

Samenwerkingsovereenkomst: eenzijdige opschorting door de verhuurder

Heeft de verhuurder de samenwerking wel eens opgeschort?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



+ Uit de toelichtingen

- **Ja** - 'Met een andere huurdersorganisatie.'
- **Nee** - 'Wij evalueren elke twee jaar de Samenwerkingsovereenkomst om te zien of deze nog voldoet aan de eisen van nu.'
- **Nee** - 'Niet met ons, maar wel met onze zuster - dan andere huurdersorganisatie.'
- **Nee** - 'Voor zover ik weet niet, maar kan niet spreken voor de periode voor de afgelopen jaren.'

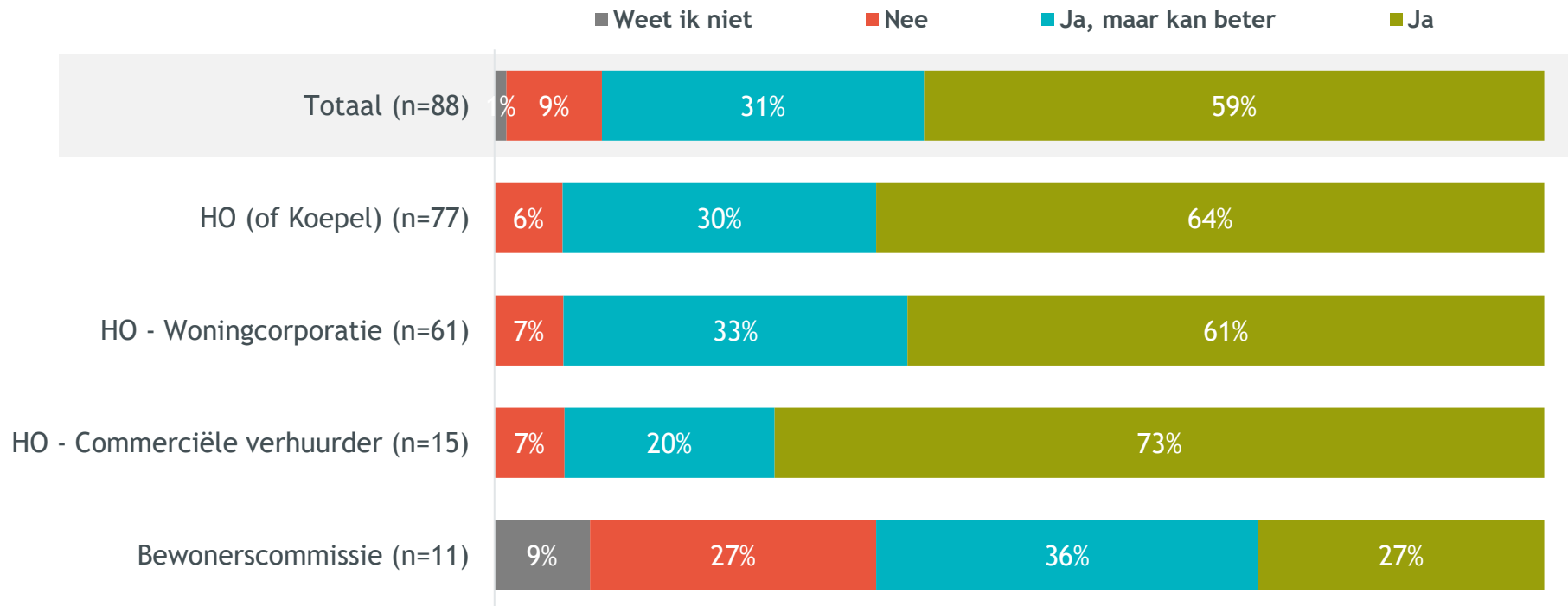
V: Heeft de verhuurder de samenwerking wel eens eenzijdig opgeschort of de samenwerkingsovereenkomst eenzijdig opgezegd? (allen met een SOK, n=64)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=8)

Overlegwet: zelf voldoende op de hoogte van rechten en plichten

Zijn jullie als huurdersorganisatie voldoende op de hoogte van de Overlegwet?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Zijn jullie als huurdersorganisatie voldoende op de hoogte van de rechten en plichten zoals vastgelegd in de overlegwet? (n=88)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=13)

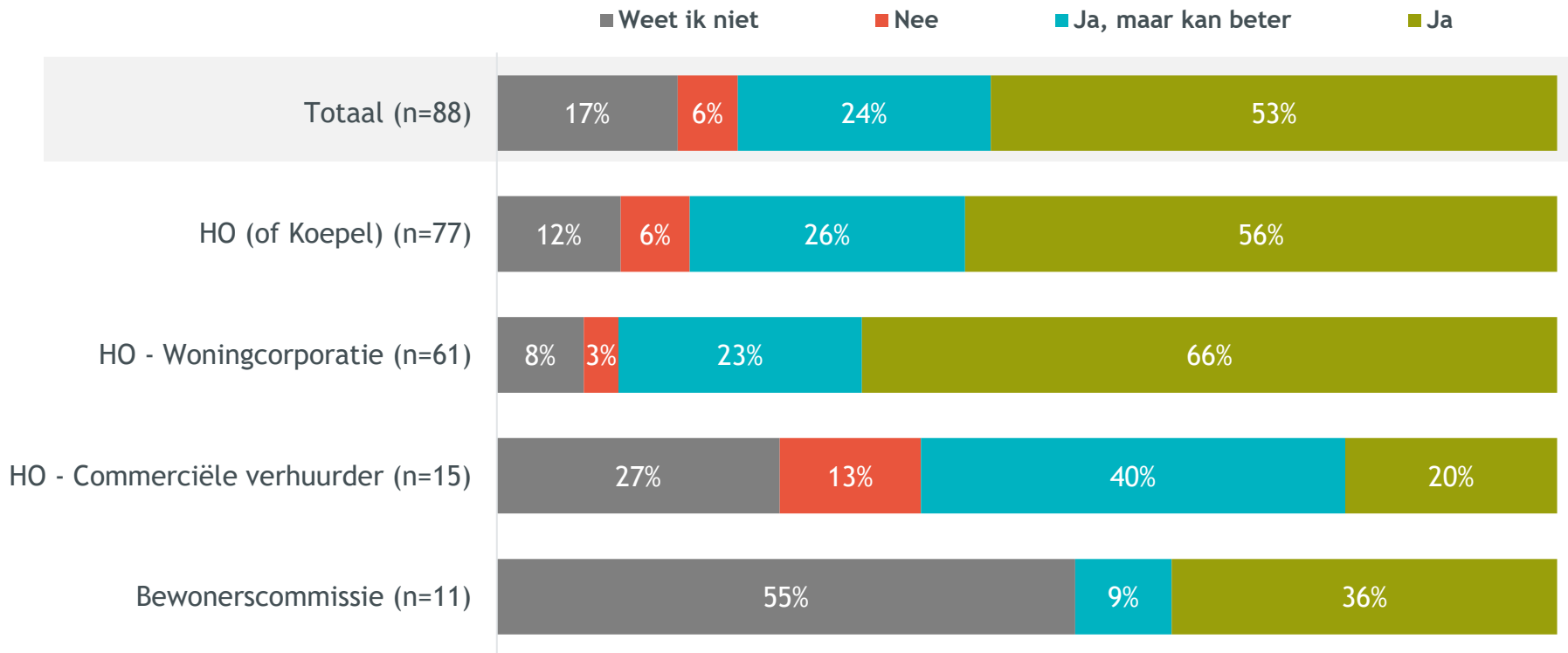
+ Uit de toelichtingen

- **Ja** - 'Maar er zit veel ruimte in de wet voor eigen interpretatie.'
- **Ja, maar kan beter** - 'Denk dat wij nog wel meer geschoold zouden kunnen worden in de betekenis van de overlegwet. (...).'
- **Ja, maar kan beter** - 'We weten al veel maar soms is het nodig om een vraag te stellen aan de Woonbond.'
- **Nee** - 'We zijn een vrij jong bestuur. Wij hebben het overgenomen van het oude bestuur, vrijwel zonder overdracht.'
- **Nee** - 'Er komt zoveel info op je af als vrijwilliger van een huurdersorganisatie. Dat is niet meer te volgen.'

