

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk, géén Huis aan Huis bladen

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk JA Wel Huis aan Huis bladen

84

100

116

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk, géén Huis aan Huis bladen

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk, géén Huis aan Huis bladen

86

102

118

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk, géén Huis aan Huis bladen

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk JA Wel Huis aan Huis bladen

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk, géén Huis aan Huis bladen

88

Amsterdam  
April 2017

120

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk, géén Huis aan Huis bladen

# Door en voor huurders

## Tussenevaluatie huurdersparticipatie

### St. Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf

90

122

92

124

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk, géén Huis aan Huis bladen

NEE Geen ongeadresseerd reclamedrukwerk JA Wel Huis aan Huis bladen

Rapportage  
door drs. G. Jager

94

126

WOONBOND  
KENNIS - EN ADVIESCENTRUM

---

## **Colofon**

**Door en voor huurders**  
**Tussenevaluatie huurdersparticipatie HVW**  
**April 2017**

### **Woonbond Kennis- en Adviescentrum**

Nieuwe Achtergracht 17  
1018 XV Amsterdam  
tel. 020 551 77 00  
fax 020 551 77 99  
info@wka-centrum.nl  
www.wka-centrum.nl  
Twitter: @WKACentrum  
Facebook:  
www.facebook.com/  
woonbondkennisenadvies

### **samenstelling**

Drs. Gerard Jager, senior onderzoeker

### **© auteursrechten**

Alle rechten voorbehouden

# Door en voor huurders

## Tussenevaluatie huurdersparticipatie

St. Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf

### Rapportage

door drs. Gerard Jager



# Inhoud

1.	Samenvatting en aanbevelingen	7
1.1	Samenvatting tussenevaluatie	7
1.2	Conclusies en aanbevelingen	10
2.	Opzet tussenevaluatie	11
2.1	Aanleiding en doel	11
2.2	Aanpak	11
3.	Resultaten	15
3.1	Stichting met doel de belangen van huurders te behartigen	15
3.2	Bestuur gekozen of aangewezen door en uit de huurders	15
3.3	De huurders informeren over activiteiten	16
3.4	De huurders betrekken bij standpuntbepaling	17
3.5	Het houden van een jaarvergadering	18
3.6	Huurders in de gelegenheid stellen zich aan te sluiten	18
3.7	Als huurders het oneens zijn met beleid of besluiten	19
	Bijlage 1: Lijst met van de HVW ontvangen documenten	23
	Bijlage 2: Verslag interview bestuur HVW	25



# 1. Samenvatting en aanbevelingen

## 1.1 Samenvatting

### *Aanleiding en doel*

Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (HVW) behartigt de belangen van alle (toekomstige) huurders van Woonbedrijf. Woonbedrijf is een woningcorporatie met ongeveer 30.000 woningen in Eindhoven en omgeving.

HVW heeft in de zomer van 2016 nieuw beleid geformuleerd om 'het democratisch gehalte ten behoeve van de huurders' te waarborgen. Aanleiding hiertoe was de gerechtelijke uitspraak in het kort geding 306210 / KG ZA 16-158 van 26 april 2016. Het kort geding was aangespannen door de toenmalige Raad van Toezicht van de HVW waarin huurders van Woonbedrijf zitting hadden.

De relevante artikelen uit het proces-verbaal:

- [4] Het bestuur zal uiterlijk 1 september 2016 beleid formuleren waarin het democratisch gehalte ten behoeve van huurders is gewaarborgd.
- [6] Het bestuur zegt toe uiterlijk 1 september 2017 een evaluatie uit te voeren door de juridische dienst van de Woonbond over de vraag of het tot dan toe gevoerde beleid in overeenstemming is met de onder 4. genoemde waarborg.

Het bestuur heeft besloten om in maart 2017 een tussenevaluatie uit te laten voeren om te zien of HVW op de goede weg is en zo nodig bij te kunnen sturen. Rond 1 september 2017 zal het bestuur de evaluatie laten uitvoeren zoals in het proces-verbaal is gesteld.

Om het 'democratisch gehalte' van de HVW te meten is onderzocht of de HVW voldoet aan de vereisten die in de Wet op het overleg huurders verhuurder (Overlegwet) aan een huurdersorganisatie worden gesteld. In deze eisen wordt ingegaan op de relatie tussen de huurdersorganisatie en haar achterban. De onderzoeksvraag wordt daarmee:

*Heeft het bestuur van de stichting Huurdersvertegenwoordiging voldoende beleid geformuleerd om te voldoen aan de eisen die de Overlegwet aan een huurdersorganisatie stelt?*

### **Aanpak**

In Artikel 1.f. van de Overlegwet worden de volgende eisen aan een huurdersorganisatie gesteld:

De huurdersorganisatie is een vereniging of stichting, die als doelstelling heeft het behartigen van de belangen van huurders en:

- 1°. van welke het bestuur wordt gekozen of aangewezen door en uit de huurders die zij vertegenwoordigt;
- 2°. die de huurders op de hoogte houdt van haar activiteiten en hen betreft bij haar standpuntbepaling;
- 3°. die tenminste eenmaal per jaar een vergadering uitschrijft voor de huurders, waarin zij verantwoording aflegt van haar activiteiten in het verstreken jaar, haar plannen voor het eerstvolgende jaar bespreekt en deze vaststelt; en
- 4°. die alle huurders van de woongelegenheden of wooncomplexen, waarvoor zij de belangen behartigt, in de gelegenheid stelt zich bij haar aan te sluiten.

