

▶ VISITATIE VAN WONINGCORPORATIES

Voor wie?

Huurders in de corporatiesector

- 20 **Visitatie: hoe het in zijn werk gaat en waarom het belangrijk is**
- 22 **Interview met Wouter Beekers (svwn)**
- 24 **Vier huurdersorganisaties aan het woord over visitatie**
- 26 **Vijf visitatiebureaus presenteren zichzelf**

De *Woningwet 2015* bepaalt dat alle woningcorporaties zich eens in de vier jaar moeten laten 'visiteren'. Dit jaar zijn er bijna honderd corporaties aan de beurt voor een visitatie. Hoe gaat dat in zijn werk en wat is het belang voor huurdersorganisaties? Daarover gaat dit Huurpeildossier van acht pagina's.

UW CORPORATIE LANGS DE MEETLAT

TEKST: GISÉLE HOLDERT EN KEES DE JONG

BEELD: PETER HILZ / HH

▶ Elke vier jaar is het zover: uw corporatie wordt gevisiteerd. Doel daarvan is om een onafhankelijk beeld te krijgen van de prestaties van uw corporatie. Hoe gaat dat in zijn werk? En waarom is het ook belangrijk voor huurdersorganisaties? Sinds de *Woningwet 2015* van kracht werd, is visitatie wettelijk verplicht voor alle woningcorporaties. Maar ook daarvoor hadden de corporaties die aangesloten zijn bij Aedes zich al verplicht om zichzelf elke vier jaar door een externe partij te laten beoordelen. Als huurdersorganisatie heeft u natuurlijk ook een oordeel over hoe uw corporatie het doet. Daarom hebben huurdersorganisaties een belangrijke rol bij de visitatie. Zij kunnen met rapportcijfers hun oordeel over hun corporatie laten meewegen in het eindoordeel van het visiterende bureau. Het is belangrijk dat het oordeel gegeven wordt door een onafhankelijke partij. Er zijn in Nederland vijf bureaus die visitaties mogen uitvoeren (zie pagina 26-27). Zij zijn geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland (svwn), die de kwaliteit van de visitaties bewaakt. Zo moeten bijvoorbeeld de beoordelingen onderling vergelijkbaar zijn. Daarom heeft de svwn een visitatiemethodiek opgesteld. Dat is als het ware de uniforme meetlat

waarlangs elke corporatie wordt gelegd. Deze methodiek schrijft precies voor waar het visiterende bureau naar moet kijken, met wie ze in gesprek moeten gaan en hoe de verschillende onderdelen van de meting meewegen in het eindoordeel. Het resultaat van de visitatie is een rapportcijfer en een verslag, dat op de website van de corporatie moet komen te staan. Ook een 'recensie' en een *benchmark* (vergelijking met soortgelijke corporaties) zijn onderdeel van het verslag. De svwn publiceert alle rapporten op haar website: www.visitaties.nl.

HOE WERKT VISITATIE?

Het proces kent grofweg zeven stappen.

- 1. Voorbereiding door de corporatie:** informatie verzamelen, 'position paper' opstellen, belanghebbenden uitnodigen. Dat zijn naast de huurdersorganisatie andere maatschappelijke partijen waarmee de corporatie samenwerkt, zoals de gemeente, het welzijnswerk en de zorginstellingen.
- 2. Visiterend bureau kiezen** (de startdatum wordt gemeld aan de svwn).

