



KWH



Maak kennis  
met kwaliteit

# **Kwaliteit van Bewonersparticipatie**

## **Resultaten meting KWH-Participatielabel**

Rapportage opgesteld door RIGO in opdracht van KWH

**Waterweg Wonen**  
**Vlaardingen**  
Rotterdam, concept 18 september 2006

# Inhoudsopgave

## Voorwoord

## Samenvatting

<b>1 Inleiding</b>	<b>7</b>
1.1 Waterweg Wonen	9
1.2 Meetmethode	10
<b>2 Meetresultaten</b>	<b>11</b>
2.1 Labelonderdeel 1: Visie op Participatie	11
2.2 Labelonderdeel 2: Randvoorwaarden	15
2.3 Labelonderdeel 3: Samenwerking	19
2.4 Labelonderdeel 4: Rendement participatie	23
<b>3 Conclusies &amp; aanbevelingen</b>	<b>26</b>

## Bijlagen:

- 1 Onderzoeksverantwoording
- 2 Lokale toesnijding
- 3 Toelichting meetmethoden
- 4 Vragenlijst bewoners
- 5 Resultaten vragenlijst bewoners

# Voorwoord

Voor u ligt het rapport met de resultaten van de meting die bij uw corporatie heeft plaatsgevonden in het kader van het KWH-Participatielabel. Met behulp van het KWH-Participatielabel is de kwaliteit van bewonersparticipatie, zoals deze wordt vormgegeven door uw corporatie, onderzocht.

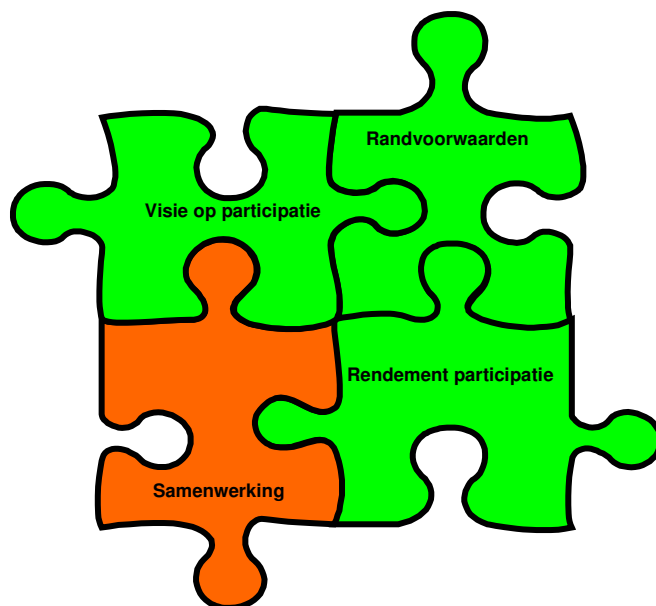
In meerdere opzichten is de meting die bij uw corporatie door KWH is uitgevoerd bijzonder te noemen. In de eerste plaats omdat deze meting als pilot bij uw corporatie heeft plaatsgevonden op basis van het nieuw ontwikkelde KWH-Participatielabel. In de tweede plaats is de meting bijzonder te noemen vanwege de samenwerking tussen de Woonbond en KWH. Naast het meedenken in de ontwikkeling van het KWH-Participatielabel heeft de Woonbond zelf ook een meetinstrument ontwikkeld voor de kwaliteit van participatie vormgegeven door de huurdersorganisaties. De twee meetinstrumenten zijn complementair aan elkaar en bieden de mogelijkheid om een totaalbeeld te geven van de bewonersparticipatie vormgegeven door woningcorporaties en huurdersorganisaties. Op basis hiervan kan gezamenlijk de bewonersparticipatie worden verbeterd.

U heeft als pilotcorporatie meegedacht in het vraagstuk wat bewonersparticipatie is en op welke wijze dit meetbaar kan worden gemaakt. Ook heeft u het gedurfd om dit in uw praktijksituatie te testen. Ik wil u hartelijk bedanken voor uw bijdrage aan het KWH-Participatielabel en wens u veel succes bij het verbeteren van de participatie.

Erwin Bel  
directeur-bestuurder KWH

# Samenvatting

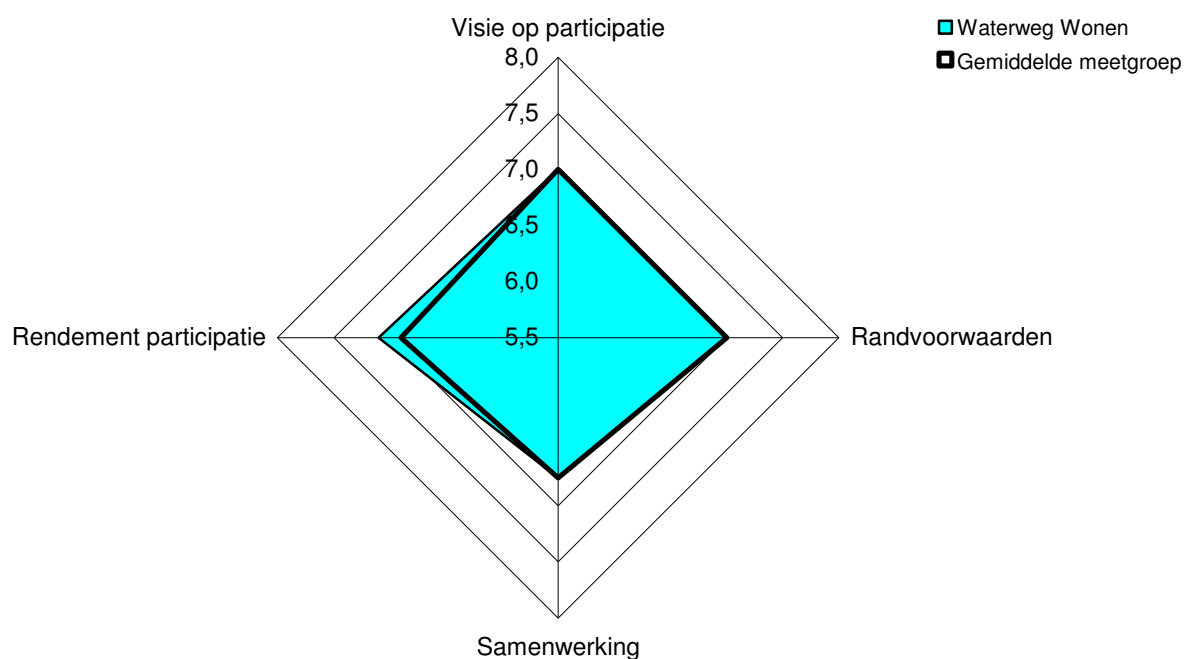
Onlangs is bij Waterweg Wonen een onderzoek uitgevoerd voor het KWH-Participatielabel. De resultaten van deze meting, uitgedrukt in cijfers per labelonderdeel en achterliggende leveringsvoorwaarden, zijn weergegeven in onderstaande tabel. De scores zijn voor een belangrijk deel gebaseerd op de mening van bewoners(organisaties) van Waterweg Wonen. Het onderzoek omvatte gesprekken met de corporatie, een vragenlijst onder willekeurige huurders, een verdiepend interview met enkele bewonersorganisaties en een documentanalyse. Het onderzoek is uitgevoerd in de 1<sup>e</sup> helft van 2006.



Onderstaand de scores voor Waterweg Wonen per labelonderdeel in tabel en figuur, vergeleken met het gemiddelde van de meetgroep.

Labelonderdeel	Waterweg Wonen	Gemiddelde meetgroep*
1. Visie op participatie	7,0	7,0
2. Randvoorwaarden	7,0	7,0
3. Samenwerking	6,8	6,8
4. Rendement participatie	7,1	6,9

\* De cijfers zijn nog niet definitief. Tijdens de pilot kunnen nog wijzigingen optreden.



De behaalde cijfers liggen voor drie van de vier labelonderdelen op of iets boven de zeven. Alleen het labelonderdeel 'samenwerking' (6,8) komen net beneden de zeven uit. Op het labelonderdeel Rendement participatie scoort Waterweg Wonen hoger als het gemiddelde van de meetgroep. Op de overige labelonderdelen scoort de corporatie even hoog dan het gemiddelde in de meetgroep.

