

# [5]

## **Communicatie**

### **5.1 Inleiding**

Specifieke vragen zijn gesteld over de communicatie van STOK met Bo-Ex. Gevraagd is ook naar de communicatie tussen de afdelingen van Bo-Ex en de bewonerscommissies.

Eveneens is aan de orde gesteld wat men vindt van de wijze waarop STOK de huurders consulteert.

### **5.2 Communicatie volgens het bestuur van STOK**

Er zijn enkele vragen gesteld over de communicatie van STOK met Bo-Ex en omgekeerd.

75% van de bestuursleden van STOK vindt dat Bo-Ex STOK tijdig informeert over belangrijke zaken zoals beleidswijzigingen. Andersom gebeurt dat ook zegt 67% van de bestuursleden. 40% van de bestuursleden vindt dat Bo-Ex niet goed luistert naar STOK en dat men STOK onvoldoende serieus neemt. Andersom wordt er wel geluisterd, zo is de mening.

Het bestuur van STOK laat in het interview weten dat er volgens haar nog steeds geen sprake is van een goede communicatie tussen de bewonerscommissies en Bo-Ex.

### **5.3 Communicatie volgens de directie en het management**

Wat de directie en het management vinden van de communicatie met STOK laat de volgende tabel zien.

Tabel Vragen over de communicatie met STOK

	Ja	Nee	Geen mening/ n.v.t.
	%	%	%
24 Informeert u STOK tijdig over belangrijke zaken zoals beleidsvoornemens of –wijzigingen?	83	0	17
25 En andersom, informeert STOK u tijdig over belangrijke zaken en activiteiten?	33	17	50
26 Bent u van mening dat u, Bo-Ex luistert naar STOK en dat u hen serieus neemt?	100	0	0
27 En andersom, vindt u dat STOK naar uw organisatie luistert en u serieus neemt?	50	0	50

*n* = 6

- In grote meerderheid (83%) vindt men dat STOK door Bo-Ex tijdig wordt geïnformeerd. En alle respondenten uit deze onderzoeksgroep vinden dat STOK door Bo-Ex serieus wordt genomen.
- Omgekeerd hebben enkele leden van de directie en het management (50%) geen mening over de informatie die STOK verstrekt of men is daarover ontevreden (17%).

#### 5.4 Communicatie volgens de bewonerscommissies

De bewonerscommissies hebben een oordeel gegeven over de wijze waarop STOK de huurders raadpleegt en informeert.

De volgende overzichtstabel geeft daarvan een beeld.

**Tabel v26 Wat vindt u van de manier waarop STOK de huurders raadpleegt en informeert? Wat is in dat verband uw mening over het volgende?**

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De regelmaat waarmee STOK de huurders informeert via het bewonersblad	10	18	51	20
De duidelijkheid en leesbaarheid van de informatie aan de huurders	2	24	51	22
De actualiteit van de informatie van STOK op hun website	4	8	41	47
De mate waarin STOK op de hoogte is van de onderwerpen die huurders belangrijk vinden	4	20	43	33

*n* = 49

- De helft van de bewonerscommissies is tevreden over de regelmaat waarmee STOK de huurders informeert via het bewonersblad. 51% van de bewonerscommissies is ook tevreden over de leesbaarheid van de informatie.
- Veel bewonerscommissies (47%) hebben geen zicht op de actualiteit van de informatie van STOK op de website.

Bewonerscommissies merken in de toelichting op dat STOK afhankelijk is van Bo-Ex als het om de regelmaat van publicatie in het bewonersblad gaat. Een bestuurslid schrijft dat de verslagen van STOK best wat smeuïger zouden kunnen zijn.

Aan de bewonerscommissies is ook gevraagd op welke wijze men communiceert met de achterban en hoeveel personen meedoen in het bestuur. Gemiddeld vertegenwoordigen de bewonerscommissies die hebben meegedaan aan het onderzoek 125 woningen, variërend van 20 tot 348 woningen.

Bijna alle bewonerscommissies hebben een voorzitter, secretaris en penningmeester. Daarnaast kan men een beroep doen op gemiddeld nog 2 andere bestuursleden. Bovendien kan men soms een beroep doen op huurders die hand- en spandiensten verrichten.

Op welke wijze de bewonerscommissies hun huurders raadplegen en informeren wordt duidelijk uit de volgende tabel.

**Tabel v40** Wilt u hieronder aangeven op welke manier uw bewonerscommissie de huurders raadpleegt en informeert?

	Ja	Nee
	%	%
Uw bewonerscommissie informeert huurders schriftelijk over uw activiteiten	94	6
Uw bewonerscommissie informeert bewoners via het ophangen van informatie op een centrale plaats, bijvoorbeeld op een prikbord in de hal	84	16
Uw bewonerscommissie informeert huurders via een website over uw activiteiten	45	55
Huurders ontvangen wel eens een enquête van uw bewonerscommissie	58	42
Huurders worden jaarlijks uitgenodigd voor een bewonersvergadering van uw bewonerscommissie	87	13
Anders	72	28

*n varieert van 25 tot 50*

De vragen over het contact met de achterban zijn over het algemeen ingevuld door minimaal 46 van de 55 respondenten. Alleen de categorie 'anders' is ingevuld door 25 respondenten.

De cijfers in de tabel laten de antwoorden zien van die bewonerscommissies die de betreffende vraag hebben ingevuld. Dat kan een bepaalde vertekening geven. Bewonerscommissies die bijvoorbeeld geen jaarlijkse bewonersvergadering houden zullen mogelijk eerder geneigd zijn om de betreffende vraag niet in te vullen.

Uit nadere analyse blijkt dat 46 van de 55 respondenten van de bewonerscommissies de vraag over de bewonersvergadering hebben ingevuld. Daarvan laten 40 respondenten (87%) weten dat zij jaarlijks een bewonersvergadering houden en 6 respondenten (13%) beantwoorden de betreffende vraag met nee. Wordt ook de non-respons (9 personen) betrokken bij deze vraag dan komt het percentage bewonerscommissies dat jaarlijks een bewonersvergadering houdt uit op 73%. In die zin kunnen de resultaten uit de voorgaande tabel nader worden geïnterpreteerd. Gebruikelijk is om uit te gaan van het aantal antwoorden dat is gegeven.

- Bijna alle bewonerscommissies (94%) informeren hun huurders schriftelijk over hun activiteiten en 87% houdt jaarlijks een bewonersavond.
- Veel bewonerscommissies (84%) informeren hun bewoners door informatie op te hangen op een centrale plaats.
- Meer dan de helft van de bewonerscommissies heeft wel eens een enquête gehouden onder de achterban en 45% van de commissies informeert de huurders via een website over hun activiteiten.

