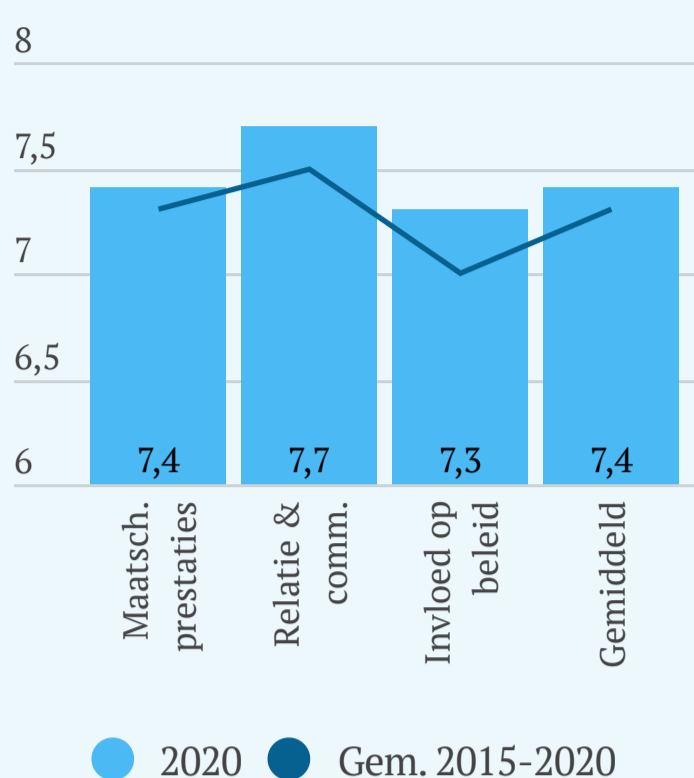


# Presteren volgens belanghebbenden

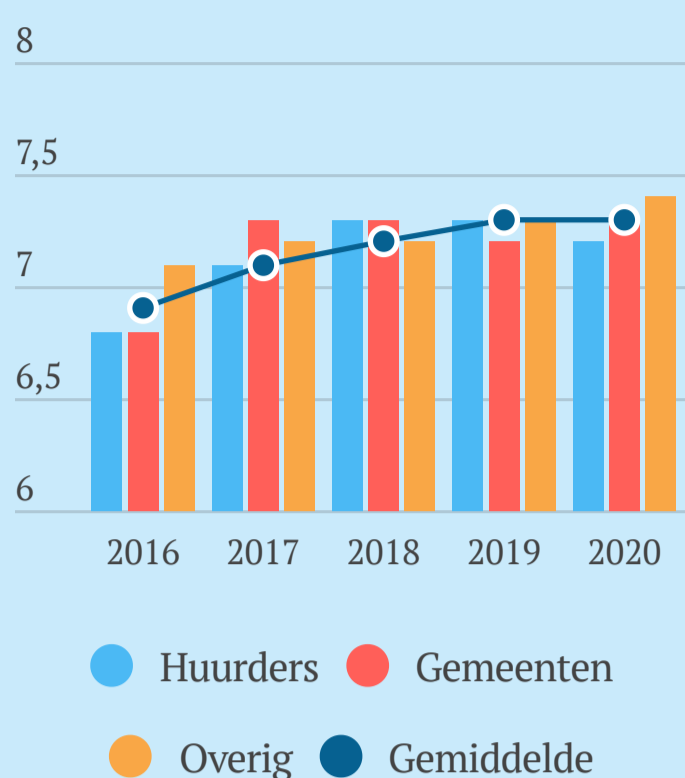
In een maatschappelijke visitatie krijgen belanghebbenden uitdrukkelijk de gelegenheid zich uit te spreken over het functioneren van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Belanghebbenden geven hun oordeel over drie onderwerpen: (1) de maatschappelijke prestaties van de corporatie, (2) de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en (3) de invloed op het beleid van de corporatie. Uit een analyse van de visitatierapporten blijkt dat kleine corporaties beter beoordeeld worden dan grote corporaties.

## 2020: hogere scores



De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over het maatschappelijk presteren en het functioneren van de woningcorporaties. Het algemene beeld is dat er vanaf 2015 op elk onderdeel een stijgende lijn zichtbaar is, vooral op het gebied van 'relatie en communicatie' en 'invloed op beleid'.

## Invloed op beleid 2016-2020



De huurders van de vijf best beoordeelde corporaties laten dezelfde positieve geluiden horen. De corporatie heeft een luisterend oor, is niet alleen voor de vorm bereid tot samenwerking, maar neemt de input van de belanghebbenden serieus en doet hier ook wat mee. Niet alle voorstellen of zienswijzen van de huurdersverenigingen hoeven te worden overgenomen, maar het is wel belangrijk dat er bij een afwijzing of andere keuze van de corporatie begrijpelijk wordt uitgelegd waarom deze keuze is gemaakt.



