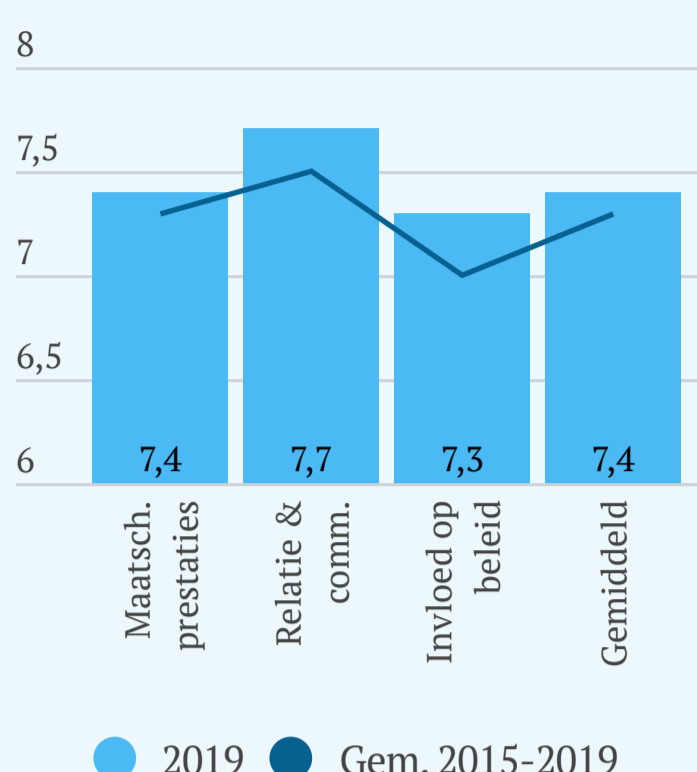


Presteren volgens belanghebbenden

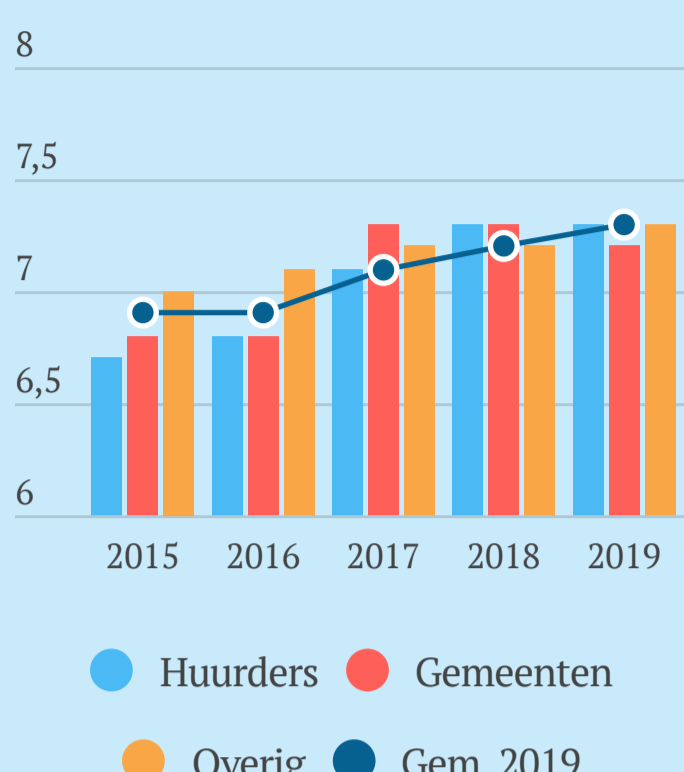
In een maatschappelijke visitatie krijgen belanghebbenden uitdrukkelijk de gelegenheid zich uit te spreken over het functioneren van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Belanghebbenden geven hun oordeel over drie onderwerpen: (1) de maatschappelijke prestaties van de corporatie, (2) de relatie en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

2019: 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'.

Betere samenwerking



De waardering van de invloed die de belanghebbenden op het beleid hebben is sinds de invoering van de woningwet flink gestegen. Voor de huurders is de uitwerking van de Woningwet het meest duidelijk zichtbaar. Doordat de huurders een formele plek aan tafel hebben gekregen en doordat de input die ze geven voor het corporatiebeleid en de prestatieafspraken serieus genomen wordt.



