

Kwaliteitsmeting Huurdersorganisaties

Bewonersvereniging Rijswijk Rijswijk

Deel 3 Scorelijsten

Amsterdam, maart 2008



**Kwaliteitsmeting
Huurlersorganisatie**

**Scorelijsten deel 3
Bewonersvereniging Rijswijk**

maart 2008

uitgever

Woonbond Kennis- en Adviescentrum
Nieuwe Achtergracht 17
1018 XV Amsterdam
telefoon 020-551 77 00
telefax 020-551 77 99
e-mail: wka@wka-centrum.nl
website: www.wka-centrum.nl

samenstelling

Gerda van Galen, adviseur/onderzoeker
Konni Smits, onderzoeksassistent

© 2008 Woonbond Kennis- en Adviescentrum
Alle rechten voorbehouden.

Presteren van Bewonersvereniging Rijswijk op de vijf kwaliteitsonderdelen

Inleiding

Voor u liggen de scorelijsten die zijn gemaakt in het kader van de Kwaliteitsmeting van Bewonersvereniging Rijswijk. Deze scorelijsten maken deel uit van het onderzoeksrapport dat van de Kwaliteitsmeting is gemaakt. In de rapportage is de volledige weergave te zien van alle partijen die aan de meting hebben deelgenomen.

In deze scorelijsten zijn de uitkomsten chronologisch weergegeven van alle vijf kwaliteitsonderdelen. Steeds wordt per meetpunt aangegeven wat er vanuit de verschillende onderzoeksonderdelen hierover gezegd is. In de scorelijsten trekken we conclusies over de verschillende onderdelen. Deze conclusies zijn ook terug te vinden in de samenvatting in hoofdstuk 2 van de rapportage. In hoofdstuk 3 van de rapportage zijn aanbevelingen gedaan die de positie en het functioneren van Bewonersvereniging Rijswijk verder kunnen versterken.

De vijf kwaliteitsonderdelen staan hieronder. In de koptekst van de scorelijst kunt u steeds terug vinden om welk kwaliteitsonderdeel het gaat:

De scorelijsten

1. Voorwaarden voor de Overlegwet	<i>pagina</i>	1	<i>t/m</i>	3
2. De werkwijze van de organisatie	<i>pagina</i>	4	<i>t/m</i>	15
3. Raadplegen en informeren van de achterban	<i>pagina</i>	16	<i>t/m</i>	26
4. Samenwerking en overleg in het werkgebied	<i>pagina</i>	27	<i>t/m</i>	32
5. Invloed en resultaat	<i>pagina</i>	33	<i>t/m</i>	39

Kwaliteitsmeting Bewonersvereniging Rijswijk, kwaliteitsonderdeel 1								Voorwaarden uit de Overlegwet	
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders		
1 Bewonersvereniging Rijswijk voldoet aan de vereisten uit de Overlegwet								Er zijn kanttekeningen wat betreft invloed en betrekken leden/huurders bij standpunten, werkzaamheden en samenstelling bestuur	
<i>1.1 Eisen ten aanzien van de statuten</i>									
1.a	Uit de statuten blijkt dat Bewonersvereniging Rijswijk een vereniging of stichting is	1.a	Ja, vereniging. Zie de statuten van 3 mei 2007. Er zijn kanttekeningen wat betreft invloed en betrekken achterban bij het standpunten, werkzaamheden en samenstelling bestuur.						
1.b	In de statuten is de verkiezing van het bestuur geregeld: voor de meerderheid van het bestuur door en uit de huurders	1.b	Volgens de statuten kiest de ALV het bestuur						
<i>1.2 Eisen ten aanzien van de achterban</i>									
1.c	Huurders worden elk jaar uitgenodigd voor een bijeenkomst van Bewonersvereniging Rijswijk (BR)	1.c	Ja, tweemaal per jaar, zie bijvoorbeeld het jaarverslag van 2006	Ja, maar de bijeenkomst wordt onvoldoende bezocht			54% van de BC's nodigt de huurders jaarlijks uit voor een bewonersvergadering		

Kwaliteitsmeting Bewonersvereniging Rijswijk, kwaliteitsonderdeel 1 **Voorwaarden uit de Overlegwet**

Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
1.d Op deze bijeenkomsten kunnen huurders hun standpunt inbrengen over tenminste één belangrijk onderwerp	1.d		Jaarstukken worden voorgelegd en een actueel onderwerp				
1.e Huurders ontvangen minimaal twee keer per jaar schriftelijke informatie over de activiteiten en de resultaten van BR	1.e	Ja, uitsluitend de leden, tweemaal per jaar				75% van de BC's is tevreden over de regelmaat waarmee de BR de huurders informeert, 17% is ontevreden	
1.f De huurders weten dat zij lid kunnen worden van BR	1.f						Misschien wel, maar 32% deed niet mee aan enquête omdat zij BR niet kennen. 35% is niet bekend met het werk van de BR
1.g De huurders weten dat zij kunnen deelnemen aan de activiteiten van een van de onderliggende bewonerscommissies	1.g					64% van de BC's informeert de huurders schriftelijk over de activiteiten.	30% van de huurders is niet bekend met het werk van de BC's, 39% weet het een beetje

Kwaliteitsmeting Bewonersvereniging Rijswijk, kwaliteitsonderdeel 1 Voorwaarden uit de Overlegwet							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
1.h Bewonersvereniging Rijswijk staat open voor suggesties van bewonerscommissies en doet daar ook wat mee	1.h		De BC's dragen zelf geen onderwerpen aan. Ze komen met vragen naar BR. BR ondersteunt BC's wel	BR betreft BC's steeds meer bij hun werk.	Onbekend	36% van de BC's vindt dat de BR open staat voor suggesties van de BC's. 9% vindt dat niet	
1.i Bewonersvereniging Rijswijk vraagt de mening van de bewonerscommissies over de activiteiten in het komende jaar	1.i	Hierover is niets gevonden in de documenten	Dat is niet aangegeven door Bewonersvereniging Rijswijk. Wel overleg over visies.	Ja, BR betreft BC's erbij. Beleid wordt uitvoerig besproken	Hebben niet het idee dat BC's bij toekomstige activiteiten betrekken	Onbekend	
<p>Conclusie 1 Bewonersvereniging Rijswijk voldoet aan de vereisten uit de Overlegwet. Aandachtspunten zijn onder meer betrekken van huurders en bewonerscommissies bij standpunten, activiteiten en plannen.</p>							

Kwaliteitsmeting Bewonersvereniging Rijswijk, kwaliteitsonderdeel 2 De werkwijze van de organisatie							
Meetpunten	meet punt nr	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
1 Bewonersvereniging Rijswijk heeft een duidelijke visie op huurdersparticipatie							
1.1 Bewonersvereniging Rijswijk heeft een duidelijke visie op huurdersparticipatie							

Kwaliteitsmeting Bewonersvereniging Rijswijk, kwaliteitsonderdeel 2 De werkwijze van de organisatie

Meetpunten	meet punt nr	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
1.a Bewonersvereniging Rijswijk weet wat ze wil met huurdersparticipatie	1.a		Ja, Bewonersvereniging Rijswijk heeft een brede kijk op huurdersparticipatie.	Ja, weet men voldoende. Helikopterview. Er is enige afstand tussen niveau BR en wat huurders beweegt.	Ja.		
1.b Wat Bewonersvereniging Rijswijk wil met huurdersparticipatie is duidelijk voor anderen	1.b		Ja, BR geeft in visiestuk mening hierover weer.	Ja, men geeft dat weer in het blad en in visiestuk Bewonersparticipatie..	Ja.		

