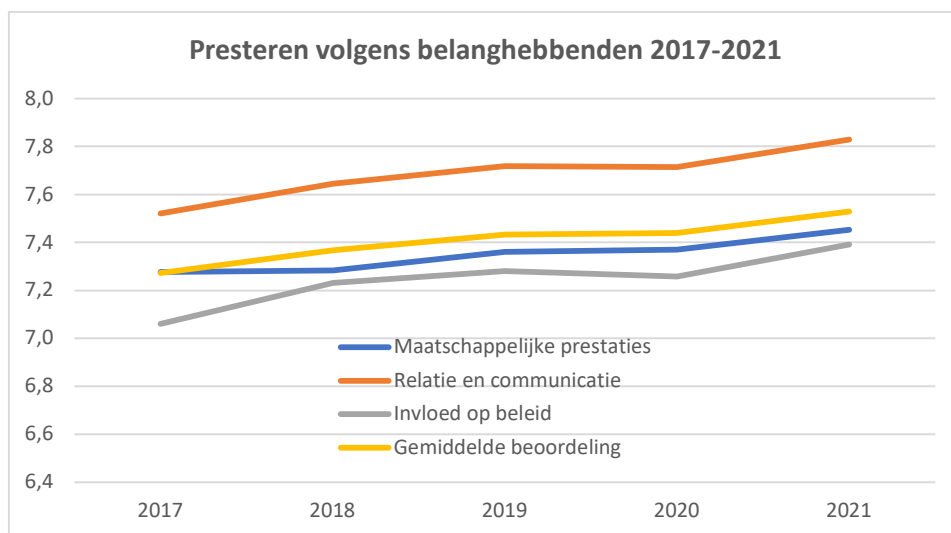


PvB 2021: huurders meer tevreden over invloed op beleid corporaties

In de maatschappelijke visitatie van een corporatie krijgen huurders, gemeenten en overige belanghebbenden uitdrukkelijk de gelegenheid zich uit te spreken over het functioneren van deze corporatie in de afgelopen vier jaar. Alle belanghebbenden geven hun oordeel over drie onderwerpen: (1) de maatschappelijke prestaties van de corporatie, (2) de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en (3) de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast kunnen de huurders, gemeenten en overige belanghebbenden zoals zorg- en welzijnsinstellingen verbeterpunten aandragen.

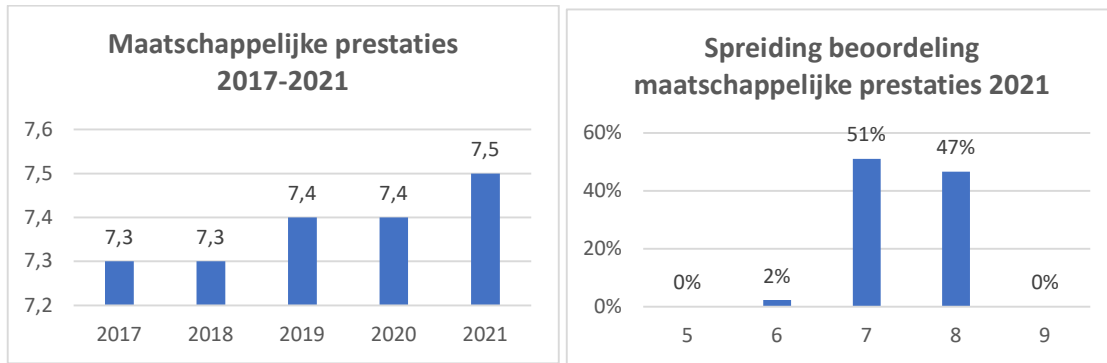
Uit de 44 in 2021 uitgevoerde visitaties blijkt dat belanghebbenden over het algemeen tevreden zijn over het maatschappelijk presteren en het functioneren van de woningcorporaties. Ze beoordelen de corporaties gemiddeld met een 7,5. De stijgende lijn blijft zich voortzetten.

