

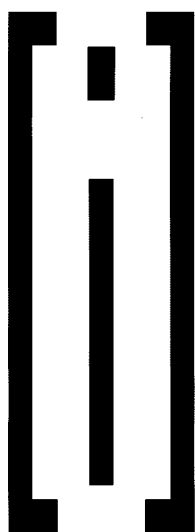
Kwaliteitsmeting
Huurdersorganisaties

Bewonersvereniging Rijswijk
Rijswijk

Deel 1

Samenvatting en aanbevelingen

Amsterdam, maart 2008



inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Achtergrond	4
1.3	Bewonersvereniging Rijswijk	4
1.4	Opbouw rapportage	4
2	Samenvatting	5
2.1	Inleiding	5
2.2	Kwaliteitsonderdeel 1 Vereisten uit de Overlegwet	5
2.3	Kwaliteitsonderdeel 2 Basiskwaliteit Bewonersvereniging Rijswijk	6
2.4	Kwaliteitsonderdeel 3 Contact en overleg met de achterban	12
2.5	Kwaliteitsonderdeel 4 Samenwerking en overleg in het werkgebied	15
2.6	Kwaliteitsonderdeel 5 Invloed en resultaat	16
3	Aanbevelingen	19
3.1	Inleiding	19
3.2	Kwaliteitsonderdeel 1 Vereisen uit de Overlegwet	20
3.3	Kwaliteitsonderdeel 2 Basiskwaliteit Bewonersvereniging Rijswijk	20
3.4	Kwaliteitsonderdeel 3 Contact en overleg met de achterban	20
3.5	Kwaliteitsonderdeel 4 Samenwerking en overleg in het werkgebied	21
3.6	Kwaliteitsonderdeel 5 Invloed en resultaat	21



Inleiding

1.1 Inleiding

Voor u ligt de samenvatting van het onderzoeksrapport en de aanbevelingen van de kwaliteitsmeting bij 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 Bewonersvereniging Rijswijk, zijn opgenomen in een afzonderlijke bijlage.

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 Bewonersvereniging Rijswijk. Daarnaast geeft het een indruk van de mate waarin Bewonersvereniging Rijswijk voldoet aan de kwaliteitsnormen die de Woonbond voor ogen heeft voor een goede en succesvolle huurdersorganisatie.

De samenvatting en de bijlage van de kwaliteitsmeting geeft 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

Bewonersvereniging Rijswijk vertegenwoordigt de huurders van woningcorporatie Rijswijk Wonen.

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 Bewonersvereniging Rijswijk. Dat is iets beter dan gemiddeld voor een huurdersorganisatie in de sociale huursector gangbaar is.

1.4 Opbouw rapportage

In hoofdstuk 2 van deze rapportage geven we een samenvatting van de resultaten en conclusies van de kwaliteitsmeting van Bewonersvereniging Rijswijk op de verschillende kwaliteitsonderdelen. In hoofdstuk 3 doen we aanbevelingen ter versterking van de werkwijze van Bewonersvereniging Rijswijk en voor versterking van het contact met de achterban.

In de bijlage beschrijven we de werkwijze bij de kwaliteitsmeting van Bewonersvereniging Rijswijk. We gaan daarbij in op de respons bij de verschillende onderzoeksonderdelen en geven een overzicht van de documenten die door Bewonersvereniging Rijswijk ter beschikking zijn gesteld.

De scorelijsten zijn ook in een afzonderlijke bijlage opgenomen. Hierin zetten we de prestaties van Bewonersvereniging Rijswijk 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.

[2]

Samenvatting

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geven we de samenvatting weer van de uitkomsten van de Kwaliteitsmeting van Bewonersvereniging Rijswijk. Er zijn vijf kwaliteitsonderdelen op basis waarvan de kwaliteitsmeting is opgebouwd. De resultaten per kwaliteitsonderdeel zijn terug te vinden in de scorelijsten in een afzonderlijke bijlage behorend bij het volledige rapport.

In hoofdstuk 3 geven we waar dat aan de orde is aanbevelingen per kwaliteitsonderdeel.

2.2 Kwaliteitsonderdeel 1 Vereisten uit de Overlegwet

Bewonersvereniging Rijswijk voldoet aan de vereisten van de Overlegwet. Er zijn enkele kanttekeningen.

Samenstelling en verkiezing bestuur

Volgens de statuten van Bewonersvereniging Rijswijk bestaan de leden uit huurders van Rijswijk Wonen. Volgens de beschikbare documenten wordt het bestuur van Bewonersvereniging gekozen door de Algemene Ledenvergadering. Deze bijeenkomst wordt doorgaans door 50 à 60 leden bezocht, zo blijkt uit het interview met het bestuur van Bewonersvereniging Rijswijk. Dat is landelijk gezien een redelijke opkomst. Uit de enquête onder de huurders blijkt dat er kritiek is over de invloed die zij hebben op de samenstelling van het bestuur. 48% van de huurders vindt dat men onvoldoende invloed heeft op de samenstelling van het bestuur.

Op zichzelf worden de huurders door Bewonersvereniging Rijswijk in de gelegenheid gesteld invloed uit te oefenen op de samenstelling van het bestuur. Zij kunnen naar de ALV gaan als zij dat willen.

De betrokkenheid van de individuele huurders bij Bewonersvereniging Rijswijk is echter niet zo groot, zo wordt ook door het bestuur onderkend.

Formeel wordt weliswaar voldaan aan de vereisten uit de Overlegwet, maar in de praktijk is de invulling problematisch.

Betrekken van huurders bij standpuntbepaling

De Overlegwet schrijft verder voor dat de huurdersorganisatie de plannen voor het eerstvolgend jaar met de huurders bespreekt. Bewonersvereniging Rijswijk geeft aan dat zij tweemaal per jaar een Algemene Ledenvergadering houdt. In de ledenvergadering in het najaar komt het werkplan en de begroting voor het komende jaar aan de orde. De ledenvergadering wordt zoals gememoreerd bezocht door een relatief kleine groep met vaak dezelfde trouwe bezoekers. Het feitelijke doel, het betrekken van de huurders bij de werkplannen van de huurdersorganisatie, wordt hiermee niet optimaal gerealiseerd.

