

# onderzoek bewonersadviesgroep

## Resultaten onderzoek over huurdersvertegenwoordiging

## **Inleiding**

Eind 2017 hebben we de leden van de Bewonersadviesgroep gevraagd naar hun ervaring en mening over huurdersvertegenwoordiging bij Patrimonium. De Bewonersraad en Patrimonium werken samen als het gaat om de vraagstellingen voor de digitale Bewonersadviesgroep. Met name de vragenlijst over huurdersvertegenwoordiging is in hoge mate van belang voor de Bewonersraad als hoogste orgaan voor huurdersvertegenwoordiging bij Patrimonium. En ook Patrimonium werkt graag samen met huurders. Dus we waren ook zeer benieuwd hoe de Bewonersadviesgroep hierop zou reageren.

Zoals tot nu toe bij alle vraagstellingen het geval is geweest is een deel van de Bewonersadviesgroepleden ook geïnteresseerd in een bijeenkomst over dit onderwerp. Deze keer organiseren we geen bijeenkomst omdat de antwoorden voor ons heel duidelijk en concreet zijn.

## **Onderzoeksopzet**

We kozen voor een mix in vraagstellingen, deels open en deels gesloten vragen (meerkeuzevragen).

## **Resultaat**

De bewonersadviesgroep heeft 109 adviseurs; 76 adviseurs hebben de vragenlijst ingevuld.

Ongeveer de helft van de respondenten is bekend met de Bewonersraad; wijkvertegenwoordigers zijn iets minder bekend en niet iedereen kent een bewonerscommissie. Dat laatste is niet verrassend omdat er niet zoveel bewonerscommissies zijn.

De bewonersadviseurs vinden een huurdersvertegenwoordiging wel belangrijk. De Bewonersraad voelt zich hierdoor gesterkt. De antwoorden hebben veel inzicht gegeven in de manier waarop huurders zich nu op de hoogte stellen van de activiteiten van de Bewonersraad en de manier waarop ze dat het liefst zouden willen. Op dit moment blijven de meeste deelnemers op de hoogte via de Patrimoniumpagina in de Schakel. Op de vraag hoe men het liefst op de hoogte gehouden wil worden dan heeft via een persoonlijke e-mail de voorkeur.

In het algemeen verwachten respondenten dat de Bewonersraad zich moet inzetten voor de belangenbehartiging van huurders. Er zijn drie belangrijke onderwerpen waar de Bewonersraad zich mee bezig moet houden: de kwaliteit van de woonomgeving, de kwaliteit van de woning en betaalbaarheid. Bovendien ziet men in de Bewonersraad een belangrijke schakel tussen huurders en Patrimonium. Bij wijkvertegenwoordigers en bewonerscommissies verwacht men dat deze meer bekend zijn met de situatie in de directe woonomgeving.

Uit de beantwoording maar ook uit de opmerkingen die door de respondenten aan de vragenlijst zijn toegevoegd, hebben we aanbevelingen en adviezen overgenomen.

## **Wat doen we met het resultaat?**

De Bewonersraad en Patrimonium nemen adviezen en aanbevelingen van de Bewonersadviesgroep over.

### ***Communicatie Bewonersraad***

De Bewonersraad gaat anders en intensiever communiceren met haar leden. Hiermee neemt zij een deel onbekendheid weg en past haar communicatie aan, onder meer via digitale nieuwsbrieven die zij onder haar leden verspreiden. Daarnaast maakt de Bewonersraad meer gebruik van hun eigen website en de Schakel voor communicatie met haar achterban.

### ***Thema's die huurders belangrijk vinden voor de Bewonersraad***

De drie thema's waarop zij zich moeten richten komen deels overeen met de thema's waar de Bewonersraad zich al actief mee bezig houdt; kwaliteit woonomgeving, kwaliteit woningen en betaalbaarheid. Maar daarnaast doet de Bewonersraad ook veel zaken die niet genoemd worden. Hier geven zij meer bekendheid aan via de nieuwsbrieven, de website en de Schakel.