Overlegwet: is de verhuurder voldoende op de hoogte van de rechten en plichten?

Is de verhuurder voldoende op de hoogte van de Overlegwet?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Heeft de huurdersorganisatie een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de verhuurder? (n=88)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=17)

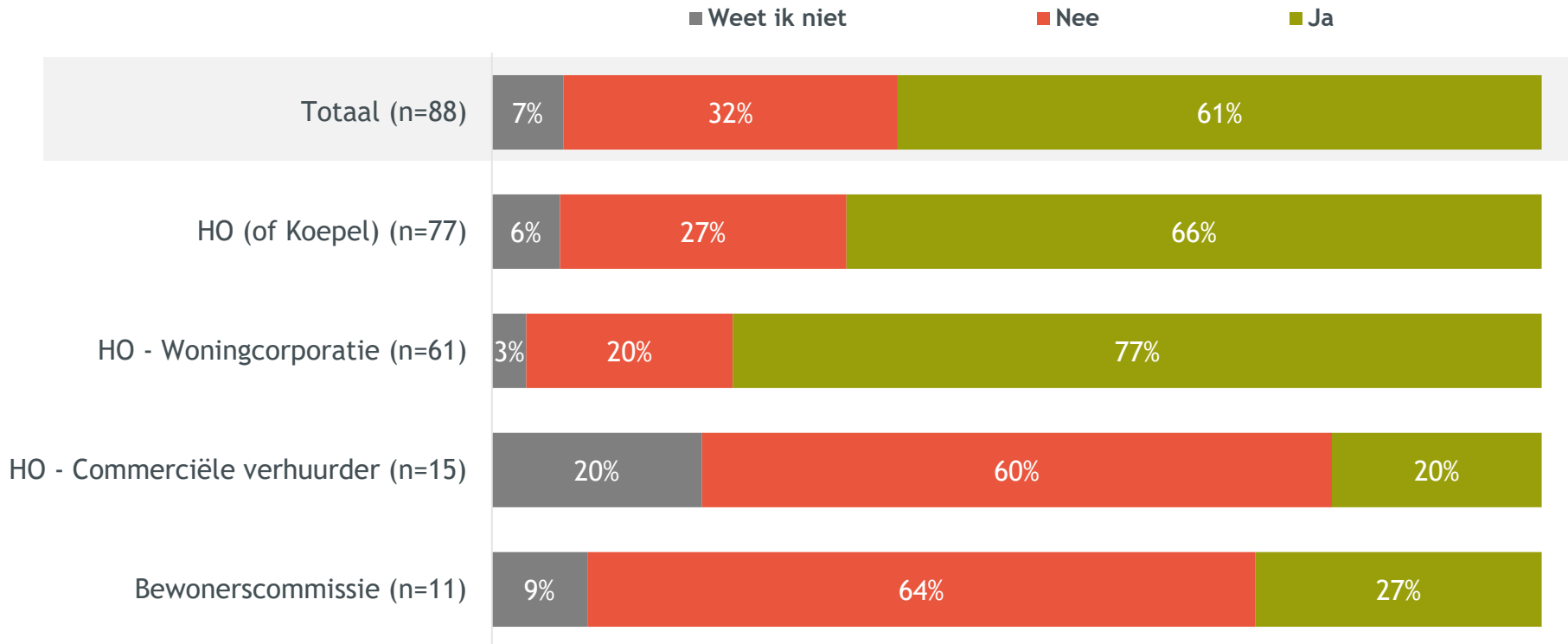
+ Uit de toelichtingen

- **Ja** - 'het lukt ze niet altijd om zich er aan te houden. daarnaast blijven interpretaties van de wet verschillen (bijv. wat is "beleid" dat leidt tot advies-noodzaak?)'
- **Ja, maar kan beter** - 'Financiële ondersteuning moeizaam.'
- **Ja, maar kan beter** - 'Wordt door hogerhand tegengewerkt.'
- **Nee** - 'Veel zaken zijn voor de verhuurder onbekend, wij brengen hem op de hoogte van de Overlegwet.'
- **Nee** - 'Ik blijf geloven dat ze het niet weten, wellicht tegen beter weten in.... Of ze willen het niet weten.'

In de praktijk: ondersteunt de verhuurder voldoende om de huurdersorganisatie goed te laten functioneren?

Ondersteunt de verhuurder de huurdersorganisatie voldoende

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Doet de verhuurder naar jouw idee voldoende om de huurdersorganisatie goed te laten functioneren? (n=88)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=21)

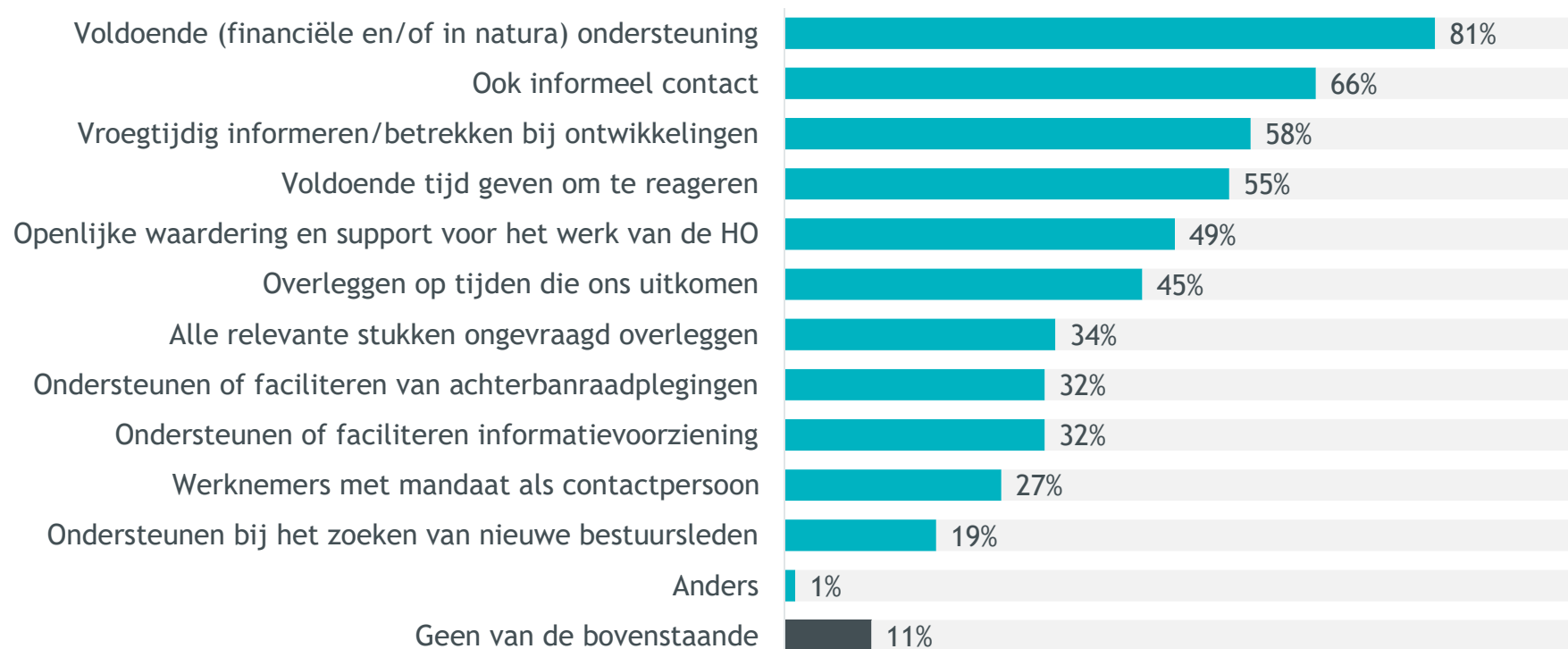
+ Uit de toelichtingen

- **Ja** - 'Ja zeer zeker, wij kunnen van hun financiële krachten gebruik maken, zonder tegenwerking.'
- **Ja** - 'Maar volgens de letter van de wet. Er lijkt nu verandering in te komen op ons verzoek hebben we een benen op tafel georganiseerd. Dat belooft wat.'
- **Nee** - 'We worden meer gezien als noodzakelijk kwaad.'
- **Nee** - 'De enige ondersteuning bestaat uit een financiële bijdrage.'
- **Nee** - 'Zij weten dat de Vereniging kleiner wordt en t.z.t. helemaal verdwenen is.'