Het is goed om hierbij op te merken dat de belanghebbenden wordt gevraagd naar het acteren van de corporatie in het licht van de (lokale) prestatieafspraken en in de lokale driehoek. De belanghebbenden zien de landelijke problemen zoals bijvoorbeeld het woningtekort lokaal wel terugkomen, maar in de visitatierapporten is veelal terug te lezen dat men de lastige positie van de corporatie begrijpt.

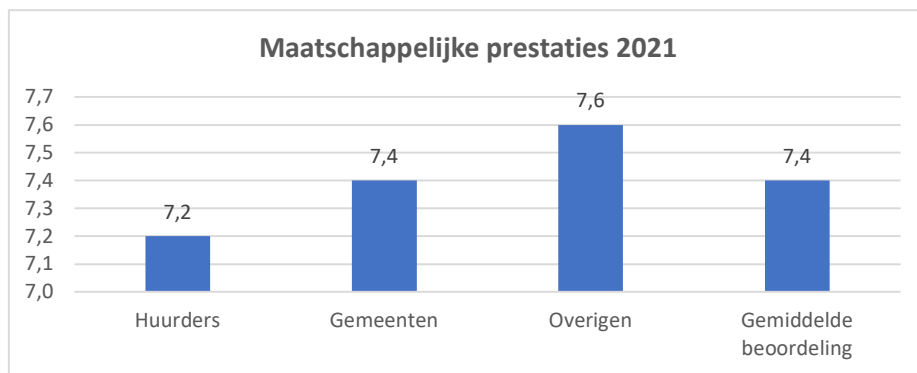


Maatschappelijke prestaties

Corporaties leveren maatschappelijke prestaties op het gebied van betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid, leefbaarheid etc. en maken daarover jaarlijks afspraken met huurders en gemeenten in prestatieafspraken. De belanghebbenden beoordelen de maatschappelijke prestaties van de woningcorporaties met een 7,5. 0,1 punt hoger dan de voorgaande twee jaar. De goede prestaties zijn ook terug te zien in de spreiding van de cijfers: maar liefst 98% van de corporaties wordt met een 7 of hoger beoordeeld. Iets minder dan de helft (47%) van de corporaties scoort zelfs een 8 of hoger. Van de verschillende groepen belanghebbenden zijn de huurders (7,2) het meest kritisch op de maatschappelijke prestaties van de corporaties, gevolgd door de gemeente (7,4) en de overige belanghebbenden (7,6).

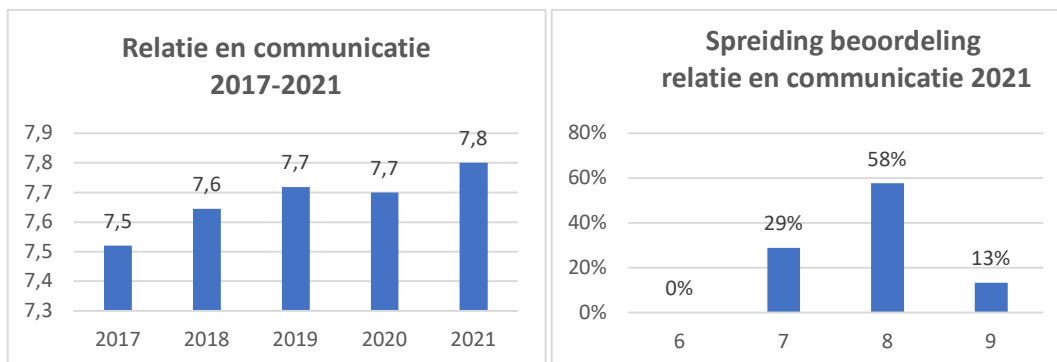


De huurders laten ook dit jaar een grotere variatie zien in cijfers dan de andere belanghebbenden. Zowel het hoogste als het laagste cijfers wordt gegeven door de huurders. Dit is voornamelijk te verklaren doordat het presteren van de corporatie direct invloed heeft op de woonlasten en woonomgeving van de huurders, terwijl gemeenten en overige belanghebbenden meer in bredere zin naar de prestaties kijken.



