

Kwaliteitsmeting
Huurdersorganisaties

Bewonersvereniging Rijswijk
Rijswijk

Deel 2
Bijlageboek

Amsterdam, maart 2008



1 Inleiding 3

- 1.1 Inleiding 3
- 1.2 Achtergrond 4
- 1.3 Bewonersvereniging Rijswijk 4
- 1.4 Opbouw bijlageboek 4

2 Resultaten enquête bewonerscommissies

5

- 2.1 Inleiding 5
- 2.2 Typering organisaties 5
- 2.3 Informatievoorziening 7
- 2.4 Deskundigheid en ondersteuning Bewonersvereniging Rijswijk 13
- 2.5 Faciliteiten en bevoegdheden Bewonersvereniging Rijswijk 15
- 2.6 Vernieuwing van Bewonersvereniging Rijswijk 18
- 2.7 Invloed en resultaat van Bewonersvereniging Rijswijk 19
- 2.8 Herstructurering 22
- 2.9 Deelname bewonerscommissies aan bijeenkomsten 24
- 2.10 Suggesties van de bewonerscommissies 25

3 Resultaten enquête individuele huurders

27

- 3.1 Inleiding 27
- 3.2 Werkwijze aanpak telefonische enquête 27
- 3.3 Bekendheid met bewonerscommissies en Bewonersvereniging Rijswijk 28
- 3.4 Informatievoorziening 31
- 3.5 Enkele specifieke vragen over de bewonerscommissie en BR 35
- 3.6 Bekendheid met en deelname aan activiteiten 39
- 3.7 Meer aandacht voor bepaalde onderwerpen 45
- 3.8 Bereidheid tot deelname aan activiteiten 46
- 3.9 Achtergrondgegevens onderzoeksgroep 48



Inleiding

1.1 Inleiding

Voor u ligt deel 2 van de verslaglegging, het bijlageboek, van de kwaliteitsmeting bij de Bewonersvereniging Rijswijk in Rijswijk. De verkregen uitkomsten van de enquête onder bewonerscommissies en individuele huishoudens alsmede de verslagen van de auditgesprekken met de directeur-bestuurder, het management en de wijkcoördinatoren van Rijswijk Wonen, het verslag van auditgesprek met en beleidsmedewerker van de gemeente en met het bestuur van de Bewonersvereniging Rijswijk, zijn opgenomen in de bijlage achterin dit rapport.

In deel 1 van de rapportage is de Samenvatting en aanbevelingen weergegeven. Deel 3 zijn de scorelijsten. De scorelijsten zijn ook in een afzonderlijke bijlage opgenomen. Hierin zetten we de prestaties van de Bewonersvereniging af tegen de kwaliteitseisen aan huurdersorganisaties die door de Woonbond zijn vastgesteld. Dat doen we met behulp van scorelijsten per kwaliteitsonderdeel. Steeds wordt per meetpunt aangegeven wat er vanuit de verschillende onderzoeksonderdelen hierover gezegd is. Hieruit ontstaat een beeld van de sterke en minder sterke punten van Bewonersvereniging Rijswijk.

De meting is uitgevoerd in de periode van augustus tot en met december 2007 door het Woonbond Kennis- en Adviescentrum. Deze samenvatting geeft een beeld van de mening van de achterban en de samenwerkingspartners over de werkwijze en het resultaat van de Bewonersvereniging Rijswijk. Daarnaast geeft het een indruk van de mate waarin de Bewonersvereniging Rijswijk voldoet aan de kwaliteitsnormen die de Woonbond voor ogen heeft voor een goede en succesvolle huurdersorganisatie.

De samenvatting en aanbevelingen, het bijlageboek en de scorelijsten van de kwaliteitsmeting geeft de Bewonersvereniging Rijswijk materiaal in handen om op bepaalde onderdelen te werken aan de verbetering van haar werkwijze en om de achterban meer te betrekken bij het werk.

Zoals gezegd zijn, om de kwaliteitsmeting volledig uit te voeren, ook individuele huishoudens gevraagd naar hun mening over hun belangenvertegenwoordigers. Aan Rijswijk Wonen is gevraagd om namen en adressen van huurders voor het onderzoek beschikbaar te stellen. In het kader van de privacywetgeving heeft Rijswijk Wonen eerst hierover advies ingewonnen. Uiteindelijk is besloten dat de naam- en adresgegevens beschikbaar konden worden gesteld. De besluitvorming hierover heeft nogal wat tijd in beslag genomen.

1.2 Achtergrond

De Nederlandse Woonbond is door KWH betrokken bij de ontwikkeling van de 'Participatiemodule' voor woningcorporaties. Deze module meet de prestaties van woningcorporaties op het gebied van de bewonersparticipatie. De Woonbond is tegelijkertijd gestart met de ontwikkeling van een eigen meetinstrument 'Kwaliteitsmeting Huurdersorganisaties' en heeft deze aan de eigen achterban voorgelegd. Op de Provinciale Vergaderingen van de Nederlandse Woonbond eind 2005 is afgesproken dat met 12 pilotprojecten zou worden gestart. Inmiddels heeft de Verenigingsraad van de Woonbond besloten dat het meetinstrument geschikt is om de kwaliteit van huurdersorganisaties te meten.

1.3 Bewonersvereniging Rijswijk

De Bewonersvereniging Rijswijk vertegenwoordigt de huurders van woningcorporatie Rijswijk Wonen.

De Bewonersvereniging Rijswijk is een vereniging met circa 2.000 leden in een werkgebied met 6.500 woningen. Dat betekent dat circa 31% van de huurders van Rijswijk Wonen lid is van de Bewonersvereniging Rijswijk. Dat is iets beter dan gemiddeld voor een huurdersorganisatie in de sociale huursector gangbaar is.

1.4 Opbouw bijlageboek

In hoofdstuk 2 van dit bijlage boek vindt u de uitkomsten van de schriftelijke enquête onder de bewonerscommissies.

In hoofdstuk 3 volgen de resultaten uit de telefonische enquête onder individuele huurders van Rijswijk Wonen.

[2]

Resultaten enquête bewonerscommissies

2.1 Inleiding

De schriftelijke vragenlijst is verstuurd aan 15 contactpersonen van de vijftien bewonerscommissies die zijn aangesloten bij Bewonersvereniging Rijswijk. Daarvan hebben er dertien de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 87%, wat een mooi resultaat is. Toch is het bij het lezen van de uitkomsten belangrijk om in het oog te houden dat het steeds om kleine aantallen gaat.

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de enquête weergegeven in procenten.

Voor de overzichtelijkheid zijn in de rapportage antwoordcategorieën samengevoegd. Onvoldoende en slecht is samengevoegd tot 'slecht/onvoldoende'. Voldoende en goed is samengevoegd tot de categorie 'voldoende/goed'.

De cijfers in de tabellen geven percentages weer, afgerond op hele getallen. Vanwege afrondingsverschillen is het totaalpercentage soms net onder of boven de 100%. De 'n' zoals die bij de tabellen wordt weergegeven geeft aan door hoeveel respondenten de betreffende vraag is ingevuld.

2.2 Typering organisaties

Allereerst hebben we gevraagd hoeveel woningen de bewonerscommissie vertegenwoordigt.

**Tabel v2 Hoeveel woningen vertegenwoordigt uw
Bewonerscommissie in uw werkgebied?**

	n	%
< 50	3	23
50 - 100	4	31
100 - 500	5	38
> 500	1	8
Totaal	13	100

- Uit bovenstaande tabel blijkt dat er sprake is van enige spreiding van de respondenten over grote en kleinere complexen. 5 bewonerscommissies (38% van de respondenten) vertegenwoordigen een werkgebied dat ligt tussen 100 en 500 woningen. 4 bewonerscommissies (31% van de respondenten) vertegenwoordigen een werkgebied dat ligt tussen de 50 en 100 woningen.

Hieronder is nogmaals te zien hoeveel woningen de bewonerscommissies vertegenwoordigen, maar nu door aan te geven wat het minimum aantal woningen is in het werkgebied van één of meer bewonerscommissies, hoeveel woningen men gemiddeld vertegenwoordigt en de bewonerscommissies met het meeste aantal woningen.

Tabel v2 Hoeveel woningen vertegenwoordigt uw Bewonerscommissie in uw werkgebied?

Minimum	18
Gemiddeld	185
Maximum	600

- Gemiddeld vertegenwoordigen de bewonerscommissies 185 woningen.
- Eén commissie vertegenwoordigt 600 woningen.
- De 'kleinste' commissie vertegenwoordigt 18 woningen.

Vervolgens was de vraag uit hoeveel actieve bestuursleden de organisatie bestaat. In de onderstaande tabel is te zien in hoeverre de commissies over een voorzitter, penningmeester en secretaris beschikken. In de volgende tabel in dit kader is te zien of de commissies ook op andere actieve mensen een beroep kunnen doen.

Tabel v3a Uit hoeveel actieve leden bestaat uw Bewonerscommissie?

	ja		nee		Totaal
	n	%	n	%	n
Een voorzitter	7	70	3	30	10
Een penningmeester	1	17	5	83	6
Een secretaris	5	63	3	38	8

- Ongeveer de helft van de bewonerscommissies, zeven in getal, hebben iemand in hun midden die de rol van voorzitter op zich neemt.

- Er is slechts één bewonerscommissie die beschikt over een penningmeester.
- Vijf commissies hebben een secretaris die de administratie en verslaglegging doet.

In de onderstaande tabel is te zien of de bewonerscommissies ook op andere actieve bewoners een beroep kunnen doen.

Tabel v3b Uit hoeveel actieve leden bestaat uw Bewonerscommissie?

	Minimum	Gemiddeld	Maximum
Het aantal overige bestuursleden	1	4	7
Aantal andere personen waarop uw Bewonerscommissie (regelmatig) een beroep kan doen	3	4	5

- Gemiddeld hebben de bewonerscommissies, behalve een voorzitter, penningmeester en secretaris (als zij die al hebben) nog vier andere mensen in het bestuur op wie zij een beroep kunnen doen.

2.3 Informatievoorziening

In de enquête hebben we de bewonerscommissies gevraagd wat men vindt van de manier waarop Bewonersvereniging Rijswijk de huurders raadpleegt en informeert.

Het gaat hierbij om de regelmaat van de informatie die wordt gegeven en de duidelijkheid en leesbaarheid van die informatie.

Gevraagd is ook naar de actualiteit van de informatie van Bewonersvereniging Rijswijk op internet.

Is de Bewonersvereniging in de ogen van de bewonerscommissies op de hoogte van de onderwerpen die huurders belangrijk vinden? En wat vindt men van de regelmaat waarmee Bewonersvereniging Rijswijk in het nieuws komt?

De volgende tabellen geven een overzicht van de antwoorden die zijn gegeven.

