

## *Uitkomsten enquête Participatie Kennemer Wonen*

In oktober 2017 heeft Kennemer Wonen een enquête uitgezet over de verbetering van huurdersparticipatie. In totaal hebben 162 huurders de enquête ingevuld. Dit is een responspercentage van 43%.

### Doel van de enquête

Het doel van de enquête was het antwoord op de vraag vinden hoe het klantenpanel de huurdersparticipatie bij Kennemer Wonen ziet?

### Wat doen we met de resultaten en conclusies?

We gebruiken de resultaten en conclusies om tot een duidelijke koers en beleid te komen die aansluit bij de wensen van de huurders en hun vertegenwoordigingen. Dit betekent:

- dat wij concreter maken waarom huurdersparticipatie belangrijk is en wat dit betekent voor onze relatie met de huurder;
- dat wij huurders meer ruimte geven voor betrokkenheid en invloed. Door samen met huurders beleid te maken of als coproductent te laten functioneren.
- dat wij zichtbaarder maken wat wij met de bijdragen van huurders gedaan hebben;
- dat wij de huurdersorganisaties gaan helpen om meer bekendheid onder huurders te krijgen zodat zij hen beter kunnen vertegenwoordigen;
- dat wij gaan werken aan een nieuwe overlegvorm die aantrekkelijk is voor huurders en helpt om beleid op hoofdlijnen uit te werken naar een praktisch niveau;
- dat wij meer gaan doen met energiekere, tijdelijke participatievormen zodat meer huurders van alle leeftijdsgroepen en achtergronden zich uitgenodigd voelen om hun inbreng te leveren.

## Bijlage

### Resultaten

De vragenlijst bestond uit 15 stellingen. Hieronder staat hoeveel procent het eens was met de stelling en hoeveel procent oneens. Als bij het optellen van de percentages het geen 100% is, dan heeft de rest 'weet niet' geantwoord. Per stelling staat een overzicht van de belangrijkste redenen uit de toelichtingen.

### Stelling 1. Participatie is van essentieel belang

Eens: 90%, omdat:

- samenwerken, luisteren en delen van informatie belangrijk is;
- aansluiten bij de klantwens belangrijk is;
- dit nodig is voor draagvlak.

Maar: ook al is participatie belangrijk, het is niet voor iedereen essentieel.

Oneens: 2%

### Stelling 2. De klant staat centraal: alles wat bewoners inbrengen voert Kennemer Wonen uit

Eens: 35%, omdat:

- De huurders weten wat nodig is.

Maar: wensen van bewoners moeten wél haalbaar en redelijk zijn.

Oneens: 51%, omdat:

- Kennemer Wonen een belangenafweging moet maken;
- Kennemer Wonen ook gebonden is aan regelgeving en budgetten;
- We ver komen met overleg en uitleggen.

### Stelling 3. Huurders willen alleen participeren als zij er iets voor terug krijgen

Eens: 40%, omdat:

- gehoord worden en resultaat zien, de beloning is;
- iets terug krijgen voor je inzet voelt als waardering (hierbij gaat het vaak om een geldelijke vergoeding volgens het 'voor wat, hoort wat' principe).

Oneens: 48%, omdat:

- gehoord worden de beloning is;
- het prima is om je belangeloos in te zetten voor een goede zaak

Uit de toelichtingen bleek dat voor- en tegenstanders het vaak met elkaar eens waren omdat wat zij willen hetzelfde is namelijk gehóórd worden.

### Stelling 4. Kennemer Wonen is aan het eind verantwoordelijk voor alle beslissingen

Eens: 83%, omdat:

- veel klantpanelleden vinden dit 'normaal' of 'logisch';
- Kennemer Wonen wordt er ook op aangesproken;
- je kan toch niet iedereen tevreden stellen;
- Kennemer Wonen is deskundig en kan dus het beste besluiten;
- Kennemer Wonen is eigenaar/"de baas".

Oneens: 12%, omdat:

- Kennemer Wonen gaat niet over alle onderwerpen zoals binnenkant woning en tuin;
- er soms ook overleg met andere instanties nodig is;
- beslissingen neem je samen

### Stelling 5 Kennemer Wonen moet bewoners zien als coproductent en niet als controleur

Deze stelling had een toelichting nodig op het begrip 'coproductent':

Onder coproduceren verstaan we het samen maken van beleid, regelingen of het uitvoeren van projectopdrachten. Een controleur toetst achteraf of aan de gemaakte afspraken voldaan is en doet niet mee aan het wordingsproces.

Eens: 70%, omdat:

- samenwerken en samen beleid maken goed is
- het is efficiënter om meteen mee te werken dan om alleen achteraf te toetsen

Maar enkele van u gaven ook wat beperkingen aan:

- deskundigheid is ook belangrijk
- Kennemer Wonen blijft eindverantwoordelijk, en
- uitvoeren is een brug te ver
- 

Oneens: 14%, omdat:

- een huurder wil rust en zonder zorgen wonen;
- dit te ingewikkeld is voor huurders

- huurders hebben toetsende rol

### Stelling 6 Wij moeten huurders meer laten zien wat wij hebben gedaan met hun participatie

Eens: 84%, omdat:

- dit motivatie geeft om te participeren ('participatie is hip')
- transparantie een 'must' is
- duidelijkheid over de invloed nodig is
- dit vertrouwen en draagvlak geeft
- dit belangrijk voor bekendheid en ledenwerving is
- dit imago voordeel oplevert voor Kennemer Wonen

Oneens: 7% omdat;

- Kennemer Wonen al goed communiceert

### Stelling 7 Bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor een prettige woonomgeving en zij nemen het initiatief

Eens: 59% met als belangrijkste reden:

- De huurder moet de 1e stap doen;

Voor het slagen van het initiatief zijn er twee voorwaarden:

- Kennemer Wonen moet initiatieven honoreren
- huurders moeten het met elkaar eens zijn

En opvallend was dat de meerderheid van u vindt dat het een gezamenlijke verantwoordelijkheid is.