Conclusie 1 *Bewonersvereniging Rijswijk heeft een duidelijke visie op huurdersparticipatie*

2 Bewonersvereniging Rijswijk werkt op een gestructureerde manier

2.1 Bewonersvereniging Rijswijk heeft statuten en een huishoudelijk reglement, met garanties voor democratisch functioneren

2.a Uit de statuten blijkt dat Bewonersvereniging Rijswijk een vereniging is	2.a	Ja					
2.b Bewonersvereniging Rijswijk heeft de statuten nader uitgewerkt in een huishoudelijk reglement	2.b	Nee, BR heeft geen huishoudelijk reglement meegestuurd tbv documentatiemap					

Kwaliteitsmeting Bewonersvereniging Rijswijk, kwaliteitsonderdeel 2
De werkwijze van de organisatie

Meetpunten	meet punt nr	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewonerscommissies	Enquête huurders
2.c In de statuten is de verkiezing van het bestuur geregeld: voor de meerderheid van het bestuur door en uit de huurders	2.c	Ja, worden benoemd door Algemene Ledenvergadering. Helft van huurders vindt dat zij geen invloed heeft op samenstelling bestuur.					
2.d Uit de statuten blijkt dat alle huurders zich kunnen aansluiten bij Bewonersvereniging Rijswijk of bij één van de onderliggende bewonerscommissies	2.d	Alle huurders zijn van RW kunnen lid worden van BR. Men kan zich alleen schriftelijk aanmelden.					
2.2 Bewonersvereniging Rijswijk maakt jaarlijks een werkplan, een begroting en een jaarverslag							
2.e Bewonersvereniging Rijswijk maakt jaarlijks een werkplan of een lijst met haalbare voornemens voor activiteiten	2.e	Wel een werkplan, geen specifiek activiteitenplan	Ja, werkplan en activiteitenplan dat is gebaseerd op businessplan RW, en actuele onderwerpen. Geen echt activiteitenplan.	Ja	Ja	Onbekend	
2.f Bewonersvereniging Rijswijk maakt jaarlijks	2.f	Ja, gericht op organisatiekosten,	Ja	Ja			

Kwaliteitsmeting Bewonersvereniging Rijswijk, kwaliteitsonderdeel 2
De werkwijze van de organisatie

Meetpunten	meet punt nr	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
een begroting		financiering BC's, opleiding en externe ondersteuning. Geen kosten voor activiteiten, enquêtes e.d.					
2.g Bewonersvereniging Rijswijk maakt jaarlijks een jaarverslag	2.g	Ja	Ja	Ja.			
2.h Bewonersvereniging Rijswijk heeft een geactualiseerde ledenlijst of donateurslijst	2.h	Ja, staat als werkwijze in de statuten.					
2.3 Bewonersvereniging Rijswijk beschikt over voldoende financiële middelen om het werk goed te doen							
2.i Bewonersvereniging Rijswijk beschikt over voldoende financiële middelen voor de voorgenomen activiteiten	2.i	In jaarverslag geen informatie daarover. Ten opzichte van landelijke normen en gemiddelden ontvangt BR relatief laag bedrag.	Ja, de begroting voldoet. In voorkomende worden extra kosten worden doorgaans door RW vergoed. Ten opzichte van landelijke cijfers relatief budget.	Ja, heeft zelfs reserve opgebouwd. Voor extra uitgaven worden steeds bekeken.			
2.j In de begroting is een post opgenomen voor	2.j	Niet voor raadpleging, wel					

Kwaliteitsmeting Bewonersvereniging Rijswijk, kwaliteitsonderdeel 2
De werkwijze van de organisatie

Meetpunten	meet punt nr	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
het raadplegen en informeren van de achterban		voor informatieblad en ALV					
2.k In de begroting is een post opgenomen voor deskundigheidsbevordering (scholing)	2.k	Ja					
2.l In de begroting is een post opgenomen voor extern advies (bijv. voor juridisch advies of voor ledenwerving) en professionele ondersteuning (bijv. voor administratie, secretariaat)	2.l	Ja, voor BR en BC's voor externe ondersteuning is realistische post opgenomen. Geen kosten opgenomen voor bijvoorbeeld secretariaat.					
2.m Er zijn afspraken dat Bewonersvereniging Rijswijk een extra budget krijgt in bijzondere situaties, zoals herstructurering of fusie	2.m		Ja, bijvoorbeeld de kwaliteitsmeting is extra gefinancierd	Ja, als dat aan de orde is. Eerst reserve opmaken.			
2.4 Het bestuur is voldoende van grootte, kent doorstroming en is representatief							
2.n Het bestuur bestaat uit minimaal drie personen, maar bij	2.n	Ja, formeel uit 5 tot 7 personen	Ja, uit 7 personen waarvan 1 vacature	Ja			

Kwaliteitsmeting Bewonersvereniging Rijswijk, kwaliteitsonderdeel 2
De werkwijze van de organisatie

Meetpunten	meet punt nr	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
voorkeur vijf personen			(voorzitter)				
2.o In de statuten staat een regeling over zittingsduur en mogelijke herverkiezing van bestuursleden	2.o	Ja					
2.p Er is een rooster van aftreden	2.p	Ja, In statuten staat: zittingsduur van 3 jaar, bestuur maakt rooster van aftreden. Tweemaal herverkiesbaar.					
2.q De huidige bestuursleden zijn maximaal voor de derde zittingsperiode gekozen in hun huidige functie	2.q		Geen informatie	Geen informatie	Geen informatie		
2.r Er is een profielschets waaraan nieuwe bestuursleden moeten voldoen	2.r	Geen informatie	Alleen voor de voorzitter. Bij vacatures wordt die gemaakt.				
2.s In het bestuur zijn huurders vertegenwoordigd uit diverse complexen gespreid over het bezit van	2.s		Niet formeel geregeld, huidige bestuur is wel gespreid over diverse	Er is een redelijke spreiding uit de complexen	In bestuur zijn vertegenwoordigers uit diverse complexen en verschillende		

Kwaliteitsmeting Bewonersvereniging Rijswijk, kwaliteitsonderdeel 2 De werkwijze van de organisatie