Het directe contact met de individuele huurders vindt ten dele plaats via de bewonerscommissies.

Bewonersvereniging Rijswijk is de koepelorganisatie die het beleidsmatig overleg heeft met Rijswijk Wonen. Individuele huurders en huishoudens kunnen meestal voor vragen en hulp bij de bewonerscommissies terecht. Via de bewonerscommissies kunnen individuele huurders ook indirect hun invloed doen gelden op het werkplan van Bewonersvereniging Rijswijk. Een kwart van de bewonerscommissies is echter ontevreden over de mate waarin zij worden betrokken bij het werkplan, 42% van de commissies vindt dat dit wel goed gebeurt. Door de structuur hebben de bewonerscommissies het meest direct contact met de individuele huishoudens. Volgens de wijkcoördinatoren doen slechts twee bewonerscommissies aan achterbanraadpleging. Het betrekken van huurders bij het huurderswerk van Bewonersvereniging Rijswijk en het contact vanuit de organisatie naar de huurders zou beter kunnen. We komen daar later op terug.

Het overleg naar aanleiding van het visiedocument van Bewonersvereniging Rijswijk over de bewonersparticipatie kan een goede aanleiding zijn om de relatie tot de huurders te herzien en te versterken.

2.3 Kwaliteitsonderdeel 2 Basiskwaliteit Bewonersvereniging Rijswijk

Visie op bewonersparticipatie

Bewonersvereniging Rijswijk heeft in 2006 een visiestuk geschreven over bewonersparticipatie. Uit het visiestuk komt onder andere naar voren dat Bewonersvereniging Rijswijk het voortouw neemt om de bewonersparticipatie in Rijswijk te verbeteren. Daartoe worden in het visiestuk tal van voorstellen gedaan.

Het feit dat Bewonersvereniging Rijswijk een dergelijk visiestuk maakt en dit voorlegt aan de achterban en overlegpartners is landelijk gezien uniek. In het visiestuk komt ook vernieuwing van de eigen organisatie aan de orde. Gesprekpartners waarderen dat, zo blijkt uit de interviews.

Bewonersvereniging Rijswijk heeft de afgelopen jaren ook andere visiestukken gepresenteerd, zoals over herstructurering, leefbaarheid en wonen voor ouderen. Deze stukken zijn inhoudelijk van een degelijk niveau. Zij spelen ook een rol in de meningsvorming bij de overlegpartners over het betreffende thema. Bewonersvereniging Rijswijk onderscheidt zich met de diverse beleidsstukken in positieve zin ten opzichte van wat elders bij huurdersorganisaties gangbaar is.

Werkplan, begroting en jaarverslag

Uit de documentenanalyse blijkt dat Bewonersvereniging Rijswijk jaarlijks een werkplan, begroting en jaarverslag en een financieel verslag maakt. De begroting is gebaseerd op de resultaten van het vorige en het lopende jaar en de activiteiten die worden verwacht. Dat is een goede werkwijze, temeer daar onze ervaring is dat soms de begroting is gebaseerd op het geld dat beschikbaar is en niet op wat nodig is.

Het werkplan van Bewonersvereniging Rijswijk is een duidelijk en leesbaar document, waarin de lokale en landelijke ontwikkelingen zijn beschreven. Ook enkele verwachte knelpunten zijn daarin opgenomen. Door het beschrijven van de ontwikkelingen heeft het werkplan meer weg van een beleidsplan. Het is minder een document waar het accent ligt op de activiteiten en plannen die het komend jaar worden uitgevoerd.

Vanuit de corporatie wordt de vraag opgeworpen of men soms niet te veel hooi op de vork neemt.

Een knelpunt dat in het werkplan opvalt is de zorg die het bestuur heeft voor de continuïteit van het eigen bestuur in verband met de vereiste volkshuisvestelijke kennis die nodig is aan de overlegtafel met Rijswijk Wonen. Dat kan een gevaar zijn voor het vasthouden van de bestuursleden van wie veel wordt gevraagd, zowel in tijd als wat betreft de deskundigheid. Het ontwikkelen van activiteiten om hierin te investeren zou voor het komend jaar kunnen worden begroot en worden opgenomen in het werkplan. Van dergelijke activiteiten zijn wel goede voorbeelden voorhanden.

Onduidelijk is in zijn algemeenheid in welke mate het werkplan zijn vertaling vindt in de begroting. Het lijkt erop dat de begroting is gebaseerd op het doortrekken van bestaand beleid en het voortborduren op bedragen die in eerdere jaren gebruikelijk waren.

Financiering

Bewonersvereniging Rijswijk geeft aan over voldoende financiële middelen te beschikken, afkomstig van de leden van de vereniging en van Rijswijk Wonen. Rijswijk Wonen geeft aan dat er sprake is van opbouw van een reserve. De corporatie is ook van mening dat Bewonersvereniging Rijswijk over voldoende financiële middelen beschikt. Rijswijk Wonen verstrekt een bedrag dat maximaal gelijk is aan de contributie van de leden. De contributie is € 0,60 per lid per maand wat neerkomt op € 7,20 per lid per jaar.

Rijswijk Wonen betaalt € 14.544 per jaar. Daarnaast betaalt de corporatie een bedrag t.b.v. de onkosten van de bewonerscommissies ad € 2.400 en een bijdrage van € 6.900 voor externe ondersteuning t.b.v. de bewonerscommissies. Dat komt er op neer dat Rijswijk Wonen in 2007 een financiële bijdrage geeft van € 23.844. Dat is omgerekend circa € 3,70 per woning.

Vergeleken met wat elders gangbaar is ontvangt Bewonersvereniging Rijswijk een relatief laag bedrag van Rijswijk Wonen. In de commerciële huursector wordt gemiddeld een bedrag van € 5 à € 6 per woning betaald. Volgens cijfers van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) werd in 2005 in de sociale huursector gemiddeld een bedrag van € 6,90 per woning betaald voor het 'betrekken van bewoners bij beleid en beheer'. Deze cijfers, hoewel niet helemaal vergelijkbaar, geven wel een indicatie van wat landelijk gemiddeld wordt betaald door corporaties aan huurdersorganisaties. Anderzijds kan Bewonersvereniging Rijswijk wel gebruik maken van andere faciliteiten van de corporatie, zoals de vergaderruimte, het kopiëren van stukken en dergelijke.