### ***Communicatie rond huurdersvertegenwoordiging***

Patrimonium maakt samen met de Bewonersraad een flyer waarin de verschillende vormen van huurdersvertegenwoordiging gepresenteerd worden. Deze flyer wordt bij gelegenheden verspreid of in de brievenbus gedaan. Patrimonium geeft in haar communicatie meer bekendheid aan de verschillende vormen van huurdersvertegenwoordiging (zowel in de Schakel als online op de website en via social media)

### ***Bent u bereid zich in te zetten voor de huurder van Patrimonium?***

Patrimonium en de Bewonersraad nodigen degenen, die ja hebben geantwoord en die zich *misschien* meer willen inzetten, uit om eens een vrijblijvend het gesprek met de Bewonersraad of iemand van Patrimonium aan te gaan over de mogelijkheden.

### **Suggesties en wensen van respondenten**

*Meer informatie vanuit Patrimonium (niet zozeer over huurdersvertegenwoordiging)*

Patrimonium gaat via de Schakel meer informatie geven aan de manier waarop woningtoewijzing plaatsvindt en hoe nieuwe bewoners op de hoogte worden gebracht van woonregels (zoals huurvoorwaarden en omgaan met huis en tuin)

Suggestie voor de bewonersadviesgroep om ook eens in de twee à drie maanden door hun wijk te lopen en te registreren wat er wel en niet klopt. Hiervoor verwijzen we u graag naar Buurtpreventie Barendrecht (<https://www.buurtpreventiebarendrecht.nl/>). Hier vindt u meer informatie over het opletten in de directe woonomgeving. Vergelijkbaar is de actie Waaks! Waakt u mee? van de gemeente Barendrecht voor hondenbezitters.

Nog twee tips die we graag meenemen: “*Met samenwerken bereiken we meer*” en “*Goed luisteren naar elkaar en je inleven in elkaars positie*”. Daar gaan we zeker mee aan de slag!

# Resultaten vragenlijst Huurdersvertegenwoordiging

## Vraag 1: Weet u van het bestaan van de Bewonersraad?

84% ja  
16% nee

De meeste huurders zijn op de hoogte dat er een Bewonersraad is.

## Vraag 2: Bent u lid van de Bewonersraad?

45% nee  
29% ja  
10% weet ik niet  
16% niet ingevuld

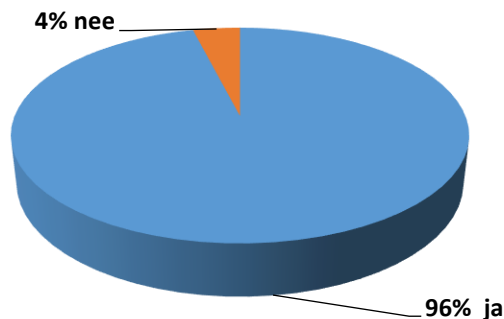
Een beperkt aantal respondenten is lid van de Bewonersraad. Opvallend is dat 10 procent niet weet of ze wel of niet lid zijn.

