

SVWN



Stichting Visitatie  
Woningcorporaties Nederland



# Werkt het netwerk?

Hoe netwerkvisitatie bijdraagt aan beter  
wonen in Nederland

Een whitepaper van Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland

*Februari 2024*

---



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>I. Hierom is netwerkvisitatie een goed idee</b>	<b>4</b>
<b>II. Dit zijn de succesfactoren bij netwerkvisitatie</b>	<b>6</b>
<b>III. Deze stappen doorloop je tijdens een netwerkvisitatie</b>	<b>8</b>
<b>IV. En nu: zelf aan de slag</b>	<b>10</b>



# Inleiding

Elke woningcorporatie is onderdeel van een netwerk van organisaties. Dat netwerk is onmisbaar bij het oplossen van de grote uitdagingen. Zo werken woningcorporaties samen met gemeentes en de rijksoverheid aan het oplossen van de woningnood. Elke woningcorporatie kent ook zijn eigen casussen van probleemgezinnen of overlastgevers. Ontzettend complexe casussen die vragen om samenwerking. Bijvoorbeeld met de gemeente, zorginstellingen, maatschappelijke organisaties of huurdersverenigingen. Je hebt elkaar dan nodig.

Samenwerken is dus goed. Het wordt waarschijnlijk ook alleen maar belangrijker. Maar samenwerken is niet altijd makkelijk. Van oudsher zijn we gewend om onze eigen boontjes te doppen. Misschien is samenwerken daarom ook nog wat onwennig. En mogelijk voelt het allemaal wel heel goed, maar laat je toch kansen liggen. Hoe kom je daar achter?

Daarvoor heeft de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN), samen met wetenschappers, woningcorporaties en hun netwerkpartners en met visiterende bureaus, een methode ontwikkeld: netwerkvisitatie. Het werkt net als gewone visitatie. Maar in plaats van naar jezelf te kijken, onderzoek je de samenwerking binnen je netwerk. Benieuwd naar hoe dit werkt? Lees dan verder, want in dit whitepaper doen we het uit de doeken.

Eerst gaan we iets dieper in waarom netwerkvisitatie een goed idee is. Daarna laten we zien hoe je netwerkvisitatie het best aanpakt. En we eindigen concreet met wat je nodig hebt om netwerkvisitatie vorm te geven in jouw netwerk.

Ben je na het lezen van dit whitepaper nieuwsgierig geworden en wil je meer weten? Of wil je misschien ook meedoen aan de verdere ontwikkeling van netwerkvisitatie? Of wil je nu al met netwerkvisitatie aan de slag? Neem dan gerust contact met ons op. Wij helpen je graag verder.





# I. Hierom is netwerkvisitatie een goed idee

Geen enkele woningcorporatie kan in zijn eentje voor woongeluk zorgen. Samenwerken is onmisbaar. Zoveel is tegenwoordig wel duidelijk. Elke woningcorporatie heeft goede netwerken nodig om van waarde te kunnen zijn voor het wonen en leven van mensen en voor de samenleving als geheel.

## **Werkt het netwerk?**

Woningcorporaties hebben het grote belang van samenwerking ontdekt en zijn die samenwerking in talrijke netwerken aangegaan. Hierdoor ontstond de behoefte om te toetsen hoe netwerken functioneren. Om samen de vraag te onderzoeken: doen we wat we moeten doen en werken we optimaal samen? En zo niet, wat kan er dan beter? Woningcorporaties zijn al gewend om hun eigen functioneren kritisch te bevragen door visitatie. Maar bij zo'n reguliere visitatie was het netwerk nooit een onderwerp. En er lag ook geen ander middel klaar om te reflecteren op de samenwerking. Wij zijn in dat gat gesprongen samen met woningcorporaties en hun partners en met visitatiebureaus. Zoals bij de Tilburgse woningcorporatie Tiwos en visitatiebureau Pentascope. Zij gebruikten netwerkvisitatie voor het beoordelen van het netwerk PACT-West. Met mooie resultaten, zo vatte Hans Moerenhout, organisatieontwikkelaar bij Tiwos, mooi samen: "De visitatie helpt in het verder brengen en duiden van wat moeilijk grijpbaar is voor velen. De manier van werken binnen PACT past niet in een bestaande methodiek. De visitatie laat zien wat de waarde ervan is." Meer over dit experiment met netwerkvisitatie lees je op de website van SVWN.