De bewonerscommissies geven in grote meerderheid (83%) aan dat zij zeer tevreden zijn over de vergaderruimte waarover ze kunnen beschikken. Slechts 25% van de bewonerscommissies noemt de hoeveelheid financiële middelen voor hun eigen organisatie voldoende of goed. Veel bewonerscommissies hebben geen mening op dit punt en dat geldt ook voor de vraag over de hoeveelheid financiële middelen waarover Bewonersvereniging Rijswijk beschikt.

Bewonersvereniging Rijswijk besteedt de inkomsten aan vaste kosten zoals de financiering van bewonerscommissies, opleiding en externe ondersteuning, informatie aan de leden, jaarvergadering en secretariaatskosten en bestuurs- en vergaderkosten. Het opstellen van de eerder genoemde visiestukken zijn onzichtbaar ondergebracht in de vaste kosten. Er zijn geen uitgaven weergegeven op de begroting die verband houden met activiteiten of achterbanraadplegingen. In het werkplan voor 2007 wordt rekening gehouden met de Kwaliteitsmeting Huurdersorganisatie waarvan dit rapport het resultaat is. In de begroting voor 2007 is een uitgave daarvoor niet opgenomen. De begroting was al opgesteld, zo blijkt uit informatie van Bewonersvereniging Rijswijk, voordat de opdracht voor de Kwaliteitsmeting was verstrekt.

Voor specifieke projecten, zoals de Kwaliteitsmeting, kan afzonderlijk budget bij Rijswijk Wonen aangevraagd worden.

Bewonersvereniging Rijswijk heeft goede faciliteiten voor het werk van de vereniging en kan gebruik maken van een ruim kantoor c.q. vergaderruimte met toebehoren. Deze vergaderruimte wordt primair gebruikt door Rijswijk Wonen, alsmede voor vergaderingen van bewonerscommissies.

Bewonersvereniging Rijswijk maakt jaarlijks een inhoudelijk jaarverslag. Het verslag over 2006 dat aan het WKA beschikbaar is gesteld is helder

geschreven en informatief. Uit het financiële verslag blijkt dat Bewonersvereniging Rijswijk over een behoorlijke reserve beschikt. Niet duidelijk is wat de achtergrond is van deze reserve en of er wordt gedacht over de besteding (van een deel) hiervan.

Het bestuur van Bewonersvereniging Rijswijk

Het bestuur bestaat uit zeven personen, waarvan één vacature. Over dit aantal zijn alle partijen tevreden. De meeste bestuursleden zijn al lang op verschillende niveaus en in verschillende organisaties actief in de bewonersparticipatie, sommigen al gedurende circa 35 jaar. Het vinden van nieuwe bestuursleden zoals een vaste voorzitter is moeilijk. In elke nieuwsbrief wordt daarvoor een oproep gedaan wat geen enkele respons oplevert. Bewonersvereniging heeft de statuten aangepast zodat drie van de zeven bestuursleden van buiten de kring van huurders kunnen worden benoemd.

Verschillende bronnen zoals het bestuur van Bewonersvereniging Rijswijk zelf en het management van Rijswijk Wonen geven aan dat Bewonersvereniging Rijswijk voldoende representatief is in haar werkwijze.

Zowel het management als de wijkcoördinatoren geven aan tevreden te zijn over de samenstelling van het bestuur. Wel wordt de aantekening gemaakt dat het nog steeds zo is dat het bestuur meestal uit oudere autochtonen bestaat en dat het moeilijk is om ook andere huurders te vinden. Oorzaak zou kunnen zijn, zo wordt aangegeven, dat nieuwe mensen misschien moeilijk aansluiting vinden in een club die al langer functioneert.

Bewonersvereniging Rijswijk zelf heeft zorg over de continuïteit van het eigen bestuur. De noodzaak van het werven van nieuwe mensen voor het bestuur wordt onderkend. Niet duidelijk is op welke wijze Bewonersvereniging Rijswijk dit in de praktijk gaat aanpakken. De statutenwijziging en het visiestuk participatie vormen een grondslag voor het werven van nieuwe bestuursleden, maar dat moet in de praktijk dan nog vorm krijgen.

Bewonersvereniging Rijswijk kent een onkostenvergoeding voor de bestuursleden toe. Rijswijk Wonen is het met deze werkwijze eens, mede in het licht van de zwaarte van het werk en de tijd die het van de actieve bestuursleden vraagt.

Deskundigheid

Bewonersvereniging Rijswijk werkt aan de deskundigheid van het eigen bestuur. De bestuurder van Rijswijk Wonen geeft aan dat Bewonersvereniging Rijswijk een goede sparringpartner is. Er is in het bestuur van de Bewonersvereniging Rijswijk sprake van een helicopterview, aldus de directeur-bestuurder van Rijswijk Wonen.

De samenwerkingspartners van Bewonersvereniging Rijswijk, zoals de bewonerscommissies, Rijswijk Wonen en de gemeente, zijn zeer tevreden over

de deskundigheid van het bestuur. Alle bewonerscommissies (100%) noemen het bestuur deskundig. Niet alleen is men tevreden over de geagendeerde onderwerpen, maar ook over het op eigen initiatief presenteren van visiestukken over actuele onderwerpen. Er is een visiestuk over Wonen voor ouderen, over bewonersparticipatie, over leefbaarheid en herstructurering. In 2008 verschijnt een visiestuk over Buurtgericht Werken. De visiestukken leiden er ondermeer toe dat Bewonersvereniging Rijswijk door de lokale fracties in de gemeenteraad wordt uitgenodigd om over onderwerpen te debatteren. In de Woonvisie van de gemeente zijn zaken meegenomen uit de visiestukken van Bewonersvereniging Rijswijk en wordt verwezen naar het visiedocument over Wonen voor ouderen van Bewonersvereniging Rijswijk.