## Vraag 3: Bent u bekend met de activiteiten van de Bewonersraad?

50% ja  
36% nee  
14% niet ingevuld

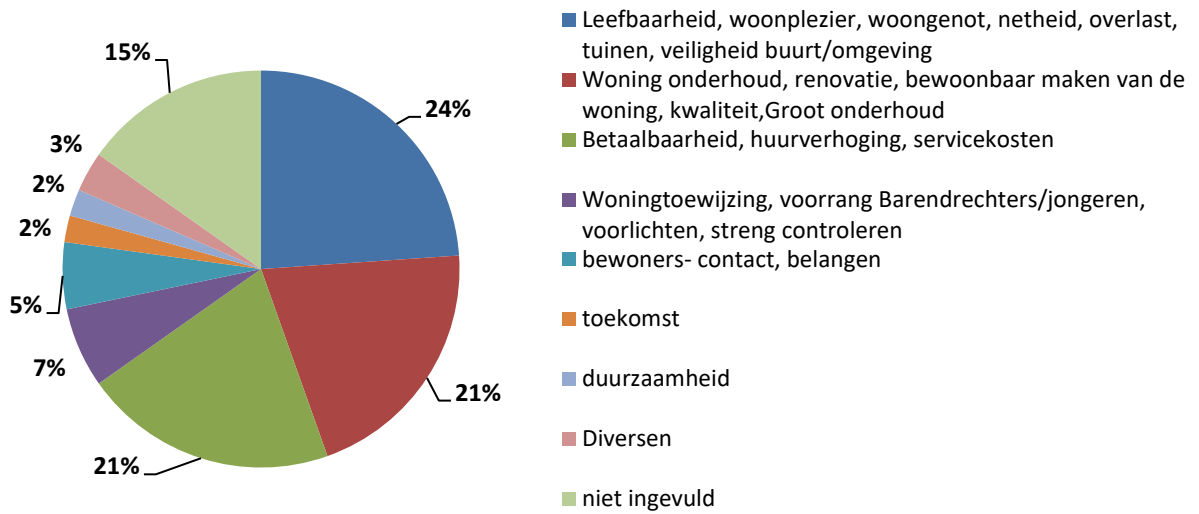
Van de respondenten is 50 procent bekend met de activiteiten van de Bewonersraad. Ruim een derde heeft geen idee wat de Bewonersraad precies doet.

## Vraag 4: Is het belangrijk dat een Bewonersraad de belangen van huurders behartigt?



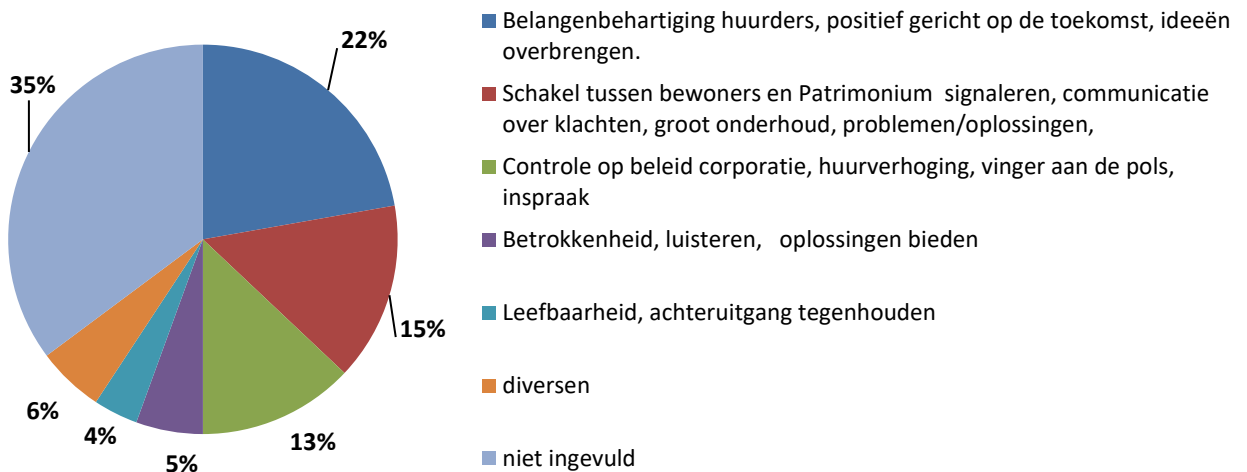
Men vindt het belangrijk dat de belangen van de huurders vertegenwoordigd worden. Bij *nee* werd als commentaar gegeven: *"Zelf kun je ook alles regelen"* en *"Ik hou het niet meer bij vanwege mijn leeftijd"*.