Relatie en communicatie

De relatie en communicatie is wederom het best beoordeelde onderdeel. De corporaties worden gemiddeld met een 7,8 beoordeeld. De belanghebbenden zijn unaniem tevreden over de communicatie van en met de corporaties. Alle corporaties worden (afgerond) met een 7 of hoger beoordeeld! 71% van de corporaties wordt beoordeeld met een 8 of hoger en er zijn geen onvoldoendes uitgedeeld door de belanghebbenden.

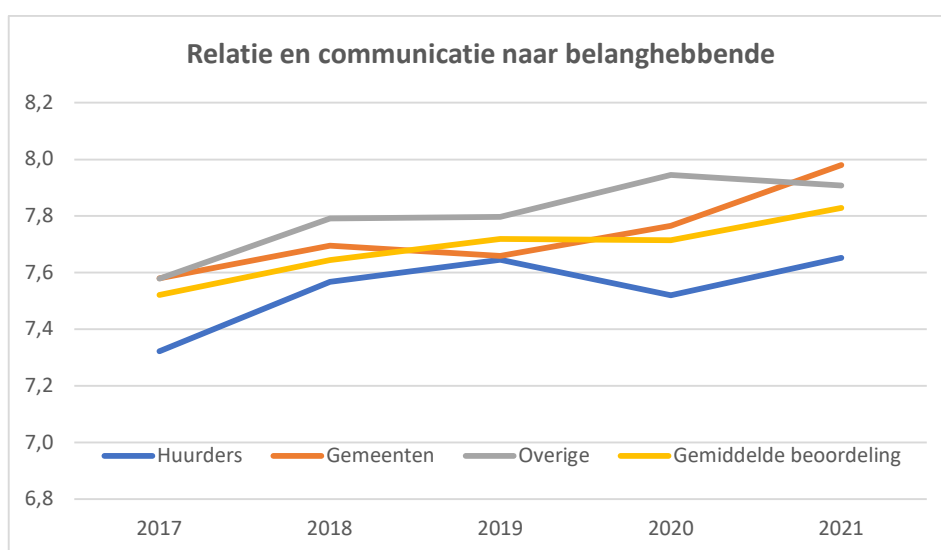


Als we inzoomen op de verschillende groepen belanghebbenden dan zien we dat de huurders na een lichte daling vorig jaar, de stijgende lijn weer te pakken hebben. Met een 7,7 wordt dit onderdeel door de huurders als best beoordeeld. De gemeenten (7,8) en overige belanghebbenden (7,9) doen het nog net iets beter.

De huurders van de best beoordeelde corporaties geven aan dat ze de korte lijnen met de corporatie waarderen. Er wordt open en transparant gecommuniceerd en ze hebben het gevoel dat ze als gesprekspartner serieus genomen worden. De corporaties zijn benaderbaar, werken goed samen en het is duidelijk dat ze zich inzetten voor een (nog) betere relatie en communicatie.