Het management van Rijswijk Wonen signaleert een zekere afstand tussen het niveau van Bewonersvereniging en datgene wat de 'gewone' huurder beweegt. Bewonersvereniging Rijswijk weet wat de huurders belangrijk vinden, maar het speelt zich af op een ander niveau dan dat van de huurders.

De actuele kennis van wet- en regelgeving is in het bijzonder geconcentreerd bij de secretaris van Bewonersvereniging Rijswijk. Er wordt tegelijkertijd aangegeven dat de deskundigheid van het bestuur niet afhangt van één persoon; er zitten gradaties in de deskundigheid van de verschillende bestuursleden. Er wordt zeker gewerkt aan verbreding van deze kennis bij het hele bestuur, maar het is niet eenvoudig om op het niveau van de secretaris te komen, ook door zijn voormalige beroepsmatige achtergrond. De volkshuisvestelijke kennis is verder goed gespreid over de bestuursleden.

Bewonersvereniging Rijswijk huurt externe ondersteuning in, voor het eigen bestuur en om bewonerscommissies te adviseren en te ondersteunen. Bewonersvereniging Rijswijk geeft daarmee aan dat zij het werk serieus neemt en dat het bestuur de omvang van het werk daarmee weet te beheersen. Over het algemeen vergaart het bestuur overigens ook zelf de benodigde informatie en kennis.

Bewonersvereniging Rijswijk organiseert geen activiteiten in het kader van zelfevaluatie. Evaluatieve opmerkingen over bepaalde zaken worden tijdens de vergaderingen afgehandeld.

In het kader van deskundigheidsbevordering maakt bijna de helft van bewonerscommissies (46%) gebruik van het scholingsprogramma dat Bewonersvereniging Rijswijk hen aanbiedt. 75% van de bewonerscommissies is tevreden over het scholingsaanbod dat hen wordt geboden.

Vernieuwing en betrekken specifieke doelgroepen

Bewonersvereniging Rijswijk onderneemt geen extra inspanningen om jongeren, allochtonen of andere bijzondere doelgroepen bij het werk en de participatie te betrekken. Voor 2008 brengt Bewonersvereniging Rijswijk een visiestuk uit over Buurtgericht Werken. De verwachting is, zo geeft Bewonersvereniging Rijswijk aan, dat er dan activiteiten worden ontwikkeld om meer specifieke doelgroepen te bereiken.

De wijkcoördinatoren zijn van mening dat er wat hen betreft zeker behoefte is aan het betrekken van meer specifieke doelgroepen, met name in wijken waar herstructurering plaatsvindt. Het management van Rijswijk Wonen vindt het niet noodzakelijk dat allochtonen binnen het bestuur zelf actief zijn omdat Bewonersvereniging Rijswijk een goed beeld heeft van wat er leeft onder de huurders.

Geen van de bewonerscommissies onderneemt activiteiten om allochtone huurders bij hun werk te betrekken, zo blijkt uit de enquête.

De wijkcoördinatoren die de contacten met de bewonerscommissies onderhouden zijn van mening dat Bewonersvereniging Rijswijk door middel van tijdelijke werk- of klankbordgroepen meer huurders bij de standpuntbepalingen zou kunnen betrekken. Maar, zo wordt door de wijkcoördinatoren aangegeven, Bewonersvereniging Rijswijk is door middel van het visiestuk over de bewonersparticipatie wel op zoek naar andere vormen om huurders te betrekken bij het werk. Uit de enquête onder de huurders komt naar voren dat 20% geïnteresseerd is om deel te nemen aan een werkgroep of klankbordgroep over een bepaald onderwerp.

De wijkcoördinatoren zouden graag zien dat Bewonersvereniging Rijswijk zich meer bezig houdt met de oprichting van bewonerscommissies waar deze nog niet zijn. Bewonersvereniging Rijswijk ziet dat eveneens als de taak van Rijswijk Wonen.

De ondersteuning aan en communicatie van Bewonersvereniging Rijswijk met de bewonerscommissies gaat vaak via de email. Soms wordt op verzoek van bewonerscommissies een overleg gepland over een bepaald onderwerp of probleem. Er zijn jaarlijks enkele overleggen over bepaalde thema's met alle bewonerscommissies samen. Het voornemen is, als nadere uitwerking van de Visie op Participatie om in 2008, alle voorzitters van de bewonerscommissies uit te nodigen voor onderlinge afstemming. Hierbij zal aan Rijswijk Wonen gevraagd worden aan te willen schuiven.

Uit het onderzoeksgesprek met het bestuur van Bewonersvereniging Rijswijk komt naar voren dat Bewonersvereniging Rijswijk geen werkgroepen of klankbordgroepen en dergelijke kent. Dergelijke werkvormen zouden een middel kunnen zijn om nieuwe mensen bij de huurdersorganisatie te betrekken.

De bewonerscommissies zijn relatief kritisch over de pogingen die Bewonersvereniging Rijswijk doet met betrekking tot de vernieuwing van de organisatie. Slechts 33% van de bewonerscommissies vindt dat Bewonersvereniging Rijswijk er genoeg aan doet om jongeren bij het huurderswerk te betrekken of om iets met nieuwe werkvormen, zoals klantenpanels en dergelijke te doen.

Uit de enquête bij de individuele huurders blijkt dat diverse huurders best mee zouden willen doen met een activiteit van Bewonersvereniging Rijswijk. Het gaat dan vooral om het invullen van een enquête. 82% van de huurders wil daaraan wel meedoen. Eenderde van de huurders wil wel meedoen met een buurtactiviteit zoals een schoonmaakactie.

In zijn algemeenheid zijn de huurders heel tevreden over het functioneren van Bewonersvereniging Rijswijk. 74% van de huurders noemt dat functioneren voldoende of goed, slechts 3% heeft een negatief oordeel. Bewonersvereniging Rijswijk scoort hierbij beter dan de andere huurdersorganisaties in de andere vergelijkbare kwaliteitsonderzoeken.