Tabel v4 Hieronder leggen we u vragen voor over de manier waarop uw bewonerscommissie of vereniging de huurders raadpleegt en informeert.

	ja	nee	n.v.t.
	%	%	%
4.1 Informeert u de huurders in uw werkgebied schriftelijk over de activiteiten van uw bewonerscommissie?	64	36	-
4.2 Ontvangen huurders in uw werkgebied wel eens een enquête, van uw bewonerscommissie of van BR?	54	38	8
4.3 Worden huurders in uw werkgebied jaarlijks uitgenodigd voor een bewonersvergadering?	54	46	-
4.4 Informeert uw bewonerscommissie de huurders regelmatig waar zij terecht kunnen met vragen en suggesties?	67	17	17
4.5 Levert u zelf informatie voor de website van BR?	15	69	15
4.6 Krijgen nieuwe huurders informatie over de bewonerscommissie of BR?	62	8	31
4.7 Probeert u als bewonerscommissie om jongere mensen bij het huurderswerk te betrekken?	8	46	46
4.8 En probeert u om allochtone huurders bij het huurderswerk te betrekken?	-	38	62
4.9 Maakt uw bewonerscommissie gebruik van het scholingsprogramma dat BR u aanbiedt?	46	46	8

n varieert van 11 tot 13

- 64% van de bewonerscommissies informeert de huurders schriftelijk over hun activiteiten. De overige bewonerscommissies doen dat niet.
- Ruim de helft van de bewonerscommissies, 54%, geeft aan dat de huurders wel eens een enquête hebben ontvangen, van henzelf of van Bewonersvereniging Rijswijk. De overige commissies zetten geen enquête onder de huurders uit.
- 54% van de bewonerscommissies nodigt jaarlijks de huurders uit voor een bewonersvergadering. De overige commissies organiseren geen jaarlijkse bewonersvergaderingen.
- 67% van de bewonerscommissies informeert de huurders waar zij terecht kunnen voor vragen en suggesties. De overige bewonerscommissies doen dat niet.
- Er zijn nauwelijks bewonerscommissies die Bewonersvereniging Rijswijk van informatie voorziet voor hun website. Slechts 15% van de commissies geeft aan dat zij dat wel doen, de overige commissies doen dat niet.

- Bijna tweederde van de bewonerscommissies, 62%, informeert nieuwe huurders over hun commissie of over Bewonersvereniging Rijswijk. 8% van de commissies doen dat niet en 31% van de commissies geeft aan dat een dergelijke vraag op hun niet van toepassing is.
- Er zijn nauwelijks commissies die activiteiten ondernemen om jongere mensen bij het huurderswerk te betrekken. Slechts 8% van de bewonerscommissies geeft aan dat zij dat wel proberen. De overige commissies doen dat niet.
- Geen van de bewonerscommissies probeert om allochtone huurders te betrekken bij hun activiteiten.
- Bijna de helft van de bewonerscommissies, 46%, maakt gebruik van het scholingsprogramma dat Bewonersvereniging Rijswijk hen aanbiedt. De overige commissies doen dat niet.

Toelichting

In de toelichtingen zijn onder meer de volgende opmerkingen gemaakt.

- *Wel geprobeerd om jongere mensen erbij te betrekken, maar ze hebben totaal geen interesse en ze vinden het zinloos.*
- *Wij hebben het gevoel dat er door de corporatie niet of nauwelijks naar de bewonerscommissie geluisterd wordt.*
- *Onze commissie is een gelegenheidscommissie ter aanvulling op activiteiten van de Bewonersvereniging en uitsluitend gericht op de belangen (collectief) van de bewoners en hun woningen.*
- *Dit is een zogenaamde 55+ flat, dus geen jonge of allochtone huurders.*
- *Buiten 'De Periodiek' van Bewonersvereniging leest of hoort men nimmer iets van de Bewonersvereniging.*
- *Wij werken niet met internet.*
- *Wij merken als bewonerscommissie weinig van de Bewonersvereniging.*

Vraag 5 van de vragenlijst heeft betrekking op de manier waarop Bewonersvereniging Rijswijk de huurders raadpleegt en informeert. In de tabel zijn daarvan de resultaten te zien.

Tabel v5 Wat vindt u van de manier waarop Bewonersvereniging Rijswijk (BR) de huurders raadpleegt en informeert?

	slecht/ onvold.	niet onvold./ niet vold.	voldoende/ goed	geen mening/ nvt
	%	%	%	%
5.1 De regelmaat waarmee BR de huurders informeert	17	8	75	-
5.2 De duidelijkheid en leesbaarheid van de informatie aan de huurders	8	-	83	8
5.3 De actualiteit van de informatie van BR op internet	18	-	27	55
5.4 De mate waarin huurders via de website van BR hun mening geven over actuele onderwerpen	17	-	17	67
5.5 De mate waarin BR op de hoogte is van de onderwerpen die huurders belangrijk vinden	27	-	64	9
5.6 De regelmaat waarmee BR in het nieuws komt	33	8	42	17

n varieert van 11 tot 12

- Driekwart van de bewonerscommissies geeft aan tevreden te zijn over de regelmaat waarmee de Bewonersvereniging de huurders informeert. 17% van de commissies deelt die mening niet.
- De informatie van de Bewonersvereniging aan de huurders is duidelijk en goed leesbaar. Dat vindt 83% van de bewonerscommissies.
- Of de informatie op de website van Bewonersvereniging Rijswijk actuele informatie is weten veel bewonerscommissies niet (55%) of zij hebben hierover geen mening. Ruim een kwart van de commissies weet dat wel een geeft daarover een positief oordeel. 18% van de commissies is het daarmee oneens en heeft als antwoord 'slecht/onvoldoende' aangekruist.
- Nog meer bewonerscommissies (67%) hebben geen mening over de mate waarin de website interactief is zodat huurders hun mening kunnen geven over actuele onderwerpen. Er zijn net zoveel bewonerscommissies die daarover een positief en een negatief oordeel hebben namelijk 17%.
- 64% van de bewonerscommissies is positief over de Bewonersvereniging wat betreft het op de hoogte zijn van onderwerpen die de huurders belangrijk vinden. Een kwart van de commissies, 27%, oordeelt hierover met een 'slecht/onvoldoende'.

- 42% van de bewonerscommissies vindt dat de Bewonersvereniging vaak genoeg in het nieuws komt. Eenderde van de commissies (33%) vindt dat dat beter kan.

De vragen die vervolgens aan de bewonerscommissies zijn gesteld hebben betrekking op de manier waarop Bewonersvereniging Rijswijk de commissies raadpleegt en informeert. In dit kader zijn er negen vragen aan de commissies gesteld waarvan de resultaten in de onderstaande tabel zijn weergegeven.

Tabel v6 De volgende vragen gaan over de manier waarop Bewonersvereniging Rijswijk (BR) de bewonerscommissies raadpleegt en informeert. Wat is in dat verband uw mening over het volgende?

	slecht/ onvold.	niet onvold./ niet vold.	voldoende/ goed	geen mening/ nvt
	%	%	%	%
6.1 De regelmaat waarmee het bestuur van BR overlegt met uw bewonerscommissie	42	33	25	-
6.2 De mate waarin BR uw bewonerscommissies informeert over de activiteiten en de resultaten van haar werk	33	17	42	8
6.3 De mate waarin BR zorgt voor uitwisseling van ervaringen van uw bewonerscommissie	33	25	33	8
6.4 De openheid van BR voor uw suggesties	9	18	36	36
6.5 De mate waarin BR de mening van de bewonerscommissie vraagt over het werkplan of over de activiteiten in het nieuwe jaar	25	8	42	25
6.6 De mate waarin vrijwilligers worden gewaardeerd voor hun inzet door een jaarlijkse leuke activiteit als een etentje, uitstapje of iets dergelijks	25	17	50	8
6.7 De bekendheid bij uw bewonerscommissie van het vergoedingenbeleid voor bestuursleden van BR	50	-	33	17
6.8 De bereikbaarheid van BR voor leden van bewonerscommissies	-	-	91	9
6.9 De mate waarin BR relevante landelijke informatie doorstuurt aan de bewonerscommissies	50	25	17	8

n varieert van 11 tot 12

- Een kwart van de bewonerscommissies is tevreden over de regelmaat waarmee Bewonersvereniging Rijswijk met hen overleg. 42% van de commissies is hierover ontevreden en 33% van de commissies heeft een neutraal oordeel.
- Eenderde van de bewonerscommissies is niet tevreden over de mate waarin Bewonersvereniging Rijswijk hen informeert over hun activiteiten en de resultaten van hun werk en 17% van de commissies heeft hierover een neutraal oordeel (niet tevreden/niet ontevreden). 42% van de commissies is hierover wel tevreden.
- Eenderde van de bewonerscommissies geeft aan dat Bewonersvereniging Rijswijk onvoldoende uitwisseling organiseert tussen bewonerscommissies onderling. Evenveel commissies vinden dat dit wel het geval is en zijn daarover tevreden. Een kwart van de commissies oordeelt hierover neutraal.
- Ruim eenderde van de bewonerscommissies, 36%, vindt dat Bewonersvereniging Rijswijk openstaat voor hun suggesties. Nogmaals 36% van de commissies heeft hierover geen mening of vindt de gestelde vraag op hen niet van toepassing terwijl 18% van de commissies hierover neutraal is. 9% van de commissies is ontevreden over de mate waarin de Bewonersvereniging openstaat voor hun suggesties.
- Een kwart van de bewonerscommissies is van mening dat Bewonersvereniging Rijswijk hen onvoldoende betreft bij hun werkplan of bij de activiteiten voor het komende jaar. 42% van de commissies deelt die mening niet en is daarover tevreden. 25% van de commissies heeft hierover geen mening of vindt de gestelde vraag op hen niet van toepassing.
- Precies de helft van de bewonerscommissies vindt dat de vrijwilligers goed tot voldoende door Bewonersvereniging Rijswijk worden gewaardeerd voor hun inzet door een jaarlijkse activiteit voor hen organiseren zoals een etentje, een uitstapje of iets dergelijks. Een kwart van de commissies ervaart onvoldoende waardering vanuit de Bewonersvereniging en 17% van de commissies heeft hierover een neutraal oordeel.
- De helft van de bewonerscommissies weet niet in hoeverre er bij de Bewonersvereniging sprake is van een vergoedingsbeleid voor hun bestuursleden. Eenderde van de commissies weet wel of dit het geval is.
- Vrijwel alle bewonerscommissies, 91%, vinden dat Bewonersvereniging Rijswijk goed tot voldoende bereikbaar is voor hun leden.
- De helft van de bewonerscommissies vindt dat Bewonersvereniging Rijswijk hen onvoldoende relevante landelijke informatie doorstuurt. 17% van de commissies is hierover tevreden terwijl een kwart van de commissies een mening heeft die hier tussenin ligt.

Toelichting

In de toelichtingen zijn onder meer de volgende opmerkingen gemaakt.

- *Bij punt 6.1 tot 6.5: hier valt nog veel te verbeteren, maar ik denk dat de Bewonersvereniging daar in verband met de werkdruk geen tijd voor heeft of het niet nodig vindt.*
- *Bij mijn weten zijn er nauwelijks contacten tussen de Bewonersvereniging en onze bewonerscommissies.*
- *De commissie was niet overeind te krijgen voor dergelijke zaken.*
- *Als bewonerscommissie krijgen we enkele keren per jaar een nieuwsbrief.*

2.4 Deskundigheid en ondersteuning Bewonersvereniging Rijswijk

Er zijn aan de bewonerscommissies vragen gesteld over de deskundigheid en professionaliteit van Bewonersvereniging Rijswijk en de ondersteuning die zij bieden aan bewonerscommissies als dat nodig is. In de onderstaande tabellen zijn de resultaten hiervan weergegeven.

Tabel v7 De volgende vragen gaan over de vraag of het bestuur van Bewonersvereniging Rijswijk (BR) op haar taak berekend is. Wat is uw mening over het volgende?

	slecht/ onvold.	niet onvold./ niet vold.	voldoende/ goed	geen mening/ nvt
	%	%	%	%
7.1 De deskundigheid van het bestuur van BR als u om advies vraagt	-	-	100	0
7.2 De mate waarin het bestuur extern advies vraagt als dit nodig is	-	-	58	42
7.3 De mate waarin het bestuur haar afspraken nakomt	-	-	83	17

n = 12

- Alle bewonerscommissies vinden Bewonersvereniging Rijswijk deskundig als zij hen vragen om advies.
- Ruim de helft van de bewonerscommissies, 58%, waardeert het als positief dat Bewonersvereniging Rijswijk extern advies vraagt als dit nodig is. 42% van de commissies heeft hierover geen mening of vindt de gestelde vraag niet van toepassing op hun commissie.
- 83% van de bewonerscommissies heeft de ervaring dat Bewonersvereniging Rijswijk gemaakte afspraken nakomt. Zij geven daaraan de kwalificatie voldoende/goed. 17% van de commissies heeft hierover geen mening of vindt de vraag niet van toepassing.