Onderstaande tabellen tonen de cijfers per leveringsvoorwaarde:

<b>1. Visie op participatie</b>		Cijfer
Leveringsvoorwaarden:		
1	De visie op participatie is helder en duidelijk en kent een brede oriëntatie.	7,8
2	De corporatie ziet bewoners als partners en durft hen verantwoordelijkheid te geven.	7,1
3	De visie van de corporatie op participatie is bekend bij bewoners en sluit aan bij de verwachtingen.	7,0
4	De corporatie biedt een passende participatievorm die voldoet aan de verwachtingen van bewoners.	7,4
5	De corporatie respecteert en waardeert de bewonersorganisaties.	7,0
6	De corporatie en de medewerkers hebben zicht op de omgeving.	6,1
<b>Totaalscore</b>		<b>7,0</b>

<b>2. Randvoorwaarden</b>		Cijfer
Leveringsvoorwaarden:		
1	"Bewonersorganisaties" krijgen goede en voldoende financiële en facilitaire ondersteuning en zijn hier tevreden over.	7,5
2	De corporatie levert bijdrage aan het borgen van de kwaliteit van het overleg.	7,2
3	De corporatie stimuleert bewoners tot deelname aan huidige en/of nieuwe vormen van participatie, en ziet toe op representativiteit van de groep.	6,1
4	Afspraken en spelregels zijn helder en duidelijk en liggen vast in een samenwerkingsovereenkomst.	7,7
5	De informatievoorziening naar de "bewonersorganisatie" toe is volledig, tijdig en begrijpelijk.	6,3
<b>Totaalscore</b>		<b>7,0</b>

<b>3. Samenwerking</b>		Cijfer
Leveringsvoorwaarden:		
1	De corporatie is een toegankelijke, aanspreekbare organisatie en benadert de "bewonersorganisaties" actief.	7,0
2	De corporatie is slagvaardig en resultaatgericht in de samenwerking.	6,1
3	Bewoners zien de corporatie als een betrouwbare partner en zijn tevreden over de samenwerking.	6,1
4	De corporatie gaat professioneel om met conflicten en problemen in de samenwerking.	7,5
5	De corporatie coördineert de communicatie over en tussen de verschillende bewonersorganisaties en betreft hen bij de communicatie naar de bewoners.	7,5
<b>Totaalscore</b>		<b>6,8</b>

<b>4. Rendement participatie</b>		Cijfer
Leveringsvoorwaarden:		
1	De overkoepelende "bewonersorganisatie" is betrokken bij en heeft invloed op beleid van de corporatie.	7,6
2	De corporatie biedt "bewonersorganisaties" voldoende keuzeruimte en tijd om te reageren op beleids- en/of projectvoorstellen.	6,6
3	Resultaat participatie voldoet aan verwachtingen.	7,3
4	Participatie draagt bij aan probleemoplossing (effect van invloed) en een grotere tevredenheid onder bewoners	7,0
<b>Totaalscore</b>		<b>7,1</b>

## Samenvatting conclusies

### Visie

Waterweg Wonen heeft een duidelijke en brede visie op bewonersparticipatie. De visie is bekend bij de bewonersorganisaties en sluit aan bij hun verwachtingen. Waterweg Wonen hanteert het motto: "De klant als maat" en wil optimaal inspelen op de wensen en behoeften van de klant. De mening van bewoners(organisaties) wordt serieus genomen. De zeggenschap van bewonersorganisaties is wisselend; De RMWL en de bewonersorganisaties in stedelijke vernieuwingsgebieden zijn tevreden over hun inspraak. Overige bewonersorganisaties en bewoners ervaren weinig zeggenschap. Waterweg Wonen zou beter op de hoogte moeten zijn van wat er speelt en leeft in de wijken.

### Randvoorwaarden

Bewonersorganisaties zijn tevreden over de financiële en facilitaire ondersteuning die Waterweg Wonen biedt. Afspraken over taken en bevoegdheden tussen Waterweg Wonen en de bewonersorganisaties zijn vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst. Deze zijn helder, maar de afspraken die hierin staan worden niet altijd nagekomen. Het gebeurt dat plannen veranderen zonder dat Waterweg Wonen de bewonersorganisaties hiervan op de hoogte stelt. Ook de informatievoorziening naar bewoners(organisaties) is voor verbetering vatbaar. Het algemene beeld is dat er zelf om informatie gevraagd moet worden. De RMWL zou graag zien dat Waterweg Wonen een bijdrage levert aan het werven van nieuwe (lastige bereikbare) mensen voor de commissies.

### Samenwerking

Er is ongeveer vier keer per jaar overleg tussen bewonerscommissies en accountbeheerder. De contactpersoon is op zich bereikbaar, maar bewonerscommissies vinden het jammer dat zij niet meer met een kantoor in de wijk zitten. De RMWL heeft goed contact met Waterweg Wonen. In het algemeen wordt aangegeven dat Waterweg Wonen zeer open staat voor initiatieven. De uitvoering van plannen en de communicatie hierover laat vervolgens vaak lang op zich wachten. De accountbeheerders hebben volgens de bewonerscommissies niet altijd voldoende mandaat om beslissingen te kunnen nemen. Dit werkt erg vertragend.

### Rendement

Bewonersorganisaties verschillen van mening over hun inspraak wat betreft beleid. De RMWL vindt dat ze serieus wordt betrokken bij het beleidsproces. In de stedelijke vernieuwingsgebieden worden de bewonersorganisaties erg nauw betrokken bij het opstellen van de visie voor het gebied. Bij beslissingen wordt de RMWL vooraf geraadpleegd, de overige bewonersorganisaties vaak achteraf. Bewonersorganisaties krijgen niet altijd voldoende tijd om adviezen voor te bereiden. Wel hebben zij het idee dat Waterweg Wonen hun inbreng serieus neemt.

# 1 Inleiding

Uw corporatie heeft ervoor gekozen om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de bewonersparticipatie van de corporatie. Hiervoor heeft u KWH verzocht een meting uit te voeren in het kader van het KWH-Participatielabel. In dit rapport vindt u de resultaten van de meting die in de 1<sup>e</sup> helft van 2006 heeft plaatsgevonden. Deze resultaten zijn gebaseerd op de meetsystematiek van het KWH-Participatielabel. De resultaten uit dit rapport worden voorgelegd aan de Commissie Kwaliteitsverklaringen. Deze commissie is bevoegd tot toekenning, verlenging, onthouding of intrekking van het KWH-Participatielabel.

KWH heeft het KWH-Participatielabel ontwikkeld om corporaties te ondersteunen bij het versterken van de kwaliteit van de bewonersparticipatie. Bewonersparticipatie is binnen dit label gedefinieerd als de interactie die plaatsvindt tussen corporatie en huurders en omwonenden (bewoners) met als doel het benutten van elkaars deskundigheid en het verhogen van draagvlak voor te nemen beslissingen<sup>1</sup>. Het KWH-Participatielabel neemt de bewoners(organisaties), al dan niet georganiseerd, als vertrekpunt en speelt in op de lokale situatie. Daarnaast is het een instrument waarmee uw corporatie haar prestaties naar belanghouders (stakeholders) transparant kan maken en waarmee zij zich kan legitimeren en haar imago kan verbeteren. Het KWH-Participatielabel is gebaseerd op vier samenhangende labelonderdelen:

## 1 Visie op participatie

Dit labelonderdeel zoomt in op de visie van de corporatie op participatie en op welke wijze deze visie is doorvertaald/verankerd in de dagelijkse praktijk.

## 2 Randvoorwaarden

Bij randvoorwaarden gaat het om de ondersteuning en de faciliteiten die de corporatie aan haar bewoners(organisaties) biedt om participatie mogelijk te maken en/of te stimuleren.

## 3 Samenwerking

Dit onderdeel gaat in op de wijze van samenwerking. Op welke wijze wordt er met elkaar samengewerkt? Is de corporatie toegankelijk en aanspreekbaar? Hebben de bewoners ook een rol in de beleidscyclus?

## 4 Rendement participatie

De mate waarin de bewoners(organisaties) invloed hebben op het doen en laten van de corporatie staat bij dit labelonderdeel centraal.

