

## Documentenanalyse

Onderdeel van het onderzoek naar de kwaliteit van de huurdersorganisatie is de documentenanalyse. De analyse van documenten vormt voor de onderzoeker een eerste aanzet tot een beeld en beoordeling van de werkwijze en resultaten van de huurdersorganisatie. De documentenanalyse biedt op bepaalde kwaliteitsonderdelen voldoende materiaal voor een beoordeling. Daarnaast geeft de analyse de onderzoeker houvast bij de voorbereiding van de onderzoeksgesprekken met de huurdersorganisatie zelf, haar achterban en de samenwerkingspartners.

### Werkwijze

Het WKA vraagt de contactpersoon van de huurdersorganisatie om documenten aan te leveren die op de standaardlijst "Benodigde documenten" in deze documentatiemap zijn opgenomen. De onderzoeker neemt deze door en vraagt zo nodig in het telefonische intakegesprek om aanvullende informatie. Ook later in het traject kan de onderzoeker eventueel om extra documenten vragen.

Aan de hand van een checklist wordt de documentenanalyse uitgevoerd.

Hieronder is een voorbeeld opgenomen van een onderdeel voor de documentenanalyse:

### Kwaliteitsonderdeel Basisvoorwaarden Overlegwet

Algemene voorwaarde	Norm	Meetpunt	Score
<i>1 De huurdersorganisatie voldoet aan de vereisten uit de Overlegwet</i>	1.1 De huurdersorganisatie is een vereniging of stichting	1.a Uit de statuten blijkt dat de huurdersorganisatie een vereniging of stichting is.	

Een norm kan meerdere meetpunten hebben, die elk weer op een andere manier gemeten kunnen worden. Zo komt het betrekken van de huurders bij de standpuntbepaling ook aan bod in het onderzoek bij de aangesloten bewonersorganisaties en bij de individuele huurders. De optelsom van alle meetpunten bij een norm bepaalt of en in welke mate aan de norm is voldaan.

### Centrale aandachtspunten bij de documentenanalyse

Alle vijf de kwaliteitsonderdelen komen aan bod bij de analyse van de documenten. Centrale aandachtspunten daarbij zijn:

- De structuur van de huurdersorganisatie
- De werkwijze van de huurdersorganisatie
- De financiële situatie van de huurdersorganisatie
- De informatievoorziening aan de achterban
- De samenwerkingsafspraken met de verhuurder
- Adviezen aan de verhuurder en gemeente
- Resultaat van het overleg.

## Onderzoeksgesprek met het bestuur van de centrale huurdersorganisatie

Onderdeel van het onderzoek naar de kwaliteit van de huurdersorganisatie is het onderzoeksgesprek met (een afvaardiging van) het bestuur van de centrale huurdersorganisatie. Het is van belang dat niet alleen de contactpersonen voor het hele traject aanwezig zijn. De voorkeur gaat uit naar tenminste drie personen. Dit gesprek duurt ongeveer twee uur.

### Doel van het onderzoeksgesprek

Doel van dit gesprek is het krijgen van een beeld van de werkwijze van de huurdersorganisatie, in te gaan op het doel dat de actieve huurders voor ogen hebben en de resultaten die zij daarbij behalen en te horen welke knelpunten men ervaart. Het gesprek is inventariserend van karakter. De bestuursleden worden ook gevraagd naar hun mening over het eigen functioneren van uw huurdersorganisatie.

### Werkwijze

De onderzoeker van het WKA spreekt met het bestuur over de belangrijkste onderdelen van het werk van de huurdersorganisatie. Daarbij komen de verschillende kwaliteitsonderdelen aan bod. De onderzoeker heeft een checklist met onderwerpen en vragen die aan het bestuur worden voorgelegd. Er is ruimte voor een gesprek en de deelnemers aan het gesprek hoeven niet eenduidig te reageren. Doordat mensen op elkaar kunnen reageren is het voor de onderzoeker mogelijk om zich een breed beeld te vormen van de thema's en om een idee te krijgen of bepaalde meningen breed gedragen worden of heel divers liggen binnen het bestuur.