Toelichting

In de toelichtingen is onder meer de volgende opmerking gemaakt.

- *Deskundigheid is er wel genoeg maar geen collegialiteit. Teveel 'verdeelt en heers'.*

De volgende tabel laat de waardering zien van de aangesloten bewonerscommissies voor ondersteuning die Bewonersvereniging Rijswijk hen biedt.

Tabel v8 De volgende vragen gaan over de ondersteuning van Bewonersvereniging Rijswijk (BR) aan de aangesloten bewonerscommissies?

	slecht/ onvold.	niet onvold./ niet vold.	voldoende/ goed	geen mening/ nvt
	%	%	%	%
8.1 De ondersteuning die u, indien nodig, in uw werk van BR krijgt	-	17	58	25
8.2 De deskundigheid van het bestuur van BR	-	-	73	27
8.3 De juridische steun die u, indien gewenst, via BR kunt ontvangen of inhuren	-	-	33	67
8.4 De mate waarin u over bepaalde onderwerpen een beroep kunt doen op externe externe ondersteuning	-	8	25	67
8.5 Het scholingsaanbod dat BR u aanbiedt	8	-	75	17

n varieert van 11 tot 12

- 58% van de bewonerscommissies waardeert de ondersteuning die zij krijgen van Bewonersvereniging Rijswijk als zij dat nodig hebben als voldoende / goed. 17% van de commissies heeft hierover een neutraal oordeel en een kwart van de commissies heeft hierover geen mening.
- Bijna driekwart van de bewonerscommissies, 73%, ervaart het bestuur van Bewonersvereniging Rijswijk als deskundig wanneer zij hen om advies vraagt. Er zijn geen bewonerscommissies die een negatief of neutraal oordeel hebben op dit onderwerp. Wel zijn er commissies die hierover geen mening hebben namelijk 27%.
- Alle commissies die te maken hebben gehad met juridische zaken en daarvoor via Bewonersvereniging Rijswijk steun hebben gezocht zijn tevreden over deze ondersteuning. Tweederde van de commissies, 67%, heeft waarschijnlijk nooit met dergelijke vraagstukken te maken

gehad en hebben op de vragenlijst 'geen mening/niet van toepassing' aangekruist.

- Een kwart van de bewonerscommissies is tevreden over de mate waarin zij een beroep kunnen doen op externe ondersteuning over bepaalde onderwerpen. 8% van de commissies heeft een neutraal oordeel hierover en 67% van de commissies heeft hierover geen mening of vindt de vraag niet van toepassing op hun situatie. Echt negatief is geen enkele bewonerscommissies hierover.
- Driekwart van de bewonerscommissies is tevreden over het scholingsaanbod dat Bewonersvereniging Rijswijk hen aanbiedt. 8% van de commissies is hierover ontevreden.

Toelichting

Uit de toelichting halen we nog de volgende opmerkingen.

- *Van de mogelijkheid voor ondersteuning van de commissie wordt geen gebruik gemaakt.*
- *Wij hebben eigen juristen en dergelijke onder de bewoners.*
- *Hebben wij nog geen gebruik van hoeven maken.*
- *Zeer goed, de commissie heeft veel steun ondervonden van de Bewonersvereniging.*

2.5 Faciliteiten en bevoegdheden Bewonersvereniging Rijswijk

Vervolgens hebben we de bewonerscommissies gevraagd naar hun waardering voor de financiële middelen en de bevoegdheden van Bewonersvereniging Rijswijk.

Tabel v9 Wat vindt u - als het gaat om de faciliteiten om het huurderswerk goed te kunnen doen – van de volgende aspecten?

	slecht/ onvold.	niet onvold. /niet vold.	voldoende/ goed	geen mening/ nvt
	%	%	%	%
9.1 De hoeveelheid financiële middelen waarover uw organisatie beschikt	8	-	25	67
9.2 De mate waarin u als commissie kunt beschikken over goede vergaderruimte	-	-	83	17
9.3 De hoeveelheid financiële middelen waarover BP beschikt	-	-	42	58
9.4 De beschikbaarheid voor BR van voldoende faciliteiten zoals vergaderruimte	-	-	75	25

n = 12

- 25% van de commissies is tevreden over de financiële middelen waarover zij als bewonerscommissie zelf beschikt en 42% van de commissies reageert positief over de financiële middelen van Bewonersvereniging Rijswijk.
- 83% van de commissies waardeert de vergaderruimte waarover zijzelf kunnen beschikken.
- De meeste commissies, 75%, vinden dat Bewonersvereniging Rijswijk beschikt over voldoende faciliteiten als een vergaderruimte.

De onderstaande tabel laat zien wat bewonerscommissies vinden van de bevoegdheden van Bewonersvereniging Rijswijk en van de eigen bevoegdheden.

Tabel v10 Wat is – in het kader van de belangenbehartiging – uw mening over het volgende?

	slecht/ onvold.	niet onvold./ niet vold.	voldoende/ goed	geen mening/ nvt
	%	%	%	%
10.1 De bevoegdheden die BR heeft in het overleg met Rijswijk Wonen zoals beschreven in de samenwerkingsovereenkomst	-	-	83	17
10.2 De bevoegdheden zoals die voor uw commissie staan omschreven in de samenwerkingsovereenkomst	9	9	73	9
10.3 De mate waarin het u mogelijk is om de afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst na te komen	-	18	73	9
10.4 De mate waarin Rijswijk Wonen naar u toe de afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst nakomt	8	25	58	8
10.5 De regelmaat waarmee u overlegt met Rijswijk Wonen	33	25	42	-
10.6 Het resultaat van de belangenbehartiging van BR	-	8	58	33
10.7 Het resultaat van de belangenbehartiging van uw bewonerscommissie	-	17	75	8

n varieert van 11 tot 12

- De meeste bewonerscommissies, 83%, zijn tevreden over de bevoegdheden van Bewonersvereniging Rijswijk zoals die zijn beschreven in de samenwerkingsovereenkomst. 17% van de commissies heeft hierover geen mening of zijn hiermee onbekend.

- Over de eigen bevoegdheden is 73% van de bewonerscommissies tevreden. 9% van de commissies geeft aan hierover ontevreden te zijn.
- Nogmaals 73% van de commissies is tevreden over de mate waarin zij in de gelegenheid worden gesteld om de afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst na te komen. 18% van de commissies reageert over dit onderwerp neutraal.
- Ruim de helft van de bewonerscommissies, 58%, is tevreden over de mate waarin Rijswijk Wonen de afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst nakomt. Een kwart van de commissies heeft hierover een neutraal oordeel.
- Over de regelmaat waarmee de bewonerscommissies overleggen met Rijswijk Wonen is 42% van de commissies tevreden. Eenderde van de commissies is hierover ontevreden en een kwart van de commissies is hierover niet tevreden, maar ook niet ontevreden.
- Over het resultaat dat Bewonersvereniging Rijswijk boekt als belangenbehartigers is 58% van de bewonerscommissies tevreden. Eenderde van de commissies heeft hierover geen mening of vindt de vraag niet van toepassing op hun situatie.
- De tevredenheid over het resultaat van de belangenbehartigingstaak van de eigen bewonerscommissie is aanzienlijk groter dan over de Bewonersvereniging, namelijk 75%.

Toelichtingen

In de toelichtingen zijn onder meer de volgende opmerkingen gemaakt.

- *Financiële middelen hebben we niet en van de Bewonersvereniging zijn we niet op de hoogte.*
- *Deze vraag sticht verwarring. Wij gaan er vanuit dat onder 9.1 en 9.3 de verhuurder bedoeld wordt?*
- *Wij hebben totaal geen financiële middelen.*
- *Het terugkoppelen van resultaten en of gewone acties laat bij Rijswijk Wonen te wensen over. Je hebt als bewonerscommissie het gevoel niet serieus te worden genomen, of je bent te lastig. Maar ja (vrijwillige) inzet voor het complex en zijn bewoners wordt je door Rijswijk Wonen niet in dank afgenomen.*
- *Regelmaat van het overleg laat te wensen over, bijvoorbeeld in 2006 geen enkel overleg. Door de leden van de bewonerscommissie worden teveel onderwerpen naar voren gebracht, waarop uiteindelijk door vertegenwoordigers van Rijswijk Wonen niet wordt gereageerd.*
- *Geen regelmaat, maar als dat nodig is kunnen wij altijd bij Rijswijk Wonen terecht.*

2.6 Vernieuwing van Bewonersvereniging Rijswijk

In de vragenlijst is ook aandacht besteed aan de initiatieven die Bewonersvereniging Rijswijk neemt ter versterking en vernieuwing van eigen organisatie.

Tabel v11 Wat vindt u van de wijze waarop Bewonersvereniging Rijswijk (BR) werkt aan vernieuwing wat betreft?

	slecht/ onvold.	niet onvold./ niet vold.	voldoende/ goed	geen mening/ nvt
	%	%	%	%
11.1 De pogingen van BR om allochtone huurders bij het huurderswerk te betrekken	8	8	25	58
11.2 De pogingen van BR om jongeren bij het huurderswerk te betrekken	-	25	33	42
11.3 De activiteiten van het bestuur van BR om het eigen bestuur en kader te vernieuwen	8	17	50	25
11.4 De mate waarin BR open staat voor andere werkvormen - zoals klantenpanels, werkgroepen e.d. - om nieuwe groepen huurders bij discussies te betrekken	17	-	33	50
11.5 De initiatieven van BR om bewoners te organiseren door Bewonerscommissies op te richten in buurten en wijken waar nog geen organisatievorm bestaat	8	17	58	17
11.6 De faciliteiten die BR biedt aan bewoners om activiteiten in het kader van leefbaarheid te ondernemen	25	8	25	42

n = 12

- Een kwart van de bewonerscommissies vindt dat Bewonersvereniging Rijswijk voldoende doet om allochtone huurders te betrekken bij het huurderswerk. De meeste commissies, 58%, heeft over eventuele inspanningen op dit gebied door de Bewonersvereniging geen mening. Slechts 8% van de commissies oordeelt hierover negatief.
- Eenderde van de bewonerscommissies is tevreden over de pogingen die Bewonersvereniging Rijswijk onderneemt om jongeren te betrekken

bij het huurderswerk. Een kwart van de commissies oordeelt hierover neutraal en 42% van de commissies heeft hierover geen mening.

- De helft van de bewonerscommissies is tevreden over de activiteiten die Bewonersvereniging Rijswijk onderneemt om het bestuur en het actieve kader van hun eigen vereniging te vernieuwen.
- Eenderde van de bewonerscommissies is van mening dat Bewonersvereniging Rijswijk in voldoende mate open staat voor andere werkvormen zoals klantenpanels en werkgroepen waarmee nieuwe groepen huurders worden betrokken bij discussies. 50% van de commissies heeft over dit onderwerp geen mening echter 17% van de commissies is hierover niet tevreden.
- De initiatieven die Bewonersvereniging Rijswijk onderneemt om bewonerscommissies op te richten waar deze nog niet bestaan worden door ruim de helft van de commissies, 58%, positief gewaardeerd. 17% van de commissies oordeelt hierover neutraal. Slechts 8% van de commissies geeft aan hierover ontevreden te zijn.
- Wat betreft leefbaarheid valt op dat een kwart van de bewonerscommissies vindt dat Bewonersvereniging Rijswijk voldoende faciliteiten aanbiedt aan bewoners om activiteiten te ondernemen. Evenveel commissies is het hiermee oneens en geeft aan hierover ontevreden te zijn. 42% van de commissies heeft hierover geen mening.

Toelichtingen

In de toelichtingen zijn onder meer de volgende opmerkingen gemaakt.