### Vraag 5: Waar moet de Bewonersraad volgens u actief op inzetten?



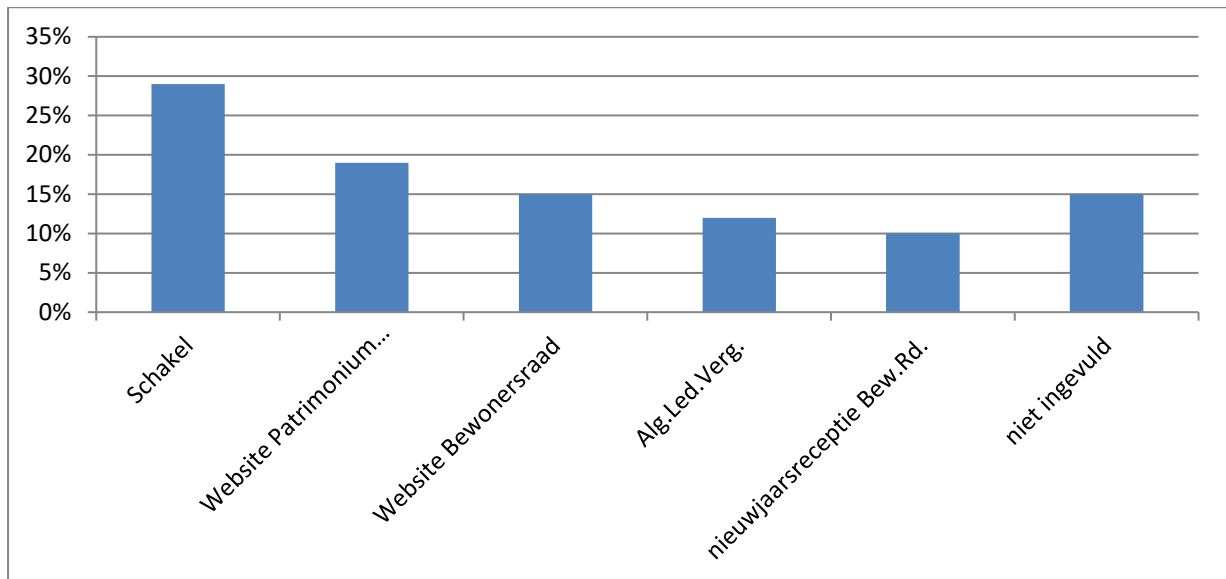
Drie thema's scoren hoog als het gaat om waar de Bewonersraad zich actief mee bezig moet houden: de woonomgeving, de woning en betaalbaarheid.

