

**Huurdersparticipatie bij prestatieafspraken volgens de herziene
Woningwet 2015 – Hoe dan?**



Radboud Universiteit Nijmegen

Auteur: Maik van de Veen

Master thesis Planologie

Faculteit der Managementwetenschappen

Radboud Universiteit Nijmegen

Juli 2017

Huurdersparticipatie bij prestatieafspraken volgens de herziene Woningwet 2015 – Hoe dan?

Een onderzoek naar de gang van zaken in het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken in twee verschillende cases Utrecht en Breda.

Auteur: Maik van de Veen
Studentnummer: 0712698
Begeleider: Sander Lenferink

Master thesis Planologie
Faculteit der Managementwetenschappen
Radboud Universiteit Nijmegen
Juli 2017

Voorwoord

Voor u ligt een onderzoek in het kader van mijn master thesis welke de afsluiting betekend van mijn opleiding Planologie, aan de Faculteit der Managementwetenschappen van de Radboud Universiteit Nijmegen. Het onderzoek richt zich op het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken, hoe verloopt dat proces? Dat is onderzocht aan de hand van diepte-interviews met gemeenteambtenaren, medewerkers van woningcorporaties en bestuursleden van huurdersorganisaties in twee casussen, te weten Utrecht en Breda.

Rest mij nog een aantal personen te bedanken, want zonder de hulp en medewerking van hen had dit onderzoek nimmer de vorm gekregen die het nu heeft. Allereerst wil ik graag mijn begeleider bedanken dhr. S. Lenferink. Hij was altijd bereid om me op het juiste moment van adequate feedback of input te voorzien. Maar uiteraard wil ik ook graag de respondenten bedanken. In het begin stadium van mijn onderzoek waren dat dhr. J. Noppe, dhr. B. Van Perlo, dhr. P. De Haan en dhr. M. Groenland. In de beide casussen waren dat dhr. F. Meijer, Mevr. H. Van Opheusden, dhr. R. Van der Weide, dhr. R.J. Spits, mevr. M. Van Esch, dhr. J. Zwarts, mevr. M. Cremers, dhr. B. Verstraten, dhr. M. Van T Klooster, dhr. P. Meeuwissen, dhr. G. Wijgergangs, dhr. T. Huijben, dhr T. Teeuwen, dhr. C. Van Esch, dhr. J. Elands, dhr. W. Leerves en mevr. M. Pruis. Zonder de medewerking van al deze personen was het niet mogelijk geweest om mijn master thesis te voltooien, dank allen.

Rest mij niets anders dan u veel plezier te wensen bij het lezen van dit onderzoek.

Was getekend,

Maik van de Veen

Nijmegen, Juli 2017

Samenvatting

Deze scriptie draagt de titel: *Huurdersparticipatie bij prestatieafspraken volgens de nieuwe Woningwet – Hoe dan?* Binnen dit onderzoek is het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken vanuit institutioneel oogpunt geanalyseerd. In de prestatieafspraken leggen gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties vast wat zij zullen bijdragen aan de volkshuisvestelijke doelstellingen in een bepaalde periode. In de herziene Woningwet 2015 trachtte de Rijksoverheid huurdersorganisaties een sterkere rol te geven in het proces van de prestatieafspraken. Aan de hand van Social Capital theorie is er gekeken hoe het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken eruit zou moeten zien in het licht van de mogelijkheden en vaardigheden van de verschillende partijen?

De doelstelling binnen dit onderzoek is de volgende: *Inzicht verkrijgen in hoe Social Capital te vergroten door de institutionele vormgeving van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken te analyseren, door interviews af te nemen bij gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties in twee verschillende cases.*

De daarbij behorende hoofdvraag binnen dit onderzoek luidt: *In hoeverre is de huidige vormgeving en totstandkoming van prestatieafspraken tussen gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties toegesneden op de vaardigheden en mogelijkheden van de verschillende betrokken partijen?*

Dit is onderzocht middels een casestudie waarbij 2 verschillende cases onderzocht zijn te weten Utrecht en Breda. In deze cases zijn 16 diepte-interviews gehouden met vertegenwoordigers van alle drie de partijen (gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties) die betrokken zijn bij de prestatieafspraken. Daarnaast zijn nog 4 expertinterviews gehouden met experts uit de praktijk. Onder meer met een manager Wonen van Portaal Nijmegen en met een beleidsadviseur van de Woonbond.

