

Bewoners aan het stuur!

(of toch liever op de achterbank?)

Een onderzoek naar bewonersparticipatie en de behoefte aan zeggenschap



Utrecht, 7 januari 2014

Bachelorscriptie
Sanne Looijschelder

Bewoners aan het stuur!

(of toch liever op de achterbank?)

Een onderzoek naar bewonersparticipatie en de behoefte aan zeggenschap

Bachelorscriptie Bouwtechnische bedrijfskunde
Januari 2014

Algemene gegevens

Auteur: drs. Sanne Looijsschelder
Studentnummer 1590202
E-mail: sanne_looyschelder@hotmail.com
T 06 421 929 73

Opleiding: Hogeschool Utrecht
Faculteit Natuur & Techniek
Bouwtechnische Bedrijfskunde
Afstudeerrichting Vernieuwend Vastgoedbeheer
Afstudeercode TBTB-V15AFAM-13



Begeleiders:
drs. Frank Stikma (1^{ste} begeleider)
ir. Emelieke Huisman (2^e begeleider)
Prof.dr.ir. Vincent Gruis (Expert feedback)

Organisatie: Woonbron
Kruisplein 25L, 3000 CH, Rotterdam



Begeleider:
Victor Dreissen
Senior adviseur Markt en Beleid
E-mail: VDreissen@woonbron.nl

“Ik doe niets. Ik wacht tot andere burens wat doen, maar die doen ook niets”.
(Niet-actieve bewoner, 67 jaar)

“Als ik geen zeggenschap krijg, dan neem ik die. Stel dat de corporatie hier morgen met paarset badkamertegels aankomen en ze ‘moeten’ er in... dan zeg ik doe maar, volgende maand haal ik ze er zelf wel uit en plak er andere in”.
(Actieve bewoner, 58 jaar)

“Ik onderneem zelf geen actie. Er zijn wel aandachtspunten, maar zolang het mij niet teveel stoort dan maak ik er geen werk van. Ik werk namelijk veel waardoor ik weinig thuis ben”.
(Niet-actieve bewoner, 30 jaar)

“Bij bepaalde zaken moet je niet de verantwoordelijkheden op je nemen. Wat ik wel altijd zeg: eerst zelf oplossen in overleg met burens, lukt dat niet dan kan je een stapje verder...”.
(Actieve bewoner, 71 jaar)

Inhoudsopgave

VOORWOORD	V
SAMENVATTING	VII
SUMMARY	VIII
1 INLEIDING	1
1.1 AANLEIDING	1
1.2 PROBLEEMANALYSE	2
1.3 ONDERZOEKSVRAAG EN RELEVANTIE	2
1.4 LEESWIJZER	3
2 THEORETISCH KADER	4
2.1 ACTIEF BURGERSCHAP, VERMAATSCHAPPELIJING EN LEGITIMITEIT	4
2.1.1 <i>Actief burgerschap en vermaatschappelijking</i>	4
2.1.2 <i>Legitimiteit</i>	5
2.2 BEWONERSPARTICIPATIE EN ZEGGENSCHAP	6
2.2.1 <i>Definities</i>	6
2.2.2 <i>Participatiestijlen en gradaties</i>	8
2.3 MOTIEVEN EN FACTOREN DIE BEWONERSPARTICIPATIE BEÏNVLOEDEN	9
2.3.1 <i>Motieven en kenmerken</i>	10
2.3.2 <i>Willen en kunnen</i>	11
2.3.3 <i>Keuzevrijheid als belemmering</i>	12
2.4 RESUMEREND	12
3 METHODOLOGIE	13
3.1 ONDERZOEKSTYPE EN -ONTWERP	13
3.2 DATAVERZAMELINGSMETHODE	13
3.2.1 <i>Criteria en selectie respondenten</i>	13
3.2.2 <i>Afname interviews en interviewvragen</i>	14
3.3 UITWERKING EN ANALYSEMETHODE	15
4 RESULTATEN EN ANALYSE	17
4.1 BEHOEFTE AAN ZEGGENSCHAP	17
4.2 MOTIEVEN OM TE PARTICIPEREN	23
4.3 RESUMEREND	29
4.4 PROPOSITIES	31
5 CONCLUSIE, DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN	32
5.1 CONCLUSIE EN DISCUSSIE	32
5.2 PRAKTISCHE AANBEVELINGEN	34
5.3 THEORETISCHE AANBEVELINGEN	36
LITERATUURLIJST	38
BIJLAGEN	40
BIJLAGE I. OPERATIONALISERINGSSHEMA 'ZEGGENSCHAP'	40
BIJLAGE II. MOTIEVEN EN OVERWEGINGEN	41
BIJLAGE III. INTERVIEWVRAGEN	42
BIJLAGE IV. OVERZICHTSTABEL UITKOMSTEN INTERVIEWS	45
BIJLAGE V. TABELLEN BEHOEFTE AAN ZEGGENSCHAP	51
BIJLAGE VI. VOORBEELD TRANSCRIPTIE, INTERVIEW BEWONER 3	53
BIJLAGE VII. OPZET ENQUÊTE	60

“Het is Woonbrons complex, dus ik vind dat je daar als bewoner niet mee moet bemoeien”.
(Niet-actieve bewoner, 56 jaar)

“De verloedering van de buurt was de reden dat ik actief werd”.
(Actieve bewoner, 70 jaar)

“Als een vuilniszak er twee dagen staat is het niet zo ergtja moeilijk... ik weet niet of ik er überhaupt wat van zou zeggen. Ik vind het moeilijk om leeftijdgenoten aan te spreken”.
(Niet-actieve bewoner, 22 jaar)

“We leven in de tegenwoordige tijd dat je mensen inspraak wilt geven. Al geef je ze dan schijninspraak, dat is ook inspraak.”
(Actieve bewoner, 70 jaar)

Voorwoord

Het voorliggende onderzoeksrapport heb ik geschreven als afronding van mijn bachelor Bouwtechnische Bedrijfskunde aan de Hogeschool Utrecht. Dit afstudeeronderzoek is tot stand gekomen in samenwerking met woningcorporatie Woonbron te Rotterdam. De keuze voor het onderwerp is enerzijds gebaseerd op mijn interesse voor de sociale wetenschappen en anderzijds voor vernieuwend vastgoedbeheer.

Dit afstudeeronderzoek maakt deel uit van een groter onderzoek genaamd *‘Bewoners aan het stuur!’ (en sturen zij dan echt?)*. Dit onderzoek valt onder het onderzoeksprogramma Corporaties in Coproductie (CiC) en is onderdeel van het lectoraat Gebiedstransitie binnen het kenniscentrum Sustainable Solutions van de Hogeschool Rotterdam. Het onderzoek wordt geleid door ‘associate lector’ Victor Dreissen en wordt onder meer gefinancierd door de Rotterdamse wooncorporatie Woonbron.

‘Bewoners aan het stuur!’ (en sturen zij dan echt?) onderzoekt of het voor corporaties haalbaar is meer zeggenschap over onderhoud en beheer over te dragen aan bewoners die behoren tot hun primaire doelgroep, welke risico’s hier aan verbonden zijn en op welke wijze zij zeggenschap verantwoord kunnen overdragen. Het afstudeerrapport dat hier voor u ligt, levert een bijdrage aan de eerste stap in dit onderzoek en richt zich volledige op de vraag of de primaire doelgroep van corporaties behoefte heeft aan meer zeggenschap over onderhoud en beheer.

Graag wil ik mijn begeleiders Frank Stiksma, Emelieke Huisman en Vincent Gruis van de Hogeschool Utrecht en Victor Dreissen van Woonbron, bedanken voor hun feedback en goede begeleiding. Ook wil ik Woonbron en haar bewoners bedanken voor het mogelijk maken van mijn afstudeeronderzoek en specifiek Hester Verbeek voor haar hulp bij het afnemen van de interviews. Tot slot wil ik mijn vrienden, en vriend in het bijzonder, bedanken voor het beantwoorden van al mijn vragen, het geven van tips en commentaar en omdat zij mijn studiemotivatie gesterkt hebben. Zonder de hulp van vele was deze scriptie niet geworden wat het nu is.

Met vriendelijke groet,

Sanne Looijsschelder
Utrecht, januari 2014

“Ik voel me hier niet thuis, er is zoveel gebeurd. Dan heb ik zo iets van laat het maar”.
(Niet-actieve bewoner, 39 jaar)

“Ik wil wel invloed, maar Woonbron moet een grote vinger in de pap houden”.
(Actieve bewoner, 70 jaar)

“Welnee ik wil niets doen, dat is de taak van Woonbron. Ik bel graag met Woonbron “er is wat gebeurd, kan je er iets aan doen?” En dan komen ze direct!”
(Niet-actieve bewoner, 56 jaar)

“Kleine reparaties doe ik allemaal zelf. En dan heb ik eindelijk eens een grote reparatie en daar komen ze dan niet eens voor. Daar word ik dan zo boos om. Voor mij is dan de kous af, ik bel ze nu niet eens meer”.
(Actieve bewoners, 65 jaar)

Samenvatting

Woningcorporaties worden momenteel vanuit een ideologische en pragmatische benadering, evenals een mogelijkheid om efficiënter te werken, gemotiveerd anders na te denken over hun vastgoedbeheer en de rol die hun bewoners hierin spelen. Bewoners zeggenschap bieden over het onderhoud en beheer van hun woning(complex), is een manier om aan deze punten bij te dragen. De vraag is echter of bewoners wel behoefte hebben aan meer zeggenschap. Tot op heden blijft deze vraag onbeantwoord. Naar aanleiding hiervan luidt de hoofdvraag:

In hoeverre hebben bewoners uit de primaire doelgroep van corporaties de behoefte om meer zeggenschap over het onderhoud en beheer van hun woning(complex) te krijgen?

Dit kwalitatieve onderzoek heeft een explorerend karakter. De onderzoeksvraag is onderzocht d.m.v. een literatuuronderzoek en 15 interviews met actieve en niet-actieve huurders uit huurcomplexen en gemengde complexen woonachtig in Rotterdam. De interviews bestaan uit vragen die de gevonden theorie toetsen en uit drie scenario's over onderhoud en beheers op woningniveau, complexniveau en sociaal beheer. Er is gekeken naar de behoefte aan zeggenschap, participatie en motieven.

Er kan geconcludeerd worden dat bewoners behoefte hebben aan méér zeggenschap over het onderhoud en beheer van hun woning(complex). Dit betekent niet direct dat zij dit willen op alle onderhoud- en beheerniveaus. Wel wensen allen méér zeggenschap op minimaal één van deze niveaus en in ieder geval op woningniveau. Zeggenschap op complexniveau lijkt minder belangrijk en wat betreft sociaal beheer is dit heel verdeeld. Merendeel van de bewoners heeft behoefte aan enige vorm van zeggenschap, variërend van inspraak tot inzet.

Het gebrek aan de juiste capaciteiten en de angst om sociaal minder geaccepteerd te worden zijn twee belangrijke motieven waarom niet-actieve bewoners veelal niet willen participeren of behoefte hebben aan zeggenschap. Bovendien lijken ze veelal gemakzuchtig te zijn en hebben geen grote interesse in zeggenschap. De bewoners lijken tevens vast te zitten in een bepaald denkkader waarin zij ontzorgt worden en zelf 'niets mogen'. Met dit in het achterhoofd is het opmerkelijk dat beleidsmakers, wetenschappers en politici streven naar een participatiemaatschappij waarin de burger elkaar ondersteunt en controleert. Actieve bewoners participeren in tegenstelling tot de niet-actieve juist omdat ze dit zien als hun plicht of doelgericht iets willen veranderen aan hun woning, complex of omgeving. Bovendien speelt gezelligheid en het belang van sociale cohesie in de wijk een grote rol.

Naast de motieven zijn er achterliggende factoren zoals psychische problemen of emotionele gebeurtenissen die een grote rol (kunnen) spelen in de behoefte aan zeggenschap en participatie. Corporaties kunnen hier niet op inspelen, maar moeten zich hier wel bewust van zijn.

De volgende praktische aanbevelingen zijn geformuleerd t.a.v. bewonersparticipatie en het delegeren van zeggenschap. Het advies is gericht aan Woonbron, maar is bruikbaar voor meerdere corporaties.

- Stap uit de 'wij weten wat goed voor u is' modus.
- Wees bewust dat het ontzorgen van de bewoner hun 'lui' maakt.
- Probeer niet alle bewoners te betrekken bij participatie en zeggenschap, richt je op de groep bewoners met 'potentie'.
- Creëer een organisatiestructuur waarin diverse maten van zeggenschap mogelijk zijn.
- Méér zeggenschap bieden is een stap te ver, start met het beter informeren de bewoners over de huidige mogelijkheden om zeggenschap uit te oefenen.
- Bouw een financiële prikkel in ter motivatie van participatie en zeggenschap.
- Probeer aan te sluiten op specifieke interesse en capaciteiten van bewoners.
- Laat de bewoners (of professionals) elkaar trainen of coachen.

Summary

Housing associations are currently motivated from an ideological and pragmatic approach, as well as the opportunity to work more effectively, to think differently about their real estate property and the role of their residents in this. A way to contribute to these matters is by offering residents control over the maintenance and management of their house and housing complex. The question is whether residents have a need for more control. Till this moment, this question remains unanswered. The main question of this research is as following:

To what extent do residents from the primary target group of corporations have the need to get more control over the maintenance and management of their house and housing complex?

This qualitative research has an exploratory nature. The research question is investigated by means of a literature review and interviews with 15 active and non-active tenants in rental complexes and mixed complexes residing in Rotterdam. The interviews consist of multiple questions that test the theories found in the literature review and three scenarios over maintenance and management at house level, housing complex level and social management. This study looks at the need for control, participation and associated motifs.

To answer the main question it can be concluded that residents have a need for more control over the maintenance and management of their house and housing complex. This does not necessarily mean that they want more control over all maintenance and management levels. However, they all want more control on at least one of these levels and in any case at home level. The need for control at complex level seems less important to the residents. With regard to social management the need for control seems very divided. The majority of the residents are in need of any form of control, varying from consultation to deployment.

The lack of the right skills and the fear of being socially less accepted, are two important motifs why non-active residents often do not want to participate or have no a need for control. Moreover, they often seem only to act if it serves their own purpose and don't have a big interest in control. The residents also appear to be stuck in a certain frame of mind where they are relieved of responsibilities and duties and are not allowed to take actions themselves. With this in mind, it is noteworthy that policy makers, scientists and politicians strive for a participatory society in which citizens support and monitor each other. Active residents participate, in contrast to the non-active residents, because they see it as their duty or deliberately want to change their home, housing complex or surroundings. Moreover, socializing and the importance of social cohesion in the neighborhood play a major role in their motifs to participate and take control.

In addition to the motifs there are underlying factors such as psychological problems or emotional events that (can) play a large part in the need for control and participation. Corporations can't anticipate to this, but should be aware of these factors.

The following practical recommendations have been formulated with regard to resident participation and delegating control. The advice is addressed to Woonbron, but is useful for multiple corporations in the Netherlands.

- Step out of the "we know what's good for you" mode.
- Be aware that relieving the residents of responsibilities and duties make them lazy.

- Do not try to involve all residents in participation and control, focus on the group of residents that have 'potential'.
- Create an organizational structure in which various degrees of control are possible.
- Providing more control is a step too far, start with providing the residents with better information about the current opportunities to exercise control.
- Build in a financial incentive to motivate participation and control.
- Try to connect to specific interests and abilities of residents.
- Have the residents (or professionals) train or coach each other.

“Het komt bij mij van binnen. Ik moet iets doen, ik kan niet stil zitten. Ik moet actief blijven en het is ook goed voor mijn gezondheid”.
(Actieve bewoner, 61 jaar)

“Ik vind het niet erg om zelf iets te moeten doen, als iedereen dan maar meedoet”.
(Niet-actieve bewoner, 25 jaar)

“Ik vond dat wat ze hier in de commissie deden nergens op sloeg. Toen ging ik me ermee bemoeien en ja zo is het gekomen dat ik actief werd”.
(Actieve bewoner, 80 jaar)

“Ik doe niets samen met de bewoners, want de kat heeft suiker. Ik moet hem twee keer per dag prikken, dus ik kan eigenlijk niet van huis weg”.
(Niet-actieve bewoner, 74 jaar)

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Maatschappelijke participatie, buurtparticipatie, bewonersparticipatie; het lijkt alsof onze samenleving momenteel over niets anders spreekt. Zelfs Koning Willem-Alexander spreekt in de troonrede 2013 over “[...] de klassieke verzorgingsstaat die langzaam maar zeker verandert in een participatiesamenleving.” De burger die het stuur in eigen hand neemt, lijkt een trend te zijn die geleidelijk aan gehyped wordt door idealistische professionals. Overal staan burgerinitiatieven op en krijgt burgerparticipatie veel aandacht in de media en politiek. Burgerparticipatie wordt als middel gezien om burgers meer bij beleid en bestuur te betrekken en om de vaak genoemde kloof tussen bestuur en burgers te verkleinen. De vermaatschappelijking die gaande is, is overigens geen gegronde reden voor de overheid om zich terug te trekken. Actieve burgers vereisen juist een actieve overheid. Alleen stuurt de overheid dan niet, maar faciliteert zij (Denters, Tonkens, Verhoeven & Bakker, 2013). Het motief om burgers meer te betrekken, mag dan ook niet louter vanwege bezuinigen zijn. Het motief zou moeten zijn dat een grotere inbreng van de kennis en ervaring van burgers leidt tot een betere kwaliteit van voorzieningen (Rob, 2012). Dat de media burgerinitiatieven en participatie extra aandacht geeft, wil echter niet zeggen dat de burger ook daadwerkelijk meer taken zelf ‘wil’ gaan uitvoeren. Het opdringen van taken is ongewenst, maar als de burger zelf wil, kan burgerparticipatie vele uitkomsten bieden.

Bovenstaande geldt ook voor woningcorporaties. Voor de corporaties is het essentieel om adequaat in te spelen op de trend van vermaatschappelijking en toenemende burgerparticipatie. Het is een van de voorwaarden om hun reputatie en legitimiteit te versterken (Buijink, 2013). Hendrikse en Noorman (2010) noemen drie manieren waarop organisaties hun legitimiteit kunnen verbeteren; 1) toezicht en verantwoording, 2) keuzevrijheid en 3) feedback van klanten. De eerste, toezicht en verantwoording, wordt met name van bovenaf opgelegd. De tweede, keuzevrijheid, is in het huidige corporatiebestel niet of nauwelijks aanwezig omdat klanten met handen en voeten gebonden zijn aan het aanbod en beheerregime van corporaties. Tot slot de feedback van bewoners. Van oudsher hebben corporaties bewonersparticipatie op hun beleidsagenda staan. Corporaties zijn namelijk (deels) ontstaan als verenigingen waar leden het voor het zeggen hadden. De feedback van klanten kan gezien worden als inspraak en daarmee zeggenschap in zaken als onderhoud en beheer. Samen met meer transparantie over de kosten en baten hiervan, draagt dit bij aan het oordeel over legitimiteit van corporaties en brengt deze pragmatische benadering corporaties dicht bij hun bewoners (Buijink, 2013; Hendrikse & Noorman, 2010). Meer zeggenschap leidt vervolgens weer tot meer keuzevrijheid voor de bewoner. Zij hebben tenslotte de keuze om wel of niet zeggenschap over hun eigen woning(complex) te hebben. Maar hebben bewoners eigenlijk wel behoefte aan meer zeggenschap over zaken als onderhoud en beheer?

Sinds begin 2013 betalen corporaties bovendien een heffing aan de staat waardoor zij minder kunnen investeren. Minister Blok zei eerder dat corporaties dan maar efficiënter moeten

werken - naast het verhogen van de huren en verkoop van woningen (Vermeer, 2013). Een andere oplossing zou wellicht een vernieuwende vorm van vastgoedbeheer kunnen zijn, een waar de bewoner meer participeert en zeggenschap uitoefent.

1.2 Probleemanalyse

De behoefte aan zeggenschap wordt eigenlijk bepaald door de mate waarin bewoners mogen en vooral willen participeren. Belemmeringen die bewoners ervaren en motieven om niet te participeren, hebben daarmee invloed op hun behoefte aan zeggenschap. Het succes van bewonersparticipatie is echter wisselend en aan zeggenschap zijn nadelen verbonden. Corporaties werken in het algemeen voor het minder zelfredzame deel van de bevolking en dit kan de mate van behoefte aan zeggenschap beïnvloeden. Bieden van keuzevrijheid en het stimuleren van vermaatschappelijking kan er bovendien toe leiden dat de sterkeren meer zeggenschap en voorzieningen voor zichzelf regelen en de zwakkeren met nog minder overblijven (Uitermark, 2012). Tot op heden blijven corporaties dan ook teveel in de ‘wij weten wat goed voor u is’ modus, terwijl instituties vertrouwen moeten hebben en dingen moeten los durven te laten (Rob, 2012). Het is juist nuttig om af te vragen wat de bewoners willen en kunnen.

De vraag die gesteld moet worden is of bewoners wel behoefte hebben aan meer zeggenschap. En als ze dat niet willen, waarom dan niet (of wel)? Bovendien willen sommige bewoners wel, maar handelen hier niet naar, waarom niet? Wat zijn eventueel motieven of belemmerende factoren om te participeren en zeggenschap te willen? Bovendien zijn er weinig Nederlandse onderzoeken die specifiek kijken naar zeggenschap of bewonersparticipatie in woningcomplexen. Juist vanwege deze onbeantwoorde vragen is het van belang om te achterhalen tot in hoeverre bewoners willen participeren oftewel behoefte hebben aan zeggenschap over het onderhoud en beheer. Dat corporaties momenteel onder vuur liggen door de wetenschap en politiek maakt de urgentie alleen maar groter om te zoeken naar een nieuwe verhouding tot haar bewoners.

1.3 Onderzoeksvraag en relevantie

Om te achterhalen of het overdragen van zeggenschap mogelijk is, is het belangrijk om te weten of er überhaupt ‘behoefte’ is bij de bewoners om meer zeggenschap te krijgen over het onderhoud en beheer van hun woning(complex). Tot op heden blijft deze vraag nog onbeantwoord. De mate waarin bewoners zeggenschap willen, is naar verwachting gelijk bij gestapelde en grondgebonden woningen, maar gestapelde woningen (woningcomplex) hebben ook een collectief gedeelte dat onderhouden en beheerd moet worden. Om deze reden richt dit onderzoek zich specifiek op huurders uit huurcomplexen of gemengde complexen (huur en koop). De hoofdvraag luidt:

“In hoeverre hebben bewoners uit de primaire doelgroep¹ van corporaties de behoefte om meer zeggenschap over het onderhoud en beheer van hun woning(complex) te krijgen?”

¹ Primaire doelgroep: groep waar corporaties feitelijk een zorgplicht voor hebben. Deze groep bestaat uit mensen die niet zelfstandig in behoorlijke huisvesting kunnen voorzien, in de regelgeving grofweg afgebakend door een bovengrens in het inkomen van €34.229,-.

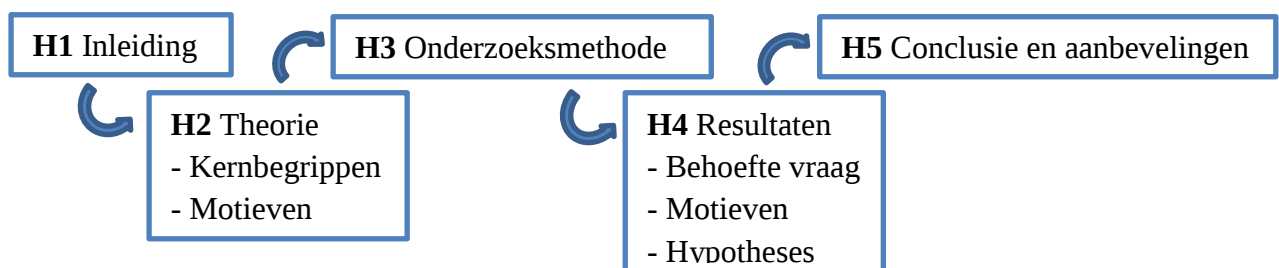
De mate waarin bewoners zeggenschap willen, staat bovendien in relatie met hun motieven om wel of niet in hun woning(complex) te participeren. Specifiek gesteld wordt er daarom gekeken naar zowel de behoefte aan zeggenschap, als de motieven om te participeren of zeggenschap te willen.

De corporaties worden vanuit een ideologische en pragmatische benadering, evenals een mogelijkheid om efficiënter te werken, gemotiveerd anders na te denken over hun vastgoedbeheer en de rol van bewoners. De maatschappelijke relevantie van dit onderzoek ligt dan ook bij de uitkomsten van dit onderzoek. De behoefte van bewoners aan zeggenschap over onderhoud en beheer, is voorwaardelijk voor de beoogde overdracht van zeggenschap. Door een verdere uitbreiding van de kennis over deze vraag valt er winst te behalen bij het versterken van de legitimiteit van corporaties en bij de tegemoetkoming van wensen/eisen van bewoners.

Dit onderzoek is ook wetenschappelijk gezien interessant. Ten eerste sluit het onderzoek aan bij het wetenschappelijk en politieke debat over de legitimiteit van maatschappelijk ondernemingen. En ten tweede is er tot op heden onvoldoende kennis over de wens van bewoners in de sociale huursector in Nederland om zeggenschap te hebben. Er is al wel veel onderzoek gedaan naar bewonersparticipatie in de buurt of wijk (Denters et.al, 2013; Marissing, van, 2007; Schinkel, 2012) en naar huurdersparticipatie (Liebrand, Pauwels, & Wernsen, 2012; Ormel, 2005; Zijlstra, 2011), maar nog te weinig specifiek naar zeggenschap in onderhoud en beheer van een woning(complex). Er zijn wel een aantal buitenlandse onderzoeken geweest, maar deze beslaan enkel de reden waarom mensen participeren en niet hun behoefte aan meer zeggenschap (Sousa & Quarter, 2004; Yau, 2011a; Yau, 2011b;). Dit onderzoek probeert een deel van deze kennis lacune in te vullen.

1.4 Leeswijzer

Deze scriptie is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk twee wordt een theoretisch kader geschept waarin de huidige kennis met betrekking tot de hoofdvraag, uitgediept wordt. Er wordt aandacht besteed aan verscheidene begrippen, theorieën en motieven/factoren die participatie beïnvloeden. Hoofdstuk drie gaat in op de kwalitatieve onderzoeksmethode en zal de gemaakte keuzes toelichten. In het vierde hoofdstuk worden de uitkomsten van het onderzoek uitgewerkt en geanalyseerd. Zo zal duidelijk worden hoeveel behoefte de bewoners hebben aan zeggenschap en wat hun motieven hiervoor zijn. Tot slot wordt in hoofdstuk vijf een antwoord gegeven op de hoofdvraag en worden enkele aanbevelingen voor vervolgonderzoek gedaan. Bovendien zal er een opzet voor een vervolgenquête gegeven worden. Bij het uitzetten van de enquête bestaat er een grote kans op non-response van niet-actieve bewoners terwijl deze juist cruciaal zijn voor het onderzoek, daarom worden naast de enquêtevragen ook enkele aanbevelingen gegeven voor de uitzet van de enquête.



2 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt er een theoretisch kader geschept waarin de huidige kennis over de hoofdvraag uitgediept wordt. Het hoofdstuk bestaat uit twee delen: 1) een verduidelijking van enkele kernbegrippen en 2) verschillende participatiegradaties en verscheidene motieven en factoren die bewonersparticipatie beïnvloeden.

Voor het theoretisch kader is gezocht in wetenschappelijke tijdschriften, (beleids)documenten, onderzoeken en krantenartikelen. Er is gebruik gemaakt van de volgende databanken: JSTOR, PiCarta en Google Scholar. Er is gezocht met de zoektermen ‘participatiemaatschappij’, ‘bewonersparticipatie’, ‘legitimiteit’, ‘tenants participation’, ‘social housing management’ en ‘housing management’. De gevonden literatuur vormt input voor de interviewvragen (zie hoofdstuk 3, methodologie).

2.1 Actief burgerschap, vermaatschappelijking en legitimiteit

In hoofdstuk één zijn de begrippen ‘actief burgerschap’, ‘vermaatschappelijking’ en ‘legitimiteit’ aan de orde gekomen. In deze paragraaf worden de betekenis en de relaties tussen deze begrippen verduidelijkt.

2.1.1 Actief burgerschap en vermaatschappelijking

Sinds het begin van deze eeuw komen we het thema ‘actief burgerschap’ steeds vaker tegen bij beleidsmakers, politici alsook bij onderzoekers. Ook in onze samenleving lijkt het te bruisen van allerlei burgerinitiatieven. De burger steekt zelf de handen uit de mouwen en pakt allerlei zaken op die verder reiken dan zijn of haar eigenbelang. Burgers pakken vaak samen met de instanties zaken aan als (buurt)zorg, energievoorzieningen, wijkveiligheid of de leefbaarheid in de wijk. Het lijkt erop dat onze samenleving zich in een overgangsfase bevindt van een verzorgingsstaat naar een participatiemaatschappij (van de Wijdeven, de Graaf & Hendriks, 2013). Dit proces, waarbij een groter deel van de maatschappij de verantwoordelijkheid gaat dragen en waarin ‘ruimte’ gegeven wordt aan de mensen en samenleving, noemen we vermaatschappelijking (Van Zuydam, 2012).