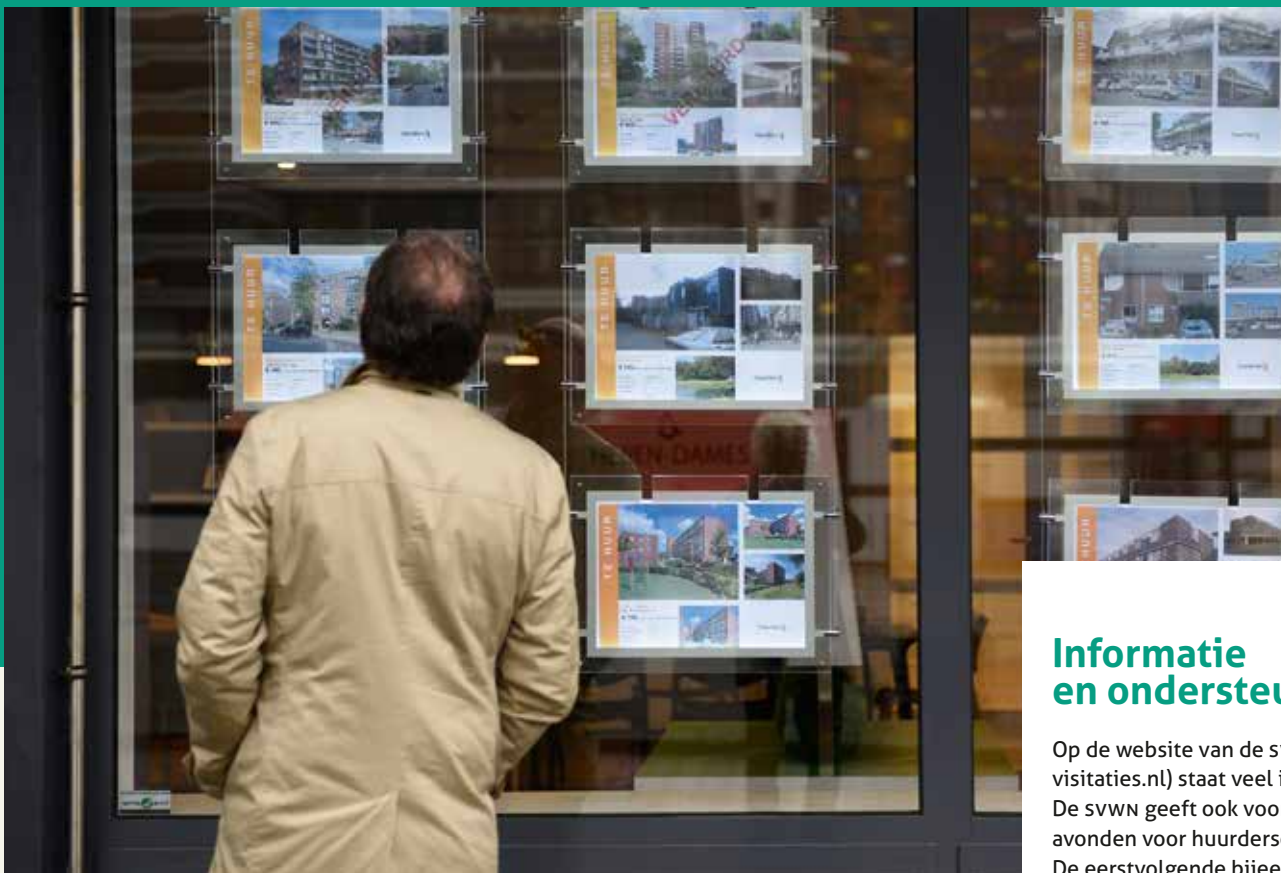
3. Startgesprek corporatie en visiterend bureau. De visitatiecommissie (meestal drie personen) krijgt alle informatie, het position paper en een lijst van belanghebbenden. De commissie gaat gesprekken voeren, telefonische interviews doen, informatie lezen en beoordelen. De huurdersorganisatie heeft daarbij een bijzondere status: zij moet apart en in den lijve gehoord worden.

4. De commissie stelt een eindrapport op. Dat wordt besproken met in elk geval de directie en de Raad van Commissarissen. Het rapport gaat dan naar de svwn, die levert eventueel commentaar. Dan gaat het definitieve rapport naar de corporatie.

5. Het bestuur en de rvc schrijven een reactie op de beoordeling. Daarin staat: hoe gaan wij met de verbeterpunten aan de slag? Dit komt terug bij volgende visitatie.

6. De corporatie publiceert het rapport plus de reactie op de eigen website. De svwn neemt het rapport op in het openbaar register op haar website.

7. Bespreking rapport met de belanghebbenden.



Informatie en ondersteuning

Op de website van de svwn (www.visitaties.nl) staat veel informatie. De svwn geeft ook voorlichtingsavonden voor huurdersorganisaties. De eerstvolgende bijeenkomst is op donderdagavond 6 september in Utrecht. De prijs is € 114,95 per deelnemer.

030-721 07 80 / info@visitaties.nl

De svwn biedt ook samen met het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (wka) een uitgebreide 'cursus op maat' aan over visitatie. Tijdens deze cursus kunt u kennis opdoen over bovenstaande onderwerpen en oefenen met formuleren en presenteren. Hierdoor komt u als huurdersorganisatie zeker goed beslagen ten ijs.

www.wka-centrum.nl / 020-551 77 00

Lidorganisaties van de Woonbond kunnen voor meer informatie ook contact opnemen met hun regioconsulent.

020-551 77 00

duiken, maar het is goed om te weten dat de corporatie ook verplicht is om een *factsheet* te maken met daarin een overzicht van de prestaties van de afgelopen vier jaar. Als huurdersorganisatie heeft u daar recht op, dus vraag er (tijdig) naar. Daarnaast kunt u ook vragen naar het position paper, waarin de corporatie schrijft hoe ze zelf vinden dat ze ervoor staan. Dat kan ook aanknopingspunten voor het gesprek opleveren.