Hieronder is een voorbeeldvraag opgenomen voor het onderzoeksgesprek:

### Kwaliteitsonderdeel Basisvoorwaarden Overlegwet

Algemene voorwaarde	Norm	Meetpunt	Vragenlijst
1 De huurdersorganisatie voldoet aan de vereisten uit de Overlegwet	1.3 De huurdersorganisatie houdt de huurders op de hoogte van haar activiteiten en betreft hen bij de standpuntbepaling	1.f De huurdersorganisatie staat open voor suggesties van bewonersorganisaties en doet daar ook wat mee	Op welke manier worden de huurders jaarlijks geïnformeerd over de activiteiten

Een norm kan meerdere meetpunten hebben, die elk weer op een andere manier gemeten kunnen worden. Zo komt het betrekken van de huurders bij de standpuntbepaling ook aan bod in het onderzoek bij de aangesloten bewonersorganisaties en bij de individuele huurders. De optelsom van alle meetpunten bij een norm bepaalt of en in welke mate aan de norm is voldaan.

### **Centrale aandachtspunten bij het onderzoeksgesprek met het bestuur**

Alle kwaliteitsonderdelen komen aan bod in het onderzoeksgesprek. Centrale aandachtspunten zijn:

- Werkwijze bestuur: visie en activiteiten
- Betrekken van de achterban
- Werven nieuw kader
- Overleg met de verhuurder
- Resultaat in het overleg.

## Onderzoeksgesprekken met de woningcorporatie

Onderdeel van het onderzoek naar de kwaliteit van de huurdersorganisatie is het onderzoek bij de woningcorporatie die de samenwerkingspartner is van de huurdersorganisatie. Het WKA zal twee gesprekken voeren met vertegenwoordigers van de woningcorporatie. Deze gesprekken duren ongeveer 1,5 uur.

### Doel van de onderzoeksgesprekken met de corporatie

Doel van de gesprekken is om inzicht te krijgen in de werkwijze van de huurdersorganisatie gezien door de ogen van haar belangrijkste overlegpartner, de woningcorporatie. Hoe kijkt de corporatie aan tegen de werkwijze van de huurdersorganisatie, hoe ervaart men het overleg, vindt men de inhoudelijke adviezen goed onderbouwd en heeft de huurdersorganisatie daarmee invloed op het beleid van de corporatie.

### Werkwijze

Er wordt twee gesprekken gevoerd, namelijk met:

- de directeur en de overlegpartner waarmee de centrale huurdersorganisatie aan tafel zit in het overleg;
- een aantal participatiemedewerkers die het overleg voeren met de huurdersverenigingen en bewonerscommissies op wijk- en complexniveau.

De onderzoeker van het WKA spreekt met de vertegenwoordigers van de corporatie over de belangrijkste onderdelen van het werk van de huurdersorganisatie. De onderzoeker heeft een checklist met onderwerpen en vragen die worden voorgelegd. Er is ruimte voor een gesprek en de deelnemers aan het gesprek hoeven niet eenduidig te reageren. Doordat mensen op elkaar kunnen reageren is het voor de onderzoeker mogelijk om zich een breed beeld te vormen van de thema's en om een idee te krijgen of bepaalde meningen breed gedragen worden of heel divers liggen binnen de corporatie. Door actief door te vragen vormt de onderzoeker zich een beeld over alle meetpunten in de checklist en vertaalt deze in een waardering.

Hieronder is een voorbeeld opgenomen van een onderdeel voor het onderzoeksgesprek:

### Kwaliteitsonderdeel Contact met de achterban

Algemene voorwaarde	Norm	Meetpunt	Vragenlijst
1 <i>Huurders en bewonersorganisaties worden goed geïnformeerd</i>	1.2 De huurdersorganisatie zorgt ervoor dat individuele huurders minimaal twee keer per jaar schriftelijk geïnformeerd worden	1.e De informatie is goed leesbaar en duidelijk voor de mensen voor wie het bestemd is	Vindt u de informatievoorziening van de huurdersorganisatie aan de huurders correct?