De laatste paar jaar is de nadruk dan ook sterk komen te liggen op de burger die participeert, de burger wordt “[...] met klem uitgenodigd een actieve rol te spelen in het publieke domein” (Tonkens, 2008, p.9). Dit beroep op de burger is te begrijpen aangezien de overheid en maatschappelijke organisaties actief burgerschap zien als een oplossing voor onder andere het gebrek aan sociale samenhang, sociale uitsluiting en de kloof tussen burgers en bestuur (Tonkens, 2006). De corporaties zien participatie bovendien als middel om hun legitimiteit te versterken (zie §2.1.2). Om de zogenoemde kloof tussen bestuur en burgers te verkleinen, trekt de overheid zich terug en spoort de burgers aan te participeren. Het zijn echter niet (alleen) de burgers die moeten veranderen, maar vooral de overheid en corporaties die de uitdaging aan moeten gaan om vermaatschappelijking te faciliteren (ROB, 2012). Burgers hebben kracht, maar moeten wel gemotiveerd en in staat gesteld worden dit in te zetten. De overheid (en corporaties) moet er bovendien altijd blijven voor die burgers die onvoldoende zelfredzaam zijn en zaken niet zelf kunnen organiseren. Juist deze mensen

behoren tot de klanten die ook op corporaties moeten kunnen rekenen. De juiste capaciteiten en houding horen dus aan beide kanten te zitten.

De trend die we zien waarbij de burger het stuur in eigen hand neemt, hoeft niet per definitie zo door de meeste burgers ervaren te worden. Vooral de media, politici, professionals en een ‘paar’ actieve burgers lijken hun heil te vinden in burgerparticipatie. Dit wil echter niet zeggen dat het grootste gedeelte van de maatschappij ook meer taken zelf ‘wil’ gaan uitvoeren. Uit de literatuur van Van de Wijdeven, de Graaf en Hendriks (2013) blijkt dat het merendeel van de onderzoeken die gedaan worden er gekeken wordt naar de ‘actieve burgers’, de burgers die zich reeds betrokken tonen. De ‘minder actieven’, zijn nog enigszins onderbelicht. Juist deze minder actieven vormen het grootste deel van de samenleving. Er dient dus achterhaald te worden of juist zij open staan voor, en behoefte hebben aan (meer) burgerparticipatie.

2.1.2 Legitimiteit

Veel maatschappelijke organisaties met een publieke doelstelling, zoals scholen, ziekenhuizen, welzijnsinstellingen en woningcorporaties, kampen met een legitimiteitsprobleem, zo stelt de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO, 2010). Het is vaak onduidelijk ‘van wie’ de organisaties zijn: van de bestuurders, van de overheid, van de klanten, van de samenleving? Bij een gebrek aan legitimiteit ontbreekt een brede maatschappelijke overtuiging dat wat de corporatie onderneemt ook gewenst, geaccepteerd en passend is. En op het moment dat er binnen de politiek het beeld ontstaat dat corporaties niet meer doen wat ‘de maatschappij’ van ze verwacht, dan zal hun autonomie beperkt moeten worden. Dat is dan ook precies wat er nu gebeurt. Vanwege een aantal buitenissigheden in de vorm van (te) hoge beloningen van bestuurders, fraudegevallen en megalomane projecten en doordat corporaties in de ogen van velen te groot, te zelfstandig en te veel op afstand van belanghouders geraakt zijn, worden er vragen gesteld over de legitimiteit van de positie, rol en de werkwijze van corporaties (Buijink, 2013). Het is aan de corporaties om de legitimiteit te versterken.

In het vorige hoofdstuk en paragraaf werd gesteld dat het inspelen op de trend van vermaatschappelijking en toenemend burgerparticipatie een voorwaarde is om de legitimiteit van de corporatie te versterken. Steeds meer woningcorporaties zijn zich bewust geworden van de noodzaak van een stevige verankering in de samenleving voor het behoud van hun legitimiteit, zo stellen Hendrikse en Noorman (2010). De corporaties zien steeds meer het belang en de rol die vermaatschappelijking hierin speelt. Zij zijn zich er meer bewust van dat een goede dienstverlening tot stand komt door interactie tussen de organisatie en de bewoner, en streven dan ook naar een betere verankering. Om deze verankering te bewerkstelligen bieden een betere inbedding van zeggenschap en het versterken van de positie van de bewoner een eerste stap.

De RMO heeft gekeken hoe dienstverlenende organisaties hun maatschappelijke legitimiteit verwerven en behouden. Zij noemen drie mechanismen om de legitimiteit te vergroten; toezicht en verantwoording, keuzevrijheid en feedback van klanten (Hendrikse en Noorman,

2010). Het laatste mechanisme, feedback van klanten, krijgt nog relatief weinig aandacht terwijl er juist op dit punt nog veel te winnen valt (Frissen, Meijs & Noorman, 2010). Zoals eerder al gesteld werd, kunnen corporaties door open te staan voor de klachten, belangen en meningen van hun klanten, de inspraak van klanten vergroten en daarmee ook hun zeggenschap. Het organiseren van feedback van klanten is in de praktijk echter niet altijd eenvoudig. Veel maatschappelijke organisaties hebben moeite om hun achterban te betrekken bij beleid of dienstverlening. Volgens Hendrikse en Noorman (2010) is dit een gevolg van ontwikkelingen zoals individualisering, democratisering, ontzuiling en een hoger kennisniveau, waardoor burgers minder bereid zijn zich te laten vertegenwoordigen.

Ondanks de moeite om de achterban te betrekken, heeft bewonersparticipatie de laatste jaren wel snel aan belang gewonnen bij corporaties. In grote lijn is participatie vastgelegd in de overlegwet, maar er bestaan ook vele informele vormen van participatie. Liebrand en Rus (2011) stellen dat: *“Het participatielandschap verschuift van een overzichtelijke structuur van formele huurdersinspraak naar een onoverzichtelijke mengelmoe van initiatieven om huurders betrokken te krijgen”* (p41). Voordat corporaties volledig het overzicht kwijt raken en verdrinken in allerlei informele initiatieven om bewoners te betrekken, dient eerst onderzocht te worden of bewoners überhaupt wel meer ‘willen’ participeren. Hebben zij wel behoefte aan meer inspraak en invloed op bijvoorbeeld beleidszaken?

2.2 Bewonersparticipatie en zeggenschap

In dit onderzoek staan de begrippen bewonersparticipatie, zeggenschap en onderhoud en beheer centraal. In de literatuur worden er meerdere definities van bewonersparticipatie gebruikt. Tevens blijken de begrippen ‘zeggenschap’ en ‘onderhoud en beheer’ niet altijd eenduidig gebruikt te worden in de literatuur of praktijk. In deze paragraaf worden deze begrippen verder uitgediept.

2.2.1 Definities

Bewonersparticipatie

In de praktijk en literatuur worden er verschillende termen gebruikt waarin de participatie van bewoners besproken wordt. Daarbij kan gedacht worden aan termen als burgerparticipatie, bewonersparticipatie en huurdersparticipatie. Een eenduidige definitie lijkt er niet echt te zijn. Burgerparticipatie lijkt vooral gedefinieerd te worden als een (vergaande) vorm van samenwerking tussen overheid en burger. Bewonersparticipatie richt zich voornamelijk op participatie op buurt- of wijkniveau. Tot slot huurdersparticipatie; dit is al helemaal geen eenduidig begrip en kan vanuit verschillende invalshoeken bekeken worden. (Debusschere, Vandekerckhove & Van Bortel, 2009; Van Marissing, 2008). Bij woningcorporaties wordt over het algemeen gesproken over bewonersparticipatie.

Bewonersparticipatie wordt door Van Marissing (2008) omschreven als *“de mate waarin bewoners actief zijn in hun buurt, onder andere door betrokkenheid bij het beleid”* (p.20). De definitie bakent duidelijk een gebied af, namelijk de buurt, maar laat wel ruimte voor meerdere vormen en gradaties van participatie. Een voorbeeld hiervan is dat naast betrokkenheid bij beleid, bewoners ook kunnen participeren om de leefbaarheid in een wijk te verhogen. Het gaat hier dan om betrokken worden bij de wijk. In dit onderzoek wordt er geprobeerd te achterhalen in hoeverre bewoners willen participeren (meerdere vormen en

gradaties van participatie) in hun woning of woningcomplex (afbakening van het gebied) op het gebied van onderhoud en beheer. Een definitie die beter aansluit dan die van Van Marissing is: *“De mate waarin bewoners betrokken zijn bij het beheer, onderhoud en ontwikkeling van hun woning(complex) en directe omgeving”*.

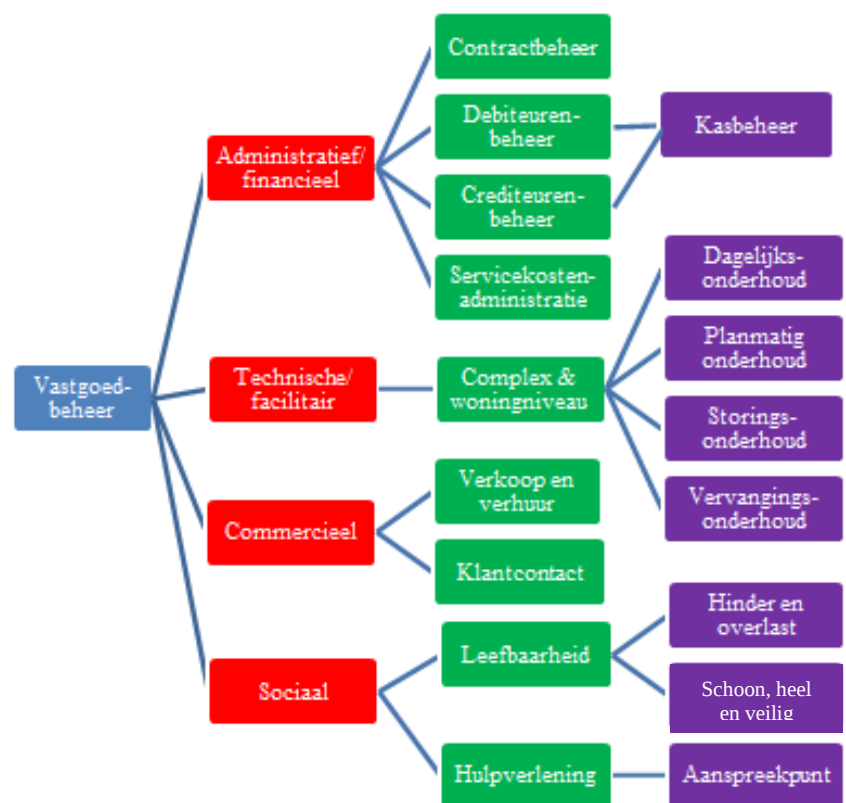
Zeggenschap

De Commissie Leemhuis (2005, p.13) omschrijft zeggenschap als *“het vermogen of de gelegenheid om invloed uit te oefenen”*. Het gaat er hierbij om dat bewoners zelf de regie hebben op hun leven en invloed kunnen uitoefenen op hun leefomgeving. Ze kunnen dit doen door meedenken, meepraten en meebeslissen. Om de definitie van Commissie Leemhuis iets meer toe te spitsen op dit onderzoek wordt hierna het volgende onder zeggenschap verstaan: *“het vermogen of de gelegenheid van bewoners om direct of indirect beslissende invloed uit te oefenen over onderhoud en beheer van hun woning(complex)”*. Verwacht wordt dat niet alle bewoners invloed willen hebben, maar bijvoorbeeld wel gehoord willen worden. In dat geval spreekt men van inspraak (zie §2.2.2 en §3.2.2 voor verschillende vormen van zeggenschap).

Om de term zeggenschap nader toe te lichten is een operationalisatieschema gemaakt, zie bijlage I. Zeggenschap heeft namelijk een aantal dimensies oftewel categorieën en iedere categorie heeft weer enkele subcategorieën. Deze subcategorieën hebben ten slotte weer een aantal indicatoren waarmee deze dimensies gemeten kunnen worden. In dit afstudeeronderzoek wordt alleen gekeken naar de subcategorie ‘de behoefte’. De literatuurstudie vormt input voor het operationaliseringsschema, specifiek voor de subcategorie ‘de behoefte’.

Onderhoud en beheer

Onder beheer en onderhoud wordt in dit onderzoek verstaan: *‘alle activiteiten die nodig zijn voor het instandhouden en prettig bewoonbaar houden van de woning en/of woningcomplex’*. In figuur 1 een visuele weergave van vastgoedbeheer bij corporaties en op welke punten van onderhoud en beheer dit onderzoek ingaat (gebaseerd op: Vermeulen en Wieman, 2010). Wellicht willen bewoners over alle punten zeggenschap hebben, maar het ene punt is meer voor de hand liggend dan de ander. Zo ligt overlast van burens dichterbij huis dan zeggenschap over contractbeheer. Uit het structureel dienstverleningsonderzoek van Woonbron (2010) blijkt dat veel bewoners juist klagen

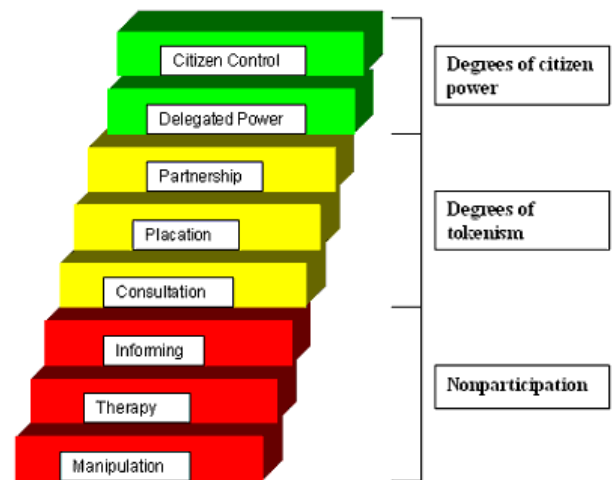


Afbeelding 1. Opdeling vastgoedbeheer

over onder-houdszaken. Daarbij kan aan de cv gedacht worden, maar tevens aan onderhoud van de keuken, badkamer of schilderwerk aan de buitenzijde van het complex. Daarnaast komt overlast als belangrijk klachtenpunt naar voren. Een enkele bewoner klaagt dat corporaties hun geld aan de verkeerde zaken uitgeven. Dit kan onder financieel geschaard worden. Aan de hand van deze klachten zijn de voornaamste punten waar bewoners zeggenschap over willen hebben in de rechterkolom aangegeven.

2.2.2 Participatiestijlen en gradaties

Na alle media-aandacht en de trend van vermaatschappelijking, is het duidelijk dat er opnieuw gekeken moet worden naar de positie, rol en werkwijze van de corporaties. Het vooropstellen van hun voornaamste belanghouder, de bewoner, staat bij veel corporaties op de eerste plaats. Keuzevrijheid en zeggenschap zijn termen die hierbij naar voren komen en worden veelal in relatie tot de term ‘klantgestuurd voorraadbeleid’ genoemd. Het voorraadbeleid van woningcorporaties wordt door Gruis (2000) gedefinieerd als: *“Het voorraadbeleid omvat alle activiteiten die een corporatie ontplooit om de woningvoorraad in overeenstemming te brengen met de bedrijfsdoelen van de corporaties en de behoefte op de woningmarkt waarin zij opereren”* (in Zijlstra, 2011, p48). Bij klantgestuurd voorraadbeleid ontstaat er een relatie tussen de klant en de woningcorporatie waarbij de klant invloed heeft op de (beleids)beslissingen van de corporatie. Arnstein (1969) heeft voor dergelijke vormen van invloed de participatieladder ontwikkeld. Kort samengevat geeft de participatieladder de participant meer zeggenschap en controle naarmate men stijgt op de ladder (zie afbeelding 2). De participatieladder van Arnstein heeft acht treden, maar kan ook wel verdeeld worden in drie fases. In de eerste fase participeert de burger niet en wordt alles voor hen bepaald. Dit is meer aanbodgestuurd beleid. In de tweede fase is er sprake van schijnparticipatie. De indruk wordt gewekt dat de burger inspraak of de corporatie een luisterend oor heeft, maar er gebeurt niets met hen suggesties. Vanaf de derde fase daarentegen, is er sprake van klantgestuurd beleid. Door adviesrecht te hebben, heeft de burger een formele positie en is dit de eerste echte vorm van zeggenschap en controle.



Afbeelding 2. Participatieladder van Arnstein (1969)

Naast de participatieladder van Arnstein zijn er enkele andere varianten bedacht die hun oorsprong vinden in de ladder van Arnstein. Zo is er bijvoorbeeld de ladder van Nelissen (1980) die uit zes treden bestaat, namelijk; beslissen door overheid, meeweten, meedenken, meepraten, meebeslissen en beslissen door burgers. Bij *meeweten* wordt er enkel informatie verstrekt aan bewoners. Bij *meepreten* wordt er tevens met hun ideeën en wensen rekening gehouden. Bij *meebeslissen* heeft de bewoner een formele stem in de besluitvorming, maar nog geen eindbeslissing. En tot slot bij *beslissen door burger* liggen de verantwoordelijkheden en uitvoering bij de bewoner. Hierbij zijn de bewoners vrij om tot een eigen besluit te komen binnen enkele randvoorwaarden.

Bij de participatieladders van Arnstein en Nelissen hebben bewoners een bepaalde mate van invloed die zijn kunnen uitoefenen. Er zijn echter ook bestuursstijlen die corporaties hanteren; er wordt dan meer vanuit de rol van corporaties gedacht. Zo onderscheiden Pröpper & Steenbeek (1999) een zevental stijlen die corporaties hanteren; gesloten autoritaire stijl, open autoritaire stijl, consultatieve stijl, participatieve stijl, delegerende stijl, samenwerkende stijl en faciliterende stijl. Kort samengevat is er in de eerste drie stijlen geen spraken van enige vorm van participatie vanuit de bewoners. Vanaf de participatieve stijl tot aan de faciliterende stijl krijgen bewoners echter steeds meer zeggenschap en controle, de corporatie trekt zich steeds verder terug. Er kunnen binnen een organisatie overigens meerdere bestuursstijlen naast elkaar bestaan. De keuze voor een stijl is namelijk afhankelijk van de visie, het beleid en de situatie (Pröpper & Steenbeek, 1999).

De participatieladders en de bestuursstijlen worden op overzichtelijke wijze samengevoegd door Edelenbos, Domingo, Klok en Tatenhove (2006). In hun overzicht (afbeelding 3) wordt de mate van zeggenschap door bewoners gekoppeld aan de bestuursstijl van de organisatie. Bovendien wordt de rol van de bewoner en de rol van de corporatie zeer duidelijk weergegeven. Aan de hand van dit overzicht kan een nieuwe indeling gemaakt worden voor de mate van participatie die bruikbaar is voor kwalitatief onderzoek (zie §3.2.2).

Participatieladder Edelenbos (2000)	bestuursstijlen Pröpper en Steenbeek (1999)	rol van burger	rol van bestuur
Participant wordt niet betrokken	1. gesloten autoritaire stijl	geen	voert zelfstandig beleid en verschaft geen informatie
1. informeren	2. open autoritaire stijl	doelgroep van onderzoek/ voorlichting, levert geen input	voert zelfstandig beleid en verschaft hierover informatie
2. raadplegen	3. consultatieve stijl	geconsulteerde gesprekspartner	bepaalt beleid en geeft de mogelijk- heid tot commen- taar, maar hoeft daaraan geen conse- quenties te verbin- den
3. adviseren	4. participatieve stijl	adviseur	bepaalt beleid, maar staat open voor andere ideeën en oplossingen
4. coproduceren	5. delegerende stijl	5. medebeslisser: binnen randvoor- waarden	5. bestuur besluit over het beleid met inachtneming van de voorafgestelde randvoorwaarden
	6. samenwerkende stijl	6. samenwerkings- partner op basis van gelijkwaardigheid	6. bestuur werkt en besluit op basis van gelijkwaardigheid met participant samen
5. meebeslissen	7. faciliterende stijl	initiatiefnemer	biedt ondersteuning en laat beleidsvor- ming aan participan- ten over

Afbeelding 3. Mate van participatie en stijlen van bestuur (Edelenbos et.al, 2006)

2.3 Motieven en factoren die bewonersparticipatie beïnvloeden

In de participatieladders verkrijgen de bewoners bij elke stap meer zeggenschap en controle. Maar hebben bewoners in de sociale huursector wel de behoefte aan meer zeggenschap over het onderhoud en beheer van hun woning(complex)? Deze vraag blijft vooralsnog onbeantwoord. Waarom bewoners in het algemeen participeren is wel deels te beantwoorden. (zie bijlage II voor een overzicht van deze paragraaf).

2.3.1 Motieven en kenmerken

Al jaren stellen onderzoekers zich de vraag wat bewoners beweegt om actief te zijn. Veel bewoners lijken wel degelijk geïnteresseerd in wat er in hun buurt gebeurt. Volgens Marissing (2007) is het ‘probleem’ waar de professionals en beleidsmakers mee worstelen, dat de bewoners die interesse lang niet altijd omzetten in participatie. Zijlstra (2011) spreekt hierbij van energy empowerment; energy duidt op de motivatie om iets te doen, deel te nemen of er controle over te uitoefenen en kan beschouwd worden als het ‘willen’. Zo is volgens Zijlstra de mate waarin een persoon keuzeruimte meent te hebben en keuzes kan maken, van invloed op zijn of haar motivatie (het ‘willen’) om te participeren. Daarnaast is de mate waarin een keuze ‘betekenis’ heeft voor een persoon van invloed. Ook is de mate waarin een persoon meent dat actie tot effect leidt en het effect met de actie samenhangt van belang. Tot slot zegt Zijlstra dat de mate waarin een persoon meent in staat te zijn de actie te kunnen ondernemen en voltooien van invloed op het daadwerkelijk ondernemen. Als een persoon denkt het niet te ‘kunnen’, dan participeert deze ook vaak niet.

Denters, Tonkens, Verhoeven, en Bakker (2013) zijn al iets concreter in hun motieven voor burgerparticipatie dan Zijlstra. Zij onderscheiden vier hoofdbeweegredekenen om te participeren: doelgericht, sociaal, plichtgebonden en eigenbelang. Bij doelgericht kan gedacht worden aan de wens een maatschappelijk probleem op te lossen of verbeteringen in een buurt door te voeren. Het sociale motief heeft te maken met de gezelligheid van de bijeenkomsten en de mate van ‘interessantheid’. Onder de plichtgebonden motief kan de plicht als burger verstaan worden, maar ook de druk van medebewoners. Als veel buurtbewoners zich actief inzetten, dan wordt het als plicht gevoeld om ook te participeren. En tenslotte het motief eigenbelang, daarbij gaat het een persoon voornamelijk om het oplossen van een particulier probleem, zoals een kapotte lift, of bijvoorbeeld het opdoen van werkervaring.

Naast de algemene beweegredekenen van Zijlstra (2011) en Denters en collega’s (2013) komen andere onderzoekers met echt concrete punten naar voren wat betreft bewonersparticipatie. Zo komt uit het onderzoek van Marissing (2007) naar voren dat berichtgeving een goede drijfveer is, evenals ontevredenheid over de huidige stand van zaken of beleid. Deze ontevredenheid over de kwaliteit en veiligheid van de woning blijkt vaker een goede motivator te zijn om te participeren in het beheer en onderhoud van de eigen woning(complex) (Sousa & Quarter, 2004; Yau, 2011a; Yau, 2011b). Bewoners blijven inactief totdat zij de problemen in hun woning niet langer kunnen uitstaan, zo blijkt uit het onderzoek van Yau (2011b). In dit onderzoek beschrijft Yau de ernstige problemen in Hong Kong waar collectief eigendom ervoor zorgt dat grote delen van de hoogbouw complexen in de megastad slecht tot zeer slecht onderhouden worden. In Nederland bestaat er echter een tegenovergestelde situatie waar een groot aandeel van de gebouwen door corporaties goed tot zeer goed onderhouden worden. Zou achterstallig onderhoud dan dé (verstandige) manier zijn om te achterhalen wanneer bewoners gaan (en willen) participeren?

Uit dezelfde onderzoeken (Yau, 2011a; Yau, 2011b; Denters et.al, 2013) blijken ook leeftijd en opleidingsniveau, duur van het verblijf in de woning, verankering in buurt, inkomen en etniciteit de mate van participatie te beïnvloeden. Hogeropgeleide, oudere mannen zijn bijvoorbeeld actiever dan andere bewoners; zij hebben de tijd. Bewoners met een hoog inkomen participeren daarentegen minder vaak. Dit komt voornamelijk doordat de

kosten om te participeren (bijv. tijd) niet opwegen tegen de inkomsten die in dezelfde tijd behaald kunnen worden ('opportunity cost'). Etniciteit speelt een rol doordat allochtonen minder gericht zijn op het algemeen belang, zo stelt Paul Schnabel (2013). Deze groep voelt zich weinig aangesproken door zaken als nieuw burgerschap, maatschappelijke betrokkenheid en zelf-initiatief. *"In het land van herkomst werk je voor jezelf en je eigen familie, pas veel later komt het algemeen belang om de hoek kijken"* (Schnabel, 2013, p2). De perceptie van bewoners over hun burens speelt ook een rol. Zo zullen bewoners niet participeren als ze het idee hebben dat de burens 'meerijden' op de inzet van anderen. Bovendien zal men niet participeren als het gevoel bestaat dat groepsinzet niet tot beter beheer leidt. Positieve of negatieve opmerkingen vanuit de directe sociale omgeving beïnvloeden bovendien de beslissingen die bewoners nemen. Crooy (2011) en Yau (2011a) geven ook mogelijke oplossingen om bewoners te motiveren. Bewoners met dezelfde interesses, leefstijl of met een gemeenschappelijk doel voor ogen, voelen zich verbonden met elkaar en blijken vaker te participeren. Oftewel, sociale cohesie en sociale contacten zijn sterke factoren in participatie.

2.3.2 Willen en kunnen

Wellicht hebben bewoners wel de behoefte aan meer zeggenschap over onderhoud en beheer van hun woning, maar wordt dit belemmerd door andere zaken. Bewoners kunnen denken dat zij niet over de juiste capaciteiten beschikken om meer zeggenschap aan te kunnen, dit beïnvloed hun 'willen' (Zijlstra, 2011). Zo kan bijvoorbeeld weinig economische of technische kennis bewoners weerhouden om überhaupt deel te nemen in het management van hun woningcomplex (Yau, 2011b), ze zijn bang de verantwoordelijkheden en taken niet aan te kunnen. Daarnaast zijn er ook bewoners die wel in staat zijn om het beheer en onderhoud op zich te nemen, maar zij worden beperkt door bijvoorbeeld financiële redenen. Dit kan zowel komen door een laag inkomen met als gevolg veel tijd kwijt te zijn aan werken, als door een kosten-batenafweging (Yau, 2011a; Sousa & Quater, 2004). Tot slot kan het ook dat de bewoner simpelweg niet de juiste capaciteiten heeft om het management van een woning(complex) op zich te kunnen nemen. Er bestaat een grote kans dat de primaire doelgroep van corporaties niet over de juiste capaciteiten bezit, dit is tenslotte het minder zelfredzame deel van de bevolking. Het sturen van de regering op corporaties om de doelgroep van de corporaties te versmallen lijkt dan ook een bedreiging voor het doel om meer zeggenschap over te dragen.

De verwachting dat lager opgeleiden minder zullen willen en kunnen participeren en daarmee dat de versmalling van de doelgroep een bedreiging zal vormen voor de overdracht van zeggenschap, kan echter ontkracht worden. Sommige benodigde capaciteiten kunnen ook verkregen worden bij een lager (of geen) opleidingsniveau, denk hierbij aan praktische handelingen zoals het vervangen van een keukenblok of het maken van de deurbel. Ook uit onderzoek (Liebrand, Pauwels & Wernsen, 2012) blijkt dat hoogopgeleid zijn niet altijd voldoende is. Bij huidige VvE-beheerders uit gemengde complexen in Nederland wordt bijvoorbeeld geconstateerd dat zij niet altijd open staan voor de invloed van huurders en bovendien vaak kennis missen van huurderszaken. Het kunnen inleven in andere mensen en zaken lijkt een vereiste. Als mogelijke oplossing voor de missende capaciteiten raden Sousa en Quarter (2004) aan bewoners trainingen en cursussen aan te bieden. Hierdoor krijgen

bewoners het gevoel het de verantwoordelijkheden en taken ‘aan te kunnen’, en dit beïnvloedt vervolgens weer hun ‘willen’.

2.3.3 Keuzevrijheid als belemmering

Is het eigenlijk wel verstandig om bewoners via zeggenschap meer keuzevrijheid te geven? Ongelimiteerde keuzevrijheid reduceert in praktijk juist de kans op geluk, zo stelt psychiater Esther van Fenema (2012, 13 dec). Beperking van de keuzevrijheid leidt namelijk tot een groter gevoel van overzicht, controle, sterker zelfbeeld en grotere kans op geluk. Hebben bewoners dan wel de behoefte om meer zeggenschap te krijgen? Ook Henriette Prast (2013), hoogleraar Persoonlijke Financiële Planning, stelt dat hoe meer keuzes mensen kunnen en moeten maken, des te groter de kans dat mensen in hun huidige situatie blijven zitten. Het bieden van meer zeggenschap en daarmee meer keuzemogelijkheden, vergroot onze angst voor spijt in de gemaakte keuzes en dus kiezen we helemaal niet. Daarnaast stelt Fenema dat om de gevolgen van keuzes te overzien er een minimale intellectuele capaciteit nodig is. Oftewel *“[...] abstract, logisch en consistent kunnen redeneren, relaties kunnen ontdekken in schijnbaar ongeordend materiaal, met bestaande kennis nieuwe taken kunnen oplossen, zich flexibel kunnen aanpassen aan nieuwe situaties en in staat zijn leervermogen te tonen zonder directe instructie”* (Resing & Drenth, 2007, p25-26). Is het dan wel mogelijk om meer zeggenschap over te dragen aan het grote gedeelte van de bewoners in de sociale huursector?