Meetpunten	meet punt nr	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
Rijswijk Wonen			complexen		buurten		
2.t In het bestuur zijn diverse typen huishoudens, leeftijden en bevolkingsgroepen vertegenwoordigd	2.t		Ja, mannen en vrouwen in bestuur. Allochtonen hebben weinig belangstelling voor bestuur.	Spreiding naar leeftijd lukt niet zo. Bestaat nu vooral uit 'ouderen'. Over betrekken jongeren en allochtone huurders indruk dat dat niet of nauwelijks gebeurt.	Het zijn vooral 'gewone', wat oudere Nederlanders. Geen jongeren of andere bevolkingsgroepen in bestuur.		
2.u Het bestuur zet jaarlijks stappen om bestuur en kader te vernieuwen	2.u		Als er vacatures zijn wordt gezocht. Nieuwe bestuursleden moeten wel passen in huidige club.	Soms vindt BR het moeilijk zaken over te dragen aan anderen	Men probeert wel, maar dat blijkt in de praktijk moeilijk		
2.5 Er is waardering voor vrijwilligers, en een transparant beleid voor vergoedingen							
2.v De vrijwilligers worden gewaardeerd voor hun inzet door een jaarlijkse leuke activiteit als een etentje, uitstapje o.i.d.	2.v		Ja, een kerstborrel en een attentie	Geen informatie	Geen informatie	50% van de BC's is tevreden over de waardering, 25% is ontevreden	
2.w Er is een beleid voor vergoedingen en	2.w	Onduidelijk is of de bestuurs- en	Ja, er is een vergoeding voor	Ja, is goed gezien de zwaarte van het werk.	Ja, daarover zijn intern afspraken	33% van de BC's vindt de bekend	

Kwaliteitsmeting Bewonersvereniging Rijswijk, kwaliteitsonderdeel 2 De werkwijze van de organisatie

Meetpunten	meet punt nr	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
beloning van de bestuursleden		vergaderkosten op de begroting betrekking heeft op de vergoeding voor bestuursleden.	bestuursleden.		gemaakt over vergoedingen van gemaakte kosten. Indruk is dat er geen vergoedingsregeling is voor andere vrijwilligers.	hiervan voldoende of goed., 50% vindt dat onvoldoende.	
2.x De uitgaven voor vergoedingen en beloning van vrijwilligers worden verantwoord in de begroting en het jaarverslag	2.x	Ja	Ja, valt onder bestuur en vergaderkosten.	Ja, staat in de toelichting begroting.	Is niet zo goed terug te vinden.		
<p>Conclusie 2 Bewonersvereniging Rijswijk maakt jaarverslag, werkplan en begroting. Werkplan zou meer vertaling kunnen krijgen in activiteitenpan. Vertaling naar begroting is eveneens onduidelijk. Bewonersvereniging Rijswijk heeft naar eigen mening voldoende financiële middelen, maar men ontvangt minder dan elders gangbaar is. De vernieuwing van het bestuur is een punt van zorg.</p>							
<p>3 Bewonersvereniging Rijswijk maakt werk van deskundigheid en bijscholing</p>							
<p>3.1 Het bestuur is op haar taak berekend</p>							
3.a Het bestuur wordt als deskundig beschouwd	3.a		Ja	Ja, ze zijn zeer deskundig	Ja, voldoende inhoudelijke kennis en grote inzet	73 tot 100% van de BC's is daarover tevreden	
3.b In het bestuur zitten leden met verschillen-	3.b		Er is wel een taakverdeling, in	Ja, maar één persoon heeft uitzonderlijke	Twee bestuursleden hebben een brede		

Kwaliteitsmeting Bewonersvereniging Rijswijk, kwaliteitsonderdeel 2
De werkwijze van de organisatie

Meetpunten	meet punt nr	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
de kwaliteiten die daarop ook worden ingezet			bestuur zitten tevens mensen met verschillende ervaringen	kwaliteiten	kennis. Verder hiervan niet zo op de hoogte.		
3.c Het bestuur roept extern advies in	3.c		Ja, bestuur heeft contract van 70 uur per jaar met extern deskundige			42% van BC's heeft hierover geen mening. 58% is positief.	
3.d Het bestuur komt haar afspraken na	3.d		Ja	Ja, dat gaat zeer positief	Geen informatie	Ja, zegt 83%	
3.e Het bestuur evalueert jaarlijks het eigen functioneren	3.e		Nee, evaluatieve opmerkingen worden in vergaderingen gemaakt				
3.2 Bewonersvereniging Rijswijk kent een programma van bijscholing op alle niveaus							
3.f Tenminste drie leden van het bestuur volgen jaarlijks een bijscholing/deskundigheidsbevordering	3.f	Niet elk jaar	Enkele bestuursleden volgen eenmaal per jaar een cursus				
3.g Bewonersvereniging Rijswijk zorgt dat er een scholingsaanbod is voor de mensen die	3.g	Ja				Het scholingsaanbod is voldoende volgens 75%, onvoldoende volgens 8% en	

Kwaliteitsmeting Bewonersvereniging Rijswijk, kwaliteitsonderdeel 2
De werkwijze van de organisatie

Meetpunten	meet punt nr	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewonerscommissies	Enquête huurders
actief zijn in bewonerscommissies in de wijken						onbekend bij 17%	
3.h 25% van de bewonerscommissies maakt jaarlijks van het scholingsaanbod gebruik	3.h		75% van de BC's is tevreden over scholingsaanbod door Bewonersvereniging Rijswijk				
<i>3.3 Bewonersvereniging Rijswijk ondersteunt organisaties van bewoners in de wijken</i>							
3.i Bewonerscommissies weten hoe ze Bewonersvereniging Rijswijk kunnen bereiken	3.i				Ja, Bewonersvereniging Rijswijk doet zeker pogingen om bewonerscommissies te polsen	91% van de BC's is tevreden over de bereikbaarheid van de BR voor leden van de BC's	
3.j Bewonersvereniging Rijswijk onderhoudt geregeld contacten met de bewonerscommissies in de wijken	3.j		Ja		Ja	42% vindt dit onvoldoende, 25% is tevreden over de bereikbaarheid van de BR, en 33% heeft neutraal oordeel	

Kwaliteitsmeting Bewonersvereniging Rijswijk, kwaliteitsonderdeel 2
De werkwijze van de organisatie