Het onderzoek is uitgevoerd door een documentenanalyse en een interview met het bestuur van de HVW.

### **Resultaten**

#### ***De huurdersorganisatie is een vereniging of stichting, die als doelstelling heeft het behartigen van de belangen van huurders***

In de statuten van de HVW is opgenomen dat het een stichting is met als doelstelling het behartigen van de belangen van huurders.

#### ***Bestuur gekozen of aangewezen door en uit de huurders***

De statuten zijn in strijd met art. 1.f.1° van de Overlegwet. Er is in het bestuur nu ruimte voor anderen dan huurders van woongelegenheden die in eigendom zijn van de verhuurder.

Huurders zijn volgens de statuten niet betrokken bij het kiezen of aanwijzen van nieuwe bestuursleden, met uitzondering van de huurders die zitting hebben in het bestuur. Volgens het Functieprofiel wordt huurders meegedeeld wie de kandidaat-bestuursleden met een proefperiode zijn. Volgens het Beleidsplan wordt huurders alleen meegedeeld welke kandidaten het bestuur na de proeftermijn wil benoemen tot bestuurslid.

In het huidige bestuur hebben alleen huurders van Woonbedrijf zitting.



### ***De huurders informeren over activiteiten***

De HVW is actief in het informeren van de huurders over de activiteiten. De HVW laat advertorials maken. De oplage is 180.000 huishoudens in de regio Groot-Eindhoven en in omliggende gemeenten via het lokale huis-aan-huisblad. De HVW heeft een website en Facebookpagina, beiden met informatie over de activiteiten van de HVW in 2017. Er is beperkt informatie beschikbaar over hoeveel huurders deze informatie bekijken. Dit gaat om enkele honderden huurders.

De HVW is daarmee op diverse manieren actief in het verspreiden van informatie. Het is niet altijd duidelijk hoeveel mensen deze informatie ook lezen.

### ***De huurders betrekken bij standpuntbepaling***

De HVW probeert huurders te betrekken bij de standpuntbepaling. Huurders worden bijvoorbeeld uitgenodigd hun mening te geven op jaarvergaderingen. In een geval leidde de inbreng tot standpuntbepaling. Lopende de tussenevaluatie is er een enquête onder huurders. Het is nog niet duidelijk hoe de uitkomsten zullen leiden tot standpuntbepaling.

De HVW is van mening dat huurders beperkt belangstelling hebben voor beleidszaken. De HVW wijst erop dat huurders op meer indirecte wijze betrokken worden bij de standpuntbepaling. Bijvoorbeeld neemt de HVW naar aanleiding van vragen van huurders standpunten in. Of de HVW hoort instemming van huurders voor een actie die ze ondernomen hebben. HVW is, in eigen woorden, op zoek naar de bevestiging dat de inspanningen worden gedragen door de achterban.

### ***Het houden van een jaarvergadering***

Er is een vergadering gepland in mei 2017 om aan de huurders verantwoording af te leggen. Het was de bedoeling om in oktober 2016 de plannen voor 2017 te bespreken en vast te stellen. Uit de beschikbare stukken blijkt niet of dat ook gebeurd is.

### ***Huurders in de gelegenheid stellen zich aan te sluiten***

Huurders hebben diverse mogelijkheden om zich aan te sluiten bij de HVW (Facebook, panel, lidmaatschap bestuur).. Er is geen ambitie geformuleerd over het aantal huurders dat zich aansluit.

### ***Als huurders het oneens zijn met beleid of besluiten***

In de diverse stukken zijn er beperkt mogelijkheden benoemd voor huurders om bezwaar te maken tegen een standpunt of een besluit van het bestuur

van de HVW. Andersom beschikt het bestuur over weinig criteria om een bezwaar op te beoordelen.

## 1.2

### **Conclusies en aanbevelingen**

Het doel van de tussenevaluatie is om in kaart te brengen in welke mate het democratisch gehalte van de HVW is gewaarborgd. In deze rapportage is op onderbouwde wijze de stand van zaken weergegeven. Uit de rapportage rijst het beeld van een huurdersorganisatie die sinds de zomer van 2016 actief is geweest om de huurdersparticipatie verder te ontwikkelen. De HVW is op zoek gegaan naar bevestiging dat haar inspanningen worden gedragen door de achterban.

De volgende stap na de beschrijving in de evaluatie is het trekken van conclusies: dienen er door het bestuur aanvullende stappen gezet te worden om het democratisch gehalte te waarborgen? Welke stappen dienen er dan eventueel als eerste gezet te worden?

De vereisten uit de Overlegwet aan een huurdersorganisatie laten ruimte voor interpretatie. Om een voorbeeld te noemen: de huurdersorganisatie dient huurders in de gelegenheid te stellen zich bij haar aan te sluiten. Deze bepaling laat ruimte open voor de vraag hoeveel huurders zich dan dienen aan te sluiten en of alleen het bieden van de gelegenheid voldoende is.