- *Punt 11.5: hier ligt nog een schone taak.*
- *Al deze punten zijn niet te beoordelen daar er van BR-zijde niets bekend gemaakt wordt. Ook is er niets zichtbaar van dit alles.*
- *Bij de activiteiten in het kader van leefbaarheid is geen rol voor de Bewonersvereniging of onze commissie. Dit ook niet in een vooroverleg met betrekking op de overlast zaken.*

2.7 Invloed en resultaat van Bewonersvereniging Rijswijk

Belangrijk onderdeel van de activiteiten van Bewonersvereniging Rijswijk is het behartigen van de belangen van de huurders van Rijswijk Wonen door invloed uit te oefenen op het beleid en de dienstverlening van de corporatie en de gemeente. We hebben aan de bewonerscommissies de vraag voorgelegd wat zij vinden van de resultaten die Bewonersvereniging Rijswijk bereikt op een aantal specifieke onderwerpen.

De commissies hebben in dit verband hun mening gegeven over de hoogte van de huren, de jaarlijkse huurverhoging, de servicekosten, het woningonderhoud, de dienstverlening aan huurders, herstructurering, verkoop van woningen, nieuwbouw van woningen, de woonruimteverdeling, beleid met betrekking tot Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV), leefbaarheid en Wonen en Zorg. Hiervan is een tabel gemaakt die hieronder is weergegeven.

Tabel v12 Wat is uw oordeel over de resultaten van het werk van Bewonersvereniging Rijswijk (BR) op de volgende thema's? We vragen u om bij elk onderwerp aan te geven wat u vindt van de resultaten die de BR daarin heeft bereikt.

	slecht/ onvold.	niet onvold./ niet vold.	voldoende/ goed	geen mening/ nvt
	%	%	%	%
12.1 Hoogte van de huren in het algemeen	-	-	75	25
12.2 Jaarlijkse huurverhoging	-	-	77	23
12.3 Servicekosten	-	-	75	25
12.4 Woningonderhoud	-	8	50	42
12.5 Dienstverlening aan huurders	-	-	67	33
12.6 Herstructurering	-	-	42	58
12.7 Verkoop van woningen	8	25	17	50
12.8 Nieuwbouw van woningen	0	8	42	50
12.9 Woonruimteverdeling	17	25	17	42
12.10 Beleid ten aanzien van zelf aangebrachte voorzieningen	-	-	50	50
12.11 Leefbaarheid in de buurt	9	27	36	27
12.12 Wonen en Zorg	-	9	45	45

n varieert van 11 tot 12

- De bewonerscommissies zijn over het algemeen heel tevreden over de resultaten die Bewonersvereniging Rijswijk boekt over de meest belangrijke onderwerpen waar bewonersorganisaties mee te maken hebben.
- Driekwart van de commissies (75%) is tevreden over het resultaat van Bewonersvereniging Rijswijk wat betreft de hoogte van de huren in het algemeen.
- Ruim driekwart van de commissies (77%) is ook tevreden over het werk van Bewonersvereniging Rijswijk wat betreft de jaarlijkse huurverhoging.
- Ook over de inspanningen van de Bewonersvereniging wat betreft de servicekosten scoort bij de meeste bewonerscommissies (75%) voldoende tot goed.
- De helft van de commissies is tevreden over het resultaat dat de Bewonersvereniging boekt wat betreft het onderhoud van de woningen.

- Tweederde van de commissies (67%), reageert positief over de werk van de Bewonersvereniging op het gebied van de dienstverlening aan huurders.
- 42% van de commissies geeft aan dat de Bewonersvereniging voldoende tot goed presteert als het gaat om herstructurering. Veel commissies (58%) hebben over dit onderwerp geen mening, waarschijnlijk omdat zij er niet mee te maken hebben.
- Over de resultaten die de Bewonersvereniging boekt bij de verkoop van woningen zijn de meningen van de bewonerscommissies wat meer gespreid. De helft van de commissies (50%) heeft over dit onderwerp geen mening of het onderwerp is op hun commissiewerk niet van toepassing. Een kwart van de commissies (25%), is hierover neutraal. 17% van de commissies is tevreden over het resultaat van de Bewonersvereniging op dit onderwerp en 8% van de commissies is hierover ontevreden.
- Over het resultaat van het werk van de Bewonersvereniging als het gaat om nieuwbouw van woningen reageert 42% van de commissies positief. 50% van de commissies heeft over dit onderwerp geen mening.
- Ook minder positief zijn de bewonerscommissies over het resultaat van de Bewonersvereniging over de woonruimteverdeling. 17% van de commissies oordeelt hierover positief, eveneens 17% van de commissies is hierover ontevreden, een kwart van de commissies is over dit onderwerp neutraal. 42% van de commissies heeft 'geen mening/niet van toepassing' aangekruist.
- Over het ZAV-beleid doet de Bewonersvereniging het bij de helft van de bewonerscommissies goed. De andere helft van de commissies heeft hierover geen mening.
- Iets meer dan eenderde van de commissies (36%) is tevreden over het resultaat dat de Bewonersvereniging boekt over de leefbaarheid in de buurt. 9% van de commissies is hierover negatief. 27% van de commissies oordeel neutraal en nogmaals 27% van de commissie heeft geen mening hierover.
- Over het resultaat van de Bewonersvereniging over Wonen en Zorg is 45% van de commissies tevreden. Nogmaals 45% heeft hierover geen mening terwijl 9% van de commissies een neutraal oordeel heeft.

Voor de overzichtelijkheid is een Top 5 gemaakt van de onderwerpen waarover de bewonerscommissies het meest tevreden zijn. Van de onderwerpen waarover Bewonersvereniging Rijswijk in de ogen van de bewonerscommissies minder resultaat boeken is slechts een Top 3 gemaakt. Dat komt omdat ontevredenheid van de bewonerscommissies over de meeste onderwerpen niet aan de orde is.

Top 5 beste resultaten van Bewonersvereniging Rijswijk

Het meest tevreden zijn de bewonerscommissies over de resultaten van Bewonersvereniging Rijswijk op de volgende onderwerpen:

1	Jaarlijkse huurverhoging	77%
2	Hoogte van de huren in het algemeen	75%
3	Dienstverlening aan huurders	67%
4	Woningonderhoud en ZAV-beleid	50%
5	Wonen en zorg	45%

Minste resultaten van Bewonersvereniging Rijswijk

Relatief weinig bewonerscommissies zijn ontevreden over de resultaten van Bewonersvereniging Rijswijk. Slechts op drie onderwerpen hebben enkele commissies aangegeven ontevreden te zijn.

1	Woonruimteverdeling	17%
2	Leefbaarheid in de buurt	9%
3	Verkoop van woningen	8%

Toelichtingen

Bij de toelichtingen zijn onder meer de volgende opmerkingen gemaakt.

- *Door verloedering die ontstaat door toevoer uit Den Haag gaat ook in ons complex met 22 woningen (van de 48) bestemd voor jongeren tot 27 jaar, het woongenot er niet op vooruit. De jonge nieuwkomers passen zich niet aan en om met de woorden van oude(re) bewoners te spreken: ons complex holt achteruit en Rijswijk Wonen wil het niet inzien. Bij de oplevering van het complex (1985) was dit het visitekaartje van de woningbouwvereniging. Bewoners eerst screenen of ze zich willen aanpassen.*
- *Mijns inziens volgt men het overheidsbeleid. Als lid van een bewonerscommissie kan ik niet overzien in hoeverre de BR invloed heeft op het beleid van Rijswijk Wonen.*
- *Bij de woonruimteverdeling naar doelgroepen zien we geen beleid. Dit resulteert in een woonruimteverdeling in onze buurt waar alleen de sociaal lagere klasse de woningen worden toegewezen. Dit vergroot de problematiek in de buurt.*
- *Ondanks de door de BR afgegeven visie gaat onze buurt hard achteruit, is zorgelijk.*
- *Als bewonerscommissie hebben wij weinig inzicht in wat de BR bereikt bij Rijswijk Wonen. Dit is moeilijk te traceren voor ons.*

2.8 Herstructurering

Aan bewonerscommissies die te maken hebben met herstructureringsactiviteiten in hun werkgebied is gevraagd naar hun mening over de invloed die Bewonersvereniging Rijswijk heeft op dit onderwerp, of de mening van bewonerscommissies meetelt bij de procedures en naar de keuzes die in dat kader gemaakt worden en naar het Sociaal Plan. De tabel die van de uitkomsten daarvan is gemaakt, tabel 13, is hieronder afgebeeld. In de tabel is

te zien dat de meeste commissies 'geen mening/niet van toepassing' hebben aangekruist waaruit valt af te leiden dat relatief weinig bewonerscommissies te maken hebben met herstructurering.

Tabel v13 Deze vraag gaat over herstructurering en is alleen bedoeld voor commissies die daarmee te maken hebben. Als herstructurering in uw werkgebied niet aan de orde is, kruist u dan het rechter hokje in. Aan de overige Bewonerscommissies vragen we uw mening te geven over de volgende aspecten:

	slecht/ onvold.	niet onvold./ niet vold.	voldoende/ goed	geen mening/ nvt
	%	%	%	%
13.1 De mate waarin BR invloed heeft op de voorbereiding van de herstructurering	8	-	8	83
13.2 De vraag of de mening van uw bewonerscommissie meetelt bij de procedure en keuzes die door Rijswijk Wonen gemaakt worden bij de herstructurering	9	9	-	82
13.3 De manier waarop vergoedingen, herhuisvesting en procedures goed geregeld zijn, bijvoorbeeld in een sociaal plan	-	-	18	82

n varieert van 11 tot 12

- 8% van de commissies niet tevreden over de mate waarin Bewonersvereniging Rijswijk invloed heeft op de voorbereiding van herstructureringsplannen. Evenveel commissies, ook 8%, is hierover ontevreden.
- 9% van de bewonerscommissies vindt dat de mening van hen als commissie te weinig meetelt bij de procedures en keuzes die Rijswijk Wonen maakt bij herstructureringsactiviteiten. Nog eens 9% van de commissies heeft onder dit onderwerp een neutraal oordeel. Op dit onderdeel zijn er geen tevreden bewonerscommissies.
- Over zaken die in het Sociaal Plan worden geregeld zoals de vergoedingen en herhuisvesting bij herstructurering zijn alle bewonerscommissies die op deze vraag hun mening hebben gegeven tevreden.

Toelichtingen

Bij de toelichtingen zijn onder meer de volgende opmerkingen gemaakt.

- *Niets mee te maken.*
- *Wij wonen niet in een dergelijke wijk, wij weten wel dat daar, waar dat speelt, een goed sociaal plan bestaat.*

2.9 Deelname bewonerscommissies aan bijeenkomsten

Om een beeld te krijgen van de betrokkenheid van bewonerscommissies, hebben we hen gevraagd of en hoe vaak ze deelnemen aan bijeenkomsten met Bewonersvereniging Rijswijk.

Aan commissies die aangeven dat zij aan dergelijke bijeenkomsten niet deelnemen, is gevraagd wat daarvan dan de reden is. Hieronder zijn daarvan de resultaten te zien.

Tabel v14a Neemt uw Bewonerscommissie actief deel aan bijeenkomsten met Bewonersvereniging Rijswijk?

	n	%
Ja, wij doen zo veel mogelijk mee aan alle bijeenkomsten	3	25
Ja, wij doen een paar keer per jaar mee	2	17
Ja, wij zijn toch wel één keer per jaar aanwezig	5	42
Nee, wij doen niet mee	2	17
Totaal	12	100

- De meeste bewonerscommissies doen mee aan bijeenkomsten met Bewonersvereniging Rijswijk. De frequentie daarvan is uiteenlopend, variërend van het bezoeken van alle bijeenkomsten (3 commissies), een paarmaal per jaar (2 commissies) tot eenmaal per jaar (5 commissies).
- Er zijn slechts twee commissies die hebben aangegeven waarom zij niet aan bijeenkomsten met Bewonersvereniging Rijswijk deelnemen.