Meetpunten	meet punt nr	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewonerscommissies	Enquête huurders
3.k Bewonersvereniging Rijswijk neemt initiatief om bewoners te organiseren in buurten en wijken waar nog geen organisatievorm bestaat	3.k		Nee, Bewonersvereniging Rijswijk vindt dat met name de taak Rijswijk Wonen		Niet over gesproken	58% vindt dat er voldoende initiatieven worden ondernomen, 8% is hier negatief over	
3.l Bewonersvereniging Rijswijk zorgt dat de bewonerscommissies ervaringen kunnen uitwisselen, en dat geslaagde activiteiten onderling bekend gemaakt worden	3.l		Niet als beleidsuitgangspunt genoemd door het bestuur			33% is hier tevreden over, 33% is ontevreden en 25% heeft neutraal oordeel	
3.m De bewonerscommissies zijn tevreden over ondersteuning	3.m					58% is hierover tevreden, 0% is ontevreden en 25% heeft geen mening	

Conclusie 3 *De bewonerscommissies maken voldoende gebruik van deskundigheid en bijscholing. Het contact tussen Bewonersvereniging Rijswijk en de bewonerscommissies is goed. Bewonersvereniging Rijswijk zou meer aandacht kunnen besteden aan het organiseren van bewoners in wijken waar nog geen organisatievorm is. Uitwisseling van ervaringen van bewonerscommissies onderling kan beter.*

4 Bewonersvereniging Rijswijk beschikt over voldoende faciliteiten							
4.1 Bewonersvereniging Rijswijk beschikt over voldoende faciliteiten							
4.a	Bewonersvereniging Rijswijk beschikt over kantoorruimte voor eigen werkzaamheden	4.a		Ja, kan gebruik maken van ruimte Rijswijk Wonen			
4.b	Bewonersvereniging Rijswijk beschikt over een inloopruimte	4.b		Ruimte wordt daarvoor niet gebruikt. Spreekuur is opgeheven wegens gebrek aan belangstelling.			
4.c	Bewonersvereniging Rijswijk kan beschikken over goede vergaderruimte	4.c		Ja, kantoor zoals bij 4.a wordt daarvoor gebruikt			
4.d	Bewonersvereniging Rijswijk beschikt over communicatiemogelijkheden van telefoon en e-mail/internet	4.d		Ja			
4.e	De betrokkenen vinden de faciliteiten voor Bewonersvereniging Rijswijk voldoende	4.e		Ja			

4.2 De bewonerscommissies in de wijken beschikken over voldoende faciliteiten							
4.f	De bewonerscommissies in de wijken kunnen beschikken over goede vergaderruimte	4.f					83% zegt ja
4.g	De bewonerscommissies in de wijken zijn bereikbaar per telefoon en e-mail	4.g	Ja				
4.h	De betrokkenen vinden de faciliteiten voor de bewonerscommissies voldoende	4.h					83% is tevreden over eigen vergaderruimte, 25% is tevreden over de financiële middelen. 67% heeft hierover geen mening.
Conclusie 4 Bewonersvereniging Rijswijk beschikt over voldoende faciliteiten.							

Kwaliteitsonderdeel 3 Bewonersvereniging Rijswijk Raadplegen en informeren van de achterban							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewonerscommissies	Enquête huurders
1 Bewonersvereniging Rijswijk raadpleegt de achterban op verschillende niveaus							
1.1 <i>Bewonersvereniging Rijswijk zorgt ervoor dat individuele huurders hun mening kunnen geven</i>							
1.a	Jaarlijks wordt in een of meer wijken een enquête gehouden onder de	1.a	In documentatie is hierover geen informatie gevonden	Bewonersvereniging Rijswijk organiseert geen enquête. Soms doet een Bewonerscommissies dat	Geen enquête, wel jaarlijkse ledenvergadering	Ja, sommige bewonerscommissies houden soms wel eens een enquête	Ja, zegt 54% van de BC's

Kwaliteitsonderdeel 3 Bewonersvereniging Rijswijk Raadplegen en informeren van de achterban

Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
huurders (of een representatief deel daarvan) door (of namens) Bewonersvereniging Rijswijk of een aangesloten bewonerscommissie			in een buurt of wijk.		onder de leden		
1.b Via internet of e-mail hebben huurders hun mening kunnen geven over een actueel onderwerp	1.b	Ja, kan via internet. Er wordt geen specifieke aandacht op gevestigd.				15% van de BC's levert informatie voor de website aan	
1.c Huurders worden elk jaar uitgenodigd voor een bijeenkomst van Bewonersvereniging Rijswijk of van de bewonerscommissie in hun wijk	1.c	Ja, in ieder geval tweemaal per jaar	Ja, door Bewonersvereniging Rijswijk		Ja	75% van de BC's zegt dat regelmaat waarin huurders worden geïnformeerd voldoende is	
1.d Op deze bijeenkomsten kunnen huurders hun standpunt inbrengen over tenminste één belangrijk	1.d	Ja, over jaarstukken en over een actueel onderwerp.	Ja, er wordt o.a. een actueel thema besproken		Ja		

Kwaliteitsonderdeel 3 Bewonersvereniging Rijswijk Raadplegen en informeren van de achterban

Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
onderwerp							
1.e Bewonersvereniging Rijswijk weet welke onderwerpen huurders belangrijk vinden	1.e		Bewonersvereniging Rijswijk geeft daarvan op de hoogte te zijn: servicekosten, huurverhoging, woonlasten en leefbaarheid zijn onderwerpen die huurders belangrijk vinden.	Ja, men heeft voldoende beeld wat de huurders belangrijk vinden. Men heeft een 'helikopterview'.	Ja, Bewonersvereniging Rijswijk weet wat onder de huurders leeft. Rijswijk is niet zo groot, men weet wat er leeft en gaande is in de gemeente.	64% vindt dat Bewonersvereniging Rijswijk voldoende weet wat huurders belangrijk vinden. 27% noemt dit onvoldoende.	
1.f De bewonerscommissies in de wijken weten welke onderwerpen huurders belangrijk vinden	1.f		Hangt van de BC af. Niet in alle wijken is vertegenwoordiging.				
1.g De huurders weten bij wie zij kunnen aankloppen met vragen of suggesties	1.g				Bewonersvereniging Rijswijk zou achterban meer moeten raadplegen en stimuleren	Ja, 36% zegt voldoende of goed, 36% van de BC's zegt hierover geen mening te hebben	84% zegt dat zij de Bewonersvereniging Rijswijk weten te bereiken. 84% weet ook de BC's te bereiken.
1.h Bewonersvereniging Rijswijk werkt met tijdelijke werkgroepen en klankbordgroepen, waarin huurders betrokken worden	1.h		Nee	Is niet bekend, er wordt gedacht over andere participatievormen	Bewonersvereniging Rijswijk onderneemt geen speciale activiteiten om meer huurders bij het werk te betrekken, behalve de ALV	50% van de BC's heeft hierover geen mening, 33% vindt het voldoende of goed	

Kwaliteitsonderdeel 3 Bewonersvereniging Rijswijk Raadplegen en informeren van de achterban

Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
bij de standpunt-bepaling							
<i>1.2 Het bestuur raadpleegt de bewonerscommissies in de wijken</i>							
1.i Voor de standpunt-bepaling overlegt het bestuur tenminste twee maal per jaar met de bewoners-commissies			Er is terugkoppeling naar de BC's en er wordt een actueel thema besproken. BC's dragen geen eigen onderwerpen aan		Ja	42% van de BC is ontevreden over de regelmaat van het overleg met Bewonersvereniging Rijswijk. 25% is hierover wel tevreden, 33% heeft hierover een neutraal oordeel.	
1.j De bewonerscommissies in de wijken wonen de bijeenkomsten met Bewonersvereniging Rijswijk bij	1.j		Ja, bijna allemaal		Ja		
1.k Bewonersvereniging Rijswijk staat open voor suggesties van bewonerscommissies en doet daar ook wat mee	1.k		Ja, staat er voor open maar er worden geen specifieke zaken aangedragen		Geen informatie	Ja, 36% zegt voldoende of goed, 36% van de BC's zegt hierover geen mening te hebben	
1.l Bewonersvereniging Rijswijk vraagt de	1.l		Wel over visie- en beleidsstukken			25% is hierover ontevreden en 42%	

Kwaliteitsonderdeel 3 Bewonersvereniging Rijswijk Raadplegen en informeren van de achterban							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
mening van de bewonerscommissies over de activiteiten in het komende jaar						noemt het voldoende of goed	
Conclusie 1 <i>Bewonersvereniging Rijswijk weet wat er onder de huurders leeft maar toch zou ze de achterban meer kunnen betrekken en raadplegen, bijvoorbeeld via enquêtes.</i>							
2 Huurders en bewonerscommissies worden goed geïnformeerd							
<i>2.1 Bewonersvereniging Rijswijk zorgt ervoor dat individuele huurders minimaal twee keer per jaar schriftelijk geïnformeerd worden</i>							
2.a Huurders ontvangen minimaal twee keer per jaar schriftelijke informatie over de activiteiten en de resultaten van Bewonersvereniging Rijswijk	2.a	Ja	Ja, met name over beleidszaken			75% is tevreden over de regelmaat waarin Bewonersvereniging Rijswijk de huurders informeert.	77% vindt dat men vaak genoeg informatie ontvangt van Bewonersvereniging Rijswijk en 66% vindt dat men vaak genoeg info ontvangt van de BC
2.b Huurders krijgen schriftelijke informatie over de activiteiten van de bewonerscommissies in hun wijk	2.b	Blijkt niet uit documentatiemap	Hangt van de BC af			64% zegt ja	
2.c Het informatie-materiaal is goed	2.c	Ja, helder, leesbaar en van				Ja, zegt 83% van de BC's	Ja, zegt 90%

Kwaliteitsonderdeel 3 Bewonersvereniging Rijswijk Raadplegen en informeren van de achterban

Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
leesbaar en duidelijk voor de mensen voor wie het bestemd is		belang					
2.d In de informatie staat duidelijk bij wie je als huurder terecht kunt met vragen en suggesties	2.d	Ja, er staat een telefoonnummer en emailadres in de uitnodiging voor de ALV	Niet duidelijk voor de huurders				
2.e De huurders weten dat zij lid kunnen worden Bewonersvereniging Rijswijk	2.e	Ja			Ja		Geen informatie
2.f De huurders weten dat zij kunnen deelnemen aan de activiteiten van een van de bewonerscommissies	2.f						Onbekend
2.2 Bewonersvereniging Rijswijk informeert de bewonerscommissies in de wijken							
2.g Bewonersvereniging Rijswijk informeert de aangesloten bewonerscommissies tenminste twee	2.g	Geen informatie in de documentatiemap	Ja	Ja	Ja	42% noemt dat voldoende of goed, 33% noemt het onvoldoende	

Kwaliteitsonderdeel 3 Bewonersvereniging Rijswijk Raadplegen en informeren van de achterban

Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
maal per jaar over activiteiten en resultaten							
2.h Bewonersvereniging Rijswijk verspreidt landelijke informatie die van belang is onder de betrokkenen bij het huurderswerk	2.h	Ja, blijkt uit jaarverslag				17% van e BC's is hierover tevreden, 50% niet en 25% heeft hierover een neutraal oordeel	
2.i De inbreng vanuit de bewoners-commissies in de wijken is jaarlijks tenminste éénmaal van invloed op het standpunt van Bewonersvereniging Rijswijk	2.i		Nee, dit is nog nooit gebeurd		Onbekend		
2.j De bewoners-commissies weten waar het bestuur zich mee bezig houdt	2.j		Ja			Onbekend	
2.3 De vereniging kent een actieve democratie							
2.k Het aantal leden en percentage van de huurders dat lid is	2.k	Circa 2000 huurders is lid. Dat is 31% en dat					

Kwaliteitsonderdeel 3 Bewonersvereniging Rijswijk Raadplegen en informeren van de achterban

Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
van Bewonersvereniging Rijswijk		is iets beter dan landelijk gemiddeld.					
2.l De opkomst van huurders/leden op de jaarvergadering	2.l		Redelijk, 50 tot 60 huurders				
2.m Leden weten hoe zij Bewonersvereniging Rijswijk kunnen bereiken	2.m		Ze weten het waarschijnlijk niet hoewel ze wel geïnformeerd zijn.				Ja, zegt 84%
2.n Leden weten hoe ze invloed kunnen uitoefenen in de vereniging	2.n		Dat gaat via de ALV			Geen informatie	67% zegt dat men open staat voor wensen en suggesties
2.o Leden hebben invloed op de samenstelling van het bestuur van Bewonersvereniging Rijswijk	2.o		Ja, via de ALV				38% zegt dat men invloed heeft op het bestuur. 48% vindt van niet.
2.p Bewoners hebben invloed op de samenstelling van de bewonerscommissies in de buurt	2.p		Geen informatie				46% zegt ja, 35% zegt nee

Kwaliteitsonderdeel 3 Bewonersvereniging Rijswijk Raadplegen en informeren van de achterban							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
Conclusie 2 <i>Huurders en bewonerscommissies worden goed geïnformeerd. Bewonerscommissies vinden dat het overleg met hen regelmatig moet plaatsvinden. Ook vindt men dat er te weinig actuele landelijke onderwerpen worden verspreid.</i>							
3 Bewonersvereniging Rijswijk geeft bekendheid aan de standpunten en activiteiten							
3.1 Bewonersvereniging Rijswijk informeert nieuwe huurders							
3.a	Er zijn afspraken met Rijswijk Wonen over het doorgeven van mutaties	3.a	Geen informatie				
3.b	Bewonersvereniging Rijswijk informeert nieuwe huurders over de mogelijkheid om zich aan te sluiten of om actief te zijn in het huurderswerk	3.b	Nee, via Rijswijk Wonen krijgen nieuwe huurders een inschrijf-formulier			Onbekend	
3.c	Bewonersvereniging Rijswijk voert jaarlijks een campagne om leden te werven	3.c	Ja, via nieuwsbrief. Niet echt een campagne.	Geen informatie	Onbekend	Onbekend	
3.2 Bewonersvereniging Rijswijk zoekt de pers							
3.d	Bewonersvereniging Rijswijk verspreidt jaarlijks tenminste	3.d	Nee				

