

ZELFEVALUATIE HUURDERSORGANISATIE

PROCESAANPAK EN VRAGENLIJST
VOOR
KLANT- EN RESULTAATGERICHT EVALUEREN

Inhoud

INLEIDING	3
PROCESAANPAK.....	4
1. Voorbereiding.....	4
2. Uitvoeren enquêtes	4
3. Rapportage	5
4. Bespreken resultaten en eerste conclusie	5
5. Advies en plan van aanpak.....	5
6. Bespreken plan van aanpak	5
7. Uitvoeren plan van aanpak	5

INLEIDING

Zelfevaluatie Huurdersorganisaties

Het is nog niet gebruikelijk om het functioneren van de Huurdersorganisatie regelmatig te evalueren. Bij bijvoorbeeld de raad van toezicht of commissarissen is dat wel het geval en is zelfevaluatie in de wet geregeld. Zelfevaluatie van de Huurderorganisatie kan nuttige inzichten opleveren, die helpen om de Huurdersorganisatie te versterken.

De positie en de rechten en de plichten van Huurdersorganisaties zijn in de wet vastgelegd.

In de Woningwet van 2015 werd participatie door het zogenaamde tripartite overleg een verplichting: Het maken van prestatieafspraken geschiedt in een driewegoverleg tussen gemeente, woningcorporatie en georganiseerde bewoners. De Woningwet geeft de Huurdersorganisatie ook instemmingsrecht bij fusies en verbintenissen.

Andere rechten, zoals het recht op informatie, advies, overleg, agendering en ondersteuning, opleiding en kostenvergoeding zijn geregeld in de Wet Overleg Huurder-Verhuurder (Overlegwet). De Overlegwet legt de Huurdersorganisaties daarnaast een aantal verplichtingen op. Zoals de verplichting om de achterban te betrekken bij het aanwijzen of kiezen van bestuursleden, te betrekken bij de standpuntbepaling en om minstens één keer per jaar een bijeenkomst te organiseren waarin verantwoording wordt afgelegd en plannen voor de toekomst te bespreken.

De wet geeft de Huurdersorganisatie een stevige positie. Die positie brengt verplichtingen en verantwoordelijkheden met zich mee. Dit vraagt nogal wat van de vrijwilligers die de Huurdersorganisatie bemensen. Behalve een flinke tijdsinvestering en kennis van zaken vraagt dit om competenties als adviesvaardigheden, communicatieve vaardigheden, vergaderen en organisatievermogen.

Het doel van de zelfevaluatie is om de Huurdersorganisatie te helpen om zich verder te ontwikkelen. Die versterking kan op vele manieren. Door training en opleiding, door het werven van leden die kwaliteiten en competenties inbrengen, door professionele ondersteuning, betere informatievoorziening door de corporatie en ga zo maar door.

De zelfevaluatie is slechts een middel. In deze brochure schetsen wij zeven stappen, waaruit de zelfevaluatie van de Huurdersorganisatie bestaat. Die stappen zetten we samen met de opdrachtgever. De opdrachtgever kan de Huurdersorganisatie, maar ook de Woningcorporatie zijn. In overleg kiezen we in stap voor stap uit welke elementen de Zelfevaluatie bestaat.

PROCESAANPAK

Het onderzoek richt zich op twee hoofdvragen. De eerste vraag is hoe succesvol de Huurdersorganisatie is. Dit wordt gerelateerd aan de resultaten op de belangrijkste taakgebieden.

De belangrijkste taken van een Huurdersorganisatie zijn:

- Het behartigen van de belangen van huurders in het overleg met de corporatie.
- Het vertegenwoordigen van het huurdersbelang bij het opstellen van prestatieafspraken in de driehoek gemeente, Huurdersorganisatie en corporatie.
- Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de corporatie op beleidsniveau.
- Het raadplegen en mobiliseren van de achterban.
- Het ondersteunen van bewonerscommissies die op complexniveau actief zijn.

De tweede vraag is gericht op het proces en kwaliteiten. Hierbij gaat het om competenties, bezetting, functioneren en kwaliteit van de samenwerking. Dit noemen we succesfactoren:

Belangrijke succesfactoren zijn:

- Hoe is de samenwerking in de Huurdersorganisatie?
- Hoe verloopt de besluitvorming en informatievoorziening?
- Hoe functioneren de afzonderlijke bestuursleden en de organisatie als geheel?
- Hoe is het gesteld met de kennis van zaken ende bezetting?
- Hoe is de relatie met de corporatie?

1. Voorbereiding

Tot de voorbereiding horen in elk geval de volgende elementen:

- Vaststellen wie de opdrachtgever is. (De Huurdersorganisatie, de corporatie of beide)
- In overleg met de opdrachtgever:
 - Het doel bepalen van de Zelfevaluatie
 - De onderwerpen van de Zelfevaluatie bepalen. Welke taken en succesfactoren moeten worden onderzocht?
 - De respondenten bepalen van het onderzoek. Wordt alleen de HO geënquêteerd of kiest men voor een 180 of 360 graden insteek waarbij ook de corporatie en huurders worden betrokken?
 - Opstellen van de vragenlijst(en)
 - De manier van enquêteren: schriftelijk, online of interviews?
 - De samenstelling van het onderzoeksteam
 - Tijdpad
 - Locatie.

2. Uitvoeren enquêtes

De respondenten en de manier van enquêteren bepalen we vooraf.

Respondenten kunnen zijn:

- De bestuursleden van de Huurdersorganisatie
- Medewerkers van de corporatie die veel werken met de Huurdersorganisatie

- Huurders: Dit kan een random steekproef zijn, of een selectie (bijvoorbeeld leden van de huurdersvereniging of huurders die contact hebben met de HO)
- Overige respondenten, bijvoorbeeld de gemeente, bewonerscommissies en dergelijke.

Manieren van enquêteren zijn:

- Schriftelijk
- Online
- Telefonische interviews
- Face to face interviews

Het onderzoek zal bestaan uit combinaties van bovenstaande. Een grondige manier is om eerst de meerkeuzevragen online of schriftelijk af te nemen en daarna de uitkomsten telefonisch of face to face te bespreken, hierop door te vragen en enkele open vragen te stellen.

Een breed onderzoek onder huurders kan bestaan uit schriftelijke, online of telefonische interviews.

3. Rapportage

De opdrachtgever ontvangt een rapport met de onderzoeksresultaten en een samenvatting.

4. Bespreken resultaten en eerste conclusie

De onderzoekers bespreken het rapport met de opdrachtgever en eventuele belanghebbenden. In hoeverre zijn de uitkomsten herkenbaar? Wat betekenen de uitkomsten? Welke logische vervolgstappen zijn er? Wat gaat al goed? Wat is nodig om de Huurdersorganisatie te versterken?

5. Advies en plan van aanpak

De onderzoeker vertaalt de bespreking in een advies en plan van aanpak.

6. Bespreken plan van aanpak

Vooraf bepalen we wie bij deze bespreking aanwezig is. We bespreken het voorgestelde plan van aanpak en beslissen welke stappen en acties daaruit worden opgevolgd. Zo stellen we het definitieve plan van aanpak vast. Belangrijk daarbij is welke middelen, organisaties, mensen en ondersteuning nodig zijn.

7. Uitvoeren plan van aanpak

Afhankelijk van het plan van aanpak maken we afspraken over een tijdpad, procesbegeleiding, evaluatiemomenten en dergelijke.