Voor één commissies is de reden dat zij geen deelnemen aan bijeenkomsten met Bewonersvereniging Rijswijk dat het altijd is op een datum en tijdstip dat niemand kan. De andere commissie vindt de agenda niet interessant.

Toelichting:

Bij de toelichtingen zijn onder meer de volgende opmerkingen gemaakt.

- *Ik ga altijd alleen naar alle bijeenkomsten. Het andere lid heeft geen belangstelling voor de BR in het algemeen.*
- *Invalier bezoekt de bijeenkomsten van BR. Overige leden van de bewonerscommissie kunnen niet, geen zin, niet belangrijk? Ik weet het niet.*
- *Bezoek aan jaarvergadering en eindejaarsbijeenkomst.*

2.10 Suggesties van de bewonerscommissies

Na de meerkeuzevragen over de waardering van verschillende onderdelen van het werk van Bewonersvereniging Rijswijk, hebben we ook een open vraag gesteld aan de bewonerscommissies: heeft u suggesties voor Bewonersvereniging Rijswijk.

Negen bewonerscommissies hebben suggesties genoteerd voor de Bewonersvereniging. Daar zijn waardevolle adviezen bij.

Hieronder staan de suggesties die bewoners hebben genoteerd voor Bewonersvereniging Rijswijk op een rij.

- *Zo spoedig mogelijk een voorzitter in Bewonersvereniging Rijswijk zien te vinden en installeren (blijft een probleem) want naar mijn mening wordt de secretaris en tijdelijk - interim - voorzitter overspoeld met werk wat een nadelige invloed heeft op het functioneren van Bewonersvereniging Rijswijk (dat is puur mijn eigen inschatting en misschien niet de juiste).*
- *Wees wat opener op bijeenkomsten bijvoorbeeld over een voorzitterswisseling, die onverwacht plaats vond, is geen woord gezegd. Ook wordt er nauwelijks gesproken over de relatie met Rijswijk Wonen, waardoor resultaten van het overleg nauwelijks te beoordelen zijn.*
- *Proberen het bestuur weer voltallig te krijgen.*
- *Meer duidelijkheid naar buiten toe en niet alleen uitnodigingen voor ledenvergaderingen. Het reilen en zeilen is veel belangrijker voor de mensen.*
- *Regelmatig overleg tussen de bewonerscommissie en Bewonersvereniging Rijswijk met als doel zaken die spelen beter te structureren en op te lossen. De zaken die spelen blijven liggen of worden niet in een acceptabele termijn opgelost.*
- *Doorgaan zo!*
- *Meer participatie bewonerscommissies onderling.*
- *Meer betrokkenheid bij de realisatie van de problemen in onze woonomgeving (bijvoorbeeld verplaatsing van glas- en papiercontainers). Bewonersvereniging Rijswijk werd gemist op diverse bijeenkomsten en vergaderingen. Bewonersvereniging Rijswijk moet meer opening van zaken geven aan bewonerscommissies, er moet meer overleg zijn.*
- *Niet afwachten of een commissie hulp nodig heeft maar eens per jaar vragen of de commissie goed functioneert.*

Opmerkingen

Behalve de suggesties voor Bewonersvereniging Rijswijk hebben bewonerscommissies ook nog aanvullende opmerkingen gemaakt. Opmerkingen die relevant zijn in het kader van de vraag of zij suggesties hebben voor Bewonersvereniging Rijswijk zijn hieronder weergegeven. Het volledige overzicht van de toelichtingen en opmerkingen is opgenomen bij de bijlagen achterin dit rapport.

- *Los van de BR, het zal van meer mentaliteit getuigen als de bewonerscommissies in het algemeen wat serieuzer zouden worden genomen door Rijswijk Wonen, want met 16 jaar ervaring als bewonerscommissielid ken ik meerdere leden van andere commissies en die hebben dezelfde ervaring.*

Rijswijk Wonen heeft geen hoge hoed op van de bewonerscommissies. Je vraagt je daarom wel eens: af waar doe ik het voor.

- *Als huurder ben ik tevreden over Rijswijk Wonen: men wordt op tijd en ruimschoots geïnformeerd over voorgenomen activiteiten. Op reparatievragen wordt snel en doortastend gereageerd. Onderhoud buitenzijde vindt regelmatig plaats. Wellicht de reden dat bewoners zich nauwelijks richten tot de bewonerscommissie.*
- *Als bewonerscommissie hebben wij het gevoel dat wij niet serieus genomen worden door de corporatie Rijswijk Wonen. Voorstellen en verzoeken duren te lang tot ze worden afgehandeld of je hoort er niets meer van. Er wordt weinig aan beleid per buurt gedaan, maar voornamelijk aan ad hoc oplossingen.*

[3]

Resultaten enquête individuele huurders

3.1 Inleiding

De huurders zijn telefonisch benaderd voor vragen over Bewonersvereniging Rijswijk en de bewonerscommissies. Voor de enquête zijn 174 individuele huishoudens in het werkgebied van Bewonersvereniging Rijswijk benaderd. Daarvan zijn 118 huurders die aangaven dat zij min of meer bekend zijn met Bewonersvereniging Rijswijk.

Met de 118 respondenten hebben de verdere telefonische interviews plaatsgevonden. Dat levert een respons op van 68%. Dat is aanzienlijk hoger dan de respons bij de schriftelijke enquêtes die bij de eerste 13 pilotprojecten in dit verband in 2006 zijn uitgevoerd. Bij de schriftelijke enquêtes lag de respons bij 500 verstuurde enquêtes op 10 tot 20%.

3.2 Werkwijze aanpak telefonische enquête

Aan de huurders is allereerst de vraag gesteld of zij weten of er bij hen in de buurt een bewonerscommissie actief is. Als de respondent hierop ontkenkend antwoord werd doorgegaan naar de vraag of zij bekend zijn met Bewonersvereniging Rijswijk. Kende met de Bewonersvereniging ook niet, dan werd het gesprek beëindigd. Kende men de bewonerscommissie of Bewonersvereniging Rijswijk (of beide) wel, dan werd de vragenlijst verder afgehandeld.

3.3 Bekendheid met bewonerscommissies en Bewonersvereniging Rijswijk

De eerste vraag die aan de huurders is gesteld, betreft de vraag of zij weten of er bij hen in de buurt een bewonerscommissie actief is. In de onderstaande tabel zijn daarvan de uitkomsten te zien.

Tabel v1 Weet u of er bij u in de buurt een bewonerscommissie is?

	n	%
Ja	118	68
Nee	21	12
Weet niet	35	20
Totaal	174	100

- 68% van de huurders van Rijswijk Wonen is bekend met een bewonerscommissies bij hen in de buurt.
- 12% van de huurders is niet bekend met een bewonerscommissie en een vijfde van de huurders weet niet of er bij en in de buurt een bewonerscommissies actief is.

In vergelijking met de kwaliteitsmetingen elders is te zien dat de huurders van Rijswijk Wonen beter bekend zijn met de aanwezigheid van bewonerscommissies dan landelijk gemiddeld. Dat landelijke gemiddelde ligt op 47% bekendheid met de bewonerscommissie in de buurt.

Er zijn overigens vaak plekken in het werkgebied van een huurdersorganisatie waar geen bewonerscommissies bestaan. Daardoor is moeilijk te onderscheiden in hoeverre de bewonerscommissies misschien te weinig doen om zich te profileren of dat de huurder terecht aangeeft dat er geen bewonerscommissies actief is in hun buurt.

Vervolgens is ook gevraagd of zij weten wat de naam is van hun bewonerscommissie. Er zijn 37 respondenten die de naam van hun bewonerscommissie hebben genoteerd. Er zijn 15 namen van bewonerscommissies opgegeven door Bewonersvereniging Rijswijk. Dit betekent dat er meer bewonerscommissies zijn opgegeven dan er daadwerkelijk zijn. Er zijn namen door elkaar gehaald zoals uit het overzicht op de volgende pagina blijkt.

1	Bewoners Rijswijk Wonen	(1x)
2	Bewonerscommissie Cuypkamp	(1x)
3	Bewonerscommissie de Cirkel	(2x)
4	Bewonerscommissie Hoek Polder	(1x)
5	Bewonerscommissie Muziekbuurt	(2x)
6	Bewonerscommissie Oud-Rijswijk	(1x)
7	Bewonerscommissie Rijswijk Wonen	(1x)
8	Bewonerscommissie	(2x)
9	Bewonersvereniging Rijswijk Wonen	(1x)
10	Bewonersvereniging Rijswijk	(2x)
11	De bewonerscommissie	(1x)
12	Hermans	(1x)
13	Kleuren- artiestenbuurt	(1x)
14	Muziekbuurt	(1x)
15	Rijswijk te Werven	(1x)
16	Rijswijk Wonen	(7x)
17	Rijswijks Belang	(1x)
18	Steenvoorden	(4x)
19	Titus Brandsma	(2x)
20	Titus Bos	(3x)
21	Zaalberg	(1x)
	Weet niet/geen antwoord	(81x)

De volgende vraag die aan de huurders is gesteld is of zij bekend zijn met de belangenbehartigende taak van de bewonerscommissie en het werk dat zij in dat verband verrichten. Hieronder is te zien in hoeverre de huurders daarmee bekend zijn.

Tabel v2 De Bewonerscommissie behartigt de belangen van de huurders in de buurt. Bent u bekend met het werk van de Bewonerscommissie?

	n	%
Ja, bekend	37	31
Beetje bekend	46	39
Nee, helemaal niet bekend	35	30
Totaal	118	100

- 31% van de huurders is bekend met het werk van de bewonerscommissies bij hen in de buurt. 39% van de huurders geeft aan daarmee 'een beetje' bekend te zijn. Opgeteld komt het erop neer dat 70% van de huurders in Rijswijk min of meer bekend zijn met het werk van de bewonerscommissies die in het werkgebied van Bewonersvereniging Rijswijk actief zijn.

- 30% van de huurders is onbekend met het werk van bewonerscommissies.

We hebben vervolgens de overstap gemaakt naar Bewonersvereniging Rijswijk. Er is gevraagd of zij bekend zijn met het werk van Bewonersvereniging Rijswijk.

Tabel v3 Bewonersvereniging Rijswijk is de overkoepelende huurdersorganisatie. Ze behartigt de belangen van alle huurders van Rijswijk Wonen.

Bent u bekend met het werk van Bewonersvereniging Rijswijk?

	n	%
Ja, bekend	29	17
Beetje bekend	44	25
Nee, helemaal niet bekend	101	58
Totaal	174	100

- 17% van de huurders is bekend met het werk van Bewonersvereniging Rijswijk. 25% van de huurders is daarmee 'een beetje bekend'. Bij elkaar opgeteld is 42% van de huurders min of meer bekend met Bewonersvereniging Rijswijk.
- 58% van de huurders is onbekend met het werk van de Bewonersvereniging.

In vergelijkbare kwaliteitsmetingen blijkt dat gemiddeld 65% van de huurders niet bekend is met het werk van de centrale huurdersorganisatie. Bij Bewonersvereniging Rijswijk is dat 58%. Bewonersvereniging Rijswijk scoort qua bekendheid bovengemiddeld.

Aan de orde kwam of de respondent zelf lid is van het bestuur van Bewonersvereniging Rijswijk of van het bestuur van de bewonerscommissie in de buurt. Tabel 4 laat zien in wat daarvan de uitkomsten zijn.

Tabel v4 Bent u zelf lid van Bewonersvereniging Rijswijk of van het bestuur de Bewonerscommissie bij u in de buurt?