In overleg met de opdrachtgever is er daarom voor gekozen de rapportage beschrijvend te houden. Tegelijk met deze tussenevaluatie is er ook een notitie met conclusies en aanbevelingen beschikbaar gesteld aan de HVW. Deze notitie is gebaseerd op de in dit rapport genoemde stand van zaken. De notitie is, als afgesproken, geschreven door de adviseur van het Woonbond Kennis- en Adviescentrum, Joos Hamer en afgestemd met de consultant van de Woonbond, Heleen Simons.

## 2. Opzet tussenevaluatie

### 2.1 Aanleiding en doel

Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf (HVW) behartigt de belangen van alle (toekomstige) huurders van Woonbedrijf. Woonbedrijf is een woningcorporatie met ongeveer 30.000 woningen in Eindhoven en omgeving.

HVW heeft in de zomer van 2016 nieuw beleid geformuleerd om 'het democratisch gehalte ten behoeve van de huurders' te waarborgen. Aanleiding hiertoe was de gerechtelijke uitspraak in het kort geding 306210 / KG ZA 16-158 van 26 april 2016. Het kort geding was aangespannen door de toenmalige Raad van Toezicht van de HVW waarin huurders van Woonbedrijf zitting hadden.

De relevante artikelen uit het proces-verbaal:

- [4] Het bestuur zal uiterlijk 1 september 2016 beleid formuleren waarin het democratisch gehalte ten behoeve van huurders is gewaarborgd.
- [6] Het bestuur zegt toe uiterlijk 1 september 2017 een evaluatie uit te voeren door de juridische dienst van de Woonbond over de vraag of het tot dan toe gevoerde beleid in overeenstemming is met de onder 4. genoemde waarborg.

Het bestuur heeft besloten om in maart 2017 een tussenevaluatie uit te laten voeren om te zien of HVW op de goede weg is en zo nodig bij te kunnen sturen. Rond 1 september 2017 zal het bestuur de evaluatie laten uitvoeren zoals in het proces-verbaal is gesteld.

In overleg met het bestuur zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Heeft het bestuur van de HVW voldoende beleid geformuleerd om te komen tot een democratische organisatie?
2. Weet het bestuur wat het te doen staat als huurders het niet eens zijn met het voorgestelde beleid of de uitvoering van het afgesproken beleid?

### 2.2 Aanpak

#### ***Het democratisch gehalte waarborgen***

Om het 'democratisch gehalte' van de HVW meetbaar te maken is gebruik gemaakt van de vereisten die in de Wet op het overleg huurders verhuurder (Overlegwet) aan een huurdersorganisatie worden gesteld. In deze eisen

wordt ingegaan op de relatie tussen de huurdersorganisatie en haar achterban.

De eerste onderzoeksvraag wordt daarmee:

- *Heeft het bestuur van de stichting Huurdersvertegenwoordiging voldoende beleid geformuleerd om te voldoen aan de eisen die de Overlegwet aan een huurdersorganisatie stelt?*

In Artikel 1.f. van de Overlegwet worden de volgende eisen aan een huurdersorganisatie gesteld:

*De huurdersorganisatie is een vereniging of stichting, die als doelstelling heeft het behartigen van de belangen van huurders en:*

- 1°. *van welke het bestuur wordt gekozen of aangewezen door en uit de huurders die zij vertegenwoordigt;*
- 2°. *die de huurders op de hoogte houdt van haar activiteiten en hen betreft bij haar standpuntbepaling;*
- 3°. *die tenminste eenmaal per jaar een vergadering uitschrijft voor de huurders, waarin zij verantwoording aflegt van haar activiteiten in het verstreken jaar, haar plannen voor het eerstvolgende jaar bespreekt en deze vaststelt; en*
- 4°. *die alle huurders van de woongelegenheden of wooncomplexen, waarvoor zij de belangen behartigt, in de gelegenheid stelt zich bij haar aan te sluiten.*

Voor deze evaluatie is per eis onderzocht of de HVW er aan voldoet en wel op de volgende wijze:

*De huurdersorganisatie is een vereniging of stichting, die als doelstelling heeft het behartigen van de belangen van huurders*

- Wat is hierover opgenomen in de statuten?

1°. *van welke het bestuur wordt gekozen of aangewezen door en uit de huurders die zij vertegenwoordigt*

- Onderzocht is: Is dit opgenomen in de statuten of andere stukken en is dit feitelijk zo?

2°. *die de huurders op de hoogte houdt van haar activiteiten en hen betreft bij haar standpuntbepalingen*

- Onderzocht is: Heeft de HVW voldoende beleid geformuleerd en voert ze dat uit?

3°. *die tenminste eenmaal per jaar een vergadering uitschrijft voor de huurders, waarin zij verantwoording aflegt van haar activiteiten in het verstreken jaar, haar plannen voor het eerstvolgende jaar bespreekt en deze vaststelt*

- Onderzocht is: Heeft de HVW voldoende beleid geformuleerd en worden de vergaderingen zo gehouden?

4°. *die alle huurders van de woongelegenheden of wooncomplexen, waarvoor zij de belangen behartigt, in de gelegenheid stelt zich bij haar aan te sluiten*

- Onderzocht is: Welke mogelijkheden hebben huurders om zich bij de HVW aan te sluiten? Maken huurders gebruik van deze mogelijkheden.