Aan de bewonerscommissies is gevraagd of men aan nieuwe huurders informatie levert over de bewonerscommissie. Dat wordt gedaan, zegt 81% van de bewonerscommissies.

Gevraagd is ook of men informatie levert voor de website van STOK. Slechts 14% van de bewonerscommissies doet dat, 86% van de commissies doet dit niet.

Bijna de helft van de bewonerscommissies laat weten dat men bepaalde doelgroepen in hun commissie mist. Het gaat hierbij met name om allochtone huurders en jongeren, zo wordt in de toelichting geschreven.

## 5.5 Communicatie volgens de afdelingen van Bo-Ex

Aan de medewerkers van de verschillende afdelingen is gevraagd wat men vindt van de communicatie van STOK met de huurders en met de bewonerscommissies.

De volgende tabel geeft daarvan een beeld.

Tabel Hoe waardeert u STOK met betrekking tot de onderstaande zaken?

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De mate waarin STOK op de hoogte is van de onderwerpen die bewonerscommissies belangrijk vinden	0	7	27	67
De mate waarin STOK op de hoogte is van de onderwerpen die huurders belangrijk vinden	0	13	20	67
De mate waarin STOK afspraken met bewonerscommissies nakomt	0	13	7	80
De regelmaat waarmee STOK bewonerscommissies informeert over volkshuisvestelijke thema	0	13	20	67
De regelmaat waarmee STOK huurders informeert over onderwerpen die huurders belangrijk vinden	0	13	7	80
De duidelijkheid en leesbaarheid van de informatie aan bewonerscommissies in uw bewonersblad	0	7	40	53
De duidelijkheid en leesbaarheid van de informatie aan huurders in uw bewonersblad	0	7	47	47
De actualiteit van de informatie voor bewonerscommissies en huurders op hun website van STOK	0	7	29	64

*n varieert van 14 tot 15*

- De medewerkers zijn in meerderheid niet op de hoogte van de communicatie van STOK met de huurders en met de bewonerscommissies.
- 47% van de medewerkers noemt de leesbaarheid van de informatie aan de huurders in het bewonersblad voldoende of goed.

Gevraagd is wat men vindt van de communicatie van de eigen afdeling met de bewonerscommissies. Alle respondenten vinden dat men de bewonerscommissies serieus neemt en omgekeerd wordt er door de bewonerscommissies ook daadwerkelijk geluisterd naar de afdeling, zo vindt 84% van de medewerkers.

Men vindt in meerderheid (75%) ook dat men problemen van bewonerscommissies oppakt als dat nodig is.

## 5.6 Communicatie samenvatting

Bijna alle bewonerscommissies informeren hun achterban schriftelijk of via een bewonersavond. De medewerkers van Bo-Ex zijn in meerderheid niet op de hoogte van de communicatie van de bewonerscommissies en van STOK met de achterban.

Medewerkers betwijfelen of de bewonerscommissies daadwerkelijk jaarlijks overleg hebben met hun achterban.

De bewonerscommissies zijn in meerderheid van mening dat STOK de huurders duidelijk en tijdig informeert.

In zijn algemeenheid kan worden geconstateerd dat de gevoelens van de verschillende onderzoeksgroepen wat betreft onderdelen van de communicatie nogal verschillen. Het gaat hierbij met name om de tijdigheid van de informatie en de vraag of men voldoende serieus wordt genomen.

De vraag is of de informatie over het werk van STOK wel goed landt bij de medewerkers van Bo-Ex. En dat geldt in mindere mate ook voor de bewonerscommissies. Vooral de medewerkers, maar ten dele ook de bewonerscommissies zijn op veel onderdelen te weinig op de hoogte van het werk van STOK.

# [6]

## **Samenwerkingsovereenkomst**

### **6.1 Inleiding**

Aan de verschillende betrokkenen zijn vragen gesteld over de samenwerkingsovereenkomst. Kent men die en worden de afspraken die daarin zijn opgenomen nagekomen? Aan de medewerkers van de verschillende afdelingen van Bo-Ex zijn geen vragen gesteld over de samenwerkingsovereenkomst.

De mening van de verschillende partijen wordt in dit hoofdstuk weergegeven.

### **6.2 Samenwerkingsovereenkomst volgens bestuur van STOK**

Alle bestuursleden kennen de samenwerkingsovereenkomst. Zij vinden dat Bo-Ex STOK voldoende betreft bij de ontwikkeling van nieuw beleid. Men vindt ook dat Bo-Ex de werkgroepen meestal betreft voor een advies voordat dit wordt geïmplementeerd. 80% van de respondenten kruist dit antwoord aan. Een even groot percentage respondenten zegt dat men de input van STOK terug ziet in het beleid.

De meningen zijn verdeeld of de huidige vorm met werkgroepen een effectieve vorm is.

Dat blijkt uit het volgende staatje.

**Tabel v19 Vindt u de huidige vorm waarbij STOK verschillende werkgroepen voor bepaalde onderwerpen instelt, een effectieve werkvorm?**

	%
Ja	40
Soms	40
Nee	20
Geen mening/n.v.t.	0

*n = 5*

Toegelicht wordt dat veel praatgroepen niet nodig zouden zijn als Bo-Ex intern beter zou communiceren.

Alle bestuursleden vinden dat STOK de afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst nakomt. Dat geldt omgekeerd ook voor de Bo-Ex, zo vindt 75% van de bestuursleden.

67% van de bestuursleden vindt dat de procedures uit de samenwerkingsovereenkomst over het algemeen leiden tot een snelle uitvoering van de voortgang van beleid. De werkwijze waarbij terugkoppeling plaatsvindt naar de ledenvergadering leidt volgens 60% van de respondenten soms tot vertraging. Volgens 40% van hen is dit echter niet het geval.

Opgemerkt wordt dat de algemene ledenvergadering soms onvoldoende tijdige en onderbouwde informatie heeft om een gefundeerde mening te kunnen geven.

### **6.3 Samenwerkingsovereenkomst volgens directie en het management**

Alle medewerkers van de directie en het management kennen de samenwerkingsovereenkomst.

De volgende tabel geeft aan hoe er in de ogen van de directie en het management wordt omgegaan met de samenwerkingsovereenkomst.

Tabel Vragen over de samenwerkingsovereenkomst

	Ja	Nee	Geen mening/ n.v.t.
	%	%	%
18 Kent u de samenwerkingsovereenkomst van STOK met Bo-Ex?	100	0	0
19 Komt u over het algemeen de afspraken na die in de samenwerkingsovereenkomst met STOK en de STOK-werkgroepen zijn afgesproken?	100	0	0
20 Leiden de procedures uit de samenwerkingsovereenkomst over het algemeen tot een snelle en spoedige procedures?	0	57	43
22 Komt STOK over het algemeen de afspraken met u na die in de samenwerkingsovereenkomst zijn afgesproken?	57	0	43

n = 7

- Een meerderheid van de respondenten (57%) vindt dat de procedures vertragend werken.