	Ja	Nee	Totaal
	%	%	%
Bent u zelf lid van het bestuur van de Bewonerscommissie?	7	93	100
Bent u zelf lid van het bestuur van de Bewonersvereniging Rijswijk?	7	68	100

Bewonerscommissies n=83. Bewonersvereniging Rijswijk n=73

- Er zijn maar weinig respondenten die aangeven deel uit te maken van het bestuur van een bewonerscommissie (7%) of van het bestuur van Bewonersvereniging Rijswijk (eveneens 7%).

Het aantal respondenten dat aangeeft lid te zijn van het bestuur van Bewonersvereniging Rijswijk bestaat uit vijf huurders. Dat zou bij wijze van spreken het hele bestuur van de Bewonersvereniging kunnen zijn. Als deze respondenten geen deel uit maken van het bestuur van BR, en dat lijkt aannemelijk, dan geven bewonerscommissies aan lid te zijn van het bestuur terwijl zij waarschijnlijk bedoelen aangesloten te zijn bij de Bewonersvereniging.

3.4 Informatievoorziening

Aan de huurders is de vraag gesteld op welke manier zij door Bewonersvereniging Rijswijk én door de bewonerscommissies worden geïnformeerd over hun activiteiten zodat zichtbaar wordt welke informatie de huurders het meest bereikt.

De onderstaande tabel heeft betrekking op de informatievoorziening aan huurders door Bewonersvereniging Rijswijk.

Tabel v5a Bewonersvereniging Rijswijk informeert huurders over hun activiteiten. We noemen een aantal manieren waarop de Bewonersvereniging u kan informeren over haar activiteiten. Kunt u per manier aangeven of u via die manier geïnformeerd wordt?

	Ja	Nee	Weet niet/ geen antwoord
	%	%	%
Een nieuwsbrief of informatiebulletin	92	8	0
Via de jaarlijkse ledenvergadering	58	37	5
Tijdens een bewonersavond	51	42	7
Via een spreekuur voor de huurders	27	63	10
Via de krant	42	56	2
Via het bewonersblad van woningcorporatie Rijswijk Wonen	85	12	3
Kijkt u wel eens op de website van de Bewonersvereniging?	23	68	9
Zijn er nog andere niet genoemde manieren waarop u door de Bewonersvereniging geïnformeerd wordt	7	93	0

n = 73

- De meeste huurders, 92%, die bekend zijn met het werk van Bewonersvereniging Rijswijk zijn geïnformeerd via de nieuwsbrief van de Bewonersvereniging.
- 58% van de huurders weet zich geïnformeerd via de jaarlijkse ledenvergadering.
- Iets meer dan de helft van de huurders, 51%, betreft de informatie van de bewonersavonden die zij bezoeken.
- 27% van de huurders geeft aan dat zij het spreekuur bezoekt waar zij informatie krijgen.
- 42% van de huurders leest over het werk van bewonersvereniging Rijswijk in de krant.
- Veel huurders, 85%, betrekken hun informatie ook via het bewonersblad van Rijswijk Wonen.
- Bijna een kwart van de huurders, 23%, kijkt wel eens op de website van Bewonersvereniging Rijswijk.
- 7% van de huurders geeft aan dat zij op een andere manier dan de hierboven genoemde wijze aan informatie komen over Bewonersvereniging Rijswijk. Daarbij wordt aangegeven dat er soms zaken kenbaar worden gemaakt in de flat, men haalt informatie uit notulen, sommige huurders pakken de telefoon om aan informatie te komen of zij horen wat via medebewoners.

Voor de overzichtelijkheid is van de uitkomsten van vraag 5a een Top 5 samengesteld. De uitkomsten hiervan worden vergeleken met gemiddelden die verkregen zijn door metingen van veertien huurdersorganisaties elders in het land.

Top 5a

Informatievoorziening Bewonersvereniging Rijswijk naar de huurders

	BR	Elders
1 Nieuwsbrief, infobulletin	92%	77%
2 Bewonersblad Rijswijk Wonen	85%	84%
3 Jaarvergadering	58%	42%
4 Bewonersavond	51%	26%
5 Krant	42%	35%

Bewonersvereniging Rijswijk doet het op al deze onderdelen beter dan de metingen elders in het land laten zien.

Het bewonersblad van Rijswijk Wonen als informatiebron wordt door de huurders in Rijswijk bijna even vaak genoemd als elders. Het percentage huurders dat de informatie betreft via een bewonersavond is in Rijswijk tweemaal zoveel als elders.

Het laagst scoren het bezoeken van het spreekuur (27%). Uit informatie van Bewonersvereniging Rijswijk blijkt ook dat er geen spreekuur wordt georganiseerd. Het bezoeken van de website scoort ook relatief laag (23%).

We hebben de huurders vervolgens gevraagd wat hun mening is over de informatie die zij ontvangen van de bewonerscommissie. Zie daarvoor de volgende tabel.

Tabel v5b Bewonerscommissies informeren huurders over hun activiteiten. We noemen een aantal manieren waarop de Bewonerscommissie u kan informeren over haar activiteiten. Kunt u per manier aangeven of u via die manier geïnformeerd wordt

	Ja	Nee	Weet niet/ geen antwoord
	%	%	%
Een nieuwsbrief of informatiebulletin	87	10	3
Via de jaarlijkse ledenvergadering	55	35	10
Tijdens een bewonersavond	49	42	8
Via een spreekuur voor de huurders	30	58	12
Via de krant	47	49	4
Via het bewonersblad van woningcorporatie Rijswijk Wonen	90	10	0
Zijn er nog andere niet genoemde manieren waarop u door de Bewonerscommissie geïnformeerd wordt	10	90	0

n = 83

- Veel huurders, 87%, die bekend zijn met het werk van de bewonerscommissie in hun buurt betrekken informatie vooral uit de nieuwsbrief of informatiebulletin.
- 55% van de huurders weet zich geïnformeerd via de jaarlijkse ledenvergadering.
- Bijna de helft van de huurders, 49%, betreft de informatie van de bewonersavonden die zij bezoeken.
- 30% van de huurders geeft aan dat zij het spreekuur bezoekt waar zij informatie krijgen.
- Maar liefst 47% van de huurders leest over het werk van de bewonerscommissie bij hen in de buurt in de krant.
- Heel veel huurders, 90%, lezen over het werk van de bewonerscommissie in het bewonersblad van Rijswijk Wonen.
- 10% van de huurders geeft aan dat zij op een andere manier dan de hierboven genoemde wijze aan informatie komen over het werk van de Bewonerscommissie in hun buurt. Daarbij wordt aangegeven dat er wel eens een bijeenkomst in een buurthuis wordt georganiseerd, men ontvangt soms een brief met bijzonderheden, in de flat hangen af en toe mededelingen. Via de e-mail en het internet wordt informatie ontvangen en er komen soms mensen langs de deur om hun mening te vragen of om een handtekening actie op te zetten. Er is ook informatie verkregen via de televisie.

Voor de overzichtelijkheid is ook van de uitkomsten van vraag 5b een Top 5 samengesteld.

Top 5b

Informatievoorziening Bewonerscommissies aan de huurders

	BC's	Elders
1 Bewonersblad Rijswijk Wonen	90%	66%
2 Informatiebrief / bulletin	87%	67%
3 Ledenvergadering	55%	22%
4 Bewonersavond	49%	13%
5 Krant	47%	22%

De bewonerscommissies in Rijswijk doen het evenals Bewonersvereniging Rijswijk op de meeste onderdelen beter wat betreft de informatievoorziening aan huurders dan de andere huurdersorganisatie die vorig jaar de kwaliteitsmeting hebben laten uitvoeren. Het laagst scoort het spreekuur voor huurders. De reden daarvan zal zijn dat er niet overal spreekuren worden gehouden.

Vervolgens is aan de huurders gevraagd wat zij vinden van de frequentie waarmee zij informatie van de bewonerscommissie en Bewonersvereniging Rijswijk ontvangen, of het om goede en leesbare informatie gaat en of Bewonersvereniging Rijswijk goed bereikbaar is voor de huurders. Hieronder is in tabel 6 te zien hoe de bewoners daarover oordelen.

Tabel v6 Dan volgen nu enkele vragen over de informatie die huurders ontvangen van Bewonersvereniging Rijswijk en de bewonerscommissie in de buurt.

	Ja	Nee	Geen mening
	%	%	%
Vindt u dat u vaak genoeg informatie van Bewonersvereniging Rijswijk ontvangt?	77	21	3
Vindt u dat u vaak genoeg informatie van de Bewonerscommissie ontvangt?	66	25	9
Vindt u de informatie van Bewonersvereniging Rijswijk duidelijk leesbaar?	90	4	6
Vindt u dat u over het werk van Bewonersvereniging Rijswijk vaak genoeg informatie ontvangt in lokale krant of radio?	38	41	21
Vindt u dat Bewonersvereniging Rijswijk goed bereikbaar is voor de huurders?	89	5	6

n=73

- 77% van de huurders is tevreden over de regelmaat waarmee zij informatie ontvangen van Bewonersvereniging Rijswijk. 21% van de huurders is hierover niet tevreden.
- Wat minder huurders zijn tevreden over de regelmaat waarmee zij geïnformeerd worden door de bewonerscommissie in de eigen buurt. Daarvan is 66% tevreden en 25% van de huurders is hierover ontevreden. Hier speelt waarschijnlijk mee dat er niet overal bewonerscommissies actief zijn.
- 90% van de huurders vindt de informatie van de Bewonersvereniging duidelijk leesbaar.
- Over de publiciteit van Bewonersvereniging Rijswijk in de lokale krant of op de radio heeft ruim een vijfde van de huurders geen mening. Van de huurders is 38% positief over informatie die zij over het werk van Bewonersvereniging Rijswijk ontvangen via de lokale media. 41% van de huurders vindt dat zij niet vaak genoeg over het werk van de Bewonersvereniging vernemen via lokale media.
- Tenslotte is gevraagd naar de bereikbaarheid van Bewonersvereniging Rijswijk voor de huurders. 89% van de huurders is daar tevreden over, terwijl de Bewonersvereniging geen direct contacten of spreekuren heeft met en voor de individuele huurders. De goede publiciteit draagt waarschijnlijk zij aan een positief beeld van de vereniging.

3.5 Enkele specifieke vragen over de bewonerscommissie en BR

De volgende vraag aan individuele huurders gaat over de bereikbaarheid van Bewonersvereniging Rijswijk, in hoeverre de Bewonersvereniging open staat voor wensen en suggesties van de huurders en of de huurders invloed hebben op de samenstelling van het bestuur.

Tabel v7A Hier volgen enkele specifieke vragen over Bewonersvereniging Rijswijk

	Ja	Nee	Geen mening
	%	%	%
Weet u hoe u de Bewonersvereniging kunt bereiken?	84	16	0
Heeft u wel eens een probleem aan de orde gesteld bij de Bewonersvereniging	18	82	0
Zo ja, heeft de Bewonersvereniging uw probleem naar uw tevredenheid aangepakt (n=13)	85	15	0
Vindt u dat de Bewonersvereniging open staat voor uw wensen en suggesties?	67	11	22
Heeft u invloed op de samenstelling van het bestuur van de Bewonersvereniging	38	48	14

n= 73

- 84% van de huurders weet hoe zij de Bewonersvereniging kan bereiken. 16% van de huurders geeft achter aan dat zij dat niet weet.
- Er zijn relatief weinig huurders die wel eens een probleem aan de orde stellen bij Bewonersvereniging Rijswijk. 18% van de huurders onderneemt wel eens een actie naar de Bewonersvereniging en stelt een probleem aan de orde.
- Maar als er dan een probleem aan de orde wordt gesteld bij de Bewonersvereniging, dan zijn de meeste huurders tevreden over hoe de Bewonersvereniging het probleem heeft opgelost. Twee huurders, 15%, gaven aan daarover ontevreden te zijn.
- Tweederde van de huurders, 67%, is van mening dat Bewonersvereniging Rijswijk open staat voor hun wensen en suggesties. 22% van de huurders heeft hierover geen mening, waarschijnlijk omdat zij hiermee geen enkele ervaring hebben. 11% van de huurders is hierover negatief.
- Iets meer dan eenderde van de huurders, 38%, geeft aan invloed te hebben op de samenstelling van het bestuur van Bewonersvereniging Rijswijk. 48% van de huurders geeft aan geen invloed te hebben op de samenstelling van het bestuur. 14% van de huurders heeft hierover geen mening.