Oneens: 34%, omdat:

- het erg afhankelijk van de situatie is. Soms is er sprake van overlast, soms zijn er cultuurverschillen, soms is de gemeente verantwoordelijk zoals bij zaken in de woonomgeving die afhangen van de infrastructuur.

### Stelling 8 Kennemer Wonen helpt de huurdersorganisaties om aantrekkelijker te worden voor jongere bestuursleden van diverse afkomst

Eens: 34%, omdat:

- een goede afspiegeling belangrijk is
  - maar de vraag is hoe?
  - maar hebben jongeren er belang bij? De koopsector is voor hen misschien interessanter

Oneens: 14%, omdat:

- leeftijd geen rol speelt, het gaat om kwaliteit.

### Stelling 9 Kennemer Wonen moet de huurdersorganisaties helpen om meer bekendheid te krijgen onder huurders

Eens: 71%, omdat:

- de bekendheid beter kan;
- onbekend maakt onbemind;
- huurdersorganisaties van belang zijn, maar maak het aantrekkelijker;
- we samen verantwoordelijk zijn;

Oneens: 13%, omdat:

- huurdersorganisaties zelf meer hieraan kunnen doen.

### Stelling 10 Een bewonerscommissie moet álle bewoners van een complex kennen om ze goed te kunnen vertegenwoordigen

Eens: 62% omdat:

- zo ken je de wensen en het zorgt voor draagvlak, maar:
  - ze hoeven niet alles te weten
  - kleinschaligheid helpt hierbij

Oneens: 33% omdat:

- het is een onmogelijke opgave is;
- je toch niet iedereen tevreden stellen kunt, maar:
  - de commissies moeten wel bekend zijn zodat bewoners ze kunnen vinden
  - de bewonerscommissies moeten wel weten wat er speelt.

### Stelling 11: Bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor de oprichting en voortbestaan van een bewonerscommissie

Eens: 53% omdat:

- huurders verantwoordelijkheid moeten nemen, maar:
  - hulp van Kennemer Wonen is nodig, of van de huurdersorganisaties
  - er moet wel animo voor zijn en de bewonerscommissie moet wel invloed krijgen;

Oneens: 31% omdat:

- Kennemer Wonen er baat bij heeft
- het een gezamenlijke verantwoordelijkheid is

### Stelling 12: Bewoners kunnen de schoonmaak en het tuinonderhoud van hun complex heel goed zelf beheren

Eens: 39%, omdat:

- het een kleine moeite is, en goed voor de contacten, maar:
  - controle en steun is nodig van Kennemer Wonen;
  - er is een vergoeding gewenst;
  - niet altijd dezelfde personen belasten.

Oneens: 51%, omdat:

- dit niet voor iedereen mogelijk is, hangt van leeftijd en beschikbaarheid af;
- dit geeft geen constante kwaliteit geeft;
- dit gedoe geeft;
- dit voor de eigenaar is, er wordt voor betaald.

### Stelling 13 Kennemer Wonen moet meer de wijk in om met huurders in gesprek te gaan

Eens: 74%, omdat:

- het goed is om te weten wat er speelt, signaleren;
- het goed is voor de contacten en betrokkenheid;
- het beter is voor de samenwerking
  - maar: ook hier is maatwerk van belang, het hoeft niet overal.

Oneens: 15%, omdat:

- hier geen behoefte aan is;
- dit al voldoende gebeurt;
- laat het initiatief bij de huurder.

## Stelling 14 Kennemer Wonen moet bestaande overlegvormen aanvullen met korte participatietrajecten actieve werkvormen

Eens: 71%, omdat:

- het een goed idee is;
- zo meer samenwerking kan ontstaan, contacten, interactie;
- dit de bekendheid over en weer tussen huurder en verhuurder vergroot;
- deze trajecten laagdrempelig zijn.

Oneens: 18%, omdat:

- dit teveel wordt;
- hou het overzichtelijk;
- kwaliteit belangrijker is dan kwantiteit.

## Stelling 15 Kennemer Wonen moet meer doen met haar klantenpanel door het organiseren van luisterpanels, online discussies, en opiniepeilingen via haar website

Eens: 48%, omdat:

- je dan beter weet wat er leeft;
- je meer ideeën krijgt;
- het laagdrempelig is;
  - maar: alleen als er wat mee gebeurt.

Oneens: 29%, omdat:

- er nu voldoende gebeurt;
- overleg beter is;
- geen tijd, geen behoefte aan;
- niet iedereen digitaal is.

### Tot slot

Wij zijn heel blij met de medewerking en inzet van het klantenpanel.

Kennemer Wonen