2.4 Resumerend

Al een geruime tijd is er een toenemende aandacht, bij zowel beleidsmakers en politici alsook bij onderzoekers, voor het ‘actieve burgerschap’. Ook corporaties hopen op actievere bewoners. Zij wensen zich meer te richten op hun bewoners vanwege hun ontstaansgeschiedenis, maar ook om de legitimiteit van de corporaties te versterken. Bewoners meer zeggenschap geven over onderhoud en beheer van hun eigen woningcomplex, is namelijk een van de manieren om de legitimiteit te versterken. De vraag is echter of bewoners wel de behoefte hebben om meer zeggenschap te krijgen over hun woning(complex). Dat de corporaties momenteel onder vuur liggen door de wetenschap en politiek, maakt de urgentie alleen maar groter om te zoeken naar een nieuwe verhouding tot haar bewoners.

In dit hoofdstuk is veel gesproken over bewonersparticipatie en in mindere mate over zeggenschap. Maar zoals de participatieladder van Arnstein al aangaf, de mate waarin bewoners mogen participeren geeft de mate van zeggenschap weer. Juist om deze reden is het van belang om te achterhalen tot in hoeverre bewoners willen participeren, oftewel behoefte hebben aan zeggenschap. Uit de literatuur blijkt dat er verschillende motieven en belemmeringen zijn voor bewoners om te participeren. Er is er een relatie tussen willen en kunnen, en tussen kunnen en willen (zie bijlage II voor de motieven). Weinig Nederlandse onderzoeken richten zich echter specifiek op het participatieniveau van bewoners in het onderhoud en beheer van hun eigen woning(complex). Om tot een, voor Nederlandse corporaties passend, klantgestuurd voorraadbeleid te komen, is het dan ook nodig om onder Nederlandse bewoners onderzoek te doen. De bevindingen uit de literatuurstudie vormen de input voor de interviewvragen. Tevens wordt door middel van de interviews onderzocht of de bevindingen overeenkomen met de praktijk.

3

Methodologie

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de methodologie van dit onderzoek. In de eerste paragraaf wordt ingegaan op het onderzoekstype en het -ontwerp. Vervolgens wordt de data-verzamelmethode verantwoord. En tot slot wordt de analysemethode toegelicht.

3.1 Onderzoekstype en -ontwerp

Weinig Nederlandse onderzoeken richten zich specifiek op bewonersparticipatie en de behoefte van bewoners aan zeggenschap over onderhoud en beheer van hun woning(complex). Er is aanvullend onderzoek nodig, dit onderzoek heeft dan ook een explorerend karakter. Het onderzoek probeert o.a. gedragingen, ervaringen en belevingen van mensen te achterhalen. Een kwalitatief onderzoek sluit hier dan ook het beste bij aan (Boeije, Hart & Hox, 2005).

Er is gekozen om te werken met interviews zodat goed naar achterliggende motieven en voorkeuren gevraagd kan worden wat betreft de mate waarin bewoners zeggenschap wensen te hebben over onderhoud en beheer van hun woning(complex). De scenario's in de interviews zijn gebaseerd op het theoretisch kader (zie ook §3.2.2) en de interviewvragen toetsen of de gevonden theorie overeenkomt met de praktijk.

3.2 Dataverzamelmethode

3.2.1 Criteria en selectie respondenten

In totaal worden er 15 semigestructureerde interviews gehouden. Criteria voor de selectie van respondenten:

- Huurders sociale sector
- Wonend in een huurcomplex of gemengd complex
 - o Complex: corridorwoning, galerijwoning of portiekwoning
- Actief of niet-actief in complex/buurt
 - o Actief: technische-, kascontrole-, leefbaarheids- en bewonerscommissie of huurdersorganisatie
- Divers in leeftijd

Omdat het aantal respondenten klein is, is ervoor gekozen de groep niet verder te in te delen op inkomen, opleidingsniveau, etniciteit etc. Bovendien wordt er gestreefd naar een diversiteit in leeftijd, omdat dit indirect te maken heeft met de mate van participatie (zie §2.3) en naar verwachting een relatie heeft met het inkomensniveau.

Zowel niet-actieve als actieve bewoners zijn geselecteerd op de volgende punten:

- Beheersing van de Nederlandse taal
- Geen geweldsdelicten op naam i.v.m. veiligheid interviewer
- Geen dementie
- Wonend in Rotterdam (Delfshaven, Hoogvliet, IJsselmonde en Prins Alexander)

Voor niet-actieve bewoners geldt bovendien dat ze nog niet telefonisch of digitaal meedoen aan een ander onderzoek.

Actieve bewoners: In het klantenbestand van Woonbron 2013 kan niet achterhaald worden welke bewoners actief zijn en daarom zijn enkele regiomanagers benaderd voor actieve bewoners. Een grote diversiteit in leeftijd is lastig omdat veel actieve bewoners ouder zijn.

Niet-actieve bewoners: In het klantenbestand van Woonbron 2013 staan totaal 31.973 huurders. Na toepassing van bovenstaande criteria bleven er 6212 klanten over. Per vestiging zijn vervolgens door middel van een systematische steekproef respondenten geselecteerd door elke 10^e klant in het overblijvende klantenbestand te selecteren. In totaal zijn er 68 respondenten geselecteerd die representatief zijn qua leeftijd (zie tabellen). Er is niet gestreefd naar een spreiding van wijken en daarom is er gestopt met bellen zodra voldoende bewoners bereid waren mee te doen.

Gefilterde klantenbestand (totaal 6212)					Geselecteerde klanten (totaal 68)				
	< 35 jaar	35 - 65 jaar	> 65 jaar	Totaal		< 35 jaar	35 - 65 jaar	> 65 jaar	Totaal
Delfshaven	15,51%	61,51%	22,98%	100%	Delfshaven	11,76%	41,18%	47,06%	100%
Hoogvliet	27,79%	42,12%	30,09%	100%	Hoogvliet	11,76%	58,82%	29,41%	100%
IJsselmonde	19,49%	37,19%	43,32%	100%	IJsselmonde	16,67%	61,11%	22,22%	100%
Prins A.	12,69%	47,65%	39,66%	100%	Prins A.	13,46%	53,85%	32,69%	100%
Eindtotaal	17,23%	49,53%	33,25%	100%	Eindtotaal	11,76%	41,18%	47,06%	100%

3.2.2 Afname interviews en interviewvragen

De interviews zijn afgenomen door mijzelf en twee collega's van Woonbron. De interviewvragen zijn getest op een collega en niet-actieve bewoner. De interviews zijn vooraf besproken met de collega's op de volgende punten: aanpak, doel onderzoek, vragen en achterliggende gedachten van de vragen. De interviews worden opgenomen en getranscribeerd. Respondenten krijgen een VVV-bon van €10,- als dank.

In totaal zijn er 15 bewoners bereid gevonden om deel te nemen aan het onderzoek.

Niet-actieve bewoners: 8

- Delfshaven: 2 bewoners
- Hoogvliet: 5 bewoners
- Prins Alexander: 1 bewoner
- Leeftijd: 22 - 74 jaar
- Man/Vrouw 4 pers / 4 pers

Actieve bewoners: 7

- IJsselmonde: 5 bewoners
- Prins Alexander: 1 bewoner
- Hoogvliet: 1 bewoner
- Leeftijd: 58 - 80 jaar
- Man/Vrouw 5 pers / 2 pers

Het interview bestaat uit 32 vragen en is opgedeeld in algemene vragen, vragen naar woning en activiteit(en), enkele scenario's², vragen over wat zeggenschap voor de bewoner betekent en overige vragen. De vragen zijn toetsend en de onderwerpen van de scenario's zijn gebaseerd op realistische situaties en spelen in op de verbeeldingskracht van bewoners. Er zijn drie scenario: de keuken, verven buitenzijde complex en overlast. Deze onderwerpen zijn gebaseerd op de meest voorkomende klachten van bewoners. De eerste twee hebben te maken met zeggenschap over technische/facilitaire zaken en spelen zich respectievelijk af op

² Scenario: beschrijving van een bepaalde gebeurtenis, in dit geval verhaalvorm over verschillende onderwerpen

woningniveau en complexniveau. Het laatste onderwerp, overlast, heeft te maken met sociaal beheer (zie ook afbeelding 1, in §2.2.1).

De scenario's zijn gebaseerd op de participatieladder van Arnstein (1969) en Edelenbos en collega's (2006). Deze participatieladders bestaan echter uit teveel treden om het overzichtelijk te houden en te kunnen toetsen in een interview. Om deze reden zijn op basis het schema van de Edelenbos en collega's (§2.2.2, afbeelding 3) de vier I's bedacht; *Informeren, Inspraak, Invloed en Inzet*.

De termen inspraak en invloed worden vaker door elkaar gebruikt maar er is echter een groot verschil. *“Bij inspraak gaat het om het kenbaar maken van een mening of wensen, zonder dat er iets mee hoeft te worden gedaan. Er is sprake van invloed als A ervoor zorgt dat B zijn (voorgenomen) actie verandert, zonder dat A B openlijk dreigt met het onthouden van belangrijke zaken voor B”* (Huisman, 2008 in: Verkooijen, 2010). In tabel 1 wordt een duidelijk overzicht gegeven wat in de interviews verstaan wordt onder de vier I's en welke rol de bewoner en corporatie hier spelen.

Tabel 1. *De vier I's en rolverdeling bewoner/corporatie*

	Rol bewoner	Rol corporatie
Informatie	Krijgt voorlichting, levert zelf geen input	Voert beleid en verschaft hierover informatie
Inspraak	Gesprekspartner en adviseur	Bepaalt beleid en geeft mogelijkheden tot commentaar en staat open voor andere ideeën / oplossingen
Invloed	Meebeslissen binnen randvoorwaarden en deels samenwerkingspartner	Besluit over het beleid met inachtneming van de voorafgestelde randvoorwaarden
Inzet	Draagt zelf actief bij of is initiatiefnemer	Biedt ondersteuning en laat beleidsvorming aan participanten over

Per scenario (keuken, verven, overlast) worden de 4 I's voorgelegd in de vorm van een situatie. Elke situaties brengt net iets meer taken en verantwoordelijkheden met zich mee. Door zowel te vragen in welke situatie de bewoners wensen te zitten en waar zij naar hun gevoel momenteel zitten, kan achterhaald worden in welke mate bewoners meer zeggenschap wensen (zie bijlage III voor de interviewvragen).

Bij het doorvragen worden suggestieve vragen zoveel mogelijk vermeden. Deze kunnen namelijk leiden tot sociaal wenselijke antwoorden en tot weinig self-disclosure, oftewel zelfonthulling (Bakker, 1994). Een bewoner kan uit zichzelf feitelijke of praktische informatie prijsgeven (objectieve zelfonthulling) of juist innerlijke ervaringen onthullen zoals gevoelens, gedachten, meningen, normen en waarden (subjectieve zelf-onthulling).

3.3 Uitwerking en analysemethode

De interviews zijn getranscribeerd door twee personen. De verdeling is daarbij als volgt:

Ikzelf (interviewer):	7 interviews afgenomen	10 getranscribeerd
Collega 1 (interviewer 2):	7 interviews afgenomen	5 getranscribeerd
Collega 2 (interviewer 3):	1 interview afgenomen	0 getranscribeerd

Uitgangspunten voor de transcripties waren:

- Weglaten van uhms en ahs
- Weglaten van bemoedigende antwoorden als 'ja dat klopt', 'inderdaad', 'hmm hmm'
- Stiltes en/of gebeurtenissen noteren wanneer dit het verhaal ondersteunt
- Volledig uitschrijven antwoorden en vragen

Analyse van de transcripties is op de volgende manier uitgevoerd:

- Opnemen interviewvragen en bijbehorende antwoorden in een overzichtstabel
- Behoeftes aan zeggenschap meten; minder, gelijk of meer
 - Behoeftes worden gemeten door middel van de 4 I's te vragen naar huidige situatie en gewenste situatie → verschil geeft behoefte zeggenschap weer
- Koppelen motieven / argumenten bewoners aan gevonden literatuur
- Nieuwe motieven die niet in literatuur gevonden zijn, samenvatten
- Resultaten analyseren per gevonden motief
- Resultaten toelichten met fragmenten uit transcripties

Zie §2.3 of bijlage II voor motieven om te participeren, zie bijlage IV voor de samenvattingstabel van de transcripties en zie bijlage V voor een voorbeeld transcriptie. (Overige transcripties kunnen opgevraagd worden bij sanne_looyschelder@hotmail.com)

De validiteit van het onderzoek wordt gewaarborgd door drie controle- en adviesgroepen die regelmatig tussentijds de resultaten evalueren en feedback geven:

Woonbron:	Vestigingsdirecteur Triant, directeur concern center Woonbron, manager vastgoedsturing en beleid, twee adviseurs markt & beleid, manager verkoopdiensten/juridische zaken en programma-leider Beverwaard.
Hogeschool Rotterdam:	Lector 'Urban area development and transition management' en programma manager research.
Hogeschool Utrecht:	Lector 'Vernieuwend vastgoedbeheer' en twee docenten.

4 Resultaten en analyse

In dit hoofdstuk komen de resultaten en analyse van de interviews aan bod. Er wordt aangegeven in welke mate bewoners zeggenschap wensen te hebben over het onderhoud en beheer van hun woning(complex); is dit minder, gelijk of meer behoefte aan zeggenschap, en waarom? Aan de hand van de literatuur kan bovendien gesteld worden dat de mate waarin bewoners mogen participeren, de mate van zeggenschap weergeeft. Daarom wordt besproken in hoeverre bewoners participeren en wat hun motieven hiervoor zijn. Worden de participatiemotieven uit de literatuur bevestigd of spelen er wellicht andere motieven een rol? De niet-actieve bewoners zijn in dit hoofdstuk aangegeven als NA en de actieve als A. Alle interviewresultaten zijn verwerkt in een overzicht (zie bijlage IV).

4.1 Behoeftte aan zeggenschap

Een deel van de interviews betreft de vraag of bewoners behoefte hebben aan zeggenschap. Er wordt bij de behoefte aan zeggenschap een onderscheid gemaakt in minder, gelijk of meer behoefte. Twee kleinere tabellen (zie bijlage V) tonen specifiek de behoefte aan zeggenschap, de reden en de betekenis voor de bewoners om zeggenschap uit te oefenen.

Huidige en gewenste situatie

Om na te gaan of de bewoners in meer of mindere mate behoefte hebben aan zeggenschap, is er gekeken naar de huidige en gewenste situatie. De situaties waaruit de respondenten konden kiezen per scenario, zijn de vier I's: Informatie, Inspraak, Invloed en Inzet. Het verschil tussen de huidige en gewenste situatie geeft aan in welke mate bewoners behoefte hebben aan zeggenschap. In tabel 2 zijn de antwoorden van de bewoners op kwantitatieve wijze omgezet in percentages. Deze percentages geven aan hoe vaak de 4 I's voorkomen en niet hoeveel bewoners voor een van de 4 I's kiezen. Daarbij moet dus rekening gehouden worden met het feit dat per bewoner drie scenario's voorgelegd zijn en er dus drie keer gekozen moest worden uit een van de I's. In deze tabel is duidelijk te zien dat er een onderscheid gemaakt kan worden tussen NA bewoners en A bewoners.

Ten eerste wordt in de huidige situatie door de NA bewoners vaak aangegeven dat zij qua zeggenschap bij 'informatie' zitten (62,5%), terwijl de A bewoners denken bij 'inspraak' te zitten (52,4%). Dit verschil kan verklaard worden doordat de A bewoners waarschijnlijk beter op de hoogte zijn dan NA bewoners wat betreft zaken waarin huurders mogen meepraten. Bovendien is het logisch dat A bewoners vaker voor 'inspraak' kiezen dan 'invloed', aangezien zij weten dat bewoners in technische-, kascontrole- en leefbaarheids- (in VvE's) en bewonerscommissie (in huurderscomplexen) enkel advies mogen geven. Samen genomen (NA+A) denken de bewoners overduidelijk in bijna alle scenario's dat zij in de huidige situatie qua zeggenschap 'informatie' of maximaal 'inspraak' hebben (91%). Slechts enkele keren wordt er gedacht dat in de huidige situatie 'invloed' uitgeoefend kan worden op dat men zelfs bij 'inzet' zit (*zie minder behoefte aan zeggenschap*).

Ten tweede wordt in de gewenste situatie vaak door de NA bewoners aangegeven dat zij geen of maximaal 'inspraak' als zeggenschap willen ($\pm 60\%$), in tegenstelling tot de A bewoners die juist 'invloed' of 'inzet' willen ($\pm 62\%$). Als er geanalyseerd wordt in welk

scenario er juist voor deze I's gekozen wordt, dan lijkt het soort scenario van invloed. Zo ligt bij alle NA bewoners bij het scenario overlast de nadruk op 'informatie' en een aantal keer 'inspraak'. Bij de A bewoners ligt juist de nadruk op veel zeggenschap over de keuken; zij kiezen minimaal 'invloed' en het liefst 'inzet'. Samen genomen (NA+A) kiezen de bewoners er het vaakst voor om inspraak of invloed te hebben op de verschillende scenario's (67%). De bewoners willen dus wel meer zeggenschap, maar willen (of kunnen) niet de bijbehorende verantwoordelijkheden en taken op zich nemen. Dit is een vrij veilige en logische keuze en bovendien niet erg verrassend; de sociale huursector is over het algemeen bestemd voor het minder zelfredzame deel van de bevolking. Het is ook mogelijk dat de antwoorden beïnvloed worden doordat de corporaties niet de mogelijkheid tot meer zeggenschap biedt.

Tabel 2. *Overzicht in %, huidige en gewenste situatie*

	Zeggenschap	NA		A		Alle bewoners in %
		%	Cum %	%	Cum %	
Huidige situatie	Informatie	62,5	62,5	38,1	38,1	50,3
	Inspraak	29,2	91,7	52,4	90,5	40,8
	Invloed	0	91,7	4,75	95,3	2,4
	Inzet	8,3	100	4,75	100	6,5
	Totaal	100	100	100	100	100
Gewenste situatie	Informatie	29,2	29,2	9,5	9,5	19,3
	Inspraak	29,2	58,4	28,6	38,1	28,9
	Invloed	33,3	91,7	42,9	81,0	38,1
	Inzet	8,3	100	19	100	13,7
	Totaal	100	100	100	100	100

Kortom:

- De A bewoners denken in de huidige situatie net iets meer zeggenschap te hebben dan NA bewoners dat denken. Een gebrek aan kennis door de NA bewoners van de zeggenschap mogelijkheden lijkt dit te verklaren.
- Beide groepen geven in de huidige situatie aan niet meer zeggenschap te hebben dan inspraak op het onderhoud en beheer van hun woning(complex).
- In de gewenste situatie willen de NA bewoners in de meeste scenario's weinig tot geen zeggenschap. De A bewoners kiezen juist voor een grote mate aan zeggenschap.
- Het soort scenario lijkt van invloed te zijn op de gewenste mate aan zeggenschap.

Minder behoefte aan zeggenschap

Slechts twee bewoners (Ntotaal=15) geven aan minder behoefte te hebben aan zeggenschap met betrekking tot de scenario's keuken en/of overlast (zie tabel 3). 'Minder' behoefte aan zeggenschap hoeft echter niet direct te betekenen dat een bewoner helemaal geen zeggenschap meer wil hebben. Bewoners kunnen vinden dat zij in de huidige situatie te veel taken en verantwoordelijkheden op zich moeten nemen en om die reden een stap terug willen doen, maar wel met behoud van enige vorm van zeggenschap.

Zo geeft NA bewoner 1 aan minder behoefte te hebben aan zeggenschap met betrekking tot haar keuken en overlast in het complex. Bij het scenario keuken geeft zij aan momenteel alles zelf te moeten doen (inzet) en dat zij liever minder verantwoordelijkheden wil hebben en garantie van de corporatie wil krijgen dat alles goed uitgevoerd wordt. Zij wil dan ook minder zeggenschap, maar nog wel invloed behouden op de soort keuken dat zij

krijgt (invloed). Aangezien mevrouw alleen woont en iets ouder wordt, is een achterliggende reden wellicht dat zij niet langer vertrouwen heeft alle verantwoordelijkheden en taken zelf op zich te kunnen nemen. Overeenkomend met de gevonden literatuur, lijkt een gebrek aan vertrouwen in het 'kunnen' in dit geval mogelijkwijs haar keuze om minder zeggenschap te willen, te beïnvloeden (zie §4.2, motief capaciteiten).

Ten tweede geven zowel NA bewoner 1 als A bewoner 9 aan minder behoefte te hebben aan zeggenschap wat betreft overlast in het complex. Beide denken momenteel alles zelf te moeten regelen en handhaven (inzet) en wil eigenlijk dat de corporatie alle verantwoordelijkheden en taken van hun overneemt (informatie of inspraak). Bewoner 1 geeft de reden het vervelend te vinden om burens te moeten aanspreken op de regels in het complex (zie §4.2, motief sociale acceptatie). Bewoner 9 vindt het geen probleem zelf zijn burens ergens op aan te spreken, maar zegt dat om echt het probleem van de overlast aan te pakken er iets concreets moet veranderen. Als bewoner kan hij niet genoeg effect uitoefenen op overlast. Sociaal beheer moet dan ook bij de corporatie blijven, zij hebben bijvoorbeeld invloed op woningtoewijzing (zie §4.2, motief effect).

Bewoners 1 en 9 geven, in tegenstelling tot overige bewoners, in de huidige situatie aan veel zeggenschap (inzet) te hebben over het onderhoud en beheer van hun woning(complex). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat beide bewoners de enige huurders zijn in een gemengd complex. De kopers in het complex dienen zelf zorg te dragen voor hun woning(complex). Wellicht hebben beide bewoners hierdoor het gevoel dat een grote mate van verantwoordelijkheden en taken normaal is en denken om deze reden in situatie 'inzet' te zitten. Zij kopiëren in dit geval het gedrag van de kopers. Tevens wonen vier van de zeven A bewoners in een gemengd complex. Het wonen in een gemengd complex lijkt dan ook invloed te hebben op de mate waarin de huurders participeren, ongeacht of zij dit willen (of kunnen).

Tabel 3. *Overzicht in %, behoefte aan zeggenschap*

	Zeggenschap	NA		A		Alle bewoners in %
		%	Cum %	%	Cum %	
Behoefte	Minder behoefte	8,3	8,3	4,7	4,7	6,5
	Gelijk	33,3	41,6	28,6	33,3	31,0
	Meer behoefte	58,4	100	66,7	100	62,5
	Totaal	100	100	100	100	100

Kortom:

- Minder behoefte aan zeggenschap betekent niet direct dat een bewoner geen zeggenschap meer wil hebben.
- Er worden verschillende motieven gegeven voor minder behoefte aan zeggenschap: capaciteiten, sociale acceptatie en effect (zie §4.2).
- Het soort complex heeft invloed op de mate waarin huurders participeren.

Gelijke behoefte aan zeggenschap

Veel bewoners (N=10) geven bij minimaal één scenario aan dat zij dezelfde mate aan zeggenschap wensen te behouden (huidige situatie en gewenste situatie blijft gelijk). Een gelijke behoefte hoeft echter niet direct te betekenen dat er geen zeggenschap gewenst is. Het kan zo zijn dat een bewoner in de huidige vorm 'inspraak' denkt te krijgen en daar eigenlijk

wel tevreden mee is. Als er gekeken wordt naar de situaties waarin een gelijke mate aan zeggenschap gewenst is, is ook hier een verschil te vinden tussen de NA en A bewoners.

De NA bewoners kiezen in meerdere situaties (N=8 van 24) voor een gelijke behoefte aan zeggenschap, maar het komt daarbij vaak voor (N=6) dat er geen enkele vorm van zeggenschap gewenst is (informatie). Er worden hiervoor verschillende redenen gegeven. Zo komt opnieuw naar voren dat het aanspreken van de burens lastig gevonden wordt en daarom liever alles aan de corporatie overgelaten wordt (zie §4.2, motief sociale acceptatie). Ten tweede heeft men vertrouwen in de professionaliteit van de corporatie, is er voldoende keuze en vinden zij dat de verantwoordelijkheden niet bij de huurder horen te liggen. Dit motief lijkt samen te hangen met een desinteresse in zeggenschap. De achterliggende reden lijkt dan ook dat de mate waarin een keuze 'betekenis' heeft voor een persoon (zie §4.2, motief betekenis). Ten derde is de helft van de NA bewoners (N=4) het er over eens dat overleggen en overeenkomen met medebewoners over schilderwerk of huisregels (overlast) een onmogelijke opgave is. Elke bewoner wil wat anders en het wordt een chaos als de overeenstemming aan de bewoners zelf overgelaten wordt. Aan de hand van de literatuur kan gesteld worden dat deze redenering mogelijk te maken heeft met de capaciteiten van de bewoners; zij kunnen niet overzien hoe zoiets aangepakt moet worden. Bovendien denken de bewoners wellicht dat de corporatie met betrekking tot overlast meer invloed heeft. Oftewel de mate waarin bewoners menen dat hun actie leidt tot effect, en het soort effect dat met de actie samenhangt, is van invloed op hun behoefte aan zeggenschap (zie §4.2, motieven capaciteiten en effect).

De A bewoners kiezen in een aantal situaties (N=6 van 21) ook voor een gelijke behoefte aan zeggenschap, maar in tegenstelling tot de NA bewoners kiezen zij altijd voor enige vorm van zeggenschap (inspraak of invloed). Opnieuw worden er verschillende redenen gegeven. Ten eerste lijkt opnieuw de mate waarin een keuze 'betekenis' heeft voor een persoon, een rol te spelen. Het maakt niet uit hoe of wanneer er geschilderd wordt, zolang het maar gedaan wordt en er één kleur komt. Enkele bewoners (N=2 van 7) vinden zeggenschap niet heel erg belangrijk (zie §4.2, motief betekenis). Ten tweede komt ook hier naar voren dat overeenstemming bereiken met de medebewoners moeilijk of vervelend is en dat de bewoners wel inspraak willen, maar niet de verantwoordelijkheden van de uitvoering. De bewoners denken het niet aan te kunnen vanwege gezondheid, vinden het eng, of hebben niet het overzicht voor de uitvoering (zie §4.2, motieven capaciteiten en sociale acceptatie).

Kortom:

- Een gelijke behoefte aan zeggenschap kan zowel geen als enige vorm van zeggenschap betekenen.
- NA bewoners die in gelijke mate behoefte hebben aan zeggenschap, willen vaak weinig tot geen zeggenschap. A bewoners daarentegen willen altijd enige vorm van zeggenschap behouden (inspraak/invloed).
- Zeggenschap krijgen over het onderhoud op complexniveau (verven) is voor meerdere bewoners niet heel belangrijk, zolang het maar gedaan wordt.
- Zeggenschap over sociaal beheer (overlast) is heel verdeeld. Sommige bewoners vinden het lastig overlast aan te pakken en denken dit niet te kunnen, en visa versa. Sociale acceptatie, het effect van hun actie en capaciteiten lijken een rol te spelen.
- Er worden verschillende motieven gegeven om een gelijke mate aan zeggenschap te behouden: sociale acceptatie, effect, betekenis en capaciteiten (zie §4.2).

Meer behoefte aan zeggenschap

Als er specifiek naar de scenario's gekeken wordt, hebben *alle* bewoners in enige vorm behoefte aan zeggenschap over hun keuken; dit varieert van inspraak tot inzet. De A bewoners wensen allen méér behoefte te krijgen, evenals meer dan de helft van de NA bewoners (N=5 van 8). Bij de andere scenario's varieert de behoefte aan zeggenschap enorm. Alle bewoners willen in ieder geval méér zeggenschap hebben op minimaal één van de voorgelegde scenario's. Ook hier is weer een onderscheid te maken tussen de bewoners. De A bewoners hebben vaker behoefte aan méér zeggenschap dan de NA bewoners (66,7% tegen 58,4%, zie tabel 3). Maar in totaal kan gesteld worden dat alle bewoners uit het onderzoek, behoefte hebben aan méér zeggenschap over het onderhoud en beheer van hun woning(complex).

De bewoners geven uiteenlopende redenen waarom zij graag meer zeggenschap hebben. Bovendien verschillen de redenen nog eens omdat 'meer zeggenschap' niet aangeeft op welke treden (de vier I's) zij wensen te zitten. Zo willen de bewoners wel meepraten of meebeslissen over de scenario's, maar niet altijd de verantwoordelijkheden van de uitvoering of handhaving hebben. Het specifieke motief hierachter wordt vaak niet gegeven, ook al wordt er naar gevraagd. Er kunnen wel enkele koppelingen worden gelegd met de antwoorden en de participatiemotieven uit de literatuur. Zo kunnen de antwoorden te maken hebben met: de gedachten dat ze het niet (aan)kunnen (capaciteiten), bang om de boosdoener te zijn (sociale acceptatie), de gedachten dat de corporatie meer verschil kan maken (effect), een vorm van gemakzucht, het scenario minder belangrijk vinden (desinteresse), de financiële motivator dat ze zelf de kosten beheren en touwtjes in handen houden (eigenbelang), of omdat de bewoners vinden dat verantwoordelijkheden bij de corporatie horen te liggen aangezien zij huurder zijn. In dit laatste geval zijn de bewoners gewend aan een bepaald denkwijze of -kader (paradigma). Zie ook de uitleg in §4.2 motieven.