Kwaliteitsonderdeel 3 Bewonersvereniging Rijswijk Raadplegen en informeren van de achterban

Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
twee keer een persbericht							
3.e Bewonersvereniging Rijswijk is tenminste twee maal per jaar in het nieuws	3.e	Niet in de krant, wel onder de aandacht bij de gemeente				33% van de BC's vindt dat Bewonersvereniging Rijswijk te weinig in het nieuws komt. 42% vindt dat voldoende	
3.f Huurders hebben informatie van Bewonersvereniging Rijswijk uit de krant vernomen	3.f	Nee					
3.3 De huurdersorganisatie is op internet							
3.g Bewonersvereniging Rijswijk heeft een eigen website, of beschikt over eigen pagina's op de website van Rijswijk Wonen	3.g	Ja, maar deze is niet erg toegankelijk voor huurders	Ja, heeft een eigen website			67% van de BC's heeft geen mening of huurders gebruik maken van de website	68% kijkt nooit op de website van Bewonersvereniging Rijswijk, 23% wel
3.h Bewonersvereniging Rijswijk is (vanaf de website) via e-mail te benaderen	3.h	Ja					
3.i De website bevat	3.i	Nee, niet voor	Geen informatie			Onbekend	

Kwaliteitsonderdeel 3 Bewonersvereniging Rijswijk Raadplegen en informeren van de achterban							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
actuele berichten die voor huurders van belang zijn		huurders					
Conclusie 3 <i>Bewonersvereniging Rijswijk geeft in de plaatselijke en regionale pers te weinig bekendheid aan de standpunten en activiteiten. De website lijkt te weinig gericht op de eigen achterban en er wordt ook nauwelijks gebruik van gemaakt.</i>							
4 <i>Bewonersvereniging Rijswijk spant zich in om specifieke doelgroepen te bereiken</i>							
4.1 <i>Bewonersvereniging Rijswijk onderneemt activiteiten om specifieke doelgroepen te bereiken</i>							
4.a Bewonersvereniging Rijswijk onderneemt activiteiten om jongeren bij het huurderswerk te betrekken	4.a		Nee, afgelopen jaren niet, maar dat gaat wel gebeuren		Bewonersvereniging Rijswijk zou hierin een actievere rol kunnen spelen	33% noemt dit voldoende of goed, 42% heeft geen mening.	
4.b Bewonersvereniging Rijswijk onderneemt activiteiten om allochtone huurders bij het huurderswerk te betrekken	4.b		Nee, afgelopen jaren niet, maar dat gaat wel gebeuren. Allochtonen zien vaak het nut van een lidmaatschap niet in.		Bewonersvereniging Rijswijk zou hierin een actievere rol kunnen spelen	58% heeft hierover geen mening. 25% niet het voldoende of goed, 8% zegt onvoldoende.	
4.c Bewonersvereniging Rijswijk stimuleert 'doe-activiteiten' (als een schouw, een buurtfeest e.d.) om meer huurders bij het werk te	4.c		Nee, behoort niet tot het werkgebied van Bewonersvereniging Rijswijk.		Geen informatie		81% zou wel eens willen meedoen aan een bewoners-bijeenkomst in de buurt.

Kwaliteitsonderdeel 3 Bewonersvereniging Rijswijk Raadplegen en informeren van de achterban							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
betrekken							
4.d Bewonersvereniging Rijswijk staat open voor diverse werkvormen om nieuwe groepen huurders te betrekken bij discussies en activiteiten	4.d		Tot nu toe niet, maar door visiedocument over bewonersparticipatie kan dit wel aan de orde komen		Bewonersvereniging Rijswijk is wel op zoek.	50% heeft hierover geen mening, 33% noemt dit voldoende, 17% noemt dit onvoldoende	20% van de huurders zou wel eens mee willen doen met een werkgroep
Conclusie 4 <i>Bewonersvereniging Rijswijk is nog niet gelukt om specifieke doelgroepen te bereiken. Er worden weinig nieuwe werkvormen gebruikt om nieuwe groepen huurders te betrekken.</i>							

Kwaliteitsonderdeel 4 Bewonersvereniging Rijswijk Samenwerking en overleg in het werkgebied							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
1 <i>Er is een samenwerkingsovereenkomst waarin het overleg goed is geregeld</i>							
<i>1.1 De samenwerkingsovereenkomst creëert voorwaarden voor een goed overleg</i>							
1.a Er is een samenwerkingsovereenkomst met informatie- en adviesrecht	1.a	Ja	Ja	Ja	Ja	83% van de BC's is tevreden over de bevoegdheden voor de Bewonersvereniging	

Kwaliteitsonderdeel 4 Bewonersvereniging Rijswijk Samenwerking en overleg in het werkgebied

Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
						Rijswijk	
1.b De samenwerkingsovereenkomst kent naast het informatie- en adviesrecht ook thema's waarop Bewonersvereniging Rijswijk instemmingsrecht heeft	1.b	Nee. Uit de documentatiemap blijkt niet dat het ook om gekwalificeerd adviesrecht gaat. Er is sprake van advies en inspraakrecht. Vermoedelijk wordt bedoeld instemmingsrecht.	Bewonersvereniging Rijswijk is redelijk tevreden, maar wil aanscherping via evaluatie.				
1.c De samenwerkingsovereenkomst kent bevoegdheden aan Bewonersvereniging Rijswijk toe die verder gaan dan de Overlegwet, bijvoorbeeld adviesrecht over aanvullende onderwerpen of instemmingsrecht	1.c	De samenwerkingsovereenkomst gaat niet verder dan de Overlegwet.	Nee, en de bevoegdheden van BC's is onduidelijk	Wordt nu geëvalueerd			
1.d De samenwerkingsovereenkomst kent een geschillenprocedure	1.d	Hierover is geen informatie beschikbaar in de documentatiemap, maar Bewonersvereniging Rijswijk geeft aan dat die er wel is. Dat					