2.4 Kwaliteitsonderdeel 3 Contact en overleg met de achterban

Informereren van individuele huurders

Bewonersvereniging Rijswijk informeert de huurders over haar activiteiten door middel van de eigen nieuwsbrief en de website. 68% van de huurders kijkt nooit op de website van Bewonersvereniging Rijswijk. De nieuwsbrief is wel goed bekend bij de huurders. 92% van de huurders kent de nieuwsbrief. Niet-leden worden niet geïnformeerd en zijn daardoor dus minder op de hoogte van de activiteiten en de bereikbaarheid van Bewonersvereniging Rijswijk.

De bewonerscommissies (75%) geven aan dat de huurders naar hun mening vaak genoeg door Bewonersvereniging Rijswijk worden geïnformeerd. De informatie is goed en duidelijk, zo wordt door de commissies aangegeven. 67% van de bewonerscommissies heeft geen mening over de website van Bewonersvereniging Rijswijk, waarschijnlijk omdat men er niet van op de hoogte is.

De individuele huurders zijn in ruime meerderheid tevreden over de informatie die zij van Bewonersvereniging Rijswijk ontvangen. 77% van de huurders vindt dat men vaak genoeg informatie ontvangt en 90% van de huurders vindt de informatie duidelijk leesbaar.

Bijna tweederde van de bewonerscommissies (64%) informeert de huurders in hun werkgebied schriftelijk over wat zij doen. Meer dan de helft van de bewonerscommissies (54%) geeft aan dat zijzelf of Bewonersvereniging Rijswijk wel eens een enquête houden onder de huurders. Dit wordt niet ondersteund door informatie van Bewonersvereniging Rijswijk zelf. Ook de

wijkcoördinatoren geven aan dat achterbanraadpleging niet of nauwelijks plaatsvindt. Uit de enquête blijkt dat ongeveer de helft van de huurders (48%) wel mee zou willen doen aan een enquête van Bewonersvereniging Rijswijk.

Elk voorjaar wordt tijdens de Algemene Ledenvergadering (ALV) aan de leden het jaarverslag en de afrekening van het voorbije jaar voorgelegd ter goedkeuring. Daarnaast worden actuele onderwerpen op de ALV besproken. In het najaar wordt op de ALV de begroting en het werkplan voor het komende jaar gepresenteerd. Actuele onderwerpen uit het werkplan worden tevens behandeld.

Bewonersvereniging Rijswijk telt circa 2.000 leden. 31% van de huurders van Rijswijk is lid van de Bewonersvereniging. Bewonersvereniging Rijswijk weet het ledental stabiel te houden, zo geeft het management van de corporatie aan, maar het zouden er eigenlijk meer moeten zijn. Er is bij Bewonersvereniging Rijswijk geen sprake van een sterke binding met individuele huishoudens. Het contact met de huurders is gedelegeerd aan de bewonerscommissies. Slechts 17% van de huurders is dan ook bekend met Bewonersvereniging Rijswijk. 25% van de huurders kent Bewonersvereniging Rijswijk een beetje. Daar staat tegenover dat meer huurders (68%) bekend zijn met de bewonerscommissies bij hen in de buurt.

In het verleden organiseerde Bewonersvereniging Rijswijk een inloopsprek-
uur, dat is opgeheven omdat er geen gebruik van werd gemaakt.

Het management van Rijswijk Wonen geeft aan dat Bewonersvereniging Rijswijk, om zich meer te profileren naar alle huurders, meer aandacht in de pers zou kunnen zoeken bij het behalen van een bepaald succes in het overleg met de corporatie. Met andere woorden, de uitstraling zou beter kunnen.

Ook eenderde van de bewonerscommissies is van mening dat Bewonersvereniging Rijswijk vaker in de plaatselijke pers moet komen.

Contact met bewonerscommissies

Bewonersvereniging Rijswijk heeft een aantal keer per jaar een bijeenkomst met alle bewonerscommissies.

De visiestukken die Bewonersvereniging Rijswijk maakt worden aan de bewonerscommissies voorgelegd. Een kwart van de commissies vindt dat zij onvoldoende worden betrokken bij het werkplan of activiteiten van Bewonersvereniging Rijswijk. 42% van de commissies is hierover wel tevreden.

De adviezen die Bewonersvereniging Rijswijk opstelt naar aanleiding van beleidswijzigingen of voornemens van Rijswijk Wonen worden niet teruggekoppeld naar de bewonerscommissies. Deze stukken worden verantwoord in het jaarverslag.

De bewonerscommissies zijn op enkele onderdelen verdeeld over het werk van Bewonersvereniging Rijswijk. Sommige commissies (33%) zouden vaker geïnformeerd willen worden door Bewonersvereniging Rijswijk. Een kwart van de bewonerscommissies is van mening dat Bewonersvereniging Rijswijk niet altijd weet wat de huurders belangrijk vinden. In de toelichtingen wordt aangegeven dat men meer contact zou willen tussen Bewonersvereniging Rijswijk en hen. Men vindt ook dat er te weinig informatie wordt gegeven op wat Bewonersvereniging Rijswijk heeft bereikt. Bewonersvereniging Rijswijk zou op onderdelen ook meer opening van zaken moeten geven.

De helft van de bewonerscommissies vindt dat zij voldoende door Bewonersvereniging Rijswijk worden gewaardeerd voor hun inzet. Dat blijkt, zo wordt aangegeven, uit de jaarlijkse borrel.

Vrijwel alle bewonerscommissies, 91%, vinden dat Bewonersvereniging Rijswijk goed bereikbaar is voor vragen van de commissieleden.

Relatief veel bewonerscommissies (50%) zou meer landelijk relevante informatie ontvangen van Bewonersvereniging Rijswijk .

De helft van de bewonerscommissies vindt dat zij voldoende invloed heeft op het activiteitenplan van Bewonersvereniging Rijswijk. Eenderde van de bewonerscommissies vindt dat Bewonersvereniging Rijswijk voldoende open staat voor hun suggesties en deze serieus neemt.

