

Master afstudeeronderzoek

‘Huurdersparticipatie op beleidsniveau voor een Nederlandse woningcorporatie’



Joris Ebbinge (s1505718)

Master Public Administration (Bestuurskunde)
Track: ‘Public Management’

Universiteit Twente

Prof. dr. S.A.H. (Bas) Denters

Dr. P.J. (Pieter-Jan) Klok

Domijn

J.H.A (Lianne) ter Stal

H. (Henri) Lammers

11 maart 2016

Huurdersparticipatie op beleidsniveau voor een Nederlandse woningcorporatie

Algemeen

Student: Joris Ebbinge
Student-code: s1505718
Opleiding: Master Public Administration (Bestuurskunde)
Afstudeerrichting: Public Management
Vak: Master thesis

Datum: 11 maart 2016

Afstudeerbegeleiders

Universiteit Twente: Prof. dr. S.A.H. (Bas) Denters
Dr. P.J. (Pieter-Jan) Klok

Domijn: J.H.A. (Lianne) ter Stal – relatiebeheerder
H. (Henri) Lammers – beleidsadviseur

Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van mijn masteronderzoek naar huurdersparticipatie op beleidsniveau. Dit onderzoek is namens woningcorporatie Domijn uitgevoerd in samenwerking met Universiteit Twente. Domijn is namelijk ontevreden met het huidige participatiemodel op beleidsniveau. Vandaar dat Domijn mij, als student van de Universiteit Twente, gevraagd heeft om te kijken naar de sterke en zwakke punten van het huidige participatiemodel op beleidsniveau en om aanbevelingen te doen voor een nieuw of aangepast model.

Allereerst wil ik dhr. S.A.H. (Bas) Denters bedanken voor al zijn tijd en kritische blik. Dhr. Denters heeft mij, namens de Universiteit Twente, vanaf het begin tot aan het eind geholpen om het onderzoek succesvol af te kunnen ronden. Daarnaast ben ik dankzij zijn netwerk in contact gekomen met Domijn. Woningcorporatie Domijn had namelijk een onderzoeksoopdracht klaarliggen dat precies paste bij mijn wensen, aangezien ik graag bij een woningcorporatie wilde afstuderen op het gebied van beleid. Naast dhr. S.A.H. Denters, heeft dhr. P.J. (Pieter-Jan) Klok mij, namens de Universiteit Twente, als tweede begeleider ondersteunt. Hier ben ik dhr. Klok eveneens dankbaar voor, dankzij zijn kritische blik kreeg ik op hoofdzakelijk punten andere inzichten die het onderzoek alleen maar ten goede zijn gekomen.

Naast mijn begeleiders van de Universiteit Twente, ben ik mijn begeleiders van woningcorporatie Domijn dankbaar voor al hun ondersteuning. Niet alleen vanwege het feit dat Henri Lammers en Lianne ter Stal altijd voor mij klaarstonden om te helpen, maar ook omdat zij altijd voor een leuke sfeer zorgden bij Domijn en veel vertrouwen in mij hebben. Hierdoor kreeg ik veel vrijheid om zelf te bepalen waar en wanneer ik werkte aan het onderzoek. Dit zorgde ervoor dat ik naast het masteronderzoek ook met mijn andere werkzaamheden kon blijven doorgaan. Verder stonden alle werknemers van Domijn altijd klaar voor een praatje of om te helpen. Hiervoor wil ik met name Mariëlle Bosch bedanken, vanwege haar hulp bij het maken van de enquête. Door haar ervaring als communicatiewerknemer wist zij precies hoe ik het qua taalgebruik moest aanpakken om de enquête voor alle huurders begrijpelijk te maken.

Ten slotte wil ik alle beleidsbepalers van Domijn, de huurdersorganisaties en de huurders bedanken voor hun medewerking aan dit onderzoek. Dankzij hun open en eerlijke mening is dit onderzoek uiteindelijk succesvol afgerond. In het bijzonder wil ik de beleidsbepalers van Domijn bedanken voor hun vertrouwen in mij om dit 'belangrijke' onderzoek te mogen doen en hun uiteindelijk hierin te mogen adviseren. Ik ben blij om te horen dat zij enthousiast zijn met het uiteindelijke advies en dat ze het advies zo snel mogelijk in de praktijk willen gaan uitvoeren.

Ik wens u veel leesplezier!

Joris Ebbinge

Enschede, februari 2016

Samenvatting

In dit onderzoek is allereerst gekeken naar het huidige participatiemodel op beleidsniveau. Hieruit is gebleken dat woningcorporatie Domijn haar huurders op dit moment de keuze biedt uit twee participatieniveaus, namelijk op gemeenteniveau en algemeen beleidsniveau. Op gemeenteniveau zijn er drie huurdersverenigingen: (1) Huurdersvereniging Enschede, (2) Huurdersvereniging Losser en (3) Huurdersvereniging Haaksbergen. Iedere huurdersvereniging bestaat uit vijf bestuursleden. Op algemeen beleidsniveau worden de huurders vertegenwoordigd door de Huurderskoepel. Per huurdersvereniging zijn er twee afgevaardigden actief in de Huurderskoepel, vandaar dat de Huurderskoepel in totaal uit zes bestuursleden bestaat.

Om te weten in hoeverre de huidige mogelijkheden die Domijn biedt voor huurdersparticipatie op beleidsniveau adequaat zijn, zijn woningcorporatie Domijn, de vier huurdersorganisaties en de niet-participerende huurders op beleidsniveau van Domijn ondervraagt. Opmerkelijk is dat er grote verschillen bestaan tussen de drie actoren in het beoordelen van de huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau. Domijn beoordeelt het namelijk met een 'ruim onvoldoende' (3,7), de huurdersorganisaties beoordelen het model met een 'goed' (8,0) en de niet-participerende huurders beoordelen het met een 'onvoldoende' (5,4). Domijn beoordeelt de huidige situatie met name ruim onvoldoende vanwege: (1) de lage animo, (2) dat de participerende huurders niet beschikken over voldoende kennis en deskundigheid, (3) niet-participerende huurders worden nauwelijks geraadpleegd en (4) de participerende huurders zijn niet representatief. Ondanks dat de huurdersorganisaties het model met een 'goed' beoordelen, zien zij eveneens verbeterpunten. Volgens de participerende huurder zijn de huidige belangstelling voor de huurdersorganisaties en de representativiteit verbeterpunten. Ondanks het meningsverschil of het model vervangen of behouden moet blijven zijn alle drie de actoren het eens dat de huidige situatie niet adequaat is. Het model kan daardoor het best aangepast/veranderd worden.

Doordat niet alle huurders kunnen en willen participeren is het belangrijk dat de groep participanten alle huurders van Domijn zo goed mogelijk vertegenwoordigen. Vandaar dat er expliciet wordt gekeken naar in hoeverre dat het geval is. Op dit moment maken vijftien huurders gebruik van de huurdersorganisaties. De overige huurders, de niet-participerende huurders op beleidsniveau, kunnen contact zoeken met de huurdersorganisaties via de telefoon, mail en persoonlijk contact. Daarnaast informeren de huurdersorganisaties de huurders voornamelijk via de website en de jaarlijkse ledenvergadering, echter biedt deze website weinig relevante informatie. Verder zijn de niet-participerende huurders gevraagd naar hun mening over participatie op beleidsniveau. 94% van de respondenten geven aan dat zij dit redelijk/heel belangrijk vinden. Alleen moet worden opgemerkt dat huurders die participatie op beleidsniveau belangrijk vinden eerder geneigd zijn om mee te doen aan dit onderzoek dan huurders die het niet belangrijk vinden. Het is daarom opmerkelijk dat 91% van de respondenten nog nooit gehoord heeft van de Huurderskoepel en 45% niet van een huurdersvereniging. Wetende dat het merendeel van de respondenten aangeeft geïnteresseerd te zijn in participatie op beleidsniveau, onderstreept dit dat de communicatie tussen de huurdersorganisaties en de niet-participerende huurders voor verbetering vatbaar is. Ten slotte is er gekeken naar de sociale verschillen tussen participanten en niet-participanten. Het is gebleken dat 'vrouwen', 'laagopgeleiden', 'leeftijdscategorie 18-50' en 'alleenstaanden' niet representatief zijn in het huidige participatiemodel. Daarnaast lijken de onderzoeksresultaten aan te geven dat de groepen 'geboren buiten Nederland' en 'tweede nationaliteit' representatief zijn, echter ervaart Domijn in de praktijk dat dit niet representatief is. Met het oog op de representativiteit is het daarom verstandig om in het aangepaste/nieuwe model hier aandacht aan te besteden.

Verder is er gekeken naar de motieven en barrières van huurders om te participeren op beleidsniveau. In dit onderzoek is gebleken dat de volgende vier motieven de meeste invloed uitoefenen op huurders die waarschijnlijk willen participeren: (1) zinvolle en/of leerzame tijdsbesteding, (2) nieuwe mensen leren kennen, (3) plichtsgevoel om op te komen voor de huurders en (4) er spelen problemen in mijn gemeente die ik wil oplossen. Daarnaast zijn de huurders die waarschijnlijk niet willen/kunnen participeren een achttal mogelijke barrières voorgelegd. Van deze acht mogelijke barrières geven de huurders aan dat de volgende drie hoofdzakelijk gelden: (1) onvoldoende tijd, (2) onvoldoende kennis en (3) het niet willen hebben van verplichtingen.

Aan de hand van een aantal vooraanstaande participatiemodellen op beleidsniveau, is aan de huurders van Domijn gevraagd in welke mogelijkheden zij geïnteresseerd zijn. Van deze mogelijkheden scoorde 'een online enquête' het hoogst (76%). Dit komt doordat huurders bij een online enquête zelf kunnen bepalen wanneer zij tijd nemen, niet uit huis hoeven, hun anonimiteit behouden en niet verplicht zijn om elke keer deel te nemen. Alleen biedt deze optie niet de mogelijkheid om in gesprek te gaan met Domijn. Domijn wil zelf ook graag een vaste groep huurders waarin zij kunnen investeren, zodat de kennis en deskundigheid voldoende is om de participanten als sparingspartner te zien. Naast de online enquête, scoren de opties 'een bijeenkomst met een vaste huurdersgroep' (58%) en 'openbare bijeenkomst in de wijk' (54%) eveneens hoog. Een openbare bijeenkomst biedt huurders de gelegenheid om zelf te bepalen welke bijeenkomsten ze wel en niet deelnemen. Daarentegen hebben huurders bij een bijeenkomst met een vaste groep meer inspraak, doordat de groep kleiner is dan bij een openbare bijeenkomst. Verder bieden beide opties het voordeel dat de tijd zinvol en leerzaam is en dat huurders op deze manieren nieuwe mensen leren kennen waar ze hun meningen mee kunnen delen.

Het advies is om uiteindelijk gebruik te maken van deze drie opties, zodat ieder huurder die wil participeren kan kiezen uit een optie die hem of haar het best ligt. Van deze opties zal de vaste huurdersgroep centraal staan, zodat Domijn kan investeren in de kennis en deskundigheid van participanten. De twee andere opties dienen als indirecte participatiemogelijkheden, hierdoor kan iedere huurder altijd zijn of haar mening geven over het woningcorporatiebeleid van Domijn. Met het oog op een goede samenwerking, is het verstandig dat de huurders en medewerkers van Domijn niet tegenover elkaar staan als twee aparte organisaties die ieders hun eigen belang vertegenwoordigen. Vandaar het advies om samen één organisatie te zijn die tezamen het proces en de inhoud bepalen. Hierdoor hebben de participerende huurders veel inspraak en ervaren zij veel vertrouwen. Daarnaast dragen Domijn en de participanten samen de verantwoordelijkheid en kunnen zij doordat ze samen een organisatie zijn zich gemakkelijker aanpassen aan de omgeving. Men moet namelijk rekening houden met het feit dat de wensen waarop huurders willen participeren kunnen veranderen, vandaar dat dit het best continu gemonitord kan worden.

Inhoudsopgave

1. Introductie	7
2. Theoretisch kader	10
2.1 Representatieve participatie	10
2.1.1 Sociale representativiteit	10
2.1.2 Inhoudelijke representativiteit	11
2.2 Participatiebarrières en -motieven	11
2.2.1 Participatiebarrières	12
2.2.2 Het uitsluiten en verzwakken van participatiebarrières	13
2.2.3 Het CLEAR-model	13
2.2.4 Het ACTIE-model	15
3. Onderzoeksmethodiek	19
3.1 Plan van aanpak	19
3.2 Onderzoeksmethoden	23
3.2.1 Enquête Domijn	23
3.2.2 Interviewprotocollen Domijn en huurdersorganisaties	23
3.2.3 Enquête huurdersorganisaties	25
3.2.4 Enquête huurders	25
4. Resultaten	29
4.1 Huidige situatie huurdersorganisaties	29
4.1.1 Huurdersvereniging Enschede	30
4.1.2 Huurdersvereniging Haaksbergen	30
4.1.3 Huurdersvereniging Losser	31
4.1.4 Huurderskoepel	32
4.1.5 Afspraken tussen Domijn en de Huurdersorganisaties	32
4.1.6 Samenvatting	33
4.2 Regelgeving huurdersparticipatie op beleidsniveau	34
4.2.1 Wet op het overleg huurders verhuurder	34
4.2.2 Woningwet 2015	37
4.2.3 In hoeverre voldoet Domijn aan de wetgeving?	38
4.2.4 Samenvatting	39
4.3 Perspectief van Domijn en de huurders	40
4.3.1 Perspectief Domijn - Beleidsbepalers	40
4.3.2 Perspectief Domijn - Huidige situatie	41
4.3.3 Perspectief Domijn - Toekomstsituatie	43
4.3.4 Perspectief Huurdersorganisaties	47
4.3.5 Perspectief niet-participerende huurders	52
4.3.6 Samenvatting	53

4.4 Representativiteit huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau	55
4.4.1 Gebruik van huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau	55
4.4.2 Sociale representativiteit	55
4.4.3 Samenvatting	57
4.5 Motieven en barrières van de huurders van Domijn	58
4.5.1 Motieven	58
4.5.2 Barrières	60
4.5.3 Samenvatting	62
4.6 Alternatieven voor huurdersparticipatie op beleidsniveau	63
4.6.1 Onderzoekers/specialisten op het gebied van huurdersparticipatie op beleidsniveau	63
4.6.2 Participatiemodellen op beleidsniveau – Nijestee	65
4.6.3 Huurdersparticipatie op beleidsniveau – Wonen Limburg	66
4.6.4 Huurdersparticipatie op beleidsniveau – Pré Wonen	66
4.6.5 Huurdersparticipatie op beleidsniveau – Woonstad Rotterdam	67
4.6.6 Onderzoek naar huurderparticipatie op beleidsniveau in Nederland – FRAEY en KWH	68
4.6.7 Onderzoek naar participatie op huurdersbelangenbehartiging-niveau	68
4.6.8 Meest geschikte participatiemodellen voor de huurders van Domijn	69
4.6.9 Samenvatting	71
5. Conclusies	73
5.2 Conclusies aan de hand van de deelvragen	73
6. Aanbevelingen voor het nieuwe participatiemodel op beleidsniveau	76
6.1 Het nieuwe participatiemodel op beleidsniveau	76
6.2.1 Selectiecriteria en -procedure	77
6.2.2 Inhoudelijk proces	78
6.2.3 Communicatie met huurders	79
6.2.4 Overzicht oplossingen van bestaande verbeterpunten	80
Bronnenlijst	81
Bijlagen	83
Bijlage 1 – Enquête (checklist) ‘wetgeving participatie op organisatieniveau’	84
Bijlage 2 – Interviewprotocol ‘Beleidsbepaler Domijn’	86
Bijlage 3 – Interviewprotocol ‘Huurderskoepel + huurdersverenigingen’	93
Bijlage 4 – Enquête huurdersparticipatie op beleidsniveau – Huurdersorganisaties	99
Bijlage 5 – Enquête huurdersparticipatie op beleidsniveau – Huurders	103
Bijlage 6 – Samenwerkingsovereenkomst tussen Domijn en de huurdersorganisaties	1099

1. Introductie

In 1998 heeft de Nederlandse regering besloten dat huurders meer zeggenschap moesten krijgen ten opzichte van de verhuurder (Wetten overheid, 2015). Vandaar dat de minister de wet ‘Wet op het overleg huurders verhuurder’ (Wohv) in het leven heeft geroepen. Deze wet stelt dat elke verhuurder met meer dan 25 verhuureenheden huurders in de gelegenheid moet stellen om hun belangen te behartigen in de vorm van een huurdersorganisatie. Een huurdersorganisatie is een vereniging of stichting waarbij het bestuur door en uit de huurders gekozen wordt. Met deze wetgeving wil de Nederlandse regering ervoor zorgen dat de verhuurders, in het bijzonder woningcorporaties, hun beleid beter aansluit op de wensen van de huurders. Deze wetgeving is voornamelijk voor woningcorporaties in het leven geroepen, omdat dit non-profitorganisaties zijn die als voornaamste taak hebben het voorzien in sociale woningbouw. In de loop der jaren zijn er steeds meer artikelen toegevoegd tot de Wohv, waardoor huurders steeds meer zeggenschap hebben gekregen. Met name in 2009 zijn er veel nieuwe regels toegevoegd. Zo hebben huurders onder andere het recht gekregen op overleg en informatie. Door deze aanvullingen, waarbij huurders steeds meer invloed kunnen uitoefenen op het beleid van woningcorporaties, wordt de Wohv sinds 2009 tevens vaak aangeduid als de Overlegwet. Vandaar dat participatie in dit onderzoek staat voor: *“huurdersparticipatie op woningcorporatiebeleidsniveau georganiseerd door de woningcorporatie”*.

Ondanks dat het merendeel van de woningcorporaties aan deze wetgeving voldoet, geeft 40% van de Nederlandse woningcorporaties aan ontevreden te zijn met hun eigen aangeboden participatievormen op beleidsniveau (Aedes, 2015). Redenen hiervoor zijn dat deze participatievormen te maken hebben met vergrijzing, het moeilijk vinden om hun achterban te bereiken, het niveau van kennis en deskundigheid van participanten te laag is en dat de achterban niet geïnteresseerd is in het participeren op beleidsniveau. Vandaar dat veel woningcorporaties overdenken hoe zij participatie op beleidsniveau het best kunnen gaan invullen. Dit is eveneens het geval bij de Twentse woningcorporatie Domijn. Deze Twentse corporatie is actief in de gemeenten Enschede, Haaksbergen en Losser. In totaal beheert zij 15.198 verhuureenheden (tabel 1.1), waarvan het grote deel zich in de gemeente Enschede bevindt. Naast het probleem van te weinig animo, geeft woningcorporatie Domijn aan dat de groep participanten voornamelijk uit oudere autochtone mannen bestaat en dat het niveau van kennis en deskundigheid ondermaats is. Met het oog op deze onvrede heeft Domijn mij, als student Bestuurskunde van de Universiteit Twente, gevraagd om onderzoek te doen naar de sterke en zwakke punten van het huidige participatiemodel op woningcorporatiebeleidsniveau en aanbevelingen te doen voor een nieuw of aangepast model van huurdersorganisaties. Uiteindelijk leidt dit tot de volgende onderzoeksvraag:

Onderzoeksvraag: *“In hoeverre zijn de mogelijkheden die Domijn biedt voor huurdersparticipatie op beleidsniveau adequaat en indien nodig hoe kan huurdersparticipatie op beleidsniveau worden aangepast?”*

Gemeente	VHE (aantal)	VHE (%)
Enschede	11.043	72,7%
Haaksbergen	2.220	14,6%
Losser	1.935	12,7%
Totaal	15.198	100,0%

Tabel 1.1: aantal verhuureenheden (VHE) van Domijn per gemeente, weergegeven in zowel aantallen als percentages.

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden moet er eerst gekeken worden naar de huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau. Hiermee wordt bedoeld hoe het model van huurdersorganisaties inhoudelijk geconstrueerd is door Domijn. Deze deelvraag zal beantwoord worden in hoofdstuk 4.1. De eerste deelvraag luidt als volgt:

Deelvraag 1: “Welke mogelijkheden tot participatie op beleidsniveau worden er op dit moment aangeboden door Domijn?”

Vervolgens is de vraag of deze participatiemogelijkheden op beleidsniveau ‘adequaat’ zijn. Die vraag kan men in de eerste plaats beantwoorden vanuit het perspectief van de wetgever en de corporatie. Daarnaast is het perspectief van de huurders belangrijk om te weten hoe zij aankijken tegen de huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau. Vandaar dat de Nederlandse wetgeving met betrekking tot huurdersparticipatie op beleidsniveau samen met de ambities van Domijn en de huurdersorganisaties geanalyseerd moeten worden. De ambities van Domijn en de huurdersorganisaties geven eveneens een beeld over hoe het model volgens hen het best geconstrueerd kan worden in de toekomst. In hoofdstuk 4.2 wordt er gekeken naar de wettelijke eisen en in hoofdstuk 4.3 worden de ambities van Domijn en de huurdersorganisaties beschreven. Dit leidt tot de tweede deelvraag:

Deelvraag 2: “In hoeverre zijn de mogelijkheden tot huurdersparticipatie op beleidsniveau adequaat gezien de wettelijke eisen en de ambities van Domijn en de huurdersorganisaties?”

Nadat de wetgeving en de ambities van Domijn en de huurdersorganisaties geanalyseerd zijn, moet er gekeken worden in hoeverre het huidige participatiemodel gebruikt wordt door Domijn’s huurders. Dit zal een beeld geven over de huidige belangstelling voor de door Domijn aangeboden participatiemogelijkheden. Daarnaast zal er eveneens gekeken worden naar de sociale verschillen tussen de participerende en niet-participerende huurders op beleidsniveau. De sociale representativiteit geeft namelijk aan in hoeverre huurders zich kunnen identificeren met de participanten. Deze deelvraag wordt beantwoord in hoofdstuk 4.4 en wordt als volgt omschreven:

Deelvraag 3: “In hoeverre gebruiken huurders de huidige mogelijkheden tot participatie op beleidsniveau en welke sociale verschillen zijn er tussen participerende en niet-participerende huurders?”

Nadat de derde deelvraag beantwoord is, is het belangrijk om te weten welke factoren invloed hebben op de huurders van Domijn om wel of niet te participeren op beleidsniveau. Ten eerste zal gekeken worden naar de motieven van de huidige participanten in de huurdersorganisaties. Ten tweede worden de barrières van niet-participerende huurders op beleidsniveau geanalyseerd. Deze resultaten vindt u terug in hoofdstuk 4.5. Dit leidt tot vierde deelvraag:

Deelvraag 4: “Welke verschillen verklaren het huidige gebruik van de door Domijn aangeboden participatievormen op beleidsniveau?”

Uiteindelijk, wanneer de eerste vier deelvragen beantwoord zijn, zal er gekeken worden naar alternatieve mogelijkheden voor participatie op beleidsniveau. Hierbij is het belangrijk dat deze mogelijkheden passen binnen de gestelde ambities. Hiervoor zal eerst gesproken worden met een aantal participatiespecialisten/-onderzoekers. Zij geven advies waar woningcorporaties rekening mee moeten houden indien zij participatie op beleidsniveau belangrijk vinden. Daarnaast zullen de participatiespecialisten/-onderzoekers een aantal toonaangevende participatiemodellen van andere woningcorporaties voorstellen. De modellen die binnen de ambities van Domijn en de huurdersorganisaties passen, worden verder geanalyseerd. De verschillende elementen uit deze modellen worden vervolgens voorgesteld aan de huurders van Domijn. Per optie zal gekeken worden in hoeverre de huurders geïnteresseerd zijn. Uiteindelijk geeft deze kennis aan in hoeverre het model het best kan worden aangepast indien Domijn participatie op beleidsniveau succesvoller wil maken. Deze laatste deelvraag wordt beantwoord in hoofdstuk 4.6 en wordt als volgt omschreven:

Deelvraag 5: “In hoeverre willen huurders gebruik maken van alternatieve participatievormen op beleidsniveau?”

Voordat deze onderzoeksvragen beantwoord gaan worden, zal in hoofdstuk 2 eerst het theoretisch kader besproken worden. Dit theoretisch kader geeft een duidelijk wetenschappelijke basis voor het vervolg van het onderzoek. Daarna zal in hoofdstuk 3 vertelt worden hoe het onderzoek is uitgevoerd. Als dat uiteindelijk duidelijk is, worden in hoofdstuk 4 de resultaten besproken volgens de volgorde van de deelvragen. Uiteindelijk geven deze deelvragen antwoord op de hoofdvraag. Aan de hand van de deelvragen worden in hoofdstuk 5 de conclusies van dit onderzoek beschreven. Ten slotte worden in hoofdstuk 6 aanbevelingen gegeven voor het participatiemodel op beleidsniveau voor woningcorporatie Domijn.

2. Theoretisch kader

In het belang van participatie hebben veel wetenschappers onderzoek gedaan naar het optimaliseren van participatie (o.a. Verba e.a., 1995; Fung, 2004; Lowndes e.a., 2006; Denters & Klok 2012). Hierbij zijn volgens de literatuur drie onderdelen van groot belang: (1) *representatieve participatie* – participanten moeten de populatie vertegenwoordigen, (2) *participatie factoren* – factoren die participatie positief en negatief beïnvloeden, en (3) *participatie instrumenten* – hulpmiddelen om participatie in de praktijk zo goed mogelijk te optimaliseren. In dit hoofdstuk worden deze drie kernonderdelen verduidelijkt met de bestaande literatuur.

2.1 Representatieve participatie

Om participatie succesvol te maken is representativiteit nodig (Rosenstone & Hansen, 1993). Alleen is het niet te verwachten dat iedereen ook daadwerkelijk zal participeren. Vandaar dat er gekeken moet worden in hoeverre de participanten representatief zijn. Hier zijn geen empirische maatstaven voor, vandaar dat het meten van representatieve participatie gezien wordt als normatief. Desalniettemin worden er vanuit de wetenschap wel richtlijnen gebruikt die een indicatie kunnen geven over de representativiteit. Denters & Klok (2012, p. 2) maken onderscheid tussen twee typen representativiteit, namelijk: (1) sociale representativiteit en (2) inhoudelijke representativiteit.

2.1.1 Sociale representativiteit

Ten eerste is het belangrijk dat de groep participanten voldoende sociaal representatief bevonden wordt voor hun achterban. Onder sociale representativiteit wordt verstaan brede, niet-selectieve participatie vanuit alle lagen en delen van de populatie (Denters & Klok, 2012). Om een goed beeld hiervan te krijgen moet er gekeken worden naar (1) de hoeveelheid participatie en (2) de representativiteit van de participatie. De hoeveelheid participatie is feitelijk vast te leggen wanneer de totale omvang van de populatie en participanten bekend zijn. Uiteindelijk is het per situatie anders om te beoordelen of de participatie breed genoeg is. Afgezien van de subjectieve beoordeling, benadrukken Rosenstone en Hansen (1993) dat: “hoe lager de participatie, hoe hoger de ongelijkheid zal zijn”. Vervolgens zal er gekeken moeten worden naar de verschillen in sociale kenmerken tussen de participanten en niet-participanten. Veel voorkomende kenmerken, die men in beide groepen vaak goed verdeeld wil hebben, zijn: geslacht, leeftijd, nationaliteit, inkomen en opleiding. Uit eerder onderzoek is namelijk gebleken dat in veel participatievormen inbreuk gedaan wordt op de representativiteit van deze persoonlijke achtergrondkenmerken (Bovens, 2006; Denters e.a., 2011; Verba, 1995). Hierin heeft men geconstateerd dat een ‘participatie-elite’ de processen domineert, want participanten bestaan voornamelijk uit blanke hoger opgeleide mannen van middelbare leeftijd. Bovens en Wille (2011) spreken zelfs van een ‘diplomademocratie’. Dit gebrek aan sociale representativiteit is ook te vinden in de sociale huursector. Conway en Hachen (2005) hebben namelijk onderzoek gedaan naar huurdersparticipatie en vonden significante verschillen tussen participerende huurders en niet-participerende huurders. Hierbij kwamen de volgende sociale verschillen naar voren¹: (1) het hebben van kinderen*, (2) het hebben van ten minste een hogeschool diploma**, (3) het aantal jaren woonachtig in de buurt en (4) het hebben van sociale contacten in de buurt**.

¹ * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$ (de p-waarde is een fractie die de kans aangeeft dat het alsnog onjuist is)

2.1.2 Inhoudelijke representativiteit

Het ontbreken van sociale representativiteit roept vragen op over de evenwichtigheid van de belangenbehartiging, oftewel de inhoudelijke representativiteit (Bovens, 2006). Onder inhoudelijke representativiteit wordt verstaan dat de opvattingen van participanten en niet-participanten zo goed mogelijk overeenkomen (Denters & Klok, 2012). Ongeacht of de groep participanten sociaal vertegenwoordigd is of niet, het kan alsnog inhoudelijk representatief zijn. Niettemin toont de praktijk aan dat wanneer er bijvoorbeeld alleen hoger opgeleiden participeren, er vaak nadrukkelijk gesproken zal worden over hun belangen. Verba e.a. (1995, p. 512) geven aan dat de stem van hoger opgeleiden veel luider klinkt bij allerlei vormen van inspraak. Daarnaast geeft Bovens (2006) aan dat lager opgeleiden zich over andere kwesties zorgen maken dan hoogopgeleiden. Lager opgeleiden hebben vooral grote zorgen over de kosten van het levensonderhoud en hoger opgeleiden maken zich vooral druk om de kwaliteit van onderwijs en maatschappelijke innovatie. Wanneer de groep participanten niet representatief is, kan er dus een verkeerd beeld ontstaan van de populatie. Fiorina (1999, p. 418) onderstreept dit door te zeggen: “wanneer kleine en onrepresentatieve delen van de populatie zichzelf steeds op de voorgrond plaatsen, het gevolg ontstaat dat de mening van de ‘normale’ mens ondersneeuwt.” Met andere woorden het ontbreken van sociale representativiteit leidt vaak tot slechte inhoudelijke representativiteit. Daarnaast wordt er op bepaalde vertegenwoordigingsniveaus een bepaald niveau van ervaring, kennis en vaardigheden vereist om deel te kunnen nemen. Denk aan huurdersparticipatie op beleidsniveau, waarbij huurders worden gevraagd om mee te praten over ingewikkelde beleidszaken. In deze participatievorm wordt onder meer kennis van wetgeving en woningcorporaties vereist. Hierdoor zijn lager opgeleiden minder snel geneigd om te participeren. Uiteindelijk leidt dit tot geluiden als: “naar ons laag opgeleiden wordt toch niet geluisterd” (Bovens, 2006). Dit kan resulteren in een gebrek aan legitimiteit.

2.2 Participatiebarrières en -motieven

Nu het belang van representativiteit duidelijk is, moet er gekeken worden waarom de een wel participeert en de ander niet? Om deze vraag te beantwoorden, zal er gekeken worden naar de factoren achter de beslissing. Ieder mens heeft verschillende motieven om wel of niet te participeren (zie bijv. Rosenstone & Hansen, 1993; Denters & Klok, 2010; Lowndes e.a., 2006; Fung, 2004). Toch zijn er veelvoorkomende factoren uit de wetenschap bekend die invloed hebben op de bereidwilligheid tot participeren. Allereerst wordt aangegeven welke participatiebarrières ervaren worden door burgers. Daarna hoe deze barrières in de praktijk zoveel mogelijk vermeden kunnen worden door gebruik te maken van participatiemodellen. Deze modellen bestaan niet uit een voorgeschreven stappenplan hoe het moet, maar uit elementen waar vooraf en tijdens het participatieproces rekening mee gehouden moet worden als men participatie succesvol wil maken.

2.2.1 Participatiebarrières

Niet-participanten kunnen barrières ervaren waardoor ze niet willen participeren (Rosenstone & Hansen, 1993; Fung, 2004; Denters & Klok, 2010). Daarnaast varieert de ernst van de barrière per persoon en omgeving. Bijvoorbeeld iemand die vanuit zichzelf veel zelfvertrouwen heeft, zal het gebrek aan ervaring minder erg als een barrière zien dan iemand die snel onzeker is. Fung (2004) geeft aan dat de bereidwilligheid negatief beïnvloed wordt door:

1. Gebrek aan motieven om te participeren (p. 101-107);
2. Het ontbreken aan benodigde persoonlijke belangen (p. 108-119);
3. Een gebrek aan sociaal kapitaal (p. 119-122);
4. De 'participatie-elite' zorgt voor ontmoediging van 'minderheden' (p. 122-128);
5. Een gebrek aan kennis en vaardigheden (p. 128-131).

Ten eerste ontbreken er vaak motieven om te participeren. Volgens de 'strong rational-choice theory' praat, stemt en gedraagt iedereen zich strategisch om zijn eigen belang na te streven (Riker, 1982). Met de kennis dat zowel niet-participanten als participanten uiteindelijk kunnen genieten van de uitkomsten, kan dit leiden tot het 'free-rider probleem' (Olsen, 1965). Dit houdt in dat mensen niet willen participeren omdat participatie niet leidt tot meer voordeel. Bijvoorbeeld als een groep bewoners in een buurt afspreken om 's avonds te surveilleren om diefstal tegen te gaan, dan hebben bewoners die niet meedoen aan dit initiatief dezelfde baten. Desalniettemin is het belangrijk dat participanten contact houden met niet-participanten, anders is de drempel voor niet-participanten nog groter om te participeren.

Ten tweede speelt de afwezigheid van persoonlijke belangen een rol. Burgers die participeren willen dat het een positieve output oplevert. Men weegt de baten en kosten tegen elkaar op en neemt dan een strategisch besluit. Wanneer burgers overlast ondervinden van een bepaald probleem stijgt het belang om dit op te lossen. Bijvoorbeeld als huurders ontevreden zijn met de huurverhoging, dan zijn huurders eerder geneigd om te participeren op beleidsniveau. Alleen wanneer belemmeringen het gebruik van participatiemogelijkheden bemoeilijkt, dan stijgen de kosten om te participeren en zal de kans op participatie dalen. Denk aan lange reistijden en vervelende tijdstippen.

Ten derde bepaalt een tekortkoming aan sociaal kapitaal in bepaalde wijken eveneens de bereidwilligheid om te participeren. Fung (2004) geeft aan dat wanneer bewoners weinig of geen contact hebben met andere bewoners, er geen interesse is om inzet te tonen voor activiteiten in de buurt. Daarentegen geeft Denters e.a. (2013) aan dat in hun onderzoek het tegenovergestelde effect optrad, namelijk dat huurders door de slechte sociale sfeer juist meer behoefte kregen aan saamhorigheid. Het gebrek aan saamhorigheid was hier een van de beweegredenen om te gaan participeren. Dit toont aan dat het aan de omgeving ligt of deze tekortkoming aan sociaal kapitaal als een motief of barrière wordt ervaren.

Ten vierde raken 'minderheden' ontmoedigd om te participeren door de 'participatie-elite'. Zoals verteld in het vorige hoofdstuk bestaat de groep participanten voornamelijk uit blanke hoger opgeleide mannen van middelbare leeftijd. Deze groep noemt men de 'participatie-elite' (Bovens en Wille, 2011). Doordat deze personen voornamelijk participeren, raken andere groeperingen ontmoedigd. Denk aan vrouwen, allochtonen en studenten. Zij voelen zich niet welkom of willen zelf niet bij een groep horen die in hun beleving anders in omgang is dan hunzelf.

Ten vijfde kan het gebrek aan kennis en vaardigheden een belangrijke rol spelen om niet te participeren. Als burgers worden gevraagd om deel te nemen aan een vergadering, dan worden er verschillende kwaliteiten verwacht. Zoals hoe men hoort te vergaderen en het bezit van kennis over de onderwerpen. Voornamelijk voor lager opgeleiden is het gebrek aan kennis en vaardigheden een barrière om te participeren (Verba, 1995).

2.2.2 Het uitsluiten en verzwakken van participatiebarrières

Nu duidelijk is welke factoren negatieve invloed kunnen hebben op de mate van participatie, zal gekeken worden hoe deze barrières zo veel mogelijk gereduceerd kunnen worden. Daarvoor is het allereerst belangrijk om te weten dat participatie alleen ontstaat wanneer burgers motieven hebben om te participeren. Daarnaast moeten belemmeringen (bijv. tijd, kennis en onnodige regelgeving) altijd voorkomen worden (Denters & Klok, 2012). Met andere woorden, om participatie succesvol te maken moeten er altijd zo min mogelijk barrières aanwezig zijn. Vandaar dat onderzoekers (o.a. Lowndes e.a., 2006; Denters e.a., 2013) verschillende modellen hebben geconstrueerd waarin wordt aangegeven welke factoren voor burgerparticipatie noodzakelijk zijn. In dit onderzoek worden de volgende twee veel gebruikte participatiemodellen uitgelicht, namelijk: (1) het CLEAR-model en (2) het ACTIE-model. Waar de meeste modellen zich tot nu toe op de minimumeisen voor burgerparticipatie richten, zijn het CLEAR-model en ACTIE-model gericht op een verdere ontwikkeling van burgerparticipatie niet als een minimumeis, maar als ontwikkelingsrichting. Instanties kunnen aan de hand van dit model beoordelen op welke punten zij burgerparticipatie verder kunnen verbeteren. Allereerst worden de elementen van beide empirische modellen toegelicht. Daarnaast wordt aangegeven hoe men met ieder element in de praktijk rekening kan houden.

2.2.3 Het CLEAR-model

Allereerst wordt het CLEAR-model besproken (Lowndes, Pratchett & Stoker, 2006). Dit model, gebaseerd op de conclusies van Fung (2004) en Verba e.a. (1995), toont vijf elementen aan die de effectiviteit van participatie bevordert, mits hier door de betrokken partijen op de juiste manier invulling aan wordt gegeven. In dit deelhoofdstuk wordt ieder element besproken met een korte toelichting hoe hier rekening mee gehouden kan worden in de praktijk. Deze vijf elementen zijn (Lowndes e.a., 2006, p. 286-289):

1. **Can do** (p. 286-287);
2. **Like to** (p. 287-288);
3. **Enabled to** (p. 288);
4. **Asked to** (p. 288-289);
5. **Responded to** (p. 289).

Het eerste element '*Can do*' richt zich op de mogelijkheid voor mensen om te participeren. Hiermee worden de persoonlijke kwaliteiten van burgers bedoeld. Deze kwaliteiten variëren van het vermogen en het vertrouwen om te praten in het openbaar tot de capaciteit om evenementen te organiseren en het stimuleren van anderen voor een bepaald initiatief. Dit toont aan dat de mate waarin kwaliteiten nodig zijn logischerwijs afhangt van de type participatie. Bijvoorbeeld wanneer men wordt gevraagd om mee te praten op beleidsniveau, dan heeft men meer kwaliteiten nodig dan wanneer er gesproken wordt over het onderhoud van tuinen in de buurt. Het is daarom verstandig om participanten altijd te laten beschikken over voldoende kwaliteiten. Dit is eveneens een belangrijk punt voor de representativiteit, omdat lager opgeleiden vaak over andere kwaliteiten beschikken dan hoger opgeleiden.

Het tweede element '*Like to*' refereert naar de bereidheid van burgers om te participeren in het belang van de gemeenschap. Men wil zich kunnen identificeren met de gemeenschap en zich erbij betrokken voelen. Onderzoeken hebben namelijk bevestigd dat in situaties waar mensen geen saamhorigheid voelen, de bereidwilligheid om te participeren significant toeneemt (Etzioni, 1995; Tam, 1998). Dit komt omdat zij samen een gemeenschappelijke factor bezitten, namelijk het behoren tot dezelfde straat of wijk. Deze basis zorgt ervoor dat men elkaar eerder vertrouwt en wat gunt. Hierdoor werken mensen beter met elkaar samen en ontstaat er meer effectiviteit.

Het derde element '*Enabled to*' richt zich op de vraag of en in hoeverre participatie wordt gefaciliteerd door organisaties of groepen. Het maakt de bereidwilligheid om te participeren groter als men zelf niet de participatievormen hoeft te construeren, maar juist kan deelnemen aan bestaande participatievormen. Daarnaast wordt met dit derde element eveneens de toegankelijkheid bedoeld. Wanneer men bijvoorbeeld afhankelijk is van omslachtige wetgeving en verre reisafstanden, dan is men minder snel geneigd om te participeren.

Het vierde element '*Asked to*' toont het belang aan om burgers te vragen om (mee) te participeren. Lowndes e.a. (2006) noemen dit mobilisatie. Onderzoek toont namelijk aan dat de bereidheid om te participeren sterk afhangt of mensen wel of niet gevraagd worden en de manier waarop ze benaderd worden (Verba e.a., 1995). Mobilisatie is het sterkst wanneer de groep of organisatie die verantwoordelijk is voor de beslissing, burgers vraagt om mee te denken in het maken van de beslissing. Daarnaast is het aantal opties om te participeren belangrijk. Want de ene persoon voelt zich bijvoorbeeld prettiger bij een openbare bijeenkomst, terwijl de andere persoon liever online zijn mening verkondigt. Vandaar dat het niet nodig is om in elke participatievorm representativiteit te bereiken, als alle participatievormen tezamen maar representatief zijn.

Ten slotte, het vijfde element '*Responded to*' richt zich op de mate waarin men daadwerkelijk invloed kan uitoefenen op de uiteindelijke beslissing. Burgers zijn alleen bereid om te participeren wanneer zij het gevoel hebben dat hun mening echt telt. Het hoeft niet zo te zijn dat wat de participanten willen ook daadwerkelijk wordt gedaan, als de organisatoren maar laten merken dat zij de mening van de participant meegewogen hebben in het besluit. Het is daarom verstandig om burgers in te lichten dat participatie eveneens uit teleurstellingen kan bestaan. Vandaar dat de initiatiefnemer er verstandig aan doet om stil te staan bij de verwachtingen van burgers en dit goed te managen. Uiteindelijk zijn slechte ervaringen en onvoldoende terugkoppeling factoren die ervoor zorgen dat het participatiemodel geen lang leven is beschoren.

2.2.4 Het ACTIE-model

Het ACTIE-instrument bouwt nadrukkelijk voort op het CLEAR-model van Lowndes e.a. (2006). Net zoals het CLEAR-model, biedt dit participatie-instrument een wetenschappelijk gefundeerd kader om systematisch na te denken over wat groepen en organisaties kunnen doen om burgerparticipatie zo goed mogelijk te faciliteren (Denters e.a., 2013). Doordat dit model verder gaat op het CLEAR-model, zal dit model leidend zijn voor het vervolgonderzoek. Vandaar dat het ACTIE-model nadrukkelijker wordt toegelicht door ieder element afzonderlijk toe te lichten. Hierbij wordt zowel de inhoud behandeld als hoe initiatiefnemers rekening ermee kunnen houden in de praktijk. In totaal bestaat dit model uit vijf participatie-elementen, namelijk (Denters e.a., 2013, p. 36-43):

1. **Animo** (p. 36-37);
2. **Contacten** (p. 37-38);
3. **Toerusting** (p. 39-40);
4. **Inbedding** (p. 40-41);
5. **Empathie** (p. 42-43).