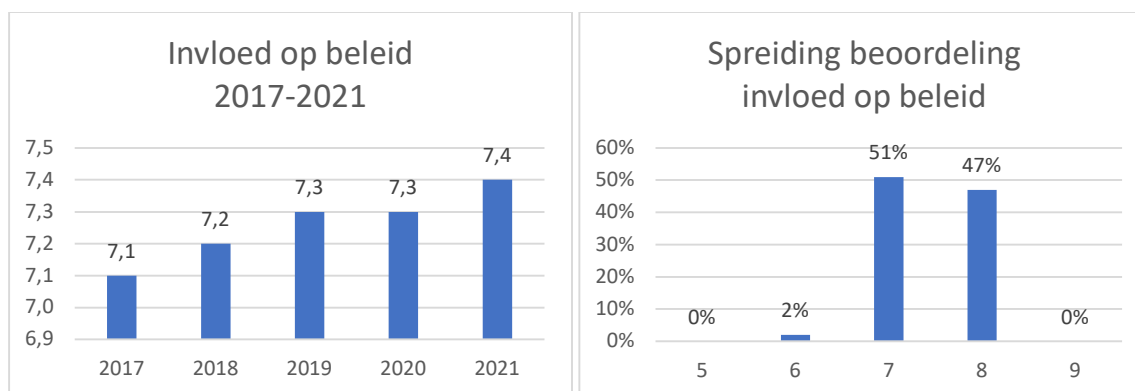
Gemeenten hechten waarde aan een goede wederzijdse relatie, zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau. Een open dialoog met de corporatie, waarin ook ruimte is voor (wederzijdse) kritiek wordt gewaardeerd, zolang de insteek positief kritisch is en er constructief richting een oplossing wordt gewerkt.

De overige belanghebbenden, voornamelijk zorg- en welzijns- en onderwijsinstellingen, vinden het belangrijk dat er regelmatig contact is met de corporatie en dat men elkaar weet te vinden, ook als de zaken spannend of kritisch zijn. Het wordt gewaardeerd als corporaties serieus met vraagstukken omgaan en bereid zijn om mee te denken.



Invloed op beleid

De belanghebbenden zijn steeds meer tevreden over de mate waarin ze invloed hebben op het beleid van de corporatie. In 2021 zijn de corporaties met een 7,4 gemiddelde beoordeeld. Nog niet eerder was de beoordeling van dit onderdeel zo hoog. zijn tevreden over de mate waarin ze invloed hebben op het beleid van de corporatie. In 2020 werden de corporaties gemiddeld met een 7,3 beoordeeld en heeft 98% van de corporaties (afgerond) een 7 of hoger gekregen.

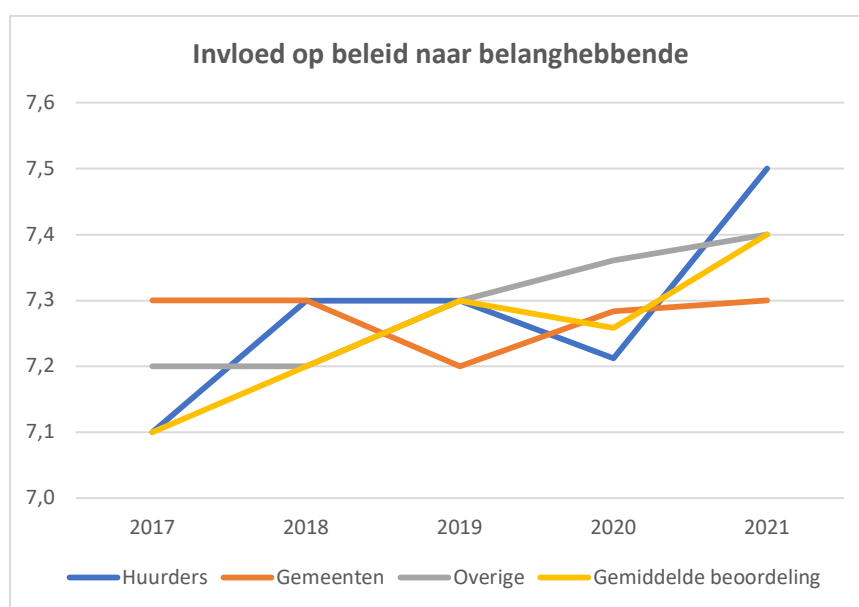


De huurders beoordelen de invloed op het beleid van de corporaties gemiddeld met een 7,2. Een kleine daling van 0,1 punten ten opzichte van vorig jaar.