In de onderstaande tabel is te zien wat de huurders vinden van het functioneren van Bewonersvereniging Rijswijk in het algemeen.

Tabel v7A1 Wat vindt u in het algemeen van het functioneren van Bewonersvereniging Rijswijk?

	%	n
slecht/onvoldoende	3	2
niet onvoldoende/niet voldoende	5	4
voldoende/goed	74	54
geen mening/niet van toepassing	18	13

- Driekwart van de huurders, 74%, heeft aangegeven dat de Bewonersvereniging Rijswijk het in het algemeen goed tot voldoende doet in hun ogen.
- 3% van de huurders oordeelt hierover met slecht / onvoldoende en 5% van de huurders heeft neutraal een oordeel over dit onderwerp.

Dezelfde vragen zijn gesteld over de bewonerscommissies. Zijn de commissies goed bereikbaar voor de huurders? Stelt men wel eens een probleem aan de orde en hoe gaat de bewonerscommissies daar dan mee om? Staan zij open voor wensen en suggesties? En hoe zit het met de invloed van huurders op de samenstelling van het bestuur? De tabel hiervan is hieronder weergegeven.

Tabel v7B Hier volgen enkele specifieke vragen over de bewonerscommissies

	Ja	Nee	Geen mening
	%	%	%
Weet u hoe u de bewonerscommissie bij u in de buurt kunt bereiken?	84	16	0
Heeft u wel eens een probleem aan de orde gesteld bij de bewonerscommissie	16	83	1
Zo ja, heeft de bewonerscommissie uw probleem naar uw tevredenheid aangepakt (n=9)	69	31	0
Vindt u dat de bewonerscommissie open staat voor uw wensen en suggesties?	73	8	18
Heeft u invloed op de samenstelling van het bestuur van de bewonerscommissie bij u in de buurt	46	35	19

n= 73

- 84% van de huurders weet hoe zij de bewonerscommissie kan bereiken. 16% van de huurders geeft achter aan dat zij dat niet weet.
- Er zijn relatief weinig huurders die wel eens een probleem aan de orde stellen bij bewonerscommissie bij hen in de buurt. 16% van de huurders onderneemt wel eens een actie naar de bewonerscommissie over een probleem waar zij mee zitten.
- Maar als er, net als bij de Bewonersvereniging, er dan een probleem aan de orde wordt gesteld, dan zijn de meeste huurders (9 huurders) tevreden over hoe de Bewonersvereniging het probleem heeft opgelost. Vier huurders, 31%, gaven aan daarover toch niet tevreden te zijn.
- Bijna een kwart van de huurders, 73%, is van mening dat de bewonerscommissie bij hen in de buurt open staat voor hun wensen en suggesties. 18% van de huurders heeft hierover geen mening, waarschijnlijk omdat zij hiermee geen enkele ervaring hebben. 8% van de huurders is hierover negatief.
- 46% van de huurders geeft aan invloed te hebben op de samenstelling van het bestuur van de bewonerscommissie die actief is in hun buurt. 35% van de huurders geeft aan geen invloed te hebben op de samenstelling van het bestuur. 19% van de huurders heeft hierover geen mening.

In de onderstaande tabel is te zien wat de huurders vinden van het functioneren van de bewonerscommissies in de buurt in het algemeen.

Tabel v7B1 Wat vindt u in het algemeen van het functioneren van de bewonerscommissie bij u in de buurt?

	%	n
slecht/onvoldoende	1	1
niet onvoldoende/niet voldoende	9	11
voldoende/goed	56	67
geen mening/niet van toepassing	17	21

- Ruim de helft van de huurders, 56%, heeft aangegeven dat de bewonerscommissies het in het algemeen goed tot voldoende doen in hun ogen.
- Slechts 1% van de huurders oordeelt hierover met slecht/onvoldoende en 17% van de huurders heeft een neutraal oordeel over dit onderwerp.

3.6 Bekendheid met en deelname aan activiteiten

Aan de bewoners is gevraagd of zij wel eens deelnemen aan bepaalde activiteiten. Er is gevraagd naar diverse activiteiten die huurdersorganisaties in het land zoal ondernemen. Het is niet zo dat Bewonersvereniging Rijswijk ook al deze activiteiten daadwerkelijk uitvoert.

In de onderstaande tabel is te zien in hoeverre de bewoners zelf actief participeren.

Tabel v8A Bewonersvereniging Rijswijk organiseert verschillende activiteiten, ook in uw buurt. Ik noem nu de meest voorkomende activiteiten. Kunt u per activiteit aangeven of u daaraan wel of niet heeft deelgenomen?

	Ja	Nee	Weet niet/ geen antwoord
	%	%	%
Een enquête van Bewonersvereniging Rijswijk	48	49	3
Een bewonersbijeenkomst in de buurt	22	78	0
Het spreekuur van de Bewonersvereniging	5	95	0
Een jaarvergadering van Bewonersvereniging	12	88	0
Een werkgroep of klankbordgroep van de Bewonersvereniging over een bepaald onderwerp	1	99	0
Andere dan de genoemde activiteiten van de Bewonersvereniging	100	0	0

n = 73

- Bijna de helft van de huurders, 48%, geeft aan wel eens deel te nemen aan een enquête van de Bewonersvereniging.
- 78% van de bewoners komt niet naar een bewonersavond in de buurt. Eenvijfde van de huurders, 22%, zegt daaraan wel deel te nemen.
- Slechts 5% van de huurders geeft aan dat zij naar een spreekuur gaat van Bewonersvereniging Rijswijk.
- 12% van de huurders bezoekt de jaarvergadering van de Bewonersvereniging. 88% neemt daaraan geen deel.
- Aan een andere vorm van bewonersparticipatie zoals een werk- of klankbordgroep neemt vrijwel geen huurder deel.
- Er zijn geen andere dan de genoemde activiteiten waaraan de huurders in Rijswijk deelnemen.

Het is zo dat Bewonersvereniging Rijswijk de activiteiten zoals in de tabel is weergegeven niet organiseert. De Bewonersvereniging beschouwt de bewonerscommissies als de achterban. De bewonerscommissies op hun beurt beschouwen de individuele huishoudens als hun directe achterban. Het is daarom niet verwonderlijk dat de meeste bewoners aangeven niet aan de activiteiten deel te nemen. De activiteiten waaraan bewoners deelnemen

worden waarschijnlijk door bewonerscommissies of Rijswijk Wonen georganiseerd.

Bewoners die wel eens deelnemen aan een activiteit van de Bewonersvereniging hebben aangegeven wat zij daar dan van vonden. Het aantal respondenten dat een mening heeft gegeven varieert per activiteit sterk. Soms heeft slechts één huurder aangegeven er een mening over te hebben. Over deelname aan enquêtes hebben 35 huurders hun mening gegeven en over bewonersbijeenkomsten gaat het om 16 huurders. Bij de overige bewonersactiviteiten gaat het om hooguit vier respondenten.

Tabel v8A-1 Als u aan bepaalde activiteiten van de Bewonersvereniging heeft deelgenomen, wat vond u daar dan van?

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
Enquête van de Bewonersvereniging	0	9	91	0
Een bewonersbijeenkomst in de buurt	1	13	81	0
Het spreekuur van de Bewonersvereniging	0	0	100	0
De jaarvergadering van de Bewonersvereniging	0	0	100	0
Een werkgroep of klankbordgroep van de Bewonersvereniging over een bepaald onderwerp	100	0	0	0

n varieert van 1 tot 35

- 91% van de respondenten die wel eens meedoen aan een enquête, 32 huurders, is tevreden over de enquêtes waaraan zij hebben deelgenomen.
- 81% van de respondenten, 13 huurders, is tevreden over bewonersbijeenkomsten.
- Vier bewoners, 100%, zijn tevreden over het spreekuur.
- Negen bewoners, 100%, zijn tevreden over de jaarvergadering.
- De 100% die weergegeven is bij de themawerk- of klankbordgroepen heeft betrekking op één respondent die daarover ontevreden is.

Veel huurders nemen dus nauwelijks deel aan de activiteiten die door bewonerscommissies worden georganiseerd. Aan bewoners is gevraagd waarom zij daaraan niet meedoen. Hieronder is te zien wat de belangrijkste redenen zijn waarom bewoners niet meedoen aan activiteiten.

Belangrijkste redenen om niet mee te doen met activiteiten

(meerdere antwoorden mogelijk, n=174).

1	Geen tijd	32%
2	Niet op de hoogte van de activiteiten	32%
3	Vind de activiteiten niet interessant	25%
4	Ik voel me er niet thuis	19%
5	Het is op tijdstippen dat ik niet kan	9%

Er zijn vervolgens vragen gesteld over activiteiten die speciaal door bewonerscommissies worden georganiseerd. In de onderstaande tabel is te zien of bewoners daaraan deelnemen en vervolgens wat men dan van de buurtactiviteiten vindt.

Tabel v8B Bewonerscommissies organiseren verschillende activiteiten, ook in uw buurt. Kunt u per activiteit aangeven of u daaraan wel of niet heeft deelgenomen?

	Geen mening/ n.v.t.		
	Ja %	Nee %	n.v.t. %
Een schoonmaakactie in de buurt	4	95	0
Een straat- of buurtfeest	13	87	0
Een sportdag	0	100	0
Een ander evenement in de buurt	4	96	0
Een enquête van de bewonerscommissie	42	55	3
Een bewonersbijeenkomst in de buurt	22	78	0

n=83

- Aan schoonmaakacties in de buurt heeft 4% van de huurders wel eens deelgenomen. De overige bewoners hebben daaraan geen deelgenomen.
- Een straat- of buurtfeest is voor 13% van de huurders een activiteit waaraan men heeft deelgenomen.
- Een sportdag is waarschijnlijk nooit georganiseerd. Althans, geen bewoner heeft daaraan wel eens meegedaan.
- Aan een ander evenement hebben eveneens weinig bewoners deelgenomen. Slechts 4% van de bewoners heeft de vraag hiernaar positief beantwoord.
- Anders is het met enquêtes. 42% van de bewoners geeft aan wel een aan een enquête te hebben meegewerkt.
- Eenvijfde van de bewoners, 22%, gaat naar een bewonersbijeenkomst in de buurt.

Bewoners die wel eens deelnemen aan een activiteit van de bewonerscommissie hebben aangegeven wat zij daar dan van vonden. Het aantal respondenten dat een mening heeft gegeven varieert per activiteit sterk. Soms heeft slechts één huurder aangegeven een mening over een activiteit te hebben. Over deelname aan enquêtes hebben bijvoorbeeld, net als bij de Bewonersvereniging, 35 huurders hun mening gegeven maar bij de bewonersbijeenkomsten gaat het om 18 huurders en over een straat- of buurtfeest hebben 11 bewoners hun mening gegeven. Bij de overige bewonersactiviteiten gaat het om hooguit vier respondenten.