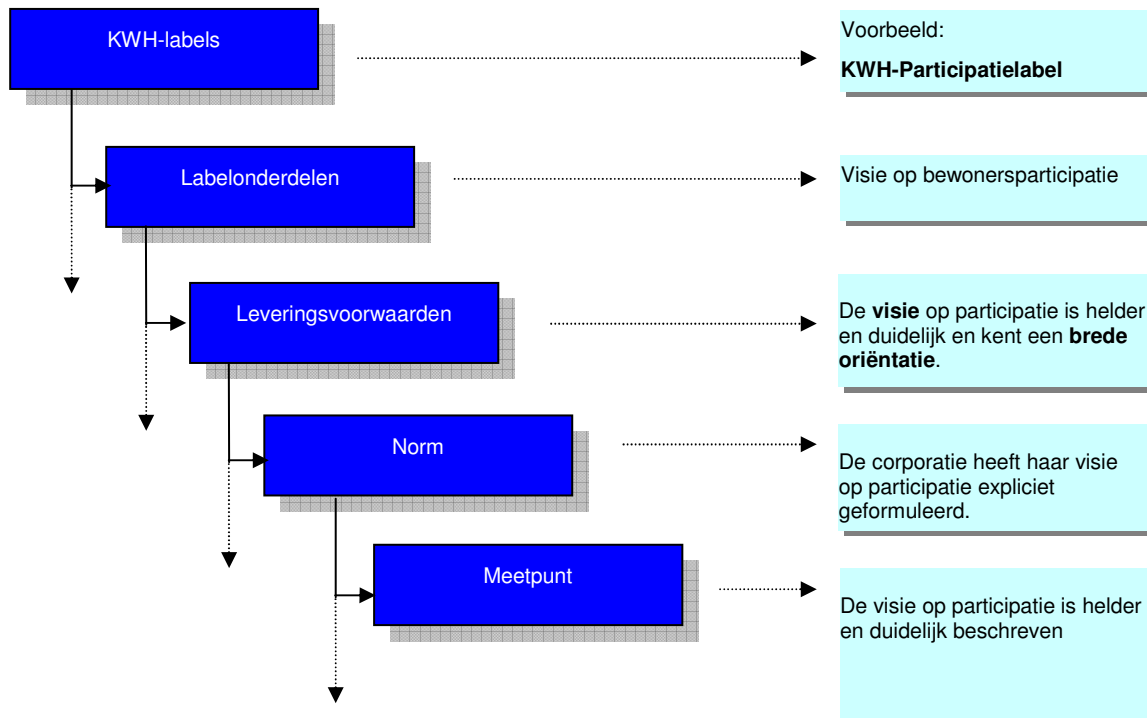
De verwachtingen die belanghouders hebben ten aanzien van de prestaties, zijn vertaald in kwaliteitseisen. Deze kwaliteitseisen bestaan uit leveringsvoorwaarden (verwachtingen), meetbare normen (dat wat de corporatie levert) en meetpunten (dat wat gemeten wordt). Deze opbouw is voor alle meetinstrumenten van KWH gelijk.

De kwaliteitseisen zijn gebaseerd op gangbare normen en waarden zoals integriteit, open houding, aanspreekbaar, nakomen van afspraken en tevreden over prestaties. Bij de meting beoordeelt KWH of de kwaliteit van de bewonersparticipatie van een corporatie voldoet aan de kwaliteitseisen. Dit vindt bij iedere corporatie op basis van dezelfde normen plaats, zodat de meetresultaten per corporatie onderling vergelijkbaar zijn (benchmark).

---

<sup>1</sup> Vrij naar M. Hendriks en R. Eijsermans, "Burgerparticipatie – een praktische handleiding voor gemeenten", Den Haag, SDU uitgevers, 2005.

Figuur 1, Structuur van de KWH-labels



### Leeswijzer

Na een korte typering van uw organisatie, haar werkgebied en de organisatie van bewonersparticipatie wordt de meetmethode toegelicht. Hoofdstuk 2 geeft de meetresultaten weer per labelonderdeel. Bij elk labelonderdeel worden per leveringsvoorwaarde de scores op de normen weergegeven en toegelicht. In hoofdstuk 3 staan tenslotte de conclusies.

In de bijlagen treft u de volgende informatie aan: de onderzoeksverantwoording (bijlage 1), een lokale toesnijding (bijlage 2), een toelichting op de gebruikte meetmethoden (bijlage 3), een overzicht van de vragen in de huurderenquête (bijlage 4) en de resultaten van deze vragenlijst (bijlage 5).

## 1.1 Waterweg Wonen

### Motivatie deelname KWH-Participatielabel

Waterweg Wonen hecht belang aan een goede participatie en streeft nadrukkelijk naar maatschappelijke verankering. Waterweg Wonen staat open voor verbetering op dit gebied.

### Werkgebied en woningbezit

Het werkgebied van Waterweg Wonen bevindt zich in Vlaardingen. Het bezit bestaat uit 14.000 woningen, winkelpanden en bedrijfsruimten. Het woningbezit bestaat voornamelijk uit flats en portiekwoningen. In totaal zal ongeveer 40% van het bezit van Waterweg Wonen of gesloopt of ingrijpend gerenoveerd worden.

### Structuur bewonersparticipatie

Op het niveau van de directeur-bestuurder en vanuit de stafafdeling beleid vindt communicatie met de RMWL plaats. De stafafdeling communicatie verzorgt de algemene communicatie, zoals bewonersbrieven, nieuwsbrieven, bewonersblad, enzovoorts. De afdeling wonen verzorgt via verhuur en het woonpunt de individuele contacten in het verhuurproces. De afdeling beheer is verantwoordelijk voor ruim 90% van de participatie, voornamelijk via bewonerscommissies. Beheer stuurt ook de participatie bij projecten aan (de afdeling techniek en projecten huurt van de afdeling beheer). Het gaat dan om bewonersbegeleiding, gesprekken en dergelijke door onder andere woonconsulenten.

De afdeling beheer bestaat uit technisch beheer (inspectie, advies en toezicht) en sociaal beheer. Sociaal beheer bestaat uit woonconsulenten, overlastconsulenten, herhuisvestingsconsulenten, wijkbeheerders en huismeesters en vier accountbeheerders. De accountbeheerders zijn verantwoordelijk voor de voortgang en de kwaliteit van het overleg met bewoners (zie functiebeschrijving in de documentatie) en zijn de sleutelfiguren in de participatie voor Waterweg Wonen. De accountbeheerders hebben in hun gebied een eigen netwerk (politie, gemeente, wijkbeheer enzovoorts).

Bij de afdeling beleid en ontwikkeling zijn drie procesmanagers actief. Zij managen de stedelijke vernieuwing in de gebieden: Holy-Zuidoost, Babberspolder-Oost, Westwijk en Hoofdstedenbuurt. Deze procesmanagers werken intensief samen met de accountbeheerders en woonconsulenten in het betreffende gebied.

De participatie verloopt via de volgende kanalen:

Bij organisatiebreed beleid vertegenwoordigt de RMWL de commissies. Er zijn per wijk of complex bewonersorganisaties/-commissies actief. De manier waarop deze zijn georganiseerd, hoe actief ze zijn en welke activiteiten zij ondernemen is zeer verschillend. Waterweg Wonen is zoekende, in overleg met de bewonerscommissies, naar andere werkvormen (gelegenheidsvormen) en naar een verbreding van de participatie via gelegenheidsvormen.

## 1.2 Meetmethode

De meetmethoden die worden ingezet om te bepalen of de corporatie voldoende presteert op het gebied van bewonersparticipatie bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Intakegesprek met de corporatie;
2. Documentanalyse;
3. Schriftelijke vragenlijst onder bewoners;
4. Auditgesprek(ken) met:
  - bewonersorganisaties;
  - beleidsmakers van de corporatie;
  - beleidsuitvoerders van de corporatie.

Hieronder wordt elke meetmethode nader toegelicht.

### 1. Intakegesprek met de corporatie

In het zogenaamde intakegesprek dat vooraf aan de meting plaatsvindt wordt de onderzoeksafbakening vastgesteld en worden de documenten voor de documentenanalyse overhandigd. In bijlage 3 zijn de namen en functies van de personen opgenomen die aan het intakegesprek hebben deelgenomen.

### 2. Documentanalyse

Voorafgaand aan de intake is de corporatie gevraagd documenten aan te leveren met informatie over de visie en het beleid van de corporatie en hoe dit is doorvertaald in concrete acties. Daarnaast is voor de documentenanalyse onder andere van belang welke afspraken er gemaakt zijn met bewonersorganisaties, hoe zij worden betrokken bij beleidsvorming en uitvoering en hoe de corporatie de bewonersparticipatie organiseert. De documentatie die is aangeleverd moet onder andere inzicht geven in de borging van de aspecten van bewonersparticipatie. De lijst met aangeleverde documenten is opgenomen in bijlage 3.