Er kan ook nog gekeken worden hoeveel meer zeggenschap de bewoners dan willen; is dat van informatie naar inspraak, of bijvoorbeeld van informatie naar inzet? Uit de resultaten komt naar voren dat de A bewoners in grotere mate behoefte hebben aan zeggenschap over hun keuken. Zo willen de A bewoners gemiddeld bijna 2 treden omhoog (bijvoorbeeld van inspraak naar inzet) en NA bewoners gemiddeld maar 1 trede. Wat betreft het schilderen is er geen groot en verklaarbaar verschil. Het scenario overlast is echter wel interessant. De NA bewoners willen, in tegenstelling tot de A bewoners, gemiddeld geen enkele trede omhoog. Een mogelijke verklaring kan gezocht worden in de argumenten die de bewoners geven. Zo hebben NA bewoners geen behoefte aan meer zeggenschap vanwege de eerder genoemde motieven sociale acceptatie en capaciteiten (overeenkomen met medebewoners is lastig). De A bewoners noemen echter vaker als motief het effect dat ze denken te kunnen hebben, zij lijken de gevolgen van hun acties dan ook beter te kunnen overzien.

Er zijn ook een aantal tegenstrijdigheden te vinden. Alle bewoners geven aan op minimaal een van de scenario's meer zeggenschap te willen, maar momenteel zijn niet al deze bewoners actief in een commissie die dat wellicht kan bewerkstelligen. Zoals eerder gezegd zijn wellicht niet alle bewoners bekend met de verschillende commissies waarin zij kunnen meepraten over hun woningcomplex en/of buurt, of vinden zij dit net een stap te ver. De A

bewoners zijn wel al actief in commissies, maar ook zij wensen meer zeggenschap dan wat zij momenteel hebben in de commissies. Geen van deze respondenten zit echter in een huurdersorganisatie. Leden van een huurdersorganisatie mogen namelijk meer dan alleen meepraten of advies geven, zij hebben bijvoorbeeld instemmingsrecht over de servicekosten. Een mogelijke verklaring voor het gebrek aan interesse in de huurderorganisatie bij A bewoners is dat deze organisatie wellicht niet bekend genoeg is bij de huurders (bestaan ervan en inhoud). Een andere mogelijkheid is dat er te veel een vergadercultuur heerst of dat lid worden net een te grote stap is. Huurdersorganisaties zijn namelijk een officieel orgaan waar lidmaatschap voor betaald moet worden en daarmee minder vrijblijvend.

Meer tegenstrijdigheden kunnen gevonden worden in tabel 4; deze geeft de mate van belangrijkheid aan voor de bewoners m.b.t. de verschillende scenario's. Alle bewoners willen (meer) zeggenschap over het schilderwerk van het complex, maar bij de vraag welk scenario ze het belangrijkste vinden om zeggenschap over te hebben, zetten de veel bewoners (N=9 van 15) verven op de derde plek. Onderhoud op complexniveau staat dan ook het verst weg voor de bewoners m.b.t. een prettige leefomgeving.

Het woningniveau (keuken) en sociale beheer (overlast) hebben daarentegen een grotere impact op de leefomgeving. Het is dan ook logisch dat de NA bewoners (N=7 van 8) de keuken op de eerste of tweede plek zetten. Dat de keuken bij de A bewoners juist niet op de eerste plaats staat is verrassend, maar heeft te maken met de tevredenheid van deze bewoners over hun huidige keuken. Veel A bewoners wonen al jaren in dezelfde woning en hebben zelf een prachtige keuken geplaatst. Zij willen dan wel meer zeggenschap in de toekomst, maar vinden het momenteel minder belangrijk. Indien zij nu geen mooie keuken zouden hebben, zou de keuken wel op de eerste plek staan. Bovendien geven enkele bewoners expliciet, en andere impliciet, aan dat zij toch wel een eigen mooie keuken plaatsen, ongeacht of zij hier zeggenschap over krijgen vanuit de corporatie.

Wat betreft sociaal beheer zetten de NA bewoners overlast op de eerste of tweede plek (N=6 van 8). Dit is echter tegenstrijdig met de mate waarin bewoners actief willen participeren en zeggenschap wensen te hebben op dit gebied. Ondanks dat ze overlast zeer belangrijk vinden, durven of willen ze geen/weinig zeggenschap hierover hebben. Bijna alle A bewoners plaatsen overlast op de eerste plek (N=5 van 7). Dit komt overeen met de mate waarin zij zeggenschap wensen (N=6 van 7). Bewoner 13 geeft goed weer waarom overlast zo belangrijk voor hem is *“als ik overlast heb en me niet thuis voel, dan hoeft de rest ook niet meer.”*

Tabel 4. *Mate van belangrijkheid scenario's*

NA	Keuken	Verven	Overlast	A	Keuken	Verven	Overlast
1e*	III**	II	III	1e	I	I	IIII
2e	IIII	I	III	2e	III	II	II
3e	I	IIII	II	3e	III	IIII	

*1^e = belangrijkste, **Elke I staat voor 1 persoon,

Tot slot kan opgemerkt worden dat bewoner 1 eventueel nog een stap verder zou willen gaan dan situatie 4 'inzet'. M.b.t. het verven van het complex zou deze willen overwegen om het

complex in collectief eigendom te nemen (de *vijfde I: Investeren*). Het motief hiervoor is dat dit een optie is als andere bewoners in het complex dat zouden willen. Bewoner 1 wil persoonlijk niet een stap verder, maar is bang het buitenbeentje te worden (zie §4.2, plichtgebonden, sociale acceptatie). Ook bewoner 2 zou wat betreft het plaatsen van nieuwe beveiligingscamera's bij de hoofddeur wel meer zeggenschap willen (situatie 4, inzet). Bewoner 2 heeft veel kennis van camera's en denkt dit te kunnen verbeteren. De huidige camera's vindt hij van slechte kwaliteit en zijn aan vervanging toe (zie §4.2, eigenbelang). Uit deze twee voorbeelden kan afgeleid worden dat de voorgelegde scenario's een beperkt beeld geven van de onderwerpen waarover bewoners zeggenschap wensen te hebben. Bovendien sluiten de situaties niet geheel aan bij de behoeftevraag aan zeggenschap. Sommige bewoners wensen bijvoorbeeld tussen inspraak en invloed te zitten.

Kortom:

- Alle bewoners hebben behoefte een bepaalde vorm van zeggenschap m.b.t. het onderhoud en beheer op woningniveau (keuken), dit varieert van inspraak tot inzet.
- Alle bewoners willen méér zeggenschap op minimaal één van de voorgelegde scenario's.
- De A bewoners hebben vaker behoefte aan méér zeggenschap dan de NA bewoners (66,7% tegen 58,4%)
- Er worden verschillende motieven gegeven om een meer zeggenschap te willen: capaciteiten, sociale acceptatie, effect, gemakzucht, desinteresse, eigenbelang en paradigma (zie §4.2).
- Het aantal treden dat bewoners willen stijgen wat betreft hun behoefte aan meer zeggenschap is verschillend bij de NA en A bewoners. Beide geven andere motieven voor hun keuzes, NA: sociale acceptatie en capaciteiten, A: effect
- De antwoorden van de bewoners zijn lastig te interpreteren vanwege tegenstrijdige antwoorden. De behoefte aan zeggenschap en de mate van belangrijkheid komt niet overeen, dit kan verklaard worden door de achterliggende motieven.
- De voorgelegde scenario's geven een beperkt beeld van de onderwerpen waarover bewoners zeggenschap wensen te hebben. Bovendien sluiten de situaties niet geheel aan bij de behoeftevraag aan zeggenschap. Sommige bewoners wensen tussen inspraak en invloed te zitten.

4.2 Motieven om te participeren

De vraag in hoeverre bewoners behoefte hebben aan (meer) zeggenschap staat centraal in dit onderzoek. De behoefte aan zeggenschap is onderzocht door bewoners een keuze te geven uit een bepaalde vorm van participatie (de vier I's), oftewel voor een bepaalde mate aan zeggenschap. Het is daarom interessant om te weten waarom de bewoners in de huidige situatie wel of niet participeren. Hun motieven of belemmeringen kunnen namelijk invloed hebben op hun keuze voor een van de vier I's, en dus hun ogenschijnlijke behoefte aan zeggenschap. In deze paragraaf worden de voornaamste motieven weergegeven en toegelicht a.d.h.v. een transcriptiefragment. Sommige motieven overlappen en zijn samengenomen. Bij alle motieven staat hoeveel bewoners het motief aangaven.

1. Motieven: Sociale acceptatie en capaciteiten. N=12 (NA =7, A=5)

Vooraf bij sociaal beheer zoals overlast spreken bewoners niet graag hun medebewoners aan. Sommige bewoners zijn bang als 'boosdoener' of 'zeur' bestempeld te worden. In dit geval

wil de bewoner dan ook niet participeren en staat de behoefte aan zeggenschap in relatie met de angst niet langer sociaal geaccepteerd te worden. In de literatuur kwam dit motief nog niet naar voren, maar veel bewoners geven dit aan als motief om geen grote mate aan zeggenschap te willen. De angst om de sociale acceptatie van de omgeving te verliezen kan ook deels te maken hebben met een gebrek aan zelfvertrouwen en weerbaarheid. Als de bewoner denkt het overlast probleem niet te kunnen oplossen, dan participeert deze ook vaak niet. Het kan ook zijn dat de bewoner niet geheel kan overzien wat er gedaan moet worden om het probleem op te lossen en hoe de andere persoon zal reageren. Deze punten behoren tot de capaciteiten van een persoon; de mate waarin een persoon 'denkt' het niet te kunnen beïnvloedt de mate waarin men participeert. Onder capaciteiten kunnen niet alleen psychische zaken een rol spelen, maar ook fysieke. Vaak staan beide in relatie tot elkaar. Zo kan het voorkomen dat een oudere bewoner vanwege zijn of haar gezondheid niet langer de capaciteiten en het vertrouwen heeft om te participeren en dus zeggenschap te kunnen uitoefenen.

Fragment 1. Interview met bewoner 1, sociale acceptatie en capaciteiten

I: Maar zou u daar zelf iets over te zeggen willen hebben?

B1: Nee... Nee hoor, daar ga ik niet moeilijk over doen.

I: Want waarom doet u daar niet moeilijk over? Vindt u dat niet belangrijk, of wat is de reden?

B1: Nee, want dan vinden ze je een oude zeur denk ik..

(..)

I: Zou u zelf iets doen of contact opnemen met uw burens of met Woonbron?

B1: De burens zeggen nooit wat. Daar praten ze helemaal overheen, die willen niet lastig zijn denk ik. Ze vinden het niet gewoon, maar ze durven niets te zeggen weet je wel.

I: En als het een iets minder ernstig voorval is, wat zou u dan doen?

B1: Dan wacht ik wel tot het overgaat. Tot ze naar huis gaan, dan denk ik oh ze gaan weg...

2. Motieven: Effect en gevolg inzet. N=10 (NA =5, A=5)

Met 'effect' wordt bedoeld: de mate waarin bewoners menen dat actie leidt tot effect, en het soort effect dat met de actie samenhangt. Als gedacht wordt dat zelf actie ondernemen of zeggenschap krijgen over een bepaalde zaak geen effect zal hebben, dan zal dit een negatieve invloed hebben op de mate waarin de bewoner participeert of behoefte heeft aan zeggenschap. Hiermee samenhangend is het gevolg van hun inzet. Bewoners zullen minder snel participeren als niet als gevoel bestaat dat groepsinzet tot beter beheer leidt. Deze twee zaken komen voornamelijk naar voren bij het scenario overlast. Menig bewoner geeft aan dat overeenstemming met medebewoners niet zal leiden tot een efficiëntere manier van uitvoering en handhaving van het sociale beheer. Het zal zelfs tot chaos leiden en de inzet van bewoners zal tegen dovemans oren gericht zijn; hun participatie zal geen effect hebben.

Fragment 2. Interview met bewoner 3, effect en gevolg inzet

B3: Ik ga voor situatie 1, helemaal niets te zeggen hebben.

I: Oké, en kan je dat toelichten?

B3: Ja. Ik vind je bent sowieso in een wooncomplex samen en ik kan regel a leuk vinden en een ander vind regel b leuk, daar komt alleen maar miscommunicatie van. Er komt een soort strijd en ik vind dat als er al huisregels bestaan, houd je daar dan aan. Ik vind het beter dat iemand van buitenaf de regels maakt, dan dat je dat met ze alle doet want er komt altijd wel iets waardoor je botst en het heeft toch

3. Motieven: Gemakzucht en desinteresse. N=11 (NA =7, A=4)

In de literatuur missen belangrijke motivatoren om niet te participeren; gemakzucht en desinteresse. Onder ‘gemakzucht’ wordt een zekere vorm van luiheid verstaan. Slechts één bewoner geeft eerlijk toe dat hij eigenlijk helemaal geen zin heeft om te participeren of om zeggenschap te hebben. Verwacht kan worden dat meerdere bewoners hetzelfde denken, alleen het toegeven hiervan vergt enige vorm van zelfreflectie en is dus lastig. Sommige bewoners geven wel eerlijk toe dat zij niet participeren omdat een ander het al oppakt. Verwacht wordt dat men pas een andere houding aanneemt als de staat van het pand, oftewel het beheer, niet langer voldoet aan de eisen (zie ook ontevredenheid). Het motief dat hier direct mee te maken heeft en enige overlap vertoont is ‘desinteresse’. Onder desinteresse wordt verstaan dat bewoners een bepaald onderwerp niet (heel) belangrijk vinden en daarom niet participeren of zeggenschap willen hebben. Ook in een gedwongen kader zal de bewoner waarschijnlijk met tegenzin en kwalitatief niet goed participeren. De betekenis van het onderhoud en beheer kan overigens ook op een positieve manier benaderd worden; als het veel betekenis heeft voor een persoon, participeert deze juist wel.

Fragment 3. Interview met bewoner 7, gemakzucht en desinteresse

B7: Ik vind zowel de binnen als buitenkant van het complex wel enigszins belangrijk, als het er maar netjes uitziet. Het hoeft van mij ook niet continu in nieuwstaat te zijn, zolang het maar niet verpaupert.

(..)

I: U noemde net een aantal punten, wat voor acties onderneemt u zelf om dit op te lossen?

B7: (lacht hard) Eerlijk gezegd niets, er zijn wel punten van aandacht maar zolang het mij niet teveel stoort dan maak ik er geen werk van.

I: En wat zou u doen als het u wel zou storen?

B7: Dan zou ik als eerste bij Woonbron aan de bel trekken. Ik zie hun toch als mijn eerste aanspreekpunt. Als ik daar geen reactie krijg en ik stoort mij zeer ernstig aan de gang van zaken.. dan zou ik pas verder gaan kijken om te zorgen dat er toch iets mee gebeurt.

4. Motieven: Paradigma en ontevredenheid. N=11 (NA =6, A=5)

Ook het motief ‘paradigma’ komt niet naar voren in de literatuur en is aan de hand van de antwoorden geconstrueerd. Een paradigma is een eigenlijk een bepaalde denkwijze, -kader of overtuiging. Meerdere bewoners geven aan dat zij slechts tot een bepaalde mate van zeggenschap willen gaan, maar niet verder omdat die verantwoordelijkheden en taken van de corporatie zijn. “De huurder hoort dat niet te doen”. De bewoners zijn tegenwoordig gewend dat de corporaties eigenlijk zo min mogelijk uit handen wilt geven en dat zij verzorgd worden. De corporaties zitten nog in de ‘wij weten wat goed voor u is’ modus. Zolang de bewoners tevreden blijven met het onderhoud en beheer door de corporaties, blijven zij in dit paradigma zitten. Pas op het moment dat zij ontevreden zijn of een probleem ervaren met betrekking tot het beleid of onderhoud, komen de bewoners in actie en wensen zij opeens zeggenschap. Het motief ontevredenheid heeft ook enige overlap met het motief desinteresse. Pas als er iets te klagen valt vinden bewoners een onderwerp opeens heel belangrijk. De bewoners blijven dus

inactief totdat zij problemen in hun woning niet langer kunnen uitstaan. Of zodra hun basale behoefte in gevaar komt.

Fragment 4. Interview met bewoner 2, paradigma en ontevredenheid

I: Stel nou dat het u wel zou lukken om te overleggen met uw medebewoners, zou u het dan wel willen? Of zou u dan nog steeds zoiets hebben van geef mij maar situatie 1?

B2: Welnee, dat is de taak van Woonbron. Ik bel graag met Woonbron “er is wat gebeurd, kan je er iets aan komen doen”. En ze doen er wat tegen.

(..)

I: Oké, en hoeveel betekent het eigenlijk voor u dat u meer te zeggen zou mogen hebben of kan meebeslissen?

B2: Nou niet zoveel.

I: Waarom heeft het niet zoveel betekenis voor u?

B2: Ja ik ga het pas belangrijk vinden als ik iets te klagen heb.

5. Motief: Eigenbelang. N=12 (NA =6, A=6)

Dit motief is misschien wel de meest logische verklaring waarom bewoners zouden participeren. De egocentrische aard van de mens zorgt ervoor dat onze eigenbelangen op de eerste plek komen. Zo kan gedacht worden aan het oplossen van een particulier probleem (denk aan onderhoud) of het opdoen van werkervaring. Dit motief komt bijvoorbeeld duidelijk naar voren bij de bewoners die aangeven zelf niet te participeren omdat ze niets te klagen hebben. Op de momenten dat zij tevreden zijn over hun woning of complex laten zij hun stem niet horen, maar op het moment dat zij ergens ontevreden over raken komt hun eigenbelang omhoog en gaan zij actie ondernemen. Sommige bewoners geven bovendien aan zeggenschap te wensen zodat zij er een financieel voordeel uit kunnen halen. Bijvoorbeeld door zelf een (goedkopere) keuken te kunnen kiezen of een goedkoper schildersbedrijf in dienst te nemen en minder servicekosten te hoeven betalen.

Fragment 5. Interview met bewoner 14, eigenbelang

I2: Mooi, en wat was de aanleiding dat u in de bewonerscommissie ging?

B14: (*Lacht*).. Hier was niets.. ja ze hadden een soort klankbordgroep en die werden geraadpleegd als de corporatie iets wilde. Ja, en toen heb ik hier een aantal keer te veel mijn vinger opgestoken en ja voor je het weet... Ik vond ook dat wat ze hier deden nergens op sloeg. Toen ging ik me ermee bemoeien en ja zo is het gekomen.

I2: Ik begrijp het. En waarom zit u in de commissies, wat is uw motief?

B14: Zodat we zaken kunnen verbeteren in het complex.

6. Motieven: Plichtgebonden, sociaal en doelgericht. N=10 (NA =3, A=7)

Denters en collega's (2013) stellen dat bewoners ook gaan participeren als zij druk van hun medebewoners of de maatschappij ervaren; ‘iedereen doet wat, dan moet ik ook wat doen’. Het kan echter ook zo zijn dat een bewoner van jongs af aan is opgegroeid met een bepaald plichtsbesef; het is mijn maatschappelijke plicht, dat doe ik gewoon’. Vooral de oudere generatie bewoners heeft dit plichtsbesef. Overigens wordt verwacht dat dit plichtsgevoel in relatie staat met de verankering in de buurt en met de duur van het verblijf in de woning. Als er veel sociale contacten zijn in de buurt, dan speelt dit een rol in de mate waarin bewoners

zich verplicht voelen te participeren. De tijd dat een bewoner al in dezelfde woning en buurt woont beïnvloedt waarschijnlijk ook de mate waarin zij willen participeren en zeggenschap willen hebben. Het is tenslotte ‘hun buurtje’.

Ondanks dat niet alle bewoners expliciet aangeven het gezellig of leuk te vinden om te participeren, is dit wel te herleiden uit hun antwoorden. Onder dit sociale motief valt eveneens de mate waarin een bewoner een onderwerp als interessant ervaart. In relatie met dit motief komt eveneens een ander motief naar voren; doelgericht. Bij doelgerichtheid heeft de bewoner de wens om een maatschappelijk probleem op te lossen of de buurt te verbeteren. Bij het verbeteren van de buurt wordt zowel een betere uitstraling (bijv. onderhoud straten en tuinen), als het versterken van de sociale contacten in de buurt bedoeld.

Fragment 6. Interview met bewoner 15, plichtgebonden, sociaal en doelgericht.

B15: Ik doe hier dingen voor de buurt en werken samen met Woonbron. Voor de tuinen, onkruid en hekwerk enz. en ik hou de garage in de gaten voor de veiligheid. Ik ben altijd bezig met schoonmaken in en om de flat

(..)

I2: Hoe bent u ertoe gekomen om dit werk te doen?

B15: Ja, het komt bij mij van binnen. Ik moet iets doen, ik kan niet stil zitten. Ik moet actief blijven het is ook goed voor mijn gezondheid. Ik vind het fijn om te doen.

(..)

I2: Allemaal vrijwillig?

B15: Ik krijg niks. Het hoort bij mijn leven. Straks krijgen we weer winter en dan is strooien belangrijk. Vorig jaar zijn mensen gevallen en gebroken armen. Ik ben vorig jaar ook gevallen van de grote trap, daarom is strooien belangrijk. Mensen vinden dat niet belangrijk, ik wel.

Andere factoren

Tot slot zijn er nog andere factoren die van invloed zijn op de mate waarin bewoners participeren of zeggenschap willen hebben. Deze factoren zijn echter achterliggende redenen die invloed hebben op het motief dat de bewoner geeft. Zo hebben sommige bewoners psychische problemen die hun motieven kleuren of zorgen gebeurtenissen in hun leven ervoor dat hun prioriteiten ergens anders liggen dan bij het onderhoud en beheer van hun woning(complex). Zo gaf bewoner 6 expliciet te kennen dat hij veel familieleden aan kanker had verloren en zelf psychisch niet goed in zijn vel zat. Door deze gebeurtenissen ziet hij het leven anders en kan zich niet langer druk maken over kleine dingen als onderhoud. Wat is er nou belangrijk in het leven? Ook andere bewoners kunnen gebeurtenissen hebben meegemaakt die hun motieven om te participeren beïnvloeden. Een ander voorbeeld betreft bewoner 5, zij voelt zich door omstandigheden absoluut niet thuis in haar woning en buurt. Dit gevoel beïnvloedt onbewust de mate waarin zij participeert en zeggenschap wenst te hebben, eigenlijk wil zij niets meer. Achterliggende factoren vormen de mens, ons gedrag/denk wijze en beïnvloeden de behoefte aan zeggenschap. Bovendien kunnen ze bij iedereen verschillen. Op de volgende pagina het verhaal van bewoner 5.

Verhaal bewoner 5: 'Ik voel me hier niet thuis'

Toen ik hier kwam wonen 2,5 jaar geleden had ik er veel zin in; het is een mooie, ruime woning. Ik was goed gestart en heb veel tijd en geld in het schilderen gestoken, alles in de woning was namelijk bordeauxrood geverfd. Maar helaas ervaar ik hier zoveel overlast dat ik me absoluut niet thuis voel. Waarom zou ik dan de woning afmaken? Nergens ligt nog een vloer, hangen gordijnen of staan meubels, alleen mijn slaapkamer heb ik afgemaakt op aanraden van de psycholoog.

Ik werk vaak nachtdiensten, dus wanneer iedereen actief is kom ik pas van mijn werk. Je hebt hier echter geen enkele rust, het hele bed schud zelfs. Ze zijn al 2,5 jaar aan het verbouwen in de buurt. Toen ze eindelijk klaar waren met de sloop van de flats, begonnen ze direct met het heien voor de nieuwe. Als ik terug kom van mijn werk, pak ik af en toe de auto en ga ik bij het metrostation staan om even tot rust te komen. Soms is het koud maar ja, wat moet ik doen? Ik verlang niet naar mijn huis. En als het niet de verbouwingen zijn, dan zijn het wel de kinderen van de burens die mijn leven verzieken.

Toen ik nog in die andere flat woonde, woonde ik op vier hoog zonder lift en woonden er grote gezinnen naast mij. We hadden een schoon portiek, nooit ergens spui, rommel of kelders die kapot gemaakt werden, prima! Kinderen die de deur open hielden, die je boodschappen naar boven hielpen sjouwen en die mij nog steeds groeten 'hoi buurvrouw'. Nooit, maar dan ook nooit problemen of overlast gehad in die zeven jaar dat ik daar woonde. En hier? Hier wordt mijn auto bekrast en krijg ik een grote mond als ik de burens erop aanspreek. Ik moest zelfs aangifte doen, maar de politie zei dat we het zelf moesten oplossen. De schade aan mijn auto was €750! Telkens is er wel wat met die kinderen, ze hebben schijt aan mij en doen wat ze willen. Ze voetballen de hele dag tegen mijn deur aan en er wordt van alles in mijn balkon gegooid; slippers, stokjes en lege flessen gevuld met water en zand. Wanneer ik die slippers op mijn balkon vind, dan bel ik aan bij de burens en vraag ik ze vriendelijk of ze de slipper herkennen. De ene zegt dat de kinderen 'winkeltje' aan het spelen waren en de andere zegt: *"Ja je hebt ze gevonden en nu? Wat wil je hiermee zeggen?"*

Er was een tijd dat ik helemaal klaar was met alles, vooral met de sloop, die is gelukkig voorbij. Maar ik heb echt zoiets van mij hoeft het niet meer, ik heb er echt geen zin meer in. Ik bel Woonbron niet meer en ik doe niets meer aan de woning of buurt, het heeft toch geen nut...

Kenmerken

Tot slot werden er in de literatuur enkele kenmerken aangehaald die van invloed kunnen zijn op de mate waarin bewoners participeren (en dus zeggenschap hebben). Zo zou leeftijd, het opleidingsniveau, het inkomen en etniciteit een rol spelen. Qua leeftijd participeren volgens de literatuur juist oudere mannen. Hier kan echter weinig over gezegd worden aangezien de A bewoners niet aselekt gekozen zijn. Wel zijn alle A bewoners 58 jaar en ouder wat wellicht de literatuur bevestigt. Daarnaast zou een hoger opleidingsniveau voor meer participatie zorgen en een hoger inkomen juist voor minder. Op één na zijn alle A bewoners juist laag opgeleid en zijn de bewoners met een hoger inkomen ook actief. Qua etniciteit kan er niets gezegd worden aangezien er maar twee allochtonen respondenten meegedaan hebben aan het onderzoek, die zichzelf bovendien tot de Nederlandse culturele gemeenschap rekenen.

4.3 Resumerend

De resultaten uit de interviews zijn naast onverwachts ook vaak tegenstrijdig. Het is dan ook lastig om deze juist te interpreteren en een begrijpelijk beeld te scheppen van de behoefte aan zeggenschap. Er zijn bovendien grote verschillen te vinden tussen niet-actieve en actieve bewoners. De motieven voor de gemaakte keuzes bieden soms verklarende antwoorden.

Ten eerste zijn niet-actieve bewoners minder op de hoogte van de mogelijkheden om actief zeggenschap te kunnen hebben. Dit kan mogelijk verklaren waarom niet meer bewoners actief deelnemen in commissies en dergelijke. Onbekendheid met de mogelijkheden en weinig vertrouwdheid met het uitoefenen van zeggenschap beïnvloedt naar verwachting ook de ‘mate’ waarin zij zeggenschap wensen te hebben.

Ten tweede is er ook een groot onderscheid tussen de bewoners te vinden als zij in gelijke mate behoefte hebben aan zeggenschap. Zoals verwacht willen de niet-actieve bewoners dan geen tot weinig zeggenschap, terwijl de actieve bewoners juist altijd enige vorm van zeggenschap wensen.

Ten derde verschillen het aantal treden dat de bewoners willen stijgen qua zeggenschap op woningniveau en bij sociaal beheer. Gemiddeld willen de actieve bewoners op deze onderwerpen meer treden omhoog dan de niet actieve bewoners. De verschillen in motieven toont aan dat de actieve bewoner anders kijkt naar zeggenschap. Bovendien lijken zij de gevolgen van hun acties beter te kunnen overzien, oftewel hebben de juiste capaciteiten.

Het komt ook een enkele keer voor dat een bewoner minder zeggenschap wil. Daarbij dient opgemerkt te worden dat minder behoefte aan zeggenschap niet altijd betekent dat een bewoner helemaal geen zeggenschap meer wil. Het soort complex heeft hierbij invloed op de mate waarin huurders participeren en behoefte hebben aan zeggenschap. Hoe meer kopers in het complex wonen, hoe meer de huurder momenteel lijkt te participeren. Dit is niet altijd gewenst, sommige willen dan ook minder zeggenschap.