Opgemerkt wordt dat de verenigingsstructuur STOK in de weg zit.

In het hoofdstuk communicatie is al beschreven dat de directie en het management van mening is dat men STOK voldoende serieus neemt.

#### 6.4 Samenwerkingsovereenkomst en de bewonerscommissies

62% van de bestuursleden van de bewonerscommissies kent de samenwerkingsovereenkomst wel, 38% kruist aan dat men die niet kent.

Wat de mening is over de bevoegdheden in de samenwerkingsovereenkomst blijkt uit de volgende tabel.

Tabel v28 Wat is, wat betreft de bevoegdheden die in de samenwerkingsovereenkomst zijn vastgelegd, uw mening over het volgende?

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De bevoegdheden die STOK heeft in het overleg met Bo-Ex zoals beschreven in de samenwerkingsovereenkomst	0	13	66	22
De bevoegdheden zoals die voor uw bewonerscommissie zijn omschreven in de samenwerkingsovereenkomst	0	16	69	16

*n = 22 en 16*

- Een ruime meerderheid van de bewonerscommissies (66 tot 69%) is tevreden over de bevoegdheden die STOK heeft en die zij als bewonerscommissie op grond van de samenwerkingsovereenkomst hebben.

Wat betreft de bevoegdheden zijn de bewonerscommissies van Bo-Ex veel positiever dan bewonerscommissies elders in het land. Elders noemt gemiddeld 54% van de bewonerscommissies de bevoegdheden voldoende of goed, bij Bo-Ex is de score 69%.

Opgemerkt wordt dat Bo-Ex soms nog moet wennen aan inspraak van de bewonerscommissies.

87% van de bewonerscommissies is van mening dat Bo-Ex de afspraken uit de samenwerkingsovereenkomst nakomt en dat doen omgekeerd de bewonerscommissies ook, zo vindt 90% van de respondenten.

Opgemerkt wordt dat antwoorden soms te lang op zich laten wachten. De afhandeling is slecht en hooghartig, zo wordt geschreven. Een andere bewonerscommissie schrijft dat men bij Bo-Ex zijn best doet, maar dat men gebonden is aan tijd en persoonlijke inzet.

Uit de volgende tabel wordt duidelijk wat men vindt van de hoeveelheid financiële middelen die Bo-Ex aan de bewonerscommissies verstrekt.

**Tabel v33 Wat vindt u van de hoeveelheid financiële middelen die de Bo-Ex aan bewonerscommissies verstrekt?**

	n	%
Veel te weinig/te weinig	16	31
Voldoende/goed	30	58
Geen mening	6	12
Totaal	52	100

- 31% van de bewonerscommissies is ontevreden over de hoeveelheid financiële middelen en 58% vindt dat die wel voldoende of goed zijn.

De bewonerscommissies van Bo-Ex scoren op dit onderdeel veel slechter dan elders in het land. Gemiddeld is elders 9% van de bewonerscommissies ontevreden over de hoeveelheid financiële middelen. Bij Bo-Ex geldt dat voor 31% van de bewonerscommissies.

Er worden veel opmerkingen gemaakt over dit onderwerp. Diverse bewonerscommissies laten weten dat het bedrag veel te laag is en dat je er in feite niets van kunt doen. Als je 5 jaar niets doet dan heb je het 6<sup>e</sup> jaar iets om te organiseren zo schrijft een bewonerscommissie. Opgemerkt wordt dat het bedrag te laag is voor een bewonerscommissie die actief wil zijn.

## 6.5 Samenwerkingsovereenkomst samenvatting

Een meerderheid van de directie en het management van Bo-Ex vindt dat de procedures uit de samenwerkingsovereenkomst vertragend werken. Omgekeerd vindt het bestuur van STOK dat de vertraging met name zit in het niet tijdig aanleveren van informatie door Bo-Ex.

Een groot deel van de bewonerscommissies (circa 40%) kent de bestaande samenwerkingsovereenkomst met Bo-Ex niet.

Bewonerscommissies zijn meer dan elders tevreden over hun bevoegdheden zoals vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst. Men is echter meer dan elders ontevreden over de hoeveelheid financiële middelen die aan de bewonerscommissies ter beschikking wordt gesteld. Men vindt dat het bedrag dat een bewonerscommissie krijgt te laag is om hiervan activiteiten te kunnen ontwikkelen.



# [7]

## **Samenwerking STOK met de bewonerscommissies**

### **7.1 Inleiding**

Aan de verschillende partijen zijn vragen gesteld over de samenwerking van STOK met de bewonerscommissies. Wat men van deze samenwerking vindt wordt weergegeven in dit hoofdstuk. Deze specifieke vragen zijn niet gesteld aan de directie en het management van Bo-Ex.

### **7.2 Samenwerking STOK en bewonerscommissies volgens bestuur**

De volgende tabel laat zien wat het bestuur van STOK vindt van de samenwerking met de bewonerscommissies op diverse onderdelen

**Tabel v8 De volgende vragen gaan over de samenwerking van STOK met bewonerscommissies. Wat is in dit verband uw mening over het volgende?**

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De regelmaat waarmee STOK overlegt met bewonerscommissies	0	0	100	0
De mate waarin STOK bewonerscommissies informeert over de activiteiten en de resultaten van haar werk	0	20	80	0
De mate waarin STOK zorgt voor uitwisseling van ervaringen van bewonerscommissies onderling	0	60	40	0
De mate waarin STOK open staat voor suggesties van bewonerscommissies	0	0	100	0
De mate waarin STOK de mening van bewonerscommissies vraagt over het werkplan of over de activiteiten in het nieuwe jaar	0	40	60	0
De bereikbaarheid van STOK voor leden van bewonerscommissies	0	40	60	0
De mate waarin STOK relevante landelijke informatie doorstuurt aan bewonerscommissies	0	25	75	0

*n varieert van 4 tot 5*

- Het bestuur vindt dat men voldoende open staat voor suggesties van de bewonerscommissies en dat men ook regelmatig genoeg overlegt.
- Wat kritischer wordt gekeken naar de mate waarin STOK zorgt voor het uitwisselen van ervaringen van de bewonerscommissies onderling. 60% van de bestuursleden kruist niet onvoldoende/niet voldoende aan.
- Ook het betrekken van de bewonerscommissies bij het werkplan zou volgens de bestuursleden beter kunnen. Dat geldt eveneens voor de bereikbaarheid van STOK voor leden van de bewonerscommissies.