### 3. Vragenlijsten onder willekeurige huurder

Willekeurige huurders van uw organisatie hebben een schriftelijke vragenlijst ontvangen. In bijlage 3 vindt u de respons op de schriftelijke vragenlijst. In bijlage 4 treft u de vragenlijst aan, zoals deze is verzonden. In bijlage 5 treft u een overzicht van de resultaten.

### 4. Auditgesprekken (bewonersorganisaties/beleidsmakers/beleidsuitvoerders)

Met verschillende bewoners(organisaties) en medewerkers van de corporatie zijn aparte auditgesprekken gevoerd. In bijlage 3 zijn de personen opgenomen die hebben deelgenomen aan de diverse auditgesprekken. In een auditgesprek benoemt de onderzoeker een breed thema bijvoorbeeld 'samenwerking corporatie' of 'visie op participatie' en vraagt de deelnemers aan de audit hier wat over te vertellen. Door actief door te vragen vormt de onderzoeker zich over elk meetpunt in de checklist een indruk en vertaalt deze in een waardering. De onderzoeker loopt de vragenlijst gedurende het gesprek niet samen met de deelnemers gestructureerd van voor naar achter af, maar probeert door het gesprek te sturen alle onderwerpen aan bod te laten komen. Bij de audits wordt ingegaan op alle vier de labelonderdelen van het participatielabel. Het accent verschilt per type audit.

## 2 Meetresultaten

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de behaalde resultaten per labelonderdeel. De resultaten van de meting zijn volgens de meetsystematiek van het KWH-Participatielabel vertaald naar één eindcijfer per labelonderdeel. Aan deze berekening liggen de volgende uitgangspunten ten grondslag:

- > het antwoord op een meetpunt wordt via een vertaaltabel omgezet naar een cijfer;
- > de behaalde cijfers voor de meetpunten worden gemiddeld per norm;
- > de behaalde cijfers per norm worden gemiddeld per leveringsvoorwaarde;
- > de behaalde cijfers per leveringsvoorwaarde worden gemiddeld per labelonderdeel.

In de volgende paragrafen worden de cijfers gepresenteerd van alle labelonderdelen die onlangs bij u zijn gemeten, waarbij aandacht voor:

- > het eindresultaat per labelonderdeel;
- > het resultaat per leveringsvoorwaarde;
- > het resultaat per norm;
- > aandachtspunten (te verbeteren meetpunten).

### 2.1 Labelonderdeel 1: Visie op Participatie

In totaliteit is de score van Waterweg Wonen op het labelonderdeel 'visie op participatie' een **7,0**. Dit cijfer is opgebouwd uit het gemiddelde van zes leveringsvoorwaarden. Het scoreverloop over de leveringsvoorwaarden is als volgt:

<b>Leveringsvoorwaarden bij visie op participatie:</b>		<b>Cijfer</b>
1	De visie op participatie is helder en duidelijk en kent een brede oriëntatie.	7,8
2	De corporatie ziet bewoners als partners en durft hen verantwoordelijkheid te geven.	7,1
3	De visie van de corporatie op participatie is bekend bij bewoners en sluit aan bij de verwachtingen.	7,0
4	De corporatie biedt een passende participatievorm die voldoet aan de verwachtingen van bewoners.	7,4
5	De corporatie respecteert en waardeert de bewonersorganisaties.	7,0
6	De corporatie en de medewerkers hebben zicht op de omgeving.	6,1
<b>Totaalscore labelonderdeel</b>		<b>7,0</b>

### Resultaat per norm

Elke leveringsvoorwaarde bestaat uit één of meer normen. Door te voldoen aan deze norm, levert de corporatie een positieve bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van participatie. In de navolgende tabellen zijn per leveringsvoorwaarde de cijfers opgenomen per norm.

<b>1. De visie op participatie is helder en duidelijk en kent een brede oriëntatie</b>		<b>Cijfer</b>
1.1	De corporatie heeft haar visie op participatie expliciet geformuleerd.	7,5
1.2	De corporatie heeft een brede oriëntatie op het begrip participatie. Niet alleen gericht op de woning, maar ook op de woonomgeving en sociale cohesie.	8,0
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>7,8</b>

Waterweg Wonen heeft een duidelijke visie op participatie. Deze is naast de woning gericht op woonomgeving en sociale cohesie. Niet iedereen binnen de organisatie is goed op de hoogte van de visie. De medewerkers die direct met bewonersorganisaties te maken hebben kennen de visie wel. Er wordt gewerkt aan verbetering van de interne communicatie om iedereen op de hoogte te stellen van de visie.

<b>2. De corporatie ziet bewoners als partners en durft hen verantwoordelijkheid te geven</b>		<b>Cijfer</b>
2.1	De corporatie ziet bewoners niet alleen als klant, maar ook als partner (belanghouder).	6,4
2.2	De corporatie geeft de "bewonersorganisaties" op relevante strategische thema's verantwoordelijkheid.	7,8
2.3	"Bewonersorganisaties" geven aan dat zij de voldoende en de juiste verantwoordelijkheden hebben.	7,0
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>7,1</b>

Volgens de bedrijfsvisie en verschillende documenten wordt de bewoner vooral als klant gezien ('de klant als maat'). Er worden wel stappen gezet om bewoners ook meer als co-makers/co-beslissers te betrekken, maar dit is nog geen gemeengoed. Bewonersorganisaties zijn van mening dat zij voldoende inspraak hebben op de werkzaamheden van Waterweg Wonen. Bewoners zelf zijn hierover negatiever; het merendeel is van mening dat zij weinig zeggenschap hebben en er beperkt rekening wordt gehouden met hun wensen.

<b>3. De visie van de corporatie op participatie is bekend bij en sluit aan bij bewoners</b>		<b>Cijfer</b>
3.1	De corporatie informeert bewoners over de visie die zij hebben rondom participatie.	7,0
3.2	De visie rondom participatie sluit aan op de verwachtingen van "bewonersorganisaties".	7,0
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>7,0</b>

De visie van Waterweg Wonen is voldoende bekend bij de bewonersorganisaties. De inhoud van de visie sluit over het algemeen aan bij hun verwachtingen.

<b>4. De corporatie biedt een passende participatievorm die voldoet aan de verwachtingen van bewoners</b>		<b>Cijfer</b>
4.1	De corporatie is bekend met wat bewoners willen op het gebied van participatie en de wijze waarop hier invulling aan wordt gegeven.	6,8
4.2	De corporatie biedt bewoners verschillende vormen van participatie aan.	7,5
4.3	De corporatie staat open voor initiatieven van bewoners rondom participatie.	8,0
4.4	Bewoners zijn tevreden over de huidige participatievormen.	7,5
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>7,4</b>

Bewonersorganisaties zijn tevreden over de participatievormen die Waterweg Wonen biedt. Zij hebben het idee dat Waterweg Wonen open staat voor initiatieven. Huurders zijn wat negatiever gestemd. Slechts een klein van hen geeft aan dat zij wel eens door Waterweg Wonen gevraagd is om mee te praten. Waterweg Wonen is niet altijd voldoende bekend met de verwachtingen van bewoners op het gebied van participatie.

<b>5. De corporatie respecteert en waardeert de "bewonersorganisaties"</b>		<b>Cijfer</b>
5.1	De corporatie hecht belang aan goede kwaliteit van een goede "bewonersorganisatie".	7,0
5.2	De corporatie respecteert de leden van "bewonersorganisaties" en neemt hen serieus.	7,0
5.3	De corporatie waardeert de bijdrage die "bewonersorganisaties" leveren.	7,0
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>7,0</b>

Het beeld dat uit de gesprekken naar voren komt is dat Waterweg Wonen de kwaliteit van bewonersparticipatie zeer serieus neemt. "Vooral de directie respecteert de inbreng van bewonersorganisaties, de rest van de organisatie minder", volgens een bewonersvertegenwoordiger. De RMWL heeft vooral te maken met de directie en is te spreken over de sfeer en persoonlijke omgang. De andere bewonerscommissies zijn wat negatiever. Het wordt op prijs gesteld dat Waterweg Wonen af en toe iets leuks organiseert voor alle commissies.