De tweede onderzoeksvraag is:

- *Weet het bestuur wat het te doen staat als huurders het niet eens zijn met het voorgestelde beleid of de uitvoering van het afgesproken beleid?*

Deze onderzoeksvraag is onderzocht door te kijken wat hierover is opgenomen in beleidsstukken van de HVW. Bijvoorbeeld de statuten, het huishoudelijk reglement, beleidsplannen. En er is gekeken wat de feitelijke situatie is.

#### *Gewenste opbrengst*

De tussenevaluatie brengt de stand van zaken in beeld. Aan de stand van zaken kunnen de volgende conclusies verbonden worden:

- Er ontbreekt beleid.
- Er is nog geen zicht op uitvoering van beleid
- De uitvoering lijkt te kort te schieten om het doel te behalen.
- Het democratisch gehalte is gewaarborgd.

Het trekken van conclusies is geen onderdeel van het rapport. Het rapport brengt alleen de situatie in beeld.

#### *Wijze van dataverzameling*

Het onderzoek is uitgevoerd door het doen van een documentenanalyse en een interview met het bestuur van de HVW.

- Documentenanalyse.

De HVW is verzocht om alle documenten beschikbaar te stellen die nodig zijn om de onderzoeksvragen te onderzoeken. De HVW heeft onder meer het Beleidsplan Huurdersparticipatie Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf, het Plan van aanpak Huurdersparticipatie Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf, de Missie Visie en strategie 2017, de statuten en huishoudelijk reglement beschikbaar gesteld.

De onderzoeker is daarnaast op zoek gegaan naar informatie voor de huurders als uitnodigingen, oproepen, nieuwsbrieven, informatie op de website en op Facebook. In bijlage 1 is de lijst met alle geraadpleegde documenten opgenomen.

- Interview met het bestuur van de HVW

Er heeft een interview plaatsgevonden met het bestuur van de HVW. Het was een semigestructureerd interview: het bestuur ontving voor het interview een aantal open vragen. In het interview is de onderzoeker dieper op onderwerpen ingegaan en heeft aan de hand van de antwoorden nieuwe vragen gesteld.

De onderzoeker heeft het interview tot een verslag verwerkt. Dit verslag is in conceptvorm aan de geïnterviewde bestuursleden voorgelegd. De geïnterviewde bestuursleden hebben schriftelijk gereageerd op het verslag. De onderzoeker is inhoudelijk verantwoordelijk voor het verslag. Het verslag is opgenomen in bijlage 2.

## 3. Resultaten

### 3.1 Stichting met doel de belangen van huurders te behartigen

In de statuten van de HVW is opgenomen dat het een stichting is met als doelstelling het behartigen van de belangen van huurders.

### 3.2 Bestuur gekozen of aangewezen door en uit de huurders

#### ***Bevindingen uit de evaluatie***

De benoeming van het bestuur is in verschillende documenten beschreven.

#### *Statuten*

De benoeming van de bestuursleden is geregeld in de statuten. Daar staat dat de benoeming van de bestuursleden geschiedt door het bestuur. Het bestuur zelf dient voor ten minste drie/vierde te bestaan uit (mede)huurders van een object dat in beheer of in eigendom is van Woonbedrijf.

#### *Functieprofiel*

In de Functieomschrijving Bestuurslid Stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf is de procedure voor de *verkiezing* van bestuursleden beschreven. Het bestuur dient promotie te maken zodat zoveel mogelijk kandidaten zich aanmelden voor een functie binnen het bestuur.

De promotie is terug te vinden op bijvoorbeeld de website en de advertorials van de HVW. De advertorials worden breed verspreid onder huurders van Woonbedrijf. Hierover later meer.

#### *Huishoudelijk reglement*

In het huishoudelijk reglement is vastgelegd dat voor ieder nieuw te benoemen bestuurslid er een wederzijdse proefperiode geldt van drie maanden. In de laatste bestuursvergadering voor het verstrijken van de proefperiode is het bestuur bevoegd het bestuurslidmaatschap van de kandidaat te doen beëindigen.

Volgens de Functieomschrijving dient een kandidaat die in de proefperiode zit, al gemeld te worden aan de huurders. Uit het interview met het bestuur en de advertorials blijkt dat alleen de benoeming van de kandidaat tot bestuurslid aan de huurders wordt gemeld. Huurders wordt bijvoorbeeld via de advertorials gewezen op de mogelijkheid om daartegen bezwaar te maken.

### *Beleidsplan*

In het Beleidsplan is de benoeming van het bestuur ook beschreven. Dit Beleidsplan lijkt leidend te zijn voor de praktijk, zo blijkt uit het interview. In het Beleidsplan staat dat alle *huurders* zitting kunnen nemen in het bestuur, en dat er enkele voorwaarden zijn. Bijvoorbeeld: De kandidaat moet passen in het bestuur. De kandidaat moet meerwaarde hebben voor het bestuur. De beoordeling of de kandidaat past in het bestuur gaat, hoewel er wel een competentieprofiel is, in wezen op gevoel.

De huidige bestuursleden zijn allen huurder in de zin van de Overlegwet.