### **De samenwerking stimuleren**

Netwerkvisitatie richt zich dus niet alleen op de vraag óf het netwerk goed functioneert. Het is ook een middel om de samenwerking te stimuleren. Dat merkte ook Walter Hamers, die toen bestuursvoorzitter was van woningcorporatie Talis. “De hoofdconclusie kan niet anders zijn dan dat je met dit type vraagstukken altijd met anderen moet samenwerken”, concludeerde hij enthousiast. Talis en visitatiebureau Raeflex hebben zich tussen 2018 en 2020 op het visitatie-experiment ‘De kracht van het lokale netwerk’ gestort. Doel was de samenwerking tussen professionals onderzoeken bij de ondersteuning van multiprobleemgezinnen. Het leverde waardevolle inzichten op. Wil je daar meer over weten? Lees dan hier meer over op de website van SVWN..

### **Toezicht op het netwerk**

Een andere toegevoegde waarde van netwerkvisitatie is dat het een vorm van ‘toezicht’ op het netwerk is. In het ideale scenario beantwoordt netwerkvisitatie ook de vraag of de samenwerking resultaten oplevert. Op welke manier het bijdraagt aan het oplossen van maatschappelijke problemen. Deze toegevoegde waarde ontdekte woningcorporatie Zayaz toen het samen met Pentascope netwerkvisitatie uitprobeerde op het netwerk ‘Thuis in de wijk’. De conclusie? ‘Thuis in de wijk’ draagt effectief bij aan het woon- en plezier van inwoners van Den Bosch. Met als ontwikkelpunt om dit netwerk verder uit te breiden over de hele stad. Meer over dit experiment lees je op de website van SVWN.





## II. Dit zijn de succesfactoren bij netwerkvisitatie

*“Door de vorm was het visitatieproces zelf ook een inhoudelijk gesprek en geen afvinken van lijstjes”,* zei Amarens van der Meulen, beleidsadviseur volkshuisvesting bij Tiwos over hun ervaring met netwerkvisitatie bij PACT-west. In dit hoofdstuk meer over die vorm. Hoe zorg je ervoor dat netwerkvisitatie inderdaad die beloofde toegevoegde waarde heeft? Daarvoor zijn vier onderdelen van belang: een doeltreffend waarderingskader, een gestroomlijnd proces, een kundige visitatiecommissie en een goede borging. We lopen ze alle vier even langs.

### **Een doeltreffend waarderingskader**

Hoe weet je of een netwerk goed functioneert? Langs welke meetlat of meetlatten leggen we de samenwerking om er een oordeel over te kunnen vormen? Deze vragen beantwoord je aan de hand van een waarderingskader. Dat is een set richtlijnen die houvast en overzicht biedt tijdens de netwerkvisitatie. Je gebruikt de richtlijnen om het netwerk goed te kunnen beoordelen. Je kijkt ermee naar verschillende kanten van een netwerk. Bijvoorbeeld:

- De opdracht van het netwerk. Is de opdracht helder? Zien alle deelnemers de urgentie en het belang van het netwerk? Vindt de buitenwereld het logisch dat dit netwerk deze opdracht op zich neemt?
- Het resultaten van het netwerk. Behaalt het netwerk resultaten die in lijn zijn met de opdracht van het netwerk?
- Hoe het netwerk is georganiseerd. Helpt de organisatie van het netwerk de deelnemers om effectief en efficiënt samen te werken?
- De samenwerking en cultuur binnen het netwerk. Is die effectief? Hoe worden kennis en ervaringen met elkaar gedeeld? Leert het netwerk van ervaringen?
- De rol van de deelnemers van het netwerk. Wie heeft welke rol en hoe geeft iedere deelnemer zijn rol vorm?

### **Een gestroomlijnd proces**

Het proces moet duidelijk en gestructureerd zijn. Je wilt het zo ontwerpen dat het helder inzicht geeft in hoe de samenwerking verloopt. Het is dan bijvoorbeeld erg belangrijk dat je alle deelnemers van het netwerk betreft. En dat de opdracht om de netwerkvisitatie te doen, niet komt van slechts 1 deelnemer, zoals de woningcorporatie. Het moet echt een gezamenlijke activiteit zijn, waar alle deelnemers achter staan. Ook wil je externe partijen zoveel mogelijk betrekken. Partijen die een oordeel kunnen geven over de samenwerking of de effecten van een netwerk. Denk aan bewoners. Of de visitatiecommissie.





### **Een kundige visitatiecommissie**

De visitatiecommissie verzorgt de hele netwerkvisitatie. Ze moet in staat zijn om een waardevol oordeel te vormen over het functioneren van het netwerk. Daarom moeten de leden van deze commissie de juiste vaardigheden en kennis hebben, met name om goed met elkaar in gesprek te zijn. Daarnaast moeten ze onafhankelijk zijn, om een objectief oordeel te kunnen geven. Al met al is een goede visitatiecommissie van groot belang voor het slagen van de netwerkvisitatie.

### **Een goede borging**

Wat ga je doen met de resultaten van de netwerkvisitatie? Het is verstandig hier vooraf goed over na te denken. Uit de netwerkvisitatie komen natuurlijk aanbevelingen en verbeterpunten. Je merkt pas echt wat van de waarde van de netwerkvisitatie, als je die aanbevelingen en verbeterpunten oppakt.