Kwaliteitsonderdeel 4 Bewonersvereniging Rijswijk Samenwerking en overleg in het werkgebied							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
		is goed geregeld					
1.e De samenwerkingsovereenkomst regelt sancties bij niet nakomen van afspraken	1.e	Hierover is geen informatie beschikbaar in de documentatiemap					
1.f De samenwerkingsovereenkomst regelt ook de bevoegdheden van bewonerscommissies in de wijken/complexen	1.f	Hierover is geen informatie beschikbaar in de documentatiemap				73% is er tevreden over, 9% is ontevreden en 9% heeft geen mening	
Conclusie 1 Er is een samenwerkingsovereenkomst waarin het overleg is geregeld. De bevoegdheden en onderwerpen waarover de BR en waarover de BC kan meepraten moet beter geregeld worden.							
2 Het overleg met Rijswijk Wonen functioneert goed							
<i>2.1 Afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst worden nagekomen</i>							
2.a Het bestuur van Bewonersvereniging Rijswijk komt de afspraken na uit de samenwerkingsovereenkomst	2.a		Ja, dat lukt gemakkelijk	Ja, alle partijen komen de afspraken na	Ja		
2.b De bewonerscommissies komen de afspraken na uit de samenwerkingsovereenkomst	2.b				Ja	73% vindt het mogelijk om die na te komen, 18% heeft hierover een neutraal oordeel en	

Kwaliteitsonderdeel 4 Bewonersvereniging Rijswijk Samenwerking en overleg in het werkgebied

Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
						9% heeft geen mening	
2.c Rijswijk Wonen komt de afspraken na uit de samenwerkingsovereenkomst	2.c		Geen informatie	Ja, soms is meer tijd nodig voor overleg	Wordt in principe goed nagekomen, maar het gaat ook wel eens mis	Dat gebeurt voldoende vindt 58% van de BC's, 8% is daarover ontevreden	
2.d De betrokkenen bij de samenwerkingsovereenkomst zijn tevreden over het functioneren van de overeenkomst	2.d		Redelijk tevreden. Met name de bevoegdheden van BC's moeten worden aangepakt.	Niet volledig, wordt geëvalueerd	Indruk is dat alle partijen redelijk tevreden zijn	58% van de BC's is tevreden over het resultaat van de belangenbehartiging door de Bewonersvereniging Rijswijk, 33% heeft geen mening	
2.2 Met regelmaat vindt er een goed overleg met Rijswijk Wonen plaats							
2.e Bewonersvereniging Rijswijk overlegt jaarlijks tenminste twee keer met de directeur-bestuurder van Rijswijk Wonen	2.e	Ja	Ja	Ja en ook tussentijds is regelmatig contact.	Ja		
2.f Bewonersvereniging Rijswijk bereidt zich goed voor op het overleg	2.f		Ja	Ja, men is soms lastig in positieve zin.			
2.g De bestuursleden van Bewonersvereniging Rijswijk begrijpen de	2.g		Ja, helemaal	Ja			

Kwaliteitsonderdeel 4 Bewonersvereniging Rijswijk Samenwerking en overleg in het werkgebied

Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
stukken die Rijswijk Wonen aanlevert voor het overleg							
2.h Bewonersvereniging Rijswijk is in staat verschillen van mening met Rijswijk Wonen op te lossen	2.h		Ja. Het gaat wel eens hard tegen hard, maar we komen er weer goed uit..	Ja, er is een goede verstandhouding en het overleg verloopt naar tevredenheid.			
2.i De bewonerscommissies in de wijken hebben jaarlijks tenminste een maal overleg met Rijswijk Wonen	2.i			Ja			
2.3 De samenwerkingsovereenkomst wordt tenminste elke twee jaar geëvalueerd							
2.j De samenwerkingsovereenkomst wordt tenminste elke twee jaar geëvalueerd	2.j		Nee, daar is men nu mee bezig. Dat is wel de eerste keer in vier jaar.				
Conclusie 2 Het overleg met Rijswijk Wonen functioneert goed. Er is een goede verstandhouding.							
3 Bewonersvereniging Rijswijk heeft contact met organisaties in de omgeving							
3.1 Bewonersvereniging Rijswijk overlegt met andere organisaties							
3.a Bewonersvereniging Rijswijk beschikt over een (breed) netwerk in	3.a		Ja	Ja, men onderhoudt goede contacten met de gemeente en	Ja		

Kwaliteitsonderdeel 4 Bewonersvereniging Rijswijk Samenwerking en overleg in het werkgebied

Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
de lokale samenleving				wijkorganisaties			
3.b Bewonersvereniging Rijswijk onderhoudt contacten met andere belangenorganisaties (van allochtonen, ouderen, jongeren)	3.b		Ja, men heeft o.a. contact met de gemeente en de SVH. Niet met andere organisaties				
3.c Bewonersvereniging Rijswijk weet voor welke onderwerpen ze andere organisaties kan benaderen	3.c		Ja		Men weet goed welke organisaties men voor bepaalde onderwerpen moet benaderen		
3.d Bewonersvereniging Rijswijk onderhoudt contacten met de gemeente (ambtenaren, raadsleden of wethouder)	3.d		Ja	Ja, men onderhoudt goede contacten met de gemeente	Men heeft goede contacten met de gemeente		
3.2 Bewonersvereniging Rijswijk is betrokken bij regionale en landelijke belangenbehartiging							
3.e Bewonersvereniging Rijswijk is aangesloten bij een lokale of regionale huurderskoepel	3.e		Nee	Aansluiten bij regionale huurderskoepel is niet aan de orde			
3.f Bewonersvereniging Rijswijk is lid van de Vereniging Nederlandse	3.f		Nee				

Kwaliteitsonderdeel 4 Bewonersvereniging Rijswijk Samenwerking en overleg in het werkgebied							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
Woonbond							
Conclusie 3 <i>Bewonersvereniging Rijswijk heeft een goed contact met de gemeente en andere organisaties in het werkgebied.</i>							

Kwaliteitsonderdeel 5 Bewonersvereniging Rijswijk Invloed en resultaat							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
1 De huurdersorganisatie geeft gevraagd en ongevraagd advies							
<i>1.1 De adviezen zijn goed onderbouwd</i>							
1.a In het advies wordt zo mogelijk gebruik gemaakt van een meningspeiling onder de huurders	1.a		Nee, adviezen worden niet voorgelegd aan huurders en bewoners-commissies. Achteraf vindt in ALV verantwoording plaats.	Geen informatie			
1.b In het advies speelt de mening van de aangesloten bewonerscommissies een rol (door bijvoorbeeld discussie over een conceptadvies)	1.b		Nee	Geen informatie			

Kwaliteitsonderdeel 5 Bewonersvereniging Rijswijk Invloed en resultaat							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
1.c Bij het opstellen van het advies wordt zo nodig gebruik gemaakt van advies van derden	1.c		Indien noodzakelijk wel	Ja			
1.d Bewonersvereniging Rijswijk is consistent in de wijze van adviseren	1.d			Ja, men probeert duidelijk verbanden te leggen			
<i>1.2 De adviezen worden op tijd geleverd</i>							
1.e Bewonersvereniging Rijswijk houdt zich bij het uitbrengen van advies aan de termijnen die afgesproken zijn	1.e		Ja	Ja			
1.f In specifieke situaties vraagt Bewonersvereniging Rijswijk om verlenging van de termijn	1.f		Niet aan de orde	Komt niet voor			
<i>1.3 De huurdersorganisatie toont initiatief</i>							
1.g Bewonersvereniging Rijswijk draagt jaarlijks tenminste één onderwerp aan voor het overleg met	1.g		Ja, meer dan één onderwerp, bijvoorbeeld visie op participatie	Ja, door middel van o.a. diverse visiestukken			