Animo

Het eerste element '*Animo*' verwijst naar de motivaties en drijfveren van burgers die nodig zijn om een initiatief te doen slagen. Denters e.a. (2013, p. 22) benoemen hierbij drie soorten motieven, namelijk: (1) sociale motieven, (2) plichtsgebonden motieven en (3) doelgerichte motieven. Onder sociale motieven wordt verstaan dat de beweegredenen om te participeren ontstaan vanuit het leuk en interessant vinden om samen met anderen actief te zijn. Saamhorigheid vindt men dus belangrijk. Plichtsgebonden motieven hebben betrekking op het gevoel dat het je plicht is om een bijdrage te leveren aan je buurt of samenleving. Het derde motief, doelgerichtheid, bestaat uit de wens om bepaalde maatschappelijke problemen op te lossen en verbetering door te voeren (Denters e.a. 2013, p. 23). Hierbij gaat het voornamelijk om de eigen omgeving waar men woont. Aangezien een probleem dat zich alleen voordoet in een andere wijk, geen betrekking heeft tot het eigen belang. Daarnaast is het ook mogelijk dat burgers ontevreden zijn met de organisatie en hier graag verandering in willen aanbrengen. Als men een klacht heeft dan is men eerder geneigd om te participeren, mits deze manier van participeren invloed uit kan oefenen op deze klacht (Conway & Hachen, 2005). In de praktijk overlappen deze motieven regelmatig. Als een burger saamhorigheid belangrijk vindt, kan dit zowel een sociaal als een doelgericht motief zijn. Want wanneer men streeft naar meer saamhorigheid in de buurt dan wordt dit gezien als een doelgericht motief. Verder is het ook verstandig om stil te staan in hoeverre het participatiedoel relevant is voor de burgers. Men wil zich namelijk betrokken voelen tot het participatie-initiatief. Als de initiatiefnemer een bepaald onderwerp interessant vindt hoeft dit natuurlijk nog niet interessant te zijn voor de burgers. Vandaar dat het belangrijk is dat het onderwerp wordt aangepast aan wat de (mogelijke) participanten willen. Alleen wanneer een bepaald idee de belangen van andere bewoners schaadt of tegen het beleid van de eigen instantie ingaat, dan kan de instantie het idee tegenhouden. Hierbij geldt voorkomen is beter dan genezen. Want wanneer bewoners ondertussen hun idee al hebben uitgedacht en opeens te horen krijgen dat het niet mogelijk is, kan er woede en onbegrip ontstaan onder de participanten. Vandaar het advies om van te voren duidelijk de kaders aan te geven, zodat de verwachtingen voor beide partijen helder zijn. Daarnaast is het verstandig dat de initiatiefnemer, als hij bemerkt dat de gemeenschapszin relatief gering is, adequaat inspeelt op de aanwezige gemeenschapszin. Als men participatie succesvol wil maken, dan moet de initiatiefnemer de burgers niet willen veranderen, maar juist de maatschappelijke situatie accepteren en zich hier zo goed mogelijk op aanpassen (Gunster, 2010). Alleen dan hebben en houden burgers motieven om te participeren.

Contacten

Het tweede element '*Contacten*' richt zich op de connecties van de initiatiefnemer(s). De verschillende vormen van contacten vormen samen het sociaal kapitaal (Denters e.a., 2013, p. 47). Sociaal kapitaal bestaat volgens Putnam (2000) uit netwerken, normen en sociaal vertrouwen. Deze aspecten zijn belangrijk voor de coördinatie en samenwerking tussen de actoren in het participatieproces. In navolging hierop maken Denters e.a. (2013, p. 37) onderscheid tussen drie soorten sociaal kapitaal:

1. Bonding social capital: de contacten van initiatiefnemers binnen hun eigen groep (bijv. met de burens in het eigen wooncomplex of met medeleden van de voetbalvereniging);
2. Bridging social capital: de contacten van de initiatiefnemers buiten hun eigen groep (bijv. met bewoners buiten je wooncomplex of met omwonende van de voetbalvereniging die geen lid zijn van de club);
3. Linking social capital: de contacten met instanties en met nabijgelegen organisaties (bijv. met de verhuurder van het wooncomplex of met scholen in de buurt van de voetbalvereniging).

Vaak ontstaan initiatieven uit contacten binnen de eigen groep. Daarbij kan het voorkomen dat zij geen behoefte hebben aan contacten met buitenstaanders. Het voordeel hiervan is dat er intern verbondenheid en eendracht ontstaat. Desondanks kan het ook leiden tot een situatie waarin anderen zich buitengesloten voelen en besluiten om niet mee te doen. Daarnaast ontbreekt het bij burgers binnen een gesloten groep vaak aan zelfkritiek en inlevingsvermogen in anderen. De initiatiefnemer kan dit proberen op te lossen door meer informatie beschikbaar te stellen over de werkzaamheden van deze groep(en). Vaak komt het voor dat meerdere groepen hetzelfde willen in een wijk, de initiatiefnemer kan dan deze groepen samenbrengen. Bijvoorbeeld als een woningcorporatie merkt dat wijken met een gemeenschappelijk probleem stoeien, kan het helpen om in gesprek te gaan met elkaar. Dit geeft de participanten nieuwe inspiratie en inzichten. Het is dus belangrijk om als initiatiefnemer contact te houden met de participanten. Andere knelpunten voor participatiegroepen kunnen ontstaan in de contacten met instanties. Als hier geen of bijna geen contact mee is, dan is het moeilijk om initiatieven te realiseren. Als er bijvoorbeeld gekeken wordt naar de leefbaarheid in de wijk, dan zijn daar allerlei instanties bij betrokken zoals de gemeente, woningcorporaties, en sportverenigingen. Al met al toont dit element aan dat het leggen van verbindingen met andere organisaties en groepen belangrijk is voor succesvolle participatie. Niettemin is het verstandig dat men rekening houdt dat het aantal connecties met andere organisaties niet te groot is. Dan kan er namelijk een gebrek aan slagvaardigheid ontstaan. Vandaar dat het belangrijk is om de juiste balans te zoeken tussen deze drie soorten contacten.

Toerusting

Het derde element '*toerusting*' gaat over de middelen, tijd en vaardigheden van de participanten. Ten eerste is het verstandig om burgers zo min mogelijk kosten te laten maken om te laten participeren. Volgens Tonkens en Verhoeven (2011) is geld één van de grootste belemmeringen om niet te participeren. In hun onderzoek geven participanten aan dat wanneer de benodigde middelen niet meer betaald worden, tachtig procent stopt met participeren. Hierbij dient wel te worden gemeld, dat het benodigde budget in dit participatieonderzoek redelijk groot was (o.a. een vergaderruimte). Vandaar dat de initiatiefnemer ervoor dient te zorgen dat de deelnemers zo min mogelijk kosten zelf dragen. Kosten die gemaakt worden in de vorm van geld, dienen in bijna alle gevallen bij de initiatiefnemer te liggen. Daarbij dient de initiatiefnemer zelf een afweging te maken hoe hij of zij dit het best kan faciliteren. Het is bijvoorbeeld niet altijd nodig om geld te geven voor een vergaderruimte als er een vergaderzaal beschikbaar is in het pand van de initiatiefnemer.

Daarnaast kan geld, ter ondersteuning van een initiatief, een dubbele werking hebben. Enerzijds maakt geld bepaalde participatie eerder mogelijk en creëert dat een gevoel van partnerschap tussen de instantie en de burgers. Anderzijds kan geld leiden tot spanningen als er verantwoordingen mee gemoeid zijn. Ten tweede is het verstandig om stil te staan bij de tijdstippen van het participatie-initiatief. Dit dienen geschikte tijden te zijn waarop de meeste burgers kunnen. De initiatiefnemer doet er goed aan om zich zoveel mogelijk aan te passen aan de tijdstippen waarop de burgers beschikbaar zijn. Als het participatie-initiatief overdag tussen negen en vijf wordt georganiseerd, omdat de werknemers van de instantie dan het liefst werken, is het mogelijk dat veel mensen niet kunnen deelnemen vanwege hun eigen verplichtingen. Het is dus belangrijk om te overleggen wanneer men kan en daar als instantie zo goed mogelijk op aan te passen. Daarnaast is ook de frequentie en het tijdsbeslag van het initiatief van belang om participatie te doen slagen. Het is daarom verstandig om in goed overleg met alle actoren hier naar te kijken. Ten derde zijn de vaardigheden van de burgers belangrijk. Wanneer burgers het idee hebben of ervaren dat zij bepaalde vaardigheden missen, dan is de kans dat zij willen participeren gering. Uiteindelijk maakt iedere burger een afweging tussen de plus- en minpunten. Aan de hand daarvan bepaalt men om wel of niet te participeren. Als er voor een participatievorm bepaalde kwaliteiten nodig zijn, waarover niet alle burgers beschikken, dan is het verstandig om scholing aan te bieden. Zodat burgers, zowel hoogopgeleiden als laagopgeleiden, kunnen deelnemen aan de participatievorm. De kosten die hiervoor worden gemaakt dienen dan eveneens tot het budget te behoren dat betaald wordt door de initiatiefnemer.

Inbedding

Het vierde element '*inbedding*' behelst het beleid en perspectief van de instantie(s) die direct of indirect invloed uitoefenen op het participatiemodel. Denk aan de overheids- of welzijnsinstellingen. Deze instanties zijn hoofdzakelijk ingericht op het uitvoeren van hun eigen beleid, met de daarbij behorende bureaucratische organisatievormen. Voor de meeste burgers is het moeilijk om zich door dit 'bestuurlijk oerwoud' een weg te banen. Daarnaast irriteren burgers zich snel als iets eenvoudigs niet eenvoudig geregeld kan worden doordat men van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Per initiatief is de benodigde medewerking van de betrokken instantie(s) verschillend. In sommige gevallen is dit zelfs afwezig of beperkt aanwezig, dan luistert de inbedding minder nauw. In andere gevallen waarbij dit wel beduidend aanwezig is, is het van groot belang om (onnodige) regelgeving te schrappen of om aan te passen. Daarnaast is het verstandig om als initiatiefnemer ervoor te zorgen dat het de participanten zo makkelijk mogelijk wordt gemaakt om met de juiste mensen van de instanties in contact te komen. De initiatiefnemer doet er dus goed aan om rekening te houden met een juiste balans tussen aan de ene kant de organisatielogica en aan de andere kant de burgerlogica. Hierbij dient de organisatie een positieve rol in te nemen, zoals "*we gaan helpen en hoe doen we dat?*" in plaats van "*kan dit wel en mag dit wel?*" (Denters e.a., 2013). Verder helpt het om een persoon binnen de organisatie aan te stellen die de wegen intern kent en de burgers helpt om het initiatief succesvol te maken.

Empathie

Het vijfde en laatste element van het ACTIE-model '*Empathie*' benadrukt hoe belangrijk het begrip en inlevingsvermogen in een ander is. Het vermogen van de professionals en bijbehorende organisaties om zich te verplaatsen in burgers en daarbij adequaat in te spelen op hun wensen en verwachtingen is van groot belang (Denters e.a., 2013). Bovens (2006) geeft aan dat het voor de empathie belangrijk is om burgers meer input te geven. Wanneer een instantie burgers om hun mening vraagt en uiteindelijk niet terugkoppelt wat er met deze mening gedaan is, toont dat weinig empathie aan. Dan

ontstaat er weinig vertrouwen in de instantie en het idee dat er toch niet naar burgers wordt geluisterd. Burgers willen het gevoel hebben dat zij er toe doen, dat hun inbreng wordt gewaardeerd en tot aanpassing van beleid kan leiden. Dit kan zowel tijdens het participatieproces als ervoor. Hierbij dient wel aandacht te worden besteed aan de representativiteit van de input. Verba e.a. (1995, p. 512) geven namelijk aan dat wanneer er input gevraagd wordt, de stem van burgers met hoge opleidingen en hoge inkomens significant luider klinkt. Verder is het verstandig dat instanties burgers duidelijkheid geven in wat wel en niet kan, en zich te allen tijde aan gemaakte afspraken houden. Aangezien het niet na komen van afspraken de relaties blijvend kunnen schaden. Ook zonder harde afspraken kunnen er verwachtingen ontstaan over wat de organisatie kan doen en leveren. Probeer daarom verwachtingen boven tafel te krijgen, om onverwachte teleurstellingen te voorkomen.

3. Onderzoeksmethodiek

In dit hoofdstuk zal de verbinding worden gelegd tussen theorie en praktijk. De theorie zal grotendeels dienen als leidraad in dit onderzoek, zodat duidelijk wordt welke motieven en barrières van toepassing zijn. Allereerst zal het plan van aanpak worden uitgelegd. Daarna zal iedere onderzoeksmethode nader worden toegelicht. In dit onderzoek staan de huurders van Domijn centraal. Deze onderzoeksgroep valt te verdelen in twee subgroepen, namelijk (1) participerende huurders op beleidsniveau en (2) niet-participerende huurders op beleidsniveau. Naar beide subgroepen zal apart gekeken worden. Daarnaast moeten eveneens de kenmerken van de beleidsbepalers van Domijn gemeten worden, zij bepalen immers de kaders waarin verandering mogelijk is.

3.1 Plan van aanpak

Om uiteindelijk de algemene onderzoeksvraag te beantwoorden moeten verschillende stappen ondernomen worden. Per deelvraag wordt aangegeven welke stappen er nodig zijn om antwoord te krijgen. Voor deze stappen zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt. Deze worden na het plan van aanpak per onderzoeksmethode inhoudelijk uitgelegd.

Deelvraag 1:

“Welke mogelijkheden tot participatie op beleidsniveau worden er op dit moment aangeboden door Domijn?”

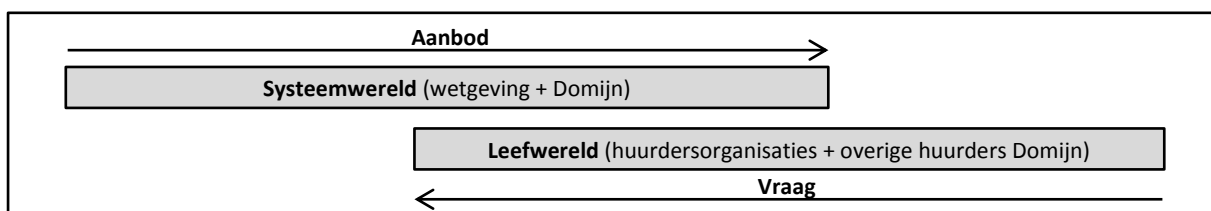
Om de eerste deelvraag te beantwoorden, zal er allereerst verdiept moeten worden in bestaande beleidsdocumenten betreffende de huidige participatievormen op beleidsniveau. Daarna zal er op een informele wijze een gesprek gevoerd worden met de directeur en twee medewerkers die in contact staan met de huurdersorganisaties van Domijn. De directeur heeft hierbij de kennis op beleidsniveau, hoe het huidige model in theorie zou horen te functioneren. De twee medewerkers hebben kennis van de praktijksituatie. Tijdens dit gesprek worden er vanuit mijn kant vragen gesteld over zaken die nog niet duidelijk waren vanuit de beleidsdocumenten. Na dit gesprek zal er een duidelijk beeld ontstaan welke huurdersorganisaties er allemaal zijn en hoe zij in grote lijnen samenwerken. Daarna zal de informatie uit het gesprek tezamen met de beleidsdocumenten worden gebruikt om het huidige model te omschrijven.

Deelvraag 2:

“In hoeverre zijn de mogelijkheden tot huurdersparticipatie op beleidsniveau adequaat gezien de wettelijke eisen en de ambities van Domijn en de huurdersorganisaties?”

Nu de mogelijkheden tot huurdersparticipatie op beleidsniveau duidelijk zijn, is het belangrijk om te kijken of deze mogelijkheden voldoen aan de wetgeving. Vandaar dat eerst bekeken moet worden welke wetgeving betrekking heeft op huurdersparticipatie op beleidsniveau. Daarna zal de desbetreffende wetgeving nauwkeurig worden doorgenomen. Uiteindelijk wordt er op basis van deze regelgeving een enquête gemaakt met het doel om te controleren of alle artikelen uit de wetgeving voldoen. Deze enquête zal door alle drie de beleidsbepalers ingevuld worden. Daarnaast zal er eveneens een gesprek zijn met de deskundige die ingehuurd wordt door de huurdersorganisaties ter ondersteuning. Tijdens het onderzoek bleken de participanten zelf helaas niet te beschikken over deze kennis, vandaar dat de deskundige gevraagd is in hoeverre volgens hem het model voldoet aan de wetgeving. Na deze metingen, zal kenbaar zijn in hoeverre de huidige mogelijkheden tot huurdersparticipatie op beleidsniveau voldoen aan de wetgeving. Tevens geeft dit aan in hoeverre het bestaande model gewijzigd moet worden.

Naast de wetgeving, waar het model minimaal aan moet voldoen, zijn er ambities vanuit Domijn en de huurders. De wetgeving, woningcorporatie Domijn en de huurders van Domijn zijn in te splitsen in twee groepen. Enerzijds behoren de wetgeving en Domijn tot de ‘systeemwereld’ en anderzijds behoren de huurders tot de ‘leefwereld’ (Habermas 1954, zoals geciteerd in Sica, 1991). In dit onderzoek behoren alle huurders van Domijn tot de ‘leefwereld’. Alleen valt deze groep te verdelen in twee deelgroepen die afzonderlijk bekeken moeten worden, namelijk de groep participerende huurders en niet-participerende huurders op het gebied van huurdersparticipatie op beleidsniveau (zie figuur 3.1). Om te kijken in hoeverre Domijn en de huurders ambities hebben op het gebied van huurdersparticipatie op beleidsniveau, worden de beleidsbepalers van Domijn en de participanten van de huurdersorganisaties geïnterviewd. Doordat de groep huurders die niet participeren groot is, zal deze mening gemeten worden aan de hand van een enquête. Het is belangrijk dat er gekeken wordt naar alle huurders, omdat de participatiemogelijkheden op beleidsniveau zo goed mogelijk moeten aansluiten op de wensen van zowel de participerende huurders als de niet-participerende huurders. Ten slotte geeft de wetgeving tezamen met de ambities van Domijn en de huurders aan in hoeverre de huidige mogelijkheden tot huurdersparticipatie op beleidsniveau adequaat zijn en indien nodig hoe dit het best aangepast kan worden.



Figuur 3.1: Systeemwereld en leefwereld (bron: Habermas, 1954, zoals geciteerd in Sica, 1991)

Deelvraag 3:

“In hoeverre gebruiken huurders de huidige mogelijkheden tot participatie op beleidsniveau en welke sociale verschillen zijn er tussen participerende en niet-participerende huurders?”

In eerste instantie kan er objectief gemeten worden hoeveel huurders participeren en hoeveel huurders niet participeren op beleidsniveau. Deze informatie is afgelezen van bestaande documenten over de huurdersorganisaties van Domijn. Uiteindelijk kan berekend worden welk percentage van alle huurders participeert op beleidsniveau. Daarnaast heeft Domijn ook informatie beschikbaar over een aantal sociale kenmerken (o.a. geslacht en leeftijd) van beide groepen. In principe wil Domijn dat deze sociale kenmerken in beide groep gelijk zijn, zodat de participerende huurders op beleidsniveau representatief genoemd kunnen worden. Daarna worden de kenmerken van beide groepen in de ‘leefwereld’ apart gemeten. De kenmerken van de participerende huurders worden gemeten door middel van interviews en een enquête. Van elke huurdersorganisatie zijn vertegenwoordigers geïnterviewd, aangezien iedere huurdersorganisatie een andere werkwijze en kijk op beleidsparticipatie heeft. Verder is het niet mogelijk om alle huurders die participeren op beleidsniveau te interviewen, vandaar dat naast de interviews alle participerende huurders benaderd worden om de enquête in te vullen. Deze enquête waarborgt eveneens de anonimiteit, waardoor de participant eerder zijn of haar eigen mening zal uiten. Daarnaast wordt ook de groep huurders die niet participeren op beleidsniveau gemeten door middel van een enquête. Hierin wordt gemeten in hoeverre huurders interesse hebben om met Domijn in gesprek te gaan over het corporatiebeleid en hoe dit het best ingevuld kan worden. Daarnaast wordt er eveneens gevraagd naar de sociale kenmerken en beleidsperspectieven. Uiteindelijk kunnen deze resultaten van beide groepen in de ‘leefwereld’ vergeleken worden met de ‘systeemwereld’.

Deelvraag 4:

“Welke verschillen verklaren het huidige gebruik van de door Domijn aangeboden participatievormen op beleidsniveau?”

Nu het aantal participerende huurders en niet-participerende huurders op beleidsniveau bekend is, moet er gekeken worden naar welke motieven en barrières hiervoor bepalend zijn. Hiervoor worden de veelvoorkomende motieven en barrières gebruikt uit de literatuur. Vanuit het perspectief van de huurdersorganisaties wordt gekeken welke motieven hun stimuleren om te participeren. Dit wordt gemeten door gebruik te maken van hetzelfde interviewprotocol voor huurdersorganisaties als bij deelvraag 3. Daarnaast wordt er gekeken naar de barrières van niet-participerende huurders op het gebied van beleidsniveau. Wanneer blijkt dat huurders niet afwisten van het bestaan van de huidige mogelijkheden, wordt gevraagd of zij alsnog wel of niet willen participeren. Hierbij worden wederom de motieven en barrières gebruikt vanuit de literatuur.

Deelvraag 5:

“In hoeverre willen huurders gebruik maken van alternatieve participatievormen op beleidsniveau?”

Nu waargenomen is hoe de ‘leefwereld’ en ‘systeemwereld’ de huidige situatie beoordelen en in hoeverre de ‘systeemwereld’ open staat om te veranderen, kan de vijfde deelvraag beantwoord gaan worden. Naast Domijn zijn er meerdere Nederlandse woningcorporaties die de afgelopen jaren bezig zijn geweest met het optimaliseren van participatie op beleidsniveau. Vandaar dat een aantal vooraanstaande woningcorporaties op het gebied van huurdersparticipatie op beleidsniveau worden geanalyseerd. Allereerst zal gekeken worden welke woningcorporaties dit zijn door contact te leggen met participatiespecialisten op beleidsniveau. Door hun ervaring en kennis weten zij precies wat vooraanstaande woningcorporaties zijn op het gebied van huurdersparticipatie op beleidsniveau. Daarnaast zullen de specialisten/onderzoekers tijdens de gesprekken voornamelijk advies geven over hoe woningcorporaties huurdersparticipatie op beleidsniveau het meest succesvol kan zijn. Deze adviezen worden meegenomen voor het uiteindelijke advies dat gegeven zal worden voor het participatiemodel van Domijn.

Bij het bestuderen van de participatiemodellen van andere woningcorporaties, zal gekeken worden hoe zij het participatiemodel op beleidsniveau hebben geconstrueerd. In eerste instantie wordt dit gedaan door alle openbare informatie over de participatiemodellen door te nemen. Daarna zal contact gelegd worden met de vraag of een medewerker van iedere woningcorporatie open staat voor een gesprek om inhoudelijk meer inzicht te krijgen in het participatiemodel op beleidsniveau. Dit gesprek zal gedaan worden in de vorm van een vrije-attitude-interview. Bij deze vorm van interviewen staat één onderwerp centraal (het participatiemodel op beleidsniveau) en daar wordt dan spontaan over gesproken tot dat het onderwerp duidelijk is. Uiteindelijk worden alle modellen naast elkaar gelegd en worden alleen de participatiemodellen gekozen die grotendeels binnen de kaders van Domijn passen. Deze participatiemodellen worden uiteindelijk verder geanalyseerd en worden voorgesteld aan de huurders door middel van een enquête. De resultaten van de enquête geven aan in hoeverre de huurders van Domijn gebruik willen maken van de mogelijkheden. Ten slotte worden alle resultaten meegenomen om te bepalen wat het meeste geschikte model is voor Domijn en haar huurders.

3.2 Onderzoeksmethoden

Nu het plan van aanpak voor dit onderzoek per deelvraag is behandeld, worden de onderzoeksmethoden nader toegelicht. Hierbij wordt verteld hoe iedere onderzoeksmethode is opgebouwd en wat het precies meet. Daarnaast wordt aangegeven welke obstakels zich tijdens het onderzoeken hebben plaatsgevonden.

3.2.1 *Enquête Domijn*

Om te kijken of de huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau van Domijn voldoen aan de wetgeving, is voor de drie beleidsbepalers van Domijn een enquête met meerkeuze vragen geconstrueerd. Deze enquête bestaat alleen uit artikelen van de Overlegwet en Woningwet die invloed uitoefenen op huurdersparticipatie op beleidsniveau (bijlage 1). Hierbij zijn alle artikelen grotendeels overgenomen zoals zij staan verwoord in de wetgeving. Dit voorkomt dat de wetten verkeerd geïnterpreteerd worden. Mocht achteraf blijken dat de beleidsbepalers de wetten in de enquête alsnog verkeerd interpreteren, dan zal dat eveneens gebeuren bij het lezen van de originele wetgeving. De artikelen in de enquête zijn alleen waar mogelijk verkort en het woord 'verhuurder' is in elk artikel vervangen door 'Domijn'. Hierdoor leest de beleidsbepaler de tekst makkelijker en kan er beter worden nagegaan of dit in de praktijk klopt. Verder kan de beleidsbepaler bij elk artikel aangeven of het 'voldoet', 'niet voldoet' of 'geen idee'. Vandaar dat deze enquête gezien kan worden als een soort checklist. Deze manier van meten kost in verhouding met een interview minder tijd. Daarnaast geeft het de mogelijkheid voor de beleidsbepaler om zelf te bepalen wanneer en in welk tempo het ingevuld wordt. De optie 'geen idee' geeft aan in hoeverre de beleidsbepalers afweten of de wetgeving voldoet in de praktijk. Uiteindelijk wanneer alle drie de enquêtes zijn ingevuld, zal er gekeken worden in hoeverre het model voldoet aan de wetgeving. In theorie moet het model voldoen aan alle wetten, echter wanneer blijkt dat dit niet zo is, dan zal gekeken worden in hoeverre het model niet voldoet aan de wetgeving. Dit toont aan in hoeverre het bestaande model van huurdersorganisaties gewijzigd moet worden. Daarnaast kan gemeten worden in hoeverre de beleidsbepalers het met elkaar eens zijn over de wetgeving. In theorie moeten ze het alle drie met elkaar eens zijn. Desondanks is gebleken dat dit in de praktijk niet zo is. De reden hiervoor kan zijn dat één of meerdere beleidsbepalers niet precies alle wetten kennen of dat er een verschil is in interpretatie. Het is daarom belangrijk dat zij hiervan op de hoogte worden gesteld. In hoeverre de beleidsbepalers van Domijn het met elkaar eens zijn, zal gemeten worden met de Cohen's Kappa. Hiermee kan per tweetal de overeenkomst gemeten worden. Omdat er drie beleidsbepalers zijn, zijn er drie combinatiemogelijkheden mogelijk. Vandaar dat deze berekening driemaal uitgevoerd moet worden. Uiteindelijk kunnen deze drie scores met elkaar vergeleken worden en geconcludeerd worden in hoeverre de beleidsbepalers het met elkaar eens zijn over het voldoen van de wetgeving.

3.2.2 *Interviewprotocollen Domijn en huurdersorganisaties*

Om inzicht te krijgen hoe de beleidsbepalers van Domijn (systeemwereld) en de participanten van de huurdersorganisaties (leefwereld) denken over het huidige model van huurdersorganisaties, is er gekozen voor een semigestructureerd interview (kwalitatief onderzoek). Deze methode houdt zich vast aan een voorop vastgesteld protocol, maar biedt de gelegenheid om tijdens het interview door te vragen. Hierdoor ontstaan duidelijke antwoorden die goed met elkaar te vergelijken zijn. Vanuit Domijn worden de bestuurder, directeur en manager Wonen één-op-één geïnterviewd. Vanuit de huurdersorganisaties worden alle zes bestuursleden van de Huurderskoepel geïnterviewd. Dit zal gedaan worden in tweetallen, omdat de Huurderskoepel bestaat uit twee afgevaardigden vanuit

iedere huurdersvereniging. Alleen bleek tijdens het interview met huurdersvereniging Losser dat het tweede bestuurslid van de Huurderskoepel namens HV Losser niet aanwezig was. De reden hiervoor is niet bekend gemaakt. Als plaatsvervanger kwam er een bestuurslid van Huurdersvereniging Losser die niet actief is voor de Huurderskoepel. Er is gekozen om de personen uit de huurderskoepel te interviewen, zodat er ook gevraagd kan worden naar de mening over de huurdersvereniging.

Voor Domijn en de huurdersorganisaties zijn twee verschillende interviewprotocollen ontworpen (bijlagen 2 en 3). Het interviewprotocol voor Domijn benadert de beleidsbepalers vooral vanuit de systeemwereld en het interviewprotocol voor de huurdersorganisaties benadert de participanten met name vanuit de leefwereld. Desondanks meten beide interviewprotocollen in grote lijnen dezelfde aspecten, namelijk:

1. de huidige werkwijze tussen huurdersorganisaties, Domijn en huurders;
2. mate van tevredenheid met het huidige model van huurdersorganisaties;
3. in hoeverre huurdersorganisaties invloed hebben op beleidszaken van Domijn;
4. de ambities en in hoeverre Domijn en de huurdersorganisaties hierbij bereid zijn om te veranderen;
5. wat volgens Domijn en de huurdersorganisaties motieven zijn om te participeren op beleidsniveau;
6. wat volgens Domijn en de huurdersorganisaties barrières zijn om te participeren op beleidsniveau;
7. de institutionalisering vanuit Domijn;
8. de houding, kwaliteiten en werkwijze van Domijn's werknemers.

Tijdens het formuleren van de onderzoeksvraag is duidelijk geworden hoe het model van huurdersorganisaties in grote lijnen opereert. Om precies te weten hoe Domijn en iedere huurdersorganisatie werkt en samenwerkt, moeten er gedetailleerde vragen worden gesteld op het gebied van de huidige werkwijzen. Daarnaast zal gekeken worden in hoeverre alle actoren tevreden zijn met het functioneren van de huurdersorganisaties. Verder zal nadrukkelijk gekeken worden in hoeverre de huurdersorganisaties daadwerkelijk invloed kunnen uitoefenen op het beleid van Domijn. Hiervoor is de regelgeving vanuit de overheid namelijk opgesteld. Naast het meten van de tevredenheid, is het van belang om te weten in hoeverre iedere actor bereid is om te veranderen. Deze informatie geeft aan wat de beweegruimte is om de leefwereld en systeemwereld dichter naar elkaar te brengen. Bovendien zal er gekeken worden naar de motieven en barrières. Tijdens de interviews met Domijn wordt gemeten wat verwachtte motieven en barrières zijn om te participeren op beleidsniveau. Hierbij wordt voornamelijk gekeken naar de mogelijkheid in hoeverre barrières geëlimineerd en motieven gestimuleerd kunnen worden. Tijdens de interviews met de huurdersorganisaties zal gevraagd worden wat voor hun motieven zijn om te participeren. Daarnaast wordt eveneens aan de huurdersorganisaties gevraagd wat volgens hun beweegredenen zijn waarom andere huurders niet participeren en in hoeverre zij deze barrières kunnen wegnemen. Voor de vragen naar motieven en barrières zijn de factoren gebruikt uit het ACTIE-model, hierdoor kunnen de resultaten gelinkt worden aan de literatuur. Daarnaast is met het maken van het interviewprotocol rekening gehouden met dat het interview maximaal één uur kan duren, aangezien de beleidsbepalers een drukke planning hebben. Hierdoor zal tijdens het interview het tijdsbestek per vraag goed bewaakt moeten worden. Ten slotte is aan de personen die geïnterviewd zijn, gevraagd of zij akkoord gaan met het opnemen van het interview. Hiermee gingen alle personen akkoord. Dit maakt het uitwerken van een interview namelijk een stuk eenvoudiger en nauwkeuriger.

3.2.3 Enquête huurdersorganisaties

Naast de kwalitatieve onderzoeksmethode voor de huurdersorganisaties, is er gekozen voor een enquête (kwantitatief onderzoek). Dit zorgt ervoor dat iedereen in de Huurderskoepel en huurdersverenigingen zijn of haar mening kan uiten. Aangezien tijdens de interviews alleen de zes bestuursleden geïnterviewd worden die actief zijn in zowel de Huurderskoepel als de huurdersvereniging. Daarnaast worden de interviews per tweetal uitgevoerd. Dit kan ertoe leiden dat de persoonlijke mening van beide personen niet naar voren komt. Vanwege deze twee redenen is gevraagd aan alle bestuursleden om deze enquête in te vullen. Deze methode meet namelijk de mening van alle participanten in de huurdersorganisaties op de meest representatieve manier, mits iedereen de enquête invult. Iedere huurdersvereniging bestaat uit vijf bestuursleden, dus in totaal zal de enquête in het meest gunstigste geval door vijftien personen worden ingevuld. Dit aantal zorgt er voor dat er met meer zekerheid iets gezegd kan worden, dan wanneer alleen de meningen van de zes personen die actief zijn in de Huurderskoepel en huurdersvereniging worden gemeten. Daarnaast zijn drie van de zes personen die geïnterviewd worden ook nog eens de voorzitters van de huurdersverenigingen. Dit kan zorgen voor een vertekend beeld, omdat zij als voorzitter grotendeels de touwtjes in handen hebben. Dit was eveneens te merken tijdens de interviews.

Er worden twee enquêteversies gemaakt, namelijk één versie met alleen vragen over de huurdersvereniging en de tweede versie met vragen over zowel de huurderskoepel als huurdersvereniging (bijlagen 4). Tijdens de interviews is al duidelijk geworden hoe de exacte werkwijze is in de Huurderskoepel en per huurdersvereniging. Vandaar dat tijdens de enquête de nadruk zal liggen op de persoonlijke mening van iedere participant over de volgende onderwerpen:

1. de werkwijze van huurdersorganisaties;
2. waarom zij actief zijn geworden voor één of meerdere huurdersorganisaties;
3. in hoeverre huurdersorganisaties invloed hebben op beleidszaken van Domijn;
4. in hoeverre de achterban geraadpleegd wordt;
5. kwaliteiten werknemers van Domijn.

De enquête die bestemd is voor bestuursleden die actief zijn in zowel de Huurderskoepel als huurdersvereniging bestaat uit 31 vragen en de enquête die alleen bestemd is voor leden van de huurdersvereniging bestaat uit 23 vragen. Beide enquêtes bestaan grotendeels uit meerkeuzevragen met een Likertschaal. Antwoordmogelijkheden met een Likertschaal zijn antwoorden die gebaseerd zijn op een bepaalde orde, bijvoorbeeld van 'helemaal oneens' tot en met 'helemaal eens'. Hierdoor zijn de resultaten goed met elkaar te vergelijken. Uiteindelijk hebben in totaal twaalf van de vijftien participanten de enquête ingevuld. Drie bestuursleden van huurdersvereniging Losser hebben, na een aantal herinneringen verstuurd te hebben, de enquête helaas niet ingevuld. De precieze reden hiervoor is niet bekend gemaakt.

3.2.4 Enquête huurders

Tot zover zijn er alleen onderzoeksmethoden geconstrueerd om de beleidsbepalers van Domijn en de huurdersorganisaties te meten, maar daarnaast moeten eveneens de niet-participerende huurders gemeten worden. Het uiteindelijke participatiemodel moet namelijk passend zijn voor alle huurders van Domijn. Doordat het aantal huurders van Domijn groot is ($N > 15.198$), is er gekozen voor een kwantitatief onderzoek (bijlage 5). In deze enquête zal allereerst bekeken worden in hoeverre huurders het belangrijk vinden om in gesprek te kunnen met Domijn over beleidszaken. Daarna is het belangrijk om te weten of zij überhaupt afweten van het bestaan van de huidige mogelijkheden.

Mochten de huurders van Domijn hier niet van op de hoogte zijn, dan kan dit een reden zijn waardoor het aantal participanten op dit moment laag is. Vandaar dat tijdens de enquête de huidige mogelijkheden kort worden omschreven, zodat per mogelijkheid de vraag gesteld kan worden aan de huurder in hoeverre het interessant lijkt om actief te zijn in een van de participatievormen. De respondenten die aangeven interesse te hebben, worden een aantal mogelijke redenen voorgelegd. Dit zelfde geldt voor de respondenten die aangeven geen interesse te hebben. Alleen krijgen deze huurders mogelijke redenen te zien die invloed kunnen hebben op de desinteresse. Al deze mogelijke redenen worden uit de literatuur gehaald. Hiervoor worden onder andere het ACTIE-model en de onderzoeken van Aedes en de Woonbond gebruikt. Dit geeft inzicht in de motieven en barrières van de huurders van Domijn om te participeren op beleidsniveau. Ten slotte wordt er gekeken in hoeverre mogelijke alternatieve participatievormen interessant zijn voor de huurders van Domijn. Hierbij worden de opties die naar voren kwamen in deelvraag vier gebruikt.

Ondanks dat het merendeel van de Huurders woonachtig is in Enschede, wordt de enquête aan een evenredig aantal huurders uit iedere gemeente gestuurd. Deze keuze is gemaakt vanwege het feit dat iedere gemeente een eigen huurdersvereniging heeft met een eigen werkwijze waar naar gekeken moet worden. Uiteindelijk kunnen er per gemeente conclusies getrokken worden en kunnen de verschillen onderling vergeleken worden. De meest ideale situatie is dat alle huurders uit de drie gemeenten hetzelfde denken, maar wanneer dat niet zo is kan er per gemeente een aparte oplossing worden bepaald aan de hand van de enquêteresultaten. Vandaar dat er besloten is om per gemeente rond de 100 huurders te benaderen. Met het oog op de precisie is dit aantal groot genoeg, waardoor er met meer zekerheid iets gezegd kan worden over de onderzoeksresultaten. Daarnaast is dit aantal ook behapbaar, waardoor het onderzoek binnen een reëel afstudeertermijn afgerond kan zijn. Verder is bekend dat soortgelijke onderzoeken een responsepercentage van ongeveer 20% hebben, vandaar dat er 500 huurders willekeurig worden benaderd per gemeente. In totaal dus 1500 huurders. Deze onderzoeksmethode maakt gebruik van het '*statistische-vergelijkingsgroep*' design (Campbell & Stanley, 1966). Kenmerken van dit design zijn: (1) één testmoment na de behandeling en (2) huurders bepalen zelf tot welke groep zij behoren. Het eerste kenmerk voldoet, want de huurders worden één keer gemeten (de enquête) nadat ze ervaringen hebben opgedaan over de bestaande participatie mogelijkheden op beleidsniveau (de behandeling/ervaring). Het tweede kenmerk voldoet doordat ik als onderzoeker geen invloed heb kunnen uitoefenen op de ervaringen van de respondenten. Daarnaast zal dit ethisch gezien ook niet mogelijk zijn. Verder moet er bij dit design stil gestaan worden bij twee mogelijke dreigingen, namelijk 'selectie' en 'mortaliteit'. 'Selectie' wil zeggen dat men zelf kan bepalen tot welke groep hij of zij behoort (Dooley, 2001). Deze personen kunnen andere eigenschappen hebben dan de personen die niet willen participeren in een huurdersorganisatie. Dit kan er toe leiden dat zij de ervaringen hierdoor anders opvatten dan wanneer het een willekeurig persoon geweest zou zijn. Bijvoorbeeld omdat mensen die zich met het beleid van Domijn willen bemoeien kritischer zijn dan andere huurders. 'Mortaliteit' wil zeggen dat mensen uit het onderzoek wegvallen doordat ze het onderwerp niet interessant vinden (Dooley, 2001). Dit kan zowel op het moment van vragen aan de deelname zijn als tijdens het invullen van de enquête. Hierdoor wordt de mening van de uitvallers op deze manier niet gemeten in dit onderzoek.

Uiteindelijk is de enquête willekeurig naar 1500 mensen verstuurd (500 uit iedere gemeente). Deze personen zijn allen via mail benaderd. Domijn heeft namelijk emailgegevens van al haar bewoners. Hierdoor is de kans op 'selectie' zoveel mogelijk verminderd. Daarnaast bestaat er wel een ander mogelijk nadeel. Namelijk dat gepensioneerde huurders minder snel geneigd zijn om een enquête via de mail in te vullen. Dit komt doordat deze groep doorgaans minder actief is op het internet. Mocht

achteraf blijken dat de er te weinig gepensioneerden hebben gereageerd, dan worden ze alsnog schriftelijk benaderd. Met het oog op de onderzoeksresultaten, moest er een afweging gemaakt worden tussen de representativiteit en de precisie. Om zo min mogelijk huurders buiten te sluiten is er voornamelijk gekozen voor de representativiteit. Hierdoor is besloten om de enquête maximaal vijf minuten te laten duren en zijn de vraagstellingen kort en eenvoudig gesteld. Het nadeel hiervan is dat er eerder verschillende voorstellingen bestaan tussen huurders bij de voorgestelde participatieopties. Bijvoorbeeld de ene huurder denkt bij een kleine vaste groep aan een bijeenkomst met vijf personen en de andere huurder denkt dan aan een bijeenkomst met vijftig personen. Ten slotte worden er ook wedstrijdkaarten voor FC Twente en theaterkaarten voor het Wilminktheater verloot, zodat men eerder geneigd is om de enquête in te vullen.

Resultaten enquête

In eerste instantie zijn 1.500 huurders willekeurig gemaild, waarvan 144 emailadressen niet (meer) blijken te bestaan. Na een week hadden 188 van de 1.356 huurders die benaderd zijn de enquête volledig ingevuld. Dit aantal is niet voldoende, vandaar dat er in de tweede week 1.000 huurders extra zijn benaderd om de enquête in te vullen. Hiervan bestonden 891 emailadressen daadwerkelijk. Na twee weken hebben precies 300 van de 2.247 huurders de enquête volledig ingevuld. Het responsepercentage is hierdoor uitgekomen op 13,4%. Verder hebben helaas 68 huurders besloten om tijdens de enquête te stoppen. Om te kijken in hoeverre deze groep respondenten representatief is, moet de steekproef vergeleken worden met de populatie. Daarvoor zijn allereerst bestaande gegevens nodig van Domijn's huurders (de populatie). Domijn heeft informatie beschikbaar over het geslacht, de nationaliteit en de leeftijd (tabellen 3.1 en 3.2). Alleen geeft de database van Domijn aan dat bij 37% van de huurders de nationaliteit onbekend is, vandaar dat hier helaas niets over gezegd kan worden. In tabellen 3.1 en 3.2 is per gemeente bekeken of er significante verschillen bestaan tussen het geslacht (tabel 3.1) en de leeftijdscategorie (tabel 3.2). Aan de hand van de 'twee fractie Z-test', is er gekeken of er significante verschillen bestaan tussen de populatie en de steekproef.²

Geslacht	<u>Enschede</u>		<u>Haaksbergen</u>		<u>Losser</u>		<u>Totaal</u>	
	Populatie	Steekpr.	Populatie	Steekpr.	Populatie	Steekpr.	Populatie	Steekpr.
	(n > 11.043)	(n = 107)	(n > 2.220)	(n = 95)	(n > 1.935)	(n = 98)	(n > 15.198)	(n = 300)
Man	54,7%	57,0%	49,0%	46,3%	55,2%	48,0%	54,1%	50,7%
Vrouw	45,3%	43,0%	51,0%	54,7%	44,8%	52,0%	45,9%	49,3%

Tabel 3.1: geslacht huurders Domijn (populatie) en respondenten enquête (steekproef) per gemeente (populatie data via bron: database Domijn 2015).

Kijkend naar tabel 3.1 is te zien dat er geen significante verschillen zijn waargenomen tussen de populatie en de steekproef, zowel in de drie gemeenten als in totaal. Wel laten de gegevens zien dat er meer mannen dan vrouwen wonen in de gemeenten Enschede en Losser. Dit verschil blijkt voor beide gemeenten significant te zijn ($p_{\text{Enschede}} = 0,0366$ en $p_{\text{Losser}} = 0,0414$). Ondanks dat het verschil tussen mannen en vrouwen bij Losser groter lijkt, is de p-waarde hoger. Dit komt omdat het aantal huurders in de populatie en steekproef minder groot is dan in de gemeente Enschede. In de gemeente Haaksbergen is te zien dat het aantal mannen en vrouwen nagenoeg gelijk is. Verder is te zien dat er in totaal significant meer mannen dan vrouwen huurder bij Domijn ($p_{\text{Eindtotaal}} = 0,005$).

² * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$ (alleen verschillen tussen populatie en steekproef zijn gemeten)

Leeftijds- categorie	<u>Enschede</u> Populatie Steekpr. (n > 10.000) (n = 107)		<u>Haaksbergen</u> Populatie Steekpr. (n > 2.000) (n = 95)		<u>Losser</u> Populatie Steekpr. (n > 2.000) (n = 98)		<u>Totaal</u> Populatie Steekpr. (n > 15.000) (n = 300)	
18-23	2,2%	4,7%	0,8%	1,1%	1,0%	2,0%	1,8%	2,7%
23-30	17,0%***	34,6%	7,7%	5,3%	9,2%	9,2%	14,7%	17,0%
31-40	14,8%	18,7%	9,1%	12,6%	10,4%	16,3%	13,4%	16,0%
41-50	14,6%	14,0%	12,0%	11,6%	15,2%	17,3%	14,3%	14,3%
51-60	14,1%	8,4%	13,6%***	32,6%	15,5%	24,5%	14,2%*	21,3%
61-70	11,6%	11,2%	17,0%	21,1%	16,6%	15,3%	13,0%	15,7%
71-80	9,4%	2,8%	19,2%	9,5%	15,4%	8,2%	11,6%	6,7%
80+	8,2%	0,9%	15,3%*	4,2%	15,0%	5,1%	10,1%*	3,3%
Onbekend	8,1%	4,7%	5,3%	2,1%	1,7%	2,0%	6,9%	3,0%

Tabel 3.2: leeftijdscategorieën huurders Domijn (populatie) en respondenten enquête (steekproef) per gemeente (populatie data via bron: database Domijn 2015)³.