Tegen verwachting in willen alle bewoners meer zeggenschap bij minimaal één van de voorgelegde scenario's. Het soort scenario lijkt daarbij invloed te hebben op de gewenste mate aan zeggenschap. Specifieker gesteld wensen alle bewoners zeggenschap over onderhoud en beheer op woningniveau, variërend van inspraak tot inzet. Het krijgen van zeggenschap over het onderhoud op complexniveau is voor de bewoners minder belangrijk, zolang het maar gedaan wordt. De behoefte aan zeggenschap over sociaal beheer is heel verdeeld. Sommige bewoners vinden het lastig en een te grote opgave. Andere willen het wel zelf aanpakken, maar denken dat handhaving door de corporatie meer effect heeft.

De actieve bewoners hebben net iets meer behoefte aan meer zeggenschap dan de niet actieve bewoners. In totaal hebben 62,5% van de bewoners behoefte aan méér zeggenschap over het onderhoud en beheer van hun woning(complex).

Opgemerkt dient te worden dat de behoefte aan zeggenschap en de mate waarin bewoners een scenario belangrijk vinden niet altijd overeen komen. De achterliggende motieven van bewoners verklaren deze tegenstrijdigheden. In tabel 5 worden alle gevonden motieven weergegeven. Niet alle motieven worden echter expliciet door de bewoners genoemd,

sommige zijn afgeleid uit hun antwoorden of uit de literatuur. Er zijn bovendien motieven naar voren gekomen die nog niet in de literatuur gevonden waren: sociale acceptatie, gemakzucht, desinteresse en paradigma. Er zijn tevens twee duidelijke verschillen gevonden in de motieven om te participeren bij de niet-actieve en actieve bewoners. Bij niet-actieve bewoners komen de motieven gemakzucht en desinteresse vaak naar voren als reden om niet te participeren. Bij de actieve bewoners komen juist plichtgebonden, sociaal en doelgericht juist naar voren om wel te participeren. Beide groepen lijken een totaal andere mindset te hebben.

Tabel 5. *Gevonden motieven om te participeren en zeggenschap te wensen*

Nr	Gevonden motieven	Uitleg motieven	Uit de literatuur	Uit de praktijk
1	Sociale acceptatie	De angst om sociaal niet geaccepteerd te worden of als boosdoener bestempeld te worden, weerhoudt bewoners zelf actie te (willen) ondernemen.		X
	Capaciteiten	Als een persoon denkt het niet te 'kunnen', dan participeert deze ook vaak niet.	X	
2	Effect	Mate waarin de bewoner meent dat actie leidt tot effect, en het soort effect dat met de actie samenhangt.	X	
	Gevolg inzet	Bewoners participeren niet als het gevoel bestaat dat groepsinzet niet tot beter beheer leidt.	X	
3	Gemakzucht	De bewoner heeft geen zin om te participeren, het gaat hier om een zekere vorm van luiheid.		X
	Desinteresse	Het onderwerp waarover zeggenschap verkregen kan worden, is niet belangrijk genoeg voor de bewoner. Er zal niet geparticipeerd worden, ook niet in een gedwongen kader.		X
4	Paradigma	De denkwijze of -kader waar bewoners aan gewend zijn beperkt hun mogelijkheid om verder te kijken dan de huidige situatie.		X
	Ontevredenheid	Ontevredenheid over huidige stand van zaken of beleid	X	
	Kwaliteit en veiligheid woningen	Bewoners blijven inactief totdat zij problemen in hun woning niet langer kunnen uitstaan. Zodra hun basale behoefte in gevaar komt, zullen zij participeren.	X	
5	Eigenbelang	Oplossen van een particulier probleem (denk bijv. aan onderhoud) of opdoen van werkervaring.	X	
6	Plichtgebonden	Plicht als burger of druk van de medebewoners (iedereen doet wat, dan moet ik ook wat doen). Hierbij horen ook: - Verankering in de buurt: Sociale cohesie en sociale contacten spelen een rol in de mate van inzet die mensen tonen. - Duur van het verblijf in de woning: De tijd dat een bewoner al in dezelfde woning woont	X	
	Sociaal motief	Gezelligheid van de bijeenkomsten en de mate van 'interessantheid'	X	
	Doelgericht	Bewoner heeft wens een maatschappelijk probleem op te lossen of buurt te verbeteren	X	
7	Andere factoren	Achterliggende zaken als psychische problemen of emotionele gebeurtenissen, kunnen onbewust of bewust grote invloed hebben op de motieven om te participeren of zeggenschap te wensen.		X

Tot slot spelen achterliggende factoren zoals psychische problemen of emotionele gebeurtenissen een grote rol bij de mate waarin bewoners de behoefte hebben aan zeggenschap. Deze kunnen zowel bewust als onbewust hun motieven en acties beïnvloeden. Corporaties dienen bij hun vernieuwde vastgoedbeheer zeker rekening te houden met deze beïnvloedende factor, maar kunnen hier niet of zeer lastig op inspelen.

4.4 Propositions

Aan de hand van de resultaten kunnen enkele propositions gegeven worden met betrekking tot de behoefte aan zeggenschap, de motieven van bewoners om te participeren en de verschillen tussen niet-actieve en actieve bewoners. Deze propositions worden getoetst a.d.h.v. een vervolgenquête (zie bijlage VII), waardoor duidelijk wordt of de gevonden resultaten generaliseerbaar zijn naar een grotere populatie.

Behoefte aan zeggenschap

1. Bewoners hebben de behoefte aan méér zeggenschap over het onderhoud en beheer van hun woning(complex).
2. Alle bewoners hebben behoefte aan zeggenschap op minimaal één van drie onderhoud- en beheerniveau's; woningniveau, complexniveau of sociaal beheer.
3. Het soort onderhoud- en beheerniveau speelt een rol in de mate waarin bewoners behoefte hebben aan zeggenschap.
4. Alle bewoners hebben behoefte aan méér zeggenschap bij het onderhoud en beheer op woningniveau.
5. Het krijgen van zeggenschap over het onderhoud en beheer op complexniveau is voor bewoners minder belangrijk
6. De behoefte aan zeggenschap over sociaal beheer staat in relatie met de motieven sociale acceptatie, capaciteiten en effect.

Motieven om te participeren

7. De nieuwe motieven sociale acceptatie, gemakzucht, desinteresse en paradigma spelen een rol bij de participatie en behoefte aan zeggenschap over onderhoud en beheer over de woning(complex).
8. Onbekendheid met de mogelijkheden en weinig vertrouwdheid met het uitoefenen van zeggenschap beïnvloed de mate waarin bewoners zeggenschap wensen te hebben.
9. Bewoners participeren meer als zij er een persoonlijk financieel voordeel van hebben.
10. Achterliggende factoren beïnvloeden de mate waarin bewoners de behoefte hebben om zeggenschap te krijgen en uit te oefenen.

Verschillen niet-actieve en actieve bewoners

11. Niet-actieve bewoners geven, in vergelijking met actieve bewoners, de motieven gemakzucht en desinteresse aan als reden om niet te participeren of zeggenschap te willen.
12. Actieve bewoners geven, in vergelijking met niet-actieve bewoners, de motieven plichtgebonden, sociaal en doelgericht aan als reden om wel te participeren of zeggenschap te willen.
13. Actieve bewoners hebben, in vergelijking met niet-actieve bewoners, behoefte aan meer zeggenschap over het onderhoud en beheer van hun woning(complex).
14. Actieve bewoners willen, in vergelijking met niet-actieve bewoners, in grotere treden zeggenschap krijgen over het onderhoud en beheer van hun woning(complex).
15. Actieve bewoners lijken de gevolgen van hun acties beter te kunnen overzien dan niet-actieve bewoners
16. Actieve bewoners hebben gemiddeld genomen een hogere leeftijd, >55 jaar.

5

Conclusie, discussie en aanbevelingen

5.1 Conclusie en discussie

Al een geruime tijd is er een toenemende aandacht voor het actieve burgerschap. Ook corporaties hopen op actievere bewoners. Zij worden vanuit een ideologische en pragmatische benadering, evenals een mogelijkheid om efficiënter te werken, gemotiveerd anders na te denken over hun vastgoedbeheer en de rol die hun bewoners hierin spelen. Bewoners zeggenschap bieden over het onderhoud en beheer van hun woning(complex), is een manier om aan deze punten bij te dragen. De vraag is echter of bewoners wel behoefte hebben aan meer zeggenschap. Het doel van dit onderzoek was om te achterhalen in hoeverre bewoners uit de sociale huursector behoefte hebben aan meer zeggenschap over het onderhoud en beheer van hun woning(complex). Ook is gekeken naar de motieven van bewoners om wel/niet te participeren of zeggenschap te wensen.

Ter beantwoording van de hoofdvraag kan gesteld worden dat de bewoners behoefte hebben aan méér zeggenschap over het onderhoud en beheer van hun woning(complex). Actieve bewoners hebben hierbij een iets grotere behoefte aan méér zeggenschap dan de niet-actieve bewoners. Behoeftte aan méér zeggenschap hoeft echter niet te betekenen dat de bewoner dit wil over alle onderdelen van het onderhoud en beheer van hun woning(complex). Sommige bewoners wensen méér zeggenschap op zowel woningniveau, complexniveau als sociaal beheer, andere bewoners hebben enkel behoefte aan méér zeggenschap op woningniveau. Alle bewoners wensen in ieder geval méér zeggenschap op minimaal één van deze niveaus. Bewoners hebben echter niet altijd behoefte aan méér zeggenschap, maar de mogelijkheid om überhaupt zeggenschap te hebben speelt wel degelijk een grote rol. Het grootste gedeelte van de bewoners ($\pm 80\%$) heeft behoefte aan enige vorm van zeggenschap, variërend van inspraak tot inzet.

Wat betreft de verschillende onderhoud- en beheerniveaus kan geconcludeerd worden dat 1) alle bewoners behoefte hebben aan zeggenschap over onderhoud en beheer op woningniveau. De behoeftevraag met betrekking tot onderhoud en beheer op complexniveau of sociaal beheer, is lastiger te beantwoorden. Wel lijkt het dat 2) zeggenschap op complexniveau voor bewoners minder belangrijk is en 3) dat de behoefte aan zeggenschap over sociaal beheer heel verdeeld is. De bewoners geven vaak tegenstrijdige antwoorden. Zo hebben sommige bewoners wel behoefte aan (meer) zeggenschap, maar vinden ze het onderwerp niet belangrijk. De achterliggende motieven bieden dan verklarend antwoord.

Twee belangrijke, achterliggende motieven om niet te participeren en geen of weinig behoefte aan zeggenschap te hebben zijn de capaciteiten van de bewoners en sociale acceptatie. De bewoners denken bepaalde zaken niet aan te kunnen, kunnen het probleem niet overzien of zijn bang om sociaal minder geaccepteerd te worden. Dit zijn begrijpelijke bevindingen, maar bovendien opmerkelijk. Beleidsmakers, wetenschappers en politici willen een participatie-maatschappij waarin de burger elkaar meer ondersteunt en controleert, terwijl menig burger elkaar niet eens durft aan te spreken of denkt met elkaar te kunnen samenwerken.

Dat bewonersparticipatie een hebbedingetje is van de professionals wordt nogmaals aangetoond door de niet-actieve bewoner die veelal gemakzuchtig lijkt te zijn en geen grote interesse heeft in zeggenschap. Waarom zouden zij participeren of zeggenschap willen uitoefenen

als het al door een ander opgepakt wordt en het ze niet interesseert? Bovendien is het de taak van de corporatie, toch? Bewoners lijken vast te zitten in een bepaald denkkader waarin zij verzorgd worden door de corporaties en zelf 'niets mogen'. Dit kader is door de samenleving gecreëerd en jarenlang in stand gehouden. Nu de bewoner plots meer zelf moet gaan doen, vinden zij het lastig om verder te kijken dan dat wat ze gewend zijn. Dit lijkt vooral voor te komen bij zeggenschap op complexniveau en sociaal beheer. Niet-actieve bewoners lijken weinig behoefte te hebben aan een grote mate van zeggenschap, maar het kan ook een kwestie van gewenning zijn. De eerder genoemde motieven 'sociale acceptatie, gemakzucht, desinteresse en paradigma' werden niet eerder gevonden in de literatuur. Deze motieven lijken echter wel een grote rol te spelen bij de mate waarin bewoners behoefte lijken te hebben aan zeggenschap.

Bij de actieve bewoners komen juist, in overeenstemming met de literatuur, hele andere motieven naar voren waarom zij wel participeren. Actieve bewoners participeren onder andere omdat ze dit zien als hun plicht of omdat zij doelgericht iets willen veranderen aan hun woning, complex of omgeving. Bovendien speelt het sociale motief een grote rol; de gezelligheid en het belang van sociale cohesie in de wijk. Beide groepen lijken dan ook een totaal andere mindset te hebben. De specifieke procentuele verdeling is op basis van dit onderzoek (nog) niet te geven.

Naast de motieven zijn er achterliggende factoren die bewust of onbewust een zeer grote rol (kunnen) spelen in de mate waarin bewoners willen participeren en behoefte hebben aan zeggenschap. Factoren als psychische problemen of emotionele gebeurtenissen kunnen zo'n grote impact hebben op een iemands leven dat zij hun prioriteiten verleggen. Participatie, zeggenschap uitoefenen en onderhoud lijken opeens onbeduidende zaken. Deze achterliggende factoren zijn geen motieven waar corporaties op in kunnen spelen, maar er dient zeker rekening mee gehouden te worden aangezien ze niet voorspeld kunnen worden.

Beperkingen

Bovenstaande bevindingen gaan gepaard met een aantal beperkingen. Een eerste kanttekening is dat het hier gaat om een gering aantal respondenten (N=15) en dat de resultaten niet generaliseerbaar zijn naar een grotere populatie. Bovendien is in de steekproef niet specifiek gestreefd naar een geografische spreiding.

Een tweede kanttekening betreft de scenario's uit de interviewvragen. Zo komt het scenario 'keuken' niet geheel overeen met de huidige situatie waardoor de respondenten het lastig vonden hun positie als huurder aan te geven. Er kon gekozen worden uit inspraak '*voorstel doen voor kleur/vormgeving, Woonbron beslist*' of invloed '*u kiest de keuken, Woonbron besteld*'. De werkelijkheid ligt tussen deze twee mogelijkheden, de bewoner kan kiezen uit een standaard aanbod. De antwoorden varieerden daardoor licht, hoewel dit niet direct impact leek te hebben op de resultaten. Daarnaast leek de term 'overlast' uit scenario drie verschillend geïnterpreteerd te worden; bijvoorbeeld lichte geluidsoverlast of juist ernstige drugsoverlast. De voorgelegde scenario's geven wellicht ook een te beperkt beeld van de onderwerpen waarover bewoners zeggenschap wensen. Tot slot lijken niet alle bewoners de gevolgen van hun keuzes goed te kunnen overzien en wordt er soms te simplistisch gedacht over de taken en verantwoordelijkheden die bij een bepaalde mate van zeggenschap komen kijken.

Een derde kanttekening betreft de afname van de interviews en interpretatie van de onderzoeksresultaten. Zo heeft collega 1 door een vergissing een bewoner uit een eengezinswoning geïnterviewd (buiten de afbakening), waardoor collega 2 een vervangend interview heeft gehouden. Nadeel als meerdere personen interviews afnemen, er variatie zit in de afname. Kennis

van het onderzoek en het gewilde antwoord speelt hierbij een rol, evenals ervaring in interviewen. De betrouwbaarheid van het onderzoek wordt enigszins bewaakt doordat één persoon de resultaten heeft geanalyseerd. Maar de antwoorden kunnen eventueel anders geïnterpreteerd zijn dan de respondent ze bedoeld heeft. Bovendien zijn de motieven van de respondenten, indien mogelijk, gekoppeld aan bestaande literatuur. Dit is naar eigen inzicht gedaan en wellicht niet geheel correct. Ten behoeve van de betrouwbaarheid van het interview zijn de interviews wel volledig getranscribeerd zodat de resultaten nagelezen of verder onderzocht kunnen worden.

Tegenover deze beperkingen staat echter dat de motieven en achterliggende redeneringen van bewoners uitgebreid aan bod zijn gekomen waardoor de resultaten volledig zijn en goed geïnterpreteerd kunnen worden. Daarnaast is gebruik gemaakt van zowel data van jonge als oudere bewoners, waardoor de groep respondenten representatief is voor de totale populatie complexhuurders bij Woonbron. Tot slot geeft dit explorerende onderzoek een indicatie van de soort antwoorden die verwacht kunnen worden bij een groter vervolg onderzoek waardoor het mogelijk wordt de vervolgvragen hierop af te stellen.

5.2 Praktische aanbevelingen

In navolging van de conclusie en discussie hieronder enkele aanbevelingen specifiek geformuleerd voor de organisatie van Woonbron. Het advies is gericht aan Woonbron, maar de gevonden motieven zijn waarschijnlijk niet plaatsgebonden en daardoor bruikbaar voor alle corporaties in Nederland.

➤ **Stap uit de ‘wij weten wat goed voor u is’ modus.**

Woonbron probeert momenteel nog teveel de regie over het onderhoud en beheer in eigen handen te houden. Een eerste stap is om de regie meer uit handen geven en het gesprek aan willen én durven gaan met de gebruikers. Woonbron moet de bewoners meer vertrouwen met taken en verantwoordelijkheden, en de bewoners moet meer vertrouwen hebben dat de corporatie het beste met hun voor heeft. Beide moeten elkaar versterken, ieder vanuit hun eigen rol. Er moet sprake zijn van samenwerking, vertrouwen en verbinding. Bovendien zullen de verantwoordelijke bestuurders de grenzen van hun eigen comfortzone moeten opzoeken, open staan voor veranderingen en een eerste poging moeten durven wagen. Een cultuurverandering komt niet tot stand door er over te praten, maar door het gewoon te doen.

➤ **Wees bewust dat het ontzorgen van de bewoner hun ‘lui’ maakt.**

Woonbron wil meer bewonersparticipatie, maar tegelijkertijd wordt de bewoner juist ontzorgt. Er kan dan ook niet verwacht worden dat de bewoner uit zichzelf meer zal participeren. Zij mogen al jaren niets (weinig) zelf doen of beslissen en zijn gewend geraakt aan deze situatie. Gevolg is dat zij tribunegedrag vertonen; ze staan langs de zijlijn en hebben altijd een excuus om niets te hoeven ondernemen door naar anderen te wijzen. Er is een paradigmashift nodig bij zowel de corporatie als de bewoners. Als Woonbron zijn doel wil verwezenlijken moeten ze minder ontzorgen en participatie minder vrijblijvend maken. Ongetwijfeld zal er kritiek zijn vanuit de bewoner, maar zodra zij eenmaal gewend zijn dat de corporatie minder voor ze doet zullen ze hun eigen kracht en kunnen inzien.

➤ **Probeer niet alle bewoners te betrekken bij participatie en zeggenschap, richt je op de groep bewoners met ‘potentie’.**

Bewonersparticipatie moet geen doel op zich worden. Er zullen altijd bewoners zijn die niet willen participeren, laat staan meer zeggenschap willen. Desinteresse, achterliggende factoren of ontbreken van benodigde capaciteiten (o.a. gezondheidsklachten of psychische

problemen) kunnen een rol spelen. Voor Woonbron is het een onbegonnen en zinloze taak om zich op deze groep te richten. Het is dan ook verstandiger om zich te richten op bewoners met 'potentie'. Bijvoorbeeld bewoners die al actief zijn in een commissie, klankbordgroep etc., op een andere manier interesse tonen of eruit springen vanwege een bepaalde capaciteit of enthousiasme. Potentie heeft echter niets te maken met opleidingsniveau; alle bewoners hebben potentie hetzij op andere vlakken. Om de potentie van bewoners beter te benutten, is het wel noodzaak dat er meer vertrouwen in en meer ruimte voor bewoners komt.

➔ **Creëer een organisatiestructuur waarin diverse maten van zeggenschap mogelijk zijn.**

Sommige bewoners hebben veel behoefte aan zeggenschap, anderen juist weinig. Sommigen willen graag participeren, anderen wensen ontzorgt te worden. Om als corporatie meer klantgericht te zijn en bovendien efficiënter de vastgoedportefeuille te beheren, wordt aanbevolen een organisatiestructuur te creëren waarin bewoners zelf kunnen kiezen welke mate van participatie en zeggenschap bij hun past. Een idee is een opdeling van de huurcomplexen a.d.h.v. van de participatieladder van Arnstein (1969). Vertaald naar de vastgoedportefeuille van Woonbron kunnen bewoners kiezen uit drie complexsoorten. Woningcomplex 1: De bewoner wordt geheel ontzorgt. Woningcomplex 2: De bewoner moet meer zelf participeren tegen bijv. een kleine reductie van de huurlasten. Denk aan het schoonhouden van algemene ruimtes of het uitvoeren van kleine reparaties. De bewoner mag meebeslissen over het onderhoud en beheer binnen gesteld randvoorwaarden. Woningcomplex 3: Dit zijn zelfbeheer complexen. Woonbron biedt ondersteuning en laat de beleidsvorming geheel aan de bewoners over. Een mogelijk nadeel van deze opdeling is dat bewoners kiezen voor complexsoort 2 en vervolgens niets te doen. Gevolg is dat de scheiding tussen verschillende woonvormen verloren gaat. Enige vorm van handhaving is dus noodzakelijk. Ook moet de kwaliteit van de complexen bewaakt worden.

Specifiek met betrekking tot het delegeren van zeggenschap en motiveren van participatie bij de bewoners, kunnen de volgende aanbevelingen gegeven worden:

➤ **Méér zeggenschap bieden is een stap te ver, start met het beter informeren de bewoners over de huidige mogelijkheden om zeggenschap uit te oefenen.**

Bewoners méér zeggenschap bieden is wellicht een stap te ver. Vooral de niet-actieve bewoner is niet goed op de hoogte van de huidige mogelijkheden om zeggenschap te hebben. Veel bewoners weten bijvoorbeeld niet dat zij zelf hun keuken mogen uitkiezen en van Woonbron een bepaald budget terug krijgen. Woonbron houdt deels bewust informatie achter vanwege de kosten en hoeveelheid extra werk als alle bewoners hiervoor zouden kiezen. Maar vooral op woningniveau blijken de bewoners juist zeggenschap te wensen. De eerste stap zou dan ook moeten zijn de huidige mogelijkheden m.b.t zeggenschap over onderhoud en beheer uit te werken en de bewoners hiervan op de hoogte te stellen.

➤ **Bouw een financiële prikkel in ter motivatie van participatie en zeggenschap.**

Enkele bewoners gaven aan dat zij graag (meer) zeggenschap zouden willen uitoefenen omdat zij dan controle hadden over de besteding van de servicekosten. Bovendien kan verwacht worden dat bewoners tegen een kleine vergoeding of reductie van de huurlasten, meer zouden willen participeren. Om bewonersparticipatie en behoefte aan zeggenschap te vergroten wordt dan ook geadviseerd om financiële prikkels in te bouwen. Financiële prikkels kunnen ook een averechts effect hebben. Waar bewoners eerst vanwege morele redenen participeerde of zeggenschap uitoefende, gaan ze nu een financiële afweging maken. Een calculerende burger is immers niet gevoelig voor een beroep op zijn moreel besef.

➤ **Probeer aan te sluiten op specifieke interesse en capaciteiten van bewoners.**

Om bewonersparticipatie te vergroten moeten traditionele vormen als bewonerscommissies meer los gelaten worden. De huidige manier bereikt een redelijk homogene groep van oudere blanke mannen, terwijl andere groepen buiten beeld blijven. Wanneer corporaties inspelen op de passies, interesses en capaciteiten van al hun bewoners zijn die in staat iets voor hun woningcomplex of wijk te betekenen. Denk aan een bewoner die veel verstand heeft van beveiligingscamera's en graag wil helpen met een betere beveiliging van het complex. In de huidige vorm is het voor de bewoner lastig het juiste kanaal te vinden en geeft deze wellicht op. De corporatie hoort deze capaciteiten en interesses juist te faciliteren. Naar verwachting staan bewoners meer open voor deze participatievorm dan de traditionele participatievormen.

➤ **Laat de bewoners (of professionals) elkaar trainen of coachen.**

Veel bewoners lijken het onprettig of eng te vinden om elkaar te benaderen. Daarnaast lijken sommige bewoners de gevolgen van hun keuzes en acties niet te kunnen overzien. Niet-actieve bewoners lijken hier meer moeite mee te hebben dan actieve bewoners. Het delegeren van zeggenschap moet echter wel verantwoord blijven. Als mogelijke oplossing voor de missende capaciteiten en vertrouwen wordt aangeraden bewoners trainingen en cursussen aan te bieden. Sousa en Quarter (2004) hebben dit principe ook aangedragen in een vergelijkbare situatie in Canada. Bewoners krijgen hierdoor het gevoel het management 'aan te kunnen', en dit beïnvloedt weer hun 'willen'. Actieve bewoners die wel over deze capaciteiten beschikken of professionals vanuit Woonbron, kunnen deze cursussen of trainingen geven.

5.3 Theoretische aanbevelingen

Na aanleiding van dit onderzoek en de beperkingen, zijn er enkele punten waar verder onderzoek naar nodig is. De volgende aanbevelingen worden gegeven:

- **Start een vergelijkbaar onderzoek bij andere corporatie**

Dit onderzoek is specifiek gericht op de participatiemotieven en behoefte aan zeggenschap onder de bewoners van Woonbron. Door nader vergelijkbaar onderzoek bij andere corporaties kan worden aangetoond dat de resultaten generaliseerbaar zijn naar huurders van alle corporaties. Wellicht verschillen de motieven van bewoners in stedelijke gebieden en landelijke/dorpse gebieden. Hetzelfde geldt voor gebieden met bijv. een bepaald percentage allochtonen of grote groep bewoners met dezelfde geloofsovertuiging. Landelijke vervolgonderzoeken moet uitwijzen of dit soort punten van invloed zijn op participatie en de behoefte aan zeggenschap. Bovendien kan door meerdere onderzoeken kennis gedeeld worden waar alle corporaties profijt van hebben.

- **Zorg voor een groot aantal respondenten i.v.m. significantie van de resultaten**

De resultaten uit dit onderzoek geven slechts een indicatie voor de behoefte aan zeggenschap en de soort motieven die gevonden kunnen worden. Het onderzoek is echter te kleinschalig om aan te geven of de waargenomen effecten wel of niet door toeval ontstaan zijn, oftewel significant zijn. Vervolgonderzoek moet aantonen of de gevonden resultaten inderdaad generaliseerbaar zijn naar alle woningcomplex-huurders van Woonbron. Hiervoor is een groot aantal respondenten nodig die representatief zijn voor de gehele doelgroep.

- **Creëer een specifiekere verdeling of profielen van bewoners**

Diepgaander onderzoek is noodzakelijk om bewoners op te kunnen delen in groepen. Om een specifiekere verdeling dan actief en niet-actief te kunnen maken of om profielen te creëren, moeten meer factoren en sociaal-demografische kenmerken onderzocht worden. Denk hierbij ook aan hobby's/werkervaring, leefstijlen, motieven etc. Met deze profielen kan Woonbron

vervolgens beter nagaan en efficiënter inspelen op bewoners die potentie of interesse hebben in participatie en zeggenschap.

- **Leg meer onderwerpen voor per onderhoud- en beheerniveau**

Vervolgonderzoek zou meer onderwerpen moeten voorleggen per onderhoud- en beheerniveau. De scenario's richten zich op één onderwerp m.b.t. onderhoud en beheer op woningniveau, complexniveau en sociaal beheer. Uit de interviews was af te leiden dat de bewoners wellicht ook op andere vlakken wilden participeren of zeggenschap uitoefenen, maar dat zij zich blindstaarden op de gegeven scenario's.

- **Vergroot de betrouwbaarheid van de antwoorden**

In het scenario overlast kan de term 'overlast' op verschillende manieren geïnterpreteerd worden waardoor de resultaten niet hetzelfde weergeven. Denk aan lichte geluidsoverlast of zware druggerelateerde overlast. Vervolgonderzoek moet of via verscheidene vragen naar de definitie van overlast vragen of moet zelf een definitie geven om de betrouwbaarheid van de antwoorden te vergroten. Bovendien moet gekeken worden of andere termen wel eenduidig geïnterpreteerd worden.

Als aanvulling op dit onderzoek is een enquête gemaakt die Woonbron kan uitzetten (zie bijlage VII). Daarbij is het belangrijk dat alle huurders reageren, ook de personen die geen interesse in participatie, zeggenschap en waarschijnlijk deze enquête tonen. Omdat een grote respons dan ook lastig te verkrijgen is, worden enkele aanbevelingen gegeven:

- **Selecteer verschillende woningcomplexen om te enquêteren i.p.v. alle huurders**

Niet alle bewoners uit huur- en gemengde complexen kunnen geënquêteerd worden. Een goede steekproef die representatief is voor alle complex huurders bij Woonbron is dan ook belangrijk. Het volgende wordt hiervoor geadviseerd: 1) selecteer woningcomplexen in drie á vier buurten die representatief zijn qua inwoners voor alle buurten in bezit van Woonbron 2) per buurt een klein, middelgroot en groot wooncomplex (zowel huur- als gemengde complexen indien mogelijk), en 3) alle respondenten in deze complexen enquêteren d.m.v. schriftelijke of digitale enquêtering. Bij zo'n selecte steekproef is het van groot belang dat iedere bewoner uit de geselecteerde woningcomplexen de enquête invult. Daarom is het verstandig een week na versturing een ophalingsronde te houden. Datum en uur van deze ronde moet vermeld staan op het enquêteformulier. Als een enquête dan niet ingevuld is, kan deze bij ophaling alsnog ingevuld worden. Of maak een nieuwe afspraak met de bewoner.