## Beoordeling prestatieafspraken

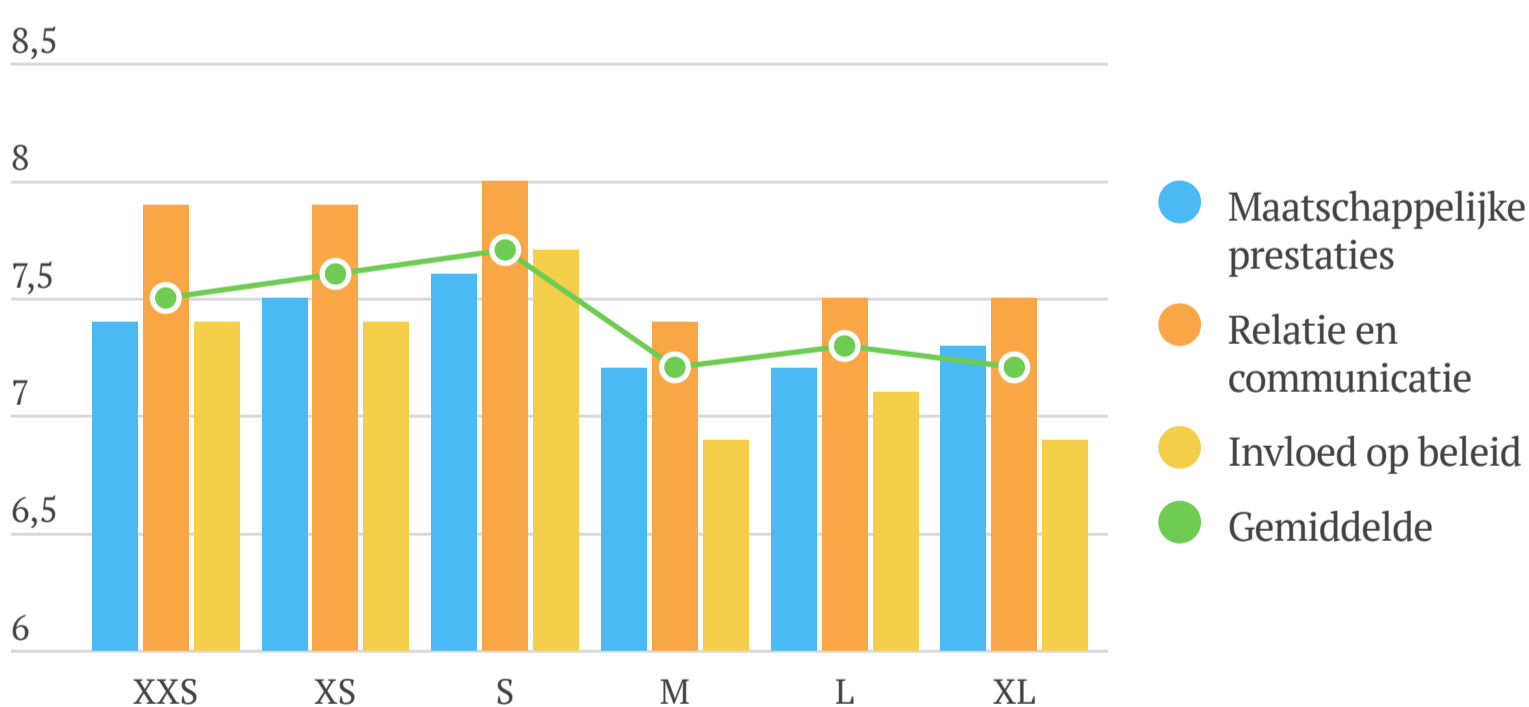
Over het algemeen wordt de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken goed beoordeeld door de belanghebbenden. Voor de huurders geldt dat ze het belangrijk vinden dat de input die ze leveren wordt meegenomen in de overwegingen die de corporatie maakt en dat er duidelijk wordt onderbouwd waarom er bepaalde keuzes worden gemaakt. Voor een uitgebreide analyse op het gebied van de prestatieafspraken verwijzen wij naar het essay ['Dynamiek in de lokale driehoek'](#).

## 9 van de 10 huishoudens huurt bij een corporatie met een 7 of hoger



## Hoogste beoordelingen voor kleine corporaties

Kleine corporaties worden door de belanghebbenden beter beoordeeld dan de grote(re) corporaties. De belanghebbenden waarderen de korte lijnen die ze hebben met de kleinere corporaties. Grote corporaties worden door hun omvang lastiger benaderbaar gevonden door belanghebbenden.



## Relatie en communicatie

De relatie en communicatie is voor elke groep belanghebbenden het best scorende onderdeel. De huurders merken dat met de invoering van de Woningwet in 2015 de relatie in veel gevallen op een positieve manier veranderd is, waardoor de band met de corporatie verstevigd is. Gemeenten hechten waarde aan een goede wederzijdse relatie, zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau. Het is belangrijk dat er open communicatie is met de corporatie, waarbij zowel positieve als negatieve punten over en weer benoemd mogen worden, zolang de insteek positief kritisch is.

## 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, maar ook de meeste lage scores. 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.