In de praktijk: manieren waarop de verhuurder de huurdersorganisatie ondersteunt

Op welke manier ondersteunt de verhuurder jullie?

Op totaal niveau. Meerdere antwoorden mogelijk.



V: Zo ja, op welke manier doet de verhuurder dat? Meerdere antwoorden mogelijk. (n=74)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=19)

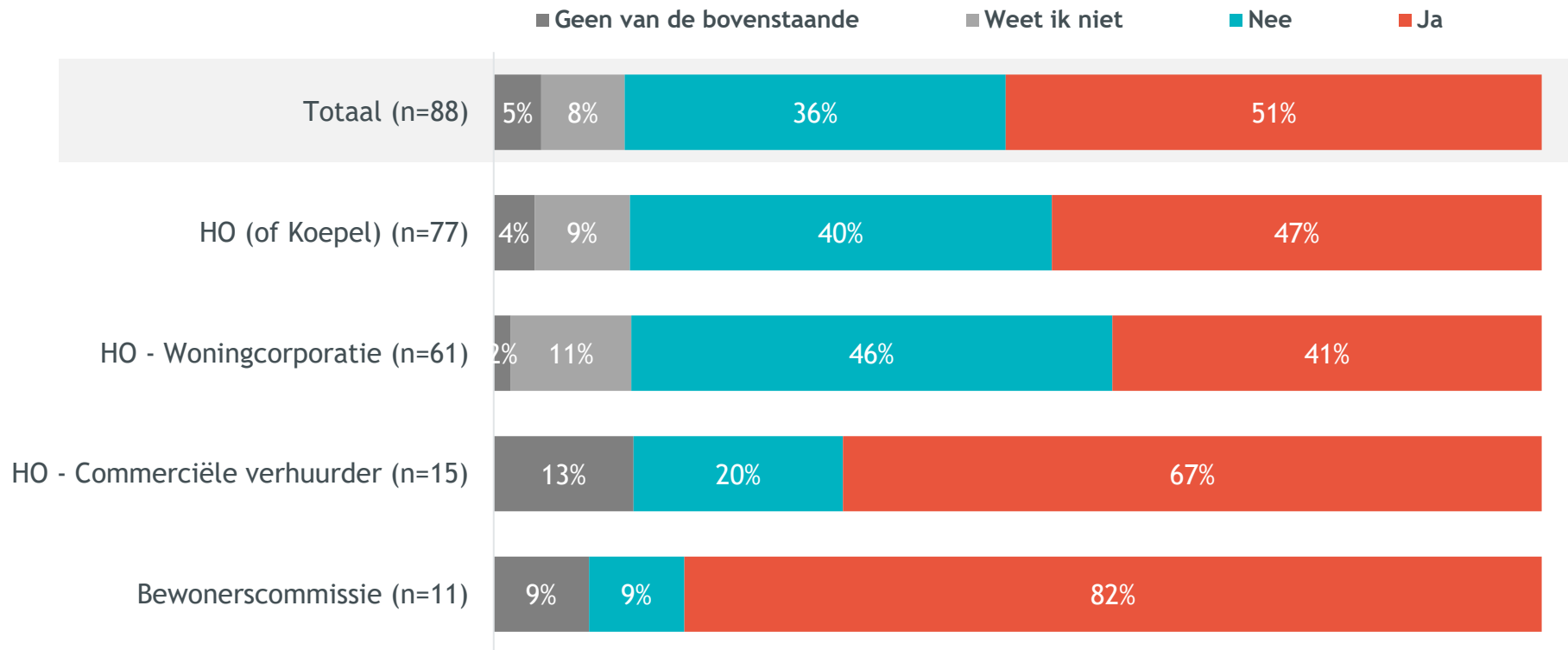
+ Uit de toelichtingen

- *‘Alhoewel de vertegenwoordiger van de verhuurder bereidwillig is merken we toch dat de uiteindelijke verantwoordelijkheid elders bij de verhuurder ligt.’*
- *‘Proces loopt na de installatie van de nieuwe directeur/bestuurder naar behoren en wordt regelmatig bijgeschaafd.’*
- *‘Dat ondersteunen bij zoeken van nieuwe bestuursleden, missen wij.’*
- *‘Alle genoemde zaken staan op dit moment onder druk, er is een crisis in de samenwerking.’*

In de praktijk: hulp gezocht voor conflict met de verhuurder?

Hulp gezocht voor een conflict met de de huurder?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Heeft de huurdersorganisatie wel eens een conflict gehad met de verhuurder waarvoor jullie hulp hebben gezocht? (n=88)

+ Hoe en bij wie hulp gezocht?

- ‘Al 5x een uitspraak van de Huurcommissie gewonnen en 1x bij de Rechtbank de zaak gewonnen.’
- ‘Woonbond.’
- ‘Woonbond (huurderslijn, jurist, consulent, adviseur), eigen ondersteuner.’
- ‘Bij !Woon en het proces kantonrechter en Raad van State.’
- ‘Advocaten ingeschakeld bij rechtszaak; !Woon en Woonbond ingeschakeld voor advies; extern adviseurs ingeschakeld.’
- ‘Met de huuraanzegging botst het ieder jaar weer.’

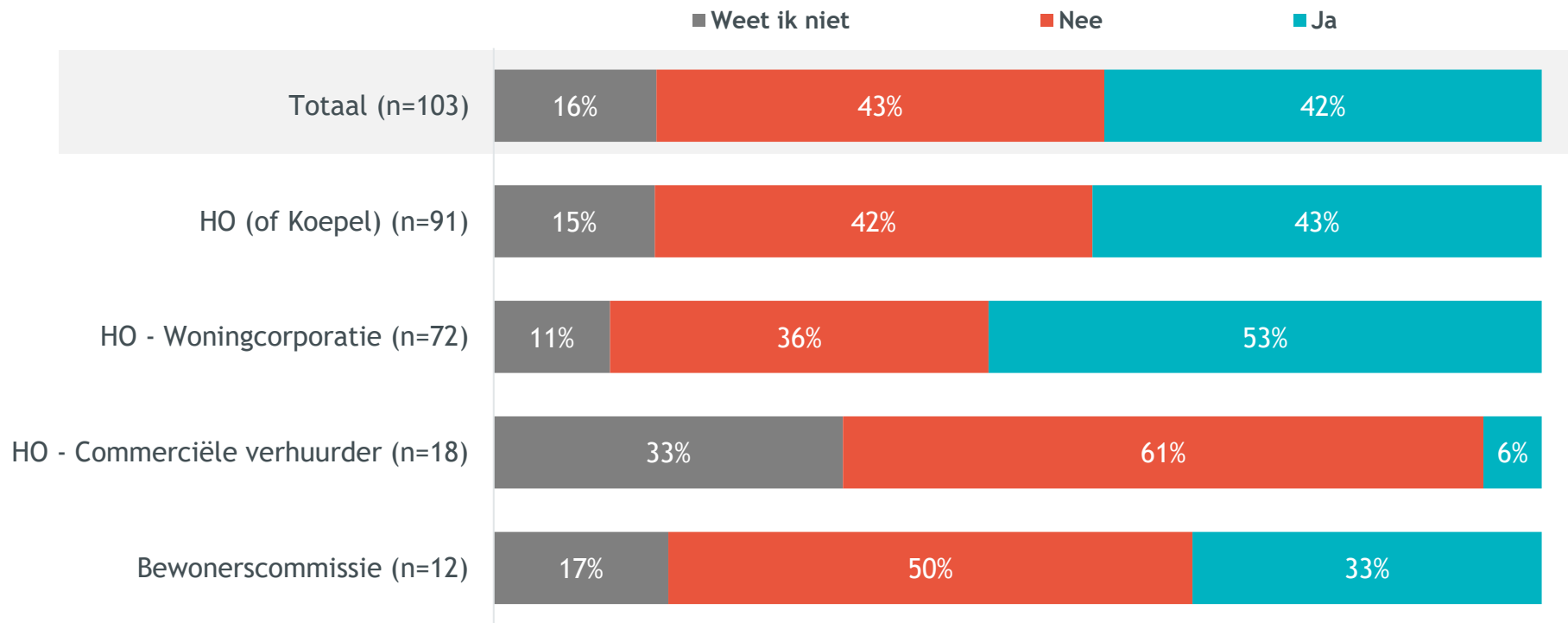


6. Blik op bewonerscommissies

Bewonerscommissies: stimuleert/faciliteert de verhuurder het oprichten van bewonerscommissies?