Over de resultaten van Bewonersvereniging Rijswijk op de verschillende onderwerpen is 58% van de bewonerscommissies positief. Over het resultaat van Bewonersvereniging Rijswijk wat betreft de huurverhoging is 77% van de commissies positief. Over de hoogte van de huren in het algemeen is 75% van de commissies positief. Over de dienstverlening van Bewonersvereniging Rijswijk aan huurders uit 67% van de commissies zich tevreden. De helft van de commissies is van mening dat Bewonersvereniging Rijswijk voldoende resultaat boekt wat betreft het woningonderhoud en het ZAV-beleid. 45% van de commissies vindt dat Bewonersvereniging Rijswijk het goed doet op het thema Wonen en Zorg.

De wijkcoördinatoren van Rijswijk Wonen zien een taak voor Bewonersvereniging Rijswijk om de bewonerscommissies verder te professionaliseren. Bijvoorbeeld bij het raadplegen van de achterban door de commissies over bepaalde onderwerpen of standpunten.

De wijkcoördinatoren geven aan behoefte te hebben aan extra inspanningen van Bewonersvereniging Rijswijk om meer huurders te interesseren voor bewonerscommissies. Bewonersvereniging Rijswijk geeft in het visiestuk over bewonersparticipatie aan dat het oprichten van bewonerscommissies in gebieden waar die niet zijn zowel de taak is van Rijswijk Wonen als van Bewonersvereniging Rijswijk. Het is niet ongebruikelijk en ook niet onlogisch dat de koepelorganisatie zelf ook actief werkt aan het oprichten van bewonerscommissies.

Bewonersvereniging Rijswijk organiseert jaarlijks een borrel waarmee de actieve leden van de bewonerscommissies worden bedankt voor hun getoonde inzet.

Extra activiteiten en werkzaamheden

Bewonersvereniging Rijswijk heeft een eigen website die duidelijk is en waarop veel beleidsmatige informatie staat. De website is naar onze mening te weinig gericht op de individuele huurders. De huurders maken ook nauwelijks gebruik van de website van Bewonersvereniging Rijswijk, zo blijkt uit de enquête: 68% van de huurders bezoekt de website niet.

Ook de meeste bewonerscommissies lijken niet op de hoogte te zijn van de website.

2.5 Kwaliteitsonderdeel 4 Samenwerking en overleg in het werkgebied

Samenwerkingsovereenkomst

Bewonersvereniging Rijswijk is over het algemeen tevreden over de samenwerkingsovereenkomst met Rijswijk Wonen, maar beide partijen hebben aangegeven de samenwerkingsovereenkomst na afloop van de looptijd tegen het licht te willen houden.

De bewonerscommissies zijn in ruime meerderheid tevreden over de bevoegdheden, zoals die zijn vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst.

Het streven van Bewonersvereniging Rijswijk is dat de samenwerkingsovereenkomst verder wordt aangescherpt. Opvallend is de gelijkwaardigheid van de beide partijen in het overleg en het streven naar overeenstemming.

In de visienotitie van Bewonersvereniging Rijswijk over de bewonersparticipatie worden de bevoegdheden van de bewonerscommissies herzien. Hierover wordt overleg gevoerd met Rijswijk Wonen.

De ervaring van de wijkcoördinatoren is, ondanks dat alle bewonerscommissies een afschrift hebben ontvangen van de samenwerkingsovereenkomst, dat weinig bewonerscommissies op de hoogte zijn van de samenwerkingsovereenkomst.

Functioneren van het overleg

Het overleg tussen Bewonersvereniging Rijswijk en Rijswijk Wonen verloopt goed. Dat vinden zowel Bewonersvereniging Rijswijk als het management en de directeur-bestuurder van Rijswijk Wonen. Het overleg met de bestuurder en het overleg met het management vindt plaats op basis van gelijkwaardigheid. De mening van Bewonersvereniging Rijswijk wordt serieus genomen en Bewonersvereniging Rijswijk wordt in een vroegtijdig stadium betrokken bij onderwerpen van beleid. Bewonersvereniging Rijswijk vervult daarmee, zoals eerder al is gezegd, de rol van sparring partner van Rijswijk Wonen. De gelijkwaardigheid blijkt ook uit het gezamenlijk opstellen van de agenda voor het overleg.

Opvallend is de open en positieve grondhouding die er bij alle partijen is. Dat is in belangrijke mate ook een verdienste van Bewonersvereniging Rijswijk.

Contact met andere organisaties

De externe contacten van Bewonersvereniging Rijswijk bestaan met name uit contact met de gemeente en met de SVH, de koepel van verhuurders van Haaglanden. Het initiatief voor het contact met de SVH ligt overigens niet bij Bewonersvereniging Rijswijk, zo heeft het bestuur aangegeven. In het verleden is geprobeerd om samen te werken met een huurdersorganisatie in het Westland, maar dat functioneerde niet goed. De gemeente zou graag zien dat Bewonersvereniging Rijswijk allianties aangaat met andere huurdersorganisaties zoals de Huurdersraad van Vidomes. Dat zou de Huurdersraad kunnen versterken.

Verder onderhoudt Bewonersvereniging Rijswijk incidenteel maar niet structureel contact met maatschappelijke groeperingen in Rijswijk. Het bestuur geeft aan dat samenwerking op dit moment geen prioriteit heeft.

Bewonersvereniging Rijswijk is niet actief betrokken bij landelijke organisaties zoals de Nederlandse Woonbond.

2.6 Kwaliteitsonderdeel 5 Invloed en resultaat

Advisering aan de woningcorporatie

Er is drie à viermaal per jaar bestuurlijk overleg. De adviezen van Bewonersvereniging Rijswijk zijn goed onderbouwd en worden altijd op tijd geleverd, zo geeft het management en het bestuur van Rijswijk Wonen aan. Bewonersvereniging Rijswijk levert input vanaf het begin waardoor het advies meestal geen knelpunten oplevert. De adviezen, zo geeft Rijswijk Wonen aan, spelen een belangrijke rol bij de besluitvorming.