### **Stand van zaken**

De statuten zijn in strijd met art. 1.f.1<sup>o</sup> van de Overlegwet

1. Er is in het bestuur nu ruimte voor anderen dan huurders van woonegelegenheden die in eigendom zijn van de verhuurder.
2. Huurders zijn volgens de statuten niet betrokken bij het kiezen of aanwijzen van nieuwe bestuursleden, met uitzondering van de huurders die zitting hebben in het bestuur.

Volgens het Functieprofiel wordt huurders meegedeeld wie de kandidaat-bestuursleden met een proefperiode zijn. Volgens het Beleidsplan wordt huurders alleen meegedeeld welke kandidaten het bestuur na de proeftermijn wil benoemen tot bestuurslid.

In het huidige bestuur hebben alleen huurders van Woonbedrijf zitting.

## **3.3**

### **De huurders informeren over activiteiten**

#### ***Bevindingen uit de evaluatie***

De HVW is op allerlei manieren actief in het informeren van de huurders over de activiteiten. De HVW laat advertorials maken. De oplage is 180.000 huishoudens in de regio Groot-Eindhoven en in omliggende gemeenten via de lokale huis-aan-huisbladen. Daarmee is het hele werkgebied van de HVW gedekt. Alleen huurders met een nee/nee sticker op de brievenbus worden zo niet bereikt. Naar schatting van de HVW heeft echter 60 – 70 procent van de bewoners zo een sticker.

De HVW verspreidt ook posters en flyers.

De HVW heeft een website en Facebookpagina, beiden met informatie over de activiteiten van de HVW uit 2017. Er is beperkt informatie beschikbaar over hoeveel huurders deze informatie bekijken. Dit gaat om enkele honderden huurders.



De HVW wil stukken gaan plaatsen in het blad van de corporatie.

#### *Stand van zaken*

De HVW is op diverse manieren actief in het verspreiden van informatie. De HVW verspreidt de informatie zowel op papier als digitaal. Het is niet altijd duidelijk hoeveel mensen deze informatie ook lezen.

### 3.4

#### **De huurders betrekken bij standpuntbepaling**

##### ***Bevindingen uit de evaluatie***

Huurders worden op de volgende wijzen betrokken bij standpuntbepaling:

- Er is een jaarlijkse vergadercyclus (*huurdersbijeenkomsten*), waar alle huurders voor worden uitgenodigd. In het najaar wordt de Missie/Visie/Strategie voor het volgend jaar gepresenteerd. Daar kunnen huurders inbreng leveren. Er is door een huurder kennelijk ook inbreng geleverd.
- Actieve huurders komen vooral op de wijkbijeenkomsten. De bijeenkomsten leveren vragen op die bruikbaar zijn voor standpuntbepaling. Bijvoorbeeld huurders stellen vragen over de warmtemeters. De HVW neemt dan een standpunt in.
- De HVW houdt een database bij met alle binnengekomen vragen van huurders. Dat leidt er ook toe dat er aandachtspunten worden vastgesteld. In die database legt de HVW de antwoorden vast. Daardoor neemt HVW standpunten in.
- De HVW heeft het initiatief genomen om de huurverhoging aan te kaarten bij de huurders-commissaris. Daar is een reactie op gekomen ook naar de huurders. Die reactie is positief ontvangen door de huurders: "Wat goed dat jullie het hebben aangekaart." In die zin zijn huurders ook achteraf betrokken bij de standpuntbepaling omdat de HVW bevestiging krijgt dat de inspanning gedragen is.
- De HVW heeft een enquête gehouden over een renovatie.
- De HVW is lopende de tussenevaluatie bezig met een enquête onder alle huurders.

#### *Stand van zaken*

De HVW probeert huurders te betrekken bij de standpuntbepaling. Huurders worden bijvoorbeeld uitgenodigd hun mening te geven op jaarvergaderingen. In een geval leidde de inbreng tot standpuntbepaling. Lopende de tussenevaluatie is er een enquête onder huurders. Het is nog niet duidelijk hoe de uitkomsten zullen leiden tot standpuntbepaling.

De HVW is van mening dat huurders beperkt belangstelling hebben voor beleidszaken. De HVW wijst erop dat huurders op meer indirecte wijze betrokken worden bij de standpuntbepaling. Bijvoorbeeld neemt de HVW naar aanleiding van vragen van huurders standpunten in. Of de HVW hoort instemming van huurders voor een actie die ze ondernomen hebben. HVW is, in eigen woorden, op zoek naar de bevestiging dat de inspanningen worden gedragen door de achterban.

### 3.5 **Het houden van een jaarvergadering**

*De huurdersorganisatie dient minstens een maal per jaar een vergadering uit te schrijven waarin zij verantwoording aflegt van haar activiteiten in het verstreken jaar, haar plannen voor het eerstvolgende jaar bespreekt en deze vaststelt*

#### ***Bevindingen uit de evaluatie***

Zoals boven aangegeven houdt de HVW jaarlijks vergaderingen (Huurdersbijeenkomsten). In de bijeenkomst in januari (tevens nieuwjaarsbijeenkomst) wordt teruggeblikt op het afgelopen jaar. In de bijeenkomst in mei/juni is de verantwoording gepland. Over 2014 en 2015 zijn jaarverslagen beschikbaar. Over 2016 (nog) niet.