Wordt het oprichten van bewonerscommissies door verhuurder aangemoedigd

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Wordt het oprichten van bewonerscommissies actief gestimuleerd/gefaciliteerd door jullie verhuurder? (n=103)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=32)

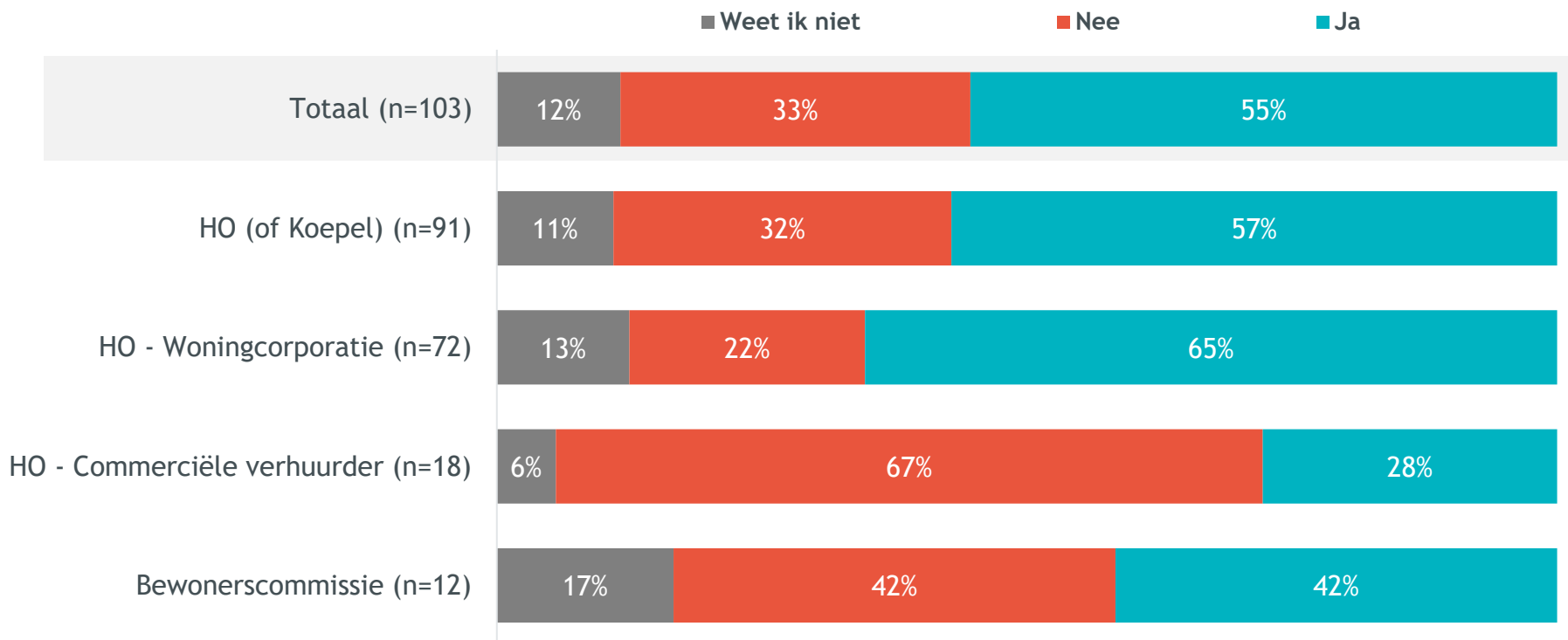
+ Uit de toelichtingen

- **Ja** - 'Krijgen een budget en worden formeel door de corporatie erkend.'
- **Ja** - 'Het ligt aan het project maar de huurders worden hier zeker voor uitgenodigd.'
- **Nee** - 'Het is een kleine corporatie met een actieve huurdersvereniging, zodoende is een bc totaal overbodig.'
- **Nee** - 'Wij moeten vaak actie ondernemen om de corporatie te betrekken als wij weten dat er een BC in oprichting is. Altijd moeizaam wordt ook niet erg gepromoot door de corporatie.'
- **Nee** - 'Niet nodig, er is al een huurdersvereniging.'

Bewonerscommissies: zijn er afspraken tussen de ho en de verhuurder over het ondersteunen van de bewonerscommissie

Zijn er afspraken over de ondersteuning van bewonerscommissies

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Zijn er afspraken gemaakt tussen jullie verhuurder en de huurdersorganisatie over het ondersteunen van bewonerscommissies? (n=103)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=24)

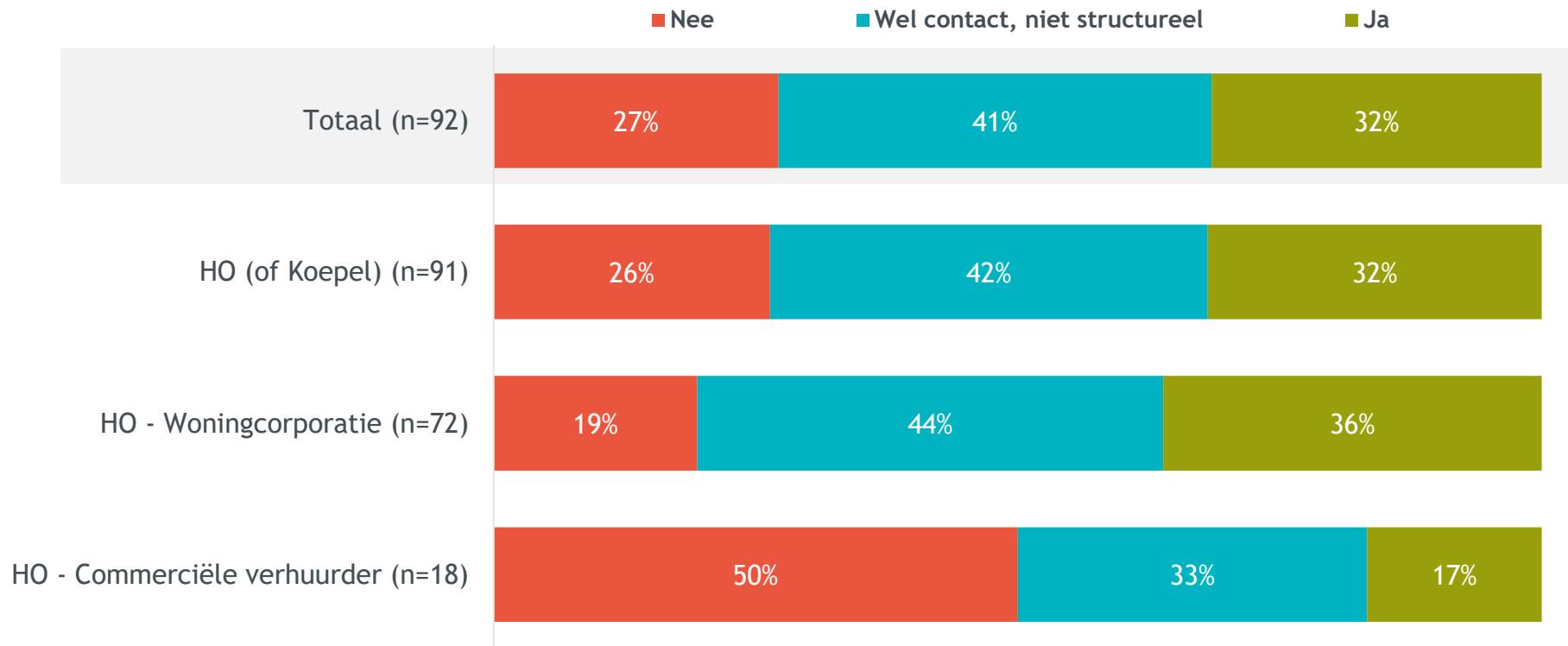
+ Uit de toelichtingen

- **Ja** - 'Ze worden door de verhuurder niet ondersteund, wel erkend. Er wordt ook misbruik gemaakt van de onwetendheid van zo'n bcie, de huurdersorganisatie wordt op afstand gezet en daardoor is er vertraging in kennis en tijd.'
- **Ja** - 'Er is een beleidsdocument beschikbaar en als HO hebben wij onze contacten.'
- **Nee** - 'We krijgen alleen de deurvergoeding maar we moeten er ieder jaar weer om vragen.'
- **Nee** - 'Het is mij niet bekend. Er zijn wel commissies maar er is geen geld hiervoor uitgetrokken.'
- **Weet ik niet** - 'Ondersteuning wordt wel altijd geregeld.'