Voordat deze interviews hebben plaatsgevonden, is eerst een literatuurstudie uitgevoerd. Deze heeft een drietal theorieën opgeleverd die toegepast zijn binnen dit onderzoek namelijk Institutional Designtheorie, Netwerktheorie en Social Capital theorie. Netwerktheorie is meer beschrijvend/verklarend en Institutional Design voegt daar het meer praktische design aan toe. Terwijl Social Capital het beoogde doel is van het onderzoek, het vergroten van het sociale kapitaal van de betrokken partijen (gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties). Uiteindelijk zijn vier factoren opgesteld, ontleend aan de verscheidene theorieën, die de basis vormen voor de analyse van beide casussen. Deze factoren zijn: Vertrouwen, Wederkerigheid, Informatievoorziening & kennisniveau en Gelaagdheid.

In de diepte-interviews zijn de verschillende respondenten bevraagd over deze factoren. Uit de interviews zijn een aantal duidelijke verschillen naar voren gekomen. Maar niet alleen tussen Breda in Utrecht, ook de huurdersorganisaties onderling liggen regelmatig ver uit elkaar. De belangrijkste pijnpunten zijn: Als eerste pijnpunt het gebrek aan draagvlak bij de huurders voor de prestatieafspraken. Er is zeer weinig belangstelling vanuit de huurderspopulatie voor de prestatieafspraken. Het gebrek aan draagvlak leidt ertoe dat de druk bij de huidige betrokken huurders verder toe zal nemen en voor de

toekomst is het de vraag hoe lang een dergelijk proces vol te houden is. Het tweede pijnpunt is de interne organisatie van de huurdersorganisaties. Zeker in Utrecht is dat een probleem waar de verschillende huurdersorganisaties regelmatig met elkaar in de clinch liggen. Überhaupt blijkt het lastig voor huurdersorganisaties om op verschillende niveaus (met de gemeente, met de woningcorporatie en met de achterban) overleg te voeren, terwijl weinig huurders bereid zijn om deel te nemen aan het proces. Het derde pijnpunt zit hem in het feit dat de overleggen overdag plaats vinden. Vooral vanuit de huurders wordt dit als storend ervaren. Aangezien zij daardoor aangewezen zijn op de groep pensionado's en werklozen om de besturen van de huurdersorganisaties te bemannen.

Er zijn een viertal aanbevelingen opgesteld om deze pijnpunten aan te pakken, waarvan er eentje specifiek voor de casus Utrecht is. Maar voor beide casussen geldt dat: Ten eerste de participatie drempel verlaagd zou kunnen worden. Meer huurders zouden betrokken moeten worden bij de werkgroepen, waar ze voor een bepaalde periode aan één specifiek onderwerp mee kunnen werken. Daar kunnen ze zich voor een kortere periode, dan een bestuursfunctie die vaak 4 jaar behelst, aan committeren waardoor zij minder tijd dienen te investeren om te kunnen participeren. Daarnaast wordt het draagvlak vergroot, meer huurders raken namelijk direct betrokken bij de prestatieafspraken. Niet alleen zij zelf maar ook de mensen om hen heen zullen daardoor eerder geneigd zijn de prestatieafspraken te steunen. Bovendien wordt de interne organisatie bij de huurdersorganisaties helderder. Aangezien de overleggen (met gemeente, woningcorporaties en de achterban) gevoerd kunnen worden door die specialistische werkgroepen. Ten tweede zou er een nauwere samenwerking tussen huurdersorganisaties enerzijds en de gemeente & de woningcorporaties anderzijds tot stand moeten komen betreft het bereiken van de achterban door de huurdersorganisaties. Het blijkt voor huurdersorganisaties erg lastig om hun achterban te bereiken. Terwijl gemeente en woningcorporaties, als professionele partij zijnde, over meer middelen en expertise beschikken om die achterban wel te kunnen bereiken. Een nauwere samenwerking tussen deze partijen zou ervoor kunnen zorgen dat de achterban van de huurdersorganisaties beter bereikt gaat worden in de toekomst. Tot slot zou er een discussie gevoerd moeten worden over het tijdstip van de overleggen. Nu vinden deze voornamelijk overdag plaats maar dat is volgens de huurdersorganisaties onwenselijk. Uiteraard zal er naar een goede balans gezocht moeten worden tussen de belangen van de gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties. Maar dat de huurdersorganisaties tegemoet moeten worden gekomen, lijkt niet meer dan redelijk.