- **Verstuur zowel een schriftelijke als digitale enquêtes**

Voor een hoge respons is aan te raden zowel schriftelijke als digitale enquêtes te versturen. In de brief en mail (indien emailadres bekend) die gestuurd wordt, moet een link vermeld worden naar de plek waar de enquête online ingevuld kan worden.

- **Plan het tijdstip van verzenden goed in**

Het tijdstip waarop de enquête verstuurd wordt is van groot belang voor een hoge en snelle respons. 1) Niet in vakantieperiodes, 2) in het begin van de week, en 3) op het begin van de dag (voor digitale enquêtes).

- **Motiveer de respondenten om de enquête in te vullen.**

De respondenten kunnen op verschillende manieren gemotiveerd worden. 1) Schrijf de respondent persoonlijk aan en 2) biedt een terugkoppeling van de resultaten aan, hierdoor voelt de respondent zich meer aangesproken en betrokken. 3) Stel een beloning in het vooruitzicht. Aangezien het hier gaat om een grootschalig onderzoek, is het verloten van enkele prijzen de slimste oplossing.

Literatuurlijst

- Arnstein, S.R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *JAIP*, 35(4), 216-224
- Baarda, D.B. & Goede, M.P.M. de (2006). *Basisboek Methoden en Technieken*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Bakker, J.A.J. (1994). Zelfverhulling of zelfonthulling. Een onderzoek naar de persoonlijke inbreng van de therapeut in psychotherapie. *Tijdschrift Cliëntgerichte Psychotherapie*, 23(3), 16-43
- Buijink, C. (2013). Naar sterke instituties, *ESB*, 98(4651), 6-9
- Crooy, I. (2011). Coöperatieven op de woningmarkt. *Het Experiment*, 3, 16-17
- Commissie Leemhuis (2005). *Verbetering positie en zeggenschap huurders*. Gevonden op 10 sept 2013, op http://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/30856_verbetering_positie_en
- Denters, S.A.H., Tonkens, E.H., Verhoeven, I. & Bakker, J.H.M. (2013). Burgers maken hun buurt. *Platform 31*
- Debusschere E., Vandekerckhove B. & Bortel G.A. van (2009). *Huurdersparticipatie in sociale huisvesting: onderzoeksrapport*. Brussel: Departement Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed
- Edelenbos, J. van, Domingo A., Klok, P.J. & Tatenhove J. van (2006). *Burgers als beleidsadviseurs: een vergelijkend onderzoek naar acht projecten van interactieve beleidsvorming bij drie departementen*. Amsterdam: Instituut voor Publiek en Politiek.
- Frissen, P., Meijs, L., & Noorman, M. (2010). De legitieme maatschappelijke onderneming: 'Voice' als opdracht en instrument. *BMTO: Bestuur en Toezicht Maatschappelijke Onderneming*, 2 (2), 11-14
- Gruis, V.H. (2000). *Financieel economische grondslagen voor woningcorporaties: het bepalen van bedrijfswaarde risico's en het voorraadbeleid (proefschrift)*. Delft, DUP Science
- Hendrikse, A., & Noorman, M. (2010). Op zoek naar legitimiteit. *Tijdschrift voor de Volkshuisvesting*, 16 (2), 32-35.
- Liebrand, F., Pauwels, S. & Wernsen, I. (2012). *Evaluatie SEV-programma Bewoners en invloed. Over bewoners bereiken en het bereik van bewoners*. Rotterdam: SEV
- Liebrand, F., & Rus, A. (2011). Maak geen rituele dans van huurdersparticipatie. *Tijdschrift voor de Volkshuisvesting*, 17(1), 41-42
- Marissing, E. van (2007). Buurtparticipatie als uiting van ontevredenheid. *City Journal*, 9, 22-25
- Marissing, E. van (2008). *Buurten bij beleidsmakers. Stedelijke beleidsprocessen, bewonersparticipatie en sociale cohesie in vroeg-naoorlogse stadswijken in Nederland*. Utrecht: Faculteit Geowetenschappen, Universiteit Utrecht.
- Nelissen, N.J.M. (1980). Geïstitutionaliseerde beweging: De verstening van de participatie op het terrein van de ruimtelijke ordening. In: I. Gadourek, G. Kuiper, J.M.G. Thurlings & A.C. Zijderveld (Eds.), *Institutie en Beweging*. (pp. 135-181). Deventer: Van Loghum-Slaterus
- NRC (2012, 13 dec.). Perk die enorme keuzevrijheid in. *NRC Handelsblad*

- Ormel, B. (2005). *Participatie met effect. Quicksan naar participatie bij zeven woningcorporaties*. Rotterdam: SEV
- Pröpper, I. & Steenbeek, D. (1999). *De aanpak van interactief beleid: elke situatie is anders*. Bussum: Coutinho.
- Raad voor het openbaar bestuur (2012). Loslaten in vertrouwen. Gevonden op 10 juni 2013, op http://www.rob-rfv.nl/rob/publicaties_rob/publicatie_rob/184/Loslaten+in+vertrouwe
- Resing, W. & Drenth, P. (2007). *Intelligentie. Weten en Meten*. Amsterdam: Uitgeverij Nieuwezijds.
- RMO, Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2010). *Terug naar de basis. Over legitimiteit van maatschappelijke dienstverlening*. Den Haag: RMO
- Sousa, J. & Quarter, J. (2004). Converting a public housing project into a tenant-managed housing co-operative: A Canadian case study. *Journal of housing and the built environment*, 19(2), 187-198
- Schinkel, W. (2012). Van bestuur naar zelfbestuur: overheid, burger en zelforganisatie. In: Raad voor de leefomgeving en infrastructuur (Eds.), *Essay toekomst van de stad*. (pp.10-13). Den Haag: 2D3D
- Schnabel, P. (2013). *Verwacht niet teveel van de burger aan zet*. De corporatiesector van de toekomst, Jaarcongres 2013
- Troonrede (2013). *Troonrede 2013, 17 september 2013*. Gevonden op 21 september 2013, op <http://www.koninklijkhuis.nl/nieuws/toespraken/2013/september/troonrede-2013/>
- Uitermark, J. (2012). *De sociale en rechtvaardige stad*. Essays toekomst van de stad.
- Verkooijen, L. (2010). Van inspraak naar invloed. Lectorale rede: Health School Almere.
- Vermeer, O. (2013). *Woningcorporaties kunnen meer bezuinigen op eigen organisatie*. Gevonden op 27 nov 2013, op <http://www.nrc.nl/nieuws/2013/11/27/woningcorporaties-kunnen-meer-bezuinigen-op-eigen-organisatie/>
- Vermeulen, M. en Wieman, M. (2010). *Handboek vastgoedmanagement*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers
- Wijdeven, T. van de, Graaf, L. de, & Hendriks, H. (2013). *Actief burgerschap. Lijnen in de literatuur*. Tilburgse School voor Politiek en Bestuur
- Yau, Y. (2011a). Collectivism and activism in housing management in Hong Kong. *Habitat international*, 35(2), 327-334
- Yau, Y. (2011b). Homeowners' participation in management of multi-storey residential buildings: The Hong Kong's case. *Property Management*, 29(4), 345 – 356
- Zijlstra, S. (2011). Klantgestuurd voorraadbeleid en empowerment. Over Te Woon en andere initiatieven van woningcorporaties. *A+BE Architecture and the built environment*, 1(1)
- Zuydam, S. van. (2012). *Vermaatschappelijking, we missen een wervende term*. Dossier Minder overheid, meer zelf doen? Gevonden op socialevraagstukken.nl

Bijlagen

Bijlage I. Operationaliseringsschema ‘zeggenschap’

Begrip	Dimensies/ categorieën	Subcategorieën	Indicatoren
Zeggenschap	Sociaal	De behoefte	- Waarom en wanneer participeren bewoners? - In welke mate participeren bewoners? - Willen bewoners ‘meer’ zeggenschap? - Hoeverre willen bewoners meer zeggenschap?
		Benodigde capaciteiten	- Kennis (technisch, financieel) - Sociaal (kan goed luisteren, omgang met verschillende partijen) - Opleidingsniveau (strategisch denken, verbanden leggen) - Eigenwaarde (zelfvertrouwen, controle)
		Attitudes	Wat spelen onderstaande punten voor een rol bij meer zeggenschap voor bewoners? - Houding - Emoties - Motivaties - Overtuigingen } Komen ook naar voren in ‘de behoefte’
	Juridisch	Overlegwet	- Vastgelegde mate van inspraak huurders bij beleid en beheer
		BBSH (Besluit beheer Sociale Huursector)	- Op welke trap (Arnstein, 1969) worden bewoners betrokken bij beleid en beheer?
		Commissies	- Welk stemrecht hebben huurdercommissies in gemengde complexen?
	Financieel	Financiële risico’s	- Financiële risico’s uit andere projecten proberen halen en analyseren
		Waarde woningcomplex	- Hoeveel daalt de waarde van het pand als onderhoud en beheer achterblijft?
		Besparing op kosten	- Kostenbesparing berekenen als corporatie zich (deels) terugtrekt in beheer van woningcomplexen.
	Organisatorisch	Overzicht functies, taken en verantwoordelijkheden corporaties	- Wat doen corporaties nu qua functies, taken en verantwoordelijkheden?
		Taken bewoners	- Waar kunnen bewoners zeggenschap over krijgen (onderhoud, schoonmaken, investeringen, woningtoewijzing)
		Organisatievorm	- Vergelijken van huidige organisatievormen in woning(complexen) - Wat is ideale organisatievorm? (gebaseerd op voorgaande categorieën)

Bijlage II. Motieven en overwegingen

	Motieven en overwegingen bewoners om te participeren		Auteur(s)
Algemeen	- Keuzeruimte	De mate waarin een persoon keuzeruimte meent te hebben en keuzes kan maken, is van invloed op zijn/haar motivatie om te participeren	Zijlstra (2011)
	- Betekenis	De mate waarin een keuze 'betekenis' heeft voor een persoon is van invloed	Zijlstra (2011)
	- Effect	Mate waarin de bewoner meent dat actie leidt tot effect, en het soort effect dat met de actie samenhangt.	Zijlstra (2011)
	- Capaciteiten	Als een persoon denkt het niet te 'kunnen', dan participeert deze ook vaak niet.	Zijlstra (2011)
	- Doelgericht	Bewoner heeft wens een maatschappelijk probleem op te lossen of buurt te verbeteren	Denters et.al (2013)
	- Sociaal motief	Gezelligheid van de bijeenkomsten en de mate van 'interessantheid'	Denters et.al (2013)
	- Plichtgebonden	Plicht als burger of druk van de medebewoners (iedereen doet wat, dan moet ik ook wat doen).	Denters et.al (2013)
	- Eigenbelang	Oplossen van een particulier probleem (denk bijv. aan onderhoud) of opdoen van werkervaring.	Denters et.al (2013)
Specifiek	- Berichtgeving	Het op de hoogte gehouden worden van veranderingen etc.	Marissing (2007)
	- Ontevredenheid	Ontevredenheid over huidige stand van zaken of beleid	Marissing (2007)
	- Kwaliteit en veiligheid woningen	Bewoners blijven inactief totdat zij problemen in hun woning niet langer kunnen uitstaan. Zodra hun basale behoefte in gevaar komt, zullen zij participeren.	Sousa & Quarter (2004) Yau (2011a) Yau (2011b)
	- Perceptie burens	Bewoners zullen niet participeren als ze het idee hebben dat de burens 'meedelen' op de inzet van anderen.	Denters et.al (2013) Yau (2011a) Yau (2011b)
	- Gevolg inzet	Bewoners participeren niet als het gevoel bestaat dat groepsinzet niet tot beter beheer leidt.	Denters et.al (2013) Yau (2011a) Yau (2011b)
	- Opmerkingen uit omgeving	Positieve of negatieve opmerkingen vanuit de direct omgeving beïnvloeden de beslissingen die bewoners nemen (bijv. familie die zich negatief uitlaat over participatie 'het heeft toch geen nut'.	Denters et.al (2013) Yau (2011a) Yau (2011b)
	- Verbondenheid	Bewoners met dezelfde interesses, leefstijl of met een gemeenschappelijk doel voor ogen, voelen zich verbonden met elkaar en blijken vaker te participeren.	Yau (2011a) Crooy (2011)
Kenmerken	- Leeftijd	Hogeropgeleide oudere mannen zijn actiever dan andere bewoners	Denters et.al (2013) Yau (2011a) Yau (2011b)
	- Opleidingsniveau		
	- Inkomen	Bewoners met hoger inkomen participeren minder vaak. De kosten (bijv. tijd) wegen niet op tegen de inkomsten die in dezelfde tijd behaald kunnen worden ('opportunity cost').	Denters et.al (2013) Yau (2011a) Yau (2011b)
	- Etniciteit	Allochtone kennen geen algemeen belang. Deze groep voelt zich weinig aangesproken door zaken als nieuw burgerschap, maatschappelijke betrokkenheid en zelf-initiatief. <i>"In het land van herkomst werk je voor jezelf en je eigen familie, pas veel later komt het algemeen belang om de hoek kijken."</i>	Schnabel (2013)
	- Duur van het verblijf in de woning	De tijd dat een bewoner al in dezelfde woning woont	Denters et.al (2013) Yau (2011a) Yau (2011b)
	- Verankering in de buurt	Sociale cohesie en sociale contacten spelen een rol in de mate van inzet die mensen tonen.	Denters et.al (2013) Yau (2011a) Yau (2011b)

Bijlage III. Interviewvragen

Woonbron is bezig met een onderzoek waarin wij proberen te achterhalen wat onze huurders voor een wensen hebben. Wij zijn benieuwd of u wellicht wilt meepraten of meebeslissen over bepaalde zaken. Om te weten te komen wat u graag wilt, zou ik u een aantal vragen willen stellen en enkele situaties willen voorleggen. Het interview zal worden opgenomen en duurt maximaal een uur. De opname wordt alleen gebruikt voor het onderzoek en zal daarna gewist worden. Uw gegevens zullen anoniem blijven.

Algemene vragen

1. Wat is uw leeftijd?
2. Wat is de samenstelling van uw huishouden?
3. Bent u momenteel werkzaam. Zo ja, wat voor een werk doet u? Zo nee, wat is uw laatste werkervaring?
4. In welke inkomensklasse valt het netto inkomen van uw hele huishouden per maand? Tot €2000, tussen €2000 en €2450 of boven de €2450.
5. Wat is uw hoogstgenoten opleiding? In welke richting was dit?
6. Tot welke culturele gemeenschap rekent u zichzelf? (*Nederlandse, Turkse, Surinaamse etc.*)

De woning en huidige activiteit(en)

7. Kunt u vertellen hoe (on)tevreden u bent met uw woning(complex)?
8. Hoe tevreden bent u over hoe de corporatie haar werk doet?
9. Hoe tevreden met u met de andere bewoners in het complex (uw burens)?
10. Beschouwd u uw huis als een dak boven uw hoofd, een tijdelijke woning of als uw thuis?
11. Hoe belangrijk vindt u het uiterlijk van uw woning(complex)? Gaat het u dan vooral om de binnenkant of de buitenkant?
12. Wat zou er verbeterd kunnen worden aan uw woning(complex)?
13. Als u vindt dat er iets verbeterd moet worden in uw woning of het complex, doet u hier dan zelf iets aan? Zo ja, wat doet u precies? Zo nee, hoe denkt u dat het wel verbeterd/opgelost kan worden?
14. Bent u actief in de buurt of in uw woningcomplex? Wat doet u precies?
15. Hoe bent u hiertoe gekomen? (*aanleiding, overslaan indien niet actief*)
16. Wat was de belangrijkste reden voor u om dit te gaan doen? (*motief, overslaan indien niet actief*)
17. Doet u (verder) aan vrijwilligerswerk?

Scenario's

Er zullen nu een aantal situaties worden voorgelegd. In elk van deze situaties mag u in bepaalde mate meepraten of beslissen over zaken. Het eerste situatie gaat over keukens. Ik zou graag van u willen weten welk situatie uw voorkeur heeft en waarom.

Onderwerp 1: Keuken

Situatie 1 (<i>Informatie</i>)	Situatie 2 (<i>Inspraak</i>)
- U heeft geen keuze in de soort keukens die u krijgt. Woonbron zoekt deze uit voor u. - Woonbron stuurt vervolgens een brief naar u hoe uw nieuwe keuken	- U mag een voorstel doen voor de kleur en vormgeving van de keukens. Woonbron neemt dit voorstel mee, maar beslist uiteindelijk hoe de keukens er uit komt te zien - U mag ook een voorstel doen wanneer u denkt dat

eruit ziet en wanneer u deze krijgt.	de keuken vervangen moet worden. Woonbron beslist uiteindelijk wanneer de keuken vervangen wordt.
Situatie 3 (Invloed)	Situatie 4 (Inzet)
- U zegt dat u een nieuwe keuken nodig heeft. Samen met Woonbron bepaalt u of de huidige keuken echt aan vervanging toe is. - Zo ja, dan zegt Woonbron hoe duur uw keuken mag zijn. - U zoekt en kiest vervolgens zelf een keuken die u mooi vindt. - Woonbron bestelt en plaatst de nieuwe keuken voor u.	- U wil een nieuwe keuken. - Afhankelijk van hoe oud uw huidige keuken is, geeft Woonbron u een budget om de keuken te kopen. Hoe ouder uw huidige keuken, hoe meer geld u krijgt voor een nieuwe. De rest moet u zelf bijleggen. - U zoekt en kiest vervolgens zelf een keuken die u mooi vindt. U bestelt ook zelf de keuken en maakt een afspraak om deze te laten plaatsen. - Woonbron controleert of het plaatsen van de keuken goed is uitgevoerd.

18. Welk situatie heeft uw voorkeur en kunt u uw keuze toelichten?

19. Waarom zou u niet voor situatie .. (1 verder dan keuze).. kiezen?

20. Ik heb u net gevraagd in welk situatie u wilt zitten. In welk situatie denkt u dat u momenteel zit in de huidige gang van zaken bij Woonbron?

Ik heb u net enkele situaties over de keuken voorgelegd. Hetzelfde zou ik willen doen voor de schilderwerkzaamheden aan de buitenkant van uw complex.

Onderwerp 2: Verven buitenzijde complex

Situatie 1 (Informatie)	Situatie 2 (Inspraak)
- U heeft niets te zeggen over het schilderen van de buitenzijde van uw wooncomplex. Woonbron regelt dit voor u. - Woonbron stuurt een brief naar u waar staat in welke kleur de buitenzijde geschilderd wordt en wanneer het schilderen gaat gebeuren.	- U mag samen met de andere bewoners een voorstel doen over de kleur en om de hoeveel jaar er geschilderd wordt. - Woonbron neemt dit voorstel mee, maar beslist uiteindelijk over beide onderwerpen en schakelt het schilderbedrijf in.
Situatie 3 (Invloed)	Situatie 4 (Inzet)
- U bepaalt samen met de andere bewoners om de hoeveel jaar er geschilderd wordt en in welke kleur. - Woonbron geeft alleen aan dat extreme kleuren zoals paars, goud, zwart etc. niet mogen en dat het schilderwerk op tijd moet gebeuren. - Woonbron schakelt het schildersbedrijf in.	- U bepaalt samen met de andere bewoners om de hoeveel jaar er geschilderd wordt en in welke kleur. - Bovendien zorgt u er samen met de andere bewoners voor dat er prijzen worden opgevraagd bij verschillende schildersbedrijven. - Vervolgens kiezen jullie samen een schildersbedrijf en geven hun de opdracht om de buitenzijde te komen schilderen. - Woonbron eist alleen dat de kwaliteit van het houtwerk behouden blijft en dat het uitgevoerd wordt door een gecertificeerde schilder.

21. Welk situatie heeft uw voorkeur en kunt u uw keuze toelichten?

22. Waarom zou u niet voor situatie .. (1 verder dan keuze).. kiezen?
23. Ik heb u net gevraagd in welk situatie u wilt zitten. In welk situatie denkt u dat u momenteel zit in de huidige gang van zaken bij Woonbron?

Ik wil u nog één situatie voorleggen. Deze situatie gaat over overlast in uw complex.

Onderwerp 3: Overlast in het wooncomplex

Situatie 1 (Informatie)	Situatie 2 (Inspraak)
- Woonbron maakt huisregels voor het wooncomplex. - U krijgt van Woonbron een overzicht van deze huisregels, samen met een overzicht van de gevolgen als iemand de huisregels overtreedt. - Woonbron zorgt voor de handhaving van de huisregels.	- U mag samen met de andere bewoners een voorstel doen voor huisregels en wat de gevolgen zijn bij overtreding van deze regels. - Woonbron neemt de voorstellen mee in hun beslissing, maar bepalen de definitieve huisregels en zorgen voor de handhaving.
Situatie 3 (Invloed)	Situatie 4 (Inzet)
- U bepaalt samen met de andere bewoners de huisregels van het complex en wat de gevolgen zijn bij overtreding van deze regels. - Woonbron geeft alleen aan welke huisregels er sowieso vast moeten staan en handhaaft vervolgens de gekozen huisregels.	- U bepaalt samen met de andere bewoners wat de huisregels zijn en wat de gevolgen zijn bij overtreding van deze regels. - U en de andere bewoners kunnen er voor kiezen om zelf de regels te gaan handhaven of huren hier een complexbeheerder voor in. In ieder geval zijn u en uw medebewoners verantwoordelijk voor de handhaving en de gevolgen van deze regels.

24. Welk situatie heeft uw voorkeur en kunt u uw keuze toelichten?
25. Waarom zou u niet voor situatie .. (1 verder dan keuze).. kiezen?
26. Ik heb u net gevraagd in welk situatie u wilt zitten. In welk situatie denkt u dat u momenteel zit in de huidige gang van zaken bij Woonbron?

Betekenis

27. Welke van de drie onderwerpen, de keuken, het schilderen of de overlast, vindt u het belangrijkste om over mee te praten of te beslissen? En welke het minst? Kunt u dit kort toelichten?
28. Hoeveel betekenis heeft het voor u dat u meer keuze krijgt in de mate waarin u iets te zeggen heeft en betrokken wordt bij de bedrijfsvoering van Woonbron? Waarom?
29. Heeft u nog andere onderwerpen / zaken waar u graag meer over zou willen zeggen of bepalen?

Tot slot

Ik wil u hartelijk danken voor uw medewerking.

30. Heeft u nog andere opmerkingen naar aanleiding van dit interview?
31. Mogen wij u in de toekomst nogmaals benaderen voor een vervolg/verdieping van dit onderzoek?
32. Wilt u dat wij u op de hoogte houden van de uitkomsten van dit onderzoek?

Waardebon: 10 euro

Bijlage IV. Overzichtstabel uitkomsten interviews

Aspecten	Bewoners	Bewoner 1, Vrouw	Bewoners 2, Man	Bewoner 3, Vrouw	Bewoner 4, Vrouw	Bewoner 5, Man
Complex	Vestiging	Delfshaven	Hoogvliet	Delfshaven	Hoogvliet	Hoogvliet
	Soort complex	Gemengd, enige huurder	Huurcomplex	Huurcomplex	Huurcomplex	Huurcomplex
Persoons- kenmerken	Leeftijd	67 jaar	56 jaar	25 jaar	74 jaar	59 jaar
	Inkomen	tot €2000,-	tot €2000,-	tot €2000,-	tot €2000,-	tot €2000,-
	Samenstelling huishouden	Eenpersoons	Eenpersoons	Eenoudergezin met kinderen	Eenpersoons	Eenpersoons
	Werkzaam	Nee	Nee	Ja, kinderopvang.	Nee	Nee
	Laatste werkervaring	Bij loodgietersbedrijf	Jobcoach op werkplaats	n.v.t.	Weet ze niet meer	Zelfstandig ondernemer
	Opleiding	MULO, boekhoud- kundige richting	MTS, machinist	MBO, SPW 4	Huishoudschool	Mavo
	Culturele gemeenschap	Nederlandse	Nederlandse	Nederlandse	Nederlandse	Nederlandse
Tevreden- heid en activiteit bewoner	(on)Tevreden met woning/complex	Tevreden woning, complex minder	Tevreden	Tevreden	Tevreden	Redelijk tevreden, buitenkant heeft opknappbeurt nodig.
	Tevreden met werk corporatie	Redelijk tevreden, meer schoonmaken	Redelijk tevreden, communicatie kan beter	Tevreden	Tevreden	Tevreden
	Tevreden met andere bewoners	Tevreden. Alleen contact directe burens	Tevreden, contact burens op galerij	Tevreden, oppervlakkig contact met burens	Tevreden, paar contacten met burens	Tevreden, weinig/geen contact met burens
	Waarde woning	Een thuis	Een thuis	Een thuis	Een thuis in wording	Een thuis
	Uiterlijk woning / complex	Belangrijk, vooral binnenkant woning	Belangrijk, vooral binnenkant woning	Alleen binnenkant belangrijk	Belangrijk, beide	Belangrijk, beide
	Eigen actie qua verbetering	Ja op gebied van onderhoud en tuin. Niet mbt sociaal beheer	Nee, ruimt heel af en toe rommel op	Ja op gebied van sociaal beheer. Perceptie burens speelt rol	Nee	Nee, maakt soms melding bij de opzichter
	Actief in commissies etc. buurt of complex (aanleiding, motief)	Nee	Nee	Nee (wel actief in buurt en buurtwacht geweest)	Nee	Nee
		A: Buurvrouw: Sociaal (Gezellig)	A: Weinig betekenis	A: Verankering in buurt	A: -	A: Ander doet het al
		M: Ontevredenheid	M: Eigen belang en ontevredenheid	M: Doelgericht, eigen belang en sociaal motief	M: Gezondheid	M: Ontevredenheid
	Vrijwilligerswerk	Nee, wilt wel	Sporadisch, eigen belang	Ja	Nee	Nee

Aspecten		Bewoner 1, Vrouw	Bewoners 2, Man	Bewoner 3, Vrouw	Bewoner 4, Vrouw	Bewoner 5, Man
Scenario keuken	Wilt situatie	3 (invloed)	3 (invloed)	3 (invloed)	2 (inspraak) Zegt situatie 1, maar lijkt situatie 2 te bedoelen.	3 (invloed)
	Reden	Garantie W, maar minder verantwoordelijkheden	Kleur + kosten bepalen, niet verantwoordelijk- heden	Garantie W, minder verantwoordelijkheden + gemakzucht	Voldoende keuze	Geen zorgen en verantwoordelijkheden
	Huidige situatie	4 (inzet)	1 (informatie)	2 (inspraak)	2 (inspraak) Zegt situatie 1, maar lijkt situatie 2 te bedoelen.	2 (inspraak)
Scenario verven	Wilt situatie	4 (inzet)	1 (informatie)	3 (invloed)	3 (invloed)	1 (informatie)
	Reden	Wilt beheer over kosten en wie het uitvoert	Overeenkomen met bewoners is niet mogelijk	Wel beslissen, niet de verantwoordelijkheden	Beslissingsrecht over de kleur	Vertrouwen in kundigheid W en overeenkomen met bewoners is lastig
	Huidige situatie	2 (inspraak) Zegt situatie 3, maar lijkt situatie 2 te bedoelen.	1 (informatie)	2 (inspraak)	1 (informatie)	1 (informatie)
Scenario Overlast	Wilt situatie	1 (informatie)	1 (informatie)	1 (informatie)	2 (inspraak)	1 (informatie)
	Reden	Bang niet meer sociale geaccepteerd te worden	Overeenkomen met buren niet mogelijk	Overeenkomen met buren niet mogelijk	Wil voorstel kunnen doen, niet meer ivm sociale acceptatie	Prioriteiten in het leven ergens anders. Wil enkel meldingen kunnen maken
	Huidige situatie	4 (inzet)	1 (informatie)	1 (informatie)	1 (informatie)	1 (informatie)
Betekenis	(minst) Belangrijkste onderwerp	1. Verven	1. Keuken	1. Keuken	1. Overlast	1. Verven
		2. Overlast	2. Verven	2. Overlast	2. Verven	2. Keuken
		3. Keuken (heeft hele mooie, anders 1)	3. Overlast	3. Verven	3. Keuken	3. Overlast
	Mate van zegenschap	Belangrijk	Niet belangrijk	Belangrijk	Redelijk	Niet belangrijk
		Indien ergens niet mee eens, dan mogelijkheid	Pas belangrijk als er iets te klagen valt	Indien ergens niet mee eens, dan mogelijkheid	Dat W naar haar luistert	Als het maar gebeurt
Overig	Overige	Nee	Ja, camerabeveiliging (wilt situatie 4, inzet)	Nee	Nee	Nee
	Opmerkingen?	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
	Vervolg onderzoek	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja
	Op hoogte houden	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Aspecten	Bewoners	Bewoner 6, Vrouw	Bewoners 7, Man	Bewoner 8, Man	Bewoner 9, Man	Bewoner 10, Man
Complex	Vestiging	Hoogvliet	Prins Alexander	Hoogvliet	IJsselmonde	IJsselmonde
	Soort complex	Huur	Huur	Huur	Gemengd, enige huurder	Gemengd
Persoons-kenmerken	Leeftijd	39 jaar	30 jaar	22 jaar	65 jaar	70 jaar
	Inkomen	tot €2000,-	tot €2000,-	tot €2000,-	tussen 2000 en 2450	Boven de € 2450,-
	Samenstelling huishouden	Eenpersoons	Eenpersoons	Eenpersoons	Tweepersoons	Tweepersoonshuishouden met thuiswonende kind(eren)
	Werkzaam	Ja, in de zorg	Ja, beddenzaak	Ja, sportinstructeur en Buitenschoolse Opvang	Nee	Nee
	Laatste werkervaring	-	-	-		Voorman-timmerman
	Opleiding	MBO, verpleegkunde	HBO, commerciële economie	MBO-4, bewegingsagogiek	Lager onderwijs en paar losse diploma's	Uitgebreide Technische School
	Culturele gemeenschap	Nederlandse	Nederlandse	Nederlandse	Nederlandse	Nederlandse
Tevredenheid en activiteit bewoner	(on)Tevreden met woning/complex	Tevreden	Zeer tevreden	Zeer tevreden	Zeer tevreden	Zeer tevreden
		Buren en overlast bouw niet	Keuken en cv ketel aan vervanging toe	-	Zou alleen een lift in mogen, ivm gezondheid	-
	(on)Tevreden met werk corporatie	Onduidelijk, meld niets aan Woonbron	Tevreden	Tevreden, communicatie had iets beter gekund	Ontevreden. Ze hebben nooit wat en als er dan x	Ontevreden, toewijzing van woningen moet anders
	Tevreden met andere bewoners	Zeer ontevreden	Weinig contact, geen - verbondenheid	Tevreden, contact burens op galerij	Zeer tevreden. Oppervlakkig maar goed contact met burens.	Zeer ontevreden
	Waarde woning	Tijdelijke woning	Een thuis	Een thuis	Een thuis	Een thuis
	Uiterlijk woning / complex	Niet beantwoord.	Redelijk belangrijk beide. Moet er netjes uitzien	Belangrijk, moet er netjes uitzien	Belangrijk, vooral de binnenkant.	Beide, een goed uiterlijk straalt uit naar de buurt
	Eigen actie qua verbetering	Nee	Te druk en pas actie bij ontevredenheid	Nee, zou complex-beheerder aanspreken	Ja, Pakt alles zelf aan	Ja, binnenshuis alles zelf, complex is dat wat lastiger
	Actief in buurt of complex (aanleiding, motief)	Nee	Nee	Nee	Ja. fotograaf voor buurt en activiteiten	Ja, tuincommissie, coordinator buurtpreventie en voorzitter van de bewonerscommissie
		A:	A:	A:	A:	A: Ontevredenheid
		M: Effect, komt toch geen verbetering in.	M: Te druk en pas actie bij ontevredenheid	M: Woont er net en sociale acceptatie	M:	M: Doelgericht
	Vrijwilligerswerk	Nee	Nee	Ja	Nee	Ja