In de jaarverslagen van 2014 en 2015 geeft de HVW verantwoording over haar activiteiten. Er blijkt niet hoe huurders betrokken zijn bij standpuntbepaling. Er zijn eigenaars van onderwerpen waaraan de HVW prioriteit heeft gegeven. De eigenaar neemt naar eigen inzicht het onderwerp in behandeling.

De plannen voor 2017 zijn volgens het Beleidsplan gepresenteerd in oktober 2016. Uit de beschikbare informatie over deze bijeenkomst blijkt alleen dat het thema Wonen en Zorg behandeld is. Er is niet uit af te leiden of het plan voor 2017 is besproken en of het naar aanleiding van deze bijeenkomst is gewijzigd.

#### ***Stand van zaken***

Er is een vergadering gepland in mei 2017 om aan de huurders verantwoording af te leggen. Het was de bedoeling om in oktober 2016 de plannen voor 2017 te bespreken en vast te stellen. Uit de beschikbare stukken blijkt niet of dat ook gebeurd is.

### 3.6 **Huurders in de gelegenheid stellen zich aan te sluiten**

#### ***Bevindingen uit de evaluatie***

Huurders hebben op verschillende manieren de gelegenheid om zich aan te sluiten bij de HVW:

- Bestuurslidmaatschap van de HVW,
- Wijk- en buurtcommissies,
- Huurdersbijeenkomsten,
- De Facebookpagina volgen
- Lid worden van het panel

Er is geen ambitie in een bepaalde deelnamegraad, bijvoorbeeld x-procent van de huurders liket onze Facebookpagina. Voor de HVW is het net als bij het betrekken van huurders bij de standpuntbepaling een belangrijke vraag in hoeverre huurders belangstelling hebben voor het huurderswerk.

#### *Stand van zaken*

Huurders hebben diverse mogelijkheden om zich aan te sluiten bij de HVW. Er is geen ambitie geformuleerd over het aantal huurders dat zich aansluit.

### 3.7

#### **Als huurders het oneens zijn met beleid of besluiten**

##### ***Bevindingen uit de evaluatie***

In deze paragraaf wordt ingegaan op de tweede onderzoeksvraag:

*Weet het bestuur wat het te doen staat als huurders het niet eens zijn met het voorgestelde beleid of de uitvoering van het afgesproken beleid?*

In de diverse stukken zijn er weinig mogelijkheden benoemd voor huurders om bezwaar te maken tegen een standpunt of een besluit van het bestuur van de HVW.

Huurders worden uitgenodigd om bezwaar te maken tegen de voorgenomen benoeming van een bestuurslid van de HVW. Er zijn beperkt criteria om te beoordelen of bezwaren die huurders hebben tegen een besluit tot benoeming gefundeerd en onderbouwd zijn. Enerzijds verwijst het bestuur naar de criteria die in het profiel staan. Die criteria zijn niet openbaar. Anderzijds wordt er in het interview op gewezen dat het bij het bezwaar maken niet om inhoud van de kandidaat gaat, maar om maatschappelijk gedrag. Daarbij ontbreken de criteria voor maatschappelijk gedrag.

De kandidaat die zelf wordt afgewezen heeft geen mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het besluit van het bestuur.

Huurders kunnen op diverse manieren zich aansluiten bij de HVW en hun mening kenbaar maken. Er is dan niet vastgelegd hoe de inbreng van huurders leidt tot standpuntbepaling of hoe bezwaren van huurders tegen een besluit in behandeling genomen worden.

Om de statuten te wijzigen is er op dit moment alleen instemming nodig van het bestuur van de HVW. Huurders hebben geen rol bij een wijziging van de statuten.

*Stand van zaken*

In de diverse stukken zijn er beperkt mogelijkheden benoemd voor huurders om bezwaar te maken tegen een standpunt of een besluit van het bestuur van de HVW. Andersom beschikt het bestuur over weinig criteria om een bezwaar op te beoordelen.

# Bijlagen



## Bijlage 1: Documentenlijst

### Documenten in bezit

1. De advertentie van 21 september 2016 over het zich opheffen van de RvT.
2. Het Beleidsplan Huurdersparticipatie van 2 augustus 2016
3. De uitnodiging voor de Nieuwjaarsbijeenkomst op 28 januari 2017
4. Het plan van aanpak huurdersparticipatie van rond 21 februari 2017
5. De missie, visie en strategie 2017, mogelijk van 17 oktober 2016
6. De oprichtingsstukken van de stichting Huurdersvertegenwoordiging Woonbedrijf van 2 augustus 2011
7. Het huishoudelijk reglement van de HVW van 6 maart 2012
8. Jaarverslag 2014 van 27 april 2015
9. Jaarverslag 2015 waarschijnlijk ten onrechte gedateerd op 27 april 2015
10. De samenwerkingsovereenkomst
11. Advertorial juli 2016
12. Advertorial november 2016
13. Advertorial januari 2017
14. Functieomschrijving Bestuurslid St. HVW
15. Competentieprofiel vrijwilliger/bestuurslid St. HVW concept

### Vragen en antwoorden over de advertorials

- Kunt u van de laatst verschenen advertorial vermelden waar die in verschenen is.