Opgemerkt wordt dat er soms stroefheid is van beide kanten omdat bewonerscommissies in ruste zijn, maar dan nog wel wat verwachten van STOK. Geschreven wordt dat STOK ook niet altijd in staat is zaken op te lossen door gebrek aan kennis of omdat men Bo-Ex niet mee krijgt.

Wat het bestuur vindt van de ondersteuning die men aan de bewonerscommissies biedt laat de volgende tabel zien.

**Tabel v9 De volgende vragen gaan over de ondersteuning van bewonerscommissies door STOK. Wat is in dit verband uw mening over het volgende?**

	slecht/ onvoldoende	onvoldoende/ niet voldoende	niet voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De ondersteuning die bewonerscommissies, indien nodig, van STOK krijgen	0	75	25	0
De deskundigheid van STOK als bewonerscommissies om advies vragen	0	50	50	0
De juridische steun die STOK, indien gewenst, aan bewonerscommissies aanbiedt	25	0	25	50
De mate waarin bewonerscommissies een beroep kunnen doen op externe ondersteuning	0	0	75	25

*n = 4*

- Men vindt dat de ondersteuning aan de bewonerscommissies beter zou kunnen, ook qua deskundigheid.
- De juridische ondersteuning is volgens een kwart van de bestuursleden onvoldoende.

In zijn algemeenheid is men wel tevreden over de samenwerking tussen STOK en de bewonerscommissies. 75% van de respondenten vindt die voldoende of goed en 25% heeft hierover een neutraal oordeel. Het kan beter volgens het bestuur, omdat er niet met alle bewonerscommissies contact is.

Alle bestuursleden vullen in dat de frequentie van het overleg van STOK met de bewonerscommissies goed is. Men voelt zich als bestuur van STOK ook serieus genomen door de commissies.

Wat betreft de verbetering van het overleg met de bewonerscommissies wordt onder meer de suggestie gedaan om themagerichte werkgroepen op te zetten. Voorgesteld wordt om twee maal per jaar een algemene ledenvergadering te houden en voor de rest naar de bewonerscommissies toe te gaan.

In het interview geeft het bestuur aan dat de communicatie met de bewonerscommissies goed is maar dat de opkomst op de algemene ledenvergaderingen laag is. Een succesvolle aanpak is het inrichten van een algemene ledenvergadering op een bepaald thema bijvoorbeeld

herstructurering. Het bestuur denkt er over om een kennismakingsbezoek te hebben met elke nieuwe bewonerscommissie. Deze werkwijze werd in het verleden ook gehanteerd.

### 7.3 Samenwerking STOK en bewonerscommissies volgens de bewonerscommissies

Van belang is natuurlijk vooral wat de bewonerscommissies zelf vinden van hun samenwerking met STOK. Daarover zijn diverse vragen gesteld die ten dele gelijk zijn aan de vragen bij de andere onderzoeksgroepen.

De volgende tabel geeft een overzicht van een achttal items met betrekking tot de samenwerking.

**Tabel v11 De volgende vragen gaan over de samenwerking van STOK met de bewonerscommissies. Wat is in dit verband uw mening over het volgende?**

	slecht/ onvoldoende	onvoldoende/ niet voldoende	niet voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De regelmaat waarmee STOK overlegt met uw bewonerscommissie	10	10	59	22
De mate waarin STOK uw bewonerscommissie informeert over de activiteiten en de resultaten van haar werk	2	10	82	6
De mate waarin STOK zorgt voor uitwisseling van ervaringen van uw bewonerscommissie met andere bewonerscommissies	4	18	52	26
Het open staan van STOK voor uw suggesties	6	10	63	22
De mate waarin STOK de mening van uw bewonerscommissie vraagt over het werkplan of over de activiteiten in het nieuwe jaar	4	16	51	29
De bereikbaarheid van STOK voor leden van uw bewonerscommissie	6	6	67	22
De mate waarin STOK relevante landelijke informatie doorstuurt aan uw bewonerscommissie	12	12	57	18
Uw bekendheid met het vergoedingsbeleid voor bestuursleden en leden van werkgroepen van STOK	18	16	34	32

*n varieert van 49 tot 51*

- In het algemeen is een meerderheid van de bewonerscommissies tevreden met de verschillende aspecten van de samenwerking met STOK.
- Men vindt dat men goed wordt geïnformeerd door STOK. 82% van de respondenten is hierover tevreden.
- Verbetering kan worden gevonden in de regelmaat van het overleg, het doorsturen van landelijke informatie en de bekendheid met het vergoedingenbeleid.

Een vergelijking met landelijke cijfers uit andere kwaliteitsonderzoeken van het WKA laat zien dat STOK wat betreft de samenwerking met de bewonerscommissies op bijna alle onderdelen beter scoort dan elders in het land.

Zo is landelijk 74% van de bewonerscommissies tevreden over de mate waarin de centrale huurdersorganisatie de bewonerscommissie informeert over activiteiten en resultaten van haar werk, bij STOK ligt dit percentage op 82%. Ontevreden op dit punt is 2% van de bewonerscommissies van Bo-Ex, landelijk ligt dit percentage op 11%.

De mate waarin STOK zorgt voor uitwisseling van ervaringen met andere bewonerscommissies wordt door 52% van de bewonerscommissies voldoende of goed genoemd en 4% van de bewonerscommissies is hierover ontevreden. Landelijk wordt op dit punt veel lager gescoord: 34% van de bewonerscommissies is tevreden over de uitwisseling van ervaringen en 28% van de commissies vindt dat dit slecht of onvoldoende gebeurt.

Meer dan de helft van de bewonerscommissies van STOK (57%) is tevreden over de mate waarin STOK relevante landelijke informatie doorstuurt. Gemiddeld landelijk heeft 32% van de bewonerscommissies een dergelijk oordeel.

In de toelichting wordt door diverse respondenten geschreven dat men zelf niet vaak de algemene ledenvergaderingen bijwoont.

Aan de bewonerscommissies is gevraagd of men actief deelneemt aan de bijeenkomsten van STOK. In welke mate dat gebeurt laat de volgende tabel zien.

**Tabel v14** Neemt uw bewonerscommissie actief deel aan de bijeenkomsten van STOK?

	n	%
Ja, wij doen zo veel mogelijk mee aan alle bijeenkomsten	24	50
Ja, wij zijn toch wel één keer per jaar aanwezig	7	15
Ja, maar alleen als er een interessant onderwerp op de agenda staat	7	15
Nee, wij doen niet mee	10	21
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

- De helft van de bewonerscommissies laat weten dat men zo veel mogelijk aan alle bijeenkomsten van STOK meedoet.
- 15% van de commissies is wel één keer per jaar aanwezig en eveneens 15% komt als er een interessant onderwerp op de agenda staat
- 21% van de bewonerscommissies laat weten dat men nooit meedoet.