Aspecten	Bewoners	Bewoner 6, Vrouw	Bewoners 7, Man	Bewoner 8, Man	Bewoner 9, Man	Bewoner 10, Man
Scenario keuken	Wilt situatie	2 (inspraak)	3 (invloed)	4 (inzet)	3 (invloed)	4 (Inzet)
	Reden	Eindverantwoording ligt niet bij huurder	Financiële redenen en verantwoordelijkheden	Eigen keuze over financieën en vorm	Eigen keuze, maar niet zetten ivp gezondheid	Geheel eigen keuze
	Huidige situatie	2 (inspraak)	2 (inspraak)	1 (informatie)	2 (inspraak)	2 (inspraak)
Scenario verven	Wilt situatie	3 (invloed)	2 (inspraak)	2 (inspraak)	2 (inspraak)	3 (invloed)
	Reden	Verantwoordelijkheid en kwaliteit bij Woonbron	Minder belangrijk, dus voor bewoners die wel willen	Verantwoordelijkheden bij W + met burens overeenkomen niet mogelijk	Belangrijk dat er één kleur komt, niet hoe het gedaan wordt.	Verantwoordelijkheden bij Woonbron omdat overeenstemming burens lastig is
	Huidige situatie	1 (informatie)	1 (informatie)	1 (informatie)	2 (inspraak)	1 (informatie)
Scenario Overlast	Wilt situatie	1 (informatie)	2 (inspraak)	2 (inspraak)	2 (inspraak)	3 (invloed)
	Reden	Sociale acceptatie en effect	Minder belangrijk, voor burens die het wel willen, 2	Wel voorstel doen, niet meer: sociale acceptatie	Corporatie kan woningen toewijzen, huurder niet.	Handhaving bij Woonbron vanwege Sociale acceptatie
	Huidige situatie	1 (informatie)	1 (informatie)	1 (informatie)	4 (inzet)	1 (informatie)
Betekenis	(minst) Belangrijkste onderwerp	1. Overlast	1. Keuken	1. Overlast	1. Overlast	1. Verven
		2. Keuken	2. Overlast	2. Keuken	2. Keuken	2. Overlast
		3. Verven	3. Verven	3. Verven	3. Verven	3. Keuken
	Mate van zeggenschap	Belangrijk	Redelijk	Belangrijk	Redelijk	Belangrijk
		Voelt zich betrokken, fijn gevoel	Alleen over onderwerpen binnenshuis	Bewoner zit er middenin: moet betrokken worden	Betrekken en informeren van bewoners. Keuze om mee te praten	Ivm ontevredenheid, maar eigenlijk werk van Woonbron
	Overige	Nee	Nee	Nee	Ja, reinigingsrechten, wel zelf schoonmaken	Nee
Overig	Opmerkingen?	Nee		Nee	Nee	Nee
	Vervolg onderzoek	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja
	Op hoogte houden	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja

Aspecten	Bewoners	Bewoner 11, Man	Bewoners 12, Vrouw	Bewoner 13, Man	Bewoner 14, Vrouw	Bewoner 15, Man
Complex	Vestiging	IJsselmonde	Prins Alexander	IJsselmonde	IJsselmonde	Hoogvliet
	Soort complex	Huur	Gemengd	Huur	Gemengd	Huur
Persoons-kenmerken	Leeftijd	65 jaar	58 jaar	71 jaar	80 jaar	61 jaar
	Inkomen	Tot €2000,-	Tot €2000,-	Boven de €2450	Tot € 2000,-	Tot € 2000,-
	Samenstelling huishouden	Tweepersoons	Tweepersoons	Tweepersoons	Eenpersoons	Tweepersoonshuishouden met thuiswonende kind(eren)
	Werkzaam	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
	Laatste werkervaring	Horeca, café eigenaar	Verzorgende in de wijk bij de thuiszorg	Stichting Omij (oprichter)	Secretarieel werk bij Quaker Oats	Scheepbouw en bij meubelbedrijf en kort technisch docent
	Opleiding	Basisonderwijs + losse horecadiploma's	MBO, Zorg	HBO	HBS-B met Latijn (gymnasium)	MTS en daarna jaar KMBO meubelopleiding
	Culturele gemeenschap	Nederlandse	Nederlandse	Nederlandse	Nederlandse	Zowel Nederlandse als Turkse
Tevredenheid en activiteit bewoner	(on)Tevreden met woning/complex	Zeervredend	Tevreden	Zeervredend	Redelijk	Tevreden
		-	Alleen ingang minder	Contact overlast woning	Ligging woning slecht, vloer galerij kan beter	Alleen veel overlast. Flat niet levensloopbestendig
	Tevreden met werk corporatie	Tevreden	Tevreden	Zeervredend	Redelijk, duurt lang en slechte communicatie	Ontevreden, wordt niets gedaan met klachten
	Tevreden met andere bewoners	Redelijk tevreden	Zeervredend	Zeervredend	Redelijk, contact burend maar geen vrienden.	Ontevreden, mensen zijn niet blij met hem
	Waarde woning	Een thuis	Een thuis	Een thuis	Een thuis	Een thuis
	Uiterlijk woning / complex	Beide, moet netjes zijn	Heel belangrijk, beide	Belangrijk beide	Belangrijk, beide	Belangrijk, allebij
	Eigen actie qua verbetering	Ja. Binnenshuis alles zelf, complex de tuin en mensen hierop wijzen	Ja probeert eerst zelf op te lossen.	Ja. Pakt op met de commissie	Ja. Pakt op met de commissie	Pakt veel zelf op. Probeerde bij W maar mee gestopt
	Actief in buurt of complex (aanleiding, motief)	Ja. Tuinen schouwen en (inactieve) bewoners-commissie, buurtbeheer	Ja, technische commissie, leefbaarheidscommissie en belangen groep (buurt)	Ja. voorzitter bewoners-commissie	Ja, voorzitter bewonerscommissie en technische commissie	Ja. Tuinen, en complexen
		A: Gevraagd door Woonbron en leuk	A: Eigen belang (slechte voorzieningen voor invalide broer)	A: Vanuit huis uit 'gewoon'	A: Ontevredenheid	A: Moet iets te doen hebben, eigen belang?
		M: Duur vh verblijf in de woning en doelgericht	M: Eigen belang, sociaal, en doelgericht	M: Sociaal motief	M:Doelgericht (complex) en eigen belang	M: Doelgericht, Eigen belang, Ontevredenheid
	Vrijwilligerswerk	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee

Aspecten	Bewoners	Bewoner 11, Man	Bewoners 12, Vrouw	Bewoner 13, Man	Bewoner 14, Vrouw	Bewoner 15, Man
Scenario keuken	Wilt situatie	4 (inzet)	3 (invloed)	4 (inzet)	4 (inzet)	3 (invloed)
	Reden	Geheel eigen keuze	Voldoende zeggenschap, verantwoording bij en garantie door Woonbron	Geheel eigen keuze Minimaal inspraak, moet aansluiten bij B	Geheel eigen keuze	Wil zelf beslissen maar niet uitvoeren.
	Huidige situatie	2 (inspraak)	2 (inspraak)	2 (inspraak)	2 (inspraak)	2 (inspraak)
Scenario verven	Wilt situatie	1 (informatie)	2 (inspraak)	2 (inspraak)	3 (invloed)	3 (invloed)
	Reden	Overeenstemming bewoners onmogelijk	Overeenstemming bewoners lastig, niet belangrijk en capaciteiten	Inspraak op de kleur en de manier, maar niet beslissing (capaciteiten)	Inspraak op de kleur maar niet uitvoering	Kiezen samen met burens, niet uitvoeren
	Huidige situatie	1 (informatie)	1 (informatie)	2 (inspraak)	3 (invloed)	(informatie)
Scenario Overlast	Wilt situatie	2 (inspraak)	1 (informatie)	2 (inspraak)	3 (invloed)	3 (invloed)
	Reden	Zelf inzet, handhaving door W, met bewoners overeenstemming lastig	Niet belangrijk en sociale acceptatie	Wel overleggen, niet de verantwoordelijkheden	Wel invloed, samen met bewoners regels bepalen niet handhaven.	Samen met burens de regels bepalen, maar niet handhaven
	Huidige situatie	1 (informatie)	1 (informatie)	2 (inspraak)	1 (informatie)	3 (inspraak)
Betekenis	(minst) Belangrijkste onderwerp	1. Overlast	1. Keuken	1. Overlast	1. Overlast	1. Overlast
		2. Verven	2. Overlast	2. Verven	2. Keuken	2. Keuken
		3. Keuken	3. Verven	3. Keuken	3. Verven	3. Verven
	Mate van zeggenschap	Belangrijk	Belangrijk	Belangrijk	Redelijk belangrijk	Belangrijk
		Eigen belang, doelgericht Verankering in de buurt, ongeïnteresseerde burens	Interessant en ruimte tot beïnvloeding	Vanwege ontevredenheid en eigen belang	Scepties of het lukt: Effect	Samen doen. Iedereen moet deelnemen en verantwoording nemen
Overig	Overige	Nee	Nee	Nee	Nee	Nee
	Opmerkingen?	Nee	Ja (uniek dat in commissies huurders én kopers zitten)	Nee	Nee	Nee
	Vervolg onderzoek	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
	Op hoogte houden	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja

Bijlage V. Tabellen behoefte aan zeggenschap

Tabel 4. Niet actieve respondenten

	Onderwerp		Zeggenschap	Huidig	Wilt	Behoefte	Reden
B1 (V)	Keuken	3*	Belangrijk	Inzet	Invloed	Minder	Garantie door Woonbron en minder verantwoordelijkheden
	Verven	1		Inspraak	Inzet	Meer	Wilt beheer over kosten en wie het uitvoert
	Overlast	2		Inzet	Informatie	Minder	Sociale acceptatie
B2 (M)	Keuken	1	Niet belangrijk	Informatie	Invloed	Meer	Kleur en kosten bepalen, niet verantwoordelijkheden
	Verven	2		Informatie	Informatie	Gelijk	Overeenkomen met burens is niet mogelijk + W taak
	Overlast	3		Informatie	Informatie	Gelijk	Overeenkomen met burens is niet mogelijk
B3 (V)	Keuken	1	Belangrijk	Inspraak	Invloed	Meer	Garantie door Woonbron, minder verantwoordelijkheden, gemakzucht
	Verven	3		Inspraak	Invloed	Meer	Wel beslissen, niet de verantwoordelijkheden
	Overlast	2		Informatie	Informatie	Gelijk	Overeenkomen met burens onmogelijk
B4 (V)	Keuken	2	Redelijk	Inspraak	Inspraak	Gelijk	Voldoende keuze
	Verven	3		Informatie	Invloed	Meer	Beslissingsrecht over de kleur
	Overlast	1		Informatie	Inspraak	Meer	Voorstel doen, niet meer i.v.m. sociale acceptatie
B5 (M)	Keuken	2	Niet belangrijk	Inspraak	Invloed	Meer	Geen zorgen en verantwoordelijkheden
	Verven	1		Informatie	Informatie	Gelijk	Vertrouwen kundigheid Woonbron, overeenstemming burens lastig
	Overlast	3		Informatie	Informatie	Gelijk	Andere prioriteiten. Wil enkel meldingen kunnen maken
B6 (V)	Keuken	2	Belangrijk	Inspraak	Inspraak	Gelijk	Eindverantwoording ligt niet bij huurder
	Verven	3		Informatie	Invloed	Meer	Verantwoordelijkheid en kwaliteit bij Woonbron
	Overlast	1		Informatie	Informatie	Gelijk	Wil niets vanwege sociale acceptatie en geen effect
B7 (M)	Keuken	1	Redelijk	Inspraak	Invloed	Meer	Financiële redenen en Woonbron de verantwoordelijkheden
	Verven	3		Informatie	Inspraak	Meer	Minder belangrijk, wel voor burens die het wel willen
	Overlast	2		Informatie	Inspraak	Meer	Minder belangrijk, wel voor burens die het wel willen
B8 (M)	Keuken	2	Belangrijk	Informatie	Inzet	Meer	Eigen beslissing over keuze: zowel financieel als vormgeving
	Verven	3		Informatie	Inspraak	Meer	Verantwoordelijkheden bij Woonbron en overeenstemming burens lastig
	Overlast	1		Informatie	Inspraak	Meer	Wel voorstel doen, niet meer ivm sociale acceptatie

*Getallen zijn wegingsfactor, 1= belangrijkste voor bewoner

Tabel 5. Actieve respondenten

	Onderwerp		Zeggenschap	Huidig	Wilt	Behoefte	Reden
B9 (M)	Keuken	2*	Redelijk belangrijk	Inspraak	Invloed	Meer	Eigen keuze, maar niet zetten ivp gezondheid
	Verven	3		Inspraak	Inspraak	Gelijk	Belangrijk dat er één kleur komt, niet hoe het gedaan wordt.
	Overlast	1		Inzet	Inspraak	Minder	Corporatie kan woningen toewijzen, huurder niet.
B10 (M)	Keuken	3	Belangrijk	Inspraak	Inzet	Meer	Geheel eigen keuze
	Verven	1		Informatie	Invloed	Meer	Verantwoordelijkheden bij Woonbron → overeenstemming bewoners lastig
	Overlast	2		Informatie	Invloed	Meer	Handhaving moet bij Woonbron blijven vanwege Sociale acceptatie
B11 (M)	Keuken	3	Belangrijk	Inspraak	Inzet	Meer	Geheel eigen keuze
	Verven	2		Informatie	Informatie	Gelijk	Overeenstemming bewoners onmogelijk
	Overlast	1		Informatie	Inspraak	Meer	Wil zich inzetten, maar handhaving door W + overeenstemming bewoners
B12 (V)	Keuken	1	Belangrijk	Inspraak	Invloed	Meer	Voldoende zeggenschap, verantwoording bij en garantie door Woonbron
	Verven	3		Informatie	Inspraak	Meer	Overeenstemming bewoners onmogelijk, niet belangrijk en capaciteiten
	Overlast	2		Informatie	Informatie	Gelijk	Niet belangrijk en sociale acceptatie
B13 (M)	Keuken	3	Belangrijk	Inspraak	Inzet	Meer	Geheel eigen keuze. Minimaal inspraak, moet aansluiten bij bewoners
	Verven	2		Inspraak	Inspraak	Gelijk	Inspraak op de kleur en de manier, maar niet beslissing (capaciteiten)
	Overlast	1		Inspraak	Inspraak	Gelijk	Wel overleggen, niet de verantwoordelijkheden
B14 (V)	Keuken	2	Redelijk belangrijk	Inspraak	Inzet	Meer	Geheel eigen keuze
	Verven	3		Invloed	Invloed	Gelijk	Inspraak op de kleur maar niet uitvoering
	Overlast	1		Informatie	Invloed	Meer	Wel invloed en samen met bewoners regels bepalen, maar niet handhaven.
B15 (M)	Keuken	2	Belangrijk	Inspraak	Invloed	Meer	Wil zelf beslissen maar niet uitvoeren.
	Verven	3		Informatie	Invloed	Meer	Kiezen samen met burens, niet uitvoeren
	Overlast	1		Inspraak	Invloed	Meer	Samen met burens de regels bepalen, maar niet handhaven

* Getallen zijn wegingsfactor, 1= belangrijkst voor bewoner

Bijlage VI. Voorbeeld transcriptie, interview bewoner 3

Locatie: Nieuw Westen – vestiging Delfshaven

Complex: Huur

Datum: 30 oktober 2013

Gespreksduur: 29.54 min

Opmerking:

I: Interviewer

B3: Bewoner 3, Mevr. [REDACTED] – niet actief

I: *(Introductie en uitleg onderzoek, is niet opgenomen)*

Algemene vragen

I: Ik zou willen beginnen met wat algemene vragen. Wat is uw leeftijd?

B3: Ik ben 25

I: En wat is de samenstelling van uw huishouden?

B3: Alleenstaande moeder met twee kinderen en derde op komst.

I: Bent u momenteel werkzaam?

B3: Ja ik werk in de kinderopvang. Ik ga na mijn bevalling terug en dan krijg ik een 6 maanden contract.

I: Gefeliciteerd alvast, ook met de kleine.

B3: Dank je wel.

I: Wat is de hoogst genoten opleiding die je gevolgd hebt?

B3: Ik heb SPW 4, SPW 3 en helpende niveau 2 met medicijnen. Dus ik mag medicijnen toedienen en zo. Dat is meer verzorgend en die andere is kinderopvang, gehandicapte, noem maar op verschillend.

I: Ja oké, ik heb nog een persoonlijke vraag als u deze niet wilt beantwoorden hoeft dat niet per se. Ik ben benieuwd in welke inkomensklasse uw inkomen valt van uw hele huishouden per maand, netto?

B3: Nu in ieder geval tot 2000, want ik heb behoud van mijn uitkering. En na mijn zwangerschapsverlof krijg ik een 6 maanden contract en ik weet nog niet wat ik ga verdienen.

I: Prima. En tot welke culturele gemeenschap rekent u zichzelf? Bijvoorbeeld Nederlands, Turks, Surinaams..

B3: Nederlands en mijn kinderen zijn dan half Antilliaans.

I: Oké, je voelt jezelf wel Nederlands?

B3: Ja

De woning en huidige activiteit(en)

I: Oké, nou de volgende vragen die ik u wilde stellen gaan woning en het complex. En over de activiteiten, dus in welke mate je zelf actief bent. Kunt u mij vertellen hoe tevreden of ontevreden u bent met uw woning en complex?

B3: Ik ben wel tevreden, maar nu moet ik zoeken naar een grotere woning want ik heb maar 2 slaapkamers en met drie kinderen wordt dat moeilijk. Maar voor de rest is het wel leuke burens. Af en toe wel gehorig 's avonds, de Turkse burens zijn wel een beetje luidruchtig. Maar voor de rest ...

I: Helemaal tevreden?

B3: Ja hoor

I: Ook over de woning zelf, behalve dat die dan iets te klein is?

B3: Als er iets is.. Laatst had ik iets met mijn gaskachel, dat die het niet deed, en die kwamen ze vullen. Als er iets is kan je gewoon bellen en dan komen ze gelijk.

I: Dus de woning is helemaal goed maar ook het complex?

B3: Ja, het is en gezellig complex dus..

I: Oké, hoe tevreden bent u over hoe de corporatie, zeg maar hoe Woonbron haar werk doet?

B3: Ja gewoon goed. Als je belt proberen ze gewoon snel een oplossing te verzinnen en zo snel mogelijk te komen. Dus wel goed ja.

I: Oké, mooi om te horen. En hoe blij ben je met de overige burenen?

B3: Ja tevreden. Ik had in het begin nieuwe benedenburen en daar was meer miscommunicatie mee. Nou ja miscommunicatie, dat ging meer vanuit gaar vriend denk ik, dat mijn kinderen te luidruchtig waren. Eerst waren mijn kinderen te luidruchtig want ze was hoogzwanger, dus moest ik mijn kinderen 's ochtends.. ja mijn kinderen zijn gewoon wild, die leven gewoon thuis. En zij wilde dat ik mijn kinderen stil liet spelen in de ochtend. Want het was zondag, en ik zei ja het zijn kinderen, ik kan ze moeilijk vastbinden. En toen was het weer mijn hond. En toen heb ik ze gewoon aangesproken. Laatst hadden we ook echt goede ruzie, maar ja kijk nu mag ik niets zeggen.

I: Maar dat heb je opgelost door.. (wordt onderbroken)

B3: (onderbreekt I). Ik heb gewoon tegen hunzelf niet echt, maar tegen Woonbron gezegd dat ze het hebben over een klein kind. Terwijl zij echt om 03.00 uur 's nachts ruzie hebben en op de deuren bonken en alles. Dus ik zei ook tegen Woonbron... en de ramen stonden op, en buiten de burenen en zo, iedereen had het gehoord dus...

I: Ja ja, in dit geval heb je dus Woonbron gebeld.

B3: Nou ik kwam toevallig iemand tegen. Ze komen hier ook af en toe. Dus ik had gewoon aangegeven van dit en dat. Maar voor de rest gaat het gewoon goed. Laatste tijd niets meer, dat is echt iets van het begin. Misschien dat ze gewend zijn.

I: En als je over andere zaken of op andere momenten ook problemen hebt, bel je dan ook Woonbron of pak je het zelf op?

B3: Meestal gewoon zelf, maar omdat ik een paar keer met hun had gepraat dacht ik nou ja dit moet gewoon via Woonbron.

I: Want wat doe je normaal gesproken zelf dan?

B3: Ja gewoon zelf vragen dit of dat, of kan het wat rustiger. We doen het meestal gewoon onderling. Ik zeg ook wel eens over de hond, want hij blaft wel eens, zo van als je er last van hebt geef het aan.

I: Dus je pakt gewoon zelf de communicatie op.

B3: Ja

I: En als u zou moeten kiezen, beschouwd u uw huis als een dak boven uw hoofd, een tijdelijke woning of als uw thuis?

B3: Ja echt wel een thuis. Ja, nu moet ik dan wel verhuizen, maar het is echt wel gewoon voor de kinderen gezellig, opa en oma tegenover, ze weten de weg, ja echt gewoon een thuis. Alleen jammer dat het twee hoog is met trappen

I: Ja als je kleine kinderen hebt is dat niet fijn.

B3: Ja en met de boodschappen en alles is toch best wel vermoeiend om elke keer al die trappen op te moeten. Dus ik wil nu het liefs naar een benedenwoning kijken, maar wel ook gewoon hier in de buurt.

I: Oké. En hoe belangrijk vindt u het uiterlijk van uw woning(complex)? Gaat het dan vooral om de binnenkant of de buitenkant.

B3: Wel belangrijk, maar ook weer niet echt. Gaat meer om hoe jij je huis zelf maakt vind ik. Het huis gaat om van binnen, niet om van buiten.

I: Binnenkant vind je belangrijker dan de buitenkant.

B3: Ja, moet er wel gewoon.. niet dat het eruit ziet dat het kan instorten binnen 1 of 2 dagen. Maar het hoeft ook niet helemaal perfect er uit te zien. Ik vind je moet het zelf gezellig maken, dus...

I: Maar het onderhoud van het complex, vind je dat dan wel of niet belangrijk?

B3: Uhh tja. Ze hebben nu dan de hallen schoongemaakt, maar als dat niet gebeurt vind ik ook dat je dat gewoon met je burens kan doen. Ene week doe ik het, andere week doen jullie het. Wel gewoon dat het schoon is, want ja er wonen kinderen, er lopen andere, je kan snel ziek worden en noem maar op.

I: Doen jullie dat nu ook gewoon onderling afspreken?

B3: Nee, nu wordt het door Woonbron gedaan.

I: Maar je zou het niet erg vinden om het zelf te moeten doen?

B3: Nee als iedereen mee doet gewoons. Als je gewoon afsprekt dit of dat dan zou ik het niet erg vinden. Het is alleen ff dat trappenhuis, hal.

I: Oké, en heb je misschien punten die verbeterd kunnen worden aan je woning of complex?

B3: Uhm nee, de punten die er waren met kapotte deuren en zo die zijn al opgepakt. Dus momenteel niet.

I: Ben je eigenlijk zelf actief? Doe je iets in de buurt, in het complex of ergens anders?

B3: Nou in de buurt doe ik dan hierzo in de speeltuin af en toe helpen, activiteiten, Halloween noem maar op als ik vrij ben van werk.

I: Dus, dat is een soort vrijwilligerswerk

B3: Ja, gewoon helpen met bingo, de kinderen begeleiden, Halloween en noem maar op.

I: Oké, leuk! En wat is dan de reden dat je dit doet?

B3: Ik vind het gewoon leuk om met kinderen te werken, mijn kinderen komen ook hier, ik ken alle andere kinderen die gewoon hier komen. En de begeleiders die hier werken, dus gewoon een beetje de helpende hand.

I: Dus je vindt het zelf leuk, maar vind je ook bijvoorbeeld dat je iets terug doet voor de maatschappij?

B3: Ja de kinderen vinden het leuk en als er niet genoeg begeleiding is gaat het niet door dus ja. Ik vind het gewoon belangrijk.

I: Ja, oké. En hoe ben je hiertoe gekomen?

B3: Gewoon automatisch. Mijn moeder doet sowieso vrijwilligerswerk hier, en ja gewoon bijspringen en helpen als je het ziet.

I: Je was al hier bekend en zag dat er hulp nodig was?

B3: Ja.

I: Doet doe je verder nog iets aan vrijwilligerswerk?

B3: Nee. Nou ik heb wel in het begin meegedaan met buurtpreventie. Maar daarmee ben ik gestopt omdat ik gewoon druk werd en dan twee kinderen. Opa kan niet altijd oppassen. Dat heb ik een tijdje gedaan. Dat heb ik eerst 's avonds gedaan en toen overdag met een collega van hier. Gewoon op puntjes kijken waar het fout ging en alles.

I: En wat is dan de reden dat je dat deed?

B3: Ja gewoon een beetje in de maatschappij ook meelopen. Want ja als je zelf ook een stoeptegels ziet en je valt erin of je struikelt erover dat je denkt nou ja vervelend, om het netjes te zeggen. Maar ja als je er toch iets aan kan doen en ze hebben zoiets in de buurt. Gewoon om een veiligere buurt te maken, want ja mijn kinderen spelen ook buiten.

Scenario 1: Keuken

I: Oké, dit waren wat algemene vragen. Ik wilde u nu een aantal situaties voorleggen. En heb een samenvatting hiervan gemaakt op deze blaadjes, dan kunt u meekijken. In elk van deze situaties mag u in bepaalde mate meepraten of beslissen over zaken. De eerste situaties gaan over uw keuken. Ik lees gewoon een verhaaltje voor en op dit blaadje staat kort samengevat wat uw rol is en die van Woonbron. Ik zou graag van jou willen weten welke situatie je voorkeur heeft en waarom.

B3: Ja oké.

I: *(leest situaties voor en wijst op samenvatblad de goede situatie aan)*

I: Welk van deze situaties zou je voorkeur hebben?

B3: Nou ik denk toch 3. Want ja het is toch een huis van Woonbron en zij weten hoe oud en duur de keuken is en noem maar op. Als je gewoon samen met Woonbron overlegt van ik vind mijn keuken te oud.. of zo van de burens hebben een nieuwe keuken gehad, ik wil ook graag een nieuwe keuken, ik zeg maar iets. Nou ja dan toch samen met Woonbron overleggen. Zij zijn de aanbieder, je huurt toch bij hun. Dus ja dan kies jij de keuken en Woonbron kiest gewoon. Dat was toen ook ja, toen kreeg je kleuren en wat je wilde enzo.. en ja dat kies je en Woonbron regelt dan de rest.

B3: En dat is ook wat je zelf graag zou willen?

B3: Ja

I: En wat is dan de reden dat je niet voor situatie 4 zou gaan?