Bewonerscommissies: is er structureel overleg of ander contact tussen de huurdersorganisatie en bewonerscommissie(s)

Is er structureel overleg/contact met bewonerscommissies

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: hebben jullie structureel overleg of ander contact met de bewonerscommissies? (alle ho's en koepels, n=92)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=26)

+ Uit de toelichtingen

- **Ja** - 'We worden op de hoogte gehouden, soms zitten ze aan bij onze vergaderingen, soms zit een vertegenwoordiger van ons bij hun bijeenkomsten.'
- **Ja** - '1x per jaar ALV.'
- **Wel contact, niet structureel** - 'We nodigen ze regelmatig uit en we hebben via de mail contact. We ondersteunen ze ook met de info vanuit de Woonbond.'
- **Wel contact, niet structureel** - 'Contacten vinden naar behoefte plaats.'
- **Nee** - 'Wij hebben geen bewonerscommissies.'
- **Nee** - 'Zit wel in de pijplijn.'

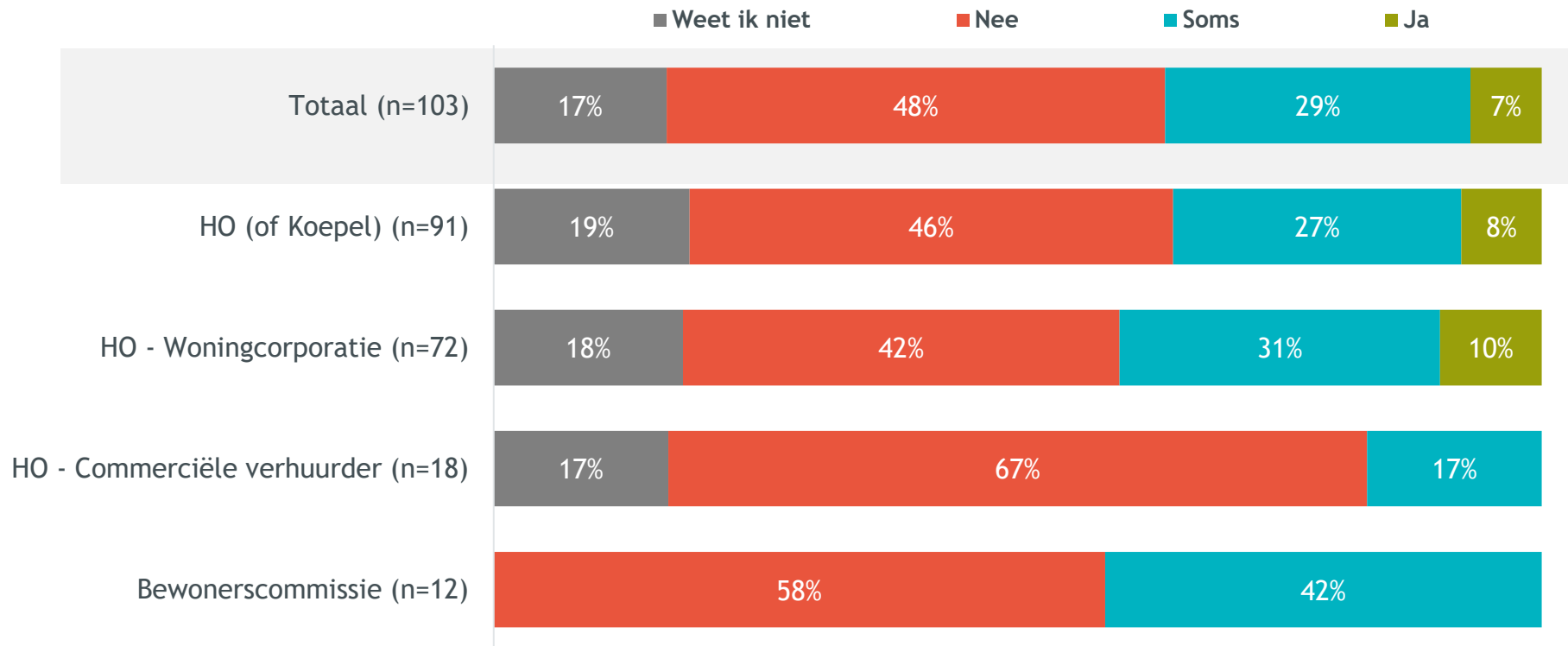
A photograph of three mugs filled with coffee on a dark tray. The mugs are black, red, and white, each with different text. The red mug in the foreground has the text 'Fresh AND Delicious'. The white mug behind it has 'Sip it LIKE Me'. The black mug to the left has 'SO F & S'. The background is dark and out of focus.

7. Betrekken van individuele huurders en andere belanghebbenden

Invloed van individuele huurders op beleid of plannen van de verhuurder

Hebben individuele huurders invloed op het beleid of plannen van de verhuurder

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Hebben individuele huurders invloed op het beleid of plannen van jullie verhuurder? (n=103)

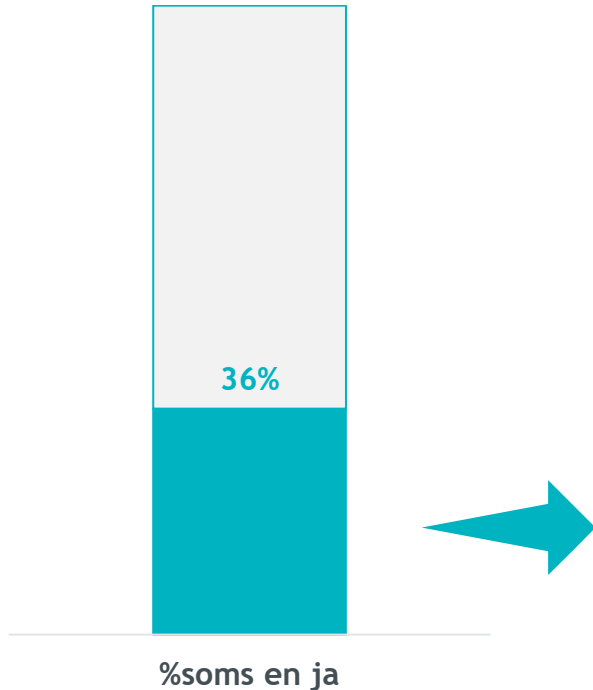
V: Wil je je antwoord toelichten? (n=25)

+ Uit de toelichtingen

- **Ja** - 'Wij ontvangen brieven/e-mails en dit nemen wij mee in de vergaderingen.'
- **Soms** - 'Verhuurder houdt jaarlijks een huurdersbijeenkomst 2 x 100 man welkom.'
- **Soms** - 'Als een huurder in een klankbord- of projectgroep zit wel.'
- **Nee** - 'Wij gaan ons daarmee ook niet meer vermoeien; de antwoorden liggen bijna vast.'
- **Nee** - 'Via de lokale huurdersorganisatie en de koepel.'

Manieren waarop individuele huurders invloed hebben op beleid of plannen van de verhuurder

% Individuele huurders die (soms) invloed hebben op het beleid of plannen van de verhuurder



+ Manieren waarop individuele huurders invloed hebben
Selectie van gegeven toelichtingen.