Interessant is om van de bewonerscommissies, die niet op de ledenvergadering komen, te horen waarom men dan niet aanwezig is. De volgende tabel geeft daarvan een beeld.

Tabel v15 Zo nee, waarom niet?

	n	%
Wij hebben er geen tijd voor	6	43
Het is altijd op een datum en tijdstip dat er niemand kan	4	29
De agenda is niet interessant	2	14
Het heeft voor ons geen belang	3	21
Anders	1	7

*meer antwoorden mogelijk, daarom boven 100%*  
n = 14

- 43% van de bewonerscommissies laat weten dat men geen tijd heeft om naar de ledenvergadering te komen.
- 29% van de bewonerscommissies geeft aan dat de ledenvergadering op een tijdstip plaatsvindt dat er niemand kan.

De volgende tabel laat zien wat men vindt van de ondersteuning door STOK.

Tabel v12 De volgende vragen gaan over de ondersteuning van bewonerscommissies door STOK. Wat is in dit verband uw mening over het volgende?

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De juridische steun die u, indien gewenst, via STOK kunt krijgen of inhuren	2	12	29	57
De mate waarin u een beroep kunt doen op externe ondersteuning	4	12	32	52
De juridische steun die u, indien gewenst, via STOK kunt krijgen of inhuren	2	12	29	57
De mate waarin u een beroep kunt doen op externe ondersteuning	4	12	32	52

*n varieert van 49 tot 50*

- Een meerderheid van de bewonerscommissies heeft geen mening over de ondersteuning. Men heeft hiermee vaak niet te maken gehad, zo blijkt uit de toelichtingen. Maar de tevredenheid is veel groter dan het percentage bewonerscommissies dat ontevreden is.

Opgemerkt wordt dat de goede contacten met de Woonbond een voordeel zijn en dat je daar een beroep op kunt doen. Anderzijds wordt het advies gegeven om naar een civiele advocaat te gaan bij conflicten.

Wat men samenvattend vindt van de samenwerking met STOK laat het volgende staatje zien.

**Tabel v13** Wilt u samenvattend aangeven wat u vindt van de samenwerking van uw bewonerscommissie met STOK?

	n	%
Slecht/onvoldoende	3	6
Niet onvoldoende/niet voldoende	7	15
Voldoende/goed	30	63
Geen mening/n.v.t.	8	17
<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

- Een meerderheid van de bewonerscommissies (63%) is tevreden over de samenwerking met STOK, 6% heeft hierover een negatief oordeel en 15% van de commissies hebben een oordeel dat hier tussen in zit.

In de toelichtingen worden complimenten gemaakt naar STOK en naar de ondersteuning door Stede. Andere bewonerscommissies merken op dat de overleggen slecht worden bezocht. Het kan beter, zo wordt opgemerkt.

In het interview met de bewonerscommissie wordt gezegd dat men uit tijdgebrek niet deelneemt aan de ledenvergadering van STOK. Men heeft het idee dat dit overleg erg veel tijd vergt. STOK wordt daarnaast als bolwerk gezien. De betreffende commissie laat weten dat het goed zou zijn als STOK zich eens zou introduceren op een vergadering van de bewonerscommissie.

#### **7.4 Samenwerking STOK en bewonerscommissies volgens de afdelingen van Bo-Ex**

Wat de medewerkers van de diverse afdelingen van Bo-Ex vinden van de samenwerking tussen STOK en de bewonerscommissies wordt hieronder weergegeven.

De volgende tabel geeft eerst een beeld van de mening over de ondersteuning door STOK.

**Tabel vragen over STOK en de bewonerscommissies**

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De ondersteuning die, indien nodig, STOK bewonerscommissies aanbiedt	0	18	18	65
De deskundigheid van STOK als bewonerscommissies hen om advies vragen	0	6	18	77
De juridische steun die bewonerscommissies, indien gewenst, via STOK kunnen krijgen of inhuren	0	6	12	82

*n = 17*

- Men heeft, zo blijkt, nauwelijks zicht op de ondersteuning die STOK aan de bewonerscommissies biedt. De meeste respondenten laten weten hierover geen mening te hebben.

De volgende tabel geeft een beeld hoe men STOK waardeert in de wijze waarop men contact heeft met de bewonerscommissies.

Tabel Hoe waardeert u STOK met betrekking tot de onderstaande zaken?

	slecht/ onvoldoende	niet onvoldoende/ niet voldoende	voldoende/ goed	geen mening/ n.v.t.
	%	%	%	%
De mate waarin STOK op de hoogte is van de onderwerpen die bewonerscommissies belangrijk vinden	0	7	27	67
De mate waarin STOK op de hoogte is van de onderwerpen die huurders belangrijk vinden	0	13	20	67
De mate waarin STOK afspraken met bewonerscommissies nakomt	0	13	7	80
De regelmaat waarmee STOK bewonerscommissies informeert over volkshuisvestelijke thema	0	13	20	67
De regelmaat waarmee STOK huurders informeert over onderwerpen die huurders belangrijk vinden	0	13	7	80
De duidelijkheid en leesbaarheid van de informatie aan bewonerscommissies in uw bewonersblad	0	7	40	53
De duidelijkheid en leesbaarheid van de informatie aan huurders in uw bewonersblad	0	7	47	47
De actualiteit van de informatie voor bewonerscommissies en huurders op hun website van STOK	0	7	29	64

*n varieert van 14 tot 15*

- Ook op deze punten heeft een meerderheid van de medewerkers geen mening.
- Positief is men over de leesbaarheid van de informatie van STOK in het bewonersblad.

Gevraagd is of de activiteiten van STOK er toe leiden dat de kwaliteit van de bewonerscommissies wordt vergroot. 79% van de medewerkers van de afdelingen van Bo-Ex laat weten hierover geen mening te hebben. Volgens 21% van de respondenten is het antwoord ja.

Medewerkers hebben in meerderheid (56%) geen mening over het scholingsaanbod van STOK aan de bewonerscommissies. En dat geldt ook voor de waardering die STOK voor de inzet van de vrijwilligers in de bewo-

nerscommissies toont. 65% van de medewerkers van de onderzoeksgroep van de afdelingen van Bo-Ex heeft hierover geen mening.

## **7.5 STOK en de bewonerscommissies samenvatting**

De bewonerscommissies zijn in grote meerderheid tevreden over hun samenwerking met STOK. Met name de mate waarin STOK de bewonerscommissies informeert over de activiteiten en resultaten van haar werk scoort goed.