Tabel 3.2 toont de verschillen in leeftijdscategorieën onder de huurders van Domijn en de steekproef. Uit deze gegevens is te concluderen dat alle leeftijdscategorieën vertegenwoordigd zijn in de drie gemeenten. Desondanks is te zien dat de subgroepen 'Enschede 23-30' ($p < 0,001$), 'Haaksbergen 51-60' ($p < 0,001$), 'Haaksbergen 80+' ($p < 0,05$), 'Totaal 51-60' ($p < 0,05$) en 'Totaal 80+' ($p < 0,05$) in de steekproef niet representatief zijn. Hierbij zijn 'Haaksbergen 80+' en 'Totaal 80+' ondervertegenwoordigd en de drie andere leeftijdsgroepen zijn oververtegenwoordigd in de steekproef.

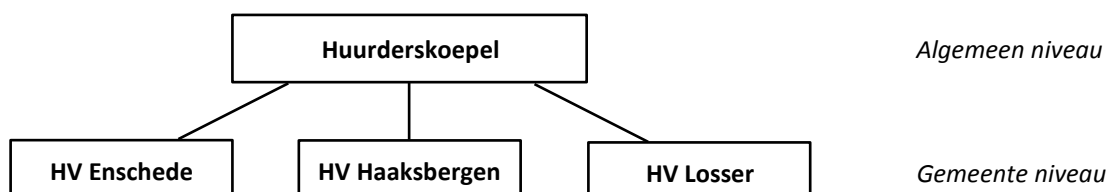
³ * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$ (alleen verschillen tussen populatie en steekproef zijn gemeten)

4. Resultaten

Nu duidelijk is hoe het onderzoek is uitgevoerd, worden de resultaten behandeld. Allereerst worden de huidige mogelijkheden tot participatie op beleidsniveau benoemd, ten tweede de desbetreffende wetgeving, ten derde het perspectief van Domijn en de huurdersorganisaties, ten vierde de motieven en barrières van huurders en ten vijfde wordt er gekeken hoe huurdersparticipatie op beleidsniveau het best ingevuld kan worden aan de hand van gesprekken met deskundigen en het analyseren van bestaande participatiemodellen. Na ieder hoofdstuk wordt een deelvraag of een gedeelte ervan beantwoord. Uiteindelijk geven alle antwoorden op de deelvragen tezamen antwoord op de hoofdvraag.

4.1 Huidige situatie huurdersorganisaties

In dit hoofdstuk zal antwoord gegeven worden op de eerste deelvraag: *“Welke mogelijkheden tot participatie op beleidsniveau worden er op dit moment aangeboden door Domijn?”*. Na het bestuderen van beleidsdocumenten en het voeren van gesprekken met de directeur en medewerkers van Domijn, is duidelijk geworden dat Domijn vier huurdersorganisaties heeft. Een huurdersorganisatie is een stichting of vereniging bestaande uit huurders die invloed uitoefent op het beleid van de desbetreffende woningcorporatie. Volgens de wet zijn woningcorporaties verplicht om ten minste één huurdersorganisatie te hebben. Desondanks beschikt Domijn over vier huurdersorganisaties. Dit komt doordat Domijn in 2007 is ontstaan na een fusie tussen drie woningcorporaties, waarbij besloten is om de huurdersorganisatie van iedere woningcorporatie intact te houden. De drie woningcorporaties waren afzonderlijk actief in één van de gemeenten Enschede, Haaksbergen en Losser. Hierdoor heeft iedere gemeente, waar Domijn op dit moment actief in is, zijn eigen huurdersorganisatie. Deze drie huurdersorganisaties worden huurdersverenigingen genoemd. Een huurdersvereniging (HV) richt zich alleen op het corporatiebeleid dat invloed heeft op gemeentelijk niveau. Denk hierbij aan nieuwbouwprojecten en gemaakte afspraken tussen gemeente en Domijn. Doordat de drie huurdersverenigingen niet wilden fuseren, is besloten om de Huurderskoepel in het leven te roepen. De Huurderskoepel is een vereniging bestaande uit vertegenwoordigers van alle drie de huurdersverenigingen. Zij houden zich bezig met het algemene woningcorporatiebeleid dat invloed uitoefent op alle huurders van Domijn. Hier worden onderwerpen besproken zoals huurverhoging en de toekomstvisie van Domijn. Resumerend, er zijn twee verschillende niveaus voor huurders om in te participeren: (1) huurdersverenigingen – participatie op gemeentelijk beleidsniveau en (2) Huurderskoepel – participatie op algemeen beleidsniveau (figuur 4.1). In de volgende deelhoofdstukken worden de drie huurdersverenigingen en Huurderskoepel nader toegelicht.



Figuur 4.1: Huurdersparticipatiemodel, waarbij alleen de Huurderskoepel en de drie HV's actief zijn op beleidsniveau.

4.1.1 Huurdersvereniging Enschede

De huurdersvereniging Enschede wordt ook wel Bewonersrijk genoemd. Bewonersrijk vertegenwoordigt alle belangen van de huurders van Domijn woonachtig in Enschede. Dit komt neer op het vertegenwoordigen van 11.043 wooneenheden. In deze huurdersvereniging zijn in totaal vijf huurders van Domijn actief, waarbij alle vijf de participanten behoren tot het bestuur. Daarnaast is het mogelijk om als huurder van Domijn lid te worden. In totaal zijn circa 700 huurders lid van Bewonersrijk. Het verschil tussen leden en niet-leden is dat leden om het half jaar geïnformeerd worden door middel van een informatiefolder. Hierin wordt informatie gegeven over de gesprekken die gevoerd zijn met Domijn en algemene zaken over Bewonersrijk zelf. Naast het bespreken van het woningcorporatiebeleid op gemeenteniveau met Domijn, houden zij zich voornamelijk bezig met het verhelpen van individuele huurdersklachten. Hiervoor heeft Bewonersrijk een van de vijf bestuurders aangesteld als klachtenman. Huurders kunnen alle klachten die betrekking hebben tot het huren en de woonomgeving melden bij de huurdersvereniging Bewonersrijk. De klachtenman zal de klacht dan in de meeste gevallen doorspelen naar Domijn en ervoor zorgen dat Domijn de klacht uiteindelijk oplost. Hierbij helpt Bewonersrijk zowel leden als niet-leden, als zij maar huurder zijn van Domijn. Huurders die een klacht hebben, kunnen contact opnemen door middel van een klachtenlijn, e-mailadres en het wekelijkse klachtenspreekuur. Het bezoekadres voor het klachtenspreekuur bevindt zich aan de Bruggenmorsweg 10 te Enschede. Dit adres is tevens de locatie waar zich alle bestuursvergaderingen afspelen, zowel intern als met Domijn. Ten slotte worden alle kosten die de huurdersvereniging maakt door Domijn betaald. Hiervoor ontvangt de Huurdersvereniging jaarlijks een bijdrage van 22.000 euro. Alleen wanneer deze jaarlijkse bijdrage het eigen vermogen van 44.000 euro doet overstijgen, zal Domijn het bedrag maximaal aanvullen tot 44.000 euro.

4.1.2 Huurdersvereniging Haaksbergen

In tegenstelling tot de huurdersvereniging Enschede, die alleen de belangen van de huurders van Domijn vertegenwoordigt, vertegenwoordigt Huurdersvereniging Haaksbergen de belangen van alle huurders in de gemeente Haaksbergen. Desondanks bestaat het grootste deel uit huurders van Domijn. In totaal vertegenwoordigen zij 2.220 verhuureenheden van Domijn, waarvan circa 470 huurders daadwerkelijk lid zijn van de vereniging. In de huurdersvereniging van Haaksbergen zijn in totaal vijf huurders actief, waarvan drie daadwerkelijk huren bij Domijn. De andere twee participanten huren bij een particuliere verhuurder. Deze vereniging houdt zich voornamelijk bezig met het woningcorporatiebeleid van Domijn in de gemeente Haaksbergen. De resultaten hiervan koppelt de huurdersvereniging Haaksbergen terug naar de huurders via de website en een jaarlijkse ledenvergadering. Deze informatiebronnen zijn toegankelijk voor zowel leden als niet-leden. Daarnaast helpen zij huurders die ontevreden zijn met de afhandeling van hun klacht door Domijn en/of andere verhuurders. In tegenstelling tot Bewonersrijk, verwijzen zij altijd om de klacht eerst zelf te melden bij de verhuurder. Wanneer de verhuurder de klacht niet naar tevredenheid heeft oplost, is het mogelijk om de klacht bij huurdersvereniging Haaksbergen neer te leggen. Doordat het aantal klachten hierdoor gering is, heeft HV Haaksbergen geen specifieke klachtenman in dienst. Wel zijn ze te bereiken via telefoon en mail. In een bestuursvergadering wordt dan beoordeeld of de huurder in zijn gelijk staat of niet. Indien zij concluderen dat de verhuurder onjuist heeft gehandeld, nemen zij actie. Verder kunnen huurders in Haaksbergen formeel gezien lid worden van de huurdersvereniging. Alleen doordat huurdersvereniging Haaksbergen zowel leden als niet-leden helpt met eventuele klachten, biedt het lidmaatschap geen meerwaarde. Vandaar dat zij besloten hebben om niets aan ledenwerving te doen. Wel informeert Domijn nieuwe huurders in Haaksbergen over de mogelijkheid om lid te worden van de huurdersvereniging. Ondanks dat de

Huurdersvereniging Haaksbergen alle huurders vertegenwoordigt in Haaksbergen, ondersteunt alleen Domijn de HV op financieel gebied. Domijn levert jaarlijks een bijdrage van 4.000 euro. Alleen wanneer deze jaarlijkse bijdrage het eigen vermogen van 8.000 euro doet overstijgen, zal Domijn het bedrag maximaal aanvullen tot 8.000 euro.

4.1.3 Huurdersvereniging Losser

De huurdersvereniging Losser wordt ook wel Huurderbelangenvereniging Losser (HBVL) genoemd. Net zoals de huurdersvereniging in Enschede, vertegenwoordigt HBVL alleen de belangen van de huurders van Domijn. Dit doen zij door in gesprek te gaan met Domijn over het woningcorporatiebeleid op gemeenteniveau en door huurders te helpen met klachten over de huurwoning en woonomgeving. De resultaten hiervan koppelt de Huurderbelangenvereniging Losser terug naar de huurders via de website en een jaarlijkse ledenvergadering. Dit is toegankelijk voor zowel leden als niet-leden. In totaal vertegenwoordigt de huurdersvereniging in Losser 1.935 verhuureenheden, waarvan het ledenaantal helaas onbekend is⁴. Het bestuur van HBVL bestaat uit vijf leden, waarvan vier huren bij Domijn. Net zoals Huurdersvereniging Enschede, geldt bij HV Losser de regel dat alle huurders geholpen worden bij klachten, ongeacht of de huurder wel of geen lid is van de huurdersvereniging. Desondanks moeten leden negen euro per jaar betalen voor hun lidmaatschap. In tegenstelling tot de Huurdersvereniging Haaksbergen, nemen zij wel alle klachten van huurders in behandeling. Hierdoor ontvangen zij relatief veel klachten. Vandaar dat ze een klachtenman in dienst hebben. De klachtenman is eveneens een van de vijf bestuurders. Huurders die een klacht hebben kunnen contact opnemen door middel van een klachtenlijn, e-mailadres en persoonlijk contact. Ten slotte ondersteunt Domijn de HBVL jaarlijks met een budget van 4.000 euro. Wanneer deze jaarlijkse bijdrage het eigen vermogen doet overstijgen van 8.000 euro, dan zal Domijn het bedrag maximaal aanvullen tot 8.000 euro.

⁴ Na de interviews is aan de huurdersverenigingen gevraagd hoeveel leden zij hebben, daar is niet op gereageerd door huurdersvereniging Losser en Domijn bezit deze informatie niet.

4.1.4 Huurderskoepel

In maart 2009 is er een samenwerkingsovereenkomst ondertekend met de drie huurdersverenigingen en Domijn. Hierin is afgesproken dat de huurdersverenigingen samen gaan werken onder de naam Huurderskoepel. De Huurderskoepel (HK) is, zoals de naam al aangeeft, een overkoepelende organisatie die alle huurders van Domijn vertegenwoordigt. Het bestuur van deze vereniging bestaat in totaal uit zes bestuursleden, twee bestuursleden uit elke huurdersvereniging. De twee afgevaardigden zijn per huurdersvereniging de voorzitter en een algemeen bestuurslid. Dit betekent dat deze zes bestuursleden actief zijn in zowel de Huurderskoepel als de huurdersvereniging. In de Huurderskoepel worden alle huurders van Domijn vertegenwoordigd. In totaal vertegenwoordigen zij 15.198 verhuureenheden in de gemeente Enschede, Haaksbergen en Losser. De HK vergadert met Domijn alleen over algemene beleidszaken die voor alle drie de gemeenten gelden. Denk aan het bespreken van de jaarlijkse huurverhoging en de visie van Domijn. Normaliter wordt een dergelijke vergadering met Domijn om de drie maanden gehouden. In tegenstelling tot een huurdersvereniging, kunnen huurders geen lid worden van de HK. Huurders kunnen tevens niet rechtstreeks hun mening verkondigen aan de Huurderskoepel. Als huurders dit willen, moet dit via de huurdersvereniging in hun gemeente. De huurdersvereniging bekijkt dan of het een interessant punt is om te bespreken in de Huurderskoepel. Niettemin worden alle huurders wel via de website van de Huurderskoepel geïnformeerd over de besproken beleidszaken met Domijn⁵. Net zoals de drie andere huurdersorganisaties wordt de Huurderskoepel financieel gesteund door Domijn. Hiervoor betaalt Domijn jaarlijks een bijdrage van 50.000 euro. Alleen wanneer deze jaarlijkse bijdrage het eigen vermogen van 100.000 euro doet overstijgen, zal Domijn het bedrag maximaal aanvullen tot 100.000 euro.

4.1.5 Afspraken tussen Domijn en de Huurdersorganisaties

Zoals aangegeven is er in maart 2009 een samenwerkingsovereenkomst ondertekend tussen de drie huurdersverenigingen en Domijn. In deze overeenkomst is tevens aangegeven in hoeverre de huurdersverenigingen en de Huurderskoepel inspraak hebben per onderwerp (zie bijlage 6). Hierbij wordt in de overeenkomst onderscheid gemaakt tussen informatierecht, gekwalificeerd adviesrecht en instemmingsrecht. Opvallend is dat Domijn veel minder onderwerpen bespreekt met de huurdersverenigingen dan met de Huurderskoepel. Daarnaast is te zien dat huurdersverenigingen nergens instemmingsrecht in hebben en maar in één onderwerp advies mogen uitbrengen, terwijl de Huurderskoepel wel instemmingsrecht heeft in bepaalde onderwerpen. Daarnaast hebben zij meer adviesrecht dan de huurdersverenigingen. Deze verschillen zijn te verklaren doordat de Huurderskoepel in gesprek gaat met Domijn over het algemene woningcorporatiebeleid. Huurdersverenigingen gaan alleen in gesprek met Domijn over het woningcorporatiebeleid dat specifiek geldt in de desbetreffende gemeente. Tijdens de vergaderingen met de Huurderskoepel zit de directeur-bestuurder namens Domijn aan tafel en tijdens de vergaderingen met de huurdersverenigingen zit namens Domijn een medewerker van Domijn aan tafel.

⁵ In de praktijk blijkt dat de huurders niet worden geïnformeerd over besproken beleidszaken tussen Domijn en de huurderskoepel.

4.1.6 Samenvatting

Nu de huidige situatie van het participatiemodel op beleidsniveau geanalyseerd is, kan de eerste deelvraag “Welke mogelijkheden tot participatie op beleidsniveau worden er op dit moment aangeboden door Domijn?” beantwoord worden. Kort samengevat, op dit moment biedt Domijn de gelegenheid om te participeren in vier huurdersorganisaties. Deze vier huurdersorganisaties zijn te verdelen in drie huurdersverenigingen en de Huurderskoepel. Elke huurdersvereniging is actief in een van de drie gemeenten waar Domijn verhuurt. Hierin worden alleen beleidszaken besproken op gemeentelijk niveau. Daarnaast is er een overkoepelende organisatie, genaamd de Huurderskoepel, die alle belangen vertegenwoordigt van alle huurders van Domijn. Deze organisatie bestaat uit twee afgevaardigden van iedere huurdersvereniging. Zij bespreken samen met Domijn het algemene woningcorporatiebeleid. Ten slotte is er een tabel toegevoegd om de verschillende kenmerken tussen de huurdersorganisaties overzichtelijk in beeld te brengen (tabel 4.1).

Kenmerken	Huurdersvereniging Enschede	Huurdersvereniging Haaksbergen	Huurdersvereniging Losser	Huurderskoepel
Bestuursleden	5	5	5	6 (2 uit elke HV)
Niet-actieve leden	700	470	Onbekend	-
Vertegenwoordiging van verhuureenheden Domijn	11.043	2.220	1.935	15.198
Kerntaken	Beleid op gemeentelijk niveau + klachten	Beleid op gemeentelijk niveau + klachten	Beleid op gemeentelijk niveau + klachten	Algemeen beleid
Vertegenwoordiging	Alleen huurders Domijn in Enschede	Alle huurders in Haaksbergen	Alleen huurders Domijn in Losser	Alleen huurders Domijn
Klachtenservice	Helpt bij alle klachten	Helpt pas wanneer Domijn de klacht niet heeft opgelost	Helpt bij alle klachten	-
Klachtenspreekuur	Ja	Nee	Nee	-
Informeren huurders	Website + jaarvergadering	Website + jaarvergadering	Website + jaarvergadering	Website
Meerwaarde lidmaatschap	Folder ieder half jaar	Geen meerwaarde	Geen meerwaarde	-
Vergadermomenten met Domijn	4x per jaar	4x per jaar	4x per jaar	4x per jaar
Overlegrechten met Domijn	Informatierecht en gekwalificeerd adviesrecht	Informatierecht en gekwalificeerd adviesrecht	Informatierecht en gekwalificeerd adviesrecht	informatierecht, gekwalificeerd adviesrecht en instemmingsrecht
Jaarlijkse bijdrage vanuit Domijn	€22.000	€4.000	€4.000	€50.000
Maximaal eigen vermogen	€44.000	€8.000	€8.000	€100.000

Tabel 4.1: de kenmerken van de vier huurdersorganisaties van Domijn.

4.2 Regelgeving huurdersparticipatie op beleidsniveau

In dit hoofdstuk wordt deels antwoord gegeven op de tweede deelvraag: *“In hoeverre zijn de mogelijkheden tot huurdersparticipatie op beleidsniveau adequaat gezien de wettelijke eisen en de ambities van Domijn en de huurdersorganisaties?”*. Alleen het gedeelte van de wetgeving zal beantwoord worden. Het andere deel, de ambities van Domijn en de huurdersorganisaties, komt in hoofdstuk 4.3 aan de orde. Om te kijken in hoeverre Domijn voldoet aan de wetgeving met betrekking tot huurdersparticipatie op beleidsniveau, moet allereerst de wetgeving geanalyseerd worden. Daarna wordt bekeken in hoeverre Domijn hieraan voldoet.

De Nederlandse regering vindt het belangrijk dat huurders zeggenschap hebben op het beleid van de verhuurder. Vandaar dat er wetten in het leven zijn geroepen die aangeven in hoeverre verhuurders ten minste huurders zeggenschap moeten geven op beleidsniveau. In totaal zijn er twee wetten die hier betrekking op hebben, namelijk:

1. Wet op het overleg huurders verhuurder (Wohv);
2. Woningwet.

4.2.1 Wet op het overleg huurders verhuurder

De ‘Wet op het overleg huurders verhuurder’ (Wohv) is in 1998 door de Nederlandse regering in het leven geroepen en speciaal gemaakt voor huurdersparticipatie op beleidsniveau. De Wohv stelt dat verhuurders huurders in de gelegenheid moet stellen om hun belangen te behartigen in de vorm van een huurdersorganisatie. Het doel van deze wetgeving is dat de verhuurders, in het bijzonder woningcorporaties, hun beleid beter laat aansluiten op de wensen van de huurders. Deze wetgeving is voornamelijk voor woningcorporaties in het leven geroepen, vanwege het feit dat dit non-profitorganisaties zijn die als voornaamste taak hebben om te voorzien in sociale woningbouw. In de loop der jaren zijn er steeds meer artikelen toegevoegd tot de Wohv, waardoor huurders steeds meer zeggenschap hebben gekregen. Voornamelijk in 2009 zijn er veel nieuwe artikelen toegevoegd. Uiteindelijk hebben de huurdersorganisaties nu vier verschillende rechten op het gebied van woningcorporatiebeleid: (1) informatierecht (2) overlegrecht, (3) adviesrecht en (4) agenderingsrecht. Per situatie/onderwerp staat aangegeven welk recht de huurdersorganisaties hebben. In bepaalde gevallen hoeft Domijn alleen te informeren en in andere gevallen kunnen huurdersorganisaties mee overleggen of adviseren. Wanneer huurdersorganisaties mogen mee overleggen of adviseren, dan moet Domijn dit serieus mee laten wegen in het eindbesluit. Daarnaast is het als huurdersorganisatie eveneens mogelijk om onderwerpen aan te dragen op de agenda, mits deze aansluiten op het woningcorporatiebeleid. Door deze wetsaanvullingen, waarbij huurders meer invloed kunnen uitoefenen op het beleid van woningcorporaties dan voorheen, wordt de Wohv sinds 2009 ook vaak aangeduid als de Overlegwet. In deze wetgeving worden meerdere artikelen genoemd. In de volgende paragrafen zijn alle relevante artikelen die met elkaar te maken hebben samengevoegd.

Huurdersorganisatie

Ten eerste moet iedere verhuurder met meer dan 25 verhuureenheden de huurders de gelegenheid bieden om in ten minste één huurdersorganisatie hun belangen te vertegenwoordigen. Deze huurdersorganisatie moet een vereniging of stichting zijn. Daarbij moet het bestuur gekozen of aangewezen worden door en uit de huurders die zij vertegenwoordigt. Doordat de huurdersorganisatie de belangen van alle huurders vertegenwoordigt, moet zij al haar huurders op de hoogte houden van haar activiteiten en hen betrekken bij alle standpuntbepalingen. Hierbij moet

de huurdersorganisatie ten minste eenmaal per jaar een vergadering uitschrijven voor de huurders, waarin zij verantwoording aflegt van haar activiteiten in het verstreken jaar en haar plannen voor het eerstvolgende jaar bespreekt. Net zoals dat de huurdersorganisaties rechten hebben, hebben de huurders dat ook. Domijn draagt daardoor tot op zekere hoogte de verantwoordelijkheid dat de huurdersorganisaties zich aan deze regels houden.

Informatierecht

In de Overlegwet wordt aangegeven waar huurdersorganisaties allemaal over geïnformeerd moeten worden. In de Overlegwet staat aangegeven dat dit in elk geval geldt voor de volgende onderwerpen:

1. minstens één keer per jaar over het in stand houden van en het treffen van voorzieningen aan woongelegenheden en de direct daaraan grenzende omgeving;
2. het slopen, renoveren, verwerven, vervreemden en bezwaren van woongelegenheden;
3. het toewijzings- en verhuurbeleid;
4. de door Domijn in het algemeen te hanteren voorwaarden van de overeenkomst van huur en verhuur;
5. minstens één keer per jaar over het beleid op het gebied van de huurprijzen;
6. de samenstelling, het kwaliteitsniveau en de prijs van het door Domijn aan te bieden pakket van diensten die rechtstreeks verband houden met de bewoning, het betrekken van een woongelegenheden en het huisvesten van personen;
7. een voorstel tot een fusie;
8. het beleid op het gebied van de leefbaarheid in de buurten en wijken waar de betrokken woongelegenheden of wooncomplexen zijn gelegen.
9. het beleid op het gebied van herstructurering van buurten en/of wijken;
10. het beleid op het gebied van het bijdragen aan het tot stand brengen van huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven;
11. overeenkomsten met betrekking tot servicekosten en overeenkomsten met betrekking tot het beheer van het verhuurde;
12. de uitspraken van de klachtencommissie van Domijn;
13. de beoogde inhoud van prestatieafspraken tussen Domijn en één of meerdere gemeenten in geval van onderhandelingen over zulke prestatieafspraken.

Verder kunnen de huurdersorganisaties in overleg met Domijn nadere afspraken maken over de onderwerpen waarover Domijn nog meer moet informeren. Alleen als hier een schriftelijk akkoord over is bereikt, behoren deze onderwerpen ook tot de hier bovenstaande punten. Daarnaast is het te allen tijde mogelijk voor huurdersorganisaties om een adressenlijst op te vragen van alle verhuureenheden. Dit kan alleen als ten minste drie huurders uit de huurdersorganisatie achter deze aanvraag staan. Domijn moet dit dan zo spoedig mogelijk toesturen aan de huurdersorganisatie.

Overlegrecht

Domijn moet ten minste eenmaal per jaar met iedere huurdersorganisatie in overleg. Dit kan met iedere huurderorganisatie apart of tezamen. Naast deze vergadermogelijkheden geeft de Wohv aan dat het voor huurdersorganisaties mogelijk is om zelf een extra vergadering aan te vragen met Domijn. Echter, is dit alleen mogelijk bij de door Domijn verstrekte informatie. Tenzij er in een schriftelijke overeenkomst tussen Domijn en de huurdersorganisatie(s) bepaald is dat dit bij meer onderwerpen mogelijk is.

Adviesrecht

Huurdersorganisaties hebben het recht om advies te geven op het beleid van de verhuurder. Alleen zijn huurders vaak niet in staat om op alle informatie die ze krijgen direct inhoudelijk te reageren. Vandaar dat huurdersorganisaties ten minste 6 weken de tijd moeten krijgen om te kunnen reageren op eventuele beleids- en beheerwijzigingen. Mocht de huurdersorganisatie hierop advies willen uitbrengen, dan moet Domijn binnen 14 dagen na ontvangst schriftelijk reageren met beredenering indien Domijn het advies geheel of gedeeltelijk niet volgt. Domijn kan pas haar beleids- en beheerwijzigingen uitvoeren (1) nadat de periode van zes weken is verstreken, (2) na ontvangst van een schriftelijke mededeling van de huurdersorganisatie dat er geen bezwaar is tegen het voornemen of (3) drie dagen nadat Domijn een schriftelijk bericht met argumentatie heeft teruggestuurd aan de huurdersorganisatie waarom Domijn het advies niet of gedeeltelijk wil volgen. Verder is het voor zowel Domijn als de huurdersorganisatie mogelijk om, met voorafgaande kennisgeving aan de ander, één of meerdere deskundigen uit te nodigen om de vergadering bij te wonen. Dit is echter alleen mogelijk wanneer bepaalde deskundigheid nodig is voor het bespreken van een bepaald onderwerp. Ten slotte kan Domijn alleen wijzigingen aanbrengen in de vaststelling van servicekosten als de huurdersorganisatie(s) akkoord gaan.

Agenderingsrecht

Huurdersorganisaties kunnen onderwerpen aandragen voor het overleg met Domijn. Domijn kan slechts met gegronde redenen een bepaald onderwerp weigeren om op de agenda te zetten.

Financiële rechten

Domijn hoeft alleen de kosten van de huurdersorganisatie te vergoeden die rechtstreeks samenhangen met en redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de vervulling van de taken als huurdersorganisatie. Onder deze kosten vallen ook eventuele scholingskosten die men nodig acht om actief te zijn in een huurdersorganisatie. De vergoeding, van deze gemaakte of nog te maken kosten, moet binnen vier weken na het tijdstip waarop Domijn van de huurdersorganisatie een voldoende gespecificeerde rekening heeft ontvangen worden betaald. Hierbij is Domijn slechts verplicht tot betaling voor zover de kosten betrekking hebben op een tijdvlak van ten hoogste 15 maanden. Daarnaast kunnen Domijn en de huurdersorganisatie overeenkomen dat de in het kalenderjaar gemaakt kosten worden vastgesteld op een bepaald bedrag. De huurdersorganisatie kan dan dit bedrag naar eigen inzicht besteden. Na afloop van ieder jaar moet de huurdersorganisatie binnen twee maanden verantwoording afleggen aan Domijn. Mocht het zo zijn dat de kosten hoger uitvallen dan in eerste instantie is begroot, dan moet Domijn deze kosten betalen mits zij passen in de activiteiten van de huurdersorganisatie.

Geschillenregeling

Het kan voorkomen dat er geschillen voortvloeien uit de WOHV tussen Domijn en de huurdersorganisatie(s), dan is het mogelijk om contact op te nemen met de huurcommissie of kantonrechter. Dit kan door een schriftelijk verzoek in te dienen. Indien de kantonrechter hiervoor is benaderd en constateert dat er sprake is van een schending door Domijn waardoor de huurdersorganisatie benadeeld is, kan de kantonrechter bepalen dat de uitvoering van dat beleid wordt opgeschort totdat het verzuim is hersteld. Daarnaast kan de kantonrechter tevens worden verzocht te bepalen dat een door Domijn genomen besluit tot wijziging van haar beleid niet mag worden uitgevoerd. Dit kan alleen wanneer (1) huurdersorganisaties geen gelegenheid hadden om hun advies uit te brengen, (2) als Domijn de beleidswijziging niet heeft onderbouwd of (3) als Domijn naar het oordeel van de kantonrechter de betrokken belangen niet in redelijkheid heeft

meegenomen. Als de huurcommissie wordt benaderd, dan worden beide partijen geacht om wat in de uitspraak is vastgelegd overeen te komen. Tenzij een van hen binnen acht weken nadat het afschrift is verzonden een beslissing van de rechter heeft gevorderd. Tegen de uitspraak is uiteindelijk geen hogere voorziening toegelaten.

Overige rechten vanuit de Wohv

Verder zijn er sinds juli 2015 nieuwe artikelen toegevoegd tot de Wohv. Huurdersorganisaties kunnen nu een of meerdere deskundigen uitnodigen tot het bijwonen van een overleg, met het oog op de behandeling van een bepaald onderwerp. Tijdens een overleg kunnen zij dan advies vragen aan de desbetreffende deskundige(n). Verder mogen huurdersorganisaties voor het overleg met een of meerdere deskundigen in gesprek gaan of vragen om een schriftelijk advies uit te laten brengen. Deze informatie kan de huurdersorganisatie dan meenemen in de vergadering met Domijn, mochten zij dit liever zonder adviseur willen voeren. Naast de mogelijkheid tot het inhuren van deskundigen, moet Domijn leden van het bestuur van een huurdersorganisatie de gelegenheid bieden om zich te scholen. De hoeveelheid scholingsdagen die zij jaarlijks nodig denken te hebben wordt tezamen met Domijn bepaald. Desondanks moet ieder bestuurslid hiervoor minstens 3 dagen per jaar de gelegenheid krijgen.

4.2.2 Woningwet 2015

Doordat de ‘Wet op het overleg huurders verhuurder’ specifiek is geschreven om huurders meer zeggenschap te geven op het verhuurdersbeleid, voegt de Woningwet niets toe op dit vlak. Desondanks, zijn er sinds 2015 een paar belangrijke artikelen toegevoegd aan de Woningwet die wel degelijk invloed hebben op huurdersparticipatie op beleidsniveau.

Raad van toezicht

Ten eerste mogen huurdersorganisaties tezamen met de verhuurder bepalen wie in de raad van toezicht actief zijn. De huurdersorganisaties hebben het recht om gezamenlijk een bindende voordracht te doen voor één commissaris als de raad van toezicht uit drie of vier commissarissen bestaat. Indien de raad van toezicht uit vijf of meer commissarissen bestaat, dan mogen zij ten minste twee commissarissen voordragen. Hierbij moeten huurdersorganisaties altijd de kans krijgen om ten minste een derde deel van het totaal aan commissarissen te bepalen, maar nooit meer dan de helft.

Prestatieafspraken

Ten tweede is bepaald dat huurdersorganisaties eveneens betrokken moeten worden bij het maken van prestatieafspraken tussen gemeente en woningcorporatie. Zij maken samen afspraken over de volkshuisvestelijke opgave in hun gebied. Deze afspraken leggen zij vast in prestatieafspraken. De huurdersorganisaties worden volgens de vernieuwde Woningwet bij het maken van deze afspraken gezien als gelijke partners.

4.2.3 In hoeverre voldoet Domijn aan de wetgeving?

Om te meten in hoeverre Domijn voldoet aan de wetgeving, is aan de beleidsbepalers gevraagd om een enquête in te vullen in de vorm van een checklist (bijlage 1). De participanten in de huurdersorganisaties beschikken helaas niet over voldoende kennis van de Wohv en Woningwet om Domijn hierop te beoordelen. Vandaar dat een deskundige, die ingehuurd is door de huurdersorganisaties, gevraagd is om zijn mening te geven over in hoeverre Domijn voldoet aan de wetgeving.

De beleidsbepalers namens Domijn

Allereerst geven de beleidsbepalers aan dat het participatiemodel grotendeels voldoet aan de wetgeving. Om te kijken of er nog wetten zijn waaraan het model op dit moment nog niet voldoet, is aan de drie beleidsbepalers is een enquête overhandigd. Hierin konden zij aangeven of het huidige participatiemodel per wetsartikel 'voldoet', 'niet voldoet' of 'geen idee'. Ondanks dat de iedere beleidsbepaler aangeeft dat het participatiemodel grotendeels voldoet, zijn er alsnog een aantal verschillen waargenomen tussen de beleidsbepalers. Vandaar dat er aan de hand van de Cohen's Kappa is berekend in hoeverre de resultaten met elkaar overeenkomen. Deze berekening vergelijkt de overeenkomsten met de verschillen. Per tweetal is de Cohen's Kappa berekend, zodat er vanuit de resultaten kan worden afgeleid welke beleidsbepaler(s) het meest afwijkt. Een Cohen's Kappa-score is altijd tussen de -1 en +1. Wanneer de uitkomst negatief is, betekent dit dat de overeenkomst tussen de twee personen slechter is dan wanneer men het willekeurig zou beoordelen. Aangezien een uitkomst van 0,0 aantoont dat het willekeurig is ingevuld. Volgens de standaardcriteria voor een Cohen's Kappa wordt een score tussen de 0 en 0,4 als 'slecht' beoordeeld, een score tussen de 0,4 en 0,7 als 'acceptabel' en een score boven de 0,7 als 'excellent' (Cohen, 1960). Uiteindelijk zijn er drie uitkomsten:

- Cohen's Kappa-score van 'beleidsbepaler 1 & beleidsbepaler 2' = 0,23
- Cohen's Kappa-score van 'beleidsbepaler 1 & beleidsbepaler 3' = 0,06
- Cohen's Kappa-score van 'beleidsbepaler 2 & beleidsbepaler 3' = 0,16

Volgens de standaardcriteria zijn alle drie de Cohen's Kappa-scores in dit onderzoek 'slecht' (Cohen, 1960). Dit betekent dat er meningsverschillen zijn over de wetgevingen die niet voldoen. Ondanks dat het participatiemodel grotendeels voldoet aan de wetgeving, is het verstandig om als beleidsbepalers gezamenlijk te kijken naar de wetten die volgens hen nog niet voldoen. Het betreft de volgende wetsartikelen (zie bijlage 1 voor de bijbehorende wetsartikelen):

- 2.1.4 (beleidsbepaler 1);
- 2.1.7 (beleidsbepaler 1);
- 2.1.10 (beleidsbepalers 1 & 2);
- 2.1.11 (beleidsbepaler 1);
- 2.2.2 (beleidsbepaler 3);
- 2.3.3 (beleidsbepaler 3);
- 2.3.4 (beleidsbepalers 1 & 3);
- 6.1.1 (beleidsbepaler 1).

De deskundige namens de huurdersorganisaties

Volgens de deskundige voldoet Domijn feitelijk gezien aan de desbetreffende wetgeving. Dit is schriftelijk vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen Domijn en de huurdersorganisaties. Alleen ervaart hij dat deze ambities op dit moment niet kunnen worden waargemaakt door de huidige participanten. De inspraak van de participanten ten aanzien van controle op wet en regelgeving wordt voornamelijk mogelijk gemaakt door de inzet van Domijn. Domijn zorgt namelijk dat alle punten, die in deze samenwerkingsovereenkomst staan, geagendeerd terugkomen in de vergaderingen. Daarnaast voldoet Domijn eveneens aan het geven van voldoende rechten. Zo mogen de huurdersorganisaties bijvoorbeeld twee commissarissen aandragen voor de raad van toezicht. Ten slotte, zoals de Wohv voorschrijft, informeren de huurdersverenigingen eenmaal per jaar hun leden tijdens de ledenvergadering. De verenigingen vertellen dan over de werkzaamheden van afgelopen jaar en de plannen voor de aankomende jaren. Alleen vindt de deskundige dat de (toekomst)plannen van de huurdersorganisaties over het corporatiebeleid van Domijn onvoldoende zijn uitgewerkt, terwijl dit de kerntaak is van participatie op beleidsniveau.

4.2.4 Samenvatting

Nu bekend is welke wetgeving allemaal van belang is voor participatie op beleidsniveau en in hoeverre Domijn hieraan voldoet, kan het eerste deel van deelvraag twee *“In hoeverre zijn de mogelijkheden tot huurdersparticipatie op beleidsniveau adequaat gezien de wettelijke eisen?”* beantwoord worden.

De overheid heeft de Wohv speciaal geschreven voor huurdersparticipatie op beleidsniveau. Vandaar dat deze wetgeving bijna alle wetten omvat die hiermee te maken hebben. Hierin staat dat een verhuurder, met ten minste 25 verhuureenheden, minstens één huurdersorganisatie moet hebben. Domijn heeft op dit moment zelfs vier huurdersorganisaties. Volgens de Wohv hebben deze organisaties advies-, informatie-, overleg- en agenderingsrecht. Daarnaast moeten alle kosten die gemaakt worden ten gunste van participatie op beleidsniveau betaald worden door Domijn. Naast de Wohv zijn er twee wetten in de vernieuwde Woningwet 2015 die betrekking hebben op participatie op beleidsniveau. Ten eerste mogen huurdersorganisaties een bindende voordracht doen voor ten minste twee commissarissen voor in de raad van toezicht en ten tweede moeten huurdersorganisaties worden gezien als een gelijke partner in het maken van prestatieafspraken.

Volgens de beleidsbepalers voldoet het participatiemodel op dit moment grotendeels aan deze wetgevingen. Desondanks geeft iedere beleidsbepaler aan dat het model aan een aantal wetten niet voldoet. Alleen bestaan daar op dit moment meningsverschillen over, aangezien ze bij geen enkel wetsartikel alle drie aangeven dat het model niet voldoet aan de desbetreffende wet. Vandaar dat aan de hand van deze gegevens niet geconcludeerd kan worden aan welke wetten het participatiemodel wel of niet voldoet. Het is daarom verstandig om als beleidsbepalers een keer aan tafel te gaan en het hierover te hebben. De deskundige die namens de huurdersorganisaties spreekt, geeft aan dat Domijn voldoet aan de wetgeving. Aangezien alle wettelijke bepalingen volgens hem correct zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Desondanks is hij van mening dat de participanten niet voldoen aan de wet dat huurdersorganisaties ten minste één keer per jaar hun huurders moeten inlichten over de toekomstplannen. Hij vindt namelijk dat de toekomstplannen onvoldoende zijn uitgewerkt.

4.3 Perspectief van Domijn en de huurders

Nu de wetgeving geanalyseerd is, zijn de minimale eisen op het gebied van participatie op beleidsniveau bekend. Naast deze minimale eisen die vanuit de Nederlandse overheid zijn opgedragen, heeft Domijn haar eigen ambities. Deze ambities tezamen met de wetgeving worden gezien als de kaders van de systeemwereld waarbinnen het participatiemodel moet passen. Daarnaast wordt er eveneens gekeken naar de ambities van de leefwereld. Onder de leefwereld vallen de participerende huurders op beleidsniveau (de huurdersorganisaties) en de niet-participerende huurders op beleidsniveau. Vandaar dat in dit hoofdstuk gekeken wordt hoe Domijn en de huurders tegen het huidige participatiemodel aankijken en in hoeverre zij dit willen veranderen. Aan het eind van dit hoofdstuk wordt deelvraag 2 beantwoord: *“In hoeverre zijn de mogelijkheden tot huurdersparticipatie op beleidsniveau adequaat gezien de wettelijke eisen en de ambities van Domijn en de huurdersorganisaties?”*.

4.3.1 Perspectief Domijn - Beleidsbepalers

Hiervoor zijn vanuit Domijn drie beleidsbepalers geïnterviewd, namelijk de directeur-bestuurder, directeur en manager Wonen. Allereerst wordt aangegeven welke link iedere beleidsbepalers heeft vanuit zijn of haar functie op het gebied van huurdersparticipatie op beleidsniveau.

Directeur-bestuurder

De huidige directeur-bestuurder is sinds de fusie in 2007 actief bij Domijn. Hierbij is bepaald dat hij of zij verantwoordelijk is voor de Huurderskoepel en huurdersverenigingen. Na de fusie tussen drie woningcorporaties, drong de directeur-bestuurder er sterk op aan om de drie huurdersverenigingen te laten fuseren tot een huurdersvereniging. Ondanks dat dit uiteindelijk niet gelukt, heeft dit wel gezorgd voor het ontstaan van de Huurderskoepel. Tegenwoordig is de directeur-bestuurder niet meer direct betrokken bij de Huurderskoepel en huurdersverenigingen.

Directeur

Na de fusie in 2007 is hij of zij directeur geworden bij Domijn. Vanaf het begin had hij of zij alleen contact met de huurdersverenigingen Haaksbergen en Losser. Tegenwoordig heeft de directeur zowel met de Huurderskoepel als de drie huurdersverenigingen contact. Dit contact bestaat voornamelijk uit het bespreken van het interne beleid van Domijn. Alleen is het interne beleid van Domijn maar een deel van de jaarlijkse agenda, vandaar dat de directeur niet altijd aanwezig is bij een vergadering tussen Domijn en huurdersorganisaties.

Manager Wonen

Sinds 2011 is de huidige manager Wonen bij Domijn actief. Als manager Wonen is hij of zij het contactpersoon vanuit Domijn met de Huurderskoepel. Vandaar dat de directeur-bestuurder sinds het aantreden van de huidige manager Wonen zich hier niet meer mee bezig houdt.

4.3.2 Perspectief Domijn - Huidige situatie

In dit deelhoofdstuk wordt aangegeven hoe de drie beleidsbepalers van Domijn aankijken tegen de huidige situatie. Alleen is vanuit de onderzoeksopzet al duidelijk dat de beleidsbepalers in het algemeen ontevreden zijn, vandaar dat de nadruk voornamelijk zal liggen in hoeverre Domijn ontevreden is. Desalniettemin is het mogelijk dat er bepaalde punten in het huidige model zijn die wel als positief worden ervaren. Deze positieve punten kunnen dan het best behouden blijven, mits dit niet een graag gewilde verandering blokkeert. Daarnaast wordt aan de hand van het ACTIE-model bekeken in hoeverre Domijn op dit moment rekening houdt met alle belangrijke participatieaspecten.