- **Ja** - 'Plannen worden gepubliceerd op onze website en tweemaal wordt met de huurders overlegd.'
- **Soms** - 'Overleg en koffieochtenden.'
- **Ja** - 'In renovatieplannen worden bewoners uitgenodigd deel te nemen aan een meedenkgroep.'
- **Soms** - 'Bijvoorbeeld het organiseren van klantreizen of inloopavonden.'
- **Ja** - 'Als er een aantal adviezen/ opmerkingen zijn vanuit de huurders dan wordt dit meegenomen in het overleg.'

+ Onderwerpen waarbij individuele invloed hebben
Selectie van gegeven toelichtingen.

- 'Renovatie en Sloop besluiten.'
- 'Huurdersbeleid. Huurverhogingen, klachten e.d.'
- 'Complex- en straatniveau zaken.'
- 'Verbeter- en verduurzamingsplannen.'
- 'Stookkosten, servicekosten, de TTB'
- 'Bijvoorbeeld met benoemen nieuw appartement, wat vindt men belangrijk in de leefomgeving etc.'
- 'Afrekening servicekosten.'
- 'Herstructurering - renovatie.'
- 'In projecten - niet op beleidsniveau.'

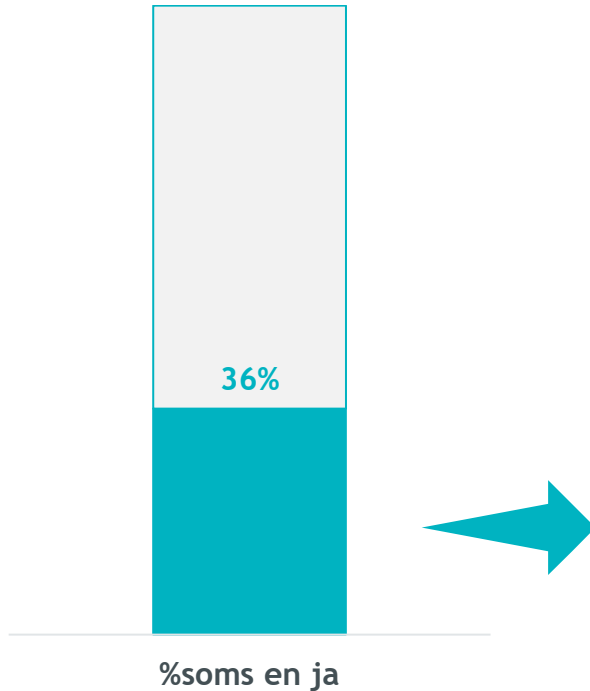
V: Hebben individuele huurders invloed op het beleid of plannen van jullie verhuurder? (n=103)

V: Op welke manier gebeurt dit? (n=33)

V: Bij welke onderwerpen gebeurt dit? (n=24)

Zijn er afspraken gemaakt met de verhuurder over de inspraak van individuele huurders?

% Individuele huurders die (soms) invloed hebben op het beleid of plannen van de verhuurder



Zijn hierover afspraken gemaakt met de verhuurder?



+ Uit de toelichtingen

- **Nee** - 'Is nog niet gebeurd het is wel de bedoeling.'
- **Nee** - 'Verschil van inzicht hoe huurders te betrekken.'
- **Ja** - 'We hebben bijvoorbeeld een Sociaal Statuut voor renovatie-, sloop-en herstructureringsplannen.'
- **Ja** - 'Wij dragen ook een deel van adviezen/opmerkingen aan als hij bij ons binnenkomt.'
- **Ja** - 'Sociaal pakket en protocollen.'

V: Hebben individuele huurders invloed op het beleid of plannen van jullie verhuurder? (n=103)

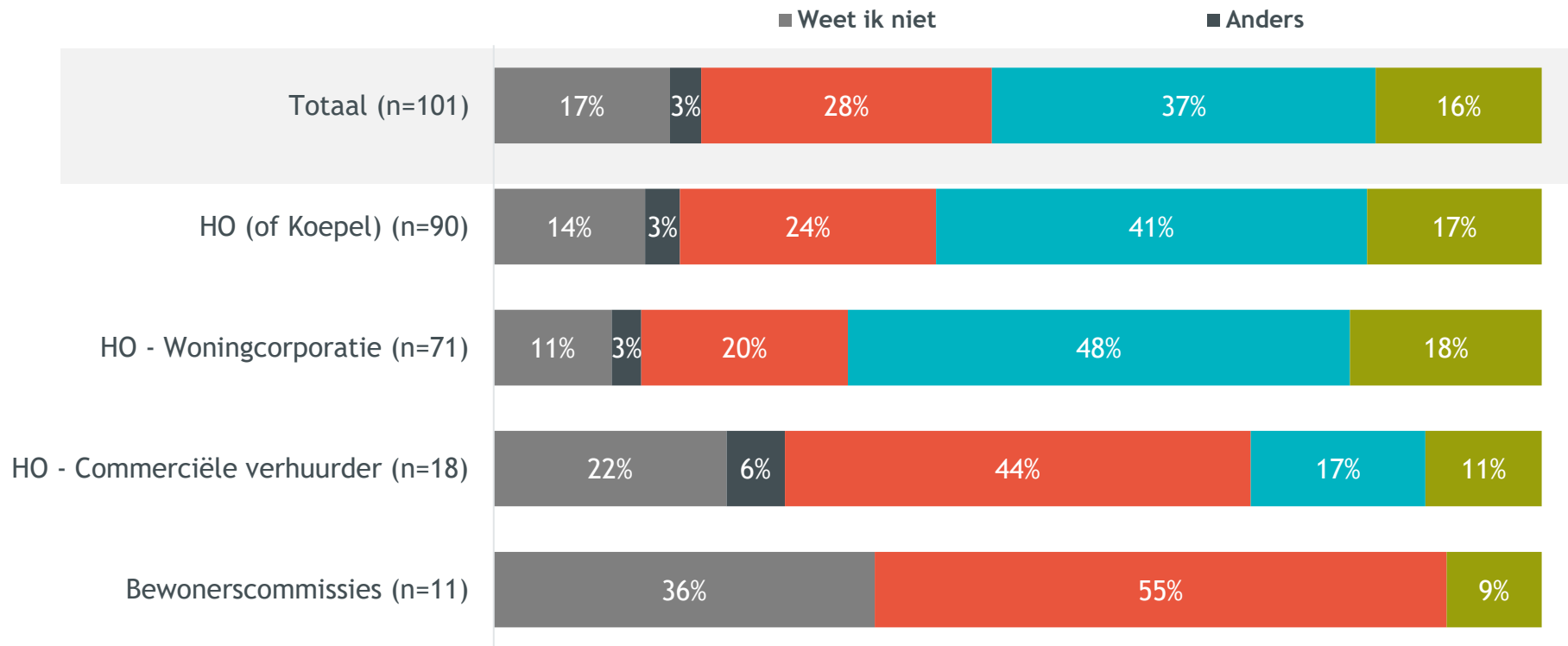
V: Zijn hierover afspraken gemaakt tussen de verhuurder en jullie? (n=36)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=11)

Mate waarin verhuurder andere belanghebbenden betreft bij beleidsbeslissingen of plannen

Betrekt jullie verhuurder ook andere belanghebbenden bij beleidsbeslissingen/plannen?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Betrekt jullie verhuurder ook andere belanghebbenden bij de beleidsbeslissingen of plannen? (n=101)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=23)

+ Uit de toelichtingen

- **Ja, bijna altijd** - 'Er wordt ook veel samengewerkt met andere lokale partners, zoals de gemeente en onderwijsinstellingen, maar er wordt bijvoorbeeld ook met bijvoorbeeld de horeca die in sommige wooncomplexen zitten.'
- **Ja, soms** - 'Er zal altijd overleg zijn met gemeente en andere corporaties in de gemeente om een gezamenlijk beleid te voeren dus in dat geval ja.'
- **Nee, (...)** - 'Ze voldoen niet eens aan de Overlegwet.'
- **Anders** - 'Indien gewenst of noodzakelijk.'