<b>6. De corporatie en de medewerkers hebben zicht op de omgeving</b>		<b>Cijfer</b>
6.1	De corporatie doet actief onderzoek naar, en weet wat er speelt en leeft bij bewoners op het gebied van wonen.	6,1
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>6,1</b>

De sfeer tussen Waterweg Wonen en bewonersorganisaties is goed. Maar kennis over het bezit en de wijk ontbreekt aldus bewonersvertegenwoordigers. "Door reorganisatie na reorganisatie weet men niks meer, dat geldt voor de werkvloer maar ook voor de directie". Waterweg Wonen moet volgens hen meer de wijk in en "niet in de ivoren toren in het hoofdkantoor blijven zitten".

## Aandachtspunten

Het cijfer per norm wordt berekend op basis van de cijfers van de onderliggende meetpunten. Hieronder treft u een overzicht aan van de normen/meetpunten die lager scoren dan de KWH-norm (= cijfer 7,0). Hiermee krijgt u inzicht in de aspecten die voor verbetering vatbaar zijn.

### **Norm 1.1 De corporatie heeft haar visie op participatie expliciet geformuleerd**

- De beleidsmakers gaven aan dat er nog wel wat medewerkers zijn die niet op hoogte zijn van visie. De medewerkers die direct met bewoners(org.) te maken hebben, kennen de visie wel. De interne communicatie moet echter nog beter en meer worden afgestemd op de visie en het uitdragen van 'de klant als maat' (score 6,5).

### **Norm 2.1 De corporatie ziet bewoners niet alleen als klant, maar ook als partner (belanghouder)**

- Waterweg Wonen ziet de bewoners vooral als klant (de klant als maat). Er zijn ontwikkelingen om bewoners ook zoveel mogelijk als co-maker te betrekken bij beleid en uitvoering, maar dat is op dit moment nog niet bedrijfsbreed de cultuur (score 6,0).
- De bewoners zelf geven aan dat zij weinig zeggenschap hebben, er wordt beperkt rekening gehouden met hun wensen/opvattingen (score 6,1).

### **Norm 4.1 De corporatie is bekend met wat bewoners willen op het gebied van participatie en de wijze waarop hier invulling aan wordt gegeven.**

- Op de vraag of de corporatie wel eens aan de huurder gevraagd heeft over welke onderwerpen zij graag mee zouden willen praten beantwoordt 64% met nee, 16% met ja en 20% met weet niet.

### **Norm 4.2 De corporatie biedt bewoners verschillende vormen van participatie aan.**

- 37% van de huurders geeft aan geen informatie van de corporatie te hebben ontvangen over de vorm of wijze waarop zij mee kunnen praten met de corporatie. 34% beantwoordt deze vraag met ja en 29% weet het niet.

### **Norm 6.1 De corporatie doet actief onderzoek naar, en weet wat er speelt en leeft bij bewoners op het gebied van wonen**

- Op de vraag of Waterweg Wonen goed op de hoogte is van wat er leeft en speelt bij haar huurders geven de bewoners aan het hier niet mee eens, maar ook niet mee oneens te zijn (score 6,2).
- De bewonerscommissies zijn van mening dat Waterweg Wonen onvoldoende op de hoogte is van het reilen en zeilen in de wijken. (score 5,0).

## 2.2 Labelonderdeel 2: Randvoorwaarden

In totaliteit is de score van Waterweg Wonen op het labelonderdeel 'randvoorwaarden' een **7,0**. Dit cijfer is opgebouwd uit het gemiddelde van vijf leveringsvoorwaarden. Het scoreverloop over de leveringsvoorwaarden is als volgt:

<b>Leveringsvoorwaarden bij randvoorwaarden:</b>		<b>Cijfer</b>
1	"Bewonersorganisaties" krijgen goede en voldoende financiële en facilitaire ondersteuning en zijn hier tevreden over.	7,5
2	De corporatie levert bijdrage aan het borgen van de kwaliteit van het overleg.	7,2
3	De corporatie stimuleert bewoners tot deelname aan huidige en/of nieuwe vormen van participatie, en ziet toe op representativiteit van de groep.	6,1
4	Afspraken en spelregels zijn helder en duidelijk en liggen vast in een samenwerkingsovereenkomst.	7,7
5	De informatievoorziening naar de "bewonersorganisatie" toe is volledig, tijdig en begrijpelijk.	6,3
<b>Totaalscore labelonderdeel</b>		<b>7,0</b>

### Resultaat per norm

Elke leveringsvoorwaarde bestaat uit één of meer normen. Door te voldoen aan deze norm, levert de corporatie een positieve bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van participatie. In de navolgende tabellen zijn per leveringsvoorwaarde de cijfers opgenomen per norm.

<b>1. "Bewonersorganisaties" krijgen goede en voldoende financiële en facilitaire ondersteuning en zijn hier tevreden over</b>		<b>Cijfer</b>
1.1	De corporatie biedt voldoende financiële ondersteuning om goed te kunnen functioneren als "bewonersorganisatie".	8,0
1.2	De corporatie biedt voldoende indirecte financiële ondersteuning.	7,0
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>7,5</b>

Bewonersorganisaties zijn tevreden over de financiële ondersteuning die Waterweg Wonen biedt. Ook over de overige ondersteuning (het bieden van faciliteiten, administratieve ondersteuning etc.) is men te spreken.

<b>2. De corporatie levert bijdrage aan het borgen van de kwaliteit van het overleg</b>		<b>Cijfer</b>
2.1	Tenminste een keer per jaar wordt de kwaliteit van het overleg geëvalueerd.	6,5
2.2	De corporatie biedt mogelijkheden voor scholing en vergoedt de kosten.	7,5
2.3	De corporatie biedt mogelijkheden voor externe ondersteuning.	7,5
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>7,2</b>

Waterweg Wonen denkt serieus na over de kwaliteit van het overleg, maar de samenwerking wordt niet jaarlijks geëvalueerd. De kosten voor scholing en het inhuren van extern advies worden door Waterweg Wonen vergoed. De bewonersorganisaties zijn over deze zaken tevreden.

<b>3. De corporatie stimuleert bewoners tot deelname aan huidige en/of nieuwe vormen van participatie, en ziet toe op representativiteit van de groep</b>		<b>Cijfer</b>
3.1	De corporatie informeert individuele bewoners tenminste 1x per jaar over de mogelijke vormen van participatie.	6,4
3.2	De corporatie ondersteunt "bewonersorganisatie" bij het werven van leden en het promoten van het overleg zowel financieel als niet-financieel.	5,5
3.3	De corporatie ziet toe op de representativiteit van de "bewonersorganisatie", zowel qua goede afspiegeling van huurdersbestand als deskundigheid.	6,4
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>6,1</b>

Waterweg Wonen houdt zich niet bezig met het werven of selecteren van mensen voor bewonerscommissie. De RMWL vindt dat Waterweg Wonen meer een voortrekkersrol zou moeten nemen om bewonerscommissies op te richten in gebieden waar ze nu nog niet zijn. Het is echter niet wenselijk dat Waterweg Wonen zich met de samenstelling van bestaande commissies bemoeit. Bewoners hebben over het algemeen het gevoel dat de bewonersorganisatie hun belangen op een goede manier vertegenwoordigt. Bewonersorganisaties vormen lang niet altijd een goede afspiegeling van de huurders. Waterweg Wonen probeert de bewonerorganisaties hier wel op te wijzen. De besturen zijn echter gekozen door de leden, dus daar kan Waterweg Wonen niet rechtstreeks invloed op uitoefenen. De directeur en RMWL hebben enkele keren gesproken over het verstevigen van de relatie met de achterban.

<b>4. Afspraken en spelregels zijn helder en duidelijk en liggen vast in een samenwerkings-overeenkomst</b>		<b>Cijfer</b>
4.1	Er is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de "bewonersorganisatie".	8,0
4.2	In de samenwerkingsovereenkomst zijn taken en bevoegdheden van de "bewonersorganisatie" expliciet omschreven.	8,0
4.3	In de samenwerkingsovereenkomst zijn afspraken over informatie-, advies-, instemmingsrecht en additionele inspraak duidelijk omschreven.	8,0
4.4	"Bewonersorganisaties" zijn tevreden over de afspraken vastgelegd in de overeenkomst.	6,8
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>7,7</b>

RMWL vindt dat afspraken in de samenwerkingsovereenkomst die zij met de directie heeft afgesloten niet altijd worden nageleefd. Zo wordt in de praktijk niet gevraagd om gekwalificeerd advies over de meerjarenonderhoudsbegroting, zoals afgesproken in de samenwerkingsovereenkomst. In de praktijk wordt alleen de jaarbegroting voorgelegd, een meerjarenperspectief is nodig om onderhoudsactiviteiten te kunnen beoordelen. Ook andere bewonersorganisaties zijn kritisch wat betreft het nakomen/uitvoeren van afspraken.