# III. Deze stappen doorloop je tijdens een netwerkvisitatie

In het vorige hoofdstuk las je al dat een gestroomlijnd proces belangrijk is voor het succes van netwerkvisitatie. Maar hoe ziet een gestroomlijnd proces eruit? Welke stappen zijn onderdeel van een netwerkvisitatie? En welke technieken kun je gebruiken om eruit te halen wat erin zit? In dit hoofdstuk gaan we in op die vragen.

## Het stappenplan netwerkvisitatie

Tijdens de netwerkvisitatie doorloopt het netwerk een aantal min of meer vaste stappen. Belangrijk daarin zijn de volgende drie stappen:

### Stap 1. Voorbereiding

Tijdens de voorbereiding stelt het netwerk doelstellingen voor de netwerkvisitatie. Ook maakt het netwerk samen het waarderingkader op maat. Denk tijdens de voorbereiding na over hoe je externe partijen gaat betrekken. Denk aan bewoners(organisaties). Daarnaast is het van groot belang alle deelnemers goed te informeren. Zodat iedereen een goed beeld krijgt van wat de netwerkvisitatie inhoudt, wat ieders rol in het proces is en wat er met de uitkomsten gaat gebeuren.

### Stap 2. Waardering

De visitatiecommissie voert gesprekken met deelnemers het gesprek dat deelnemers met elkaar hebben. Ook verzamelt de visitatiecommissie aanvullende informatie. Dit kan bijvoorbeeld door met externe partijen te spreken of daar feiten en meningen over het netwerk op te halen. Deze stap heeft ook een concreet resultaat: een rapport van de visitatiecommissie. Hierin staan het oordeel van de visitatiecommissie en aanbevelingen voor het netwerk.

### Stap 3. Feedback

De visitatiecommissie presenteert haar rapport aan de deelnemers. De deelnemers bespreken de resultaten met elkaar. Met als doel om ervan te leren en om verbeterplannen te ontwikkelen.





### **Alle stemmen gehoord**

Je kunt stap 2 op verschillende manieren vormgeven. Natuurlijk wil je dat alle stemmen gehoord worden. Dat elke deelnemer van het netwerk een even grote inbreng heeft tijdens de visitaties. En dat alle waardevolle informatie boven tafel komt. Hiervoor kun je bijvoorbeeld gebruikmaken van workshops, focusgroepen of enquêtes. Deze activiteiten vergroten betrokkenheid en eigenaarschap van het netwerk tijdens de netwerkvisitatie. Maar het werkt alleen als er onderling vertrouwen is en een open cultuur onder de deelnemers.

### **Waarderend onderzoek**

We raden daarnaast aan om te werken volgens de uitgangspunten van waarderend onderzoek. Het belangrijkste uitgangspunt is dat de focus ligt op wat goed werkt binnen het netwerk. En hoe je dit verder kunt versterken. Je stelt gerichte vragen die deelnemers uitdagen om positieve verhalen en succeservaringen te delen. Hierdoor komen de sterke punten van het netwerk naar boven. En dat biedt mogelijkheden voor innovatie en verbetering.





## IV. En nu: zelf aan de slag

Ben je nieuwsgierig geworden en wil je meer weten? Of wil je misschien zelfs aan de slag met netwerkvisitatie en zo de samenwerking binnen jouw netwerk naar een hoger niveau tillen? Dat kan!

### **Netwerkvisitatie 1.0**

Wij hebben de basis gelegd door, samen met anderen, 'Netwerkvisitatie 1.0' te ontwikkelen op basis van eerdere ervaringen. We hebben:

- concrete handvatten voor het ontwikkelen van een passend waarderingskader;
- aandachtspunten bij het ontwerp van een gestroomlijnd proces;
- tips voor de visitatiecommissie;
- en nog veel meer!

Neem hierover gerust contact op met SVWN. We denken graag met je mee.

### **Netwerkvisitatie 2.0**

We blijven het instrument 'netwerkvisitatie' verder ontwikkelen. Uit de experimenten met netwerkvisitatie bleek al dat er genoeg ruimte voor verbetering is. Hiervoor willen we in gesprek met woningcorporaties die een netwerkvisitatie achter de rug hebben, zoals Tiwos en Zayaz. Ook nemen we deel aan het EISON-onderzoek naar toezicht in netwerken. En we willen netwerkvisitatie inzetten in netwerken in andere domeinen dan wonen. Zo willen we blijven leren en ontwikkelen. Wil je hier ook aan bijdragen? Neem dan ook dan gerust contact met ons op: Paul Doevendans van SVWN en Wouter Beekers van SVWN.