Twee van de drie beleidsbepalers beoordelen het huidige model, bestaande uit de Huurderskoepel en drie huurdersverenigingen, als 'ruim onvoldoende' (score 3 op een schaal van 1 tot en met 10). De derde beleidsbepalers beoordeelt het model als 'onvoldoende' (score 5). Daarbij vult de beleidsbepaler aan: *"We hebben er zelf ook te weinig energie in gestoken, dus daarom vind ik het niet kunnen om het zo laag te gaan scoren."* De beleidsbepalers geven deze lage beoordeling aangezien de participanten (1) niet representatief zijn voor alle huurders en (2) beschikken over te weinig deskundigheid. Met het eerste punt, de representativiteit, bedoelen de beleidsbepalers zowel de sociale verschillen (bijv. geslacht en leeftijd) als inhoudelijk (opkomen voor alle belangen). Zij ervaren namelijk dat de huurders die participeren voornamelijk gepensioneerde mannen zijn geboren in Nederland. Dit komt volgens de beleidsbepalers met name doordat deze generatie is opgegroeid met het 'verenigingsleven'. Hierdoor voelen zij dit als een soort van plicht om op te komen voor de huurders. Daarnaast vertegenwoordigen zij vooral hun eigen belangen. De vraag is alleen of de overige huurders hetzelfde denken? Daar weten de participanten volgens Domijn niet of nauwelijks iets van af. Een van de beleidsbepalers zei *"de achterban is zo anoniem als de pieter"*. Op dit moment is er namelijk geen achterbanraadpleging aanwezig. Dit probleem is al meerdere keren besproken tijdens vergaderingen tussen de Huurderskoepel en Domijn. Alleen heeft dit de situatie niet veranderd. Domijn wil dat de participanten in het model zo representatief mogelijk zijn, echter geeft een van de beleidsbepalers aan dat representativiteit niet beslist een probleem hoeft te zijn. Hij of zij geeft aan: *"Als je kijkt naar de gemeenteraad waarbij 30-40% hooguit stemt, in hoeverre kan je dit dan representatief noemen? Toch wordt deze uitslag serieus genomen, omdat het nu eenmaal zo is en er waarschijnlijk geen betere manier is om het B&W te bepalen"*.

Met het tweede punt, het beschikken over te weinig deskundigheid, wordt met name bedoeld dat de participanten te weinig afweten van de beleidsonderwerpen die besproken worden. Een van de beleidsbepalers geeft aan: *"Huurders in de Huurderskoepel of in een van de huurdersverenigingen moeten bijna over net zoveel deskundigheid beschikken als de Raad van commissarissen. Huurders moeten namelijk een begroting kunnen lezen, beleidsplannen kennen en keuzes die wij maken kunnen begrijpen."* Domijn geeft aan dat de huurdersorganisaties over alles geïnformeerd worden en veel inspraak hebben, alleen missen de participanten de deskundigheid om er iets van te vinden of te zeggen. Hierdoor ervaart Domijn bijna geen response. Vandaar dat het huidige participatiemodel op beleidsniveau door de beleidsbepalers wordt ervaren als schijnlegitimiteit. Verder geven de beleidsbepalers aan dat kennis over de wetgeving eveneens van groot belang is, waaronder de Woningwet en de Wohv. Op dit moment ondersteunt Domijn de huurdersorganisaties niet met het verkrijgen van de benodigde kennis. Zij krijgen een jaarlijks bedrag en dat kunnen de participanten naar eigen inzicht besteden. Met deze bijdrage is het mogelijk om cursussen te volgen, alleen moet dit initiatief vanuit hun zelf komen vinden de beleidsbepalers van Domijn. Op dit moment gebruiken

zij deze financiële bijdrage om een deskundige in te huren die hen helpt met het vergaderen. Dit geeft aan dat zij niet investeren in hunzelf, maar de ontbrekende kwaliteiten als het ware inhuren. Ondanks dat de participanten beschikken over te weinig deskundigheid, benadrukken alle drie de beleidsbepalers dat de huurders die actief zijn in de huurdersorganisaties aardige goedwillende mensen zijn.

Animo

Naast de problemen die Domijn zelf aanhaalt, is gekeken aan de hand van het ACTIE-model of er meer problemen zijn in het huidige model. Hierbij is begonnen met het vragen naar de huidige animo. De beleidsbepalers geven aan dat het animo om te participeren in de Huurderskoepel en huurdersverenigingen zeer gering is. Een van de beleidsbepalers geeft aan: *“Het merendeel van de huurders gedraagt zich als consument, zij willen gewoon een mooi huis in een bepaalde prijsklasse en als er dan iets is willen ze contact kunnen leggen met Domijn. Meer dan dat vragen ze niet van Domijn.”* Verder geven de beleidsbepalers aan dat het veel tijd kost en dat het persoonlijke belang ontbreekt. Er is namelijk geen directe relatie tussen de Huurderskoepel en hun eigen woning en buurt.

Contacten

Volgens Domijn informeren de Huurderskoepel en huurdersverenigingen de huurders door één keer per jaar een ledenvergadering te organiseren, via de website en door middel van persoonlijk contact. Alleen wordt de ledenvergadering bezocht door een klein deel van de leden, de website biedt weinig informatie en het persoonlijke contact is vaak alleen met huurders die zij persoonlijk kennen. Hierdoor beoordeelt Domijn het contact van de huurdersorganisaties met de huurders als ‘slecht’. Daarnaast is het voor huurders mogelijk om zelf contact te leggen met de huurdersverenigingen. Dit kan door middel van telefonisch contact, e-mail en persoonlijk contact. Alleen is dit voornamelijk bedoeld om ondersteuning te vragen bij een individueel huurdersprobleem, de zogenaamde klachtenlijn, niet om een mening te geven over het beleid van Domijn. Daarnaast is het niet mogelijk om direct contact te hebben met de Huurderskoepel. Huurders kunnen hierdoor dus niet hun mening uiten over het beleid van Domijn, aangezien de Huurderskoepel over het algemene woningcorporatiebeleid gaat. In het huidige model ondersteunt Domijn niet met de contacten. Domijn levert alleen een financiële bijdrage die zij naar eigen inzicht kunnen gebruiken om de huurders te informeren en te raadplegen. Hierdoor hebben participanten geen prikkel om de huurder te informeren of om de huurder gelegenheid te bieden om hun mening over het woningcorporatiebeleid te melden. Een van de beleidsbepalers geeft aan: *“De contacten met de huurders is hun eigen verantwoordelijkheid. Ze zijn niet voor niets de vertegenwoordigers van de Huurderskoepel en huurdersverenigingen. Maar als ze hulp nodig hebben, dan staan wij daar voor open.”* Hieruit blijkt dat Domijn de huurdersorganisaties zien als zelfstandige organisaties, waarbij Domijn geen invloed op wil oefenen.

Toerusting

Om als huurdersorganisatie goed te kunnen functioneren, moeten zij beschikken over genoeg toerusting. Naast de toerusting van kwaliteiten, die aan het begin van dit deelhoofdstuk al uitvoerig zijn besproken, is het aan te bevelen om de huurdersorganisaties te laten beschikken over voldoende middelen. Op dit moment ondersteunt Domijn de huurdersorganisaties door een jaarlijkse financiële bijdrage te leveren. Hiermee kunnen de huurdersorganisaties naar eigen inzicht bepalen welke middelen zij nodig hebben (o.a. vergaderruimten en tablets). Volgens de beleidsbepalers van Domijn is dit budget meer dan voldoende. De huurdersorganisaties houden jaarlijks namelijk duizenden

euro's over. Een van de beleidsbepalers geeft zelfs aan dat het huidige bedrag zelfs gehalveerd kan worden. Daarnaast is het belangrijk dat de vergadertijdstippen met Domijn aansluiten op de gewenste tijdstippen van de participanten. Een van de beleidsbepalers geeft aan: *“Wij kunnen altijd, werknemers van Domijn werken drie dagdelen per dag. Wij passen ons altijd aan”*. Hieruit blijkt dat de vergadertijdstippen volgens Domijn geen belemmeringen kunnen zijn.

Institutionalisering

Kijkend naar de regels en regelingen, geven alle drie de beleidsbepalers aan dat er geen regels en regelingen vanuit Domijn zijn die de huidige huurdersorganisaties onnodig bemoeilijken. Een van de beleidsbepalers vult aan: *“De regels die er zijn geven alleen duidelijke kaders aan die men moet kennen”*. Denk aan de verantwoording van hoe het jaarlijkse budget besteed is.

Empathie

Verder is er gekeken naar wat de beleidsbepalers vinden van hun eigen werknemers die in direct contact staan met de huurdersorganisaties. Hierbij geven de beleidsbepalers aan dat zij de inbreng van de huurdersorganisaties serieus nemen, de participanten goed informeren, bereid zijn om uitleg te verschaffen over Domijn's beleidszaken, enthousiast zijn richting de participanten en zich altijd goed kunnen inleven in de denkwereld van de participerende huurders. Naast deze positieve punten over de werknemers van Domijn, geven de beleidsbepalers aan dat de werknemers van Domijn niet-participerende huurders onvoldoende aanmoedigen om deel te nemen aan een van de huurdersorganisaties. Hoewel de beleidsbepalers dat in de huidige situatie ook niet verstandig vinden, aangezien ze niet achter het huidige participatiemodel op beleidsniveau staan.

4.3.3 Perspectief Domijn - Toekomstsituatie

Nu bekend is hoe Domijn tegen de huidige situatie aankijkt, zal bekeken worden hoe de beleidsbepalers het nieuwe model voor ogen hebben en in hoeverre Domijn open staat om hun middelen hiervoor in te zetten. Doordat iedere beleidsbepaler een eigen visie heeft, zijn de meningen onderling verdeeld. Vandaar dat er in bepaalde gevallen verschillende perspectieven worden benoemd. Allereerst worden dezelfde punten aangehaald als in het deelhoofdstuk 'Huidige situatie'. Alleen wordt nu bekeken in hoeverre Domijn dit wil veranderen en met welke middelen. Ten slotte wordt verteld hoe zij het nieuwe model het liefst geconstrueerd zien worden.

Representativiteit

Ten eerste blijkt dat de representativiteit in de ogen van de beleidsbepalers een van de grootste problemen in het huidige model is. Alle drie de beleidsbepalers verwachten niet dat het nieuwe participatiemodel volledig representatief genoemd kan worden. Zij begrijpen dat dit niet haalbaar is. Desalniettemin wil Domijn wel dat het zo representatief mogelijk is. Een van de beleidsbepalers geeft aan: *“De huidige huurdersorganisaties bestaan uit vijf of zes vertegenwoordigers. Alleen is het met dit aantal bijna onmogelijk om het representatief te maken.”* Hiermee geeft de beleidsbepaler aan dat hij of zij graag meer participanten wil hebben in het nieuwe participatiemodel. Een andere beleidsbepaler geeft aan: *“Inhoudelijk is het op dit moment wel representatief, want de achterban levert nooit kritiek. Maar als je kijkt naar de sociale aspecten, dan mis ik wel jongeren en allochtonen.”* Hij of zij wil dus met name dat er aandacht wordt besteed aan de sociale aspecten in het nieuwe model. Verder geeft niemand van de beleidsbepalers aan dat de participerende huurders gekozen moeten worden op sociale kenmerken. In het beleid moet komen te staan dat het representatief moet zijn, dan zijn de kaders volgens een de bestuurders duidelijk genoeg. Men weet dan dat het op alle sociale kenmerken zo representatief mogelijk moet zijn.

Animo en Contacten

Volgens Domijn participeren de huidige huurders in de huurdersorganisaties doordat het zorgt voor meer aanzien, naar aanleiding van zelfervaren ontevredenheid en ze vinden het leuk om sociaal en maatschappelijk betrokken te zijn. Na de vraag wat kan Domijn nog meer doen om andere huurders te motiveren voor participatie op beleidsniveau, geven de beleidsbepalers verschillende antwoorden. Een van de beleidsbepalers ziet het pessimistisch in: *“Het is niet een politiek correct antwoord, maar ik zou daar niet al te hoge prioriteit aangeven. Ik doe als Domijn liever mijn best voor ‘echte’ participatie wat huurders willen”*. De twee andere beleidsbepalers geven aan dat Domijn zich meer moet inzetten om huurders te stimuleren wil het nieuwe model een succes worden. Allereerst moeten de huurders beter worden geïnformeerd over het bestaan van participatie op beleidsniveau en over de zaken die besproken worden tussen Domijn en de huurdersorganisaties. Informeren kan onder andere via de website, Facebook en persoonlijk contact via werknemers van Domijn. Daarnaast vraagt een van de beleidsbepalers zich af of alle participanten beslist huurders van Domijn moeten zijn. *“Het kunnen ook best bewoners zijn die wonen in wijken waar wij actief zijn. Dan is het makkelijker om de juiste samenstelling van kwaliteiten te krijgen, zoals juridische en financiële kwaliteiten. Ik noem dit de ‘magic mix’.*” Daarnaast moeten alle huurders die niet direct participeren beter de mogelijkheid krijgen om hun mening kenbaar te maken bij de huurdersorganisaties of Domijn. Hiervoor geven twee van de drie beleidsbepalers aan dat zij hiervoor de website van Domijn ter beschikking willen stellen of de Mijn Domijn applicatie. De andere beleidsbepaler wil geen extra middelen inzetten voor participatie op beleidsniveau, liever zelfs minder. Verder geven alle drie de beleidsbepalers aan dat de relatie tussen het eigen belang en participeren op beleidsniveau op dit moment mist. In het nieuwe model zou dit ‘gat’ in ieder geval zo klein mogelijk moeten zijn. Daarnaast moeten de huurders niet alleen op papier veel inspraak hebben, maar ook in de praktijk. Een van de beleidsbepalers geeft aan: *“Als ze commentaar geven dan leggen wij dat gemotiveerd naast ons neer. Want wij hebben daar altijd wel argumenten voor waarom we het zo en zo willen uitvoeren.”* Hier blijkt uit dat de inspraak op dit moment gezien wordt als schijninspraak. In het nieuwe model zien de beleidsbepalers graag dat de participanten meer inspraak hebben, anders werkt participatie niet volgens hen.

Toerusting

Alle drie de beleidsbepalers geven aan dat de huurdersorganisaties meer dan genoeg financiële middelen tot hun beschikking hebben. Hiermee kunnen zij alle middelen die nodig achten te zijn financieren. Echter, zorgt dit ervoor, in de ogen van Domijn, dat de huurdersorganisaties er niet economisch genoeg mee omgaan. Een van de beleidsbepalers geeft daarom aan: *“Het budget moet worden gehalveerd. Dat zeg ik een beetje flauw maar ik denk dat het niet meer van deze tijd is om ze maar een zak geld mee te geven. Er moet een goede discussie worden gevoerd om te kijken wat doe je eigenlijk en hoeveel geld heb je daarvoor nodig?”* De beleidsbepalers geven aan dat dure vergaderruimtes die amper gebruikt worden niet nodig zijn, zij kunnen namelijk bij Domijn zonder een vergoeding vergaderruimtes gebruiken. Verder willen twee van de drie beleidsbepalers meer gaan doen aan de kennis en vaardigheden van de participanten. Dit kan volgens Domijn het beste gedaan worden door eerst nieuwe leden te werven en deze leden op cursussen te sturen voordat ze daadwerkelijk gaan participeren. Desondanks, willen de twee beleidsbepalers het niet opleggen aan de participanten. Een van de twee beleidsbepalers geeft aan: *“Aangeven dat participanten op cursussen kunnen, maar dan moeten ze zelf aangeven dat ze dit willen.”* Ten slotte geeft Domijn aan dat er geen problemen zijn met de tijdstippen en het tijdsbeslag van vergaderingen. Deze flexibiliteit vanuit Domijn moet in het nieuwe model in ere worden gehouden.

Institutionalisering en Empathie

Op het gebied van institutionalisering zijn volgens Domijn geen problemen aanwezig. In het nieuwe model moet dit tevens zo blijven. Daarnaast vinden de beleidsbepalers dat de werknemers van Domijn richting de huurdersorganisaties goed werk verrichten. Alleen kan het stimuleren van niet-participerende huurders voor huurdersorganisaties beduidend verbeterd worden. Wanneer de beleidsbepalers achter het nieuwe model staan, zullen zij de werknemers van Domijn hier zeker meer opdracht voor geven. Verder geeft een van de beleidsbepalers aan dat het belangrijk is dat iedereen in de organisatie nog meer beseft dat de huurder jouw portemonnee is.

Het nieuwe model

Bij het vragen van in hoeverre het bestaande model met de Huurderskoepel en huurdersverenigingen moet worden aangepast, geven alle beleidsbepalers stellig aan dat het vervangen moet worden door iets nieuws. Een van de beleidsbepalers vult aan: *“Het model is niet meer van deze tijd, het sterft een stille dood. 2016 vraagt om een andere aanpak.”* Om te peilen in hoeverre Domijn open staat voor ‘moderne’ mogelijkheden, is gevraagd of volgens de beleidsbepalers participatie ook online mogelijk is. De beleidsbepalers geven allen aan dat dit een interessante kijk is en dat ze hier zeker voor open staan. Daarnaast geven de beleidsbepalers weinig kaders aan waar het nieuwe model binnen moet vallen, als het maar binnen de wetgeving past. Echter, als het nieuwe model perfect zou passen bij de huurders van Domijn, dan vinden de beleidsbepalers dat Domijn zich niet moet vastbinden aan de gedachten en ideeën van de overheid.

Een van de beleidsbepalers vindt dat het model niet gestructureerd hoeft te zijn, maar dat het ook een dynamisch model kan zijn. Bijvoorbeeld dat huurders per bijeenkomst aankijken of zij aanwezig willen zijn aan de hand van de onderwerpen. Daarnaast geeft deze beleidsbepaler aan dat hij of zij heeft ervaren dat iedere woningcorporatie in Twente worstelt met participatie op beleidsniveau en dat er stemmen rond gaan om het (gedeeltelijk) regionaal te organiseren. Mocht dit haalbaar zijn, dan is het idee om iedere woningcorporatie een bepaald bedrag te laten betalen waarvan professionals kunnen worden ingehuurd die de belangen van de huurders behartigen. Hierbij geeft Hij of zij aan dat Domijn nog niet weet of dit idee ondersteund moet worden.

De tweede beleidsbepaler geeft aan: *“Het nieuwe model bepaal jij als onderzoeker, alleen vind ik wel dat de Huurderskoepel en huurdersverenigingen daar achter moeten staan.”* Hij of zij vindt het belangrijk dat er draagvlak bestaat voor het nieuwe model vanuit de bestaande huurdersorganisaties. Alleen moeten de huurdersorganisaties wel openstaan voor nieuwe participerende huurders. Aangezien deze beleidsbepaler de bestaande groep graag wil aanvullen met participanten die beschikken over bepaalde kwaliteiten die op dit moment worden gemist. Zelf draagt de beleidsbepaler geen modellen aan die hij of zij interessant vindt. Dit is de taak van de onderzoeker vindt de beleidsbepaler. Wel vindt hij of zij het belangrijk dat er een duidelijk onderscheid komt tussen belangenbehartiging en participatie op beleidsniveau. Op dit moment gaat het meer om de persoonlijke belangenbehartiging dan om de beleidsonderwerpen van Domijn.

Ten slotte wil de derde beleidsbepaler dat de ingehuurde deskundige niet meer nodig is in het nieuwe model. Hij of zij voegt toe: *“Huurders moeten zelf over vergaderkwaliteiten beschikken en daarom is het onnodig om daarvoor een deskundige vast in te huren. Om deze kwaliteiten te leren, moeten huurders op cursus gaan.”* Daarnaast vindt de beleidsbepaler dat het verstandig is om voor dit onderzoek te kijken naar bestaande participatiemodellen op beleidsniveau. Aangezien de afgelopen jaren vele woningcorporaties verschillende modellen hebben toegepast met verschillende beweegredenen.

Samengevat geeft tabel 4.2 kort weer welke punten in het nieuwe participatiemodel behouden kunnen blijven en welke punten verbeterd moeten worden volgens Domijn.

Elementen uit het ACTIE-model	Variabelen die behouden moeten blijven	Variabelen die beter moeten in het nieuwe/aangepaste model
Animo	/	• representativiteit.
Contacten	/	• communicatie tussen niet-participerende huurders en de huurdersorganisaties (zowel informeren als stimuleren om te participeren).
Toerusting	• de openheid van beleidszaken; • genoeg financiële middelen ter beschikking stellen; • de flexibiliteit van werktijden van de werknemers van Domijn.	• vergaderkwaliteiten; • inhoudelijke kennis van zaken; • efficiënter gebruik van beschikbare middelen.
Institutionalisering	/	/
Empathie	• de werkwijze van de werknemers van Domijn;	• stimuleren van niet-participerende huurders; • meer daadwerkelijke inspraak over het corporatiebeleid.
Overige	/	• onderscheid in belangenbehartiging en participatie op beleidsniveau. • betere relatie tussen participeren op beleidsniveau en eigen belang.

Tabel 4.2: variabelen die volgens Domijn behouden moeten blijven en die op dit moment worden gemist aan de hand van het ACTIE-model.

4.3.4 Perspectief Huurdersorganisaties

Naast het perspectief van de systeemwereld, is het perspectief van de leefwereld gemeten. Onder de leefwereld behoren alle huurders van Domijn. Alleen is de leefwereld in te delen in twee groepen, namelijk: de participerende huurders op beleidsniveau (huurdersorganisaties) en de niet-participerende huurders op beleidsniveau. In dit hoofdstuk is er gekeken naar het perspectief van de huurdersorganisaties. Iedere huurdersvereniging is gevraagd naar hun mening over de huidige mogelijkheden tot participatie op beleidsniveau. Net zoals Domijn, hebben zij aangegeven hoe zij tegen de huidige situatie aankijken en in hoeverre het model volgens hun veranderd moet worden.

Huurdersvereniging Enschede

De bestuursleden van huurdersvereniging Enschede beoordelen de huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau gemiddeld met een 8,0 (op een schaal van 1 t/m 10). Een van de bestuursleden licht toe: *“Er is een goede samenwerking binnen de huurdersvereniging en met alle partijen, zowel met Domijn als met de andere huurdersverenigingen.”* Daarnaast geven de bestuursleden aan dat de huurders nooit klagen, vandaar dat de huurdersorganisaties in hun ogen goed werk verrichten. Kijkend naar de representativiteit, vinden ze zichzelf inhoudelijk representatief, want ze zeggen dat ze opkomen voor alle huurders. Echter, beseffen ze dat de bestuursleden niet op alle sociale kenmerken representatief zijn. De bestuursleden van huurdersvereniging Enschede geven namelijk aan dat jongeren geen interesse hebben om te participeren op beleidsniveau. In het verleden heeft de Huurdersvereniging Enschede door middel van advertenties in de krant en via hun eigen nieuwsbrief geprobeerd om nieuwe bestuursleden te werven. Helaas bleken deze acties geen effect te hebben. Hiermee geven ze indirect aan dat er wel degelijk een verbeterpunt is, want het huidige participatiemodel is voor huurders niet gewild om in te participeren. Zij vermoeden dat huurders niet willen participeren omdat iedereen druk is met zijn of haar eigen dingen.

Als er gevraagd wordt naar in hoeverre de Huurderskoepel en huurdersverenigingen inspraak hebben in de beleidsvoering van Domijn, geven de twee bestuursleden van huurdersvereniging Enschede enthousiast aan: *“Veel inspraak. Wij worden altijd betrokken bij beleidsmatige stukken en onze mening wordt daarbij serieus genomen. Bijvoorbeeld met de huurverhoging hadden wij dit jaar duidelijk inspraak”*. Tevens vinden zij de onderwerpen die besproken worden in de vergaderingen met Domijn interessant. Denk aan de huurverhoging en nieuwe bouwprojecten voor het aankomende jaar. Er is geen enkel onderwerp dat de bestuursleden niet interesseert. Daarnaast is er gekeken naar de communicatie. De communicatie tussen de Huurderskoepel en huurdersvereniging Enschede is zeer goed volgens een van de bestuursleden. Zij geeft aan: *“Alles wat is besproken in de Huurderskoepel, wordt teruggekoppeld naar ons in de bestuursvergadering. Hierbij kunnen wij altijd vragen stellen als dingen niet duidelijk zijn.”* Alleen de communicatie tussen de huurdersvereniging en de huurders is amper aanwezig, geeft een van de bestuursleden aan. Alleen belangrijke zaken worden teruggekoppeld via de nieuwsbrief en de algemene ledenvergadering. Echter, is de nieuwsbrief en algemene ledenvergadering alleen toegankelijk voor leden. Hier blijkt uit dat de algemene huurder die niet officieel lid is, niet geïnformeerd wordt over de besproken zaken tussen Domijn en de huurdersvereniging Enschede. Desondanks beoordelen alle vijf de bestuursleden dat de communicatie tussen HV Enschede en de huurders met een goed. Aan de andere kant kunnen huurders contact leggen met de huurdersvereniging als er iets is of al zij iets willen weten. Deze mogelijkheden beoordelen zij als ‘zeer goed’, want wordt gezegd: *“Als huurders een klacht hebben over hun woning of woonomgeving dan helpen wij iedereen om dit op te lossen.”* Hiervoor stelt

Huurdersvereniging Enschede een klachtenlijn, mailadres en een inloopspreekuur ter beschikking. Hieruit blijkt dat zij zich voornamelijk richten op de individuele belangenbehartiging in plaats van algemene beleidszaken. Over de toerusting hebben de vijf bestuursleden niets te klagen. Ze geven aan dat er genoeg financiële middelen voor vergaderruimtes en andere zaken zijn die zij nodig achten. Daarnaast gebruiken zij deze bijdrage tevens om hun leden te informeren door middel van folders. Verder vinden de bestuursleden dat iedereen beschikt over genoeg kennis en deskundigheid om mee te praten over het corporatiebeleid. Tijdens het interview, gaf een van de bestuursleden aan: *“Je hebt alleen bestuurlijke ervaringen nodig, verder niets.”* Daarnaast, mocht het nodig zijn, ondersteunt een deskundige ons in gecompliceerde situaties. Verder geven de bestuursleden aan dat er geen belemmeringen zijn in de institutionalisering, want als er iets is kunnen ze altijd mailen of bellen naar Domijn. Ze ervaren dus geen onnodige regelgeving vanuit Domijn. Ten slotte is huurdersvereniging Enschede tevreden met het huidige model, vandaar dat ze het model niet willen aanpassen. In tabel 4.3 worden de variabelen aangegeven die behouden en verbeterd moeten worden in het nieuwe/aangepast model.

Elementen uit het ACTIE-model	Variabelen die behouden moeten blijven	Variabelen die beter moeten in het nieuwe/aangepaste model
Animo	/	• meer jongeren; • lastig om vervangers te krijgen.
Contacten	• goede samenwerking met Domijn en de andere huurdersorganisaties; • goede samenwerking met de huurders (want er zijn geen klachten).	/
Toerusting	• genoeg kennis en deskundigheid; • genoeg financiële middelen.	/
Institutionalisering	• direct contact met Domijn.	/
Empathie	• de houding van de werknemers.	/
Overige	• huidig model behouden.	/

Tabel 4.3: variabelen die volgens de huurdersvereniging Enschede behouden moeten blijven en die op dit moment gemist worden aan de hand van het ACTIE-model.

Huurdersvereniging Haaksbergen

Gemiddeld beoordelen alle bestuursleden van huurdersvereniging Haaksbergen het huidige model met een 8,0 (op een schaal van 1 t/m 10). Er is namelijk een goede samenwerking tussen Domijn, met de huurders en binnen de huurdersvereniging. Echter, zijn er ook verbeterpunten. Een van de bestuursleden geeft aan dat hij niet begrijpt waarom elke gemeente twee afgevaardigden moet hebben in de Huurderskoepel. Volgens hem gaat het er niet om dat iedere gemeente gelijk vertegenwoordigd is, maar dat het gaat om de mensen die erin zitten. Verder zorgt het even aantal ervoor dat er in bepaalde situaties geen besluit genomen kan worden. Een van de bestuursleden ziet daarom liever zeven bestuursleden in de Huurderskoepel. Als er gevraagd wordt naar de representativiteit, geven de bestuursleden aan dat ze inhoudelijk voor alle huurders opkomen. Daarnaast beseffen zij dat het qua bestuursleden niet sociaal representatief is en dat ze al blij mogen zijn dat er iemand actief lid wil worden. Dit zien zij als een probleem voor de continuïteit. Zelf heeft huurdersvereniging Haaksbergen al meerdere keren actie ondernomen om dit probleem proberen op te lossen. Namelijk via het vragen tijdens ledenvergaderingen en in de lokale krant. Volgens de twee bestuursleden die geïnterviewd zijn, zijn huurders niet geïnteresseerd om te participeren op beleidsniveau door: (1) onduidelijkheid wat de huurdersvereniging precies doet, (2) het ontbreken van motivatie en (3) onvoldoende eigen belang. Verder vult een van de bestuursleden aan: *“Daarnaast is tijd altijd een reden, maar dat vind ik het zwakste argument dat er bestaat. Je moet er tijd voor maken als je er belang in hebt.”* Desondanks vinden alle vijf de bestuursleden dat de huurders in Haaksbergen allemaal goed vertegenwoordigd worden.

Verder geeft huurdersvereniging Haaksbergen aan dat zij veel inspraak hebben in het corporatiebeleid van Domijn. Met name als er gekeken wordt naar andere huurdersverenigingen in het land. Er wordt namelijk goed naar de bestuursleden geluisterd en zij kunnen altijd in discussie gaan met Domijn. Daarnaast zijn de onderwerpen die in gesprek met Domijn besproken worden altijd interessant, aangezien er alleen belangrijke onderwerpen aan bod komen. De zaken die besproken worden tijdens de Huurderskoepel informeren ze daarna aan de andere bestuursleden tijdens een bestuursvergadering van de huurdersvereniging. Daarna informeert de huurdersvereniging de besproken zaken, van zowel de huurdersvereniging als de Huurderskoepel, aan de huurders. Deze informatie is via de website voor iedereen beschikbaar en wordt tevens aan de leden verkondigd tijdens de jaarlijkse ledenvergadering. Alleen vindt de Huurdersvereniging Haaksbergen dit niet voldoende, ze willen graag gebruik maken van de connecties met de pers die Domijn bezit. Hierdoor verwachten zij meer huurders in Haaksbergen te bereiken. Zelf kunnen huurders ook contact leggen met de huurdersvereniging. Dit kan door middel van bellen, mailen en persoonlijk contact. Deze mogelijkheden beoordelen zij als voldoende. Kijkend naar de middelen die zij beschikken, geven alle vijf de bestuursleden aan dat er genoeg financiële middelen beschikbaar zijn. Hiermee bekostigen zij voornamelijk de bezoeken aan de provinciale vergaderingen en cursussen via de woonbond. In tegenstelling tot huurdersvereniging Enschede, betalen zij geen huur voor de vergaderruimte. Alleen de bijkomende kosten, zoals koffie en thee, moeten betaald worden. De bestuursleden zijn zeer tevreden met deze regelingen. Echter, baart hun het niveau van kennis en deskundigheid wel zorgen. Een van de bestuursleden zegt: *“Je begint in de huurdersvereniging zonder kennis over volkshuisvesting, vandaar dat het volgen van cursussen erg belangrijk is. Zo leer je communiceren met de verhuurder en krijg je meer kennis over de inhoud.”* Op dit moment ervaart hij dat niet ieder bestuurslid over deze kennis beschikt, met name in de Huurderskoepel. Ten slotte worden de deskundigheid en houding van de medewerkers van Domijn ten opzichte van de huurdersvereniging Haaksbergen wel als positief ervaren. In tabel 4.4 worden de variabelen aangegeven die behouden en verbeterd moeten worden in het nieuwe/aangepast model.

Elementen uit het ACTIE-model	Variabelen die behouden moeten blijven	Variabelen die beter moeten in het nieuwe/aangepaste model
Animo	/	• de belangstelling voor participatie op beleidsniveau; • meer jongeren; • aantal bestuursleden moet oneven zijn; • leden selecteren op kwaliteiten i.p.v. per gemeente een gelijk aantal
Contacten	• goede communicatie met alle partijen.	/
Toerusting	• genoeg financiële middelen; • mogelijkheid om cursussen te volgen.	• kennis en deskundigheid van de participanten.
Institutionalisering	/	/
Empathie	• deskundigheid en houding van de medewerkers van Domijn.	/
Overige	• huidig model behouden.	/

Tabel 4.4: variabelen die volgens de huurdersvereniging Haaksbergen behouden moeten blijven en die op dit moment gemist worden aan de hand van het ACTIE-model.

Huurdersvereniging Losser

De bestuursleden van huurdersvereniging Losser beoordelen de huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau gemiddeld met een 8,0 (op een schaal van 1 t/m 10). Een van de twee bestuursleden geeft aan: *“Er wordt goed van mening gewisseld met de andere huurdersverenigingen en Domijn. Het aantal bestuursleden is ook niet te veel of te weinig en in de Huurderskoepel vertegenwoordigd iedere huurdersvereniging zijn gemeente.”* Niettemin zijn er altijd verbeterpunten volgens de bestuursleden. Zoals de zaken die wringen worden aangegeven bij Domijn, alleen doet Domijn hier weinig mee. Verder is het voor huurdersvereniging Losser niet altijd duidelijk welke zaken nu thuis horen in de Huurderskoepel en welke zaken in de huurdersvereniging. Want als ze iets willen bespreken in de Huurderskoepel of huurdersvereniging, worden ze van het kastje naar de muur gestuurd. In de Huurderskoepel geeft Domijn aan het hoort bij de huurdersvereniging en bij de huurdersvereniging geeft Domijn het tegenovergestelde aan. Dit veroorzaakt dan wel eens voor irritaties. Verder wordt aangegeven dat niet alles waar de participanten informatie over willen hebben beantwoord wordt door Domijn. Domijn geeft dan ‘vage’ redenen aan, zoals dat het privacy gevoelig is. Dit vinden de bestuurders van de huurdersvereniging Losser erg jammer, want zij geven aan dat ze wel begrijpen dat bepaalde zaken niet naar buiten mogen worden gebracht. Zij beoordelen de hoeveelheid inspraak daarom met een ‘matig’. Een van de bestuursleden voegt toe: *“Zoals laatst met de huurverhoging. Eerst wordt gezegd we nemen jullie mening mee en dan krijg je uiteindelijk een brief waarin staat dat er niets meegedaan wordt. Terwijl dat toen echt wel een schrijnende zaak was van 3 a 4 procent huurverhoging”*. Daarnaast is de communicatie op dit moment niet optimaal. Als een van de bestuursleden van huurdersvereniging Losser een specifiek iemand van Domijn aan de lijn wil hebben, moet hij of zij in de meeste gevallen eerst via de receptie bellen. Dan moeten de bestuurders altijd eerst uitleg verschaffen en maakt de receptioniste de overweging of zij hen doorschakelt of niet. Hierdoor voelen zij zich niet serieus genomen. Ze willen namelijk direct contact kunnen leggen met de persoon die zij willen benaderen. Vandaar dat ze in de toekomst graag een contactenlijst willen van de werknemers van Domijn. Ondanks dit kritiekpunt

geven de twee bestuursleden tijdens het interview aan, dat Marga Huiskes namens Domijn uitstekend ondersteunt.⁶ Zij is de contactpersoon die namens Domijn met de huurdersvereniging Losser om de drie maanden vergadert. De onderwerpen die besproken worden in de huurdersvereniging en Huurderskoepel beoordelen de bestuurders als ‘interessant’. Echter, zijn niet alle onderwerpen even interessant. Ze zijn met name geïnteresseerd in de onderwerpen die te maken hebben met huurderszaken en leefbaarheid in de buurt. Andere onderwerpen hoeven van hun niet besproken te worden.

Net zoals de twee andere huurdersverenigingen, geeft huurdersvereniging Losser aan dat ze inhoudelijk wel representatief zijn, aangezien zij voor alle huurders opkomen. Echter, ervaren ze hetzelfde probleem, namelijk dat er geen jongeren willen participeren en dat het moeilijk is om genoeg bestuursleden te behouden. Volgens de bestuursleden wil men tegenwoordig niet meer vast zitten aan verplichtingen en kost het bovendien veel tijd. Daarnaast geeft een bestuurslid aan dat huurders uit de Lutte weinig of geen contact zoeken met de huurdersvereniging. Volgens de twee bestuursleden voelen zij zich niet zo verbonden met Losser. Elk jaar proberen ze tijdens de ledenvergadering huurders te stimuleren om lid te worden van de vereniging. Ze zorgen dan dat er een ‘interessant’ iemand aanwezig is waardoor de opkomst groter is. Als voorbeeld geeft een van de bestuursleden aan dat de politie vorig jaar aanwezig was en tips gaf over het beveiligen van de woning. Tevens vragen ze huurders om lid te worden nadat ze geholpen zijn met een probleem. Echter erkennen ze dat het ondanks deze methoden moeilijk is om meer leden te krijgen, laat staan om huurders actief lid te laten worden in het bestuur van de huurdersvereniging. De bestuursleden vinden dat het de taak van zowel Domijn is als de huurdersvereniging om ervoor te zorgen dat er meer huurders lid worden. Verder kunnen huurders ook contact leggen met de huurdersvereniging. Dit kan via de website waar het telefoonnummer van de klachtenman te vinden is en het emailadres van de huurdersvereniging. Kijkend naar de financiële middelen, geven de bestuursleden aan dat dit ‘ruim voldoende’ is. Hiermee bekostigen ze de vergaderruimte, lidmaatschappen en de telefoonkosten. Echter, zijn ze niet helemaal tevreden met de huidige vergaderruimte. Het is er erg rumoerig en de locatie kan niet gebruikt worden om de spullen te laten liggen. Toch blijft de huurdersvereniging Losser van deze locatie gebruik maken omdat de kosten laag zijn. Een van de bestuursleden voegt toe: *“Je kunt er vergaderen en het is gemeenschapsgeld, dus zo negatief wil ik er niet over zijn.”* Ten slotte is er aan de bestuursleden gevraagd of iedereen in de huurdersorganisaties over genoeg kennis en deskundigheid beschikt. De meeste bestuursleden van huurdersvereniging Losser zijn van mening dat dit niet het geval is. Volgens hun moet men namelijk over veel kennis beschikken. Denk aan kennis over woningcorporaties, wetgeving, een jaarrekening kunnen lezen en bestuurlijke ervaring. Volgens één van de bestuursleden kunnen participanten pas tegengas geven als zij beschikken over deze kennis. Dat is op dit moment niet het geval. Domijn moet in zijn ogen eisen dat alle bestuursleden cursussen gaan volgen om te voldoen aan deze minimale eisen. In tabel 4.5 worden de variabelen aangegeven die behouden en verbeterd moeten worden in het nieuwe/aangepaste model.

⁶ Marga Huiskes is sinds januari 2016 gestopt met werken, op dit moment is iemand anders de contactpersoon.

Elementen uit het ACTIE-model	Variabelen die behouden moeten blijven	Variabelen die beter moeten in het nieuwe/aangepaste model
Animo	/	• meer jongeren • huurders buiten het dorp Losser meer betrekken
Contacten	/	• communicatie met Domijn moet directer
Toerusting	/	• kennis en deskundigheid van participanten
Institutionalisering	/	• duidelijker overeenstemmen waar welk onderwerp besproken wordt • meer openheid/vertrouwen in beleidszaken tonen
Empathie	• overleg tussen huurdersvereniging en Domijn gaat uitstekend	• werknemers van Domijn moeten de huurdersverenigingen serieuzer nemen
Overige	• huidig model behouden	/

Tabel 4.5: variabelen die volgens de huurdersvereniging Losser behouden moeten blijven en die op dit moment gemist worden aan de hand van het ACTIE-model.

4.3.5 Perspectief niet-participerende huurders

Naast de huurdersorganisaties is bekeken hoe de niet-participerende huurders van Domijn denken over participatie op beleidsniveau door middel van een enquête. Omdat Domijn heeft ervaren dat huurders maximaal vijf minuten van hun tijd willen stoppen in het invullen van een enquête, is het onmogelijk om alle aspecten van het ACTIE-model te meten. Hierdoor zijn alleen hoofdzakelijke punten van de elementen 'Animo' en 'Connecties' en de tevredenheid gemeten van de niet-participerende huurders gemeten.

In totaal hebben 300 van de 2.247 huurders die benaderd zijn de enquête volledig ingevuld (13,4% response). Van deze respondenten geeft 48% aan dat hij of zij het 'redelijk belangrijk' vindt om met Domijn in gesprek te gaan over het woningcorporatiebeleid en 46% vindt het zelfs 'heel belangrijk'. Dit betekent dat 94% van de respondenten het 'redelijk/heel belangrijk' vindt om te participeren op beleidsniveau. Om te kijken hoe tevreden de niet-participerende huurders zijn met de huidige participatiemogelijkheden, konden zij een cijfer op een schaal van 1 tot en met 10 geven. Hieruit is gebleken dat zij de huidige mogelijkheden beoordelen met een 5,4. Verder geeft 19% van de niet-participerende huurders aan dat hij of zij in de toekomst waarschijnlijk actief wil zijn voor een huurdersvereniging en 10% wil waarschijnlijk actief zijn voor de Huurderskoepel. Opmerkelijk is dat niemand van de ondervraagden aangeeft dat hij of zij in de toekomst zeker actief wil zijn voor een huurdersvereniging en slechts 3% wil zeker actief zijn in de Huurderskoepel. Wetende dat 94% van de respondenten het belangrijk vinden om te participeren op beleidsniveau en de huidige mogelijkheden met een 5,4 beoordelen, is uit deze gegevens te concluderen dat de huurders niet tevreden zijn met de huidige mogelijkheden. Desondanks wil 70% van de respondenten wel geïnformeerd worden over besproken zaken tussen de huurdersvereniging en Domijn en 59% van de respondenten wil geïnformeerd worden over besproken zaken tussen de Huurderskoepel en Domijn.

4.3.6 Samenvatting

Nu de ambities van Domijn en de huurders bekend zijn, zijn de kaders van de systeemwereld en leefwereld bekend. Hierdoor kan de tweede deelvraag beantwoord worden. Deze luidt als volgt: *“In hoeverre zijn de mogelijkheden tot huurdersparticipatie op beleidsniveau adequaat gezien de wettelijke eisen en de ambities van Domijn en de huurdersorganisaties?”*.

In hoofdstuk 4.2 is het eerste deel van deelvraag 2, de wetgeving, al beantwoord. Vandaar dat nu alleen antwoord wordt gegeven op het tweede deel, namelijk de ambities van Domijn en de huurdersorganisaties. De beleidsbepalers van Domijn zijn het er alle drie over eens dat het bestaande participatiemodel op beleidsniveau niet juist functioneert. Twee van de drie beleidsbepalers beoordelen het model met een ‘ruim onvoldoende’ (score 3, op een schaal van 1 tot en met 10) en de derde beleidsbepaler beoordeelt het met een ‘onvoldoende’ (score 5). Volgens Domijn zijn met name de animo voor de huidige mogelijkheden tot participatie op beleidsniveau, de communicatie tussen participerende huurders en niet-participerende huurders en de kwaliteiten van de participanten aandachtspunten. Vandaar dat de beleidsbepalers het bestaande model willen vervangen voor iets nieuws. Domijn staat hierbij open om dit model zoveel mogelijk aan te laten sluiten op de wensen van de huurders.

Naast Domijn zijn de huurdersorganisaties ondervraagd. De huurdersverenigingen beoordelen alle drie het huidige participatiemodel met een 8,0. Desondanks kijken alle drie de huurdersverenigingen anders aan tegen de huidige situatie. De enige overeenkomst is dat ze zien dat het lastig is om nieuwe leden, voornamelijk jongeren, te werven. Huurdersvereniging Enschede vindt het verder helemaal goed gaan en heeft daarom geen kritiek. Huurdersvereniging Haaksbergen geeft aan dat het aantal leden in de Huurderskoepel oneven moeten zijn en dat deze leden geselecteerd moeten worden op kwaliteiten in plaats van een evenredig aantal vanuit iedere huurdersvereniging. Daarnaast geeft Huurdersvereniging Haaksbergen aan dat niet iedere participant over voldoende kennis en deskundigheid beschikt in de huurdersorganisaties. Huurdersvereniging Losser geeft eveneens aan dat niet alle leden beschikken over voldoende kennis en deskundigheid. Daarnaast vinden zij dat de communicatie tussen Domijn en de huurdersvereniging directer moet, dat het duidelijker moet zijn of een onderwerp besproken moet worden in de huurdersvereniging of Huurderskoepel en dat de werknemers van Domijn de huurdersverenigingen serieuzer moet nemen.