<b>5. De informatievoorziening naar de "bewonersorganisatie" toe is volledig, tijdig en begrijpelijk</b>		<b>Cijfer</b>
5.1	De corporatie informeert bewonersorganisaties over tenminste de volgende onderwerpen: > toewijzingsbeleid van woningen > huurprijzenbeleid > samenstelling en hoogte servicekosten > onderhoud / reparaties en verbetering van woningen > sloop woningen > algeheel beleid > wijzigingen beleid	7,1
5.2	Bewonersorganisaties zijn tevreden over de wijze van informatievoorziening, voor wat betreft volledigheid, duidelijkheid en tijdigheid.	5,5
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>6,3</b>

Bewonerscommissies vinden de informatievoorziening van Waterweg Wonen erg summier. "We moeten zelf zeer alert zijn of we wel tijdig en volledig worden geïnformeerd", volgens een vertegenwoordiger van de RMWL.

## **Aandachtspunten**

Het cijfer per norm wordt berekend op basis van de cijfers van de onderliggende meetpunten. Hieronder treft u een overzicht aan van de normen/m Meetpunten die lager scoren dan de KWH-norm (= cijfer 7,0). Hiermee krijgt u inzicht in de aspecten die voor verbetering vatbaar zijn.

### **Norm 2.1 Tenminste een keer per jaar wordt de kwaliteit van het overleg geëvalueerd**

- De samenwerking(sovereenkomst) is onlangs geëvalueerd, maar dit gebeurt niet ieder jaar (score 6,0).

### **Norm 3.1 De corporatie informeert individuele bewoners tenminste 1x per jaar over de mogelijke vormen van participatie.**

- Waterweg Wonen informeert de individuele bewoners op twee manieren over de (verschillende) vormen van participatie, namelijk via bewonersblad en de website (score 6,0). Wanneer er vier vormen zouden worden genoemd, zou de score 8 worden toegekend.
- De meeste huurders kennen 1 (bewonersblad) a 2 (bewonersblad en website) vormen van informatieverstrekking (score 6,3).

### **Norm 3.2 De corporatie ondersteunt "bewonersorganisatie" bij het werven van leden en het promoten van het overleg zowel financieel als niet-financieel**

- Volgens de bewonerscommissies houdt Waterweg Wonen zich niet bezig met het werven of te selecteren van mensen voor commissies (score 6,0).
- Uit het gesprek met Waterweg Wonen komt naar voren dat zij geen bijdrage leveren aan het werven van nieuwe leden (score 5,0).

### **Norm 3.3**

#### **De norm is opgebouwd uit zes meetpunten (score 6,4)**

- Sommige bewonerscommissies vinden dat ze een redelijk goede afspiegeling zijn van de huurders die zij vertegenwoordigen, anderen geven aan dat het niet zo is (score 6,0). Het is vooral lastig om allochtone bewoners te vinden (dat wordt overal herkend).
- Waterweg Wonen is van mening dat de bewonerscommissies (en overkoepelende organisatie) meestal niet representatief zijn voor de groep huurders die zij vertegenwoordigen (score 5,0).

- De vraag of Waterweg Wonen u wel eens gevraagd heeft of u wilde deelnemen aan één van de inspraakmogelijkheden wordt door het merendeel van de bewoners met ja, maar meer dan een jaar geleden of met nee beantwoord (score 5,5).

**Norm 4.4 "Bewonersorganisaties" zijn tevreden over de afspraken vastgelegd in de overeenkomst**

- De RMWL en bewonerscommissies vinden dat afspraken zoals gemaakt in de samenwerkingsovereenkomst (lang) niet altijd worden nagekomen (score 6,0).

**Norm 5.1 De corporatie informeert bewoners(organisatie) over diverse onderwerpen**

- Over algeheel beleid en wijzigingen in het beleid wordt niet gecommuniceerd (score 5,0)

**Norm 5.2 Bewoners zijn tevreden over de wijze van informatievoorziening, voor wat betreft volledigheid, duidelijkheid en tijdigheid**

- Waterweg Wonen is vaak (te) laat in het aanleveren van informatie aan bewonersorganisaties. Ook ontbreekt er soms informatie. Het algemene beeld is dat bewonersorganisaties zelf om informatie moeten vragen. (score 5,0)
- Over het algemeen krijgen bewonersorganisaties bijna nooit ongevraagd informatie van Waterweg Wonen (score 6,0).

## 2.3 Labelonderdeel 3: Samenwerking

In totaliteit is de score van Waterweg Wonen op het labelonderdeel 'samenwerking' een **6,8**. Dit cijfer is opgebouwd uit het gemiddelde van vijf leveringsvoorwaarden. Het scoreverloop over de leveringsvoorwaarden is als volgt:

<b>Leveringsvoorwaarden bij samenwerking:</b>		<b>Cijfer</b>
1	De corporatie is een toegankelijke, aanspreekbare organisatie en benadert de "bewonersorganisaties" actief.	7,0
2	De corporatie is slagvaardig en resultaatgericht in de samenwerking.	6,1
3	Bewoners zien de corporatie als een betrouwbare partner en zijn tevreden over de samenwerking.	6,1
4	De corporatie gaat professioneel om met conflicten en problemen in de samenwerking.	7,5
5	De corporatie coördineert de communicatie over en tussen de verschillende bewonersorganisaties en betreft hen bij de communicatie naar de bewoners.	7,5
<b>Totaalscore labelonderdeel</b>		<b>6,8</b>

### Resultaat per norm

Elke leveringsvoorwaarde bestaat uit één of meer normen. Door te voldoen aan deze norm, levert de corporatie een positieve bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van participatie. In de navolgende tabellen zijn per leveringsvoorwaarde de cijfers opgenomen per norm.

<b>1. De corporatie is een toegankelijke, aanspreekbare organisatie en benadert de "bewonersorganisaties" actief</b>		<b>Cijfer</b>
1.1	De corporatie toont zelf initiatief om in contact te komen met de "bewonersorganisatie".	6,5
1.2	De corporatie is toegankelijk en goed bereikbaar.	7,0
1.3	De corporatie is aanspreekbaar en reageert adequaat op vragen.	6,9
1.4	De corporatie heeft regelmatig overleg met bewonersorganisaties.	7,7
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>7,0</b>

Over het algemeen vinden bewonersorganisaties dat Waterweg Wonen open staat voor initiatieven. De bereidheid bij Waterweg Wonen om iets nieuws op te starten is groot. Wel moeten bewonersorganisaties de corporatie vaak herinneren aan gemaakt afspraken. Over het algemeen bestaat de indruk dat er veel schakels zitten tussen medewerkers die afspraken maken en medewerkers die uitvoeren. Dit werkt vertragend.

<b>2. De corporatie is slagvaardig en resultaatgericht in de samenwerking</b>		<b>Cijfer</b>
2.1	De contactpersoon van de "bewonersorganisatie" heeft voldoende mandaat.	6,0
2.2	De corporatie is slagvaardig en resultaatgericht. Laat de dingen die gedaan moeten worden niet liggen.	6,1
2.3	Medewerkers zijn slagvaardig, betrokken, flexibel, vriendelijk en deskundig.	6,3
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>6,1</b>

De RMWL heeft contact met directeur. Bewonerscommissies hebben contact met accountbeheerders. Slagvaardigheid/mandaat wordt gemist bij de accountbeheerders. Zij moeten volgens Waterweg Wonen nog wennen aan hun nieuwe rol (sinds de reorganisatie), wat vertraging tot gevolg kan hebben. Bewonerscommissies vinden het vooral vervelend als er niet terug wordt gekomen op afspraken, of wanneer plannen veranderen zonder hen daarvan op de hoogte te stellen.

<b>3. Bewoners zien de corporatie als een betrouwbare partner en zijn tevreden over de samenwerking</b>		<b>Cijfer</b>
3.1	Het oordeel van "bewonersorganisaties" over de samenwerking is positief.	6,0
3.2	De corporatie komt haar afspraken na.	6,2
3.3	De corporatie is een betrouwbare partner in de samenwerking.	6,0
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>6,1</b>

Over de samenwerking tussen bewonersorganisaties en Waterweg Wonen verschillen de meningen. In de stedelijke vernieuwingsgebieden is er tevredenheid over de betrokkenheid bij de visie. Ontevredenheid is er over slechte communicatie en het niet nakomen van afspraken (in de uitvoeringsfase).