Manieren en/of vormen waarop andere belanghebbenden door de verhuurder worden betrokken

+ Meest genoemde manieren / vormen

- Via overleg en vergaderingen
- Door informatie op te halen
- Via communicatiekanalen
- Contacten met specifieke groepen
- Onderzoek- en voortrajecten

+ Uit de toelichtingen

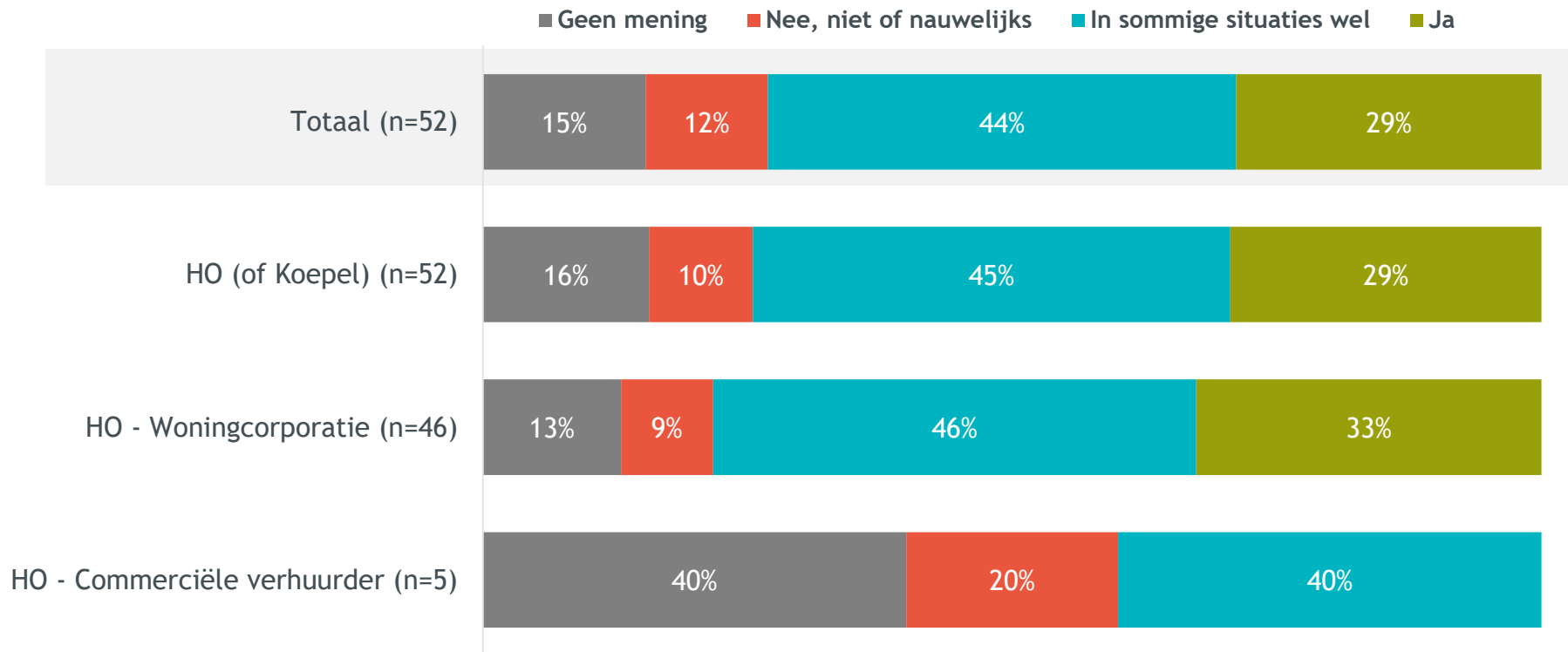
- *‘Afhankelijk van het rijk, de provincie en de gemeenten.’*
- *‘Info ophalen bij de belanghebbende.’*
- *‘Bij deskundigen extern.’*
- *‘Bijeenkomsten van stakeholders.’*
- *‘Weten we niet precies.’*
- *‘Via strategische sessies’*
- *‘Er is contact met de gemeenten, WIJ-teams en andere stakeholders. Het is op bestuurlijk niveau dus feedback zal worden meegenomen.’*
- *‘Advies aanvraag.’*
- *‘Tijdens speciaal georganiseerde overleggen of plenaire bijeenkomsten.’*
- *‘Gesprek, werkgroepen.’*
- *‘Maar net hoe het de verhuurder uitkomt.’*
- *‘Via bewonersblad, facebook, website.’*
- *‘Overleggen, gesprekken over grond, hoe beleid op elkaar te laten aansluiten, bijvoorbeeld omtrent internationale studenten met de onderwijsinstellingen.’*

V: op welke manier en/of via welke vorm worden andere belanghebbenden betrokken bij de beleidskeuzes door jullie verhuurder? (n=44)

De meerwaarde van het betrekken van andere belanghebbenden

Levert het betrekken van andere belanghebbenden meerwaarde op?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)



V: Levert het betrekken van andere belanghebbenden meerwaarde op? (n=52)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=10)

+ Uit de toelichtingen

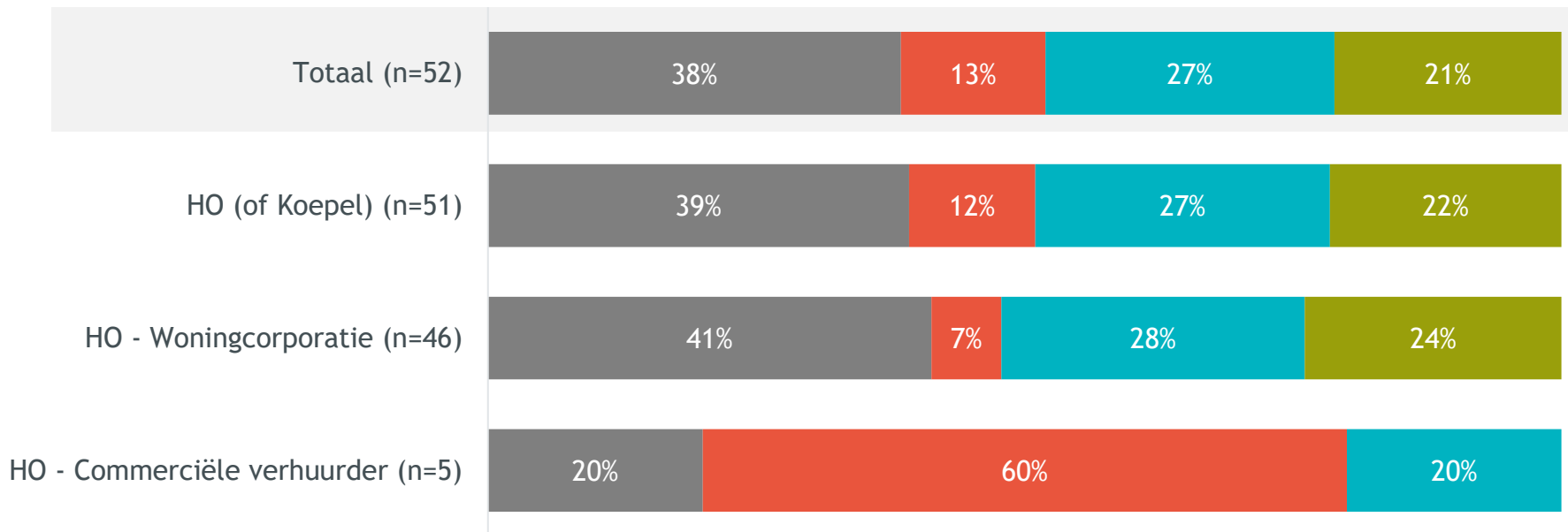
- **Ja** - *‘Hoe meer gezichtspunten, hoe beter rendement.’*
- **Ja** - *‘meestal wel omdat er dan ook zaken naar boven komen waar niet altijd aan gedacht wordt.’*
- **In sommige situaties wel** - *‘Huurders wonen in dezelfde straat en hebben te maken met verschillende verhuurders. Dan is het soms niet uitlegbaar waarom de ene huurder wel een aansluiting elektrisch koken krijgt en de andere niet.’*
- **Nee, niet of nauwelijks** - *‘Niet voor ons als huurdersvereniging.’*