Tips

- ✓ Spreek af wie het gesprek met de visitatiecommissie gaat voeren en bereid het gesprek tijdig voor. Lees daarvoor ook in elk geval de recensie en de samenvatting van het laatste rapport.
- ✓ Presenteer uzelf zelfverzekerd als de vertegenwoordiging van de huurders.
- ✓ Bedenk steeds dat het een oordeel in de achteruitkijkspiegel is: het moet gaan over de laatste vier jaar.
- ✓ Zet niet incidenten centraal, maar hou de grote lijn vast.
- ✓ Wees niet te bang om een onvoldoende of juist een hoog cijfer te geven. Alleen maar zevens zegt niet zoveel. Geef de corporatie het cijfer dat ze verdient.
- ✓ Omkleed uw cijfer ook met een toelichting. Zet die op papier als een notitie en geef die tijdens het gesprek mee aan de commissie.
- ✓ Maak gebruik van de mogelijkheid die het eindgesprek biedt. Probeer daar afspraken te maken over wat beter kan en hoe daar aan te werken.

WAT WORDT GEMETEN?

Er zijn drie meetpunten waar huurdersorganisaties hun mening over mogen geven.

Het eerste meetpunt is de tevredenheid over de maatschappelijke prestaties. Die is onderverdeeld in vijf prestatievelden. De huurdersorganisatie mag voor elk van die prestatievelden een rapportcijfer geven: huisvesting van de primaire doelgroep, huisvesting van bijzondere doelgroepen, kwaliteit van woningen en woningbeheer, vastgoedinvesteringen (nieuwbouw, sloop, renovatie, verkoop) en kwaliteit van wijken en buurten.

Het tweede meetpunt is de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.

Bij het derde meetpunt mag de huurdersorganisatie een cijfer geven over hoe tevreden ze zijn over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

VOORBEREIDING

Om te beginnen moet u bij al deze meetpunten informatie hebben over hoe uw corporatie presteert. Natuurlijk kunt u daarvoor putten uit uw eigen ervaring als huurdersorganisatie, of zelf in de cijfers

'HOE KAN EEN CORPORATIE LEREN VAN EEN VISITATIE?'

Sinds juni 2017 zit Wouter Beekers op voordracht van de Woonbond in de Raad van Toezicht van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (svwn). 'Ik vind het een goede ontwikkeling dat corporaties door visitatie steeds kritischer naar zichzelf kijken en feedback krijgen.'

TEKST: KEES DE JONG

BEELD: FOLKERT RINKEMA (FRIVISTA)

► U bent nieuw in de wereld van de visitatie. Wat is u het meest opgevallen dit eerste jaar?

Wat mij enorm opvalt is de gretigheid bij de mensen van de Stichting Visitatie om het instrument visitatie te vernieuwen, om het zo dicht mogelijk bij de bedoeling te houden. Er is een grote openheid om na te denken over vragen als: doen we de goede dingen en doen we de dingen op de goede manier? In de aanloop naar de *Woningwet 2015* is er een lange discussie geweest over de versteviging van het toezicht op woningcorporaties en ik denk terecht. Maar tegelijkertijd is het zaak dat je je daar niet op gaat blindstaren. Het gaat niet alleen meer over de vraag of de *governance* op orde is en of er verstandige dingen gebeuren met het vermogen, maar ook hoe het staat met het gesprek met de samenleving, met de huurders, met de gemeente, met de zorginstellingen. Het accent van visitatie wordt zo verlegd van toezicht en verantwoording afleggen naar leren. Ik vind het een goede ontwikkeling dat corporaties steeds kritischer naar zichzelf kijken en feedback krijgen. Ik heb een achtergrond met het nadenken over de sociale huursector en ik vind het mooi om op deze manier mijn steentje te kunnen bijdragen.

Dit jaar zijn er heel veel visitaties, bijna honderd, als uitvloeisel van de visitatieverplichting in de *Woningwet*.

Voor huurdersorganisatie zijn visitaties nog relatief onbekend terrein. Waarom zijn ze ook voor hen belangrijk?

Ik hecht enorm veel waarde aan het gesprek tussen bewonersorganisaties en woningcorporaties. Ik ben van huis uit historicus en heb me mogen verdiepen in de geschiedenis van de woningcorporaties. Die zijn ontstaan als maatschappelijke beweging en ze werden gedragen door de leden, de huurders die daar hun invloed lieten gelden. Dat systeem is door schaalvergroting en professionalisering van corporaties steeds meer onder druk komen te staan. Toch blijft het voor corporaties enorm belangrijk om van de mensen om wie het gaat te horen of ze de goede dingen doen en hoe ze zich kunnen verbeteren. Het is een spannende tijd, zeker nu huurdersorganisaties als volwaardige partner zijn betrokken bij het maken van prestatieafspraken. De vraag is of het een mooi verhaal is op papier, of dat het ook echt werkt in de praktijk. Dat is voor elke woningcorporatie en huurdersorganisatie een uitdaging.