### Vraag 6: Wat verwacht u van een huurdersvertegenwoordiging/Bewonersraad?

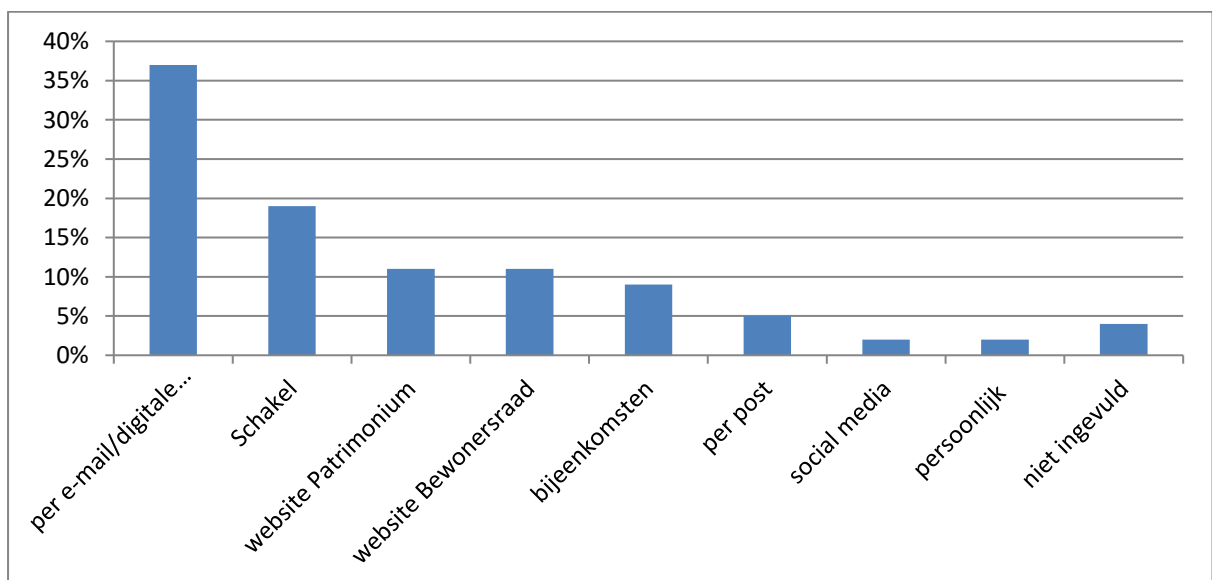


Het benoemen van de verwachting van een huurdersvertegenwoordiging/Bewonersraad blijkt lastig. Het belangrijkste vinden zij het behartigen van de belangen van de huurders op de bovengenoemde thema's. Men verwacht ook dat de huurdersvertegenwoordiging een schakel is tussen individuele huurders en Patrimonium.

### Vraag 7: Hoe blijft u nu op de hoogte van de activiteiten van de Bewonersraad?



### Vraag 8: Hoe wenst u op de hoogte te blijven van de activiteiten van de Bewonersraad?

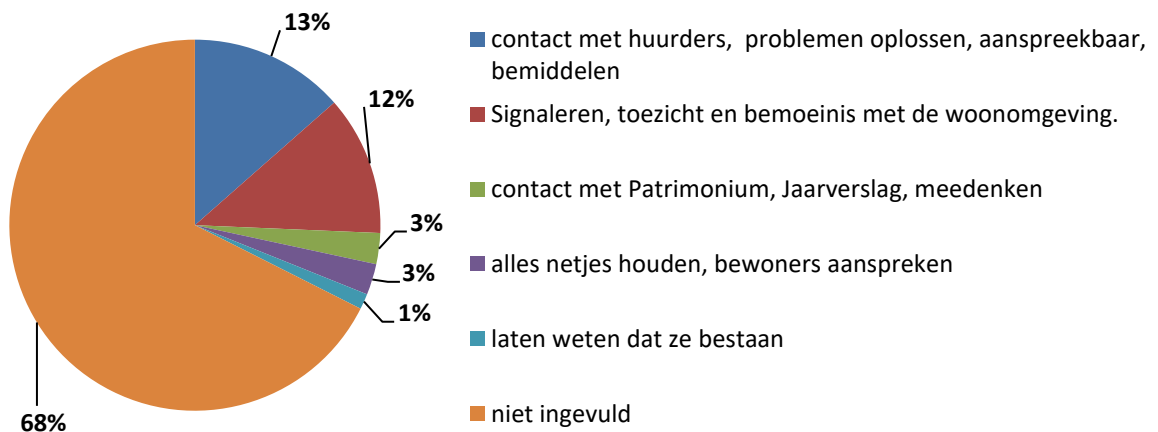


Uit de beantwoording van vraag 7 en 8 blijkt dat de manier waarop huurders nu op de hoogte blijven van de activiteiten van de Bewonersraad afwijkt van de manier waarop men op de hoogte gebracht wil worden. Men blijft nu voornamelijk op de hoogte via de Schakel en dan de websites van Patrimonium en de Bewonersraad. Maar de wens is dat men meer op de hoogte gehouden wordt via e-mail en dan pas de Schakel en de websites.

### Vraag 9: Kent u wijkvertegenwoordigers?

58% nee,  
39% ja  
3% niet ingevuld

### Vraag 10: Kunt u aangeven wat wijkvertegenwoordigers doen?



Toelichting op vraag 9 en 10: De meerderheid kent geen wijkvertegenwoordigers en weet niet wat een wijkvertegenwoordiger doet. Voor zover het wijkvertegenwoordigerschap wel bekend is, verwacht men dat een wijkvertegenwoordiger meer persoonlijk aanspreekbaar is voor de huurders.