<b>4. De corporatie gaat professioneel om met conflicten en problemen in de samenwerking.</b>		<b>Cijfer</b>
4.1	De corporatie heeft samen met de "bewonersorganisatie" een geschillenprocedure afgesproken.	8,0
4.2	De corporatie zet zich in om conflicten en problemen professioneel op te pakken.	7,0
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>7,5</b>

Er is een geschillenprocedure en bewonersorganisaties zijn van mening dat Waterweg Wonen zich voldoende inzet om problemen of conflicten op te lossen.

<b>5. De corporatie coördineert de communicatie over en tussen de verschillende bewonersorganisaties en betreft hen bij de communicatie naar de bewoners</b>		<b>Cijfer</b>
5.1	De corporatie biedt een duidelijk overzicht van de verschillende overlegvormen en hun onderlinge verhoudingen.	8,0
5.2	De corporatie informeert de diverse bewonersorganisaties over relevante aspecten die spelen bij de verschillende organisaties.	7,0
5.3	De "bewonersorganisatie" wordt betrokken bij de informatie richting bewoners.	7,5
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>7,5</b>

Waterweg Wonen informeert de verschillende bewonersorganisaties goed over de verschillende overlegvormen en de rol van andere bewonersorganisaties. De RMWL en Waterweg Wonen organiseren zo nu en dan bijeenkomsten over activiteiten van de verschillende bewonersorganisaties. Dit werkt naar tevredenheid.

## Aandachtspunten

Het cijfer per norm wordt berekend op basis van de cijfers van de onderliggende meetpunten. Hieronder treft u een overzicht aan van de normen/meetpunten die lager scoren dan de KWH-norm (= cijfer 7,0). Hiermee krijgt u inzicht in de aspecten die voor verbetering vatbaar zijn.

### **Norm 1.1 De corporatie toont zelf initiatief om in contact te komen de "bewonersorganisatie"**

- Bewonersorganisaties vinden Waterweg Wonen in de contacten met hun niet actief maar ook niet afwachtend (score 6,0).

### **Norm 1.3 De corporatie is aanspreekbaar en reageert adequaat op vragen**

- Bewonersorganisaties zijn van mening dat de contactpersoon bij Waterweg Wonen in de regel meestal niet snel reageert op vragen/verzoeken. (score 6,0).
- Bewoners zijn van mening dat er (lang) niet altijd aandachtig naar hun ideeën wordt geluisterd (score 6,3).

### **Norm 2.1 De contactpersoon van de "bewonersorganisatie" heeft voldoende mandaat.**

- De bewonerscommissies geven aan dat accountbeheerders weinig mandaat hebben om beslissingen te nemen. Kennis laat soms te wensen over, waardoor ze voor toestemming vaak terug naar leidinggevende moeten (score 5,0).
- Het gebeurt dat plannen opeens veranderen, zonder dat Waterweg Wonen een goede reden hiervoor geeft (en zonder goed hierover te communiceren). Dit wordt door de bewonersorganisaties als zeer negatief ervaren (score 6,0).

### **Norm 2.2 De corporaties is slagvaardig en resultaatgericht. Laat de dingen die gedaan moeten worden niet liggen.**

- Met de stelling: "De corporatie hanteert het motto 'geen woorden maar daden', als het gaat over wensen en/of knelpunten in uw woonomgeving" is het merendeel van de bewoners het niet eens, maar ook niet oneens (score 6,2).
- Het komt geregeld voor dat plannen opeens worden gewijzigd, zonder dit vooraf duidelijk aan te kondigen (score 6,0)

### **Norm 2.3 Medewerkers die betrokken zijn doortastend, besluitvaardig, betrokken, slagvaardig, flexibel en deskundig.**

- Bewonersorganisaties zijn vrij negatief over de accountbeheerders. De persoon is wel aardig, maar weet te weinig, heeft te weinig mandaat. Bij sommige medewerkers mist men ook de bevoegdheid. De interne communicatie schiet tekort en het duurt erg lang voor men iets hoort over de actiepunten. Voorheen was er bij het gesprek ook een medewerker van 'techniek' aanwezig, nu niet meer. Dit vinden de bewonersorganisaties jammer. Score 6,0 voor de volgende eigenschappen: doortastendheid, besluitvaardigheid, slagvaardigheid, flexibiliteit, deskundigheid.

### **Norm 3.1 Het oordeel van "bewonersorganisaties" over de samenwerking is positief.**

- De samenwerking tussen de bewonersorganisaties en Waterweg Wonen wordt door de bewonersorganisaties wisselend beoordeeld (score 6,0).

### **Norm 3.2 De corporatie komt haar afspraken na.**

- Slechts een kleine meerderheid van de bewoners is het eens met de vraag of de corporatie doet wat zij belooft (score 6,4).
- Bewonersorganisaties benoemen regelmatig het niet nakomen van afspraken (vooral in uitvoeringsfase van projecten) (score 6,0).

**Norm 3.3 De corporatie is een betrouwbare partner in de samenwerking**

- Zoals hiervoor reeds benoemd wordt er veel opgemerkt over afspraken die niet worden nagekomen. Of dat plannen veranderen en dat hier niet over wordt gecommuniceerd. Dit komt de betrouwbaarheid niet ten goede. Ondanks goede bedoelingen (score 6,0).

**Norm 5.2 De corporatie informeert de diverse bewonersorganisaties over relevante aspecten die spelen bij de verschillende organisaties**

- Uit de documenten blijkt niet dat de corporatie een centrale rol speelt bij verspreiding van informatie tussen de verschillende bewonersorganisaties. Uit gesprek blijkt echter wel dat de corporatie regelmatig bijeenkomsten houdt waarop de commissies elkaar kunnen ontmoeten. De corporatie heeft gemerkt dat de commissies dit zeer op prijs stellen.

## 2.4 Labelonderdeel 4: Rendement participatie

In totaliteit is de score van Waterweg Wonen op het labelonderdeel 'rendement participatie' een **7,0**. Dit cijfer is opgebouwd uit het gemiddelde van vier leveringsvoorwaarden. Het scoreverloop over de leveringsvoorwaarden is als volgt:

<b>Leveringsvoorwaarden bij rendement participatie:</b>	<b>Cijfer</b>
1 De overkoepelende "bewonersorganisatie" is betrokken bij en heeft invloed op beleid van de corporatie.	7,6
2 De corporatie biedt "bewonersorganisaties" voldoende keuzeruimte en tijd om te reageren op beleids- en/of projectvoorstellen.	6,6
3 Resultaat participatie voldoet aan verwachtingen.	7,3
4 Participatie draagt bij aan probleemoplossing (effect van invloed) en een grotere tevredenheid onder bewoners	7,0
<b>Totaalscore labelonderdeel</b>	<b>7,0</b>

### Resultaat per norm

Elke leveringsvoorwaarde bestaat uit één of meer normen. Door te voldoen aan deze norm, levert de corporatie een positieve bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van participatie. In de navolgende tabellen zijn per leveringsvoorwaarde de cijfers opgenomen per norm.

<b>1. De overkoepelende "bewonersorganisatie" is betrokken bij en heeft invloed op beleid van de corporatie</b>	<b>Cijfer</b>
1.1 De overkoepelende bewonersorganisatie is betrokken bij het beleidsproces van de corporatie.	8,0
1.2 De overkoepelende bewonersorganisatie heeft invloed op beleid van de corporatie.	7,2
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>	<b>7,6</b>

In de samenwerkingsovereenkomst wordt de rol van de RMWL in de beleidscyclus verwoord. De RMWL heeft overleg over beleidszaken op bestuursniveau.

<b>2. De corporatie biedt "bewonersorganisaties" voldoende keuzeruimte en tijd om te reageren op beleids- en/of projectvoorstellen</b>	<b>Cijfer</b>
2.1 De corporatie biedt "bewonersorganisaties" voldoende keuzeruimte.	7,0
2.2 Bewonersorganisaties worden vooraf geraadpleegd en niet achteraf.	6,5
2.3 De corporatie geeft "bewonersorganisaties" voldoende tijd om ook achterban te raadplegen.	6,0
2.4 De corporatie geeft "bewonersorganisaties" ruimte voor eigen inbreng.	7,0
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>	<b>6,6</b>

Wat betreft keuzeruimte is er verschil tussen de RMWL en de andere bewonersorganisaties. De RMWL wordt bij beslissingen vooraf geraadpleegd, de andere commissies vaak pas achteraf. Zowel de RMWL als de bewonersorganisaties geven aan dat ze niet altijd voldoende tijd krijgen om een serieus advies te schrijven. Dit heeft soms te maken met het (te) laat ontvangen van informatie van Waterweg Wonen.