Ten slotte is de derde actor, de groep niet-participerende huurders, gevraagd om het huidige model te beoordelen. Zij beoordelen de huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau met een 5,4 (op een schaal van 1 tot en met 10). Daarnaast gaf 94% van de respondenten, die namens de niet-participerende huurders hebben gereageerd, aan het ‘redelijk/heel belangrijk’ te vinden om te participeren op beleidsniveau. Desondanks heeft 45% van de huurders nog nooit gehoord van een huurdersvereniging en zelfs 91% heeft nog nooit gehoord van de Huurderskoepel. Nadat is uitgelegd wat deze huurdersorganisaties doen, geeft 19% van de niet-participerende huurders aan dat zij waarschijnlijk willen participeren in een huurdersvereniging en 10% wil waarschijnlijk participeren in een Huurderskoepel. Wetende dat 94% van de respondenten het belangrijk vindt om te participeren op beleidsniveau, is uit deze gegevens te concluderen dat het merendeel van de huurders niet tevreden is met de huidige mogelijkheden. Desondanks wil 70% van de niet-participanten wel geïnformeerd worden over besproken zaken tussen de huurdersvereniging en Domijn en 59% van de huurders wil geïnformeerd worden over besproken zaken tussen de Huurderskoepel en Domijn. In tabel 4.6 is samengevat welke punten volgens de drie actoren in het huidige participatiemodel verbeterd moeten worden.

ACTIE-element	Woningcorporatie Domijn	Huurlersorganisaties	Niet-participerende huurders op beleidsniveau
Animo	- onvoldoende belangstelling voor participatie op beleidsniveau; - representativiteit.	- onvoldoende belangstelling voor participatie op beleidsniveau; - het aantal jongeren dat participeert op beleidsniveau.	onvoldoende huurders weten van de bestaande mogelijkheden af.
Contacten	communicatie tussen niet-participerende huurders en de huurdersorganisaties (zowel informeren als stimuleren om te participeren).	/	- huurdersorganisaties moeten beter communiceren met huurders; - niet-participerende huurders moeten de gelegenheid krijgen om hun stem laten horen.
Toerusting	- efficiënter gebruik van beschikbare middelen; - kennis en deskundigheid van participanten.	kennis en deskundigheid van participanten.	/
Institutionalisering	/	/	/
Empathie	- stimuleren van niet-participerende huurders; - meer daadwerkelijke inspraak over het corporatiebeleid.	/	/
Overig	- model vervangen; - onderscheid in belangenbehartiging en participatie op beleidsniveau.	model behouden.	model vervangen.

Tabel 4.6: variabelen die volgens woningcorporatie Domijn, de huurdersorganisaties en de niet-participerende huurders veranderd moeten worden aan de hand van het ACTIE-model.

4.4 Representativiteit huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau

Met het oog op succesvolle participatie, heeft de literatuur aangetoond dat het belangrijk is om een representatieve participatiegroep te hebben. Hierdoor zal ten eerste gekeken in hoeverre huurders op dit moment gebruik (willen) maken van de participatiemogelijkheden. Ten tweede worden de verschillen tussen participerende en niet-participerende huurders gemeten. Hierbij wordt gekeken naar de sociale verschillen. Vandaar dat in dit deelhoofdstuk de derde deelvraag beantwoord gaat worden, namelijk: *“In hoeverre gebruiken huurders de huidige mogelijkheden tot participatie op beleidsniveau en welke sociale verschillen zijn er tussen participerende en niet-participerende huurders?”*.

4.4.1 Gebruik van huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau

In deelhoofdstuk 4.1 is naar voren gekomen dat iedere huurdersvereniging bestaat uit vijf bestuursleden. Dit betekent dat er in totaal 15 huurders maximaal kunnen participeren van de minstens 15.198 huurders (<0,001%). Ondanks dat de huidige mogelijkheden maar plek biedt voor 15 huurders, hoeft dat niet te betekenen dat er meer huurders willen participeren. In deelhoofdstuk 4.3 gaf namelijk 19% van de huurders aan, nadat is uitgelegd wat een huurdersvereniging en huurderskoepel doen, dat zij waarschijnlijk willen participeren in een huurdersvereniging en slechts 10% wil waarschijnlijk participeren in een Huurderskoepel. Niemand van de respondenten gaf aan dat hij of zij zeker wil participeren in een huurdersvereniging. Daarnaast geven de huurdersverenigingen zelf aan dat het erg lastig is om nieuwe bestuursleden te vinden wanneer iemand stopt. Op basis van deze gegevens, is te concluderen dat weinig huurders gebruik maken en willen maken van de huidige participatiemogelijkheden.

4.4.2 Sociale representativiteit

Om te weten in hoeverre de participerende huurders in de huurdersorganisaties sociaal representatief genoemd kunnen worden, is er gekeken naar de sociale verschillen: (1) geslacht, (2) leeftijd, (3) opleiding, (4) woonsituatie en (5) nationaliteit. Doordat Domijn's database geen gegevens bevat over al deze variabelen, zijn de resultaten van de enquête gebruikt voor de groep 'niet-participerende huurders'. Domijn geeft aan dat de sociale kenmerken van de respondenten goed aansluiten bij het algemene beeld dat Domijn heeft van haar huurders, met uitzondering van de variabelen 'nationaliteit' en 'tweede nationaliteit'. Zij weten namelijk dat er in de praktijk meer mensen huren bij Domijn die niet in Nederland zijn geboren of een tweede nationaliteit hebben dan in dit onderzoek is gemeten. Domijn verklaart dat dit komt doordat het lastig is om met huurders in gesprek te gaan die niet in Nederland zijn geboren of een tweede nationaliteit hebben. Het is daarom verstandig om in het aangepaste/nieuwe model hier extra aandacht aan te besteden. Ondanks deze waarneming, worden de niet-participerende huurders gezien als een goede afspiegeling.

Voor de participerende groep zijn de 15 participanten persoonlijk gevraagd naar hun sociale kenmerken. Doordat de groep participanten slechts uit 15 personen bestaat, zijn de subgroepen '18-30', '31-50', '51-70' en '70+' samengevoegd tot de subgroep '18-50' en '50+'. Daarnaast zijn de subgroepen 'alleenstaand', 'alleenstaand met kinderen', 'samenwonend' en 'samenwonend met kinderen' samengevoegd tot de subgroepen 'alleenstaand' en 'samenwonend'. Deze keuze is gemaakt omdat de twee huishoudens met kinderen in de populatie klein zijn, vandaar dat het samenvoegen van deze twee subgroepen geen effect zou hebben.

In tabel 4.7 worden de sociale kenmerken van de participerende en niet-participerende huurders weergegeven. Hierbij is gekeken of de verschillen in sociale kenmerken tussen de participerende huurders en niet-participerende huurders significant zijn.⁷

Sociale kenmerken	Participerende huurders (n = 15)		Niet-participerende huurders (n = 300)	
	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal
Man	86,7%**	13	50,7%	152
Vrouw	13,3%**	2	49,3%	148
Leeftijdscategorie 18-50	20,0%*	3	50,0%	150
Leeftijdscategorie 50+	66,7%	10	47,0%	141
Onbekend	13,3%	2	3,0%	9
Laagopgeleid	0,0%*	0	28,7%	86
Middelbaar opgeleid	46,7%	7	39,3%	118
Hoogopgeleid	13,3%	2	26,0%	78
Onbekend	40,0%**	6	6,0%	18
Alleenstaand	6,7%**	1	51,6%	155
Samenwonend	66,6%	10	47,4%	142
Onbekend	26,7%*	4	1,0%	3
Geboren in Nederland	86,7%	13	92,3%	277
Geboren buiten Nederland	0,0%	0	6,0%	18
Onbekend	13,3%	2	1,7%	5
Geen tweede nationaliteit	86,7%	13	98,8%	296
Wel een tweede nationaliteit	0,0%	0	0,6%	2
Onbekend	13,3%	2	0,6%	2

Tabel 4.7: sociale kenmerken participerende huurders en niet-participerende huurders (in percentages).

Ondanks dat de groep participanten slechts uit vijftien huurders bestaat, is te zien dat er significante verschillen zijn waargenomen tussen de participerende huurders en niet-participerende huurders (zie gearceerde cellen). Ten eerste is te zien dat er significant meer mannen participeren dan vrouwen. Dit betekent dat mannen oververtegenwoordigd zijn en vrouwen ondervertegenwoordigd. Ten tweede laat tabel 4.7 zien dat de leeftijdscategorie 18-50 niet representatief. Deze groep is op dit moment namelijk significant ondervertegenwoordigd. Ten derde is er gekeken naar de opleidingsniveaus, echter moet hierbij worden opgemerkt dat 40% van de participanten deze informatie niet heeft gegeven. Ondanks dat de groep laagopgeleiden significant minder huurders heeft zitten in de participantengroep, is het niet reel om aan de hand van deze gegevens dat te concluderen. Ten vierde is te zien dat de subgroep 'alleenstaand' in de populatie het grootst is (51,6%). Alleen is dat niet het geval bij de participanten. Hier is de subgroep 'alleenstaand' namelijk significant lager ten opzichte van de niet-participanten. Ondanks dat de woonsituatie bij bijna 27% van de participanten onbekend is, is dit verschil significant te noemen. Aangezien de p-waarde kleiner is dan 0,01. Ten vijfde, is te zien dat er geen significante verschillen zijn waargenomen op het gebied van geboorteland en nationaliteit. Desondanks weet Domijn vanuit de praktijk dat er meer huurders zijn met een andere nationaliteit en/of een tweede nationaliteit. Alleen ervaart Domijn dat het lastig is om deze groep te betrekken in onderzoeken.

⁷ * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$ (verschillen gemeten tussen participerende en niet-participerende huurders)

4.4.3 Samenvatting

Nu bekend is hoe representatief de groep participerende huurders ten opzichte van de gehele groep huurders is, kan de derde deelvraag beantwoord worden: *“In hoeverre gebruiken huurders de huidige mogelijkheden tot participatie op beleidsniveau en welke sociale verschillen zijn er tussen participerende en niet-participerende huurders?”*.

Doordat elke huurdersvereniging een aantal van vijf bestuursleden hanteert, zijn er op dit moment 15 van de ten minste 15.198 huurders (<0,001%) actief in participatiemogelijkheden op beleidsniveau. Aangezien huurders niet per se willen participeren in de huidige participatiemogelijkheden en dat huurdersorganisaties aangeven dat het moeilijk is om nieuwe bestuursleden aan te trekken, is te concluderen dat er geen huurders staan te wachten om bestuurslid te worden.

Verder is er gekeken in hoeverre de groep participanten sociaal representatief zijn. Hieruit blijkt dat deze groep niet representatief is op de sociale kenmerken: (1) ‘man’, (2) ‘vrouw’, (3) ‘leeftijdscategorie 18-50’, (4) ‘laagopgeleid’ en (5) ‘alleenstaand’. Alleen de mannen zijn hierbij oververtegenwoordigd, de vier andere subgroepen zijn in het huidige participatiemodel ondervertegenwoordigd. Met het oog op succesvolle participatie, is het verstandig om in het aangepaste/vernieuwde participatiemodel alle sociale kenmerken zo representatief mogelijk te hebben tussen de participerende en niet-participerende huurders. Zodat huurders zich makkelijker kunnen identificeren met de participanten.

4.5 Motieven en barrières van de huurders van Domijn

Nu duidelijk is in hoeverre huurders gebruik maken en willen maken van de huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau, is het belangrijk om te weten waarom de een wel wil participeren en de ander niet. Dit zal gedaan worden door de beweegredenen hiervoor te analyseren. De groep huurders die aangeeft waarschijnlijk te willen participeren in de huidige mogelijkheden wordt gevraagd naar de motieven. Daarnaast wordt de groep huurders die waarschijnlijk niet willen participeren op beleidsniveau gevraagd naar hun barrières. Hiervoor zijn veelvoorkomende motieven uit de literatuur gebruikt. Per motief of barrière kon de huurder aangeven of deze voor hem of haar geldt. Allereerst wordt er gekeken naar de motieven. Ten tweede worden de barrières besproken. Dit deelhoofdstuk zal de vierde deelvraag beantwoorden, namelijk: *“Welke verschillen verklaren het huidige gebruik van de door Domijn aangeboden participatievormen op beleidsniveau?”*.

4.5.1 Motieven

Nadat is uitgelegd wat de Huurderskoepel en huurdersverenigingen inhouden, is aan de huurders gevraagd of zij van deze huidige participatiemogelijkheden gebruik willen maken. Hieruit blijkt dat 19% (waarschijnlijk) gebruik wil maken van deze mogelijkheden (n = 58). Aan deze groep huurders is gevraagd welk van de voorgestelde motieven voor hem of haar gelden. Hierbij konden zij meerdere motieven kiezen. Uiteindelijk is hierover het volgende bekend⁸:

1. 33% - Ik zie het als een zinvolle en/of leerzame tijdsbesteding;
2. 29% - Ik leer op deze manier nieuwe mensen kennen;
3. 28% - Ik zie het als mijn plicht om op te komen voor de huurders;
4. 26% - Er spelen problemen in mijn gemeente die ik wil oplossen;
5. 10% - Ik ben niet tevreden over Domijn;
6. 10% - Anders;
7. 3% - Ik ben niet tevreden over de huidige huurdersorganisaties.

Met name de eerste vier motieven zorgen ervoor dat huurders willen participeren op beleidsniveau. De drie andere motieven zijn minder van belang. Verder is er per subgroep gekeken welke motieven het meest gelden en of er significante verschillen bestaan tussen de sociale kenmerken, door het gebruik van ‘dichotome multiple-responsetabellen’ (tabel 4.8). Hierbij is het zesde motief ‘anders’ weggelaten.

Doordat de groep huurders die waarschijnlijk wil participeren in de huidige mogelijkheden maar uit 58 huurders bestaat, zijn de subgroepen ‘18-30’, ‘31-50’, ‘51-70’ en ‘70+’ samengevoegd tot de subgroep ‘18-50’ en ‘50+’. Hierdoor bestaat elke subgroep ten minste uit 10 respondenten. Daarnaast zijn de subgroepen ‘alleenstaand’, ‘alleenstaand met kinderen’, samenwonend en samenwonend met kinderen samengevoegd tot de subgroepen ‘alleenstaand’ en ‘samenwonend’. Deze keuze is gemaakt omdat de twee huishoudens met kinderen beiden uit een laag aantal respondenten bestond en er weinig verschil leek te zijn ten opzichte van de twee andere subgroepen.

⁸ percentages zijn gebaseerd op cases

Sociale kenmerken	Motieven						Aantal (n)
	1	2	3	4	5	7	
TOTAAL	33%	29%	28%	26%	10%	3%	58
Enschede	29%	29%	48% ^a	19%	5%	0%	21
Haaksbergen	50%	10%	20% ^{a,b}	40%	0%	0%	10
Losser	30%	37%	15% ^b	26%	19%	7%	27
Man	34%	34%	34%	22%	6%	6%	32
Vrouw	31%	23%	19%	31%	15%	0%	26
Leeftijdscategorie 18-50	32%	24%	28%	24%	16%	0%	25
Leeftijdscategorie 50+	29%	36%	26%	29%	7%	7%	31
Laagopgeleid	41%	35%	18%	18%	18%	6%	17
Middelbaar opgeleid	33%	29%	33%	33%	10%	5%	21
Hoogopgeleid	24%	24%	35%	29%	6%	0%	17
Alleenstaand	27%	30%	18%	30%	9%	3%	33
Samenwonend	44%	30%	39%	22%	13%	4%	23

Tabel 4.8: de gearceerde cellen zijn de meest geldende motieven van de desbetreffende subgroep (alle percentages hoger dan 20%). Daarnaast is er per motief gemeten of er significante verschillen bestaan per sociaal kenmerk (kolommen). De 'a' en 'b' worden alleen weergegeven wanneer er significante verschillen zijn tussen subgroepen ($p < 0,05$). De percentages zijn gebaseerd op cases ($n = 58$).

Allereerst is het belangrijk om te weten welke motieven belangrijk zijn voor iedere subgroep. Dit toont namelijk aan waar de initiatiefnemer van het participatiemodel rekening mee moet houden om iedereen er zoveel mogelijk bij te kunnen betrekken. De belangrijkste motieven worden in tabel 4.8 aangegeven in de gearceerde cellen. Hierbij zijn alleen de motieven gearceerd die door ten minste 20% gekozen zijn. Kijkend naar het eerste motief (zinvolle/leerzame tijdsbesteding), is te zien dat dit motief voor iedere subgroep relatief belangrijk is. Het tweede motief (nieuwe mensen leren kennen) is eveneens voor alle subgroepen relatief belangrijk, met uitzondering van de huurders uit de gemeente Haaksbergen (10%). Daarnaast is te zien dat het belang van het derde en vierde motief onder de subgroepen verdeeld is. Voor de subgroepen 'Losser', 'Vrouw', 'Laagopgeleid' en 'Alleenstaand' is het derde motief (plichtsgevoel) minder belangrijk dan voor de andere subgroepen. Tevens is bij dit motief te zien dat er significante verschillen zijn waargenomen tussen de gemeenten (zie vetgedrukte percentages). Het derde motief heeft significant meer invloed op de huurders uit Enschede ten opzichte van de huurders uit de gemeente Losser. De gemeente Haaksbergen is hierbij neutraal. Kijkend naar het vierde motief (problemen in de gemeente oplossen), is te zien dat dit minder belangrijk is voor huurders uit Enschede en Laagopgeleiden. Ten slotte, zijn het vijfde en zevende motief voor geen enkele subgroep een belangrijke beweegreden om te participeren in de huidige participatiemogelijkheden.

4.5.2 Barrières

Voordat de huurders gevraagd werden of zij wel of niet gebruik willen maken van de huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau, is hun gevraagd of zij van het bestaan afwisten. Hieruit is gebleken dat 45% van de huurders de huurdersvereniging niet kende en zelfs 91% van de huurders kende de Huurderskoepel niet. Hierdoor is het niet kennen van de participatiemogelijkheden op beleidsniveau de grootste barrière op dit moment. Naast de grootste barrière 'het niet kennen van de huurdersorganisaties', is er gekeken of er nog meer barrières zijn. Vandaar dat eerste de huidige mogelijkheden zijn uitgelegd. Hierbij gaf 81% (n = 242) aan dat zij waarschijnlijk of zeker niet willen participeren in de huidige participatiemogelijkheden. Het is belangrijk om te weten waarom zij dat niet willen, zodat in het aangepaste/nieuwe participatiemodel hier rekening mee gehouden kan worden. De huurders konden per barrière aangeven of het voor hen geldt of niet. Hieruit kwamen de volgende resultaten:

1. 51% - Onvoldoende tijd;
2. 30% - Onvoldoende kennis;
3. 28% - Ik wil geen verplichtingen;
4. 9% - Ik vind het lastig om iets te zeggen in een vergadering;
5. 9% - Ik ken niemand in de huurdersorganisaties;
6. 6% - Lichamelijke problemen;
7. 5% - Voel me er niet op mijn gemak;
8. 4% - Huurdersorganisaties vind ik zinloos;
9. 3% - Anders;
10. 2% - Geen leuke sfeer in mijn wijk en/of gemeente.

51% van de ondervraagden geeft aan dat zij niet willen/kunnen participeren doordat ze onvoldoende tijd hebben. Dit is veruit de meest gekozen barrière. Verder hebben de tweede en derde barrière relatief gezien veel invloed. De overige barrières hebben in het algemeen minder effect op het niet willen participeren. Opmerkelijk is dat 6% aangeeft dat zij niet kunnen participeren vanwege lichamelijke problemen. Terwijl dit niet als mogelijke barrière was meegenomen in de antwoordopties, zij gaven dit aan als de optie 'anders'. Doordat deze barrière redelijk vaak voorkwam als optie 'anders', is het alsnog apart benoemd.

Net zoals voor de motieven, is er per subgroep gekeken welke barrières het meest gelden en of er significante verschillen bestaan tussen de sociale kenmerken. Hiervoor zijn 'dichotome multiple-responsetabellen' gebruikt (tabel 4.9). De barrières die door 5% of minder van de huurders zijn gekozen, zijn hierin weggelaten. Aangezien iedere subgroep uit minstens 27 respondenten bestaat, hoeven er in deze tabel geen subgroepen worden samengevoegd.

Sociale kenmerken	Barrières						Aantal (n)
	1	2	3	4	5	6	
TOTAAL	51%	30%	28%	9%	9%	6%	242
Enschede	56%	31%	28%	8%	12%	2%	86
Haaksbergen	44%	27%	31%	8%	6%	8%	85
Losser	54%	31%	24%	10%	9%	7%	71
Man	46%	25%	35% ^a	10%	12%	4%	120
Vrouw	56%	34%	21% ^b	7%	6%	7%	122
Leeftijdscategorie 18-30	74% ^a	42%	36%	6%	18%	0% ^a	50
Leeftijdscategorie 31-50	64% ^a	27%	25%	12%	8%	0% ^a	75
Leeftijdscategorie 51-70	45% ^b	28%	28%	6%	6%	2% ^a	83
Leeftijdscategorie 70+	4% ^c	22%	22%	7%	4%	41% ^b	27
Laagopgeleid	38% ^a	30%	22%	7%	3% ^a	13%	69
Middelbaar opgeleid	52% ^{a,b}	33%	32%	12%	11% ^b	3%	97
Hoogopgeleid	66% ^b	26%	30%	5%	10% ^{a,b}	2%	61
Alleenstaand	50%	32%	33%	9%	10%	6%	97
Alleenstaand met kinderen	54%	36%	11%	11%	11%	0%	28
Samenwonend	40%	27%	31%	5%	8%	9%	77
Samenwonend met kinderen	74%	26%	18%	13%	5%	3%	39

Tabel 4.9: de gearceerde cellen zijn de meest geldende barrières van de desbetreffende subgroep (alle percentages hoger dan 20%). Daarnaast is er per barrière gemeten of er significante verschillen bestaan per sociaal kenmerk. De 'a', 'b' en 'c' worden alleen weergegeven wanneer er significante verschillen bestaan tussen subgroepen ($p < 0,05$). De percentages zijn gebaseerd op cases ($n = 242$).

Ten eerste is het belangrijk om per subgroep te weten welke barrières ervoor zorgen dat zij op dit moment niet willen participeren op beleidsniveau. Dit toont namelijk aan waar de initiatiefnemer van het participatiemodel rekening mee moet houden om iedereen er zoveel mogelijk bij te kunnen betrekken. Per subgroep zijn de meest geldende barrières aangegeven in tabel 4.9 door gearceerde cellen. Hierbij zijn alleen de barrières gearceerd die door ten minste 20% gekozen zijn. Allereerst valt op dat de eerste drie barrières bij bijna alle subgroepen het meest gekozen zijn. De eerste barrière (onvoldoende tijd) speelt amper een rol bij de leeftijdscategorie 70+ (4%). Dit verschil is significant minder ten opzichte van de drie andere leeftijdscategorieën. Daarnaast is te zien dat de eerste barrière voor de subgroepen 18-30 en 31-50 een significant grotere rol spelen dan voor de subgroep 51-70. Verder speelt de eerste barrière voor hoogopgeleiden een significant grotere rol dan voor laagopgeleiden. Kijkend naar de tweede barrière (onvoldoende kennis), is te zien dat deze bij alle sociale kenmerken belangrijk zijn en dat er geen significante verschillen zijn gemeten tussen de subgroepen. De derde barrière (het niet willen hebben van verplichtingen) speelt bij alle subgroepen een rol, behalve voor 'alleenstaand met kinderen' en 'samenwonend met kinderen'. Er zijn alleen geen significante verschillen gemeten tussen de woonsituaties. Wel is er een significant verschil gemeten tussen vrouwen en mannen. Het derde motief heeft namelijk significant meer invloed op mannen dan vrouwen. Ten slotte, is te zien dat de zesde barrière (lichamelijke problemen) voor 41% van de leeftijdscategorie 70+ geldt. Ondanks dat dit geen standaard meegenomen optie was in de enquête, is dit voor deze leeftijdscategorie de grootste barrière. Tevens is gemeten dat dit verschil significant meer is ten opzichte van de andere leeftijdscategorieën.

4.5.3 Samenvatting

Nu duidelijk is welke motieven huurders hebben die wel willen participeren en welke barrières huurders ervaren die niet willen/kunnen participeren, kan de vierde deelvraag beantwoord worden: *“Welke verschillen verklaren het huidige gebruik van de door Domijn aangeboden participatievormen op beleidsniveau?”*.

Van de 300 respondenten geven 58 huurders aan (waarschijnlijk) te willen participeren in de huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau. Aan deze 58 huurders is gevraagd welke motieven zij hiervoor hebben. Hieruit blijkt dat de huurders die willen participeren dat voornamelijk willen vanwege de volgende vier motieven: (1) ‘ik zie het als een zinvolle en/of leerzame tijdsbesteding’, (2) ‘ik leer op deze manier nieuwe mensen kennen’, (3) ‘ik zie het als mijn plicht om op te komen voor de huurders’ en (4) ‘er spelen problemen in mijn gemeente die ik wil oplossen’.

Daarnaast zijn de 242 huurders gevraagd waarom ze niet willen/kunnen participeren in de huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau. Allereerst moet gezegd worden dat de grootste barrière op dit moment het niet kennen van de participatiemogelijkheden op beleidsniveau is. Aangezien 45% van de huurders nog nooit van een huurdersvereniging heeft gehoord en zelfs 91% van de huurders heeft nog nooit van de Huurderskoepel gehoord. Nadat aan de respondenten is uitgelegd wat deze huurdersorganisaties inhouden, is aan de groep die niet wil/kan participeren gevraagd waardoor dat komt. Hiervoor geven zij voornamelijk de volgende drie barrières aan: (1) ‘onvoldoende tijd’, (2) ‘onvoldoende kennis’ en (3) ‘het niet vast willen zitten aan verplichtingen’. Daarbij viel op dat de barrière ‘onvoldoende tijd’ niet geldt voor huurders die behoren tot de leeftijdscategorie 70+. Zij ervaren voornamelijk lichamelijke problemen (barrière 6) als de grootste barrière.

4.6 Alternatieven voor huurdersparticipatie op beleidsniveau

Nu de kaders en wensen bekend zijn van zowel de systeemwereld als de leefwereld, is duidelijk geworden dat de huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau niet adequaat genoeg zijn. Vandaar dat er gekeken moet worden hoe het model het best geconstrueerd kan worden om participatie op beleidsniveau zo succesvol mogelijk te maken. Hiervoor zijn allereerst gesprekken gevoerd met participatiespecialisten/-onderzoekers om te weten waar men rekening mee moet houden om participatie te doen slagen. Daarnaast is er aan de onderzoekers gevraagd naar een aantal vooraanstaande participatiemodellen op beleidsniveau. Hiervoor zijn uiteindelijk de volgende vier woningcorporaties geselecteerd: (1) Nijestee, (2) Wonen Limburg, (3) Pré Wonen, en (4) Woonstad Rotterdam. Deze vier woningcorporaties ervaren, net als Domijn, dat het oude participatiemodel op beleidsniveau niet adequaat was. Volgens de specialisten hebben zij nu wel een adequaat participatiemodel op beleidsniveau. Uiteindelijk zijn de kernpunten van deze modellen meegenomen in het onderzoek. Om te kijken welke participatiemogelijkheden hiervan interessant zijn voor de huurders van Domijn, zijn er vijf opties voorgesteld in de enquête. Hierbij is gekeken in hoeverre huurders in deze mogelijkheden geïnteresseerd zijn. Dit zal uiteindelijk aangeven welke mogelijkheden het meest geschikt zijn voor het participatiemodel van Domijn. Deze informatie geeft antwoord op deelvraag 5: *“In hoeverre willen huurders gebruik maken van alternatieve participatievormen op beleidsniveau?”*.

4.6.1 Onderzoekers/specialisten op het gebied van huurdersparticipatie op beleidsniveau

Allereerst zijn er gesprekken gevoerd met een aantal onderzoekers/specialisten. De belangrijkste punten die hieruit zijn voortgekomen worden in dit deelhoofdstuk behandeld.

Robert Olde Heuvel (Welbions)

Robert Olde Heuvel heeft namens woningcorporatie Welbions onderzoek gedaan naar huurdersparticipatie. Mede hierdoor en zijn werkervaring in de woningcorporatiesector heeft dhr. Olde Heuvel veel ervaring en ideeën opgedaan op het gebied van participatie. Hij vindt dat participatie van burgers in de buurten en wijken het begin is van een goede samenwerking. Daarnaast is Robert Olde Heuvel van mening dat de burger niet het eindpunt moet zijn maar het vertrekpunt. Vandaar dat tijdens het gesprek naar voren kwam dat huurders die open staan voor meer verantwoordelijkheid daarin gestimuleerd moeten worden door de woningcorporatie. Bijvoorbeeld, huurders in een wooncomplex zelf het onderhoud laten doen in plaats van een onderhoudsbedrijf. Wanneer huurders hiervoor open staan en denken dat ze dit beter kunnen dan het onderhoudsbedrijf en/of dat het ze geld oplevert, dan kan tussen de woningcorporatie en de groep huurders een contract worden getekend over het onderhoud. Volgens hem wordt er op deze manier niet alleen geld bespaard, maar geeft het de huurders ook trots en creëert het een betere band tussen huurders en woningcorporatie. Hierdoor ontstaat er meer vertrouwen en zijn huurders eerder bereid om zich in te zetten in andere participatievormen. Verder moet men stil staan bij het feit dat participatie blijft ontwikkelen en daarmee van tijdelijke aard is (Robert Olde Heuvel, 2013, p. 65). Het doel van participatie verschuift, ontwikkelt zich en vraagt voortdurend om nieuwe uitdagingen in de omgeving. Vandaar dat Robert Olde Heuvel aangeeft dat het niet meer past in de huidige tijdgeest om te werken met een vaste structuur op het gebied van participatie. Ten slotte wijst dhr. Olde Heuvel op de positieve werking van ‘eParticipatie’ voor participatie. eParticipatie staat voor het participeren via het internet. Het kan een positieve rol hebben in het bevorderen van burgerparticipatie bij diversie sociale groepen. De twee grootste voordelen zijn de tijd en de anonimiteit. Op deze manier hoeven huurders namelijk niet meer de deur uit en kunnen ze zelf

bepalen wanneer zij willen participeren. Verder behouden huurders op deze manier hun anonimiteit. Hierdoor vervallen twee barrières die volgens de huurders van Domijn ervoor zorgen om niet te participeren. Namelijk de barrière ‘geen tijd’ die door 51% van de huurders, die niet willen participeren, werd aangegeven als een van de redenen. Vooral voor jongeren en hoogopgeleiden vervalt deze barrière (zie hoofdstuk 4.4.4). Daarnaast kunnen huurders die lichamelijke problemen hebben of het lastig vinden om hun mening te uiten, hierdoor hun mening uiten via het internet. Met name voor de leeftijdscategorie 70+ biedt eParticipatie een uitkomst om alsnog te kunnen participeren.

Anne-Marie Frissen (Aedes)

Mevrouw Frissen houdt zich namens Aedes bezig met huurdersparticipatie op beleidsniveau. Zij ervaart dat veel woningcorporaties in Nederland nadenken over hoe ze participatie op beleidsniveau het best kunnen invullen. Na het uitleggen van het huidige participatiemodel op beleidsniveau, heeft Anne-Marie Frissen een aantal adviezen meegegeven. Als Domijn ervoor kiest om het huidige model te behouden maar met minder verenigingen, dan moet Domijn huurdersverenigingen niet dwingen om met elkaar te gaan fuseren. Dit werkt namelijk alleen maar averechts. Het is belangrijk dat huurdersorganisaties zelf het gevoel hebben dat zij de besluiten maken en niet dat Domijn dit oplegt. Wel is het mogelijk dat Domijn hierin stimuleert. Verder als de beleidsbepalers besluiten om een nieuw participatiemodel op beleidsniveau toe te gaan passen, dan is het belangrijk om niet direct met gecompliceerde beleidsonderwerpen te beginnen. Want bij dit soort beleidszaken weten huurders niet altijd wat het beste is voor iedereen, en zal Domijn eerder geneigd zijn om de mening niet mee te nemen vanwege hun eigen argumenten. Vandaar dat dit soort gesprekken dan voor onnodig veel spanning kunnen leiden. Anne-Marie Frissen geeft daarom aan dat het verstandig is om te beginnen met kleinere onderwerpen, waarbij Domijn duidelijk kan laten blijken dat wat de huurders willen uiteindelijk gerealiseerd kan worden. Denk bijvoorbeeld aan het vraagstuk hoe fietsendiefstal zo veel mogelijk voorkomen kan worden in de wijken van Domijn. Als deze oplossing echt uitgevoerd wordt, zorgt dat voor meer vertrouwen bij de huurders en het gevoel dat zij serieus genomen worden. Ten slotte is het verstandig om ervoor te zorgen dat er iets tegenover staat om te participeren. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een cadeaubon of door tijdens het overleg voor een lunch te zorgen. Hierdoor voelen de participanten zich gewaardeerd. Bovendien creëert een lunch eveneens voor een informelere sfeer, hierdoor kunnen huurders en werknemers dichter naar elkaar toegroeien en ontstaat er een betere samenwerking.

Bram Klouwen (Companen)

Dhr. Klouwen, algemeen directeur van adviesbureau Companen, is bekend met het feit dat woningcorporaties in Nederland ontevreden zijn met het niveau van kennis en deskundigheid van huurdersorganisaties. Desondanks, is hij van mening dat het onmogelijk en oneerlijk is om van huurders te verwachten dat zij bijna over net zoveel kwaliteiten beschikken als de woningcorporaties. Woningcorporaties bestaan namelijk uit medewerkers die zich fulltime bezig kunnen houden met het corporatiebeleid en zijn ze er bovendien vaak voor opgeleid. Huurders daarentegen, beschikken over veel minder tijd en hebben vaak geen bijbehorende opleiding gevolgd. Volgens Bram Klouwen is het daarom verstandig om niet alle punten die vanuit de Wohv verplicht zijn formeel te bespreken tijdens een bijeenkomst. De Wohv bestaat namelijk uit zeer veel onderwerpen die feitelijk gezien ieder jaar besproken moeten worden. Vandaar dat het verstandig is om de huurdersorganisaties te laten bepalen welke punten zij interessant vinden. Zodat zij hun ‘schaarse’ tijd nuttig kunnen gebruiken om zich erin te verdiepen en meer kans van slagen te hebben. Dit geldt met name voor de prestatieafspraken. Daarnaast kan de woningcorporatie dan ook

specifieker informatie en ondersteuning geven, waardoor er efficiënter wordt samengewerkt. Ten slotte geeft dhr. Klouwen een aantal vraagstukken aan waar de woningcorporaties en huurdersorganisaties volgens hem samen goed over na moeten denken:

- Hoe kan de achterban het best betrokken worden?
- Wat hebben de participanten allemaal nodig?
- Welke prestaties kunnen huurdersorganisaties zelf leveren?
- Moeten huurdersorganisaties bij het gehele proces van prestatieafspraken betrokken worden of bijvoorbeeld alleen bij het begin en de afronding?
- Praten alle participanten altijd mee of een afvaardiging?

Tijdens de gesprekken met de onderzoekers/specialisten, hebben zij mij gewezen op vier woningcorporaties die net als Domijn het oude participatiemodel op beleidsniveau niet adequaat vonden. Uiteindelijk hebben zij het participatiemodel aangepast op een manier die zij wel adequaat achten. Allereerst wordt het model van woningcorporatie Nijestee besproken. Deze woningcorporatie staat bekend om het gebruik van Bewonersadviesgroepen (BAGs). Ten tweede het participatiemodel op beleidsniveau van woningcorporatie Wonen Limburg. Zij hebben het bestaande model met huurdersorganisaties behouden, maar hebben hierbij de aandachtspunten verbeterd. Ten derde wordt het model van woningcorporatie Pré Wonen toegelicht. Deze corporatie heeft naast de bestaande bewonerskernen een nieuwe participatievorm toegevoegd, genaamd 'De Voorkamer'. Ten slotte zal er gekeken worden naar het participatiemodel op beleidsniveau van woningcorporatie Woonstad Rotterdam. Zij hebben gekozen voor een geheel nieuw model genaamd de Klantenraad.

4.6.2 Participatiemodellen op beleidsniveau – Nijestee

Voorheen bestond het huurdersparticipatiemodel op beleidsniveau van Nijestee, net zoals de meeste woningcorporaties, uit huurdersverenigingen. Hierin bespraken zij belangrijke beleidswijzigingen en zaken zoals de begroting, het jaarverslag en de jaarlijkse huuraanpassing. Alleen ervaren zij dat het steeds lastiger werd om actieve leden te vinden. Vandaar dat zij in 2014 met een nieuw model zijn gestart, namelijk De Participatieraad. Dit is samen met de oud-Huurdersverenigingen en de Woonbond ontwikkeld (De Participatieraad, 2014). De 11 leden in De Participatieraad halen gevraagd en ongevraagd advies op bij de huurders van Nijestee. Dit kan gaan over onderwerpen die de woningcorporatie aandraagt, maar eveneens een onderwerp dat De Participatieraad van belang acht. Dit advies halen zij met name via de Bewonersadviesgroepen (BAGs) op bij de bewoners. De resultaten van deze BAG-gesprekken worden teruggekoppeld aan De Participatieraad en Nijestee. Uiteindelijk gaan woningcorporatie Nijestee en De Participatieraad hierover in gesprek. Als voorbeeld geeft Roelof Otten, coördinator participatie bij Nijestee, aan dat een aantal BAGs van mening waren dat de wachtlijsten van sociale huurwoningen te lang zijn. Vandaar dat de BAGs meenden dat Nijestee deze woningen uit het verkoopbeleid moesten halen. Uiteindelijk heeft Nijestee na het gesprek met De Participatieraad dit advies overgenomen en zijn de sociale huurwoningen uit het verkoopbeleid gehaald.

BAGs

De BAGs worden vier keer per jaar door de participanten in De Participatieraad zelf georganiseerd in de vorm van een bijeenkomst. Deze bijeenkomsten duren niet langer dan anderhalf uur. Hierin worden onderwerpen besproken zoals de huurverhoging, begroting, onderhoud of energiebesparing. Uiteindelijk krijgen de huurders die deelnemen inzicht in wat Nijestee doet en op welke manier ze dat doet. Daarnaast worden er ervaringen uitgewisseld met andere huurders, invloed uitgeoefend op

het corporatiebeleid en wordt achteraf zichtbaar wat Nijestee met het uiteindelijke advies doet. Ten slotte vinden huurders het volgens Nijestee belangrijk dat ze zich gewaardeerd voelen. Daarom laat Nijestee hun waardering zien door alle participanten in de BAG een mooie bos bloemen en een cadeaubon mee te geven.

4.6.3 Huurdersparticipatie op beleidsniveau – Wonen Limburg

Woningcorporatie Wonen Limburg laat de vier huidige huurdersorganisaties bestaan, maar gaan officieel hun krachten bundelen in de Stichting Huurdersraad Wonen Limburg. Dit model lijkt in grote lijnen op het huidige participatiemodel van Domijn, waarbij de drie huurdersverenigingen hun krachten samen bundelen in de Huurderskoepel. Echter, bestaat de Huurdersraad Wonen Limburg uit een onafhankelijke voorzitter en ambtelijke secretaris. Door deze professionele hulp kunnen de huurdersorganisaties zich goed focussen op de inhoud. Hierdoor zijn ze een goed georganiseerde en gelijkwaardige gesprekspartner voor Wonen Limburg. Daarnaast willen ze dat huurders en bewoners die niet direct participeren ook mee kunnen denken en meedoen. Soms is het wenselijk om een buurt of wijk erbij te betrekken. Volgens Wim Hazeu, bestuurder Wonen Limburg, verandert de maatschappij (Corporatiegids, 2015). Volgens hem willen veel mensen niet meer gebonden zijn aan een bepaalde taak, maar zijn best bereid om incidenteel een helpende hand te bieden. Denk aan situaties wanneer het de huurders uitkomt en bij het bespreken van een interessant onderwerp. Vandaar dat de nadruk nu meer gaat liggen op het meedenken op themaniveau. Dhr. Hazeu geeft daarnaast aan dat het betrekken van huurders bij beleid en activiteiten in een vroeg stadium steeds meer in het DNA van woningcorporaties moet komen. Om huurders hierbij te betrekken, maakt Wonen Limburg gebruik van enquêtes, online panels en divers samengestelde groepen huurders en overige bewoners bij elkaar. In deze vormen worden huurders en bewoners steeds gevraagd naar hun mening over een bepaald thema. Onlangs is een aantal huurders betrokken bij een aanbesteding voor schoonmaak en groenonderhoud. Samengevat, het bestaande model van huurdersorganisaties blijft bestaan maar krijgt een professionelere impuls. Verder worden huurders die niet direct participeren in een huurdersorganisatie op verschillende manieren betrokken. Hierdoor ontstaat er een breder en representatiever beeld over wat de huurders willen.

4.6.4 Huurdersparticipatie op beleidsniveau – Pré Wonen

Woningcorporatie Pré Wonen heeft sinds juni 2015 een nieuw participatiemodel op beleidsniveau geconstrueerd. In dit model wordt een tweedeling gemaakt tussen enerzijds de Bewonerskernen en anderzijds De Voorkamer.

Bewonerskernen

Bewonerskernen zijn in principe net zoals de Huurderskoepel bij Domijn. Alleen doordat Pré Wonen circa 15.800 verhuureenheden verspreidt heeft over vele gemeenten hebben zij twee bewonerskernen, namelijk Bewonerskern IJmond (Beverwijk en Heemskerk) en Bewonerskern Pré Zuid-Kennemerland (Haarlem, Heemstede en Bloemendaal). Daarnaast heeft Pré Wonen geen aparte huurdersvereniging voor iedere gemeente. Iedere bewonerskern overlegt samen met Pré Wonen over zaken die voor alle bewoners in de desbetreffende gemeenten van belang zijn. Hierin worden met name onderwerpen besproken zoals het beleidsplan (eens in de vier jaar), het jaarplan, de begroting, en de huuraanpassing.

De Voorkamer

De Voorkamer is volgens Pré Wonen een nieuwe manier om het contact tussen huurders en de woningcorporatie te verbeteren. De Voorkamer bestaat uit circa 16 actieve, betrokken en kundige huurders uit het werkgebied van Pré Wonen (maximaal 20 leden). Deze leden zijn/worden geworven via een algemene oproep en door mensen rechtstreeks te benaderen. Uiteindelijk worden de leden geselecteerd door een onafhankelijke selectiecommissie. De Voorkamer-leden zijn gesprekspartner voor Pré Wonen en praten en denken mee over beleidsmatige en organisatiebrede onderwerpen, zoals het huurbeleid, onderhoudsbeleid, duurzaamheid en klantdienstverlening. Deze onderwerpen worden niet in de Bewonerskernen besproken. Daarnaast kan De Voorkamer zelf ook een of meerdere onderwerpen op de agenda zetten waarover ze graag in gesprek willen met de woningcorporatie. Beleidsmedewerker Annelien Thedinga geeft aan dat leden van De Voorkamer nu al in een vroeg stadium met Pré Wonen meedenken (Aedes, 2015). Voorheen werd het beleid ter goedkeuring voorgelegd, maar nu bepalen De Voorkamer en Pré Wonen samen de aanpak en de uitwerking van de besproken onderwerpen. Dit is wel een omschakeling voor de medewerkers, maar levert uiteindelijk alleen maar voordelen op. Want als meningen uit elkaar lopen, dan is dat al in een vroeg stadium bekend en kan er samen een oplossing bedacht worden. Een interessant voorbeeld is volgens mevrouw Thedinga het onderwerp over de wijkaanpak. De Voorkamer en Pré Wonen hebben gezamenlijk een lijst van indicatoren samengesteld om de resultaten van fysieke en sociale investeringen in een wijk te meten. Hier kwam naar voren dat bewoners het belangrijk vinden dat er naast kwantitatieve gegevens (o.a. WOZ-waarde), ook naar de mening van bewoners en partners in de wijk wordt geluisterd (Aedes, 2015). De deelnemers zijn erg enthousiast en geven in de evaluatie aan dat ze zich serieus genomen voelen en raden andere huurders aan mee te doen.