Oplage Groot-Eindhoven, 180.000 huishoudens en in omliggende gemeenten via het lokale huis-aan-huisblad.

- Kunt u aangeven in welk deel van het werkgebied van de HVW daarmee gedekt is?

Het hele werkgebied

- Is u (globaal) bekend hoeveel huishoudens een nee/nee sticker hebben?

Dat is naar schatting 60 á 70 procent.

### Vragen over de uitnodiging Nieuwjaarsbijeenkomst

- Hoe is de uitnodiging voor de nieuwjaarsbijeenkomst in januari 2017 verspreid?

Via een uitnodiging op Facebook, op de website, in de huis-aan-huisbladen in de regio Groot-Eindhoven en rond de 800 flyers verspreid in de buurt van de bijeenkomst. Verder via een mailing naar bekende contacten (ongeveer 200). De uitnodiging wordt ook verspreid als posters in bijvoorbeeld Albert Heijn. En we informeren de telefonistes van het Woonbedrijf over de bijeenkomsten.

- Kunt u opzoeken hoeveel huurders de aankondiging van de bijeenkomst op uw website en op Facebook bekeken hebben?  
Eerste plaatsing op de Facebookpagina 223 unieke bezoekers, tweede plaatsing 170. Cijfers over website bezoek volgen bij de eindevaluatie

#### Over het Beleidsplan

- Zijn er documenten met criteria om te kunnen beoordelen of een kandidaat past in het bestuur en/of meerwaarde heeft voor het bestuur?  
Zie het profiel, in bezit.

- Zijn er documenten met criteria om te kunnen beoordelen of bezwaren van huurders tegen benoeming van een kandidaat-lid gefundeerd of onderbouwd zijn?

Nee

#### Over het Plan van Aanpak

- Er wordt voorgesteld dat er in het Huishoudelijk Reglement een aantal protocollen worden opgenomen. Het Huishoudelijk Reglement is uit 2012. Klopt het dat de voorgestelde protocollen nog niet zijn opgenomen in het Huishoudelijk Reglement? Zijn er eventueel wel conceptteksten beschikbaar?

Het huishoudelijk reglement is niet aangepast. Er zijn nog geen conceptteksten beschikbaar. Dat is gepland voor april.

- Kan ik een lijst met actieve bewonerscommissies ontvangen?

Die is er, hij volgt bij de eindevaluatie.

#### Over de statuten

- Heeft de HVW een (voorlopig) overzicht met punten die ze zou willen wijzigen aan de statuten?

Alleen een aanzet.

#### Aanvullende stukken

Heeft de HVW aanvullende documenten over aantallen binnenkomende telefoontjes of over websitebezoek?

- Er is een bestand
- Er is een flyer in de welkomstmap voor nieuwe huurders.

- HVW heeft de afspraak dat ze vanaf april 2017 op regelmatige basis in het blad Buurten van het Woonbedrijf komt.



## **Bijlage 2: Verslag interview HVW ten behoeve van de tussenevaluatie**

Aanwezig Jack Zegveld, Henk Gernand, Alex Remie, Gerard Peeters, Theo van den Broek

Ad Beleidsplan;

1. Hebben er zich kandidaten aangemeld voor het bestuur? Kunt u beschrijven hoe de aanmelding en de beoordeling van de kandidaatstelling in zijn werk ging aan de hand van onder A beschreven stappen?

Er hebben zich kandidaten aangemeld. De laatste is geworven door een bestuurslid. Hij heeft naar inschatting van het bestuurslid een aantal vaardigheden (taalvaardigheden, ambitie, motivatie). Hij heeft daarna kennisgemaakt met de andere bestuursleden. Hij is aangenomen voor een proefperiode. Hij is ingewerkt en heeft daarna zitting genomen in een werkgroep. Na afloop van de proefperiode is hij voorgedragen als bestuurslid en dat is gecommuniceerd via onder meer de advertorials.

2. Zijn er criteria om te beoordelen of de kandidaat past in het bestuur?

Dat gaat in wezen op gevoel. Er is een proefperiode en er is een bestuursprofiel.

3. Zijn er criteria om te beoordelen of een kandidaat meerwaarde heeft voor het bestuur?

Ja, zie het profiel

4. Wat gebeurt er als het DB een kandidaat die zich aanmeldt niet voordraagt voor de eerstvolgende bestuursvergadering?

Dat wordt door het bestuur gemotiveerd meegedeeld aan de kandidaat, mondeling en/of schriftelijk. Schriftelijk nagekomen: En het dagelijks bestuur meldt dat aan het bestuur.

5. Zijn er criteria om te beoordelen of bezwaren die huurders hebben tegen een voorgenomen besluit tot benoeming gefundeerd en onderbouwd zijn?

Deels via het profiel. Er is nu geen mogelijkheid nu voor de huurder om bezwaar te maken tegen dit bestuursbesluit. Schriftelijk nagekomen: "het gaat daarbij niet om inhoud van de kandidaat, maar om maatschappelijk gedrag."

6. Lukt het om via social media op zoek te gaan naar actieve huurders? Lukt het om de actieve huurders te benaderen met gerichte vragen? Levert dat informatie op die voor de HVW bruikbaar is voor de standpuntbepaling?