<b>3. Resultaat participatie voldoet aan verwachtingen</b>		<b>Cijfer</b>
3.1	De corporatie neemt de adviezen van de bewoners serieus.	7,3
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>7,3</b>

Over het algemeen zijn bewonersorganisaties te spreken over de manier waarop Waterweg Wonen hun inbreng waardeert. Enkele bewonerscommissies hebben het gevoel dat Waterweg Wonen vooral serieus naar de RMWL luistert en dat hun inbreng van minder groot belang wordt geacht.

<b>4. Participatie draagt bij aan probleemoplossing (effect van invloed) en een grotere tevredenheid onder bewoners</b>		<b>Cijfer</b>
4.1	De corporatie communiceert over de bijdrage van bewonersorganisatie aan de plannen en projecten.	7,1
4.2	De corporatie spant zich om te laten zien wat de effecten zijn van participatie bij de aanpak van vraagstukken / problemen.	6,8
4.3	Het draagvlak voor beleid/projecten van de corporatie is goed.	7,5
4.4	Bewoners hebben waardering voor de wijze waarop de corporatie hen betreft bij projecten.	6,6
<b>Totaalscore leveringsvoorwaarde</b>		<b>7,0</b>

Bewoners ontvangen vrij regelmatig informatie over de activiteiten/plannen van de bewonersorganisaties. Participatie heeft bijgedragen aan het draagvlak van bewoners. Vooral in stedelijke vernieuwingsgebieden merkt men dat er dankzij participatie minder protesten zijn van bewoners. Volgens de bewonersorganisaties zou Waterweg Wonen zich meer mogen inspannen om de effecten van hun bijdrage zichtbaar te maken.

## **Aandachtspunten**

Het cijfer per norm wordt berekend op basis van de cijfers van de onderliggende meetpunten. Hieronder treft u een overzicht aan van de normen/meetpunten die lager scoren dan de KWH-norm (= cijfer 7,0). Hiermee krijgt u inzicht in de aspecten die voor verbetering vatbaar zijn.

### **Norm 2.2 Bewonersorganisaties worden vooraf geconsulteerd en niet achteraf**

- De RMWL wordt vooraf geconsulteerd, de overige bewonersorganisaties meestal achteraf (score 6,5).

### **Norm 2.3 De corporatie geeft "bewonersorganisaties" voldoende tijd om ook achterban te raadplegen**

- De RMWL vindt dat ze niet altijd voldoende tijd krijgt om een serieus advies te schrijven (score 6,0).

### **Norm 4.2 De corporatie spant zich om te laten zien wat de effecten zijn van participatie bij de aanpak van vraagstukken-problemen.**

- Volgens de bewonersorganisaties laat Waterweg Wonen soms wel zien wat het effect is geweest van hun de bijdrage, maar meestal is dit niet het geval. De communicatie en informatie hieromtrent zou beter kunnen (score 6,0).

**Norm 4.4 Bewoners hebben waardering voor de wijze waarop bewoners zijn betrokken bij projecten**

- De RMWL is tevreden over wijze waarop Waterweg Wonen hen betreft bij projecten. Commissies zijn niet altijd tevreden; worden soms pas laat betrokken (score 6,5).
- De gemiddelde score voor de stelling “Mijn mening is belangrijk, want de corporatie spant zich in om mij te betrekken bij mijn woning en woonomgeving” is een 6,6 (enquête onder huurders).

### 3 Conclusies en aanbevelingen

- Waterweg Wonen heeft een duidelijke visie op bewonersparticipatie die zich naast de woning richt op woonomgeving en sociale cohesie. Waterweg Wonen is bereid in de kwaliteit van participatie te investeren. Niet alle medewerkers binnen de organisatie zijn voldoende op de hoogte van de visie ('de klant als maat'), maar hier wordt wel aan gewerkt.
- Waterweg Wonen hecht aan de inbreng van bewonersorganisaties. De mening van bewonersorganisaties wordt serieus genomen en er is een nauwe band met hen. Er is wel verschil in de daadwerkelijke invloed van bewonersorganisaties op de plannen/projecten van Waterweg Wonen. De huurderskoepel RMWL is de belangrijkste gesprekspartner van Waterweg Wonen. Zij heeft duidelijk invloed en wordt betrokken bij beleidszaken. De RMWL voert overleg met de directie, terwijl voor de andere bewonersorganisaties de accountbeheerder aanspreekpunt is. Hoewel bewonersorganisaties tevreden zijn over het functioneren van de RMWL voelen enkele bewonersorganisaties zich toch minder serieus genomen.
- Het beeld van bewonersorganisaties over Waterweg Wonen wat betreft participatie is wisselend. Enerzijds worden de goede intenties en initiatieven voor verbetering op prijs gesteld, anderzijds wordt daadkracht en kennis bij medewerkers (accountbeheerders) gemist. Vooral na de reorganisatie lijkt er veel veranderd te zijn in de overlegstructuur. 'Waterweg Wonen heeft geen kantoortje meer in de wijk, waardoor je niet meer makkelijk even binnenloopt'. Vaste overlegmomenten worden gemist. Er zijn veel lagen in de organisatie en er vindt weinig interne afstemming plaats. Door de reorganisatie hebben bewonersorganisaties het gevoel dat Waterweg Wonen niet meer goed op de hoogte is van wat er in de wijken speelt. Bewonersorganisaties geven wel aan dat zij het idee hebben dat Waterweg Wonen werkt aan het verbeteren van de communicatie naar bewoners en ook open staat voor adviezen en ideeën van hun kant.
- Afspraken tussen Waterweg Wonen en de bewonersorganisaties staan duidelijk op papier (samenwerkingsovereenkomst). Het komt echter geregeld voor dat gemaakte afspraken door Waterweg Wonen niet worden nagekomen, aldus bewonersvertegenwoordigers. Het gaat dan vooral om wijzigingen van plannen (projecten), waar de bewonersorganisaties pas achteraf van op de hoogte worden gesteld, maar ook om het wijzigen van beleid. Dit wordt door de bewonersorganisaties als zeer negatief ervaren. Hier ligt een duidelijk verbeterpunt voor Waterweg Wonen.
- Bij de bewonersorganisaties bestaat het beeld dat bewoners Waterweg Wonen minder vertrouwen doordat er teveel wordt beloofd en te weinig werkelijk wordt gedaan. De vele wijzigingen in het beleid versterken dit beeld. De bewonersorganisaties hebben het gevoel dat zij hier ook door de bewoners op worden aangekeken. Waterweg Wonen zou meer kunnen investeren in het peilen van verwachtingen van bewoners ten aanzien van participatie.
- Het merendeel van de huurders geeft in de enquête aan weinig zeggenschap te hebben over activiteiten en werkzaamheden van Waterweg Wonen; zij zijn niet gevraagd om over onderwerpen mee te praten. Het algemene beeld bij huurders is dat Waterweg Wonen zich wel inspant om hen te betrekken, maar dat het nog al eens aan daadkracht ontbreekt als er daadwerkelijke problemen moeten worden opgelost.
- Waterweg Wonen draagt zorg voor goede financiële en facilitaire ondersteuning; dit wordt door de bewonersorganisaties zeer gewaardeerd.

- De informatievoorziening naar de bewonersorganisaties toe is voor verbetering vatbaar. Waterweg Wonen is vaak laat met het leveren van informatie. De informatievoorziening is vaak onvolledig of zeer summier. Bewonersorganisaties moeten geregeld zelf zorgen dat ze de juiste informatie krijgen.
- Waterweg Wonen is van mening dat de bewonersorganisaties niet altijd een juiste afspiegeling vormen van de bewoners. De bewonersorganisaties vinden dit minder belangrijk. Het wordt wel erkend, maar ook wordt aangegeven dat het lastig is om mensen met voldoende kennis te vinden. Waterweg Wonen wil zich, naast de meer formele structuur van participatie via de bewonersorganisaties, gaan richten op kortlopende en meer informele participatie. Dit vergt een goede afstemming met de bewonersorganisaties, zodat zij zich niet in hun positie aangetast voelen.