In tegenstelling tot in 2020 zijn de huurders in 2021 de meest tevreden groep belanghebbenden. Aandacht voor dit onderwerp loont. Huurders geven aan dat de corporaties luisteren naar hun input en hier serieus mee omgaan. De huurders begrijpen dat elke euro maar één keer uitgegeven kan worden en dat niet alle voorstellen kunnen worden overgenomen. Het is echter wel belangrijk dat de corporatie kan onderbouwen welke afwegingen er aan de keuzes ten grondslag liggen.

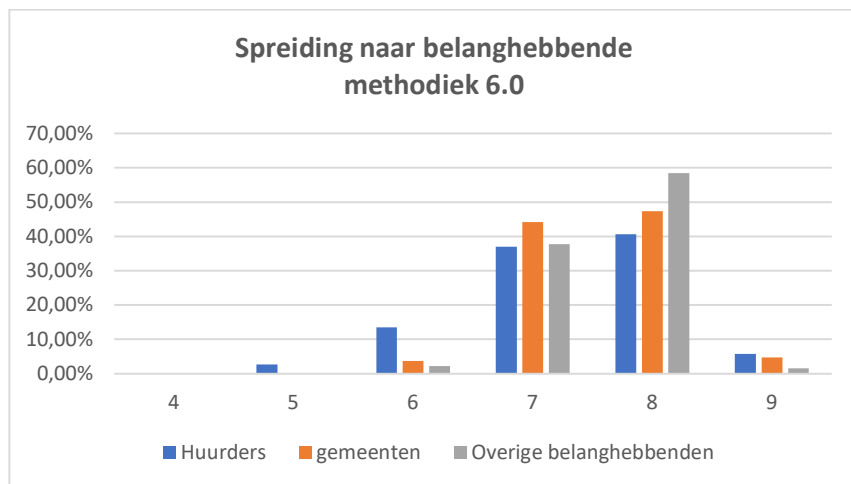
Gemeenten stellen het op prijs als er op diverse gebieden samenwerking wordt gezocht. Er wordt begrepen dat een gemeente en corporatie soms verschillende (en misschien zelfs tegenstrijdige) belangen hebben en dat er vanuit een open houding ruimte voor een goede inhoudelijke dialoog. Gemiddeld beoordelen zij de corporaties net als in 2020 met een 7,3..

De overige belanghebbenden laten door de jaren heen de meest stabiele scores zien op dit onderdeel, rond het gemiddelde van 7,4. Ze merken dat structureel overleg in veel gevallen leidt tot een goede samenwerking.



Beoordeling huurders laat grotere spreiding zien

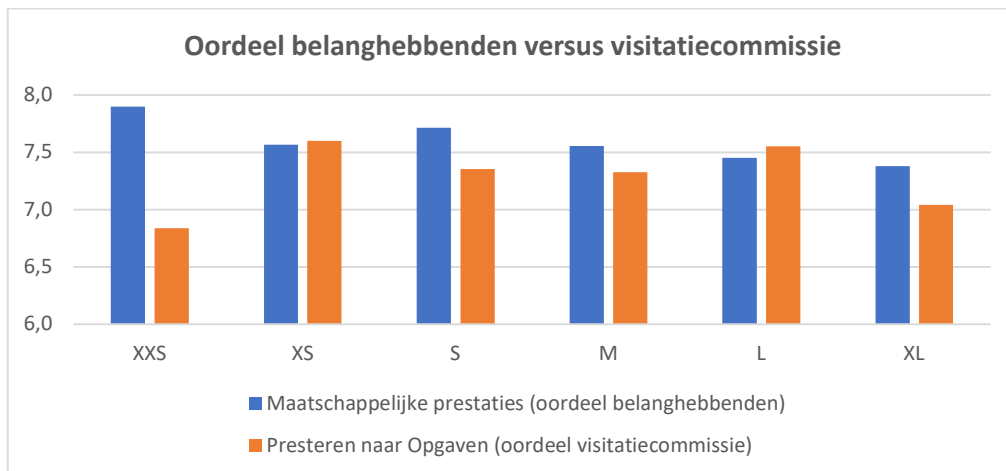
Het oordeel van de huurders laat een grotere spreiding zien dan de beoordeling van de gemeenten en de overige belanghebbenden. De huurders geven de meeste hoge scores (9+), maar ook de meeste lage scores (6-). De voornaamste oorzaak hiervoor ligt in het feit dat de huurders het dichtst bij de corporatie staan. Zij ervaren het direct in hun woonomgeving als een corporatie goed presteert en duidelijk communiceert. Tegelijk hebben ze er ook als eerste last van als het functioneren van een corporatie te wensen over laat. Gemeenten en overige belanghebbenden staan wat meer op afstand.