Sleutelwoorden: Huurdersparticipatie, prestatieafspraken, casestudie, Institutional Design, Netwerktheorie, Social Capital theorie

Inhoudsopgave

H1 Inleiding.....	1
1.1 Aanleiding.....	1
Parlementaire enquêtecommissie Woningcorporaties	1
Wijziging Woningwet 2015 met betrekking tot huurdersorganisaties bij prestatieafspraken	2
Prestatieafspraken en huurdersparticipatie in de praktijk	3
Bestaand onderzoek en mogelijke bijdrage van dit onderzoek	4
Theoretische invalshoek onderzoek.....	5
1.2 Doelstelling.....	5
1.3 Vraagstelling	6
1.4 Opzet onderzoek	6
1.5 Relevantie.....	7
Maatschappelijke relevantie	7
Wetenschappelijke relevantie.....	7
H2 Theoretisch Kader	9
2.1 Institutional Designtheorie.....	9
Beschrijving Instituties	9
Beschrijving design en Institutional Design.....	10
Kenmerken en benaderingen van/bij instituties en Institutional Design.....	11
Toepassing van Institutional Design.....	13
Beperkingen/bedreigingen Institutional Design	14
2.2 Netwerk Theorie.....	15
Beschrijving beleidsnetwerken.....	15
Ontwikkeling en nut van beleidsnetwerken.....	15
Kenmerken en factoren bij netwerken	17
2.3 Social Capital theorie.....	19
Beschrijving Social Capital theorie	19
Factoren/voorwaarden Social Capital theorie	19
2.4 Kritische discussie, motivering en verbinding theorieën	21
Institutional Design.....	21
Netwerk Theorie.....	22
Social Capital theorie.....	23
2.5 Analyse kader	25
Analyse factoren.....	25
Conceptueel model en wetenschappelijke verwoording.....	27
H3 Methodologie.....	29

Onderzoeksstrategie	29
Onderzoeksmethoden en data verzameling	31
Data-analyse	33
Validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek	33
H4 Casus Hoofdstuk.....	35
4.1 Casus Breda	35
Gemeente Breda, woningcorporaties en huurdersorganisaties	35
Prestatieafspraken in Breda: De Alliantie Breda	36
4.2 Casus Utrecht	38
Gemeente Utrecht, woningcorporaties en huurdersorganisaties	38
Prestatieafspraken in Utrecht	39
H5 Resultaten en Analyse.....	41
5.1 Resultaten Casus Breda	41
Vertrouwen	41
Wederkerigheid	44
Informatievoorziening en kennisniveau/vaardigheden en mogelijkheden	46
Gelaagdheid.....	47
5.2 Resultaten Casus Utrecht	49
Vertrouwen	49
Wederkerigheid	51
Informatievoorziening en kennisniveau/vaardigheden en mogelijkheden	54
Gelaagdheid.....	56
5.3 Analyse: Vergelijking beide casussen	59
Vertrouwen	59
Wederkerigheid.....	60
Informatievoorziening en kennisniveau/vaardigheden en mogelijkheden	61
Gelaagdheid.....	62
H6 Conclusies, aanbevelingen en kritische reflectie	63
Conclusies.....	63
Aandachtspunten voor Institutional Design, Netwerktheorie en Social Capital theorie	65
Aanbevelingen	66
Kritische reflectie.....	68
Referenties	71
Bijlagen	74
Bijlage I: Woningwet positie huurdersorganisaties	74
Bijlage II: Lijst van respondenten	77