Op bijna alle onderdelen van de samenwerking met de bewonerscommissies scoort STOK beter dan vergelijkbare huurdersorganisaties elders in het land.

Een punt van aandacht is de lage opkomst van de bewonerscommissies op de ledenvergaderingen van STOK. De helft van de bewonerscommissies bezoekt deze ledenvergadering en dat is te weinig, ook in de ogen van het bestuur van STOK. Tijdgebrek wordt door de bewonerscommissies als belangrijkste reden opgegeven om de ledenvergadering niet te bezoeken.

Onbekendheid met STOK, onvoldoende zicht op het tijdsbeslag en geen duidelijkheid over de voordelen van deelname aan het overleg met STOK zijn daarnaast belangrijke redenen om de ledenvergadering niet te bezoeken. Daarnaast is er een groep bewonerscommissies, die niet meer actief zijn of die zich hebben opgeheven, maar nog wel in het systeem zitten. Zij worden wel voortdurend aangeschreven, maar zij zullen nooit een ledenvergadering bezoeken.

Wat betreft het contact tussen STOK en de bewonerscommissies moet worden geconstateerd dat de medewerkers van Bo-Ex nauwelijks zicht hebben op onderlinge samenwerking en de rol die STOK zou kunnen spelen.



## **Samenvatting**

### **8.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk geven we de samenvatting van de verschillende onderdelen van de rapportage.

De diverse onderdelen van het onderzoek worden samengevat op basis van de hoofdstukindeling van het rapport.

### **8.2 Respons**

De inzet van het onderzoek was erop gericht om de hele onderzoeksgroep deel te laten nemen aan het onderzoek. Daarvoor zijn in gezamenlijk overleg verschillende activiteiten uitgevoerd. Dat heeft uiteindelijk een positief resultaat opgeleverd.

De respons voor de verschillende onderzoeksgroepen is hoog te noemen.

Uit een nadere analyse van de respons bij de respondenten die namens de bewonerscommissies hebben meegedaan blijkt dat in ieder geval van 83% van de aangeschreven bewonerscommissies een reactie is ontvangen. De bewonerscommissies die niet hebben gereageerd zijn waarschijnlijk niet meer actief of slapend. Dat is ook uit het nabellen gebleken. Het gaat om circa 6 bewonerscommissies.

De respons bij de verschillende onderzoeksgroepen is voldoende groot om op basis hiervan een representatief inzicht te krijgen in de mening van de betrokken overlegpartners over hun onderlinge samenwerking en het overleg op diverse punten.

### **8.3 Samenwerking**

De partijen geven als rapportcijfer een voldoende voor hun onderlinge samenwerking. De cijfers verschillen niet zoveel: 6,5 door directie en management van Bo-Ex, 6,8 door bestuursleden STOK en 6,2 door de medewerkers van de verschillende afdelingen van Bo-Ex. Een

meerderheid van de bewonerscommissies is op onderdelen tevreden over de samenwerking en het overleg met Bo-Ex, maar bij deze onderzoeksgroep is er ook kritiek.

In zijn algemeenheid kan worden geconcludeerd dat het beeld over de samenwerking redelijk positief is. In ieder geval is men overtuigd van de goede intenties en inzet van de verschillende partijen.

Tevreden is men over de sfeer van het overleg. De besluitvaardigheid is echter een groot probleem in de ogen van de directie en management en in de ogen van het bestuur van STOK. Bo-Ex vindt dat het lang duurt voordat STOK in het adviestraject bij haar achterban mandaat heeft gekregen. Omgekeerd is STOK niet tevreden over de kwaliteit van de informatie die men van Bo-Ex krijgt. Ontevreden is men met name over het niet tijdig aanleveren van stukken.

Met name de samenwerking tussen de bewonerscommissies en de medewerkers van Bo-Ex is voor verbetering vatbaar.

Het beeld van de samenwerking is wisselend afhankelijk van het wijkteam en de betrokken bewonerscommissie. Er is wel een algemene noemer.

Bewonerscommissies vinden dat de medewerkers van Bo-Ex meer dan nu de bereidheid moeten hebben om ook 's avonds te vergaderen. Dat is landelijk ook gebruikelijk. Men wil een snellere verslaggeving en een betere en tijdige informatievoorziening. Wat betreft de schouw is er veel kritiek dat er geen opvolging plaatsvindt van gemaakte afspraken.

Omgekeerd hebben medewerkers van Bo-Ex kritiek op de wantrouwende houding van sommige bewonerscommissies. Men wil ook duidelijkheid over de positie van bewonerscommissies in relatie tot andere contactpersonen bij Bo-Ex. Duidelijk moet zijn met wie een bewonerscommissie communiceert. Is dat met een wijkteam of met direct leidinggevenden? Er dient over en weer meer openheid te zijn.

#### **8.4 Deskundigheid**

Veel medewerkers van Bo-Ex zijn niet op de hoogte van het werk van STOK en de deskundigheid van het bestuur.

De bewonerscommissies bij Bo-Ex hebben veel vaker dan elders in het land geen mening over de deskundigheid en de resultaten van STOK als hun vertegenwoordigende huurdersorganisatie.

Binnen de te hanteren randvoorwaarde dat het om vrijwilligerswerk gaat kan worden gesteld dat het bestuur van STOK deskundig is. Wel is er in het bestuur behoefte aan meer specialistische deskundigheid.

De ondersteuning die Stede biedt wordt door alle partijen zeer gewaardeerd. De ondersteuning van Stede draagt er in belangrijke mate toe bij dat er door het bestuur van STOK een goede inhoudelijke bijdrage aan het overleg kan worden geleverd.

Wel wordt er meer deskundigheid gewenst bij het bestuur van STOK.

Van belang wordt gevonden dat de participatie wordt verbeterd door het houden van enquêtes, digitale achterbanraadpleging en via nieuwe werkwijzen en participatievormen.

## 8.5 Communicatie

Bijna alle bewonerscommissies informeren hun achterban schriftelijk of via een bewonersavond. De medewerkers van Bo-Ex zijn in meerderheid niet op de hoogte van de communicatie van de bewonerscommissies en van STOK met de achterban.

Medewerkers betwijfelen of de bewonerscommissies daadwerkelijk jaarlijks overleg hebben met hun achterban.

De bewonerscommissies zijn in meerderheid van mening dat STOK de huurders duidelijk en tijdig informeert.

In zijn algemeenheid kan worden geconstateerd dat de gevoelens van de verschillende onderzoeksgroepen wat betreft onderdelen van de communicatie nogal verschillen. Het gaat hierbij met name om de tijdigheid van de informatie en de vraag of men voldoende serieus wordt genomen.