B3: Ja toch het is een huurhuis. Dus ja als je iets kapot maakt dan betekent dat je het zelf uhh ja met Woonbron.. als het eigen schuld is. En als iemand een keuken plaatst en het is niet goed, dan mag jij het op gaan lossen. En als je het via Woonbron doet dan weet je gewoon zeker dat er niets fout.. ja er kan altijd wel iets fout gaan maar het is wel goed gezet en als hun weten hoe het huis in elkaar zit, en weten hoe of wat.

I: Maar is het dan zo dat je dat kiest omdat je garantie krijgt of omdat zelf bang bent om het eventueel fout te doen, het niet te kunnen?

B3: Nou sowieso je krijgt er garantie op en niet zo dat ik het bang het fout zou doen of niet zou kunnen, maar het lijkt mij makkelijker ook. En ja veiliger ook. Je weet ook niet hoelang hun er over doen en Woonbron.. ja

I: Oké, duidelijk. Ik heb je net gevraagd in welk situatie je wilt zitten. In welk situatie denk je dat je momenteel zit? Dus wat Woonbron u aanbiedt, welke situatie

B3: *(lange stilte)*. Ik denk ook weer 3. Want je moet toch bij Woonbron aangeven van mijn keuken is te oud en mag ik een nieuwe keuken want ik wil een andere kleur ofzo ik zeg maar wat. En dan komt Woonbron toch eerst kijken of het nodig is, want ja ze gaan niet zomaar geld uitgeven, we zitten in de crisis en alles. Dus dan mag je overleggen en dan geven zij aan van ja dit zijn je keuzes die je kan maken en zij regelen de rest dan.

I: Dus je mag kiezen uit een bepaald aantal keuzen, maar niet geheel je eigen keuken kiezen?

B3: Ja

I: Ja, dus dat is een eigenlijk situatie 2. Want in 3 mag je namelijk geheel je eigen keuken kiezen, zolang het maar binnen en bepaald budget valt.

B3: Oké, ja want hoe ik het bij mijn buurvrouw had gezien.. dan kreeg je echt een blaadje met dit zijn de keukendeuren, want je mocht wel kiezen maar dan had je een bepaald aantal, 5 a 6, kleuren. En wat jij dan wilde dat werd erin geplaatst.

I: Oké dus dan kan je nog wel een beetje je eigen voorkeur aangeven.

B3: Ja, het is namelijk niet zo dat ze zeggen hier heb je drie kleuren en daar moet je uit kiezen. Ik weet niet, maar volgens mij dat als je een andere kleur wilde en die er niet op stond dat dan wel kon.

I: Oké dus je kan ook nog een voorstel doen voor iets anders.

B3: Ja geloof het wel.

Scenario 2: Verven buitenzijde complex

I: Oké, ik heb nog zo'n situatie. Deze gaat over het verven van de buitenkant van uw complex. Dus dat gaat wat minder over uw eigen woning, maar meer over het hele complex.

B3: Oké

I: *(leest situaties voor en wijst op samenvatblad de goede situatie aan)*

I: Opnieuw, welk situatie zou uw voorkeur hebben?

B3: Uhm, ik denk toch ook 3

I: Zou u dat kunnen toelichten?

B3: Ja gewoon, je bent natuurlijk in een complex dus je moet overeenkomen met een kleur. En hoe vaak er geschilderd wordt lijkt mij logisch, want je kan niet elke maand of elk jaar zeggen nee dit kleurtje wil ik niet meer, we willen een andere kleur. En ja eisen en kleur, je moet natuurlijk niet als je burens zeg maar bruin hebben, dat jij met rood of paars... het moet natuurlijk wel een beetje hetzelfde eruit zien zeg maar. En regelt het schilderwerkzaamheden (*leest van blad*).. ja ik begrijp dat, Woonbron wil natuurlijk wel weten hoe en wat er gedaan wordt.

I: Waarom is het belangrijk voor jou dat je bepaalde dingen zelf kan aangeven?

B3: Nou omdat je dan ook hebt zo van hun vinden zwart mooi, maar jij vindt zwart helemaal niet mooi en de andere bewoners ook niet.. Dan mag je wel je eigen mening uiten en ja dat je gewoon tot overeenkomst kan komen met ze allen.

I: En dan weer de vraag, waarom zou je niet voor situatie 4 willen gaan?

B3: Ik denk van je kan samen de kleur wel kiezen en of er geschilderd kan worden, maar ja net zoals ik zeg.. eentje zegt misschien over een maand wil ik een andere kleur of ik vind het toch niet mooi. Ja, je moet het geld er voor hebben.. en ja je vraagt offertes aan (*leest van blad*)... ja de een doet het en de ander doet het niet. Er kan miscommunicatie komen, het kan lang duren en noem maar op. En je kan een schildersbedrijf in dienst nemen maar misschien neem je wel een hele verkeerde, of je denkt dat hij goedkoop is maar achteraf zijn er toch veel valkuilen. Ja, dus ik vind 3 toch echt... dat Woonbron de dingen regelt en dat jij dan zelf toch een inspraak hebt van ik vind dit leuk en dit leuk en noem maar op.

I: Ja dus je maakt wel je eigen keuzen maar je hebt niet te maken met de eventuele gevolgen.

B3: Niet de verantwoordelijkheden nee. Dat die gewoon bij Woonbron liggen.

I: Oké helder. Dan opnieuw de vraag: waar denk je dat je momenteel zit in de huidige gang van zaken bij Woonbron? Wat mag je momenteel zelf beslissen?

B3: Ik denk.. een beetje tussen 2 en 3, het is een beetje hetzelfde. Alleen je bepaald dan hoe vaak er geschilderd moet worden en bij 3 is het dan om de hoeveel jaar.

I: Is er al wel eens geschilderd terwijl jij in het complex woont?

B3: Buitenkant.. nee alleen dingen nagekeken enzo. Alleen binnenkant, dat wel maar de buitenkant niet.

I: Maar je denkt wel dat je in bepaalde mate mag meepraten over wat er gaat gebeuren en in welke kleur bijvoorbeeld?

B3: Denk het wel. Ik denk wel dat je een brief krijgt van we gaan, tenminste zo was het bij de binnenkant, we gaan dit en dat schilderen en dat was toen dezelfde kleur. Maar ik denk wel dat ze dan zeggen 'dit zijn de kleuren, je mag een keuze maken' en dat ze dan gaan kijken of is de kleur haalbaar of hebben andere bewoners iets anders en dat ze dan daar uit kiezen..

I: Oké dus samen met de andere bewoners kies je een kleur binnen een aanbod van Woonbron.

B3: Ja

I: Dat beschrijft situatie 2, niet hebt niet de eindbeslissing in handen maar mag wel een voorstel doen voor bijv. de kleur.

Scenario 3: Overlast in het complex

I: Oké, dan gaan we door naar de laatste. Deze gaat over een sociaal onderwerp, het gaat over overlast. Ik ga u weer vier situaties voorleggen.

I: (*leest situaties voor en wijst op samenvatblad de goede situatie aan*)

B3: Oké, ik ga dan toch voor situatie 1

I: Oké, en kan je dat toelichten?

B3: Ja. Ik vind je bent sowieso in een wooncomplex, je bent samen en ik kan regel a leuk vinden en een ander vind regel b leuk, daar komt alleen maar miscommunicatie van. Er komt een soort strijd en ik vind dat als er al sowieso huisregels bestaan houd je daaraan. Dan is er gewoon niets.. het enige wat

je moet doen is je gewoon houden aan de huisregels en niet overtreden. En dan vind ik dat Woonbron dan informatie moet geven van er komen nieuwe of andere. Ik vind het beter dat iemand van buitenaf de regels maakt, dan dat je dat met ze alle doet want er komt altijd wel iets waardoor je botst. De ene is het daar niet mee eens en de ander daar weer niet mee eens. Ja noem maar op.

I: En heb je eventueel dingen die je mist in de huisregels? Want in situatie 2 en 3 zou je dat eventueel kunnen toevoegen.

B3: Nu momenteel vind ik de huisregels die bij ons zijn wel gewoon goed.

I: Oké, de reden dat je dan ook niet voor situatie 2 kiest is dat je er niet uit zal komen met de bewoners?

B3: Nee want je hebt toch dat je dan botsingen krijgt en wrijvingen. En omdat het dan misschien alleen maar erger wordt. Ter voorbeeld de buurman heeft twee honden in het portiek, van mij mag dat maar misschien vind een ander de honden wel niet leuk en hun kunnen dan zeggen wij willen geen honden en nu staat er gewoon 'honden mogen wel'. Alleen mogen ze niet in het portiek plassen poepen en noem maar op en aan de lijn. En dan zou het toch gaan van hun wonen er al langer en hebben altijd honden gehad en dan ga je toch ja die wrijving krijgen, van ja de irritatie naar elkaar toe van die wil dat en die wil mij eruit, die hond eruit en noem maar op.

I: Dan gaan de bewoners meer regels maken naar hun eigen persoonlijke voorkeur?

B3: Ja ja, wat hun willen. En ik vind dat als Woonbron het doet dan is het neutraal. Daar heb je je aan te houden. Doe je dat niet, ja dan zijn de gevolgen voor jezelf.

I: In welke situatie denk je dat je momenteel zit?

B3: In situatie 1 ook.

I: Eigenlijk om dezelfde reden wat je net zei?

B3: Ja

Betekenis

I: Oké, goed dat waren de situaties, dan zijn we bijna klaar. Ik heb nog wel een vraag over de betekenis van de antwoorden die je gaf. Welk van deze drie onderwerpen vind je het belangrijkste, dus dat jij ergens over kan meepraten? We hadden de keuken, het verven en de overlast.

B3: Ik denk toch de keuken. Omdat zoals ik al zei, buitenzijde enzo ja dat vind ik niet echt belangrijk hoe het eruit ziet want het gaat meer om de binnenkant. Je moet er een huis van maken, jij moet je er thuis voelen. Ja, en als iemand die thuis woont en een keuken heeft die niet mooi eruit ziet of bijna uit elkaar valt en die persoon wil graag een nieuwe keuken en Woonbron zegt nee nog een paar jaartjes.. ja dan ga je misschien ook denken 'ik wil de keuken niet meer in, ik wil geen mensen meer in de keuken laten want het ziet er niet uit, ik voel me niet thuis zo'. Dat vind ik belangrijk dan dat je zegt wauw het huis ziet er van buiten mooi uit, maar je voelt je er niet thuis.

I: En welke vind je dan het minst belangrijk?

B3: De buitenkant ja.

I: Het verven. En overlast, vind je die wel of niet belangrijk?

B3: Nou ik vind het overlast gewoon normaal ja.. zal altijd wel met kinderen en met andere, overlast ja heb je altijd wel met je burens. Of je doet het onderling oplossen en of ja als je er niet uitkomt dan heb je je huisregels en kan je kijken hoe het daar staat. Of je kan Woonbron inschakelen of een persoon die ertussen kan. Dus overlast.. ja je hebt gewoon je regels en daar moet je je aan houden vind ik want je huurt bij iemand anders. Anders moet je een eigen huis gaan kopen, daar ben je eigen baas.

I: Ja dat klopt (*lacht*). En hoeveel betekent het voor jou dat je mag meepraten of beslissen over bepaalde zaken.

B3: Ja ik zou het wel goed vinden als je mee kan beslissen. Sommige dingen ben je het niet mee eens en sommige dingen wel, dan kan je gewoon je mening geven en kan je altijd kijken wat eruit komt.

I: Dus je vindt het wel belangrijk?

B3: Ja

I: Zou je het dan meer willen dan het momenteel gebeurd?

B3: Ja ik vind dat je momenteel best betrokken wordt, je krijgt brieven en noem maar op. Als er iets met je keuken is, dan kan je bellen. Je kan vragen van ik heb mijn keuken zo maar ik wil graag een ander. Dan zeggen ze je hebt je keuken zo en zo lang en dan kan je wel gewoon meepraten. Dus ik vind het wel...

I: Ja dat kwam ook al uit de antwoorden die je net gaf naar voren.

I: Heb je misschien zelf nog andere punten waar u meer te zeggen over zou willen hebben?

B3: Nee bij mij, of bij ons, in het portiek gaat het gewoon goed. Goed onderhoud enzo. Vorige keer was het in de kelder dat er veel rotzooi werd gedumpt en dan geef je dat aan bij Woonbron en dan sturen ze iemand langs om te kijken. En het wordt opgeruimd en alles. Nee, ik loop op dit moment nergens tegen aan waarvan ik zeg dit kan beter of daar wil ik iets over kunnen zeggen.

I: En als je klachten zou hebben denk je dat je dan wel meer zou willen meepraten of beslissen?

B3: Nee ik denk meer van alleen als je klachten zou hebben dan.. overlast dan denk ik meer. Want ja dat is echt buiten complex (*kijkt naar samenvattingsblad verven buitenzijde complex*) dat is ja... wat voor een klachten kan je daar over hebben, ja je kan misschien het niet mooi vinden of zo..

Tot slot

I: Dat waren zo ver de vragen, heb je misschien nog opmerking of vragen na aanleiding van het interview?

B3: Nee het was duidelijk.

I: Mogen wij jou in de toekomst nogmaals benaderen voor een vervolg of een verdieping van dit onderzoek?

B3: Ja hoor.

I: Harstikke mooi. En wilt u dat wij u op de hoogte houden van het onderzoek?

B3: Ja is goed.

I: Oké heb je misschien een emailadres of wil je het liever via de post?

B3: Maakt niet uit, wat voor u het makkelijkst is.

I: Oké dan doen we het via de email...

I: Dan wil ik u hartelijk bedanken voor het interview.

Bijlage VII. Opzet enquête

Welkom bij onderzoek 'Bewoners aan het stuur' in de regio Rotterdam

Woonbron is bezig met een onderzoek 'Bewoners aan het stuur' waarin wij proberen te achterhalen wat u als huurder voor wensen heeft met betrekking tot uw woning en complex. Wij zijn benieuwd of u wellicht wilt meepraten of meebeslissen over bepaalde zaken en wat u allemaal zelf doet qua onderhoud. Om dit te weten te komen, willen we u een aantal vragen voorleggen. Het invullen van deze enquête zal ongeveer 20 minuten van uw tijd in beslag nemen.

De enquête bestaat uit 5 delen:

1. Vragen over uzelf
2. Woning en omgeving
3. Scenario's
4. Zeggenschap en participatie
5. Enkele slotvragen

U kunt de enquête schriftelijk invullen, maar natuurlijk ook via internet: **www.bewonersaanhetstuur.nl**

Als dank voor uw bijdrage kunt u kans maken op meer dan 300 leuke prijzen. In juni worden de prijzen verloot, zodra u heeft gewonnen, nemen wij contact met u op. Daarnaast stellen wij het zeer op prijs als u later mee wilt doen aan vervolgonderzoek.

DE PRIJZEN

- Een ballonvaart boven Rotterdam voor twee personen
- Entreekaartjes naar de top van de Euromast
- Een rondvaart over de Maas door de Spido
- Entreekaartjes voor Diergaarde Blijdorp
- Iris-cheques (waardebonnen) van € 15,-

Hulp bij het invullen

Aankruisen

We willen u vragen (met een blauwe of zwarte pen) een kruisje te zetten in het hokje bij uw antwoord. Om de vragenlijsten (automatisch) te kunnen verwerken vragen wij u alle antwoorden in de hokjes te noteren en niet buiten de hokjes te gaan.

Dus zo: ☒

Het corrigeren wanneer u zich heeft vergist bij het aankruisen

U kleurt het hokje dat u verkeerd heeft aangekruist volledig in. Vervolgens zet u een kruisje in het hokje bij het juiste antwoord. Een eenmaal ingekleurd hokje is niet meer te herstellen tot een geldig antwoord.

Dus zo: ☐

Schaalvragen

Bij verschillende vragen in de Woontest dient u bij de beantwoording gebruik te maken van zogenaamde 'antwoordschalen'. Hieronder is een voorbeeld van zo'n antwoordschaal afgebeeld:

sterk mee oneens	mee oneens	neutraal	mee eens	sterk mee eens
☐	☐	☐	☐	☐

Vragen over uzelf

1. Bent u:

☐ Man ☐ Vrouw

2. Wat is uw huidige leeftijd in jaren?

Jaar

3. Wat is uw postcode en huisnummer (en eventuele toevoeging)?

Postcode Huisnummer Toevoeging

4. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden, inclusief uzelf en thuiswonende kinderen?

- ☐ 1 persoon ☐ 3 personen ☐ 5 personen
☐ 2 personen ☐ 4 personen ☐ 6 of meer personen

5. Wat is uw huishoudenssituatie?

- ☐ Alleenstaand
☐ Alleenstaand met thuiswonende kinderen
☐ Samenwonend / getrouwd zonder (thuiswonende) kinderen
☐ Samenwonend / getrouwd met thuiswonende kinderen
☐ Op kamers of inwonend bij Hospita
☐ Thuiswonend bij ouders / familie
☐ Ik deel het huishouden met anderen (vrienden, familie, (on)bekenden)
☐ Anders, nl...

6. Hoe voelt u uzelf? En wat is het geboorteland van uw vader en uw moeder?

	U voelt Uzelf	Vader	Moeder
Nederlands	☐	☐	☐
Turks	☐	☐	☐
Marokkaans	☐	☐	☐
Antilliaans	☐	☐	☐
Indonesië	☐	☐	☐
Surinaams	☐	☐	☐
Anders, nl:...	n.v.t	n.v.t	n.v.t.

7. Welke van de volgende situaties is het meest op uzelf en eventueel uw partner van toepassing?

	Uzelf	Partner
Zelfstandig werkzaam (voor eigen rekening)	☐	☐
In loondienst fulltime	☐	☐
In loondienst parttime	☐	☐
Huisman / huisvrouw	☐	☐
Studerend / schoolgaand	☐	☐
Gepensioneerd en AOW-uitkering (ouder dan 65 jaar)	☐	☐
Gepensioneerd / VUT / Wachtijdgeld (jonger dan 65 jaar)	☐	☐
Bijstand / ABW / IOAW / IOAZ	☐	☐
Werkloos / werkzoekend met WW-uitkering	☐	☐
Invalide / arbeidsongeschikt (WAO)	☐	☐
Anders	☐	☐

8. Wat is de hoogste opleiding die u met een diploma heeft afgerond of waar u op dit moment mee bezig bent (en van uw eventuele partner)?

	Uzelf	Partner
Lagere school, basisonderwijs	☐	☐
Lager beroepsonderwijs (LBO, VMBO, LTS, LHNO, LEAO, e.d.)	☐	☐
MAVO, MMS, MULO, ULO	☐	☐
Middelbaar beroepsonderwijs (MBO, MTS, MEAO, e.d.)	☐	☐
HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium	☐	☐
Hoger beroepsonderwijs (HTS, HEAO, PABO, e.d.)	☐	☐
Universitair onderwijs	☐	☐

9. Wat is het gezamenlijk netto maandinkomen van u en uw eventuele partner samen? (exclusief eventueel inkomen van inwonende kinderen)

- | | |
|--|--|
| ☐ Minder dan € 950,- per maand | ☐ Tussen € 3.150,- en € 3.500,- per maand |
| ☐ Tussen € 950,- en € 1.300,- per maand | ☐ Tussen € 3.500,- en € 5.000,- per maand |
| ☐ Tussen € 1.300,- en € 1.900,- per maand | ☐ Tussen € 5.000,- en € 7.500,- per maand |
| ☐ Tussen € 1.900,- en € 3.150,- per maand | ☐ Meer dan € 7.500,- per maand |
| ☐ Wil ik niet zeggen | |

10. Hoe lang woont u al in uw woning?

- ☐ Korter dan 1 jaar
☐ 1 tot 5 jaar
☐ 5 tot 10 jaar
☐ Langer dan 10 jaar

11. Heeft u plannen om binnen 2 jaar te gaan verhuizen?

- ☐ Ja, zeker
☐ Ja, waarschijnlijk wel
☐ Misschien, ik sluit dat niet uit
☐ Nee, waarschijnlijk niet
☐ Nee, zeker niet

12. In wat voor een complex woont u?

- ☐ Huurcomplex
☐ Gemengd complex (zowel huurders als kopers)

13. In welk type woning woont u?

- ☐ Corridorwoning
☐ Galerijwoning
☐ Portiekwoning

13. Welke van onderstaande punten is op u van toepassing?

☐ Ik ben actief in een technische commissie	☐ Ik ben actief in een huurdersorganisatie
☐ Ik ben actief in een kascontrole commissie	☐ Ik ben actief als vrijwilliger
☐ Ik ben actief in een leefbaarheidscommissie	☐ Geen enkele commissies
☐ Ik ben actief in een bewonerscommissie	☐ Anders, nl...

14. Heeft u hobby's?

- ☐ Nee
☐ Ja, nl..

Woning en omgeving

15. Welke van de onderstaande uitspraken passen het beste bij u? (maximaal 3 antwoorden)

☐ Ik vind anonimiteit belangrijk	☐ Ik vind privacy belangrijk
☐ Ik houd van gezelligheid in het complex/buurt	☐ Ik ben op de buurt gericht
☐ Ik vind veiligheid belangrijk	☐ Ik trek me graag terug in huis
☐ Ik vind het belangrijk in een buurt te wonen met veel sociale contacten	☐ Ik vind een woningcomplex met gelijkgestemden belangrijk
☐ Ik help altijd anderen als dat nodig is	☐ Ik vind functioneel wonen belangrijk
☐ Ik zie de woning primair als een plek om te slapen	

16. Hoe tevreden bent u over de volgende kenmerken van uw woning?

	zeer ontevreden	ontevreden	neutraal	tevreden	zeer tevreden
Grootte van de woning	☐	☐	☐	☐	☐
Uitrustingsniveau van keuken, toilet en badkamer	☐	☐	☐	☐	☐
Technische kwaliteit van de woning	☐	☐	☐	☐	☐
Onderhoud / staat van uw woning	☐	☐	☐	☐	☐
Onderhoud / staat van het wooncomplex	☐	☐	☐	☐	☐
Architectuur / stijl van de woning	☐	☐	☐	☐	☐
Hoogte van de maandelijkse woonlasten	☐	☐	☐	☐	☐

17. Wat is uw totaal oordeel over uw woning en het complex, geef een cijfer van 1-10

Cijfer woning Cijfer woningcomplex

Scenario's

18. Welke van onderstaande situaties lijkt u het beste overeen te komen met de huidige situatie en welke situatie zou u willen. (Geef 1 antwoord bij de huidige situatie en 1 antwoord uw gewenste situatie).

Scenario: keuken	Huidige situatie	Gewenste situatie
Woonbron kiest en plaatst bij u een nieuwe keuken	☐	☐
U kiest een keuken uit een standaardpakket van 10 keukens (verschillende kleuren en kastjes)	☐	☐
U moet zelf een keuken kiezen en krijgt hier een bepaald budget voor (u mag meer geld bijleggen)	☐	☐
U moet zelf een keuken kiezen, bestellen en de plaatsing regelen. U krijgt hier een bepaald budget voor Woonbron (u mag meer geld bijleggen)	☐	☐

19. Welke van onderstaande situaties lijkt u het beste overeen te komen met de huidige situatie en welke situatie zou u willen. (Geef 1 antwoord bij de huidige situatie en 1 bij uw gewenste situatie).

Scenario: schilderwerk van het complex	Huidige situatie	Gewenste situatie
Woonbron zorgt voor het schilderwerk en informeert u hierover	☐	☐
U mag uw voorkeur geven voor een kleur van het schilderwerk. Woonbron neemt de eindbeslissing en zorgt voor het schilderwerk.	☐	☐
U moet samen met uw medebewoners een kleur voor het schilderwerk kiezen. Woonbron zorgt voor het schilderwerk.	☐	☐
U moet samen met uw medebewoners een kleur voor het schilderwerk kiezen, bepalen om de hoeveel jaar en geschilderd wordt en uw kiest zelf een schildersbedrijf en schakelt deze in. Woonbron eist alleen dat het schilderwerk uitgevoerd wordt door een gecertificeerde schilder	☐	☐

20. Welke van onderstaande situaties lijkt u het beste overeen te komen met de huidige situatie en welke situatie zou u willen. (Geef 1 antwoord bij de huidige situatie en 1 antwoord uw gewenste situatie).

Scenario: overlast in het complex	Huidige situatie	Gewenste situatie
Woonbron zorgt voor huisregels in uw complex en handhaaft deze	☐	☐
U mag een voorstel doen voor nieuwe huisregels en sancties bij overtreding. Woonbron neemt uw voorstellen mee in hun beslissing, maar bepaald de definitieve regels en sancties bij overtreding	☐	☐
U moet samen met uw medebewoners huisregels en de sancties bij overtreding opstellen. Woonbron zal deze voor u handhaven.	☐	☐
U moet samen met uw medebewoners huisregels en de sancties bij overtreding opstellen. U en de andere bewoners kunnen er voor kiezen om zelf de regels te handhaven of u huurt hier een complexbeheerder voor in.	☐	☐

Zeggenschap en participatie

Bij onderstaande vragen geldt het volgende:

- 1) Als u mag meepraten geeft u advies, maar Woonbron neemt de eindbeslissing.
- 2) Als u mag meebeslissen neemt u in overleg met Woonbron een beslissing.

		nooit	af en toe	regelmatig	vaak	zeer vaak
21.	U mag meepraten over veranderingen en vernieuwing in uw woning	☐	☐	☐	☐	☐
22.	U mag meebeslissen over veranderingen en vernieuwing in uw woning	☐	☐	☐	☐	☐
23.	U mag meepraten over het onderhoud en beheer van het complex	☐	☐	☐	☐	☐
24.	U mag meebeslissen over het onderhoud en beheer van het complex	☐	☐	☐	☐	☐
25.	U mag meepraten over sociale zaken zoals overlast in het complex	☐	☐	☐	☐	☐
26.	U mag meebeslissen over sociale zaken zoals overlast in het complex	☐	☐	☐	☐	☐
27.	U spreekt uw burel wel eens aan op eventuele overlast	☐	☐	☐	☐	☐
28.	U voert zelf wel eens kleine reparaties uit in uw woning	☐	☐	☐	☐	☐
29.	U voert zelf wel eens kleine reparaties uit in uw complex	☐	☐	☐	☐	☐
30.	U maakt de algemene ruimtes van het complex wel eens schoon	☐	☐	☐	☐	☐

		sterk mee oneens	mee oneens	neutraal	mee eens	sterk mee eens
31.	Het is duidelijk over welke zaken u precies mag meebeslissen of praten	☐	☐	☐	☐	☐
32.	Woonbron informeert u voldoende over zaken mbt uw woning en complex	☐	☐	☐	☐	☐
33.	Het is duidelijk wat u moet doen als er iets is in uw woning of complex	☐	☐	☐	☐	☐
34.	Bewoners moet meer zelf gaan doen in het onderhoud van uw woning en het complex (bijv. schoonmaken of kleine reparaties)	☐	☐	☐	☐	☐

35. Waarom of wanneer zou u wel willen participeren, meepraten of beslissen over het onderhoud en beheer van uw woning en complex?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ Ik vind het belangrijk dat ik kan meehelpen en/of beslissen | ☐ Ik vind het gezellig om naar bijeenkomsten te gaan en samen te participeren | ☐ Uit eigenbelang (bijv. probleem oplossen, opdoen van werkervaring of verveling) |
| ☐ Als mijn directe omgeving zegt dat ik dit moet doen | ☐ Ik vind het leuk en interessant om te doen | ☐ Als ik minder huur of servicekosten hoeft te betalen |
| ☐ Ik zie het als mijn plicht | ☐ Ik wil de buurt/wijk verbeteren | ☐ Ik ben ontevreden over de manier waarop Woonbron haar werk doet |
| ☐ Anders nl:.. | | |

36. Waarom of wanneer zou u niet willen participeren, meepraten of beslissen over het onderhoud en beheer van uw woning en complex? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ Dat vind ik teveel gedoe | ☐ Ik denk dat ik dat niet kan | ☐ Dat is de taak van Woonbron |
| ☐ Dat interesseert me niet | ☐ Als mijn burens niet meedoen | ☐ Ik heb er geen tijd voor |
| ☐ Mijn gezondheid staat dat niet toe | ☐ Ik denk dat mijn inzet geen nut heeft | ☐ Woonbron beslist toch, ik heb geen echte inspraak/invloed |
| ☐ Als mijn directe omgeving zegt dat ik dit niet moet doen | ☐ Mijn prioriteiten liggen ergens anders | ☐ Ik vind het vervelend burens ergens op aan te moeten spreken |
| ☐ Anders nl:.. | | |

Tot slot

Wilt u de volgende vragen met ja of nee beantwoorden?

	Ja	Nee
1. Ik wil meedoen aan vervolgonderzoek over participatie en zeggenschap	☐	☐
2. Ik wil kans maken op een prijs	☐	☐
3. Ik wil graag een terugkoppeling van de resultaten van dit onderzoek (deze worden alleen per mail verstuurd)	☐	☐

Wij gebruiken uw persoonlijke gegevens alleen voor zaken waar u zelf in de vorig vraag toestemming voor heeft gegeven.

	Achternaam	Tussenvoegsel(s) (b/v. de)	Voorletter(s)
Naam			
E-mail			☐ geen e-mailadres

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek. Wilt u dit vragenboekje terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp? (digitaal invullen is ook mogelijk). Een postzegel is niet nodig. Voor vragen over dit onderzoek kunt u mailen of bellen naar.....