Het management en de bestuurder van Rijswijk Wonen gaan inhoudelijk in op de standpunten en de argumentatie van Bewonersvereniging Rijswijk over beleidszaken, de visiestukken en dergelijke. Er wordt steeds gestreefd naar overeenstemming. Dat betekent soms dat zaken vaker worden besproken totdat beide partijen zich erin kunnen vinden.

Bewonersvereniging Rijswijk zet ook zelf onderwerpen op de agenda, ook beleidsmatige zoals de nota over Wonen voor ouderen, leefbaarheid, herstructurering en dergelijke.

58% van de bewonerscommissies is tevreden over het resultaat van de belangenbehartiging van Bewonersvereniging Rijswijk. De overige commissies hebben hierover geen uitgesproken mening. Meer bewonerscommissies zijn tevreden over het resultaat dat zijzelf boeken in het overleg met de corporatie, namelijk 75%.

Men vindt dat Bewonersvereniging Rijswijk resultaat heeft geboekt op thema's als de hoogte van de huur en de dienstverlening van Rijswijk Wonen. Bewonersvereniging Rijswijk zou meer invloed moeten uitoefenen op de woonruimteverdeling, de leefbaarheid en de verkoop van woningen, zo blijkt uit de enquête.

61% van de huurders vindt dat Bewonersvereniging Rijswijk haar aandacht voornamelijk moet richten op de leefbaarheid. Ook woningonderhoud scoort hoog als aandachtspunt. Eenderde van de huurders vindt dat Bewonersvereniging Rijswijk daar meer inzet op moet plegen.

In de RvC van Rijswijk Wonen zitten twee leden op voordracht van Bewonersvereniging Rijswijk. Er is jaarlijks overleg met de voorzitter en met de andere huurdercommissaris van de RvC.

Bewonersvereniging Rijswijk is niet betrokken bij de benoeming van de andere leden van de RvC.

Betrokkenheid bij herstructureringsplannen

Zowel Bewonersvereniging Rijswijk als de bewonerscommissies zijn formeel betrokken bij herstructureringsplannen van de corporatie. Bewonersvereniging Rijswijk overlegt over 'herstelactiviteiten' ook met de gemeente. Uit de informatie van de bewonerscommissies blijkt dat herstructurering bij minder dan de helft van de bewonerscommissies leeft, waarschijnlijk omdat niet overal herstructurering aan de orde is. 42% van de commissies is tevreden over het resultaat dat Bewonersvereniging Rijswijk op dit onderwerp bereikt.

Bewonersvereniging Rijswijk heeft recht op overleg en gekwalificeerd advies bij herstructurering. Bewonersvereniging Rijswijk heeft aangegeven dat bevoegdheden voor de bewonerscommissies nog niet helder geregeld zijn in de samenwerkingsovereenkomst. Problemen over het Sociaal Plan zijn in overleg met Bewonersvereniging Rijswijk en Rijswijk Wonen goed opgelost.

Het Sociaal Plan dat aan ons beschikbaar is gesteld is gedateerd en het omvat ook minder goede vergoedingsregelingen dan ergens anders overeen zijn gekomen. Het gaat hierbij om de verhuiskostenvergoeding, vergoeding bij renovatie, huurgewenning en dergelijke.

Activiteiten op andere onderwerpen

Bewonersvereniging Rijswijk houdt zich bezig met diverse onderwerpen, zoals Wonen voor ouderen, bewonersparticipatie en dergelijke. Bewonersvereniging Rijswijk denkt mee over de WMO. Ongeveer de helft van de bewonerscommissies heeft geen mening over thema's als Wonen en Zorg, de overige commissies vinden dat Bewonersvereniging Rijswijk het op dit thema redelijk goed doet. Een vijfde van de individuele huurders vindt echter dat Bewonersvereniging Rijswijk meer aandacht zou kunnen schenken aan het onderwerp Wonen en Zorg.

Er is geen structureel overleg met de gemeente, wel regelmatig contact en discussie. De gesprekspartners zoals de beleidsmedewerker van de gemeente en Rijswijk Wonen weten waar Bewonersvereniging Rijswijk zich het afgelopen jaar mee bezig heeft gehouden en zij zijn positief over de inhoud en de werkwijze van Bewonersvereniging Rijswijk. Rijswijk Wonen, zowel het management als de wijkcoördinatoren, zijn positief over de invloed en resultaten die Bewonersvereniging Rijswijk heeft op het beleid en er is veel waardering voor inzet, kwaliteit en inhoudelijke bijdrage. De wijkcoördinatoren hebben wel suggesties voor verbetering van de werkwijze van Bewonersvereniging Rijswijk, met name richting de positie naar de bewonerscommissies en andere vormen van bewonersparticipatie. In het visiestuk van Bewonersvereniging Rijswijk blijkt dat Bewonersvereniging daar zelf al mee bezig is.

[3]

Aanbevelingen

3.1 Inleiding

Bewonersvereniging Rijswijk is een vereniging met een bestuur met zeven actieve bestuursleden. Bewonersvereniging Rijswijk krijgt veel steun en waardering van Rijswijk Wonen, van de beleidsmedewerker van de Dienst Grondgebiedzaken van de gemeenten en van de bewonerscommissies. Er is alom waardering voor de deskundigheid van Bewonersvereniging Rijswijk.

Relatief weinig huurders kennen het bestaan van Bewonersvereniging Rijswijk. De leden/huurders zijn over het algemeen wel tevreden met de nieuwsbrief die zij van Bewonersvereniging Rijswijk ontvangen. Zij vinden de informatie duidelijk en goed leesbaar. Het blad ziet er goed en verzorgt uit. Dat geldt overigens voor alle stukken die het WKA van Bewonersvereniging Rijswijk heeft ontvangen.

Uit het onderzoek blijkt dat Bewonersvereniging Rijswijk de zaken goed op orde heeft. Men weet wat men wil en men staat er voor. De gesprekspartners van Bewonersvereniging Rijswijk roemen ook de betrokkenheid van het bestuur en het gevoel dat men heeft voor de belangen van huurders. Alom is er waardering voor de open en constructieve wijze waarop Bewonersvereniging Rijswijk vormgeeft aan de huurderparticipatie.