Betrokkenheid van huurdersorganisaties bij participatie van andere belanghebbenden

Betrekt of informeert de verhuurder jullie voldoende bij of over de participatie van andere belanghebbenden

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)

- Dat is afhankelijk van het onderwerp
- Nee
- Ja, we worden hierover geïnformeerd door onze verhuurder
- Ja, de verhuurder doet dit samen met ons



V: Betrekt of informeert de verhuurder jullie voldoende bij of over de participatie van andere belanghebbenden? (n=52)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=4)

+ Uit de toelichtingen

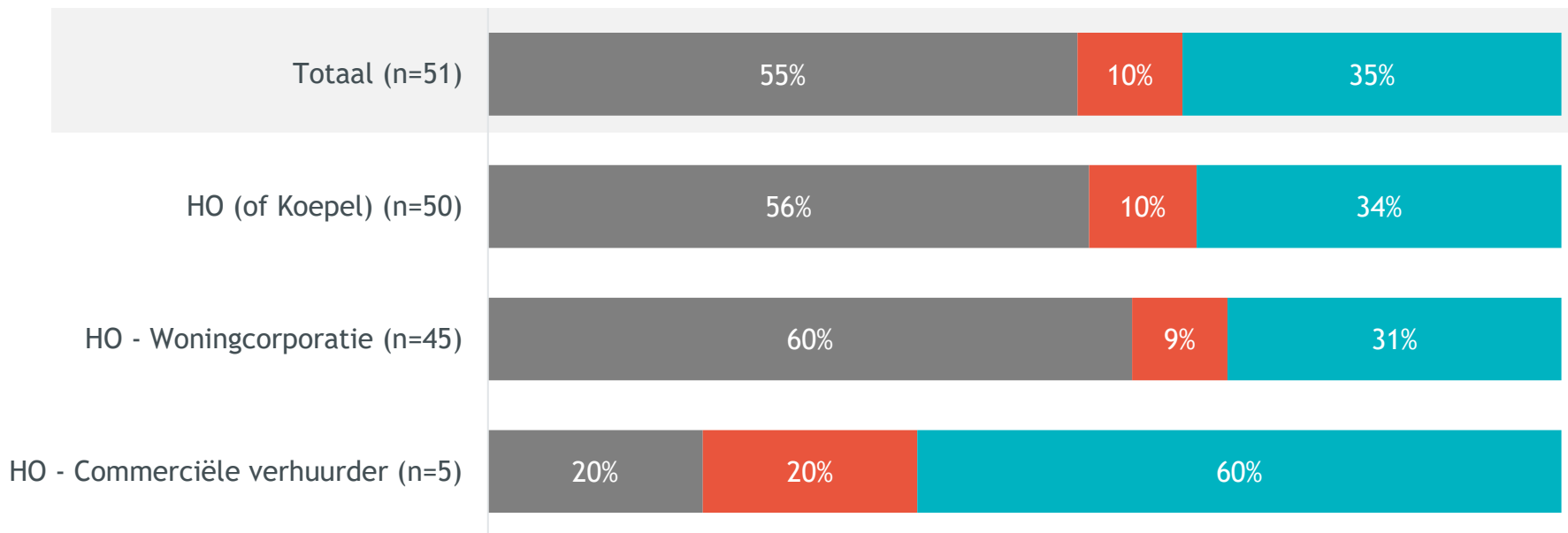
- Ja, verhuurder doet dit samen met ons - *'1 of 2x per jaar een stakeholders bijeenkomst.'*
- Ja, we worden geïnformeerd - *'voor zover wij dit nu weten. ervaring hebben we hiermee nog niet.'*
- Ja, we worden geïnformeerd - *'En soms praten we hierover mee.'*
- Dit is afhankelijk van het onderwerp - *'We worden hier lang niet altijd in meegenomen. Vraag is ook of dat nodig is.'*

Mate waarin huurdersorganisaties een rol willen bij het betrekken van andere belanghebbenden

Wil je als HO een rol spelen in het betrekken van andere belanghebbenden?

Totaal en uitgesplitst naar verschillende doelgroepen (let op: bij sommige groepen is n erg klein en slechts indicatief)

- Ligt er aan waar het over gaat
- Nee, we hebben het al druk genoeg met het behartigen van de belangen van de huurders.
- Ja, dat hoort bij onze taak



+ Uit de toelichtingen

- Ja, hoort bij onze taak - 'vaak gebeurt dit al bijv. bij de 2 maandelijkse overleggen met gemeente en corporaties, de gezamenlijke prestatieafspraken'
- Ja, hoort bij onze taak - '(...) is het toch van belang dat ook met andere belanghebbende partijen in gesprek te zijn zoals gemeente maar ook uitvoerende partijen. Knelpunten worden dan vaak eerder herkend en/of erkend.'
- Ligt er aan waar het over gaat - 'Als het om complex en straat-niveau gaat, willen wij dit niet. Belang van zittende bewoners gaat voor het algemeen belang vinden wij.'

V: Wil je als huurdersorganisatie een rol spelen in het betrekken van andere belanghebbenden dan huurders bij plannen en beleid van de verhuurder? (n=51)

V: Wil je je antwoord toelichten? (n=7)

Tips van huurdersorganisatie om verschillende vormen van participatie te versterken

Tips voor versterken van de participatie

Selectie van gegeven toelichtingen

Versterken bestaande formele huurdersparticipatie	Versterken van participatie van individuele huurders	Versterken van participatie van andere belanghebbenden
<ul style="list-style-type: none"> • ‘Er bestaan regionale verbanden van corporaties. Huurdersorganisaties blijven achter. Hier mag we actiever op geacteerd worden. Stimulering en ondersteuning vanuit de Woonbond.’ • ‘Misschien dat de werknemers van de verhuurder op de hoogte kunnen worden gebracht dat de overlegwet bestaat.’ • ‘(...) Een huurdersbelang lid in de directie.’ • ‘(...) Begrip representativiteit beter omschrijven. In plaats van gekozen zijn, moeten andere huurders zich herkennen in en gehoord voelen door de bewonersgroep.’ • ‘Het niet nakomen van de Overlegwet moet met sancties worden versterkt. Ook de wet goed verhuurder schap moet veel strakker gehanteerd worden.’ 	<ul style="list-style-type: none"> • ‘Lidmaatschap van een huurdersorganisatie zo laagdrempelig mogelijk maken. Bv een opt-out regeling, een nieuwe huurder automatisch lid laten worden tenzij deze dat nadrukkelijk niet wil.’ • ‘Middels het huurdersplatform en de jaarlijkse enquête over de prestaties van de verhuurder.’ • ‘De huurder moet plannen van te voren communiceren zodat huurders hier op kunnen reageren.’ • ‘Onze huurdersorganisatie trekt gezamenlijk op met verhuurder om de participatie te versterken.’ • ‘Huurders meer betrekken bij een jaarvergadering. Oprichten van bewonerscommissies, klankbordgroepen, buurttent, bewonersvergaderingen.’ 	<ul style="list-style-type: none"> • ‘Ken je belanghouders en bespreek elkaars ambities en opgaven. Kijk waar je elkaar kunt helpen, versterken door samen te werken en beleid, bedrijfsvoering af te stemmen.’ • ‘Vraag het hen!’ • ‘Werken met thema’s waarbij een ieder kan participeren.’ • ‘Wees open en transparant. een nieuwsbrief met praat je mee kan ook helpen. Zet de kanalen in wat veel gebruikt wordt om zo mensen te bereiken.’ • ‘Ik zie graag dat woningzoekenden (wel echte starters) uit ons werkgebied en gezinsleden van huurders van 16 en 17 jaar formeel betrokken worden bij de huurdersorganisatie.’

V: Welke tips of suggesties heb je om de bestaande formele huurdersparticipatie (participatie op grond van de overlegwet) te versterken? (n=61)

V: Welke tips of suggesties heb je om de participatie van individuele huurders te versterken? (n=52)

V: Welke tips of suggesties heb je om de participatie door andere belanghebbenden te versterken? (n=46)

12

Datum : November 2024
Auteur : Reneé van der Zanden

 **woonbond**