Hoe zou de inbreng van huurdersorganisaties in visitaties beter kunnen?

Het zou mooi zijn als een visitatie kan helpen om het gesprek tussen corporaties en huurdersorganisaties te verbeteren. Als het goed is helpen de visiterende bureaus huurdersorganisaties hierbij. Zo'n visitatie moet niet voor bewonersorganisaties een soort

last worden, maar ze helpen om hun corporatie op een goede manier dingen terug te geven. Het risico van visitatie is dat er heel veel tijd wordt ingestopt en er lijvige rapporten worden geschreven, maar het eigenlijk een moeite is en het proces om ervan te leren te weinig plaatsvindt. Het staat of valt natuurlijk met de bereidheid van bestuurders om open te staan voor verbeteringen. Als die bereidheid er is kun je volgens mij veel halen uit een visitatie.

Er is vorig jaar een analyse gemaakt van de visitaties tot nu toe. Wat daarin vooral opvalt is dat er heel veel zesjes en zeventjes zijn uitgedeeld. Dat moet toch beter kunnen?

Dit is een terugkerend thema waarover veel wordt nagedacht. We hebben in Nederland een sociale huursector om trots op te zijn, maar hij is bepaald niet volmaakt. Daarom zou ik het mooi vinden om geen genoegen te nemen met dat zeventje, met die ruime voldoende, maar de ambitie, de honger te hebben om van die zes een acht te maken of van die zeven een negen.

Wat ook opvalt is dat huurdersorganisaties met hun rapportcijfers gemiddeld een half punt lager zitten dan andere belanghebbenden. Vooral omdat ze niet tevreden zijn over invloed op belangrijke thema's als betaalbaarheid, dienstverlening en onderhoud. Hoe staat u daartegenover?



“ Het zou mooi zijn als een visitatie kan helpen om het gesprek tussen corporaties en huurdersorganisaties te verbeteren ”

Wie is Wouter Beekers?

Wouter Beekers (39) is behalve lid van de Raad van Toezicht van de svwn ook directeur van het Wetenschappelijk Instituut van de ChristenUnie. Hij is historicus en promoveerde in 2012 aan de Vrije Universiteit in Amsterdam op zijn proefschrift *Het bewoonbare land*, over de geschiedenis van de volkshuisvestingsbeweging in Nederland. Beekers woont in Rotterdam, is getrouwd en heeft drie kinderen.

Ik vind dat een groot aandachtspunt, waarover ik me zorgen maak. Ik hoor in de gesprekken die wij voeren met huurdersorganisaties klachten over de hoogte van de huur en het onderhoud. Als huurdersorganisaties dit soort signalen afgeven is dat een reden om heel goed naar hen naar te luisteren. Ik zou het mooi vinden als we in ons land een huursector hebben die ook echt wordt gedragen door de bewoners. Dat hoeft overigens niet te betekenen dat als bewoners A vinden, de corporatie dan ook A moet doen.

Kunt u iets concreter worden? Bijvoorbeeld over het onderwerp betaalbaarheid, dat voor huurders verreweg het belangrijkste is.

Als er financiële belangen en afwegingen mee gemeoid zijn, vind ik het ingewikkeld. Ik ben sterk geneigd het genuanceerde antwoord te geven dat een corporatie zijn

eigen afweging moet kunnen maken. Want behalve betaalbaarheid spelen ook andere belangrijke thema's een rol, zoals nieuwbouw en verduurzaming. En de afweging: investeer ik in zittende of instappende huurders. We komen uit een situatie waarin de huurbescherming vaak wel heel gunstig uitpakt voor de zittende huurders. Instappers betalen de hoogste rekening.

Visitierapporten bevatten tegenwoordig ook een benchmark, waarmee je je corporatie kunt vergelijken met anderen. Kan dit niet beter worden gekoppeld aan de Aedes-benchmark, bijvoorbeeld voor het thema participatie?

Ik vind dat een heel goed punt. We moeten dingen niet dubbel gaan doen. Dat kost allemaal geld dat anders bij huurders terecht zou komen. Of dat nu meteen in de Aedes-benchmark moet weet ik niet. Het is ook wel goed om dingen een beetje gescheiden te houden, om visitatie onafhankelijk te kunnen laten zijn.

U bent groot voorstander van de participatiesamenleving, waarin burgers meer invloed hebben op hun directe omgeving en dus ook huurders op hun corporatie. Wat is de rol van huurdersorganisaties?