De vraag is of de informatie over het werk van STOK wel goed landt bij de medewerkers van Bo-Ex. En dat geldt in mindere mate ook voor de bewonerscommissies. Vooral de medewerkers, maar ten dele ook de bewonerscommissies zijn op veel onderdelen te weinig op de hoogte van het werk van STOK.

## 8.6 Samenwerkingsovereenkomst

Een meerderheid van de directie en het management van Bo-Ex vindt dat de procedures uit de samenwerkingsovereenkomst vertragend werken. Omgekeerd vindt het bestuur van STOK dat de vertraging met name zit in het niet tijdig aanleveren van informatie door Bo-Ex.

Een groot deel van de bewonerscommissies (circa 40%) kent de bestaande samenwerkingsovereenkomst met Bo-Ex niet.

Bewonerscommissies zijn meer dan elders tevreden over hun bevoegdheden zoals vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst. Men is echter meer dan elders ontevreden over de hoeveelheid financiële middelen die aan de bewonerscommissies ter beschikking wordt gesteld. Men vindt dat het bedrag dat een bewonerscommissie krijgt te laag is om hiermee activiteiten te kunnen ontwikkelen.

## 8.7 Samenwerking STOK en bewonerscommissies

De bewonerscommissies zijn in grote meerderheid tevreden over hun samenwerking met STOK. Met name de mate waarin STOK de bewoners-

commissies informeert over de activiteiten en resultaten van haar werk scoort goed.

Op bijna alle onderdelen van de samenwerking met de bewoners-commissies scoort STOK beter dan vergelijkbare huurdersorganisaties elders in het land.

Een punt van aandacht is de lage opkomst van de bewonerscommissies op de ledenvergaderingen van STOK. De helft van de bewoners-commissies bezoekt deze ledenvergadering en dat is te weinig ook in de ogen van het bestuur van STOK. Tijdgebrek wordt door de bewonerscommissies als belangrijkste reden opgegeven om de ledenvergadering niet te bezoeken. Onbekendheid met STOK, onvoldoende zicht op het tijdsbeslag en geen duidelijkheid over de voordelen van deelname aan het overleg met STOK zijn daarnaast belangrijke redenen om de ledenvergadering niet te bezoeken. Daarnaast is er een groep bewonerscommissies, die niet meer actief zijn of die zich hebben opgeheven, maar nog wel in het systeem zitten. Zij worden wel voortdurend aangeschreven, maar zij zullen nooit een ledenvergadering bezoeken.

Wat betreft het contact tussen STOK en de bewonerscommissies moet worden geconstateerd dat de medewerkers van Bo-Ex nauwelijks zicht hebben op de onderlinge samenwerking en de rol die STOK zou kunnen spelen in het overleg met de bewonerscommissies.

# [9]

## Conclusies en aanbevelingen

### 9.1 Conclusies

Bo-Ex en STOK hebben in gezamenlijk overleg besloten een nulmeting te laten uitvoeren om de mate van tevredenheid over de samenwerking op alle niveaus te meten. Alle betrokkenen hebben met veel inzet meegewerkt aan deze nulmeting. Dat geeft de betrokkenheid aan van een ieder bij het participatieproces bij Bo-Ex.

Het algemene beeld is dat de samenwerking redelijk goed verloopt. Op diverse punten zijn de overlegpartners tevreden hoe het gaat. De sfeer van het overleg en de intentie is goed. Toch wordt door de overlegpartners over de samenwerking een rapportcijfer gegeven dat de 7 niet haalt, terwijl het streven zou moeten zijn om minimaal een 8 te halen.

Overlegpartners zijn tevreden over de bevoegdheden die STOK en de bewonerscommissies hebben. Er is een goede mix van formeel en informeel overleg, waarbij STOK op basis van redelijkheid resultaten weet te boeken. Bo-Ex is ook bereid is om serieus rekening te houden met de inbreng van STOK.

Het overleg wordt echter in belangrijke mate gefrustreerd en vertraagd doordat stukken niet tijdig worden aangeleverd en dat er geen tijdige opvolging plaatsvindt van de afspraken. Dat speelt op centraal niveau, maar ook in de samenwerking tussen Bo-Ex en de bewonerscommissies.

Op het punt van de snelheid van de besluitvorming is er in de samenwerking het nodige te verbeteren. De traagheid in de besluitvorming is voor een groot deel een organisatorisch probleem dat intern bij Bo-Ex en bij STOK moet worden opgelost. Als in een vroegtijdig stadium een planning wordt gemaakt van de onderwerpen die voor advisering aan STOK in aanmerking

komen, dan kan dat in een traject met de achterbanraadpleging worden ingepland, zodat vertraging wordt voorkomen.

Overlegpartners zijn onderling redelijk tevreden over hun samenwerking. Toch geeft het onderzoek een beeld dat het overleg tussen Bo-Ex en bewonerscommissies enerzijds en tussen STOK en bewonerscommissies anderzijds niet goed verloopt. Het mandaat van de overlegpartners van de Bo-Ex is niet altijd duidelijk en de terugkoppeling van de gemaakte afspraken is een probleem.

Het overleg tussen Bo-Ex en de bewonerscommissies verloopt soms goed en soms slecht. Het beeld is wisselend. Medewerkers vinden dat zij door de bewonerscommissie vaak slecht worden geïnformeerd over de activiteiten die men onderneemt, zoals een bewonersavond en dergelijke. Medewerkers hebben ook twijfels over de representativiteit van de bewonerscommissies en hun relatie met de achterban. Men constateert dat er weinig betrokkenheid van de huurders is bij de activiteiten rond de schouw. Dat blijkt ook uit de geringe opkomst van bewoners tijdens een dergelijke schouw.

Bewonerscommissies hebben veel kritiek op Bo-Ex, omdat verslagen van de overleggen niet of veel te laat worden gemaakt. Opvolging van de gemaakte afspraken vindt niet of onvoldoende plaats. Dit speelt met name bij de jaarlijkse schouwen.

Bewonerscommissies hebben kritiek dat medewerkers van Bo-Ex in het algemeen alleen overdag willen vergaderen. Een dergelijke houding bij in ieder geval een aantal medewerkers leidt er toe dat het werkende deel van de huurders in het bestuur van een bewonerscommissie niet kan deelnemen aan de participatie en dat is niet wenselijk.

Bewonerscommissies ontvangen een financiële bijdrage van Bo-Ex die, volgens een aantal van hen, zo laag is dat er geen activiteiten van kunnen worden ondernomen. Bewonerscommissies hebben daarop terecht kritiek. De financiële bijdrage van Bo-Ex zou moeten worden afgestemd op de grootte van de bewonerscommissie en de activiteiten die men wil gaan uitvoeren.