4.6.5 Huurdersparticipatie op beleidsniveau – Woonstad Rotterdam

Woningcorporatie Woonstad Rotterdam is van mening dat de formele vormen van huurdersorganisaties niet meer aansluiten bij de huidige tijdsgeest. Vandaar zij de Klantenraad in het leven hebben geroepen. De Klantenraad bestaat uit vijftien vaste en divers samengestelde huurders. De samenstelling van de Klantenraad moet een zo goed mogelijke afspiegeling zijn van de huurdersgroep. De kwaliteit en brede samenstelling van de Klantenraad wordt gewaarborgd door middel van een transparante werving- en selectieprocedure op basis van competenties en profielen. Hiervoor is niet alleen de Klantenraad verantwoordelijk, maar eveneens Woonstad Rotterdam. De Klantenraad heeft twee hoofdtaken. Ten eerste geven zij advies en stellen zich kritisch op tegen de beleidsplannen van Woonstad Rotterdam. De directie van Woonstad Rotterdam legt namelijk verantwoording af aan de Klantenraad over werkzaamheden op beleidsniveau waardoor ruimte ontstaat voor gesprek. Vervolgens ontwikkelen ze gezamenlijk vervolgstappen. Ten tweede is afgesproken dat de Klantenraad verantwoordelijk is om de mening van de niet-participerende huurders te monitoren. Want zij horen niet alleen namens hun zelf te spreken, maar namens de gehele huurdersgroep. Vandaar dat het in gesprek gaan met huurders een essentieel onderdeel is van het werk van de Klantenraad. Door het regelmatig organiseren van brede consultaties, is een brede inbreng van verschillende bewoners gewaarborgd. Daarnaast is het ook mogelijk om een tijdelijk participatietraject te organiseren. Bijvoorbeeld een participatietraject waar wordt gekeken wat de werkelijke wensen en behoeften zijn van huurders over het ontwerpen van huurwoningen. Hiervoor kunnen de algemene huurders of specifieke huurdersgroepen benaderd worden. Dit doen zij onder andere door gebruik te maken van klantenpanels en internetparticipatie. De uitvoering hiervan hoeft de Klantenraad niet zelf ter hand te nemen, hierbij ondersteunt Woonstad Rotterdam.

4.6.6 Onderzoek naar huurderparticipatie op beleidsniveau in Nederland – FRAEY en KWH

Naast het analyseren van de vier participatiemodellen, zijn de resultaten van het onderzoek van FRAEY en KWH geanalyseerd (FRAEY en KWH, 2015). FRAEY is partner voor overheden en organisaties bij maatschappelijke vraagstukken. Het versterken van de publieke waarde van organisaties in de samenleving staat centraal bij FRAEY. KWH staat voor Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector en is een coöperatieve vereniging opgericht door corporaties. Dit onderzoek heeft gekeken welke participatievormen op beleidsniveau het meest interessant zijn voor de huurders in Nederland. In totaal zijn 203 corporaties benaderd om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan uiteindelijk 44 woningcorporaties hebben deelgenomen (22%). Uit het onderzoek is gebleken dat huurders in Nederland voornamelijk willen participeren op projectmatige basis, huurdersorganisaties en digitale klantenpanels (tabel 4.10). Opmerkelijk is dat het idee van Nijestee, de BAGs, maar door 21% van de huurders in dit onderzoek gekozen is. De drie meest gekozen participatievormen kunnen eveneens interessant zijn voor de huurders van Domijn. Vandaar dat deze opties, naast de opties van de vooraanstaande participatiemodellen, worden meegenomen om aan de huurders voor te leggen als mogelijk alternatief. Desondanks is de interesse naar de tweede optie 'huurdersorganisaties' al gemeten in deelhoofdstuk 4.3. Hieruit is gebleken dat slechts 19% van de huurders van Domijn geïnteresseerd is in deze optie.

Participatievormen	Percentage
Projectmatige participatie	63,6%
Huurdersorganisaties	52,3%
Digitale klantenpanels	50,0%
Fysieke klantenpanels	27,3%
Bewonersadviesgroepen (BAGs)	20,5%
Social media als Facebook en Twitter	20,5%
Een 'participatieapp'	6,8%

Tabel 4.10: interesse van huurders in Nederland naar participatievormen voor beleidsniveau volgens onderzoek van FRAEY en KWH (Bron: FRAEY en KWH, 2015).

4.6.7 Onderzoek naar participatie op huurdersbelangenbehartiging-niveau.

Tijdens de interviews met de huidige huurdersorganisaties is gebleken dat de huurdersverenigingen Enschede en Losser zich voornamelijk bezig houden met het oplossen van individuele klachten van huurders. Aan de hand van deze interviews lijkt het dat huurders hun klachten eerder bij de huurdersvereniging willen uiten dan bij Domijn, echter tonen de resultaten van de enquête aan dat 93% van de huurders hun klacht liever direct wil melden bij Domijn. Hierdoor kan geconcludeerd worden dat huurdersverenigingen zich onnodig bezig houden met het verhelpen van individuele huurdersklachten.

4.6.8 Meest geschikte participatiemodellen voor de huurders van Domijn

Nu er vier vooraanstaande participatiemodellen op beleidsniveau geanalyseerd zijn, is er gekeken in hoeverre deze mogelijkheden aansluiten bij de wensen van de huurders. Hiervoor zijn de belangrijkste elementen uit deze modellen voorgelegd aan de huurders door middel van een enquête (zie bijlage 5). De respondenten konden hierbij per mogelijkheid aangeven in hoeverre dit interessant lijkt. Uiteindelijk komt het neer op de volgende vijf opties:

1. Een online enquête;
2. Een bijeenkomst met een kleine vaste groep;
3. Een openbare wijkbijeenkomst;
4. Een openbaar gesprek via het internet;
5. Een bijeenkomst met wijkvertegenwoordigers.

De respondenten konden per optie aangeven in hoeverre ze erin geïnteresseerd zijn, namelijk door te kiezen uit de antwoordopties: 'zeker niet', 'waarschijnlijk niet', 'waarschijnlijk wel' of 'zeker wel'. Met het oog op de onderzoeksresultaten, moest er een afweging gemaakt worden tussen de representativiteit en de precisie. Om zo min mogelijk huurders buiten te sluiten is er voornamelijk gekozen voor de representativiteit. Hierdoor zijn de vraagstellingen kort en eenvoudig gesteld, zodat de enquête voor zo veel mogelijk huurders toegankelijk is. Het nadeel hiervan is dat iedereen een eigen voorstelling heeft bij de voorgestelde participatieopties. Bijvoorbeeld de ene huurder denkt bij een kleine vaste groep aan een bijeenkomst met vijf personen en de andere huurder denkt dan aan een bijeenkomst met vijftig personen.

In tabel 4.11 ziet u hoe de 300 respondenten hierop gereageerd hebben. Voor het gemak worden de percentages van 'zeker wel' en 'waarschijnlijk wel' samengevoegd. Met deze kennis, is in tabel 4.11 te zien dat de eerste optie (76%) het meest aantrekkelijk is bij de huurders. Daarbij moet worden opgemerkt dat de mening van huurders in dit onderzoek eveneens is gemeten door middel van een online enquête, waardoor de respondenten enigszins vooringenomen kunnen zijn. Desondanks doet men er verstandig aan om deze uitslag serieus te nemen, aangezien de respondenten die aan dit onderzoek meedoen representatief zijn (op basis van de bestaande databasegegevens van Domijn). Daarachter zijn de tweede (58%) en de derde optie (54%) geëindigd. De vierde (45%) en de vijfde optie (30%) zijn het minst aantrekkelijk voor de huurders van Domijn. Uit deze resultaten kan geconcludeerd worden dat de huurders van Domijn het liefst gebruik maken van de eerste drie opties. Met het oog op de representativiteit, is het verstandig om deze drie opties mee te nemen in het nieuwe participatiemodel. Dit zorgt ervoor dat huurders kunnen kiezen uit de optie(s) die hem of haar het best ligt.

Opties	Zeker wel	Waarschijnlijk wel	Totaal	Waarschijnlijk niet	Zeker niet	Totaal
Optie 1	24%	52%	76%	11%	13%	24%
Optie 2	13%	46%	58%	25%	17%	42%
Optie 3	14%	40%	54%	28%	18%	46%
Optie 4	10%	35%	45%	31%	25%	56%
Optie 5	5%	25%	30%	43%	27%	70%

Tabel 4.11: Interesse van huurders in de vijf voorgestelde mogelijkheden voor participatie op beleidsniveau (in %).

Sociale kenmerken	Alternatieve participatiemogelijkheden					Aantal (n)
	Optie 1	Optie 2	Optie 3	Optie 4	Optie 5	
TOTAAL	76%	58%	54%	45%	30%	300
Enschede	81%	51% ^a	39% ^a	44%	29% ^{a,b}	107
Haaksbergen	75%	56% ^{a,b}	61% ^b	41%	23% ^b	95
Losser	70%	67% ^b	64% ^b	49%	37% ^a	98
Man	78%	59%	54%	48%	30%	152
Vrouw	73%	57%	55%	41%	30%	148
Leeftijdscategorie 18-30	76% ^{a,b}	54%	37%	44%	27% ^{a,b,c}	59
Leeftijdscategorie 31-50	84% ^b	55%	48%	48%	24% ^b	91
Leeftijdscategorie 51-70	76% ^{a,b}	63%	69%	45%	39% ^c	111
Leeftijdscategorie 70+	67% ^a	57%	50%	40%	17% ^{a,b}	30
Laagopgeleid	67% ^a	51%	54%	45%	33%	86
Middelbaar opgeleid	75% ^a	62%	59%	39%	28%	118
Hoogopgeleid	90% ^b	62%	46%	53%	30%	78
Alleenstaand	75%	57%	54%	48%	32%	125
Alleenstaand met kinderen	76%	52%	46%	39%	15%	33
Samenwonend	75%	60%	57%	42%	27%	92
Samenwonend met kinderen	79%	64%	60%	45%	40%	47

Tabel 4.12: de gearceerde cellen zijn de meest gekozen participatieopties van de desbetreffende subgroep (alle percentages hoger dan 50%). Daarnaast is er per participatiemogelijkheid op beleidsniveau gemeten of er significante verschillen bestaan per sociaal kenmerk. De 'a', 'b' en 'c' worden alleen weergegeven wanneer er significante verschillen bestaan ($p < 0,05$). De percentages zijn gebaseerd op cases ($n = 300$).

Naast het algemene beeld van de huurders, moet het uiteindelijke model voor iedereen een geschikte optie bevatten. Vandaar dat er door middel van 'dichotome multiple-responsetabellen' vanuit iedere subgroep is bekeken wat de meest gekozen participatieopties zijn (zie gearceerde cellen tabel 4.12). Kijkend naar de tabel, is te zien dat de eerste twee opties ('een online vragenlijst' en 'een bijeenkomst met een vaste groep') door het merendeel van alle subgroepen gekozen, vandaar dat dit twee geschikte opties zijn. Daarnaast is de derde optie voor de meeste subgroepen eveneens interessant, met uitzondering van de subgroepen 'Enschede', '18-30', '31-50' en 'alleenstaand met kinderen'. Opvallend is dat optie 'een openbaar gesprek via het internet' (optie 4) alleen door het merendeel van de hoogopgeleiden is gekozen als een interessante optie (53%) en 'een bijeenkomst met wijkvertegenwoordigers' (optie 5) door geen enkele subgroep. Concluderend, iedere subgroep heeft ten minste twee geschikte participatieopties om uit te kiezen.

Verder is er gekeken of er tussen de subgroepen significante verschillen bestaan per participatieoptie. Dit toont namelijk aan of een optie interessanter is voor de ene subgroep dan voor de andere subgroep (zie vetgedrukte percentages tabel 4.12). Wanneer hier significante verschillen tussen gemeten worden, kan dat in de praktijk ervoor zorgen dat de groep participanten niet representatief zullen zijn. Hierdoor kan er in de desbetreffende participatievorm een verkeerde beeld van de werkelijkheid ontstaan. Vandaar dat er gekeken is, door gebruik 'twee fractie Z-testen', of er significante verschillen bestaan tussen de sociale kenmerken (tabel 4.12). Kijkend naar het 'geslacht' en de 'woonsituatie', is te concluderen dat deze twee sociale kenmerken geen effect hebben op de keuze voor alternatieve participatiemogelijkheden op beleidsniveau. Daarentegen hebben de sociale kenmerken 'gemeente', 'leeftijdscategorie' en 'opleidingsniveau' wel effect op deze keuze.

Kijkend naar de gemeente, is te zien dat er verschillen bestaan tussen de eerste drie opties. Huurders uit de gemeente Enschede zijn significant minder geïnteresseerd in een openbare bijeenkomst in de wijk (optie 3). Verder toont tabel 4.12 dat huurders uit de gemeente Haaksbergen significant meer interesse hebben om als wijkvertegenwoordiger in gesprek te gaan met Domijn (optie 5) dan de twee andere gemeenten. Ten slotte zijn huurders uit Losser significant meer geïnteresseerd om met een vaste groep in gesprek te gaan (optie 2) dan huurders uit Enschede. Onder de leeftijdscategorieën zijn verschillen waargenomen tussen de eerste en vijfde optie. De leeftijdscategorie 51-70 heeft significant meer interesse in de vijfde optie dan de subgroepen 31-50 en 70+. Daarnaast toont de leeftijdscategorie 31-50 significant meer interesse in de online enquête (optie 5) dan de leeftijdscategorie 18-30. Kijkend naar de leeftijdsgroep 18-30 is te zien dat deze subgroep nergens significant van afwijkt. Ten slotte is er gekeken naar het opleidingsniveau. Hierbij is te zien dat hoogopgeleiden significant meer interesse tonen in de eerste optie dan laagopgeleiden en middelbaar opgeleiden.

4.6.9 Samenvatting

Om antwoord te kunnen geven op de vijfde deelvraag: *“In hoeverre willen huurders gebruik maken van alternatieve participatievormen op beleidsniveau?”*, is er in dit hoofdstuk eerst gesproken met specialisten/onderzoekers op het gebied van huurdersparticipatie. Tijdens deze gesprekken gaven zij advies waar het best rekening mee gehouden kan worden om participatie op beleidsniveau te doen slagen. Robert Olde Heuvel geeft aan dat participatie via het internet (eParticipatie) voor veel voordelen kan zorgen. Huurders hoeven dan namelijk niet meer uit huis, behouden hun anonimiteit en kunnen zelf bepalen wanneer ze tijd ervoor vrij willen maken. Daarnaast geeft dhr. Olde Heuvel het advies dat woningcorporaties het best ervoor kunnen zorgen dat het vertrouwen bij de huurders in corporaties hoog is. Dit kan door niet direct met complexe beleidszaken te beginnen, maar juist met onderwerpen waarbij de corporatie de huurders veel vrijheid geeft in het bedenken van een oplossing. Verder geeft Anne-Marie Flissen aan dat het belangrijk is om waardering te laten blijken aan de participanten. Dit kan bijvoorbeeld door tijdens een bijeenkomst een georganiseerde lunch te organiseren of een cadeaubon mee te geven. Bram Klouwen vult tot slot aan dat huurdersorganisaties zich beter kunnen richten op specifieke onderwerpen die hun interesseren, zodat zij zich het onderwerp eigen kunnen maken en meer kans hebben dat hun belangen worden nageleefd.

Naast deze adviezen, gaven de participatiespecialisten een viertal woningcorporaties aan die in hun ogen een vooraanstaand participatiemodel hanteren. Deze vier woningcorporaties zijn: (1) Nijestee, (2) Wonen Limburg, (3) Pré Wonen en (4) Woonstad Rotterdam. Kenmerkend is dat deze participatiemodellen niet gebruik maken van één participatiemethode, maar van meerdere participatiemethoden. Woningcorporatie Nijestee maakt gebruik van een Participatieraad en Bewonersadviesgroepen (BAGs). De Participatieraad is hierbij het hoogste orgaan bestaande uit 11 geselecteerde leden die in principe alle huurders moeten vertegenwoordigen. Daarnaast organiseert ieder lid van De Participatieraad een BAG. BAGs zijn bijeenkomsten die worden gehouden in alle wijken waar Nijestee actief is. Wonen Limburg maakt naast het gebruik van huurdersorganisaties, gebruik van enquêtes, online panels en divers samengestelde groepen huurders die met elkaar in gesprek gaan over een bepaald thema. Het participatiemodel van woningcorporatie Pré Wonen maakt gebruik van twee Bewonerskernen en De Voorkamer. De twee Bewonerskernen gaan, net zoals de Huurderskoepel van Domijn, in gesprek over beleidsonderwerpen zoals het beleidsplan van de corporatie, de jaarrekening en de huuraanpassing. De Voorkamer bestaat uit circa twintig actieve

betrokken en kundige huurders uit het werkgebied van Pré Wonen. In De Voorkamer denken de participanten mee over beleidsmatige en organisatiebrede onderwerpen, zoals het huurbeleid, onderhoudsbeleid en klantdienstverlening. Daarnaast kunnen zij zelf ook onderwerpen aandragen die ze als huurders belangrijk vinden om te bespreken. Ten slotte maakt Woonstad Rotterdam gebruik van een Klantenraad. Deze raad bestaat uit vijftien vaste en divers samengestelde huurders, die geselecteerd zijn op bepaalde kwaliteiten. Zij geven advies en stellen zich kritisch op tegen de beleidsplannen van Woonstad Rotterdam. Daarnaast houden de vijftien participanten contact met de overige huurders door regelmatige brede consultaties, tijdelijke participatieprojecten en online participatie te organiseren.

Uiteindelijk zijn de participatiemogelijkheden uit deze modellen voorgesteld aan de huurders van Domijn, om te kijken welke mogelijkheden het meest aanspreken. Hierbij gaven de huurders aan dat zij voornamelijk geïnteresseerd zijn in een online enquête (74%), een vaste huurdersgroep (58%) en een openbare wijkbijeenkomst (54%). Om te kijken hoe representatief deze opties zijn, is per sociaal kenmerk gekeken welke opties het meest gekozen zijn. Hieruit is gebleken dat iedere subgroep ten minste kan kiezen uit twee passende opties. Met het oog op brede representativiteit, is het verstandig dat Domijn in het nieuwe participatiemodel kiest voor deze drie opties.

5. Conclusies

In hoofdstuk vier zijn aan de hand van deelvragen de onderzoeksresultaten besproken. Nu worden deze antwoorden samengevoegd tot een conclusie om de hoofdvraag te beantwoorden. Per alinea wordt kort iedere deelvraag beantwoord. De hoofdvraag en deelvragen die beantwoord zijn in dit onderzoek zijn:

Onderzoeksvraag:

“In hoeverre zijn de mogelijkheden die Domijn biedt voor huurdersparticipatie op beleidsniveau adequaat en indien nodig hoe kan huurdersparticipatie op beleidsniveau worden aangepast?”

Deelvragen:

1. *“Welke mogelijkheden tot participatie op beleidsniveau worden er op dit moment aangeboden door Domijn?”*
2. *“In hoeverre zijn de mogelijkheden tot huurdersparticipatie op beleidsniveau adequaat gezien de wettelijke eisen en de ambities van Domijn en de huurdersorganisaties?”*
3. *“In hoeverre gebruiken huurders de huidige mogelijkheden tot participatie op beleidsniveau en welke sociale verschillen zijn er tussen participerende en niet-participerende huurders?”*
4. *“Welke verschillen verklaren het huidige gebruik van de door Domijn aangeboden participatievormen op beleidsniveau?”*
5. *“In hoeverre willen huurders gebruik maken van alternatieve participatievormen op beleidsniveau?”*

5.2 Conclusies aan de hand van de deelvragen

In dit onderzoek is allereerst gekeken naar het huidige participatiemodel op beleidsniveau. Hieruit is gebleken dat woningcorporatie Domijn haar huurders op dit moment de keuze biedt uit twee participatieniveaus, namelijk op gemeenteniveau en algemeen beleidsniveau. Op gemeenteniveau zijn er drie huurdersverenigingen: (1) Huurdersvereniging Enschede, (2) Huurdersvereniging Losser en (3) Huurdersvereniging Haaksbergen. Iedere huurdersvereniging bestaat uit vijf bestuursleden. Op algemeen beleidsniveau worden de huurders vertegenwoordigd door de Huurderskoepel. Per huurdersvereniging zijn er twee afgevaardigden actief in de Huurderskoepel, vandaar dat de Huurderskoepel in totaal uit zes bestuursleden bestaat.

Na het bestuderen van het participatiemodel op beleidsniveau en de samenwerkingsovereenkomst tussen Domijn en de huurdersorganisaties, is te zien dat Domijn's model formeel gezien voldoet aan de Wohv en Woningwet. Om te kijken in hoeverre deze regelgevingen in de praktijk voldoen, zijn de beleidsbepalers gevraagd om per wetsartikel aan te geven of het model er wel of niet aan voldoet. Uit deze resultaten is af te lezen dat iedere beleidsbepaler ten minste één wetsartikel aangeeft dat niet voldoet. Alleen is er geen enkel wetsartikel waarbij alle beleidsbepalers aangeven dat het model hier niet aan voldoet. Mede hierdoor is, na het gebruik van een Cohen's Kappa-test, gebleken dat de overeenkomsten tussen alle beoordelaars 'slecht' zijn. Daarnaast is de deskundige die ingehuurd wordt door de huurdersorganisaties gevraagd naar zijn mening. Hij geeft aan dat alle onderwerpen, die vanuit de wet jaarlijks besproken moeten worden, keurig besproken worden door Domijn. Alleen ervaart de deskundige dat deze ambities niet kunnen worden waargemaakt door de huurdersorganisaties. Hierdoor wordt de inspraak voor huurdersorganisaties ten aanzien van controle op wet en regelgeving voornamelijk mogelijk gemaakt door de inzet van Domijn.

Om te weten in hoeverre de huidige mogelijkheden die Domijn biedt voor huurdersparticipatie op beleidsniveau adequaat zijn, zijn woningcorporatie Domijn, de vier huurdersorganisaties en de niet-participerende huurders op beleidsniveau van Domijn ondervraagt. Opmerkelijk is dat er grote verschillen bestaan tussen de drie actoren in het beoordelen van de huidige participatiemogelijkheden op beleidsniveau. Domijn beoordeelt het namelijk met een 'ruim onvoldoende' (3,7), de huurdersorganisaties beoordelen het model met een 'goed' (8,0) en de niet-participerende huurders beoordelen het met een 'onvoldoende' (5,4). In tabel 5.1 is aan de hand van het ACTIE-model gekeken welke punten volgens de actoren in het huidige model veranderd moeten worden. Aangezien er eveneens verschillen bestaan binnenin de actoren, zijn alleen de punten die door het merendeel van iedere actor benoemd zijn aangegeven in de tabel. Ondanks dat de huurdersorganisaties het model met een 'goed' beoordelen, is te zien dat zij alsnog veel verbeterpunten hebben. In hun optiek kunnen deze punten worden opgelost zonder het model van huurdersverenigingen en de Huurderskoepel aan te passen. Daarentegen denken Domijn en de niet-participerende huurders juist dat dit op te lossen is door het participatiemodel op beleidsniveau te vervangen door een nieuw model. Ondanks dit meningsverschil zijn alle drie de actoren het eens dat de huidige situatie niet adequaat is, vandaar dat het model het best aangepast/veranderd kan worden.

ACTIE-element	Woningcorporatie Domijn	Huurdersorganisaties	Niet-participerende huurders op beleidsniveau
Animo	- onvoldoende belangstelling voor participatie op beleidsniveau; - representativiteit.	- onvoldoende belangstelling voor participatie op beleidsniveau; - het aantal jongeren dat participeert op beleidsniveau.	onvoldoende huurders weten van de bestaande mogelijkheden af.
Contacten	- communicatie tussen niet-participerende huurders en de huurdersorganisaties (zowel informeren als stimuleren om te participeren); - meer daadwerkelijke inspraak over het corporatiebeleid.	/	- huurdersorganisaties moeten beter communiceren; - niet-participerende huurders kunnen amper hun stem laten horen.
Toerusting	- efficiënter gebruik van beschikbare middelen; - kennis en deskundigheid van participanten.	kennis en deskundigheid van participanten.	/
Institutionalisering	/	/	/
Empathie	stimuleren van niet-participerende huurders.	/	/
Overig	- model vervangen; - onderscheid in belangenbehartiging en participatie op beleidsniveau.	model behouden.	model vervangen.

Tabel 5.1: variabelen die volgens woningcorporatie Domijn, de huurdersorganisaties en de niet-participerende huurders veranderd moeten worden aan de hand van het ACTIE-model.

Doordat niet alle huurders kunnen en willen participeren is het belangrijk dat de groep participanten alle huurders van Domijn zo goed mogelijk vertegenwoordigen. Vandaar dat er expliciet wordt gekeken naar in hoeverre dat het geval is. Op dit moment maken vijftien huurders gebruik van de huurdersorganisaties. De overige huurders, de niet-participerende huurders op beleidsniveau, kunnen contact zoeken met de huurdersorganisaties via de telefoon, mail en persoonlijk contact. Daarnaast informeren de huurdersorganisaties de huurders voornamelijk via de website en de jaarlijkse ledenvergadering, echter biedt deze website weinig relevante informatie. Verder zijn de niet-participerende huurders gevraagd naar hun mening over participatie op beleidsniveau. 94% van de respondenten geven aan dat zij dit redelijk/heel belangrijk vinden. Alleen moet worden opgemerkt dat huurders die dit belangrijk vinden eerder geneigd zijn om mee te doen aan dit onderzoek dan huurders die participatie op beleidsniveau niet belangrijk vinden. Het is daarom opmerkelijk dat 91% van deze groep nog nooit gehoord heeft van de Huurderskoepel en 45% niet van een huurdersvereniging. Wetende dat het merendeel van de respondenten aangeeft geïnteresseerd te zijn in participatie op beleidsniveau, onderstreept dit dat de communicatie tussen de huurdersorganisaties en de niet-participerende huurders voor verbetering vatbaar is. Ten slotte is er gekeken naar de sociale verschillen tussen participanten en niet-participanten. Het is gebleken dat 'vrouwen', 'laagopgeleiden', 'leeftijdscategorie 18-50' en 'alleenstaanden' niet representatief zijn in het huidige participatiemodel. Daarnaast lijken de onderzoeksresultaten aan te geven dat de groepen 'geboren buiten Nederland' en 'tweede nationaliteit' representatief zijn, echter ervaart Domijn in de praktijk dat dit niet representatief is. Met het oog op de representativiteit is het daarom verstandig om in het aangepaste/nieuwe model hier aandacht aan te besteden.

Om te kijken welke motieven en barrières op dit moment ervaren worden door de huurders, zijn de huurders die willen participeren gevraagd naar hun motieven en de huurders die niet kunnen/willen participeren gevraagd naar welke barrières zij ervaren. In dit onderzoek is gebleken dat de volgende vier motieven de meeste invloed uitoefenen op huurders: (1) zinvolle en/of leerzame tijdsbesteding – 33%, (2) nieuwe mensen leren kennen – 29%, (3) plichtsgevoel om op te komen voor de huurders – 28% en (4) er spelen problemen in mijn gemeente die ik wil oplossen – 26%. Daarnaast zijn de huurders die niet willen/kunnen participeren een achttal mogelijke barrières voorgelegd. Van deze acht mogelijke barrières geven de huurders aan dat de volgende drie hoofdzakelijk gelden: (1) onvoldoende tijd – 51%, (2) onvoldoende kennis – 30% en (3) het niet willen hebben van verplichtingen – 28%.

Aan de hand van een aantal vooraanstaande participatiemodellen op beleidsniveau, is aan de huurders van Domijn gevraagd in welke mogelijkheden zij geïnteresseerd zijn. Van deze mogelijkheden scoorde de online enquête het hoogst (76%). Dit komt doordat huurders bij een online enquête zelf kunnen bepalen wanneer zij tijd nemen, niet uit huis hoeven, hun anonimiteit behouden en niet verplicht zijn om elke keer deel te nemen. Alleen biedt deze optie niet de mogelijkheid om in gesprek te gaan met Domijn. Domijn wil zelf ook graag een vaste groep huurders waarin zij kunnen investeren, zodat de kennis en deskundigheid voldoende is om de participanten als sparingspartner te zien. Naast de online enquête, scoren de opties 'een bijeenkomst met een vaste huurdersgroep' (58%) en 'openbare bijeenkomst in de wijk' (54%) eveneens hoog. Een openbare bijeenkomst biedt huurders de gelegenheid om zelf te bepalen welke bijeenkomsten ze wel en niet deelnemen. Daarentegen hebben huurders bij een bijeenkomst met een vaste groep meer inspraak, doordat de groep kleiner is dan bij een openbare bijeenkomst. Verder bieden beide opties het voordeel dat de tijd zinvol en leerzaam is en dat huurders op deze manieren nieuwe mensen leren kennen waar ze hun meningen mee kunnen delen.

6. Aanbevelingen voor het nieuwe participatiemodel op beleidsniveau

Als Domijn uiteindelijk de beslissing maakt om het huidige participatiemodel op beleidsniveau te vervangen/vernieuwen, dan is het advies, gezien de onderzoekconclusies, om het huidige model te vervangen voor een nieuw model. In het volgende hoofdstuk zal ik advies geven hoe Domijn dit zou kunnen gaan inrichten.

6.1 Het nieuwe participatiemodel op beleidsniveau

Allereerst is het belangrijk om stil te staan bij het doel van de Wohv. Deze wet is namelijk ontstaan omdat de wetgever van mening is dat bestuurders van woningcorporaties hun beleid onvoldoende afstemmen op wat de huurders willen, vandaar dat huurders een gelegenheid moeten krijgen om hun stem te laten horen over het woningcorporatiebeleid. De Wohv geeft aan dat dit moet in de vorm van een vereniging of stichting. Alleen kan dit leiden tot een gevoel waarbij Domijn en de huurdersorganisatie tegenover elkaar staan als twee aparte organisaties die ieders hun eigen belangen nastreven. Terwijl beide partijen eigenlijk hetzelfde doel hebben, namelijk ervoor zorgen dat het welzijn van de huurders zo optimaal mogelijk is. Maar waarom moeten huurders volgens de Wohv dan als een losse organisatie gezien worden? Huurders behoren namelijk naar mijn inziens, net als de werknemers, tot Domijn. Als Domijn het met deze zienswijze eens is, dan is het verstandig om samen als één organisatie te fungeren. Hierdoor is er een nauwe open samenwerking tussen de werknemers en de huurders. Dit stimuleert het 'wij' gevoel, waardoor er uiteindelijk makkelijker beslissingen genomen kunnen worden.

Als Domijn ervoor kiest om in het nieuwe participatiemodel samen één organisatie te zijn met de huurders, dan is het verstandig om als Domijn transparant te zijn en de participerende huurders vertrouwen te geven. In dat geval kan het proces en de inhoud het best bepaald worden tezamen met de participerende huurders. Dit toont aan dat de participerende huurders inspraak hebben, waardoor zij vertrouwen voelen en zich transparanter zullen openstellen. Daarnaast, als Domijn participatie op beleidsniveau succesvol wil houden, dan is het verstandig om rekening te houden met de continu veranderende omgeving. Participatie is namelijk van tijdelijke aard en de manier waarop huurders dit willen doen kan veranderen. Als Domijn het hiermee eens is, dan is het verstandig om een dynamisch participatiemodel te hanteren. Door samen één organisatie te zijn, waarbij samenwerking centraal staat, is het gemakkelijker om open te communiceren met elkaar. Hierdoor is de kans groter dat de participatiemogelijkheden tijdig kunnen worden aangepast. In dit onderzoek geven de huurders aan dat zij op dit moment willen participeren op de volgende drie manieren:

1. Een online enquête (74%);
2. Een bijeenkomst met een vaste groep huurders (58%);
3. Een openbare wijkbijeenkomst met huurders (54%).

Als Domijn ervoor kiest om het nieuwe participatiemodel zo goed mogelijk aan te willen passen aan de wensen van de huurders, dan kan Domijn het best kiezen voor deze drie opties. Door gebruik te maken van deze opties is de kans groter dat iedere huurder kan kiezen uit ten minste één geschikte optie. Uiteindelijk kan dit leiden tot een representatiever perspectief over wat de huurders van Domijn denken. Aangezien Domijn in dit onderzoek heeft aangegeven graag te willen praten met huurders die beschikken over de juiste kennis en deskundigheid, is het verstandig om de 'bijeenkomst met een vaste groep' centraal te laten staan. Deze optie zorgt er namelijk voor dat Domijn de participanten waarmee ze in gesprek gaan kan selecteren op bepaalde criteria. Daarnaast kan er met een vaste groep eenvoudiger geïnvesteerd worden in de kwaliteiten van de participanten

(o.a. cursussen), bevordert het de samenwerking en zorgt een vaste huurdersgroep ervoor dat er gemakkelijker kan worden doorgesproken over eerder besproken onderwerpen. Als Domijn er uiteindelijk voor kiest om de participanten te selecteren op bepaalde criteria, dan kan dit wel leiden tot een vermindering van de representativiteit. Aangezien de huurders die deze kwaliteiten niet beschikken geen toegang krijgen tot deze participatiemogelijkheid. Er is dus een zekere spanning tussen enerzijds de representativiteit en anderzijds de effectiviteit. Het is daarom verstandig dat Domijn deze afweging meeneemt in hun uiteindelijke besluit. Afgezien van de keuze die Domijn maakt, is het verstandig om ervoor te zorgen dat de groep participanten zo sociaal representatief als mogelijk is. Dit zorgt ervoor dat huurders zich gemakkelijker kunnen identificeren met de participanten, waardoor de drempel om te participeren lager is.

De twee andere opties, de 'online enquête' en 'openbare bijeenkomsten in wijken', kunnen het best gebruikt worden om te communiceren met de huurders die niet direct kunnen of willen participeren in een vaste huurdersgroep. Deze opties zijn namelijk vrijblijvend. Daarnaast heeft de online enquête als voordelen dat huurders zelf bepalen wanneer ze het invullen, niet uit huis hoeven en hun anonimiteit behouden. Uiteindelijk biedt deze informatie representatieve 'voeding' voor het gesprek tussen Domijn en de vaste huurdersgroep. In de volgende deelhoofdstukken zal worden toegelicht hoe de participanten het best geselecteerd kunnen worden en hoe het model inhoudelijk geconstrueerd kan worden.

6.2.1 Selectiecriteria en -procedure

Met het oog op sociale representativiteit, is het belangrijk dat de vaste huurdersgroep bestaat uit huurders met verschillende sociale kenmerken. Ten eerste kunnen huurders zich dan makkelijker identificeren met de participanten, waardoor zij eerder geneigd zijn om deel te nemen. Ten tweede blijken er vanuit de literatuur inhoudelijke verschillen kunnen te bestaan tussen de verschillende sociale groepen. Of dat ook het geval is tussen de verschillende sociale huurdersgroepen is in dit onderzoek niet onderzocht. Desondanks blijkt vanuit de literatuur dat er verschillen kunnen bestaan tussen de verschillende sociale groepen. Bijvoorbeeld dat hoogopgeleiden zich drukker maken om de kwaliteit van maatschappelijke innovatie en laagopgeleiden hebben vooral zorgen over de kosten van het levensonderhoud (Bovens, 2006). Als Domijn representativiteit belangrijk vindt, dan is het verstandig om de participanten te selecteren op de volgende sociale kenmerken:

- Gemeente (Enschede, Haaksbergen en Losser);
- Geslacht (man en vrouw);
- Leeftijd (18-30, 31-50, 51-70 en 70+);
- Opleiding (laagopgeleid, middelbaar opgeleid en hoogopgeleid);
- Nationaliteit (westerse afkomst en niet-westerse afkomst);
- Woonsituatie (alleenstaand met/zonder kinderen en samenwonend met/zonder kinderen).

Vanwege de representativiteits- en eventuele kwaliteitseisen is het verstandig om een selectieproces in het leven te roepen. De selectiecriteria hiervoor worden bepaald door Domijn. Als Domijn iedere huurder een gelijke kans wil geven om deel te mogen nemen aan de vaste huurdersgroep, dan is het verstandig om de selectieprocedure te laten doen door een onafhankelijke partij. Dit zorgt er tevens voor dat huurders die niet gekozen worden, Domijn niet kunnen betichten van 'vriendjespolitiek'. Als Domijn participatie op beleidsniveau serieus neemt, dan is het verstandig om te investeren in een professionele vacature. In deze vacature kan dan duidelijk worden aangegeven wat Domijn verlangt en wat Domijn de participanten aanbiedt.

Aantal participanten

In het belang van de representativiteit, is het belangrijk dat het aantal participanten waar Domijn direct mee in gesprek gaat niet te laag is. Daartegenover is het eveneens niet verstandig dat de participatiegroep te groot is, dit kan leiden tot een trage passieve voortgang. Als Domijn de besluitvorming op basis van de meerderheid wil maken, dan is het verstandig om een oneven aantal participanten te hebben. Als Domijn de besluitvorming op basis van consent wil maken, dan maakt het niet uit of het aantal participanten even of oneven is. Een beslissing die gemaakt is op consent zorgt ervoor dat minderheden minder snel worden uitgesloten, dan wanneer de beslissing gemaakt wordt op de meerderheid van de stemmen. Ten slotte is het verstandig om rekening te houden met het feit dat Domijn, volgens de Wohv, per gemeente prestatieafspraken moet maken. Vandaar dat het verstandig is om ervoor te zorgen dat er genoeg participanten uit elke gemeente actief zijn in de vaste huurdersgroep. Op basis van deze argumenten is het advies om het aantal participanten tussen de 15 en 25 te kiezen.

6.2.2 Inhoudelijk proces

Vanuit de Wohv wordt aangegeven in welke beleidsonderwerpen en in hoeverre huurders inspraak hebben. In de huidige situatie werkt Domijn keurig dit lijstje met onderwerpen af. Alleen ervaart Domijn dat de huurders weinig daadwerkelijke inspraak hebben, aangezien de participanten op dit moment weinig in te brengen hebben. Bijna alle huurders, namelijk 84%, geven in dit onderzoek aan dat ze graag de onderwerpen samen willen bepalen met Domijn. Als Domijn hieraan gehoor geeft, dan is het verstandig om in het nieuwe model gezamenlijk de onderwerpen te bepalen. Dit kunnen ook onderwerpen zijn die niet in de Wohv staan benoemd, zoals de algemene klantenservice. Door dit samen af te stemmen ervaren huurders meer zeggenschap en voelen zij zich een serieuze gesprekspartner. Daarnaast kunnen zij zich beter verdiepen en voorbereiden in een beperkt aantal onderwerpen die zij interessant achten. Tevens kan Domijn de participanten dan beter ondersteunen. Mocht een onderwerp complex zijn, dan is het verstandig en eveneens vanuit de Wohv voorgeschreven dat de verhuurder de participanten de gelegenheid moet bieden om een deskundige in te huren. De deskundige kan dan duidelijkheid verschaffen en gevraagd advies geven. Naast de onderwerpen, is het advies om de overige zaken in het model eveneens gezamenlijk te bepalen. Waaronder de naam van het model. Dit toont direct de open houding aan dat Domijn en de huurders het model samen construeren, wat de samenwerking ten goede komt. Verder is het verstandig dat er wordt nagedacht hoe Domijn en de participanten met elkaar in gesprek willen. Hiervoor zijn vele varianten mogelijk. Als Domijn open staat voor verschillende gesprekswijzen, dan is het verstandig om de huurders mee te laten bepalen hoe onderwerpen besproken worden. Per gespreksonderwerp kan gekozen worden voor een andere methode, bijvoorbeeld discussiëren in kleine groepen of juist gezamenlijk. Ten slotte is het verstandig om na te denken over de locatie. Hiervoor kan Domijn haar eigen vergaderruimtes gebruiken. Als Domijn de barrières voor de huurders zo laag mogelijk wil maken, dan is het verstandig om de persoonlijke kosten te vergoeden of te compenseren. Denk aan de vervoers- en parkeerkosten die men maakt om naar de bijeenkomst te komen. Ter compensatie kan gedacht worden aan een cadeaubon of een betaalde lunch. Naast een compensatie voor hun tijd en inzet toont dit ook meteen waardering aan. Daarnaast zorgt een georganiseerde lunch voor meer saamhorigheid onder de deelnemers en met de werknemers van Domijn.

Procesmanagement

Als Domijn de samenwerking met de participanten zo succesvol mogelijk wil maken/houden, dan is het verstandig om een onafhankelijke voorzitter het proces te laten leiden. Hierdoor draagt Domijn niet de verantwoordelijkheid van de bijeenkomst en voelen de participanten zich eerder een eerlijke gesprekspartner. Uiteindelijk kan dit leiden tot meer vertrouwen bij de participerende huurders.

Tijdstip en tijdsduur

In de huidige situatie wordt er structureel eens per drie maand vergaderd en wanneer nodig wordt er een extra vergadering ingepland. Als Domijn ervoor kiest om een dynamisch model te hanteren, dan is het verstandig om ook het tijdstip en de tijdsduur gezamenlijk te bepalen. Misschien is het in het begin nodig om één keer per maand bijeen te komen en wil men het na een tijd wijzigen naar eens per half jaar. Daarnaast is het eveneens belangrijk om van te voren samen te managen hoe lang een bijeenkomst gaat duren. Dit voorkomt onnodige teleurstellingen. Ten slotte, als Domijn wil dat zoveel mogelijk participanten aanwezig kunnen zijn bij de bijeenkomst, dan is het verstandig dat de werknemers van Domijn zich zoveel mogelijk aanpassen aan de mogelijkheden van de participerende huurders.

6.2.3 Communicatie met huurders

In de huidige situatie is de communicatie een aandachtspunt, gezien het feit dat 91% van de huurders niet van het bestaan van de Huurderskoepel afweet. Dit komt voornamelijk doordat Domijn de verantwoordelijkheid hiervoor bij de huurdersorganisaties legt. Alleen ervaren de huurdersorganisaties geen prikkel om met de niet-participerende huurders te communiceren. Aangezien de participanten hun eigen mening wel kunnen uiten en Domijn en de huurders geen kritiek hierop leveren. Vandaar dat het verstandig is om in het nieuwe model de verantwoordelijkheid samen te dragen. Als Domijn een brede participatie belangrijk vindt, dan is het belangrijk om de niet-participerende huurders te informeren over besproken zaken tussen de participerende huurders en Domijn. Hierdoor is de drempel voor niet-participerende huurders lager om alsnog te gaan participeren. Daarnaast geeft een groot deel van de huurders aan dat ze geïnformeerd willen worden over de besproken zaken.

Naast de vaste participatiegroep geven huurders aan dat ze graag willen participeren door middel van een online enquête (76%) en openbare wijkbijeenkomsten (54%). De online enquête kan continu gebruikt worden om te kijken wat huurders denken over de onderwerpen die besproken gaan worden en besproken zijn. Een openbare (wijk)bijeenkomst kan georganiseerd worden wanneer een bepaald onderwerp erg leeft onder de huurders. Wanneer dit wordt aangegeven, bijvoorbeeld via een online enquête, dan kunnen Domijn en de participanten hier mogelijkheden voor organiseren. Doordat de omgeving verandert, kunnen de participatiewensen van huurders ook veranderen. Hierdoor kan het zijn dat de communicatiemiddelen die op dit moment interessant zijn in de toekomst niet meer interessant zijn. Het advies is daarom om continu de wensen van de huurders te meten en de communicatiemiddelen hierop zoveel mogelijk aan te passen. Als Domijn wil dat zoveel mogelijk huurders betrokken zijn bij participatie op beleidsniveau, dan is het verstandig om de huurders doorlopend te attenderen op het bestaan van de participatiemogelijkheden op beleidsniveau. Denk aan het informeren via de website van Domijn, Facebook en persoonlijk contact via werknemers van Domijn.

Het meten van de mening van huurders aan de hand van een online enquête kan het best gedaan worden via de website van Domijn. Huurders kunnen namelijk via 'MijnDomijn' inloggen met hun eigen account op deze website. Hier vinden huurders informatie over de betalingen, contracten en hun huurwoning. Naast deze opties, kan Domijn ervoor kiezen om ook een participatie-optie toe te voegen aan 'MijnDomijn'. Dit zorgt ervoor dat alleen daadwerkelijke huurders hun mening kunnen uiten in een beschermde omgeving. Daarnaast is het mogelijk om aan ieder account sociale kenmerken te linken, zodat op basis van deze informatie gekeken kan worden in hoeverre de achterban representatief is en of er verschillen bestaan tussen bepaalde sociale groepen. Ten slotte, is 'MijnDomijn' gebruiks- en toegangsvriendelijk. Het toont namelijk een duidelijk overzicht waar men moet zijn en is naast de website toegankelijk via een applicatie op de mobiel en tablet.