Tabel v8B-1 Als u wel eens heeft deelgenomen aan activiteiten van de bewonerscommissie, wat vond u daar dan van?

	slecht/ onvoldoend	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
Een schoonmaakactie in de buurt	25	25	50	0
Een straat- of buurtfeest	18	9	73	40
Een sportdag	0	0	0	0
Een ander evenement in de buurt	0	0	100	0
Een enquête van de bewonerscommissie	0	6	86	8
Een bewonersbijeenkomst in de buurt	0	6	89	5

n varieert van 4 tot 35

- Twee van de vier bewoners, 50%, die hebben aangegeven wat zij vonden van de schoonmaakactie in hun buurt hebben hieraan de waardering voldoende/goed gegeven. Eén huurder (25%) gaf de kwalificatie slecht/onvoldoende en de andere huurder was hierover neutraal.
- Acht bewoners, 73%, zijn positief over het straat- of buurtfeest. Twee bewoners, 18%, zijn hierover ontevreden.
- Er hebben geen bewoners deelgenomen aan een sportdag.
- Alle drie de huurders die aan een ander evenement hebben meegedaan (100%) zijn hierover positief.
- Over deelname aan een enquête van de bewonerscommissie zijn 21 bewoners, 86%, tevreden.
- Over bewonersbijeenkomsten in de buurten zijn 16 bewoners, 89%, tevreden.

In het kader van andere evenementen waaraan bewoners hebben deelgenomen is genoemd het gezamenlijk koffiedrinken, kaarten en sjoelen.

Aan de huurders is vervolgens gevraagd wat zij vonden van de activiteit waaraan zij deelnamen. Slechts één persoon heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid een mening hierover te ventileren. Deze bewoners waardeert de activiteit met 'voldoende/goed'.

Veel huurders nemen geen deel aan de activiteiten die door de bewonerscommissies worden georganiseerd. Aan bewoners is gevraagd waarom zij daaraan niet meedoen. Hieronder is te zien wat de belangrijkste redenen zijn waarom bewoners niet meedoen aan activiteiten.

Tabel v9a Als u zelden of nooit aan een activiteit van de Bewonerscommissie heeft deelgenomen, wat is daarvan de reden?

	%
Neemt vaker dan zelden of nooit deel aan een activiteit van de Bewonerscommissie	2
Geen tijd	28
Het is altijd op een datum en tijdstip dat ik niet kan	13
De activiteiten vind ik niet interessant	23
De activiteiten vind ik niet belangrijk	5
Ik weet niet goed hoe ik daaraan een bijdrage kan leveren	1
Ik heb het idee dat het niets oplevert	5
Ik voel me er niet thuis	2
De werkwijze spreekt me niet aan	1
Ik ben niet op de hoogte van de activiteiten	12
Anders	26

Meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%, n=169

- 'Geen tijd' (28%) en 'activiteiten vind ik niet interessant' (23%) zijn de twee meest genoemde redenen waarom bewoners niet deelnemen aan de activiteiten die door de bewonerscommissies worden georganiseerd.
- Voor 13% van de respondenten is het zo dat de activiteiten plaatsvinden op dagen en tijdstippen dat zij niet kunnen.
- De overige redenen die opgenomen zijn in de vragenlijst worden niet vaak aangegeven om weg te blijven bij de geplande activiteiten.

Bij de antwoordkeuzemogelijkheid 'anders' hebben 44 bewoners een eigen aan antwoorden gegeven. De antwoorden variëren van 'geen zin', 'gemakzucht', 'heb geen vertrouwen in dit soort dingen' of 'ga 's avonds nooit de deur uit'.

Aan de huurders is ook de vraag gesteld wat de reden is dat zij geen gebruik maken van activiteiten die Bewonersvereniging Rijswijk voor de huurders organiseert. In de onderstaande tabel is te zien hoe de bewoners hierop reageren.

Tabel v9b Als u zelden of nooit aan een activiteit van de Bewonersvereniging Rijswijk heeft deelgenomen, wat is daarvan de reden?

	%
Ik neem vaker dan zelden of nooit deel aan een activiteit van de Bewonersvereniging Rijswijk	4
Geen tijd	29
Het is altijd op een datum en tijdstip dat ik niet kan	8
De activiteiten vind ik niet interessant	22
De activiteiten vind ik niet belangrijk	5
Ik weet niet goed hoe ik daaraan een bijdrage kan leveren	2
Ik heb het idee dat het niets oplevert	4
Ik voel me er niet thuis	2
De werkwijze spreekt me niet aan	0
Ik ben niet op de hoogte van de activiteiten	17
Anders	4

Meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%, n=112

- De belangrijkste redenen waarom bewoners nooit deelnemen aan activiteiten van de Bewonersvereniging zijn gebrek aan tijd (29%) en dat men de activiteiten niet interessant vindt (22%).
- 17% van de huurders geeft aan dat zij niet op de hoogte zijn van door de Bewonersvereniging georganiseerde activiteiten.

Bij de antwoordkeuzemogelijkheid 'anders' hebben 32 bewoners een persoonlijke reden gegeven waarom zij niet deelnemen aan de activiteiten. Die variëren van 'geen zin', 'heb me er niet in verdiept', 'ga 's avonds nooit de deur uit' of 'gezondheidsproblemen'.

3.7 Meer aandacht voor bepaalde onderwerpen

Aan de huurders is gevraagd aan welke onderwerpen Bewonersvereniging Rijswijk meer aandacht moet schenken. De bewoners hebben eerst in een open vraag hierop antwoord kunnen geven. Als men geen idee had over welk soort onderwerpen het zou kunnen gaan zijn de antwoordkeuzemogelijkheden die in de vragenlijst staan aan hen voorgelegd. Hieronder is in een tabel te zien wat de bewoners hierop hebben geantwoord.

Tabel v10 Aan welke onderwerpen zou Bewonersvereniging Rijswijk naat uw mening met name aandacht moeten schenken?

	%
Het woningtoewijzingsbeleid	19
De hoogte van de huren in het algemeen	14
De jaarlijkse huurverhoging	12
Servicekosten	10
Woningonderhoud	33
De dienstverlening aan huurders	14
De herstructurering	10
Verkoop van woningen	8
Nieuwbouw van woningen	7
Beleid m.b.t. zelf aangebrachte voorzieningen	12
Leefbaarheid in de buurt	61
Wonen en zorg	21
Anders	20

Meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%, n=112

- 19% van de huurders heeft de wens dat de Bewonersvereniging meer aandacht schenkt aan het woningtoewijzingsbeleid.
- Over de hoogte van de huren is 14% van de huurders van mening dat dat onderwerp meer aandacht verdient. Vergelijkbaar is het wat betreft de jaarlijkse huurverhoging. 12% van de huurders zou daarvoor meer aandacht willen van de Bewonersvereniging.
- 10% van de huurders wil dat de Bewonersvereniging meer doet aan de servicekosten.
- Eenderde van de huurders heeft het onderhoud aan de woning genoemd als aandachtsgebied.
- Wat betreft de dienstverlening van Rijswijk Wonen geeft 14% van de huurders aan dat er reden is dat de Bewonersvereniging hieraan meer aandacht schenkt.
- 10% van de huurders vraagt meer aandacht voor de herstructurering.

- Verkoop van woningen is voor 8% van de huurders een onderwerp waaraan Bewonersvereniging Rijswijk meer zou kunnen doen. 7% van de huurders noemt in dit verband de nieuwbouw van woningen.
- Het ZAV-beleid staat bij 12% van de huurders op de agenda als aandachtgebied voor de Bewonersvereniging.
- De leefbaarheid in de buurt is voor veruit de meeste huurders (61%) een belangrijk onderwerp en zij willen dat Bewonersvereniging Rijswijk hieraan meer aandacht schenkt.
- Eenvijfde van de huurders (21%) noemt wonen en zorg als aandachtsg gebied voor de Bewonersvereniging.

Voor de overzichtelijkheid hebben we een Top 5 gemaakt van de onderwerpen die door de bewoners het meest zijn genoemd als aandachtgebied voor Bewonersvereniging Rijswijk.

Top 5 Onderwerpen aandachtsg gebied Bewonersvereniging Rijswijk

1	Leefbaarheid in de buurt	61%
2	Woningonderhoud	33%
3	Wonen en zorg	21%
4	Woningtoewijzingsbeleid	19%
5	Hoogte van de huur en diensverlening Rijswijk Wonen	14%

3.8 Bereidheid tot deelname aan activiteiten

De vragenlijst gaat vervolgens in op de bereidheid van bewoners om deel te nemen aan activiteiten. Welke activiteiten spreken bewoners aan en welke niet? Waarop kunnen Bewonersvereniging Rijswijk en de bewonerscommissies zich in de toekomst richten om tegemoet te komen aan de wensen van hun achterban? Hieronder is daarvan de tabel te zien.

Tabel v11 Ik noem een aantal activiteiten van de Bewonersvereniging Rijswijk en Bewonerscommissie. Zou u per activiteit willen aangeven of u zich er voor zou willen inzetten?

	ja	nee
	%	%
Een schoonmaakactie in de buurt	32	68
Een straat- of wijkfeest	25	75
Een straatbarbecue	26	74
Een sportdag voor de buurtkinderen	26	74
Zou u een enquête invullen waarmee de Bewonersvereniging of Bewonersorganisatie de mening van de bewoners vraagt	82	18
Een bewonersbijeenkomst bij u in de buurt	28	72
Zou u naar het spreekuur gaan van de Bewonersvereniging of de bewonerscommissie	49	51
Zou u naar de jaarvergadering gaan van de Bewonersvereniging	35	65
Zou u deelnemen aan een werkgroep of klankbordgroep van de Bewonersvereniging over een bepaald onderwerp	20	80
Zijn er andere activiteiten waarvoor u zich (ook) zou willen inzetten	8	92

Meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%, n varieert van 172 tot 174

- Voor een schoonmaakactie in de buurt wil 32% van de huurders zich actief inzetten.
- Een kwart van de huurders (25%) wil meedoen als er een straat- of buurtfeest zou worden georganiseerd. Ongeveer evenveel bewoners (26%) wil meedoen aan de straatbarbecue.
- Er is ook belangstelling voor een sportdag voor de kinderen uit de buurt. 26% van de bewoners wil aan een dergelijke activiteit een bijdrage leveren.
- Maar liefst 82% van de bewoners wil meedoen aan een enquête als er over onderwerpen naar hun mening wordt gevraagd.
- Relatief veel bewoners zijn geïnteresseerd in een bewonersbijeenkomst in de buurt. Als die georganiseerd zouden worden zou 28% van de bewoners daar naar toe gaan.
- De helft van de bewoners, 49%, zou naar het spreekuur gaan van de huurdersvertegenwoordigers.
- Eenderde van de bewoners, 35%, geeft aan dat zij naar de jaarvergadering van Bewonersvereniging Rijswijk zouden gaan.

- Voor een werkgroep of klankbordgroep heeft een vijfde van de bewoners belangstelling als er over een bepaald onderwerp hen zouden worden gevraagd daaraan deel te nemen.
- Bij de categorie anders heeft 8% van de bewoners iets opgeschreven. Iemand heeft genoemd aan alle activiteiten die met kinderen te maken hebben mee te doen. Andere zaken die in dit verband zijn genoemd zijn een Jeu de Boulesclubje of iets doen voor de medeburgers (ouderen).

3.9 Achtergrondgegevens onderzoeksgroep

Er zijn enkele specifieke vragen gesteld over de achtergrond van de respondenten. Hieronder zijn hiervan de uitkomsten te zien.

Huishoudsamenstelling

Eénpersoonshuishouden	33%
Tweepersoonshuishouden	43%
Driepersoonshuishouden	10%
Vierpersoonshuishouden	10%
Vijfpersoonshuishouden of meer	24%

De onderzoeksgroep bestaat uit 41% mannen en 59% vrouwen waarvan 51% de leeftijd heeft van 65 jaar of ouder. 20% van de respondenten heeft een MBO-opleiding afgerond en 16% heeft HBO als hoogst voltooide opleiding. De meerderheid van de deelnemers, 48%, heeft een LBO, Mavo of VMBO afgerond. Van 89% van de respondenten zijn de ouders in Nederland geboren. Er zijn dus relatief weinig allochtone huurders die deel hebben genomen aan de enquête. Waar het allochtone huurders betreft zijn dat met name Surinamers, Antillianen en Indonesiërs/Molukkers.