Beoordeling prestatieafspraken

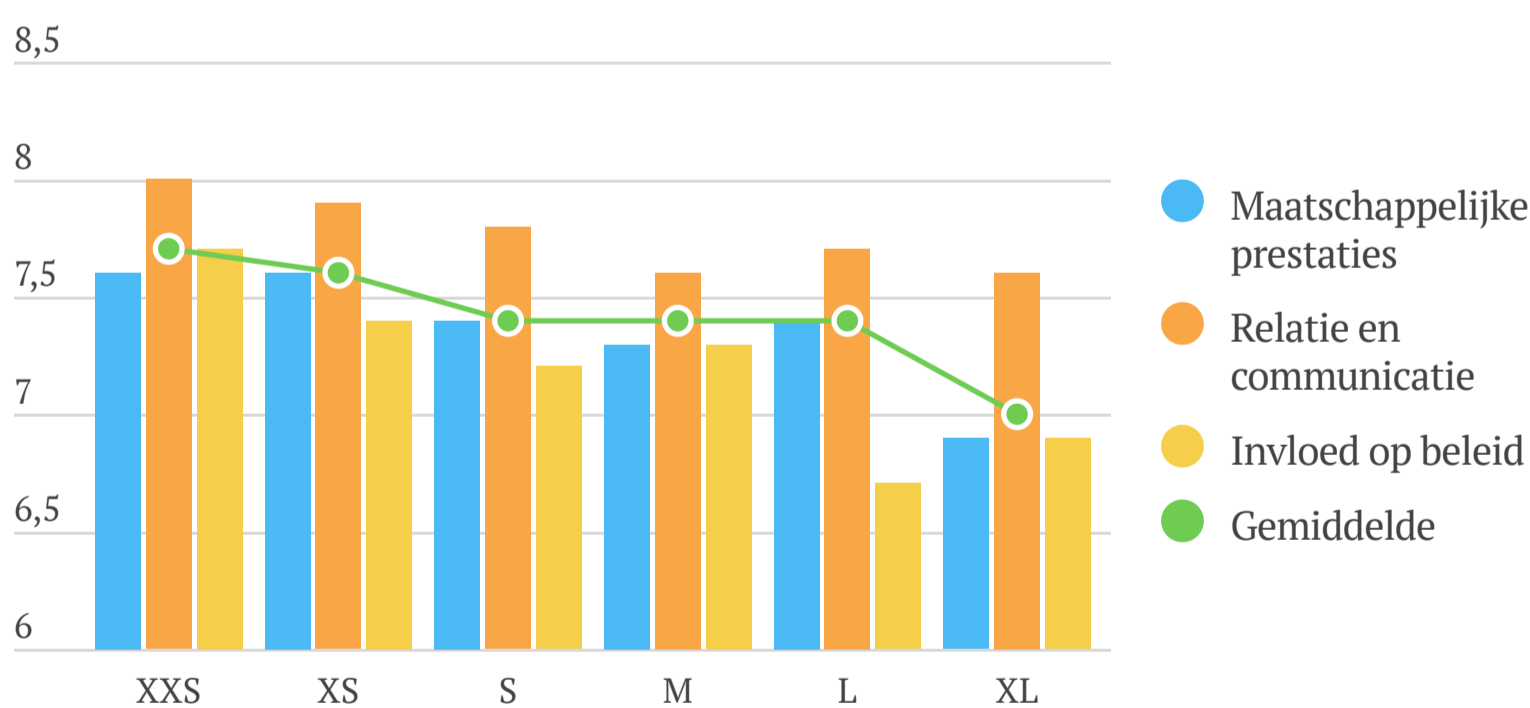
Over het algemeen wordt de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken goed beoordeeld door de belanghebbenden. Voor de huurders geldt dat ze het belangrijk vinden dat de input die ze leveren wordt meegenomen in de overwegingen die de corporatie maakt en dat er duidelijk wordt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

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



Hoe kleiner, hoe beter de relatie met belanghebbenden

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.

Oordeel huurders laat een grotere spreiding zien

Het oordeel van de huurders over het presteren van de corporaties laat een grotere spreiding zien dan de beoordeling van de gemeenten en 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.