Je moet niet terug willen naar het oude verenigingsmodel, maar wel naar de bedoeling waarom woningbouwverenigingen ooit zijn opgericht. Degenen die de beslissingen namen stonden toen veel dichterbij de mensen die de gevolgen ervan ondervonden. Het maatschappelijke middenveld is ontzettend belangrijk voor een samenleving. Dat er stapjes zijn tussen de individuele burgers en de leiders. Dat zijn leerscholen voor de democratie. Daarom is het ook zo belangrijk dat er bewonersorganisaties zijn. Ze worden gedragen door een aantal mensen, die het talent, de wil en de tijd hebben om dit te kunnen doen. Dat is niet voor iedereen weggelegd. Daar kun je heel verdrietig over zijn, maar je kunt het ook accepteren. Het is een soort elite onder de bewoners, die zich verantwoordelijk voelen en vooroplopen om na te denken over problemen en oplossingen. Ik vind het geweldig dat ze dat doen. ◀

DE ROL VAN HUURDERS-ORGANISATIES BIJ VISITATIE

De belangrijkste 'belanghebbenden' die bevestigd worden bij een visitatie zijn de huurders van de corporatie.

Welke ervaringen hebben huurdersorganisaties opgedaan bij het doorlichten van hun verhuurder?

TEKST: MARK UBBINK BEELD: GETTY

ARNHEM

Visitatie leidt tot huurderskoepel

► In 2015 kreeg Stichting Volkshuisvesting Arnhem (circa 13.000 huurwoningen) een visitatie van Raeflex. Over het algemeen scoorde de corporatie prima, met name door de grote inzet in de wijken. Maar voor 'externe legitimatie' werd een onvoldoende uitgedeeld, en dat kwam omdat er bij Volkshuisvesting geen overkoepelende huurderorganisatie actief was. En dat is in strijd met de *Overlegwet*. Als gevolg van de visitatie werd in 2017 de Huurdersorganisatie Volkshuisvesting Arnhem (HOVAR) opgericht. Diana Kummeling, voorzitter van de huurdersorganisatie: 'We hebben hard moeten knokken voor onze organisatie. Daarvoor waren er wel bewonerscommissies actief op buurtniveau, maar die gaven niet echt advies over huurbeleid. Ze zaten aan tafel met wijkconsulenten van Volkshuisvesting, die natuurlijk steeds terug moesten naar de directie als er iets beslist moest worden. We hebben lange tijd gepleit voor een huurdersorganisatie, maar de corporatie wilde er niet aan. Met het visitatierapport in de hand hadden we een veel sterkere positie om ons belang te verdedigen. En dus zitten we nu met de HOVAR wel aan tafel om mee te praten over voor huurders belangrijke zaken. Daar moest Volkshuisvesting even aan wennen, maar het gaat steeds beter. Wat wel jammer is, is dat door de *Woningwet 2015* de corporatie steeds minder sociale activiteiten in de wijken kan ontplooiën. De scheiding tussen

daeb en niet-daeb betekent dat juist de dingen die goed gingen, en waar we in het visitatierapport ook hoge scores voor hebben gegeven, niet meer mogen. De wijkteams zijn vervangen door ambtenaren, en veel buurtprojecten zijn noodgedwongen gestaakt. Het heeft ons zelfs een bestuurder gekost, die vond dat hij door de Woningwet steeds meer een makelaar werd in plaats van een volkshuisvester met een sociale missie. Ook de twee andere corporaties in Arnhem denken er zo over. Bij de evaluatie van de Woningwet zou hier nog eens goed naar gekeken moeten worden.'

'S-HERTOGENBOSCH

Nieuwe methode betreft meer mensen

► Vorig jaar vond de visitatie plaats van woningcorporatie Zayaz uit 's-Hertogenbosch (ruim 14.000 verhuureenheden). Bureau Pentascope voerde hierbij in opdracht van svwn het experiment 'Vernieuwing van het maatschappelijke gesprek' uit. Doel hiervan was met meer en andere belanghebbenden te spreken dan tot nu toe gebruikelijk was. Voorzitter van de Huurdersbelangenvereniging-Zayaz Corry van den Wildenberg is zeer enthousiast over de nieuwe aanpak: 'Dit was de derde visitatie die ik meemaakte, en de tweede als voorzitter. Het verschil tussen de laatste visitatie en die daarvoor is heel groot. Wat Pentascope heeft gedaan is een veel bredere