6.2.4 Overzicht oplossingen van bestaande verbeterpunten

Om duidelijk aan te tonen hoe de verbeterpunten in het huidige model uiteindelijk verbeterd kunnen worden door gebruik te maken van het geadviseerde model, is tabel 6.1 toegevoegd. Aan de hand van het ACTIE-instrument is in de tabel te zien wat volgens de drie actoren verbeterpunten waren en hoe die met het nieuwe geadviseerde model worden opgelost.

ACTIE-element	Verbeterpunten huidig participatiemodel	Oplossing nieuw participatiemodel
Animo	1. onvoldoende belangstelling voor participatie op beleidsniveau; 2. (sociale) representativiteit.	1. huurders bepalen mede de inhoud en het proces + informeren over besproken en nog te bespreken zaken om belangstelling te wekken + verschillende opties om in te participeren. 2. betere communicatie van participatiemogelijkheden + participanten worden geselecteerd op sociale kenmerken + niet-participanten kunnen in dit model ook hun mening uiten.
Contacten	1. communicatie tussen niet-participerende huurders en de huurdersorganisaties; 2. onvoldoende inspraak voor niet-participerende huurders.	1. huurders worden geïnformeerd over de besproken en nog te bespreken zaken; 2. niet-participanten kunnen via online enquêtes en openbare wijkbijeenkomsten hun mening geven.
Toerusting	1. efficiënter gebruik van beschikbare middelen; 2. kennis en deskundigheid van participanten; 3. onvoldoende huurders weten van bestaande mogelijkheden af.	1. Domijn beheert de middelen en stelt deze toegankelijk wanneer nodig; 2. participanten worden geselecteerd op kwaliteiten + mogelijkheden voor cursussen en het inhuren van professionals; 3. duidelijk overzicht participatiemogelijkheden + informeren via verschillende communicatiemiddelen (website Domijn, Facebook en persoonlijk contact).
Institutionalisering	1. verouderd model (gestructureerd); 2. onderscheid in belangenbehartiging en participatie op beleidsniveau.	1. dynamisch model dat zich gemakkelijker aanpast aan de wensen van de huurders; 2. model concentreert zich alleen op het bespreken van het woningcorporatiebeleid.
Empathie	1. Domijn stimuleert niet-participerende huurders onvoldoende; 2. meer daadwerkelijke inspraak voor participanten.	1. stimuleren via communicatiemiddelen (website Domijn, Facebook en persoonlijk contact); 2. participanten en Domijn bepalen samen het proces en de inhoud.

Tabel 6.1: aan de hand van het ACTIE-instrument worden de verbeterpunten in het huidige model weergegeven en hoe dit opgelost zal worden door gebruik te maken van het nieuwe participatiemodel.

Bronnenlijst

- Aedes (2015). Aedes vereniging van woningcorporaties. *Ontvangen op 10 januari, 2016 via de website Aedes*: <http://www.aedes.nl/content/artikelen/klant-en-wonen/bewonersparticipatie-en-zelfbeheer/inspraak-en-meebeslissen/huurders-pr--wonen-denken-mee-aan-de-voorkant-van-.xml>
- Bovens, M. (2006). De Diplomademocratie: Over de Spanning tussen Meritocratie en Democratie. *B en M: tijdschrift voor beleid, politiek en maatschappij*, 33 (4), 205-218.
- Bovens, M & A. Wille (2011). *Diplomademocratie. Over de Spanning tussen Meritocratie en Bureaucratie*. Amsterdam: Prometheus.
- Campbell, D.T. & J.C. Stanley (1966). *Experimental and quasi-experimental designs for research*. Chicago: Rand McNally.
- Cohen J. (1960). A coefficient of agreement for nominal scales. *Educ Psychol Meas*, 20, 37-46.
- Conway, B.P. & D.S. Hachen (2005). Attachments, Grievances, Resources, and Efficacy: The Determinants of Tenant Association Participation among Public Housing Tenants. *Journal of Urban Affairs*, 27 (1), 25-52.
- Corporatiegids (2015). Corporatiegids strategie, bedrijfsvoering en ICT-portaal voor woningcorporaties. *Ontvangen op 11 januari, 2016 via de website Corporatiegids*: https://www.corporatiegids.nl/nl/nieuws/wonen_limburg_gaat_met_nieuwe_huurdersraad_over_op_huurdersparticipatie_20-1285
- De Participatieraad (2014). De Participatieraad. *Ontvangen op 11 januari, 2016 via de website* <http://www.participatieraad.nl>
- Denters, B. & P.J. Klok (2010). Rebuilding Roombeek: Patterns of Citizen Participation in Urban Governance. *Urban Affairs Review*, 45 (5), 583-607.
- Denters, B. & P.J. Klok (2012). *MijnBorne2030: Van, Voor en Door Bornenaren?* Eindrapportage Evaluatieonderzoek
- Denters, B., E.H. Tonkens, I. Verhoeven & J.H.M. Bakker (2013). *Burgers maken hun buurt*. Platform31.
- Dooley, D.D. (2011). *Social Research Methods (4th edition)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Etzioni, A. (1995). *The Spirit of Community*, London: Fontana.
- Fiorina, M. P. (1999). Extreme voices: A dark side of civic engagement. In *Civic engagement in American democracy*, edited by T. Skocpol, 395-425. Washington, DC: Brookings Institution.

- FRAEY en KWH (2015). Onderzoek: bewonersparticipatie in beeld. *Ontvangen op 14 januari, 2016 via de website FRAEY*: <http://fraey.nl/admin/mediamanager/20151109154748.pdf>
- Fung, A. (2004). *Empowered participation. Reinventing urban democracy*. Princeton, NJ: Princeton Univ. Press.
- Gunster, B. (2010). *Omdenken*. A.W. Bruna Lev.
- Klachtencommissie Woningcorporaties Twente (2015). Klachtencommissie Woningcorporaties Twente. Ontvangen op 20 januari, 2016 via de website <http://www.klachtencommissiewoningcorporaties.nl/jaarverslag>
- Lowndes, V., L. Pratchett & G. Stoker (2006). Diagnosing and remedying the failings of official participation schemes: The CLEAR framework. *Social Policy and Society*, 5 (2), 281-91.
- Olde Heuvel, R.H.J. (2013). *Wat is de invloed van de participatievormen op de participatie van de burgers in de buurten en wijken en welke relatie is hierin te leggen met leefstijl?* Afstudeerscriptie MBA.
- Olsen, B.M. (1965). An application of factor-analysis to regional economic-growth. *Journal of regional science*, 6 (1), 51-61.
- Putnam, R.D. (2000). *Bowling alone. The collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Riker, W. (1982). The two-party system and duverger's law: An essay on the history of political science. *American Political Science Review*, 76 (4), 753-766.
- Rosenstone, S. & J. Hansen (1993). *Mobilization, participation and American democracy*. New York: Macmillan.
- Tam, H. (1998). *Communitarianism: A New Agenda for Politics and Citizenship*, Basingstoke: Macmillan.
- Verba, S., K.L. Schlozman, H. Brady & N.H. Nie (1993). Citizen Activity: Who Participates? What do they say? *American Political Science Review*, 87 (2), 303-318.
- Verba, S., K.L. Schlozman & H. Brady (1995). *Voice and Equality: Civic Voluntarism in American Politics*, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Wetten Overheid (2013). Wetten Overheid. *Ontvangen op 21 oktober, 2015 via de website Wetten overheid*: http://wetten.overheid.nl/BWBR0009810/geldigheidsdatum_21-10-2015/informatie

Bijlagen⁹

1. *Checklist t.b.v. regelgeving voor beleidsbepalers van Domijn.*
2. *Interviewprotocol huurdersparticipatie op beleidsniveau – Beleidsbepalers Domijn.*
3. *Interviewprotocol huurdersparticipatie op beleidsniveau – Huurdersorganisaties.*
4. *Enquête huurdersparticipatie op beleidsniveau – Huurdersorganisaties.*
5. *Enquête huurdersparticipatie op beleidsniveau – Huurders.*
6. *Samenwerkingsovereenkomst tussen Domijn en de huurdersorganisaties.*
7. *Engelse samenvatting.*

⁹ Resultaten van de onderzoeksmethoden en SPSS-gegevens zijn alleen beschikbaar op aanvraag en goedkeuring van de desbetreffende personen.

BIJLAGE 1 – Enquête (checklist) 'wetgeving participatie op organisatieniveau'

WETGEVING T.B.V. HUURDERSORGANISATIES		VOLDOET		
		JA	NEE	Geen idee
1.0.1	De besturen van de huurderskoepel en huurdersverenigingen worden gekozen of aangewezen door en uit de huurders die zij vertegenwoordigt.			
	Domijn informeert huurdersorganisaties ten minste over de volgende onderwerpen:			
2.1.1	Minstens 1x per jaar over het in stand houden van en het treffen van voorzieningen aan woongelegenheden en de direct daaraan grenzende omgeving;			
2.1.2	Het slopen, renoveren, verwerven, vervreemden en bezwaren van woongelegenheden;			
2.1.3	Het toewijzingsbeleid en verhuurbeleid;			
2.1.4	De door Domijn in het algemeen te hanteren voorwaarden van de overeenkomst van huur en verhuur;			
2.1.5	Minstens 1x per jaar over het beleid inzake de huurprijzen;			
2.1.6	De samenstelling, het kwaliteitsniveau en de prijs van het door Domijn aan te bieden pakket van diensten die rechtstreeks verband houden met de bewoning, het betrekken van een woongelegenheden en het huisvesten van personen;			
2.1.7	Een voorstel tot een fusie;			
2.1.8	Het beleid inzake de leefbaarheid in de buurten en wijken waar de betrokken woongelegenheden of wooncomplexen zijn gelegen, alsmede inzake herstructurering van die buurten of wijken;			
2.1.9	Het beleid inzake het bijdragen aan het tot stand brengen van huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding behoeven;			
2.1.10	Overeenkomsten met betrekking tot servicekosten en overeenkomsten met betrekking tot het beheer van het verhuurde;			
2.1.11	De uitspraken van de klachtencommissie van Domijn;			
2.1.12	De beoogde inhoud van prestatieafspraken tussen Domijn en één of meerdere gemeenten in geval van onderhandelingen over zulke prestatieafspraken.			
2.1.13	De huurdersorganisaties kunnen met Domijn schriftelijk nadere afspraken maken over de onderwerpen waarover ze door Domijn willen worden geïnformeerd.			
2.2.1	Indien de huurdersorganisatie Domijn te kennen heeft gegeven met hem overleg te willen voeren over door Domijn verstrekte informatie, dan biedt Domijn daarvoor de gelegenheid.			
2.2.2	Domijn voert ten minste een maal per jaar met de betrokken huurdersorganisaties overleg, hierbij mogen bewonerscommissies ook aanwezig zijn.			
2.3.1	Huurdersorganisaties krijgen ten minste 6 weken de tijd om te reageren op beleids- en beheerwijzigingen (adviesrecht).			
2.3.2	Mocht de huurdersorganisatie advies uitbrengen dan moet Domijn binnen 14 dagen na ontvangst schriftelijk reageren met beredenering indien Domijn het advies geheel of gedeeltelijk niet volgt.			
2.3.3	Domijn kan zijn voornemen uitvoeren (1) na ontvangst van een schriftelijke mededeling van de huurdersorganisatie dat deze geen bezwaar heeft tegen het voornemen, (2) nadat de door Domijn gestelde termijn van ten minste 6 weken is verstreken, of (3) drie dagen nadat een schriftelijke mededeling door de huurdersorganisatie is ontvangen.			

WETGEVING T.B.V. HUURDERSORGANISATIES		VOLDOET		
		JA	NEE	Geen idee
2.3.4	Domijn kan alleen wijzigingen aanbrengen in de vaststelling van servicekosten als de huurdersorganisatie akkoord gaat.			
2.4.1	Huurdersorganisaties kunnen onderwerpen aandragen voor de agenda van elk overleg met Domijn. Domijn kan slechts met gegronde redenen een bepaald onderwerp weigeren op de agenda te zetten en daarover overleg te voeren.			
3.0.1	Domijn vergoedt aan de huurdersorganisatie de kosten die rechtstreeks samenhangen met en redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de vervulling van de taken (onder deze kosten worden mede de kosten van scholingsactiviteiten begrepen).			
3.0.2	Deze vergoedingen geschieden binnen 4 weken na het tijdstip waarop Domijn van de huurdersorganisatie een voldoende gespecificeerde rekening heeft ontvangen (Domijn is slechts verplicht tot betaling, voor zover de kosten betrekking hebben op een tijdvak van ten hoogste 15 maanden, voorafgaande aan het tijdstip van indiening van de rekening).			
3.0.3	Wanneer er per kalenderjaar een bepaald bedrag wordt vastgesteld wat de huurdersorganisatie naar eigen inzicht kan besteden, dan legt de huurdersorganisatie binnen 2 maanden na afloop van het jaar aan Domijn verantwoording af over de besteding van de ter beschikking gestelde gelden. Kosten waardoor het hier bedoelde bedrag zal worden overschreden, komen slechts ten laste van Domijn, voor zover Domijn in dragen daarvan toestemt.			
4.0.1	Geschillen die voortvloeien tussen Domijn en de huurdersorganisaties uit deze wet (WOHV) worden met een schriftelijk verzoek ingediend bij de huurcommissie of kantonrechter.			
5.0.1	De huurdersorganisatie kan één of meer deskundigen uitnodigen tot het bijwonen van een overleg, met het oog op de behandeling van een bepaald onderwerp.			
5.0.2	De huurdersorganisatie kan in een overleg de deskundigen inlichten en adviezen vragen.			
5.0.3	Een deskundige kan door de huurdersorganisatie worden uitgenodigd een schriftelijk advies uit te brengen.			
5.0.4	Domijn biedt de leden van het bestuur van de huurdersorganisatie (gedurende een door Domijn en de huurdersorganisatie gezamenlijk vast te stellen aantal dagen per jaar) de gelegenheid om de scholing en vorming te ontvangen welke zij in verband met de vervulling van hun taak nodig oordelen.			
5.0.5	Domijn en de huurdersorganisatie stellen het aantal dagen vast op een zodanig aantal als de betrokken leden van het bestuur van de huurdersorganisatie voor de vervulling van hun taak redelijkerwijs nodig hebben, maar minstens 3 dagen per jaar.			
6.1.1	Domijn heeft ten minste 2 commissarissen in de RvC zitten die vanuit de huurdersorganisaties zijn voorgedragen (maar nooit meer dan de helft).			

Geïnterviewde:

Functie:

Datum:

[VOORSTELLEN].

Introductie:

In het kader van mijn onderzoek naar participatie in de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen wil ik u graag vragen stellen over (1) welke participatiemogelijkheden Domijn aanbiedt, (2) wat de participatiemogelijkheden zijn van Domijn en (3) de ambities van Domijn op het gebied van huurdersparticipatie op beleidsniveau.

De informatie uit dit interview wordt vertrouwelijk behandeld en anoniem meegenomen in het onderzoek.

Het interview zal ongeveer één uur in beslag nemen.

Om er zeker van te zijn dat ik uw antwoorden goed overneem zou ik graag het gesprek willen opnemen. Gaat u hiermee akkoord?

JA / NEE

➔ *Als akkoord, zet opnameapparatuur NU aan*

Vragen

1. Had u voor uw huidige functie een andere functie binnen Domijn?

.....

Indien JA → Had u toen te maken met de Huurderskoepel en/of Huurdersverenigingen?

.....

Indien JA → Wat was uw taak vanuit uw vorige functie(s) richting de Huurderskoepel en/of Huurdersverenigingen?

2. Sinds wanneer bent u al werkzaam in uw huidige functie binnen Domijn?

Datum:

3. Wat is uw huidige rol richting de Huurderskoepel en/of Huurdersverenigingen?

4. Hoe tevreden bent u met de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen op een schaal van 1 t/m 10?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Waarom geeft u deze score?

.....

In welk opzicht bent u tevreden over de Huurderskoepel?

.....

In welk opzicht bent u ontevreden over de Huurderskoepel?

.....

In welk opzicht bent u tevreden over de Huurdersverenigingen?

.....

In welk opzicht bent u ontevreden over de Huurdersverenigingen?

5. Is de Huurderskoepel naar uw mening representatief voor de huurders van Domijn?

.....

In welk opzicht is dit wel / niet het geval?

.....

Is dit gebrek aan representativiteit een probleem? (waarom wel /niet?)

6. Zijn de Huurdersverenigingen naar uw mening representatief voor de huurders van Domijn?

.....
In welk opzicht is dit wel / niet het geval?
.....

Is dit gebrek aan representativiteit een probleem? (waarom wel /niet?)
.....

ANIMO

7. Hoe groot is de animo van huurders om te participeren in de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen?

☐ Zeer groot ☐ Groot ☐ Matig ☐ Gering ☐ Zeer gering

8. Wat zijn naar uw mening belangrijke redenen waarom huurders deelnemen aan de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen?

9. Wat zijn belangrijke redenen van huurders om niet deel te nemen aan de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen?

10. In hoeverre hebben deelnemers van de Huurderskoepel inspraak in de beleidsvoering van Domijn?

☐ Zeer veel ☐ Veel ☐ Matig ☐ Weinig ☐ Niet of nauwelijks

Waaruit blijkt dit?
.....

En hoe zit dit bij de Huurdersverenigingen?

☐ Zeer veel ☐ Veel ☐ Matig ☐ Weinig ☐ Niet of nauwelijks

Waaruit blijkt dit?
.....

11. In hoeverre zijn de onderwerpen die besproken worden tijdens de Huurderskoepel interessant voor de deelnemende huurders?

☐ Zeer interessant ☐ Interessant ☐ Matig ☐ Weinig ☐ Niet of nauwelijks

Waaruit blijkt dit?
.....

En hoe zit dit bij de Huurdersverenigingen?

☐ Zeer interessant ☐ Interessant ☐ Matig ☐ Weinig ☐ Niet of nauwelijks

Waaruit blijkt dit?
.....

12. Wat doet Domijn nu om huurders te motiveren voor de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen?

.....

13. Wat kan Domijn nog meer doen om huurders te motiveren voor de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen?

.....

CONTACTEN

14. Hoe goed of slecht informeert de Huurderskoepel de Huurdersverenigingen en de huurders over zaken die aan de orde zijn in het overleg met Domijn?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Matig ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

Hoe onderhoudt de Huurderskoepel dit contact?

.....

In hoeverre ondersteunt Domijn hierin?

.....

15. Hoe beoordeelt u de mogelijkheden voor huurders om hun mening kenbaar te maken bij de Huurderskoepel?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Matig ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

Welke mogelijkheden zijn er?

.....

Hoe kunnen die mogelijkheden worden uitgebreid / verbeterd?

.....

16. Hoe goed of slecht informeren de Huurdersverenigingen de huurders uit de desbetreffende gemeente over zaken die aan de orde zijn in het overleg met Domijn?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Matig ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

Hoe informeren de Huurdersverenigingen de huurders uit de desbetreffende gemeente?

.....

In hoeverre ondersteunt Domijn hierin?

.....

17. Hoe beoordeelt u de mogelijkheden voor huurders om hun mening kenbaar te maken bij de Huurdersverenigingen?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Matig ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

Welke mogelijkheden zijn er?

.....

Hoe kunnen die mogelijkheden worden uitgebreid / verbeterd?

.....

TOERUSTING

Hieronder volgt een aantal stellingen. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent?

18. Huurdervertegenwoordigers in de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen hebben voldoende financiële middelen tot de beschikking om te participeren.

☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens

19. Huurdervertegenwoordigers in de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen hebben voldoende faciliteiten (zoals vergaderruimtes) tot de beschikking om te participeren.

☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens

In hoeverre ondersteunt Domijn hierin?

.....

Wat kan Domijn hier nog meer aan doen om dit te verbeteren?

.....

20. Huurdervertegenwoordigers in de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen hebben voldoende kennis en deskundigheid om mee te praten over het corporatiebeleid.

☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens

Welke kennis en deskundigheid acht u nodig om te participeren op het niveau van corporatiebeleid?

.....

Over welke kennis en vaardigheden zouden huurdervertegenwoordigers in de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen moeten beschikken?

.....

Wat doet Domijn om eventuele problemen met betrekking tot de kennis en vaardigheden van leden van de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen op te lossen?

.....

Wat kan Domijn eventueel nog meer doen om eventuele problemen met betrekking tot de kennis en vaardigheden van leden van de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen op te lossen?

.....

21. In hoeverre ondervinden huurdervertegenwoordigers in de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen problemen vanwege de tijdstippen van vergaderingen en/of het tijdsbeslag van activiteiten hierin?

☐ Nooit ☐ Soms ☐ Vaak ☐ Zeer vaak

Wat doet Domijn nu om dergelijke problemen op te lossen?

.....

Wat kan Domijn eventueel nog meer doen om dergelijke problemen op te lossen?

.....

INBEDDING / INSTITUTIONALISERING

22. In hoeverre zijn er regels en regelingen bij Domijn die de Huurderskoepel en/of Huurdersverenigingen onnodig bemoeilijken?

Welke regels en regelingen zijn dit dan?

.....

Wat kan Domijn (nog meer) doen om dit te versimpelen?

.....

EMPATHY

Hieronder volgt een aantal stellingen. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent?

23. De werknemers van Domijn:

- A. Nemen de inbreng van huurdervertegenwoordigers in de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen serieus:
☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens
- B. Informeren de huurdervertegenwoordigers in de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen voldoende tijdens en na de bijeenkomsten:
☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens
- C. Zijn bereid om uitleg te verschaffen aan huurdervertegenwoordigers in de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen over beleidszaken van Domijn:
☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens
- D. Kunnen zich goed inleven in de denkwereld van huurdervertegenwoordigers in de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen:
☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens
- E. Zijn enthousiast en betrokken als het gaat om huurderparticipatie:
☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens
- F. Zijn bereid zich ook buiten de kantooruren om in te zetten voor de belangen van de huurder:
☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens
- G. Moedigen niet-participerende huurders aan om deel te nemen:
☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens

Wat doet Domijn om de houding van zijn werknemers tegenover huurderparticipatie te verbeteren?

.....

Wat kan Domijn hieraan nog meer doen?

.....

SLOTVRAGEN

24. In hoeverre zou het bestaande model met de Huurderskoepel en Huurdersverenigingen moeten worden aangepast?

- ☐ Niet ☐ Enigermate aanpassen ☐ Ingrijpend aanpassen ☐ Vervangen door iets nieuws

In welk opzicht zou het model moeten worden aangepast?

.....

25. Zijn er andere bestaande modellen (bijv. elders in het land of in een andere sector) of heeft u zelf nog een eigen idee voor ogen?

.....

26. Zijn er volgens u belemmeringen vanuit de wetgeving die een goed functionerend systeem van Huurderparticipatie op corporatieniveau belemmeren?

.....

27. Heeft u tot slot nog vragen / opmerkingen?

.....

.....

.....

.....

Interview geëindigd om:

Uur:

Minuten:

Geïnterviewde(n):

Huurder bij Domijn: Ja / Nee

Huurdersvereniging: Enschede / Losser / Haaksbergen

Datum:

[VOORSTELLEN].

Introductie:

In het kader van mijn onderzoek naar participatie in de Huurderskoepel (HK) en huurdersverenigingen (HV) wil ik u graag vragen (1) in hoeverre u kunt participeren, (2) uw ervaring in de HK en HV en (3) hoe de HK en HV verbeterd kunnen worden volgens u.

De informatie uit dit interview wordt vertrouwelijk behandeld en anoniem meegenomen in het onderzoek.

Het interview zal ongeveer één uur in beslag nemen.

Om er zeker van te zijn dat ik uw antwoorden goed overneem zou ik graag het gesprek willen opnemen. Gaat u hiermee akkoord?

JA / NEE

➔ *Als akkoord, zet opnameapparatuur NU aan*

Vragen

1. Sinds wanneer bent u actief voor de huurdersvereniging?

Datum:

Wat is uw functie binnen de huurdersvereniging?

.....

2. Sinds wanneer bent u actief voor de Huurderskoepel?

Datum:

Wat is uw functie binnen de Huurderskoepel?

.....

3. Hoe tevreden bent u met de Huurderskoepel op een schaal van 1 t/m 10?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Waarom geeft u deze score?

.....

In welk opzicht bent u tevreden over de Huurderskoepel?

.....

In welk opzicht bent u ontevreden over de Huurderskoepel?

.....

4. Hoe tevreden bent u met de huurdersvereniging(en) op een schaal van 1 t/m 10?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Waarom geeft u deze score?

.....

In welk opzicht bent u tevreden over de huurdersvereniging(en)?

.....

In welk opzicht bent u ontevreden over de huurdersvereniging(en)?

.....

5. Zijn de Huurderskoepel en huurdersverenigingen naar uw mening representatief voor alle huurders van Domijn?

.....

Is dit gebrek aan representativiteit een probleem? (waarom wel/niet?)

.....

Wat kunnen de Huurderskoepel en huurdersverenigingen doen om dit te verhelpen?

.....

6. In hoeverre vindt u dat de belangen van alle huurders zijn vertegenwoordigt in de Huurderskoepel? *(denk bijvoorbeeld aan senioren, studenten en gezinnen die huren)*
-

7. In hoeverre vindt u dat alle belangen van alle huurders uit de desbetreffende gemeente zijn vertegenwoordigt in uw huurdersvereniging?
-

8. Wat zijn volgens u belangrijke redenen waarom huurders niet deelnemen aan de Huurderskoepel en huurdersverenigingen?
-

9. In hoeverre hebt u als Huurderskoepel daadwerkelijk inspraak in de beleidsvoering van Domijn?
- ☐ Zeer veel ☐ Veel ☐ Matig ☐ Weinig ☐ Niet of nauwelijks

Waaruit blijkt dit?

.....

In hoeverre hebt u als huurdersvereniging daadwerkelijk inspraak in de beleidsvoering van Domijn?

☐ Zeer veel ☐ Veel ☐ Matig ☐ Weinig ☐ Niet of nauwelijks

Waaruit blijkt dit?

.....

10. In hoeverre zijn de onderwerpen die besproken worden tijdens de Huurderskoepel interessant voor u?

☐ Zeer interessant ☐ Interessant ☐ Matig ☐ Weinig ☐ Niet of nauwelijks

Waaruit blijkt dit?

.....

In hoeverre zijn de onderwerpen die besproken worden tijdens de huurdersvereniging interessant voor u?

☐ Zeer interessant ☐ Interessant ☐ Matig ☐ Weinig ☐ Niet of nauwelijks

Waaruit blijkt dit?

.....

11. Wat doen de Huurderskoepel en huurdersverenigingen om huurders te stimuleren om lid te worden van de Huurderskoepel en/of huurdersvereniging?

.....

Vindt u dit uw verantwoordelijkheid of de verantwoordelijkheid van Domijn?

.....

12. Wat kunnen de Huurderskoepel en huurdersverenigingen nog meer doen om huurders te motiveren voor de Huurderskoepel en huurdersverenigingen?

.....

13. Hoe informeert de Huurderskoepel de huurdersverenigingen over besproken zaken?

.....

Hoe goed of slecht informeert de Huurderskoepel de huurdersverenigingen over besproken zaken?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Matig ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

14. Hoe informeert de Huurderskoepel de huurders?

.....

Hoe goed of slecht informeert de Huurderskoepel de huurders over besproken zaken?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Matig ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

Informeert de Huurderskoepel alleen leden, of informeren ze alle huurders?

.....

In hoeverre zou u hierbij hulp willen krijgen van Domijn?

.....

15. Welke mogelijkheden hebben huurders om hun mening kenbaar te maken bij de Huurderskoepel?

.....

Hoe beoordeelt u de mogelijkheden voor huurders om hun mening kenbaar te maken bij de Huurderskoepel?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Matig ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

Hoe kunnen die mogelijkheden worden uitgebreid/verbeterd?

.....

16. Hoe informeren de huurdersverenigingen de huurders uit de desbetreffende gemeente over zaken die aan orde zijn in het overleg met Domijn?

Hoe goed of slecht informeren de huurdersverenigingen de huurders uit de desbetreffende gemeente over zaken die aan de orde zijn in het overleg met Domijn?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Matig ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

Informeert de huurdersvereniging alleen leden, of informeren ze alle huurders?

.....

17. Welke mogelijkheden hebben de huurders om hun mening kenbaar te maken bij de huurdersverenigingen?

Hoe beoordeelt u de mogelijkheden voor huurders om hun mening kenbaar te maken bij de huurdersverenigingen?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Matig ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

Hoe kunnen die mogelijkheden worden uitgebreid/verbeterd?

.....

Hieronder volgt een aantal stellingen. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent?

18. De Huurderskoepel en huurdersverenigingen hebben voldoende financiële middelen tot de beschikking om te participeren.

☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens

Wat doen jullie met deze financiële middelen?

.....

Hoeveel van het budget houden jullie jaarlijks over?

.....

Indien er geld overblijft wat doen jullie hiermee?

.....

19. Huurdervertegenwoordigers in de Huurderskoepel en huurdersverenigingen hebben voldoende faciliteiten (zoals vergaderruimtes) tot de beschikking om te participeren.

☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens

In hoeverre ondersteunt Domijn hierin?

.....

Wat zou Domijn hierin nog meer moeten doen om dit te verbeteren?

.....

20. Huurdervertegenwoordigers in de Huurderskoepel en huurdersverenigingen hebben voldoende kennis en deskundigheid om mee te praten over het corporatiebeleid.
- ☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens

Welke kennis en deskundigheid acht u nodig om te participeren op het niveau van corporatiebeleid?

.....

Wat doet Domijn om eventuele problemen met betrekking tot de kennis en vaardigheden van leden van de Huurderskoepel en huurdersverenigingen op te lossen?

.....

Wat zou Domijn nog meer moeten doen om eventuele problemen met betrekking tot de kennis en vaardigheden van leden van de Huurderskoepel en huurdersverenigingen op te lossen?

.....

21. In hoeverre ondervindt u problemen vanwege de tijdstippen van vergaderingen en/of het tijdsbeslag van activiteiten hierin?
- ☐ Nooit ☐ Soms ☐ Vaak ☐ Zeer vaak

Wat doet Domijn nu om dergelijke problemen op te lossen?

.....

Wat kan Domijn eventueel nog meer doen om dergelijke problemen op te lossen?

.....

22. In hoeverre zijn er regels en regelingen bij Domijn die de Huurderskoepel en/of huurdersverenigingen onnodig bemoeilijken?

.....

Welke regels en regelingen zijn dit?

.....

Wat kan Domijn doen om dit te versimpelen?

.....

23. In hoeverre zou het bestaande model met de Huurderskoepel en huurdersverenigingen moeten worden aangepast?

☐ Niet ☐ Enigermate aanpassen ☐ Ingrijpend aanpassen ☐ Vervangen door iets nieuws

In welk opzicht zou het model moeten worden aangepast?

.....

24. Hebt u tot slot nog vragen / opmerkingen?

.....

.....

.....

Geachte heer / mevrouw,

Mijn naam is Joris Ebbinge en vanuit Domijn en de Universiteit Twente doe ik onderzoek naar de participatievormen 'Huurderskoepel' en 'huurdersverenigingen'. Daarom wil ik u graag als deelnemer van de Huurderkoepel en/of huurdersvereniging vragen om deze enquête in te vullen. Uw mening is namelijk erg belangrijk om een eerlijk beeld te krijgen van uw huidige ervaringen in deze participatievormen. De enquête bestaat uit 29 vragen, waarvan grotendeels meerkeuzevragen.

De informatie uit dit interview wordt vertrouwelijk behandeld en anoniem meegenomen in het onderzoek.

Huurder bij Domijn: Ja / Nee

Huurdersvereniging: Enschede / Losser / Haaksbergen

1. Waarom bent u lid geworden van de Huurderskoepel en huurdersvereniging?

.....

.....

.....

.....

2. Hoe tevreden bent u met het huidige model de Huurderskoepel op een schaal van 1 t/m 10?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Hoe tevreden bent u met het huidige model de huurdersvereniging op een schaal van 1 t/m 10?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Hoe goed of slecht vindt u de relatie tussen de Huurderskoepel en Domijn?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Matig ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

5. Hoe goed of slecht vindt u de relatie tussen de huurdersverenigingen en Domijn?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Matig ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

6. Hoe groot is volgens u de animo van huurders om te participeren in de Huurderskoepel en huurdersverenigingen?

☐ Zeer groot ☐ Groot ☐ Matig ☐ Gering ☐ Zeer gering

7. In hoeverre hebt u als Huurderskoepel daadwerkelijk inspraak in de beleidsvoering van Domijn?

☐ Zeer veel ☐ Veel ☐ Matig ☐ Weinig ☐ Niet of nauwelijks

8. In hoeverre hebt u als huurdersvereniging daadwerkelijk inspraak in de beleidsvoering van Domijn?

☐ Zeer veel ☐ Veel ☐ Matig ☐ Weinig ☐ Niet of nauwelijks

9. In hoeverre zijn de onderwerpen die besproken worden tijdens de Huurderskoepel interessant voor u?

☐ Zeer interessant ☐ Interessant ☐ Matig ☐ Weinig ☐ Niet of nauwelijks

10. In hoeverre zijn de onderwerpen die besproken worden tijdens de huurdersvereniging interessant voor u?

☐ Zeer interessant ☐ Interessant ☐ Matig ☐ Weinig ☐ Niet of nauwelijks

11. Hoe goed of slecht informeert de Huurderskoepel de huurdersverenigingen over zaken die aan de orde zijn gekomen in het overleg met Domijn?

☐ Zeer goed ☐ Goed ☐ Matig ☐ Slecht ☐ Zeer slecht

12. Hoe goed of slecht informeert de Huurderskoepel de huurders over besproken zaken?
o Zeer goed o Goed o Matig o Slecht o Zeer slecht
13. Hoe beoordeelt u de mogelijkheden voor huurders om hun mening kenbaar te maken bij de Huurderskoepel?
o Zeer goed o Goed o Matig o Slecht o Zeer slecht
14. Hoe goed of slecht informeren de huurdersverenigingen de huurders uit de desbetreffende gemeente over zaken die aan de orde zijn in het overleg met Domijn?
o Zeer goed o Goed o Matig o Slecht o Zeer slecht
15. Hoe beoordeelt u de mogelijkheden voor huurders om hun mening kenbaar te maken bij de huurdersverenigingen?
o Zeer goed o Goed o Matig o Slecht o Zeer slecht
16. Hoe vaak ondervindt u problemen vanwege de tijdstippen van de vergaderingen en/of de tijdsduur van deze vergaderingen?
o Nooit o Soms o Vaak o Zeer vaak

Hieronder volgt een aantal stellingen. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent?

17. De Huurderskoepel en huurdersverenigingen hebben voldoende financiële middelen tot de beschikking om te participeren.
o Helemaal mee eens o Mee eens o Mee oneens o Helemaal mee oneens
18. De Huurderskoepel en huurdersverenigingen hebben voldoende faciliteiten (zoals vergaderruimtes) tot de beschikking om te participeren.
o Helemaal mee eens o Mee eens o Mee oneens o Helemaal mee oneens
19. U hebt voldoende kennis en deskundigheid om mee te praten over het corporatiebeleid
o Helemaal mee eens o Mee eens o Mee oneens o Helemaal mee oneens
20. Alle andere leden in de Huurderskoepel en huurdersverenigingen hebben voldoende kennis en deskundigheid om mee te praten over het corporatiebeleid.
o Helemaal mee eens o Mee eens o Mee oneens o Helemaal mee oneens

Hieronder volgt een aantal stellingen over de werknemers van Domijn. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent?

21. De werknemers van Domijn nemen mijn inbreng serieus:
o Helemaal mee eens o Mee eens o Mee oneens o Helemaal mee oneens
22. De werknemers van Domijn informeren mij voldoende tijdens en na de bijeenkomsten:
o Helemaal mee eens o Mee eens o Mee oneens o Helemaal mee oneens

23. De werknemers van Domijn zijn bereid om mij uitleg te verschaffen over beleidszaken van Domijn:
☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens
24. De werknemers van Domijn kunnen zich goed inleven in mijn denkwereld:
☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens
25. De werknemers van Domijn zijn enthousiast en betrokken als het gaat om de Huurderskoepel:
☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens
26. De werknemers van Domijn zijn enthousiast en betrokken als het gaat om huurdersverenigingen:
☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens
27. De werknemers van Domijn zijn bereid zich ook buiten de kantooruren om in te zetten voor mijn belangen:
☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens
28. De werknemers van Domijn moedigen niet-participerende huurders aan om deel te nemen:
☐ Helemaal mee eens ☐ Mee eens ☐ Mee oneens ☐ Helemaal mee oneens
29. In hoeverre zou het bestaande model met de Huurderskoepel en huurdersverenigingen moeten worden aangepast?
☐ Niet ☐ Enigermate aanpassen ☐ Ingrijpend aanpassen ☐ Vervangen door iets nieuws
30. In welk opzicht zou het model moeten worden aangepast?
.....
.....
.....
.....
31. Hebt u tot slot nog opmerkingen die u mij graag wilt mededelen vanwege het onderzoek?
.....
.....
.....
.....

Hartelijk bedankt voor het invullen van de enquête.

Beste huurder van Domijn,

Wij horen graag of u mee wilt praten over het beleid van Domijn. U kunt dan denken aan gespreksonderwerpen als de huurverhoging en de werkwijze van Domijn.

Wilt u uw mening laten horen? Vult u dan deze vragenlijst in. Uw antwoorden worden anoniem opgeslagen. Wij gebruiken uw antwoorden om de huidige werkwijze hierop aan te passen.

Doet u mee? Wij verloten onder de deelnemers een aantal FC Twente- en theaterkaarten. U maakt kans op:

- 3x 2 wedstrijdkaarten voor 'FC Twente – FC Zwolle'
- 1x 2 kaarten voor de voorstelling 'Simon Keizer (van Nick & Simon)' in het Wilminktheater
- 1x 2 kaarten voor de voorstelling 'Richard Groenendijk' in het Wilminktheater.

(Aan het eind van de enquête kunt u uw voorkeur aangeven)

De vragenlijst neemt ongeveer 5 minuten van uw tijd in beslag. U kunt de vragenlijst tot en met 31 december invullen.

Hartelijk dank voor uw deelname.

Joris Ebbinge

Universiteit Twente (in opdracht van Domijn)

1. **Hoe belangrijk vindt u het om mee te praten met Domijn over zaken die over uw woning en woonomgeving gaan?**

- ☐ Heel belangrijk
- ☐ Redelijk belangrijk
- ☐ Niet belangrijk
- ☐ Helemaal niet belangrijk
- ☐ geen mening

2. **Hoe tevreden bent u met de huidige mogelijkheden om mee te praten over zaken als uw woning en woonomgeving?**

(1 = niet tevreden, 10 = heel tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3A. **Heeft u weleens gehoord van een huurdersvereniging?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee (bij dit antwoord vraag 6B overslaan)

Lees dit eerst:

Een **huurdersvereniging (HV)** bestaat uit huurders die per gemeente in gesprek gaan met Domijn. De vereniging bespreekt onderwerpen zoals nieuwbouwprojecten en de samenwerking tussen Domijn en de gemeente.

3B. **Was u de afgelopen 2 jaar wel eens actief voor een huurdersvereniging. Zo ja, hoe vaak?**

- ☐ Nee, nooit
- ☐ Ja, 1-2 keer
- ☐ Ja, 3-5 keer
- ☐ Ja, meer dan 5 keer

3C. **Wilt u worden geïnformeerd over besproken zaken van de huurdersvereniging in uw gemeente?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee

3D. **Wilt u in de toekomst actief zijn voor de huurdersvereniging in uw gemeente?**

- ☐ Ja, zeker wel (door naar vraag 4)
- ☐ Ja, waarschijnlijk wel (door naar vraag 4)
- ☐ Nee, waarschijnlijk niet (door naar vraag 5)
- ☐ Nee, zeker niet (door naar vraag 5)

4. **Waarom wilt u lid worden van een huurdersvereniging?**

(meerdere opties mogelijk)

- ☐ Ik ben niet tevreden over de huidige huurdersvereniging.
- ☐ Ik zie het als mijn plicht om op te komen voor huurders in mijn gemeente.
- ☐ Ik leer op deze manier mensen uit mijn gemeente kennen.
- ☐ Er spelen problemen in mijn gemeente die ik wil oplossen.
- ☐ Ik ben niet tevreden over Domijn.
- ☐ Ik zie het als een zinvolle en/of leerzame tijdsbesteding.
- ☐ Anders:

5. Waarom wilt u geen lid worden van een **huurdersvereniging**?
(meerdere opties mogelijk)
- ☐ Ik heb niet genoeg tijd.
 - ☐ Ik heb te weinig kennis en deskundigheid voor een huurdersvereniging.
 - ☐ Ik wil niet vastzitten aan verplichtingen.
 - ☐ Er heerst geen leuke sfeer in de gemeente.
 - ☐ Huurdersverenigingen vind ik zinloos.
 - ☐ Ik denk dat ik me in een huurdersvereniging niet op mijn gemak voel.
 - ☐ Ik ken niemand van de huurdersvereniging in mijn gemeente.
 - ☐ Ik vind het moeilijk om in een vergadering iets te zeggen.
 - ☐ Anders:
-

- 6A. Heeft u weleens gehoord van de **Huurderskoepel**?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee

Lees dit eerst:

De **Huurderskoepel (HK)** bestaat uit vertegenwoordigers uit alle huurdersverenigingen die met Domijn in gesprek gaan over algemene zaken die voor alle huurders gelden. Denk aan huurverhogingen en de toekomstplannen van Domijn.

- 6B. Wilt u worden geïnformeerd over besproken zaken van de **Huurderskoepel**?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee
- 6C. Wilt u in de toekomst actief zijn voor de **Huurderskoepel**?
- ☐ Ja, zeker wel
 - ☐ Ja, waarschijnlijk wel
 - ☐ Nee, waarschijnlijk niet
 - ☐ Nee, zeker niet
-

7. Als u een klacht heeft over Domijn, waar wilt u de klacht dan het liefst uiten?
- ☐ Rechtstreeks bij Domijn
 - ☐ Bij de huurdersvereniging
 - ☐ Bij de bewonerscommissie
8. Wilt u lid zijn van een vereniging die problemen van huurders met Domijn oplost?
- ☐ Ja, zeker wel
 - ☐ Ja, waarschijnlijk wel
 - ☐ Nee, waarschijnlijk niet
 - ☐ Nee, zeker niet

9. Hieronder leest u mogelijke manieren om met Domijn in gesprek te gaan. Wilt u aangeven welke mogelijke manieren u aanspreken?

A. Een openbare bijeenkomst in uw wijk waarbij alle huurders van Domijn in uw wijk worden uitgenodigd.

Zeker niet
☐

Waarschijnlijk niet
☐

Waarschijnlijk wel
☐

Zeker wel
☐

B. Namens de deelnemers van een wijkbijeenkomst deelnemen aan een overleg met vertegenwoordigers van andere wijken en Domijn.

Zeker niet
☐

Waarschijnlijk niet
☐

Waarschijnlijk wel
☐

Zeker wel
☐

C. Een bijeenkomst waarbij een kleine vaste groep van huurders wordt uitgenodigd om in discussie te gaan met Domijn.

Zeker niet
☐

Waarschijnlijk niet
☐

Waarschijnlijk wel
☐

Zeker wel
☐

D. Een gesprek met huurders en Domijn via het internet.

Zeker niet
☐

Waarschijnlijk niet
☐

Waarschijnlijk wel
☐

Zeker wel
☐

E. Een online vragenlijst.

Zeker niet
☐

Waarschijnlijk niet
☐

Waarschijnlijk wel
☐

Zeker wel
☐

10. Heeft u zelf nog een idee hoe huurders kunnen meepraten met Domijn? Laat het ons dan weten. (geen verplichte vraag)

.....