De helft van de bewonerscommissies of minder bezoekt regelmatig de ledenvergaderingen van STOK. Er is geen duidelijk beeld welke bewonerscommissies niet meer bestaan of welke slapend zijn. In de loop van het onderzoek heeft STOK activiteiten ondernomen om een en ander in kaart te brengen. Het idee is dat veel bewonerscommissies niet goed op de hoogte zijn van het tijdsbeslag van deelname aan het overleg met STOK en het nut hiervan. Hiervoor ligt een taak bij het bestuur van STOK.

Werkvormen met themagerichte bijeenkomsten voor bewonerscommissies en overleg in de vorm van werkgroepen lijken aan te slaan. Het verdient

aanbeveling op deze weg door te gaan, want hiermee kunnen nieuwe mensen bij de participatie worden betrokken.

STOK heeft geen direct contact met de ongeorganiseerde huurdersachterban. Een dergelijk contact is wel wenselijk. Dat speelt temeer, omdat bewonerscommissies maar ten dele participeren in STOK.

De medewerkers van Bo-Ex zijn niet of nauwelijks op de hoogte van de wijze waarop de bewonerscommissies contact hebben met STOK. Dat is vreemd en onwenselijk. Als medewerkers beter op de hoogte zijn wat STOK doet en kan betekenen voor de bewonerscommissies dan kan dit een positieve invloed hebben op de participatie van de bewonerscommissies en het niveau van het overleg.

## **9.2 Aanbevelingen**

Wij bevelen aan dat begin 2011 een bijeenkomst wordt georganiseerd, waarin de resultaten van het onderzoek naar de participatie bij Bo-Ex worden gepresenteerd en besproken met allen die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

Het verdient aanbeveling voor deze bijeenkomst een vorm te kiezen, waarbij de verschillende deelnemers optimaal een inbreng kunnen leveren. Dat kan bijvoorbeeld door speeddaten als vorm van overleg en discussie te kiezen.

Van belang is om bij de nieuwe af te sluiten samenwerkingsovereenkomst een document te voegen, waarin precies wordt vastgelegd, wanneer stukken moeten worden aangeleverd en wat de planning is voor het komende jaar. Wij stellen voor om dit proces te beschrijven in de vorm van "afsprakenplus". Dat betekent dat er sancties worden gekoppeld aan het niet nakomen van deze afspraken en beloningen bij het goed presteren over en weer.

Wij stellen voor dat wordt vastgelegd dat bewonerscommissies binnen 1 maand na hun overleg de notulen van het overleg ontvangen. Dit gaat onder de voorwaarde "afsprakenplus". Van belang is dat intern bij Bo-Ex de werkprocessen zo worden gestructureerd dat medewerkers afspraken met bewonerscommissies over een bepaalde aanpak ook kunnen nakomen.

Omgekeerd stellen wij voor dat wordt vastgelegd dat bewonerscommissies de medewerkers van Bo-Ex tijdig informeren over hun activiteiten zoals een bewonersvergadering, initiatieven rond leefbaarheid in de buurt of anderszins.

In het overleg tussen de bewonerscommissies en de medewerkers van Bo-EX is de nodige winst te behalen. Van belang daarbij is dat er sprake is van wederzijds respect en vertrouwen.

Het zou goed zijn om bijvoorbeeld jaarlijks met de bewonerscommissies en de betrokken contactpersonen bij Bo-Ex een excursie te organiseren naar een huurdersorganisatie en corporatie elders in het land. De excursie heeft tot doel om gezamenlijk inspiratie op te doen, ervaringen uit te wisselen en om informeel het contact te verbeteren.

Wij bevelen aan dat de bewonerscommissies problemen die zij in hun overleg ervaren eerst proberen te bespreken en op te lossen met hun overlegpartner bij Bo-Ex. Mocht dat niet tot een structureel bevredigend resultaat leiden dan verdient het aanbeveling om deze problemen eerst intern met STOK te bespreken. Dan kan dit worden ingebracht in het reguliere overleg van STOK met Bo-Ex.

Omgekeerd geldt dat ook voor problemen die medewerkers van Bo-Ex ervaren in hun overleg met de bewonerscommissies. De medewerkers zouden problemen met bepaalde bewonerscommissies, als die niet worden opgelost, in eerste instantie kunnen bespreken met de manager wonen, opdat dit vervolgens kan worden ingebracht in het regulier overleg van STOK en Bo-Ex.

Er wordt, stellen wij voor, een nieuwe financieringsystematiek voor de bewonerscommissies ontwikkeld, die recht doet aan de verscheidenheid van activiteiten van de bewonerscommissies. Hierbij wordt ook het leefbaarheidbudget betrokken. Een voorstel dat hiervoor al is gepresenteerd, vormt een goed uitgangspunt voor een aanpassing van de financiering. Het zou goed zijn in het kader van de financiering de positie van iedere bewonerscommissie te (her)definiëren. Wil men een gezelligheids-organisatie zijn of streeft men juist invloed na met daaraan gekoppelde activiteiten? Wat ziet men als eigen rol? Daarop zou dan ook de financiële bijdrage kunnen worden afgestemd.

Het verdient aanbeveling dat STOK, nadat in kaart is gebracht welke bewonerscommissies nog actief zijn, welke slapend en welke niet meer bestaan, de relatie met de bewonerscommissies versterkt en 'warm' probeert te houden. Hieraan kan worden gekoppeld dat vanuit het bestuur extra inzet wordt gepleegd om in contact te komen met alle ook niet bekende bewonerscommissies teneinde hen te betrekken bij het overleg. Bewonerscommissies moeten goed geïnformeerd worden en weten wie bij STOK hun contactpersoon is.

Wij bevelen aan dat de bewonerscommissies in gezamenlijk overleg met STOK en zo mogelijk Bo-Ex nieuwe werkvormen ontwikkelen, opdat meer jongeren en allochtone huurders op een of andere manier mee gaan doen met de huurdersparticipatie.

Wij bevelen aan dat STOK nieuwe werkvormen kiest voor het contact met individuele huurders. Dat kan in de vorm van specifieke werkgroepen, op themagerichte klankbordgroepen, digitale panels en dergelijke.

Het zou een goede zaak zijn als STOK haar functioneren en de resultaten die worden bereikt meer 'uitvent' extern, maar ook intern bij Bo-Ex. STOK moet zich meer profileren en meer in het nieuws komen. Dat maakt het ook gemakkelijker om nieuwe mensen te werven voor de organisatie.

Het zou goed zijn als STOK een enquête houdt of laat houden onder de huurders. Een dergelijke enquête kan speerpunten voor het overleg met Bo-Ex opleveren. En hiermee kunnen tevens nieuwe mensen worden gerekruteerd voor het bestuur, werkgroepen, een digitaal panel en bewonerscommissies.