Het belangrijkste advies aan Bewonersvereniging Rijswijk is dan ook om voort te bouwen op de huidige sterke punten, zowel in de samenwerking en het overleg met Rijswijk Wonen, de gemeente als in de relatie met de bewonerscommissies. Het contact met de individuele huurders is voor verbetering vatbaar.

Uit de kwaliteitsmeting komen een aantal punten naar voren waaraan Bewonersvereniging Rijswijk de komende tijd kan werken ter verbetering van

de eigen organisatie en de resultaten. Deze aandachtspunten zijn in hoofdstuk 2 al genoemd, we geven ze per kwaliteitsonderdeel nog eens weer. Het is aan Bewonersvereniging Rijswijk om daarin prioriteiten te stellen, onder meer om overbelasting te voorkomen en om efficiënt te kunnen blijven werken.

3.2 Kwaliteitsonderdeel 1 Vereisen uit de Overlegwet

Bewonersvereniging Rijswijk voldoet aan de eisen van de Overlegwet. De adviezen ten aanzien van het informeren en raadplegen van de achterban zijn hieronder vermeld.

3.3 Kwaliteitsonderdeel 2 Basiskwaliteit Bewonersvereniging Rijswijk

Het werkplan is vooral een beleidsplan. Wij bevelen aan om in het werkplan aansluitend aan de beschreven lokale of landelijke ontwikkelingen waar mogelijk een activiteit of voornemen te formuleren. Van belang is om concrete projecten te benoemen die zullen worden uitgevoerd.

Wij bevelen verder aan dat Bewonersvereniging Rijswijk nog eens goed kijkt naar de financiën die men ontvangt van de corporatie in relatie tot wat elders gangbaar is. Dit ook in relatie tot ons advies om in het werkplan ook activiteiten en projecten op te nemen. Het op voorhand uitgaan van beperkte financiën kan belemmerend werken op de vernieuwing van Bewonersvereniging Rijswijk.

De verjonging binnen Bewonersvereniging Rijswijk is een punt van aandacht. Het verdient aanbeveling om doorlopend bezig te zijn met de vernieuwing van het bestuur. Vernieuwing van het bestuur met jonge mensen is van groot belang. Noodzakelijk is dan om vanuit het visiestuk over de bewonersparticipatie tot concrete maatregelen te komen.

3.4 Kwaliteitsonderdeel 3 Contact en overleg met de achterban

Wij adviseren om wat betreft de schriftelijke informatie aan de huurders door middel van de nieuwsbrief door te gaan op de ingeslagen weg. De nieuwsbrief wordt zeer gewaardeerd door bewonerscommissies en leden/huurders.

Wij bevelen aan dat het contact met de individuele huurders wordt herzien. Het overleg met Rijswijk Wonen over het visiedocument Bewonersparticipatie is daarvoor een goede gelegenheid. Raadzaam is het om daarbij zowel de bewonerscommissies als de wijkcoördinatoren te betrekken.

Van belang is ook dat in het werkplan wordt opgenomen op welke wijze Bewonersvereniging Rijswijk de inbreng van de individuele huurders kan versterken. Dat kan bijvoorbeeld door regelmatig de mening te peilen van individuele huurders via een enquête, een 'poll' op de eigen website of via het instellen van klankbordgroepen.

De website kan daarmee een belangrijker en interactieve communicatiemiddel worden dan nu het geval is.

Daarnaast verdient het aanbeveling om te proberen door middel van bijvoorbeeld themabijeenkomsten meer huurders op de ledenvergaderingen te krijgen. Het zou hierbij kunnen gaan over thema's als energiebesparing, woonlasten, leefbaarheid en dergelijke.

Wij bevelen aan dat Bewonersvereniging Rijswijk een specifiek pr-beleid gaat ontwikkelen waardoor men vaker in de lokale en regionale pers komt.

Wij bevelen aan om op experimentele basis enkele nieuwe vormen van participatie uit te proberen. Er zijn werkvormen die meer dan de huidige aansluiten op doelgroepen als jongeren en werkenden. Het gaat hierbij vaak om vormen die een minder structureel en formeel karakter hebben. Bewonersvereniging Rijswijk zou zelf huurderpanels in het leven kunnen roepen, waarbij huurders adviseren over een bepaald onderwerp. Voor het bereiken van jongeren kan de website een grotere rol spelen. Voor ouderen zouden ledenvergaderingen overdag over het thema zorg kunnen worden georganiseerd.

Het oprichten van bewonerscommissies is naar onze mening niet louter een zaak van de corporatie. Wij bevelen aan dat Bewonersvereniging Rijswijk ook zelf initiatieven neemt om daar waar 'witte vlekken' zijn bewonerscommissies op te richten.

3.5 Kwaliteitsonderdeel 4 Samenwerking en overleg in het werkgebied

Wij bevelen aan om de bevoegdheden die Bewonersvereniging Rijswijk heeft op basis van de samenwerkingsovereenkomst nog eens nader te bezien en te bespreken in het kader van de verbeterde Overlegwet die al door de Tweede Kamer is goedgekeurd. Het gaat hierbij met name ook om de positie van de bewonerscommissies, die in de nieuwe Overlegwet een sterkere positie krijgen. Wij bevelen aan dat het Sociaal Plan nog eens tegen het licht wordt gehouden in relatie tot actuele inzichten, vergoedingen en ervaringen.

3.6 Kwaliteitsonderdeel 5 Invloed en resultaat

Volgens de corporatie en de beleidsmedewerker van de gemeente heeft Bewonersvereniging Rijswijk een positieve invloed op het beleid.

De inbreng van Bewonersvereniging Rijswijk wordt beleidsmatig zeer gewaardeerd.

Wij bevelen aan dat deze positie ook een structurele vertaling krijgt bijvoorbeeld in structureel overleg met de wethouder en bij het maken van de prestatieafspraken.

Wij bevelen aan dat de beleidsmatige invloed en het resultaat hiervan duidelijk zichtbaar wordt gemaakt naar de individuele huurders.