Een norm kan meerdere meetpunten hebben, die elk weer op een andere manier gemeenten kunnen worden. Zo komt de invloed van de huurdersorganisatie op het beleid van de

corporatie ook aan bod in de documentenanalyse en in het onderzoek bij de aangesloten bewonersorganisaties. De optelsom van alle meetpunten bij een norm bepaalt of en in welke mate aan de norm is voldaan.

### **Centrale aandachtspunten bij de onderzoeksgesprekken met de corporatie**

Alle vijf de kwaliteitsonderdelen komen aan bod in de onderzoeksgesprekken. Centrale aandachtspunten zijn:

- Werkwijze bestuur: werkplan, begroting, deskundigheid
- Representativiteit en het betrekken van de achterban
- Samenwerkingsovereenkomst
- Het overleg tussen corporatie en huurdersorganisatie
- De kwaliteit van adviezen
- Resultaat in het overleg.

## Schriftelijk onderzoek bij de huurdersverenigingen en bewonerscommissies

Onderdeel van het onderzoek naar de kwaliteit van de huurdersorganisatie is het onderzoek bij de organisaties die de georganiseerde achterban vormen van de centrale huurdersorganisatie.

### Doel van het onderzoek bij de georganiseerde achterban

Doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de werkwijze van de huurdersorganisatie gezien door de ogen van de georganiseerde achterban. Hoe kijken huurdersverenigingen en bewonerscommissies aan tegen de werkwijze van de huurdersorganisatie, hoe ervaart men de informatievoorziening en de steun van de centrale huurdersorganisatie. Wordt men voldoende betrokken bij de standpuntbepaling en is men tevreden over de resultaten in het overleg met de verhuurder.

### Werkwijze

Het bestuur van de huurdersorganisatie levert het WKA een adressenlijst van alle huurdersverenigingen en bewonerscommissies die actief zijn bij de betreffende woningcorporatie. Zo nodig kan de corporatie gevraagd worden om aanvulling van het adressenbestand. Bij dit onderzoek worden alle organisaties betrokken, ongeacht of ze lid zijn van de centrale huurdersorganisatie of op enige wijze erbij zijn aangesloten. De reden hiervoor is dat alle actieve bewonersorganisaties bij de eigen woningcorporatie gezien kunnen worden als achterban van de centrale huurdersorganisatie.

De betreffende bewonersorganisaties krijgen een vragenlijst toegestuurd, met het verzoek deze ingevuld binnen drie weken te retourneren. De vragenlijst gaat in op alle vijf de kwaliteitsonderdelen. De vragenlijst bestaat deels uit een inventarisatie en deels uit een vraag om waardering van onderdelen van de activiteiten van de huurdersorganisatie in de categorieën goed / voldoende / matig / onvoldoende / geen mening.

Hieronder is een voorbeeld opgenomen van een onderdeel voor het schriftelijk onderzoek onder de huurdersverenigingen en bewonerscommissies.

### Kwaliteitsonderdeel Contact met de achterban

Algemene voorwaarde	Norm	Meetpunt	Vragenlijst
2 De huurdersorganisatie raadpleegt de achterban op verschillende niveaus	2.1 De huurdersorganisatie zorgt ervoor dat de individuele huurders hun mening kunnen geven	2.b De huurdersorganisatie weet welke onderwerpen huurders belangrijk vinden	Wat vindt u van de manier waarop de huurdersorganisatie de huurders raadpleegt en informeert?

Een norm kan meerdere meetpunten hebben, die elk weer op een andere manier gemeten kunnen worden. Zo komt het contact met de achterban ook aan de orde in de documentenanalyse en de onderzoeksgesprekken met het bestuur en de corporatie. De optelsom van alle meetpunten bij een norm bepaalt of en in welke mate aan de norm is voldaan.