Social media leiden op zich niet tot het vinden van actieve huurders. Actieve huurders komen vooral op de wijkbijeenkomsten. De bijeenkomsten leveren

vragen op die bruikbaar zijn voor standpuntbepaling. Bijvoorbeeld huurders stellen vragen over de warmtemeters. De HVW neemt dan een standpunt in. De HVW houdt een database bij met alle binnengekomen vragen. Dat leidt er ook toe dat er aandachtspunten worden vastgesteld. In die database leggen we onze antwoorden vast. Dat leidt dus tot standpuntbepaling.

Ad Plan van aanpak

7. Hoe leveren wijk- en buurtcommissies een bijdrage aan de standpuntbepaling van de HVW?

Ten opzichte van het plan van aanpak is de situatie anders. De wijk- en buurtcommissies zijn veelal onbekend. Ze zijn vaak bezig met de directe leefomgeving. Woonbedrijf richt zich op de individuele huurder en probeert de invloed van bewonerscommissies te verkleinen. Wel zijn er nu gelegenheidscommissies, bijvoorbeeld bij renovatie een klankbordgroep. De HVW probeert de klankbordgroepen en bewonerscommissies te informeren en te ondersteunen. Er is een enquête gehouden via een bewonerscommissie.

8. Komt er via de website of Facebook informatie die bruikbaar is voor de standpuntbepaling van de HVW? Kunt u dat eventueel onderbouwen?

Facebook is meer zenden. De website heeft een contactformulier. En via de website komt er wel eens een vraag binnen. Via de hierboven beschreven weg kan dat leiden tot standpuntbepaling.

9. Huurders moeten de gelegenheid hebben om zich aan te sluiten bij de HVW. Klopt het dat huurders kunnen zich aansluiten bij de HVW via bestuurslidmaatschap, wijk- en buurtcommissies, huurdersbijeenkomsten, facebookbezoek of een panel? Zijn er naast deze mogelijkheden nog andere mogelijkheden? Streeft de HVW naar een bepaalde deelnamegraad, bijvoorbeeld x-procent van de huurders liket onze Facebookpagina?

De mogelijkheden kloppen. Er is geen ambitie gemaakt. Voor de HVW is het een belangrijke vraag in hoeverre huurders wel belangstelling hebben voor participatie of het huurderswerk.

10. Wat is het onderscheid tussen een panel en een enquête? Klopt het bijvoorbeeld dat een huurder zich wel kan aansluiten bij een panel maar niet bij een enquête?

Een panel werkt op basis van opt-in per mail. Een enquête wordt openbaar verspreid buiten panelleden om. De vraagstelling is verder gelijk. Op dit moment is er een enquête uitgezet. Er is niet vastgelegd hoe de resultaten verwerkt zullen worden tot standpunten.

Ad Missie, visie en strategie 2017

11. Hoe zijn huurders betrokken bij het opstellen van de missie, visie en strategie 2017?

De eerste missie kwam uit het bestuur zelf. Het is een levend document. Hij wordt jaarlijks bijgesteld. Hij wordt gepresenteerd op de eindejaarsbijeenkomst. Huurders wordt uitgenodigd om er op te reageren. Er is een reactie binnengekomen.

12. Bij de visie staat een aantal keuzes. Om een voorbeeld te noemen: "Geen huurverhoging dus." Kunt u aangeven in hoeverre het bestuur huurders betrokken heeft bij de standpuntbepaling ten behoeve van de keuzes? Kunt u aangeven bij welke keuzes uit het stuk huurders betrokken zijn? Kunt u aangeven hoe huurders dan bij die keuzes betrokken zijn?

We hebben het initiatief genomen om de huurverhoging aan te kaarten bij de huurders-commissaris. Daar is een reactie op gekomen ook naar de huurders. Die reactie is positief ontvangen door de huurders: Wat goed dat jullie het hebben aangekaart. In die zin zijn huurders ook achteraf betrokken bij de standpuntbepaling.

13. Hoe vindt de HVW bevestiging dat de inspanningen worden gedragen door de achterban?

Zie boven. Let er op dat huurders beperkte interesse in beleidszaken.

Ad statuten en huishoudelijk reglement

14. Is de HVW van mening dat de statuten en het huishoudelijk reglement in overeenstemming zijn met de eisen die de Overlegwet stelt aan een huurdersorganisatie? Kan de HVW aangeven welke punten ze zou willen wijzigen?

Niet helemaal. De lijst met aanpassingen staat gepland voor april. Model statuten en het Huishoudelijk reglement van de Woonbond is het uitgangspunt. Een sanctie ontbreekt echter.

---

## Woonbond Kennis- en Adviescentrum

Nieuwe Achtergracht 17  
1018 XV Amsterdam  
tel. 020 551 77 00  
fax 020 551 77 99  
[info@wka-centrum.nl](mailto:info@wka-centrum.nl)  
[www.wka-centrum.nl](http://www.wka-centrum.nl)

Twitter: @WKAcentrum  
Facebook:  
[www.facebook.com/  
woonbondkennisenadvies](http://www.facebook.com/woonbondkennisenadvies)