.....

.....

.....

11. Wie moeten volgens u de onderwerpen bepalen?

- ☐ De huurders
- ☐ Domijn
- ☐ Gezamenlijk

Toelichting:

Wij vinden het belangrijk dat alle huurders in gesprek kunnen met Domijn. Daarom stellen wij u een aantal persoonlijke vragen.

12. Bent u huurder van Domijn?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee
13. U woont in:
- ☐ Enschede
 - ☐ Haaksbergen
 - ☐ Losser
 - ☐ Anders:
14. U bent een:
- ☐ Man
 - ☐ Vrouw
15. Wat is uw geboortjaar?
16. Wat is uw hoogst behaalde opleiding:
- ☐ Lagere school
 - ☐ VMBO / MAVO / LBO
 - ☐ HAVO / VWO
 - ☐ MBO
 - ☐ HBO
 - ☐ Universiteit (WO)
 - ☐ Anders:
 - ☐ Wil ik liever niet zeggen
17. Wat is de samenstelling van uw huishouden?
- ☐ Alleenstaand
 - ☐ Alleenstaand met kinderen
 - ☐ Samenwonend (relatie)
 - ☐ Samenwonend (relatie) met kinderen
 - ☐ Samenwonend (anders)
 - ☐ Samenwonend (anders) met kinderen
 - ☐ Anders:
18. Bent u in Nederland geboren?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee (**dan extra vraag 21A**)
 - ☐ Wil ik liever niet zeggen
- 18A. In welk land bent u geboren?
- ☐ Duitsland
 - ☐ Marokko
 - ☐ Suriname
 - ☐ Syrië
 - ☐ Turkije
 - ☐ Anders:
 - ☐ Wil ik liever niet zeggen

19. Is uw moeder in Nederland geboren?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee (dan extra vraag 22A)
 - ☐ Wil ik liever niet zeggen
- 19A. In welk land is uw moeder geboren?
- ☐ Duitsland
 - ☐ Marokko
 - ☐ Suriname
 - ☐ Syrië
 - ☐ Turkije
 - ☐ Anders:
 - ☐ Wil ik liever niet zeggen
20. Is uw vader in Nederland geboren?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee (dan extra vraag 23A)
 - ☐ Wil ik liever niet zeggen
- 20A. In welk land is uw vader geboren?
- ☐ Duitsland
 - ☐ Marokko
 - ☐ Suriname
 - ☐ Syrië
 - ☐ Turkije
 - ☐ Anders:
 - ☐ Wil ik liever niet zeggen

Hartelijk dank voor het invullen van de enquête!

Wilt u kans maken op twee kaarten voor een van de FC Twente wedstrijden of twee kaarten voor een van de voorstellingen in het Wilminktheater? Vul dan uw e-mailadres in. U krijgt persoonlijk bericht als u heeft gewonnen. Wij informeren u in 2016 over de uitkomsten van het onderzoek.

E-mailadres:

Samenwerkingsovereenkomst bewonerscommissie Telgengaarde en Woningstichting Domijn

De partijen

Verhuurder:

Woningstichting Domijn te Enschede en/ of eventuele rechtsopvolgers

hierna te noemen:

Domijn, in deze vertegenwoordigd door

.....manager Wonen

en

bewonerscommissie

hierna te noemen:

bewonerscommissie, in deze vertegenwoordigd door

de heer/ mevrouw.....(voorzitter)

de heer/ mevrouw.....(secretaris)

de heer/ mevrouw.....(penningmeester)

Overwogen als volgt:

dat de verhuurder verantwoordelijk is voor het beheer en het beleid inzake het totale woningbestand;

dat de bewonerscommissie er naar streeft de belangen te behartigen van de huurders van de verhuurder in het werkgebied van de bewonerscommissie;

dat de verhuurder de belangen van huurders van haar woningen erkent en daarom afspraken wil maken met de bewonerscommissie over allerlei spelregels zoals het informatie- en adviesrecht zodat de invloed van huurders op het beleid van de verhuurder binnen het werkgebied van de bewonerscommissie voldoende wordt gewaarborgd;

dat de verhuurder huurders direct wil betrekken bij onderwerpen die voor hen van belang zijn om slagvaardig te kunnen inspelen op de wensen van de huurders in het werkgebied van de bewonerscommissie vanuit het besef dat daadwerkelijke betrokkenheid en invloed van de zijde van

de huurders bevorderlijk is voor een goede dienstverlening en een effectief beheer van de woningen van de verhuurder;

dat het belangrijk is dat de bewonerscommissie deze betrokkenheid en invloed uitoefent vanuit een onafhankelijke en zelfstandige positie;

dat voor het beheer en beleid van de verhuurder een goede onderlinge verstandhouding van belang is en gestructureerd overleg en respect voor elkaars doelstellingen noodzakelijk zijn;

dat de verhuurder waarde hecht aan de representativiteit van de bewonerscommissie;

dat de samenwerking tussen de bewonerscommissie en de verhuurder tot doel heeft:

- het optimaliseren van de kwaliteit van het wonen;
- het bevorderen van een goede relatie tussen huurder en verhuurder;
- het laten aansluiten van het door de verhuurder te voeren beleid bij de behoefte van de (toekomstige) huurders binnen het werkgebied van de bewonerscommissie;

en komen op basis van voorstaande tot de volgende spelregels voor Domijn en de bewonerscommissies:

1. Een bewonerscommissie is een commissie van bewoners van huurwoningen in een wooncomplex of meerdere complexen, niet zijnde een huurdersorganisatie, die de belangen behartigt van huurders van dat gebied en die op basis van de overlegwet voldoet aan de voorwaarden genoemd onder 3, 4 en 5.
2. De bewonerscommissie houdt de huurders van het complex of de complexen op de hoogte van haar activiteiten en betreft hen bij haar standpuntbepaling
3. Tenminste een keer per jaar schrijft de commissie een vergadering uit voor alle bewoners waarin ze verantwoording aflegt van de activiteiten van het afgelopen jaar en de plannen voor het volgende jaar bespreekt en vaststelt.
4. Alle huurders van het wooncomplex of de complexen moeten zich kunnen aansluiten bij de bewonerscommissie.
5. Een bewonerscommissie moet op verzoek van Domijn door middel van een namen- en adressenlijst met handtekeningen aannemelijk maken dat zij namens de huurders van het wooncomplex of de complexen optreedt.
6. Wanneer er in een wooncomplex meerdere bewonerscommissies zijn overlegt Domijn met die commissie, die het meest representatief is en dus de meeste huishouders van het complex of de complexen vertegenwoordigt.
7. De verhuurder informeert de betrokken bewonerscommissie op verzoek zo spoedig mogelijk over haar beleid en beheer, dat rechtstreeks te maken heeft met de betrokken woningen of wooncomplexen en de woonomgeving daarvan, dat rechtstreeks van invloed is op de woon- en leefsituatie van de betrokken huurders en dat voor hen van wezenlijk belang kan zijn.

8. Domijn informeert en overlegt met de bewonerscommissies in ieder geval over het slopen, renoveren, uitvoeren van groot onderhoud, kopen, verkopen van woningen en wooncomplexen; het beleid voor de leefbaarheid in buurten en wijken waar de betrokken woningen of complexen liggen, en ook voor herstructurering van die wijken of buurten; overeenkomsten over servicekosten en over beheer van het verhuurde.
9. De bewonerscommissie heeft het recht om deskundigen uit te nodigen voor het overleg met Domijn wanneer dit voor de behandeling van een bepaald onderwerp redelijkerwijs nodig is en wanneer dit tenminste twee weken voor het betreffende overleg gemeld is aan de andere overlegpartners.
10. De bewonerscommissie heeft agenderingsrecht en kan zelf zaken voor het overleg met Domijn agenderen. Zij heeft geen instemmingsrecht.
11. Een bewonerscommissie bestaat uit minimaal 3 en maximaal 9 personen.
12. Een bewonerscommissie kiest uit haar midden een voorzitter, secretaris, notulist en penningmeester. Een van hen fungeert als contactpersoon tussen Domijn en de bewonerscommissie.
13. De bewonerscommissie overlegt in eigen kring zo vaak als zij wenselijk vindt.
14. Domijn overlegt tenminste een keer per jaar met een bewonerscommissie.
15. Een bewonerscommissie bespreekt alleen zaken, die betrekking hebben op meerdere woningen. Individuele zaken over afzonderlijke woningen horen in het overleg niet thuis.
16. Domijn kan verzoeken om bepaalde zaken vertrouwelijk te bespreken. De bewonerscommissie is dan verplicht tot geheimhouding.
17. Omwille van de privacy zal Domijn nooit persoonlijke gegevens van huurders aan bewonerscommissies verstrekken. Hierbij gaat het bij voorbeeld om namen, telefoonnummers, gegevens samenstelling huishouden etc.
18. De consulent wijkbeheer voert namens Domijn het overleg met de bewonerscommissie. Desgewenst kan hij zich laten bijstaan door andere Domijn medewerkers.
19. Bij ingrijpend planmatig onderhoud, groot onderhoud, renovatie of herstructurering overlegt een projectcoördinator met de bewonerscommissie. Desgewenst kan hij zich laten bijstaan door andere medewerkers van Domijn.
20. De voorzitter van de bewonerscommissie en de consulent wijkbeheer of projectcoördinator bepalen in onderling overleg wie in principe de overlegvergadering tussen Domijn en de commissie voorziet en wie notuleert.
21. Indien noodzakelijk kunnen naast de consulent wijkbeheer of de projectcoördinator ook andere medewerkers van Domijn aanwezig zijn bij een vergadering van een bewonerscommissie.
22. Elke bewonerscommissie ontvangt jaarlijks op basis van een vooraf door de bewonerscommissie op te stellen en door Domijn goed te keuren begroting een tegemoetkoming voor secretariaats- en vergaderkosten van maximaal € 200, -.

23. Een bewonerscommissie kan uitgaven doen m.b.t. de leefbaarheid in een bepaald complex, buurt of wijk met instemming van Domijn. Op basis van een door de commissie op te stellen taakstellende begroting, die door Domijn is goedgekeurd, zal Domijn de financiële middelen beschikbaar stellen. Achteraf zal de commissie zich verantwoorden ten opzichte van de consulent wijkbeheer op basis van de nota's. Niet uitgegeven subsidie zal de bewonerscommissie terugbetalen aan Domijn.
24. Een bewonerscommissie kan zich desgewenst laten adviseren of ondersteunen door de plaatselijke huurdersvereniging, de Huurderskoepel of externe organisatie.
25. Wanneer aan de advisering van een bewonerscommissie kosten verbonden zijn, zal Domijn die kosten alleen voor haar rekening nemen wanneer zij hiervoor vooraf toestemming heeft gegeven.

Bovenomschreven spelregels hebben tot doel om de samenwerking tussen Domijn en de commissie en de samenwerking binnen de bewonerscommissie zelf zo goed mogelijk te laten verlopen. Deze spelregels zijn, na besproken te zijn met de Huurderskoepel Domijn, van kracht sinds 27 september 2010. De spelregels 1 tot en met 10 zijn ontleend aan de overlegwet en hebben een wettelijke basis in deze wet. De overige spelregels (11 tot en met 25) hebben betrekking op allerlei huishoudelijke en organisatorische zaken van een commissie.

Slotbepalingen

1. Deze samenwerkingsovereenkomst is van kracht per 1 januari 2011 en geldt tot 1 januari 2015..
2. De overeenkomst en de bijbehorende bijlage kunnen alleen gewijzigd worden nadat de Huurderskoepel hierover positief geadviseerd heeft en de bewonerscommissie ermee ingestemd heeft.
3. Elke twee jaar te beginnen per 1 januari 2013 zal deze overeenkomst en de aard en inhoud van het overleg tussen de verhuurder en de bewonerscommissie en partijen geëvalueerd worden.
4. De jaarlijkse bijdrage voor secretariaats- en vergaderkosten wordt jaarlijks per 1 juli geïndexeerd op basis van het laatste officieel vastgestelde inflatiepercentage.
5. Eenzijdige opzegging geschiedt schriftelijk en gelet op de inhoud en strekking van deze overeenkomst met redenen omkleed en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 6 maanden. Voordat zij opzegt stelt de opzeggende partij de andere partij in de gelegenheid tot overleg.
6. Indien de bewonerscommissie niet aan de wettelijke eisen voldoet van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurders (Overlegwet), kan de woningcorporatie de overeenkomst als ontbonden beschouwen, echter niet voordat zij de bewonerscommissie gedurende een periode van twaalf maanden de gelegenheid heeft gegeven alsnog aan de wettelijke eisen te voldoen.

Aldus overeengekomen teop2012

Verhuurder

Lucas Fransen, Manager Wonen Woningstichting Domijn

Huurders

de heer/ mevrouw.....(voorzitter) d.d.

de heer/ mevrouw.....(secretaris) d.d.

de heer/ mevrouw.....(penningmeester) d.d.

Bijlage: Onderwerpen en indeling

In het hieronder volgende schema staat aangegeven over welke zaken en op welk niveau Domijn overlegt met bewonerscommissies, huurdersverenigingen en de Huurderskoepel Domijn. Hierbij wordt een uitsplitsing gemaakt naar informatierecht, adviesrecht en instemmingsrecht. Het schema is ontleend aan de samenwerkingsovereenkomst, die in 2009 is afgesloten met de huurdersverenigingen en de Huurderskoepel Domijn.

Informatierecht: 0 Gekwalificeerd adviesrecht: 1 Instemmingsrecht 2		Bewonerscommissie	Huurdersvereniging	Huurderskoepel
1. Algemeen beleid		Buurt of complexniveau	Vestigingsniveau	Corporatieniveau
1.1	samenwerking Domijn met derden			0
1.2	Fusie Domijn met derden			1
1.3	algemene uitgangspunten en reglement klachtencommissie			1
1.4	uitspraken klachtencommissie			0
1.5	jaarverslag/ volkshuisvestingsverslag Domijn			0
1.6	begroting Domijn			0
1.7	Specifieke beleidsnota's Domijn m.b.t. besluiten van aanmerkelijk belang zoals aankoop/ verkoop van woningen en fusie			1
1.8	beleidsnota's m.b.t. ingrijpende wijzigingen organisatie Domijn			0
1.9	algemene beleidsnota's Domijn			0
1.10	kaders strategisch vastgoedbeleid (SVB)			1
1.11	uitvoering strategisch voorraadbeleid (SVB)	0	0	
1.12	voorgenomen inhoud van prestatieafspraken met gemeenten (vooraf info)		0	0
1.13	samenwerkingsovereenkomst met Huurderskoepel Domijn		0	2
1.14	samenwerkingsovereenkomst op projectniveau (projectovereenkomst)	0	0	0
2. Huur, servicekosten en bijkomende kosten				

2.1	huurprijsbeleid algemeen kader: systematiek woningverbetering, huurharmonisatie ineens bij mutatie, huursom			1
2.2	Kwaliteitsbeleid woning			1
2.3	Algemeen beleid servicekosten			2
2.4	abonnement huurderonderhoud			1
2.5	huurverhoging bij verbetering complex	0	0	
2.6	vaststellen/ wijzigen servicepakket, overeenkomsten over servicekosten en beheer (leveranciers)			0
2.7	beheer gemeenschappelijke ruimten	0	0	
3. Verhuur/mutatie				
3.1	algemene uitgangspunten huurovereenkomst en algemene voorwaarden			1
3.2	algemene uitgangspunten woonruimteverdeling			1
3.3	algemene uitgangspunten mutatiebeleid en beleid bij zelfaangebrachte verbeteringen			1
3.4	vaststellen huisregels (meergezinswoningen)	0	0	
4. Onderhoud, groot onderhoud, woningverbetering en buurtbeheer				
4.1	algemeen beleid groot onderhoud, woningverbetering, verbetering woonomgeving (buurtbeheer), leefbaarheid en herstructurering			1
4.2	dagelijks onderhoud woningen (regulier/ planmatig onderhoud) en woonomgeving	0	0	
4.3	procedure afhandeling onderhoudsklachten		0	
4.4	verdere inkleuring beleid groot onderhoud, woningverbetering en verbetering woonomgeving (buurtbeheer)	1	1	
4.5	uitvoering jaarprogramma (groot) onderhoud en woningverbetering op complexniveau	0	0	

4.6	uitvoering verbetering woonomgeving (buurtbeheer) op complexniveau	0	0	
5. Nieuwbouw en vervangende nieuwbouw				
5.1	Algemeen kwaliteitsbeleid (minimale eisen)			1
5.2	jaarprogramma (vervangende) nieuwbouw	0	0	0
5.3	afweging sloop/ (vervangende) nieuwbouw en vaststellen randvoorwaarden vervangende nieuwbouw/ randvoorwaarden sociaal plan	0	0	1
5.4	uitwerken programma van eisen (vervangende) nieuwbouw		0	
5.5	beleid m.b.t. bouwen voor en huisvesten van ouderen, gehandicapten en personen, die zorg of begeleiding nodig hebben		0	0

‘Tenant participation in policymaking in a Dutch housing association’



Joris Ebbinge (s1505718)

Master Public Administration
Track: ‘Public Management’

Universiteit Twente
Prof. dr. S.A.H. (Bas) Denters
Dr. P.J. (Pieter-Jan) Klok

Domijn
J.H.A (Lianne) ter Stal
H. (Henri) Lammers

Word count: 4741

11 maart 2016

Tenant participation in policymaking in a Dutch housing association

General

Student: Joris Ebbinge
Student code: s1505718
Study: Master Public Administration
Track: Public Management
Course: Master thesis

Word count: 4754
Datum: 11 maart 2016

Graduation supervisors

Universiteit Twente: Prof. dr. S.A.H. (Bas) Denters
Dr. P.J. (Pieter-Jan) Klok

Domijn: J.H.A. (Lianne) ter Stal
H. (Henri) Lammers

1. Introduction

In order to increase legitimacy, the Dutch government stimulates housing associations to improve the participation of tenants in the housing association policymaking process. Therefore, since 1998, Dutch housing associations need to achieve minimum requirements for participation in policymaking opportunities, called the 'Wet op het overleg huurders verhuurder' (law of consultation between tenants and renter). This law states that renters, especially housing associations, need to organize an opportunity for tenants wherein they are able to discuss the renter's policy. Through the years the legislator has added more statutory articles that increased the influence of tenants. Nowadays tenants have the right to get informed, to advice, to consult, and to add agenda items. The extent to which they have these rights depends on the policy subjects.

Although most of the housing associations meet the minimum criteria, 40% of the housing associations are unsatisfied with their own participation in policymaking model (Aedes, 2015). They state that (1) the current participants are ageing, (2) it is difficult to communicate with non-participating tenants, (3) the current participants have a lack of skills, and (4) a lack of interest in participation in policymaking. Therefore, a lot of housing associations are struggling with their participation model. The same applies for housing association Domijn. This housing association controls more than 15,000 rental units in the municipalities Enschede, Haaksbergen and Losser. In view of this discontent Domijn asked me, as student of the University of Twente, to research their current participation in policymaking model and to give recommendations how this model can be changed. This leads to the following research question:

Research question:

"To what extent are Domijn's opportunities for participation in policymaking adequate, and if necessary how can these opportunities be changed?"

In order to answer this research question there are five sub-questions:

Sub-question 1:

"What participation opportunities in policymaking are currently provided by Domijn?"

Sub-question 2:

"To what extent are the participation opportunities in policymaking adequate in the view of the law and the ambitions of Domijn and the tenants?"

Sub-question 3:

"To what extent do tenants use the current participation in policymaking opportunities and which social differences are there between participants and non-participants?"

Sub-question 4:

"Which factors explain current use of available participation in policymaking opportunities?"

Sub-question 5:

"To what extent do tenants want to use alternative participation in policymaking opportunities?"

2. Theoretical framework

On the issue of optimizing participation, researchers have done research (i.e. Verba et al., 1995; Fung, 2004; Denters & Klok 2012). This chapter first outlines the importance of representative participation, second which factors influence participation and third how housing associations can engage their tenants in policy decision making.

First of all, it is important for successful participation that the group of participants is representative (Rosenstone & Hansen, 1993). However representative participation can be seen as a normative measurement. Nevertheless there are guidelines that will give an indication to what extent the participation initiative is representative. Representativeness may be defined in a number of ways. According to Denters & Klok (2012) there are two types of representativeness, (1) social representativeness and (2) content representativeness. Social representativeness looks at the amount of participants and the differences in social characteristics between participants and non-participants (e.g. proportion of man and woman). This form of representation makes the decision-making more legitimate, because it will cause for a broader and better reflection of the population. Content representativeness stands for the extent to which participants share the same opinion as the non-participants. This means it is also important to look into the representativeness of participants in terms of their ideas and ways of thinking.

Secondly, it is well known that not every person can/wants to participate, but what stops them from participating? There are different reasons why people do not participate (e.g. lack of time and no incentive). Fung (2004, 101-131) lists five different theoretical perspectives that provide arguments that broad participation is rather unlikely:

1. The lack of incentives for people to participate (p. 101-107);
2. The lack of necessary personal resources (p. 108-119);
3. The lack of sufficient social capital in deprived neighbourhoods (p. 119-122);
4. A dominant political culture that discourages minority groups (p. 122-128);
5. The lack of the necessary knowledge and skills among potential participants (p. 128-131).

Thirdly, knowing that these five factors reduce broad participation, it is important to know how to weaken these factors. First, people need motives to participate, and second hindrances need to be minimized as much as possible. Therefore, Denters et al. (2013, p. 36-43) made a participation-instrument called 'ACTIE' (Dutch for 'action'). This instrument offers a scientifically based framework that helps organizations and groups with organizing a successful participation initiative. This ACTIE-instrument exists of five elements (Denters et al., 2013, p. 36-4):

1. **Aims and Ambitions;**
2. **Contacts;**
3. **Talents and Time;**
4. **Institutionalisation;**
5. **Expectations and Empathy.**

The first element stands for the motives that citizens need to participate. Denters and Klok (2013, p. 22) names three different types of motives, namely (1) social motives, (2) motives based on the sense of duty and (3) purposive motives. The willingness to participate does not necessary depend on one motive. Citizens can have more than one motive. The second element underlines the importance of having social capital (contacts and networks). For example, the contacts that tenants have with

their neighbours, the contact of tenants with organizations like sport clubs and the contact of tenants with their housing association. Having contacts will help the participation initiative. However, it is also important that the network is not too big, because then there is a lack of decisiveness. The third element stands for the human capital (resources, skills and time). Housing associations should do their best to avoid personal costs. According to Tonkens and Verhoeven (2011) is this one of the main barriers for citizens to participate. Further, it is important to concentrate on time and duration of a participation meeting. Choose a time when most of the participants can join the meeting. Lastly, citizens need skills to participate. Therefore, when citizens miss certain skills, it is important that they get training. The fourth element stands for the way how organizations are arranged to assist participation. It is important that there are no regulations that can be seen as an obstacle for participants. The fifth and last element emphasizes that it is important that professionals and their organizations have empathy with the citizens and that they listen adequately to their wishes and expectations. Participants need to feel commitment and confidence from the employees of the organization. Finally this ACTIE-instrument will be used as leitmotif in this research.

3. Research methods

In order to answer the research question and sub-questions, this chapter will briefly explain the research approach for each sub-question.

Sub-question 1:

“What participation opportunities in policymaking are currently provided by Domijn?”

To know which opportunities are currently provided and how they are arranged, I have spoken to employees of Domijn and participants in the tenant organizations. Domijn told me about the agreements between the tenant organizations and Domijn, and the employees of Domijn gave me documents with information about the contracts and the latest minutes. The tenant organizations told me how about their work process and their means.

Sub-question 2:

“To what extent are the participation opportunities in policymaking adequate in the view of the law and the ambitions of Domijn and the tenants?”

First the law for participation in policymaking was analysed. This law shows the minimum requirements. Next to the minimum requirements, it is possible that Domijn and the tenants have their own ambitions. The laws and the ambitions of Domijn belong to the ‘system world’, and the ambitions of the tenant organizations and non-participants belong to the ‘life world’ (figure 3.1). These ambitions should be taken into account in the view of successful participation. It is important that the participation model overlaps the ambitions of both ‘worlds’. Therefore, the policymakers of Domijn and the participating tenants were interviewed (qualitative research). The ambitions of tenants that do not participate are measured by a questionnaire (quantitative research). During the measurements of the ambitions of these actors the ACTIE-instrument has been used.

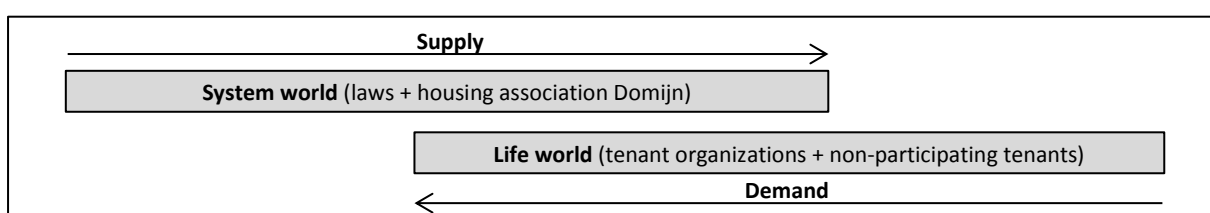


Figure 3.1: System world and life world (bron: Hamermas, 1954 , as cited in Sica, 1991)

Sub-question 3:

“To what extent do tenants use the current participation in policymaking opportunities and which social differences are there between participants and non-participants?”

During the interviews with the participating tenants it was asked how many tenants are participating in the current participation opportunities in policymaking, and during the interviews with Domijn was asked how many tenants Domijn has in total. This information will give an overview of how many tenants use the current opportunities. In the light of social representativeness, it is important to know what the social differences are between the participants and the non-participants. Therefore this research used the following social characteristics: (1) gender, (2) age, (3) household, (4) education level and (5) municipality. During the interviews and questionnaire the respondents were asked for these characteristics. Then the results of both groups were compared with each other, in order to check if there are significant differences.

Sub-question 4:

“Which factors explain current use of available participation in policymaking opportunities?”

To answer the fourth sub-question it is important to reveal the motives of tenants that participate or want to participate. On the other hand, this research will reveal the barriers of tenants that do not want to participate in current participation in policymaking opportunities. This research used common motives and barriers from the literature. The group of tenants that wants to participate can select motives that influence him or her. The group of tenants that do not want to participate can select barriers. Finally this gives an overview of the most common motives and barriers.

Sub-question 5:

“To what extent do tenants want to use alternative participation in policymaking opportunities?”

First it is important to know the alternative participation in policymaking opportunities. Therefore, I have spoken with participation specialists. They gave advice how participation in policymaking can be successful. Furthermore, thanks to their knowledge and network, they pointed out a few leading participation models. However, these models should fit within the ambitions of Domijn and Domijn's tenants. In the view of these ambitions, there are four models that can fit. Finally the main parts of these four models were suggested to the tenants of Domijn by using a questionnaire. The results of this questionnaire will show the most interesting participation possibilities.

4. Results

Now the research methods are explained, the results of this research will be discussed. First, the current participation in policymaking model will be described. Second, the law and the ambitions of the actors will be discussed. Thirdly, this research shows how many tenants use or want to use the current opportunities and in how far the participants are representative. Fourthly, it explains the motives of participants and the barriers of non-participants. Fifthly, this research shows the current leading participation in policymaking models and in how far they are interesting for Domijn's tenants.

4.1 Domijn's current participation in policymaking model

At this time Domijn has four tenant organizations, three tenant organizations on municipality level and one tenant organization on overall level (figure 4.1). The three organizations on municipality level are called Huurdersverenigingen (HV's), and the organization on overall level is called the Huurderskoepel (HK). The Huurdersverenigingen only focus on the housing association policy on municipality level (e.g. construction projects and the welfare of the districts). Each Huurdersvereniging has currently five active members. Two of the five members, the chairman and a regular member, are also active in the Huurderskoepel. The Huurderskoepel discusses the housing association policy that influences all the three municipalities (e.g. the annually rent increase and Domijn's vision of the future). More detailed information of these tenant organizations are shown in table 4.1.

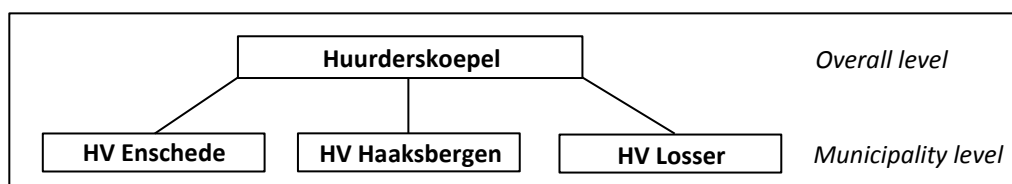


Figure 4.1: Domijn's current participation in policymaking model.

	Huurdersvereniging Enschede	Huurdersvereniging Haaksbergen	Huurdersvereniging Losser	Huurderskoepel
Active members	5	5	5	6 (2 from each HV)
Members	700	470	Unknown	-
Representation of Domijn's rental units	11,043	2,220	1,935	15,198
Main tasks	Policy on municipality level and tenant complains	Policy on municipality level and tenant complains	Policy on municipality level and tenant complains	Policy on overall level
Representation	Only tenants of Domijn in Enschede	All the tenants in Haaksbergen	Only tenants of Domijn in Losser	All the tenants of Domijn
Tenant complain service	Helps with all the complains	Only helps when Domijn did not solved he complain	Helps with all the complains	-
Consultation hour for tenant complains	Yes	No	No	-
Informing tenants	Website and annual meeting	Website and annual meeting	Website and annual meeting	Website
Added value of membership	Leaflet each half year	No added value	No added value	-
Consultation meetings	4 times a year	4 times a year	4 times a year	4 times a year
Consultation rights with Domijn	Information right and qualified advice right	Information right and qualified advice right	Information right and qualified advice right	Information right, qualified advice right and the right of assent.
Yearly contribution by Domijn	€22,000	€4,000	€4,000	€50,000
Maximum equity	€44,000	€8,000	€8,000	€100,000

Table 4.1: The characteristics of the four tenant organizations of Domijn.

4.2 The minimum law requirements and the ambitions of Domijn and Domijn's tenants

Now that the current participation in policymaking opportunities are known, it is important to check if the participation model meets the corresponding laws. Therefore, first the corresponding laws have been analysed. There are two laws that have influence on tenant participation in policymaking, (1) 'Wet op het overleg huurders verhuurder' (Wohv), and (2) the 'Woningwet'. The Wohv is especially written for tenant participation in policymaking. Therefore it is the most important law. The Wohv prescribes that each housing association with 25 or more tenant units should have at least one tenant organization. Domijn has even four tenant organizations. Therefore Domijn's model agrees on this point. Besides that, the Wohv prescribes several rights for the participating tenants. Tenant organizations have the right to get informed, the right to advice, the right of assent and the right to put their own policy topics on the agenda. Next to these rights that relate to the content, the housing association should support the tenant organizations with financial means. The participation in policymaking model fulfils most of these items according to Domijn. However, there is a discussion between the policymakers of Domijn to what extent the model fulfils to this law. The second law, the Woningwet, only adds two more items. Firstly, tenant organizations have the right to have a binding recommendation for at least two new commissioners for the supervisory board. Secondly, tenant organizations have the same voice as housing associations in making performance agreements with the municipalities. The current participation model fulfils both points.

Besides the law, Domijn and the tenants have their own ambitions. After interviewing the three policymakers of Domijn, they believe that the current model is not sufficient. Therefore they think that the current model should be replaced. The main reasons for this opinion are:

- insufficient interest by tenants;
- poor representativeness;
- little to non-communication between tenant organizations and tenants;
- lack of skills and knowledge of participants.

The tenant organizations do not want to change the current participation in policymaking model. In general they think that the model works well. Nevertheless, they also have some improvement points:

- it is hard to find new active members;
- none of the younger tenants are interested in participation in policymaking;
- some participants have a lack of skills and knowledge.

The third actor, the tenants that do not participate in policymaking opportunities, think that the current opportunities are not sufficient. In the current situation the tenant organizations never inform the tenants about the discussed topics during the meetings with Domijn. Further, it is almost impossible for tenants to announce their opinion. Therefore, the tenants that do not participate think that the current model needs to be renewed. Moreover, 91% of the tenants never heard of the Huurderskoepel and 45% never heard of one of the Huurdersverenigingen. This underlines that the communication between participants and non-participants is one of the biggest improvement points in the current model.

Table 4.2 gives an overview by using the ACTIE-instrument which elements should be improved in the adjusted/renewed participation in policymaking model according to the three actors.

ACTIE-element	Housing association Domijn	Tenant organizations	Non-participants
Aims and Ambitions	- lack of interest for participation in policymaking; - representativeness.	- lack of interest for participation in policymaking; - amount of younger tenants that want to participate in policymaking.	- not enough tenants know of the existence of the participation in policymaking opportunities.
Contacts	- communication between participants and non-participants;	/	- communication between participants and non-participants;
Talents and Time	- efficient use of available resources; - skills and knowledge of participants.	- skills and knowledge of participants.	/
Institutionalisation	/	/	/
Expectations and Empathy	- the stimulation of non-participating tenants. - a greater say for participants in housing association policy.	/	/
Other	- replace current model; - distinction between representation of interests and participation in policymaking.	- keep current model.	- replace current model.

Table 4.2: Variables that should change in the adjusted/renewed participation in policymaking model according housing association Domijn, the tenant organizations and the not participating tenants. This table is based on the ACTIE-element.

4.3 Current use and representativeness of the participation in policymaking opportunities

As explained in chapter 4.1, each Huurdersvereniging has five active members. That means that there are 15 participants of the at least 15,000 tenants in the current participation in policymaking opportunities (0,001%). Besides, the Huurdersverenigingen state that it is hard to find new participants when one of the participants leaves. This shows that there is no waiting list of tenants that like to be active in one of the tenant organizations. Hence, most of the tenants of Domijn are not interested in using the current participation options. However, the small group of 15 participants can still represent all the tenants. Therefore it is important to check the differences between participants and non-participants in social characteristics. To check in how far the current tenant organizations are social representative, both groups are asked for the following social characteristics: (1) gender, (2) age, (3) household, (4) education level and (5) municipality. Finally it appears that the subgroups 'woman', 'age category 18-50', 'lower educated' and 'single' are not social represented in the current participation group. In the light of representativeness, it is important that these subgroups are social represented in the group of participants, because citizens want to identify themselves with the participants and there can be differences between the social subgroups in policy perspectives. For example, Bovens (2006) shows that lower educated citizens worries about other issues than higher educated citizens. Lower educated citizens mainly worries about subsistence costs and higher educated citizens mainly worries about the quality of education and social innovation. Further, it is important that the tenants can identify themselves with the group of participants otherwise they have no willingness to participate. For example, when the group of participants mainly consists of men then there is a big chance that women do not want to join.

4.4 The motives and barriers of the tenants of Domijn

During this research the tenants were asked if they are interested in the current participation in policymaking opportunities by using a questionnaire. First they were asked if they know the current opportunities. Remarkable is that 91% of the tenants never heard of the Huurderskoepel and 45% have never heard of one of the Huurdersverenigingen. This can be seen as one of the biggest barriers. Hence, the activities of the Huurderskoepel and Huurdersverenigingen were explained. 19% of the respondents (n=58) probably want to be active in the current participation in policymaking opportunities. But why do they want to participate? To answer this question, this group of tenants were asked for their motives. They could choose from six possible motives or could add an own motive. It was possible for the respondents to choose more than one motive. Finally it leads to the following results:

8. 33% - It is meaningful and/or educational;
9. 29% - Getting to know new people;
10. 28% - I see it as my duty to stick up for the tenants;
11. 26% - There are issues in my municipality that I want to solve;
12. 10% - I am unsatisfied with Domijn;
13. 10% - Other;
14. 3% - I am unsatisfied with the current tenant organizations.

The first four motives are the most chosen ones. Therefore housing association Domijn should be aware of these motives for the renewed model. On the other hand, it is important to know the barriers of the tenants that do not want to participate in the current opportunities. 81% of the respondents (n=242) belong to this group. They could choose from nine possible barriers or could add an own barrier. Finally this group experiences the following barriers:

11. 51% - Insufficient time;
12. 30% - Insufficient knowledge;
13. 28% - I do not want obligations;
14. 9% - Difficult to express my opinion in a meeting;
15. 9% - Not knowing people in the tenant organizations;
16. 6% - Physical problems;
17. 5% - I do not feel comfortable in tenant organizations;
18. 4% - Tenant organizations are useless;
19. 3% - Other;
20. 2% - Lack of ambience in my neighbourhood/municipality.

The first three barriers have the biggest influence on this group. Therefore, it is wise to take these barriers into account in the new participation in policymaking model.

4.5 Alternatives for participation in policymaking

In conclusion, the current opportunities are not adequate in the view of Domijn and the tenants of Domijn. Hence, I spoke with participation specialists about the current situation and how it can be changed. Robert Olde Heuvel said that participation develops, and therefore the participation model can best be dynamic. A dynamic model makes it easier to change with the continue changing demands and wishes of the tenants. Further he said that participation through the internet gives more advantages for the contemporary tenants. Barriers as 'time' and 'obligations' are less effective, because tenants can decide when they want to participate. Anne-Marie Frissen emphasizes the importance of trust between the housing association and tenants. If Domijn wants to give tenants

more influence in the decision-making process, then Domijn should discuss subjects wherein they are open to adjust the policy. Besides this advice, the specialists pointed out a few participation in policymaking models that are adequate in their view. First these participation models were described. Second, only the models that fit within the framework of Domijn and the tenants of Domijn were chosen. These models are from housing associations: (1) Nijestee, (2) Wonen Limburg, (3) Pré Wonen, and (4) Woonstad Rotterdam. Third, these four models were analysed. Finally the key parts of these models were proposed to the tenants of Domijn with the question whether they would use it. The following percentages show the tenants that are interested in the suggested options:

6. 76% - Online questionnaire;
7. 58% - A meeting with a fixed group;
8. 54% - A public meeting in the neighbourhood;
9. 45% - A public meeting on the internet;
10. 30% - A meeting with neighbourhood representatives.

The online questionnaire is the most chosen opportunity. A meeting with a fixed group and a public meeting in the neighbourhood are the second best options. In the light of social representativeness, it is wise to have a model with multiple participation options. This leads to a bigger chance that every social group (e.g. women and households with children) can participate in a suitable way. However, it must be checked if every social group indeed likes at least one of the three options. In table 4.3 is shown that each social group likes at least two participation options. Therefore, these options are adequate for all the social groups. Further, table 4.3 shows that there are significant differences between subgroups. For example, the tenants from municipality Losser are more interested in option 2 and 3 than the municipality Enschede and the higher educated tenants are more interested in option 1 than the lower and higher educated tenants.

Social characteristics	Alternative participation options					number (n)
	1	2	3	4	5	
TOTAL	76%	58%	54%	45%	30%	300
Enschede	81%	51% ^a	39% ^a	44%	29% ^{a,b}	107
Haaksbergen	75%	56% ^{a,b}	61% ^b	41%	23% ^b	95
Losser	70%	67% ^b	64% ^b	49%	37% ^a	98
Men	78%	59%	54%	48%	30%	152
Women	73%	57%	55%	41%	30%	148
Age category 18-30	76% ^{a,b}	54%	37%	44%	27% ^{a,b,c}	59
Age category 31-50	84% ^b	55%	48%	48%	24% ^b	91
Age category 51-70	76% ^{a,b}	63%	69%	45%	39% ^c	111
Age category 70+	67% ^a	57%	50%	40%	17% ^{a,b}	30
Lower educated	67% ^a	51%	54%	45%	33%	86
Middle educated	75% ^a	62%	59%	39%	28%	118
Higher educated	90% ^b	62%	46%	53%	30%	78
Single	75%	57%	54%	48%	32%	125
Single with children	76%	52%	46%	39%	15%	33
Cohabiting	75%	60%	57%	42%	27%	92
Cohabiting with children	79%	64%	60%	45%	40%	47

Table 4.3: The shaded cells are the most chosen options for each social group (percentages above 50%). Further, this table shows significant differences between the subgroups for each participation option. The 'a', 'b', and 'c' are only used when there is a significant differences ($p < 0.05$). The percentages are based on cases ($n = 300$).

5. The new participation in policymaking model

In the current situation the three actors indicate the following main points of improvement:

- Knowing of the existence of participation in policymaking opportunities;
- Representativeness of the participants;
- Communication between participants and non-participants;
- Skills and knowledge of participants;
- The voice of participants and non-participants;
- The interest in the current participation in policymaking opportunities.

Especially because of these points, the advice is to renew the participation in policymaking model. As explained in chapter 4.5 there are three options that have been chosen as the most interesting participation options. These options are: (1) the online questionnaire, (2) a meeting in a fixed group, and (3) a public meeting in the neighbourhood. If Domijn wants a social representative participation model, then I advise them to use these three options in the new participation model. Further, most of these points of improvement are caused by the fact that Domijn gives the responsibility to the tenant organizations. The current situation shows that the tenant organizations have no idea how to strengthen the communication with the non-participants. Hence, it is important that Domijn and the tenant organizations work together and share this responsibility. If Domijn thinks that cooperation between Domijn and the tenant organizations is important, then it is wise to use the meeting in a fixed group as heart of the participation opportunities. In this participation form it is easier to invest in the skills and knowledge of participants and to share the responsibility of a successful participation model. Further, with regard to the skills of participants, the participants in the meeting with a fixed group can be selected. However, Domijn should take into account that it is a consideration between representativeness and skilled participants. When Domijn demands certain minimum skills of participants then the representativeness will be lower. If Domijn chooses to select people on certain skills, then it is wise to ask an independent selection office for the selection process. Then every tenant has a fair chance to be selected. Furthermore, it is wise that Domijn will communicate the possibilities of participation in policymaking by using their website, Facebook-page and by personal contact. Moreover, the website of Domijn can be used for an additional function (e.g. an online questionnaire) wherein tenants can express their opinion about the housing association policy. Further, if a certain policy subject is very important for tenants, then the participants and Domijn can arrange a public meeting in the neighbourhoods. Finally the information from the online questionnaire and the public meetings will give a broader voice to the participants. Therefore this representative information should be used in the meeting between Domijn and the participants. Lastly, because the demands and wishes of tenants with regard to participation can change, these three participation options are probably not forever. Therefore the advice is to have a dynamic participation model that can easily change with the environmental demands.

List of sources

- Aedes (2015). Aedes vereniging van woningcorporaties. *Ontvangen op 10 januari, 2016 via de website Aedes*: <http://www.aedes.nl/content/artikelen/klant-en-wonen/bewonersparticipatie-en-zelfbeheer/inspraak-en-meebeslissen/huurdpr--wonen-denken-mee-aan-de-voorkant-van-.xml>
- Bovens, M. (2006). De Diplomademocratie: Over de Spanning tussen Meritocratie en Democratie. *B en M: tijdschrift voor beleid, politiek en maatschappij*, 33 (4), 205-218.
- Denters, B. & P.J. Klok (2010). Rebuilding Roombeek: Patterns of Citizen Participation in Urban Governance. *Urban Affairs Review*, 45 (5), 583-607.
- Denters, B. & P.J. Klok (2012). *MijnBorne2030: Van, Voor en Door Bornenaren?* Eindrapportage Evaluatieonderzoek
- Denters, B., E.H. Tonkens, I. Verhoeven & J.H.M. Bakker (2013). *Burgers maken hun buurt*. Platform31.
- Etzioni, A. (1995). *The Spirit of Community*, London: Fontana.
- Fiorina, M. P. (1999). Extreme voices: A dark side of civic engagement. In *Civic engagement in American democracy*, edited by T. Skocpol, 395-425. Washington, DC: Brookings Institution.
- Fung, A. (2004). *Empowered participation. Reinventing urban democracy*. Princeton, NJ: Princeton Univ. Press.
- Rosenstone, S. & J. Hansen (1993). *Mobilization, participation and American democracy*. New York: Macmillan.
- Verba, S., K.L. Scholzman & H. Brady (1995). *Voice and Equality: Civic Voluntarism in American Politics*, Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Wetten Overheid (2013). Wetten Overheid. *Ontvangen op 21 oktober, 2015 via de website Wetten overheid*: http://wetten.overheid.nl/BWBR0009810/geldigheidsdatum_21-10-2015/informatie