groep mensen betrekken bij hun onderzoek. Ze hebben ons en de andere stakeholders gevraagd: Wie zouden we naast de gebruikelijke belanghebbenden moeten betrekken bij de visitatie? Zodat niet alleen de wethouder, de corporatiedirecteuren en de huurdersorganisatie aan het woord komen. Maar ook mensen uit het werkveld. De timmerman die namens Zayaz bij de mensen over de vloer komt. De medewerkers van de corporatie, en de kritische, individuele huurders. Al deze mensen, zo'n zestig tot zeventig, kwamen bij elkaar op het kantoor van Zayaz. Daar hebben we in kleine groepjes chatsessies gehouden, waarbij iedereen anoniem kon reageren op steekwoorden die op het scherm verschenen. Wat is je mening hierover? Wat gaat er goed en wat niet? Uit de reacties heeft Pentascope onderwerpen geselecteerd die werden besproken op een "leefwereldcafé". Daar konden we doorpraten over de zaken die wij belangrijk vinden. Als huurdersorganisatie hoeven we niet over alles een mening te hebben. Governance of details rond verkoop van woningen interesseren ons minder dan zaken die huurders direct aangaan. En over die "eigen" onderwerpen werden we nu heel uitgebreid bevestigd. En niet alleen wij, maar ook die timmerman die aan de deur bij een huurder te horen krijgt dat ze eigenlijk iemand van Zayaz hadden verwacht. Dat moet dus beter gecommuniceerd, dat zulk werk wordt uitbesteed. En die informatie kun je alleen ophalen bij iemand uit het werkveld; de directeur zal zo iets niet weten. Dat is de kracht van deze nieuwe visitatiemethode. Ik hoop dat die, na een succesvol begin bij ons en bij corporatie Tiwos, nu ook landelijk zal worden uitgerold!'



→ De kloof tussen het management van een corporatie en de werkvloer is een van de aandachtspunten bij visitaties.

LANSINGERLAND

Tevredenheid overheerst

▶ Eind maart verscheen het visitatierapport 2013-2016 van Ecorys over corporatie 3B Wonen uit Lansingerland (4100 woningen). Wat direct opvalt zijn de hoge cijfers die de Huurdersvereniging Lansingerland geeft aan haar verhuurder. Die zijn over het algemeen zelfs hoger dan die van de andere belanghebbenden (gemeente, maatschappelijke organisaties), en dat is uitzonderlijk bij visitaties. Ger Jansen, bestuurslid van de huurdersvereniging, heeft wel een idee hoe dit komt: 'Wij hebben als huurdersorganisatie een heel goed contact met 3B Wonen. Daarom hoeven we niet te wachten tot een visitatie om dingen aan de orde te stellen. Dat is een continu proces. De corporatie luistert ook goed naar ons. Het is een sociale woningbouwvereniging, waar men niet rondloopt met dollartekentjes in de ogen. We hebben met vier bestuursleden anderhalf uur intensief gepraat met de drie mensen van Ecorys. Ze hadden ons van tevoren vragenlijsten opgestuurd, maar wij wilden liever met ze in gesprek. Dat geeft meer ruimte voor spontaniteit. Natuurlijk hebben we ook verbeterpunten aangegeven. Het is de laatste tijd namelijk wel wat zakelijker geworden allemaal. Het onderhoud is uitbesteed, daar zijn we niet zo blij mee. Het wijk-

gericht werken heeft averij opgelopen door ziekte en vervanging. Maar dat zijn zaken die ik samen met collega-bestuurslid Van Vliet ook in het driemaandelijks overleg kan bespreken met het management van 3B Wonen. Over het algemeen zijn we zeer tevreden. De corporatie heeft gelukkig voldoende vermogen. Dus plaatsen ze gratis zonnepanelen, en isoleren ze woningen zonder huurverhoging. Het liefst zouden we zien dat ze ook meer gaan bouwen, bijvoorbeeld woningen van 710 tot 850 euro. Maar dat mag nu niet, terwijl beleggers dat segment niet rendabel genoeg vinden. Hopelijk gaat Den Haag daar op korte termijn wat aan veranderen.'

KRIMPEN AAN DEN IJSSEL

Beleid en praktijk lopen uiteen

▶ Tussen juni en september 2017 deed Raeflex een visitatie bij woningcorporatie QuaWonen (ruim 8300 woningen). Hierbij waren maar liefst vier huurdersorganisaties uit de gemeenten Krimpen aan den IJssel en Krimpenerwaard betrokken, verenigd in het Centraal Overleg Huurdersorganisaties. Volgens Annie de Bruin van Huurders Belangen Vereniging Lekkerkerk was dat geen probleem: 'Wij trekken met z'n vieren al een tijd samen op en zijn