### Vraag 11: Is er, of kent u, een bewonerscommissie?

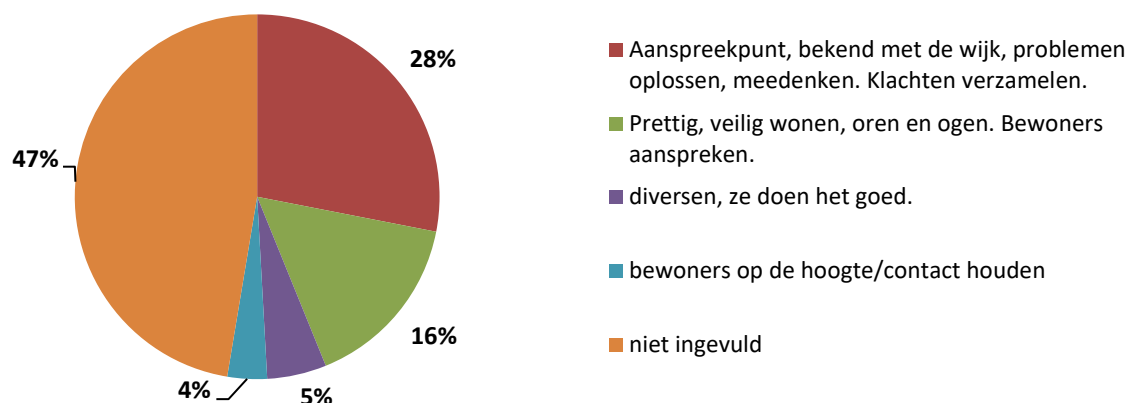
20% ja  
70% nee

### Vraag 12: Bent u bekend met de activiteiten van een bewonerscommissie?

22% ja  
32% nee  
46% niet ingevuld

Bij vraag 11 en vraag 12 blijkt dat de meeste respondenten niet bekend zijn met een bewonerscommissie en ook niet weten wat een bewonerscommissie doet.

### Vraag 13: Wat kan een bewonerscommissie betekenen?



De helft van de respondenten verwacht van bewonerscommissies persoonlijk contact (idem als bij wijkvertegenwoordigers). De verwachte activiteiten richten zich meer op de directe woonomgeving dan op de woning.

### Vraag 14: Bent u bereid om zelf mee te denken of u in te zetten voor de huurders van Patrimonium? (naast uw deelname aan de Bewonersadviesgroep)

- 24% ja
- 41% nee
- 33% misschien
- 2% niet ingevuld

Van de 76 respondenten is 24 procent bereid om mee te denken en zich in te zetten voor de huurders van Patrimonium. Nog eens 33 procent geeft aan misschien bereid te zijn om zich in te zetten.



## Belangrijke opmerkingen

Opmerkingen en suggesties voor de wijze waarop u meer invloed zou willen of kunnen uitoefenen of meedenken met Patrimonium)

- Meer rekening houden met mensen die digitaal niet zo vaardig zijn.
- Ik ben zelf wijkvertegenwoordiger; ik weet hoe het er toe gaat.
- Complimenten voor de werkwijze van Patrimonium en de samenwerking met huurdersvertegenwoordigers
- Ik wil in aanmerking komen voor een flat op het terrein van het Oude Postkantoor. (*antwoord Patrimonium: helaas meneer of mevrouw; daar kan de Bewonersadviesgroep niet voor zorgen*)
- Patrimonium en Partners moeten meer energie steken in nieuwe bewoners, beter op de hoogte brengen van de gebruiken die bij het wonen horen.
- Meer levensloopbestendige woningen. (*antwoord Patrimonium: hier zijn we druk mee bezig; is onderdeel van de prestatieafspraken tussen gemeente, Patrimonium en Bewonersraad*)
- Men kan zelf ook wijkvertegenwoordiger worden.
- Meer werk maken van zonnepanelen, led lampen.
- Huis-aan-huis bezorging flyer om meer bekendheid te geven over de Bewonersraad en de Huurdersvertegenwoordiging.
- Via de Schakel, e-mail of brief meer huurders betrokken krijgen voor de bewonersadviesgroep.
- Bezoeken van bijeenkomsten en bewonersavonden.
- Men kan zelf ook ideeën bij Patrimonium aandragen.
- Met samenwerken bereiken we meer.
- Laat de bewoners van deze adviesgroep ook eens één keer in de twee à drie maanden rondlopen in de buurt.
- Goed luisteren naar elkaar en je inleven in elkaars positie.
- Contact zoeken met de politiek in Barendrecht.
- Beter luisteren naar klachten.