Kwaliteitsonderdeel 5 Bewonersvereniging Rijswijk Invloed en resultaat							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/ management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
Rijswijk Wonen							
<i>1.4 De adviezen van de huurdersorganisatie hebben invloed</i>							
1.h Bij beleidsbeslissingen die afwijken van het advies van Bewonersvereniging Rijswijk neemt Rijswijk Wonen of Bewonersvereniging Rijswijk het initiatief voor een overleg waarin ruimte is voor uitleg en onderhandeling	1.h		Geschillen worden besproken en opgelost	Alles gaat in goed overleg			
1.i Adviezen van Bewonersvereniging Rijswijk spelen een (belangrijke) rol bij de besluitvorming van Rijswijk Wonen	1.i		Ja	Ja, het komt zeker voor dat advies van Bewonersvereniging Rijswijk een positieve rol speelt bij de besluitvorming.	Ja, de adviezen van Bewonersvereniging Rijswijk worden zeer serieus genomen		
1.j Bij beslissingen waarbij Rijswijk Wonen (deels) ingaat op het advies van de huurdersorganisatie wordt expliciet vermeld dat het advies van belang is geweest bij de besluitvorming	1.j			Nee, er wordt niet veel ruchtbaarheid gegeven aan de invloed van Bewonersvereniging Rijswijk. Juist de gezamenlijkheid wordt benadrukt	Nee		

Kwaliteitsonderdeel 5 Bewonersvereniging Rijswijk Invloed en resultaat

Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
1.k Bewonersvereniging Rijswijk heeft jaarlijks bij twee onderwerpen positieve invloed op beleid of dienstverlening van Rijswijk Wonen	1.k			Jazeker	Onbekend		
<i>1.5 De huurders en bewonerscommissies hebben een positief oordeel over de resultaten van Bewonersvereniging Rijswijk op de volgende thema's</i>							
1.l Hoogte van de huren in het algemeen	1.l					75% tevreden 0% ontevreden	
1.m Jaarlijkse huurverhoging	1.m					77% tevreden 0% ontevreden	
1.n Servicekosten	1.n					75% tevreden 0% ontevreden	
1.o Woningonderhoud	1.o					50% tevreden 0% ontevreden	
1.p Dienstverlening aan huurders	1.p					67% tevreden 0% ontevreden	
1.q Herstructurering	1.q					42% tevreden 0% ontevreden	
1.r Verkoop van woningen	1.r					17% tevreden 8% ontevreden	
1.s Nieuwbouw van woningen	1.s					42% tevreden 0% ontevreden	

Kwaliteitsonderdeel 5 Bewonersvereniging Rijswijk Invloed en resultaat							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
1.t Woonruimteverdeling	1.t					17% tevreden 17% ontevreden	
1.u Beleid ten aanzien van zelf aangebrachte voorzieningen	1.u					50% tevreden 0% ontevreden	
1.v Leefbaarheid in de buurt	1.v					36% tevreden 9% ontevreden	
1.w Wonen en Zorg	1.w					45% tevreden 0% ontevreden	
1.6 De achterban is op de hoogte en tevreden over het resultaat							
1.x De achterban weet waar Bewonersvereniging Rijswijk zich mee bezig houdt	1.x						Nee
1.y De achterban is tevreden over het resultaat van de belangenbehartiging	1.y					58% van de BC's vindt het resultaat van de belangenbehartiging van de BR voldoende of goed, 0% vindt het onvoldoende en 33% heeft geen mening	
Conclusie 1 Bewonersvereniging Rijswijk heeft via haar adviezen invloed op het beleid van Rijswijk Wonen. De beleidsadviezen zijn van goede kwaliteit.							

Kwaliteitsonderdeel 5 Bewonersvereniging Rijswijk Invloed en resultaat							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
2 Bewonersvereniging Rijswijk heeft invloed op en goed overleg met de Raad van Commissarissen van Rijswijk Wonen							
<i>2.1 Bewonersvereniging Rijswijk is in staat om een voordracht te doen voor de Raad van Commissarissen</i>							
2.a Bewonersvereniging Rijswijk heeft een goede procedure voor de voordrachten van huurderszetels in de RvC	2.a		Ja, er is een profielschets. Men kende zelf iemand en die is het geworden				
2.b In de Raad van Commissarissen zitten twee leden op voordracht van de huurdersorganisatie	2.b		Ja				
<i>2.2 Bewonersvereniging Rijswijk heeft één maal per jaar overleg met de RvC of met een delegatie daarvan</i>							
2.c Bewonersvereniging Rijswijk overlegt jaarlijks tenminste één maal met (leden van) de RvC	2.c		Ja				
Conclusie 2 Bewonersvereniging Rijswijk heeft minder contact met de Raad van Commissarissen dan elders gangbaar is.							
3 Herstructurering							
<i>3.1 Bewonersvereniging Rijswijk heeft invloed bij herstructurering</i>							
3.a Bewonersvereniging	3.a	Is niet duidelijk uit	Bewonersvereniging				

Kwaliteitsonderdeel 5 Bewonersvereniging Rijswijk Invloed en resultaat							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners-commissies	Enquête huurders
Rijswijk heeft recht op gekwalificeerd advies bij herstructurering		de documenten	Rijswijk heeft gekwalificeerd adviesrecht.				
3.b De bevoegdheden van bewonerscommissies op complexniveau bij herstructurering zijn goed geregeld en vastgelegd	3.b	Nee, wordt aangepast	Ja, BC's hebben bevoegdheden. Deze worden herzien.				
3.c Bewonersvereniging Rijswijk wordt daadwerkelijk en tijdig betrokken bij de planvorming	3.c		Ja, al in het eerste stadium van plan- en beleidsontwikkeling				
3.d De bewonerscommissies op complexniveau hebben invloed op de procedure en/of de keuzes die gemaakt worden bij herstructurering in hun wijk	3.d		Ja				
3.2 Er is een goed sociaal plan							
3.e In het sociaal plan zijn vergoedingen, herhuisvesting en procedures goed	3.e	Geen informatie in documenten	Ja, via het stedelijk sociaal plan in Rijswijk				

Kwaliteitsonderdeel 5 Bewonersvereniging Rijswijk Invloed en resultaat							
Meetpunten	meet punt nr.	Documenten	Gesprek Bewonersvereniging Rijswijk	Gesprek directie/ management	Gesprek uitvoerenden	Enquête bewoners- commissies	Enquête huurders
geregeld							
Conclusie 3 <i>Bewonersvereniging Rijswijk heeft onder andere via het visiestuk invloed bij herstructurering.</i>							