goed op elkaar ingespeeld. Ik vond dat de mensen van Raeflex goede vragen stelden. Wij konden daardoor prima aangeven wat we vonden van onze corporatie. Over het algemeen zijn we tevreden over de samenwerking. Er wordt naar ons geluisterd. Waar het wel eens aan schort is de uitwerking van afspraken. Je kunt prima plannen maken met managers en directie van QuaWonen, maar het moet op de werkvloer gebeuren. En dat wil nog wel eens mislopen. Een voorbeeld is het leefbaarheidsfonds dat is opgezet. Het idee is goed, maar het komt niet echt van de grond. Dat is frustrerend, voor huurders die overlast ervaren, maar ook voor de buurtbeheerder die verantwoordelijk is voor de leefbaarheid. Hier zou de corporatie zich actiever kunnen opstellen, en dat hebben we ook gemeld in de visitatie. Een ander punt is de verduurzaming van woningen. Er is veel aan gedaan, maar er zijn ook fouten gemaakt. Zo werd op kantoor gekozen voor een wijk die de aanpak niet het meest nodig had. Als wij als huurdersorganisatie meer waren betrokken had dit voorkomen kunnen worden. Wij kennen de buurten namelijk beter omdat we er zelf wonen. Wat wel heel goed is bij de isolatie van woningen, is dat QuaWonen slechts een zesde van de kosten doorberekent aan de huurders, en dat uitstreeft over dertig jaar. Zo hoeft de huur maar een paar euro omhoog. Uiteindelijk kwamen we bij ons eindoordeel dan ook uit op een ruime voldoende voor onze verhuurder.'

EVEN VOORSTELLEN.....

Momenteel zijn er vijf bureaus die door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland geaccrediteerd zijn om visitaties uit te voeren. *Huurpeil* vroeg hen: 'Wat is de toegevoegde waarde van een visitatie voor huurders en hun organisaties?' en 'Op welke manier betrekken jullie huurders(organisaties) bij de visitatie?'. Ze hanteren alle vijf (verplicht) dezelfde visitatiemethodiek. Toch zijn er nuanceverschillen in aanpak.

TEKST: AGNES VERWEIJ

COGNITUM

► 'Binnen Cognitum zien wij visitatie als een instrument om een organisatie te helpen leren en verbeteren. Een woningcorporatie behoort er te zijn voor haar huurders en zich een weg te banen binnen de huidige wet- en regelgeving, waarbij de belangen van de huurders zo goed mogelijk behartigd worden. Dit is niet altijd even gemakkelijk. De blik van buitenstaanders, de visitatiecommissie in dit geval, kan helpen om zaken scherp en helder te krijgen. De input die de visitatiecommissie ophaalt bij de huurders, kan zorgen dat de woningcorporatie zichzelf kan verbeteren en daarmee meer kan voldoen aan de wensen en verwachtingen van de huurders.'



COGNITUM

Jan Haagsma
directeur en visitator

Tijdens een visitatie spreekt onze visitatiecommissie in ieder geval met de huurdersorganisatie(s) van de corporatie. Daarnaast betrekken wij graag bewonerscommissies of andere betrokken huurders bij de visitatie. Dit kan door middel van een (groeps)gesprek of door het toesturen van een (digitale) enquête, of een combinatie van deze twee, waarin wij vragen naar de waardering van de huurders over de corporatie. In deze enquête is ook ruimte voor toelichting en opmerkingen. Op deze manier krijgen wij een goed beeld over de wijze waarop de huurders de corporatie waarderen en waar eventuele leer- en verbeterpunten liggen voor de corporatie.'

ECORYS

► 'In onze visie is de maatschappelijke visitatie een ideaal instrument om de samenwerking met huurders te versterken, de prestaties van de afgelopen jaren over het voetlicht te brengen, de huidige stand van zaken te beschouwen en een blik te werpen op de toekomst. Huurders zijn daarbij een belangrijke gesprekspartner. Omdat de visitatiecommissie een onafhankelijke gezaghebbende commissie is, geeft dit huurders de mogelijkheid de corporatie verbeterpunten mee te geven. Onze aanpak



ECORYS 

Maarten Nieland
principal consultant

gaat ruim in op de samenwerkingsrelatie van de corporatie met de huurders. Wat gaat er goed in de samenwerking? Wat kan beter? Herkennen de huurders de speerpunten van beleid van de corporatie? Worden klachten netjes en op tijd afgehandeld? Huurders worden in eerste instantie via de huurdersvertegenwoordiging geraadpleegd in een gesprek waar we ruim de tijd voor nemen. Als er meerdere huurdersorganisaties zijn, kunnen we meerdere gesprekken voeren of een delegatie per organisatie in een groeps gesprek spreken. Omdat de huurdersvertegenwoordiging op een wat hoger beleidsmatig niveau met de corporatie overleg heeft, spreken wij ook vaak met een aantal bewonerscommissies. Hierbij kan dan meer aandacht uit gaan naar de praktische zaken die spelen. Ook is het mogelijk groeps gesprekken te organiseren met andere belanghebbenden erbij, zoals de gemeente en andere maatschappelijke partners.'

