

Meer huurders actief via het internetpanel

Veel huurdersorganisaties kampen met de vraag hoe ze hun achterban beter kunnen betrekken bij hun werk. Hoe weet je wat er leeft onder de huurders als zij weinig of geen tijd hebben om zich voor het huurderswerk in te zetten? Een nieuwe vorm van huurdersparticipatie die goed werkt is het *internetpanel*. De huurders in het panel vullen enkele keren per jaar een internetenquête in. De huurdersverenigingen in Delfzijl, Groningen en Enschede hebben er, met steun van het WKA, goede ervaringen mee.

‘Kort en krachtig’, daaraan moet een goede internetenquête voldoen, zegt John van Veen, adviseur bij het WKA. ‘Meer dan vijftien à twintig vragen, liefst ja/nee-vragen en meerkeuzevragen, moet je niet stellen. Het moet mensen niet meer dan vijf minuten kosten om ze te beantwoorden. Alleen als je een toelichting wilt geven, ben je meer tijd kwijt. Maar daar kies je dan zelf voor.’

Geen werving

Van Veen zette bij drie huurdersorganisaties – Bewonersplatform Delfzijl, de Stuurgroep HuurdersbelangLefier Groningen en de HuurdersBelangen Organisatie Enschede – een internetpanel op. ‘Wij zochten naar een manier om onze achterban meer en breder te betrekken bij ons beleid’, aldus Geert Reinders, voorzitter van de huurdersvereniging bij Lefier. ‘En de meeste mensen zijn inmiddels wel bekend met de computer’, voegt Trijnie Hollink, voorzitter van de huurdersvereniging in Enschede, toe.

De huurdersvereniging van Lefier heeft net de eerste internetenquête afgerond over asbest, een onderwerp dat erg leeft onder de huurders.



De huurdersverenigingen schreven hun leden aan of ze wilden meedoen aan het panel. Dat leverde in Delfzijl ruim vijftig, in Enschede zo'n 75 en in Groningen liefst 130 deelnemers op. De panels laten een doorsnede zien van het huurdersbestand; er zijn dus ook jongeren die meedoen. Volgens Van Veen zijn de panels niet bedoeld om mensen te vinden die zich breder voor het huurderswerk willen inzetten. ‘Het is geen wervingsinstrument, maar een middel om te voldoen aan de eis uit de Overlegwet om de achterban te betrekken bij je beleid. Je gebruikt het panel dus niet om mensen te strikken. Ze kunnen er natuurlijk wel zelf voor kiezen om meer te gaan doen.’

Dienstverlening en asbest

De huurdersvereniging in Enschede heeft inmiddels een enquête uitgezet over de dienstverlening van de corporatie De Woonplaats. Daar kwam uit dat de huurders tevreden zijn over de reparaties door De Woonplaats, maar niet over het contact, vertelt TrijnieHollink. ‘Het telefonisch contact met medewerkers van de corporatie verloopt moeizaam, vinden de huurders. We zijn met dat resultaat naar De Woonplaats gegaan. Ze erkennen dat het contact voor verbetering vatbaar is en gaan er aan werken. Eind oktober zetten we onze tweede enquête uit over huismeesters. Zijn ze goed bereikbaar tijdens spreekuren en voldoende zichtbaar aanwezig in de wijk? Ook de resultaten daarvan leggen we aan De Woonplaats voor.’

De huurdersvereniging van Lefier heeft net de eerste internetenquête afgerond over asbest, een onderwerp dat volgens Geert Reinders erg leeft onder de huurders. Op basis van de uitslag adviseert de huurdersvereniging de corporatie om huurders beter te in-

formeren over asbest in en om de woning en om te inventariseren in welke woningen precies asbest zit. Dat zou dan bij mutaties moeten worden verwijderd.

Of de enquêtes van het internetpanel ook tot nieuw beleid van de corporatie leiden, is dus nog niet duidelijk, maar Reinders en Hollink zijn wel tevreden over het instrument. ‘Mensen zijn inderdaad bereid voor het panel tijd vrij te maken en het levert ons veel informatie op’, besluit Hollink. ‘Wij zijn daarom op zoek naar nieuwe leden. Uiteindelijk willen we toe naar een panel met 150 deelnemers.’

JC

kernegegevens

De projectadviesing van de Woonbond wordt uitgevoerd door het Woonbond Kennis- en Adviescentrum (WKA). Huurdersorganisaties kunnen het WKA op basis van een offerte en tegen een aantrekkelijk (leden) tarief inhuren. In deze rubriek doet Woonbondig verslag van actuele projecten waarin het WKA huurdersorganisaties of andere opdrachtgevers met advies, ondersteuning en onderzoek heeft bijgestaan.



Adviseur

John van Veen

Opdrachtgever

Bewonersplatform Delfzijl, Stuurgroep HuurdersbelangLefier Groningen, HuurdersBelangen Organisatie Enschede

Opdracht

Opzetten internetpanel

Omvang

circa 50 uur