Belanghebbenden positiever over prestaties corporaties dan visitatiecommissie

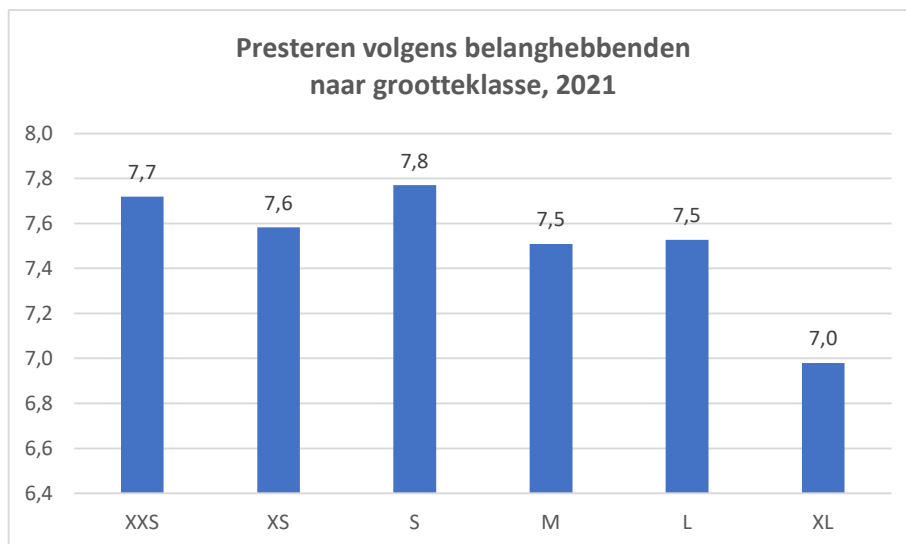
Zowel de visitatiecommissie als de belanghebbenden geven een oordeel over de in de prestatieafspraken vastgelegde onderwerpen. Het is opvallend dat de belanghebbenden in vrijwel alle grootteklassen de prestaties van de corporaties gelijk of hoger beoordelen dan de visitatiecommissie.

Het grootste verschil is zichtbaar in de kleinste grootteklasse (corporaties met minder dan 1.000 vhe). Terwijl de visitatiecommissie hier de laagste scores geeft voor de geleverde maatschappelijke prestaties, zijn de belanghebbenden op dezelfde onderdelen een stuk positiever. Het grootste deel van dit verschil is te verklaren door de hogere beoordeling die de kleine corporaties krijgen van de huurders.