PENTASCOPE

► 'We praten met de huurdersvertegenwoordiging in een gesprek waarbij alleen huurders aanwezig zijn. Dat zijn altijd mensen uit de officiële vertegenwoordiging. Soms zijn daar mensen uit bewonerscommissies bij of huurders die hebben aangegeven dat ze graag bij de visitatie betrokken willen worden. Als huurders behoefte hebben aan een individueel contact gaat de visitatiecommissie apart met ze in gesprek. Ook voeren we een groepsgesprek met allerlei belanghebbenden van de corporatie: mensen en organisaties met wie en voor wie de corporatie haar werk doet. Hier zijn ook huurders bij aanwezig. En de corporatie zelf als toehoorder.

Wij zien de toegevoegde waarde van een visitatie voor huurdersorganisaties vooral in het groepsgesprek. Op dat moment kunnen huurders met andere partijen in gesprek over de prestaties van de corporatie en de afwegingen die daarbij worden gemaakt. De huurders en de andere partijen krijgen zo een breder beeld van opgaven die er voor de corporatie zijn en in welke context ze deze moet waarmaken. Hierdoor ontstaat er een groter lerend effect.

In het gesprek dat we met de huurders hebben wordt teruggekeken op een periode van vier jaar. Dat geeft de commissie en de huurders een mooi overzicht van de ontwikkelingen in deze periode met een doorkijkje naar de toekomst waarin de huurders hun aanbevelingen aan de corporatie kunnen meegeven.'



Pentascop
beweegt

Joos Jacobs
directeur en visitor



Gérard van Onna
mede-oprichter en visitor

PROCORP

► 'Procorp is van mening dat in de visitatiemethodiek ruimte wordt geboden voor de inbreng van huurders (-organisaties) op een manier die aansluit bij hun verwachtingen en beoordelingsmogelijkheden. Huurders geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor hun tevredenheid over een drietal thema's. Verder geven huurders aan wat de corporatie volgens hen nog kan/moet verbeteren. De visitatiecommissie voert altijd persoonlijke gesprekken met huurders(-organisaties). Maar ook met bewonerscommissies. Voorafgaand aan deze gesprekken wordt een uitgebreide vragenlijst/enquête toegestuurd met het verzoek om deze voor het interview (digitaal) terug te sturen. De beantwoording van deze vragen dienen mede als uitgangspunt voor het persoonlijke gesprek.

Procorp heeft voorts een workshop ten behoeve van huurders ontwikkeld om hen actief een podium te bieden waarbij de huurder centraal en voorop staat, maar wel in contact met de corporatie. Resultaten van de workshop waren: Een open dialoog en discussie met huurders; Inzicht in de belangrijkste te realiseren maatschappelijke prestaties volgens huurders; Een groter bewustzijn bij belanghebbenden over de reële keuzes waar de organisatie voor staat en de afwegingen die gemaakt moeten worden; Vergroting van de maatschappelijke waarde van visitatie. Met een "op maat gemaakte workshop" wordt de mening van de huurders maatschappelijk diepgaander en vollediger recht gedaan.'

RAEFLEX

► 'Raeflex voert sinds 2002 visitaties uit voor woningcorporaties. In al onze visitaties is de mening van de huurdersorganisaties ongelofelijk belangrijk. De huurders zijn de klanten van de woningcorporatie en kunnen vanuit de praktijk hun mening geven over de kwaliteit, beschikbaarheid en betaalbaarheid van de woningen en de kwaliteit van de dienstverlening bijvoorbeeld. Onze visitatiecommissies voeren altijd een persoonlijk gesprek met de huurdersorganisatie en soms ook met bewonerscommissies. Als de huurdersorganisatie zich goed wil voorbereiden op het visitatiegesprek dan bieden wij een voorlichtingsbijeenkomst aan. Waar gaat het visitatiegesprek over? Weet de huurdersorganisatie wat er met het vorige visitatierapport is gebeurd? Ook spreken we graag met willekeurige huurders tijdens een rondleiding langs verschillende woningen van de corporatie. Tijdens het visitatiegesprek willen we weten hoe de relatie is met de corporatie en of de huurdersorganisatie wordt betrokken bij het beleid. De tips die huurdersorganisaties geven, nemen wij een op een over in onze rapporten. We schrijven onze rapporten zo toegankelijk mogelijk zodat het visitatierapport ook echt gebruikt kan worden. Na afloop van de visitatie geeft de corporatie daar een schriftelijke reactie op. In onze ogen bieden onze visitatierapporten prachtige input voor verdere afspraken tussen de huurdersorganisatie en corporatie, want daar doen wij het voor. Wij hopen dat de visitatie leidt tot betere prestaties van de corporatie en een betere relatie met de (toekomstige) huurders!'



raeflex

Wilma de Water
directeur en visitor