### **Centrale aandachtspunten bij het schriftelijk onderzoek bij de huurdersverenigingen en bewonerscommissies**

Alle vijf de kwaliteitsonderdelen komen aan bod in het schriftelijk onderzoek bij de huurdersverenigingen en bewonerscommissies. Centrale aandachtspunten zijn:

- Werkwijze bestuur: werkplan, begroting, deskundigheid,
- Is de huurdersorganisatie ondersteunend en vernieuwend: steun aan bewonerscommissies, werven kader, representativiteit
- Betrekken van de achterban: informatievoorziening en betrekken bij standpuntbepaling
- Het overleg met de verhuurder
- Invloed en resultaat.

## Telefonisch onderzoek bij individuele huurders

Onderdeel van het onderzoek naar de kwaliteit van de huurdersorganisatie is het onderzoek bij een steekproef uit de individuele huurders van de woningcorporatie, zij vormen namelijk de achterban van de centrale huurdersorganisatie.

### Doel van het onderzoek bij de achterban

Doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de mening van de individuele huurders over de huurdersorganisatie. Zijn de huurders op de hoogte van de doelen en de werkwijze van de huurdersorganisatie. Wat vindt men van de informatievoorziening en de steun van de centrale huurdersorganisatie. Houdt de huurdersorganisatie zich bezig met de onderwerpen die de huurders belangrijk vinden en hebben de huurders het idee dat zij op een goede wijze vertegenwoordigd worden. Wordt men voldoende betrokken bij de standpuntbepaling en is men tevreden over de resultaten in het overleg met de verhuurder.

### Werkwijze

Via de woningcorporatie benaderen we individuele huurders met een vragenlijst. Bij dit onderzoek wordt een steekproef uit alle huurders betrokken, ongeacht of ze lid zijn van de centrale huurdersorganisatie of op enige wijze erbij zijn aangesloten. De reden hiervoor is dat alle huurders bij de eigen woningcorporatie gezien kunnen worden als achterban van de centrale huurdersorganisatie. We trekken een steekproef van 350 huurders die telefonisch worden benaderd. In totaal willen we de mening van tenminste 100 huurders per huurdersorganisatie.

De huurders uit de steekproef ontvangen van ons een brief met het verzoek om mee te doen met de telefonische enquête. De vragenlijst gaat in op alle vijf de kwaliteitsonderdelen. De vragenlijst bestaat deels uit een inventarisatie en deels uit een vraag om waardering van onderdelen van de activiteiten van de huurdersorganisatie in de categorieën goed / voldoende / matig / onvoldoende / geen mening. De antwoorden van de (tenminste) 100 huurders worden verwerkt en leiden tot een uitslag in tabellen, aangevuld met suggesties en opmerkingen.

Hieronder is een voorbeeld opgenomen van een onderdeel voor het schriftelijk onderzoek onder de huurders.

### Kwaliteitsonderdeel Basisvoorwaarden Overlegwet

Algemene voorwaarde	Norm	Meetpunt	Vragenlijst
<i>2 De huurdersorganisatie raadpleegt de achterban op verschillende niveaus</i>	2.1 De huurdersorganisatie zorgt ervoor dat de individuele huurders hun mening kunnen geven	1.d De huurders weten bij wie zij kunnen aankloppen met vragen of suggesties	Kent u de huurdersorganisatie?

Een norm kan meerdere meetpunten hebben, die elk weer op een andere manier gemeen kunnen worden. Zo komt het contact met de achterban ook aan de orde in de documentenanalyse, in het schriftelijk onderzoek bij de huurdersverenigingen en bewonerscommissies en bij de onderzoeksgesprekken met het bestuur van de huurdersorganisatie en de corporatie. De optelsom van alle meetpunten bij een norm bepaalt of en in welke mate aan de norm is voldaan.

### **Centrale aandachtspunten bij het onderzoek bij individuele huurders**

Alle vijf de kwaliteitsonderdelen komen aan bod in het onderzoek bij de individuele huurders. Centrale aandachtspunten zijn:

- Informatievoorziening aan bewoners
- Betrekken bewoners bij werkzaamheden en standpuntbepaling
- Representativiteit en ledenwerving
- Deskundigheid
- Invloed en resultaat.