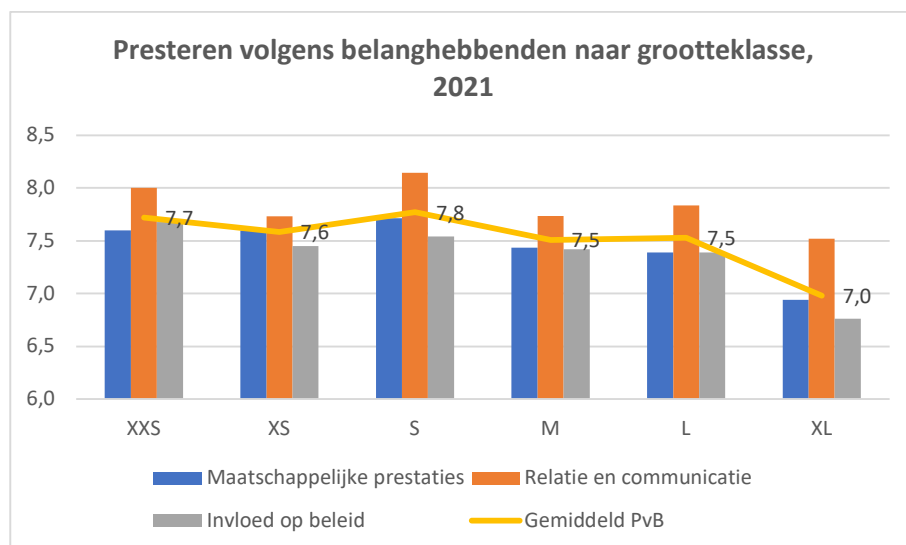


Hoogste beoordelingen voor kleine corporaties

De kleine corporaties zijn ook afgelopen jaar beter beoordeeld dan de grote(re) corporaties door de belanghebbenden.



Op alle onderliggende onderdelen is dit beeld ook zichtbaar. De kleine corporaties worden op elk vlak beter beoordeeld. De relatie en communicatie is bij in elke grootteklasse het best beoordeelde onderdeel.



Beoordeling van de prestatieafspraken

Over het algemeen wordt de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken goed beoordeeld door de belanghebbenden. Voor de huurders geldt dat ze het belangrijk vinden dat de input die ze leveren wordt meegenomen in de overwegingen die de corporatie maakt en dat er duidelijk wordt onderbouwd waarom er bepaalde keuzes worden gemaakt.

Ook gemeenten vinden de prestatieafspraken en het proces daaromheen over het algemeen goed verlopen. Wel geven ze regelmatig aan dat er nog veel te winnen is als de communicatie, overlegvormen en betrokkenheid van de partijen kan worden verbeterd. Dit vereist echter meer inzet van menskracht, aan de kant van de corporatie, de huurdersorganisatie(s) en de gemeente zelf. Daarnaast is de rolverdeling tussen gemeente en corporatie niet in alle gevallen duidelijk. Dit kan in veel gevallen worden weggenomen door vooraf de verwachtingen en uitgangspunten te delen.

Voor een uitgebreide analyse op het gebied van de prestatieafspraken verwijzen wij naar het essay 'Dynamiek in de lokale driehoek', van dr. J.J. (Jos) Koffijberg (Galan groep) en prof. mr. dr. J.A. (Hans) de Bruijn (TU Delft) over het functioneren van de lokale driehoek op basis van ervaringen en inzichten uit ruim 100 visitaties. Daaruit blijkt in ieder geval dat het maken van prestatieafspraken positieve effecten heeft. Deze worden in het essay duidelijk geïllustreerd aan de hand van voorbeelden uit visitaties. Prestatieafspraken krijgen pas betekenis als ze gebaseerd zijn op een gezamenlijke woonvisie. Gevaar: wet van de afnemende effectiviteit door routine, hoge frequentie en standaardisering. Risico: systemen van prestatieafspraken dienen uit (steeds meer partijen en onderwerpen betrokken). Iedere driehoek bepaalt zijn eigen proces: inrichting afhankelijk van lokale factoren. Het proces veronderstelt dat de betrokken partijen goed zijn gepositioneerd (qua informatie, kennis, tijd en menskracht). Als de verhoudingen scheef zijn werken de countervailing powers tussen corporatie en gemeente niet en kunnen huurdersorganisaties niet hun rol spelen.