Bijlage III: Vragenlijst semigestructureerde interviews.....	79
Bijlage IV: Bronnenlijst afbeeldingen	81

H1 Inleiding

Dit hoofdstuk vormt de inleiding van het onderzoek, waarbij in paragraaf 1.1 de aanleiding voor het onderzoek geschetst wordt. Deze mondt uit in een doelstelling (in paragraaf 1.2) en in de vraagstelling (in paragraaf 1.3). Vervolgens wordt in paragraaf 1.4 kort de opzet van het onderzoek geschetst. Om te eindigen met maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie in paragraaf 1.5.

1.1 Aanleiding

Parlementaire enquêtecommissie Woningcorporaties

Ruim twee en een half jaar geleden, in 2014, vonden de eerste verhoren van de parlementaire enquêtecommissie Woningcorporaties plaats. De enquêtecommissie ging onderzoeken waarom het financieel en maatschappelijk op grote schaal mis kon gaan bij velen volkshuisvesters in Nederland (Meteren, van, 2014). Vestia was de meest bekende maar ook bij zes anderen woningcorporaties bleken grote misstanden te bestaan. Deze varieerden van risicovolle beleggingen, te ambitieuze projecten, financieel wanbeheer tot zelfverrijking en fraude. Deze zaken leverden tezamen miljoenenverliezen op voor de verschillende corporaties. Dit alles heeft destijds, op voorspraak van de Tweede Kamer, geleid tot de inzet van de parlementaire enquêtecommissie Woningcorporaties. Een zwaarder controle-instrument heeft de Tweede Kamer niet, wat de ernst van de zaak duidt (Meteren, van, 2014). In het voorjaar van 2014 bleek al dat dit een omvangrijk onderzoek zou worden, waarvan de conclusies pas eind 2014 gepresenteerd zouden kunnen worden. Er waren op dat moment echter al signalen dat minister Blok (Wonen) deze conclusies niet zou willen afwachten. De minister had immers al ingrijpende wijzigingen in de Woningwet voorzien, die zouden ingrijpen in het gehele woningcorporatiestelsel (Meteren, van, 2014).

Nu de conclusies van de parlementaire enquêtecommissie Woningcorporaties. Uit de verhoren bleek dat vrijwel iedereen ontzet was over de verscheidenheid en omvang van de misstanden binnen de woningcorporatiesector. Commissievoorzitter Roland van Vliet noemde het ontluisterend (Misstanden woningcorporaties ontluisterend, 2014). Hij beschreef het feit dat veel huurders hebben moeten opdraaien voor de fouten van anderen, zoals de bestuurders. Misschien nog stuitender was het feit dat verschillende bestuurders daar geen enkele verantwoording over wensten af te leggen. Verder bleek uit de verhoren dat corporatiedirecteuren beslissingen konden nemen waarmee enorme sommen geld gemoeid waren, terwijl ze daarbij niet of nauwelijks onder toezicht stonden. Met als grootste sof de derivatenhandel door de bestuurders van Vestia, waarbij maar liefst twee miljard euro aan corporatiegeld verloren ging (Misstanden woningcorporaties ontluisterend, 2014). De lijst van dergelijke mislukte projecten is nog veel langer. Maar de boodschap van minister Blok, naar aanleiding van de conclusies uit het onderzoek, is helder: *“ Het is echt belangrijk dat de sector weer gaat doen waar hij voor is: huizen voor mensen met een kleine portemonnee. En geen geld meer verspillen aan wilde avonturen zoals projectontwikkeling of zo'n boot in Rotterdam,”* (Misstanden woningcorporaties ontluisterend, 2014).

Minister Blok had zich voorgenomen, zoals eerder vermeld, om de Woningwet te herzien. De beoogde datum voor de ingang van de herziene Woningwet was 1 juli 2015. Dit bleek echter een opgave voor de betrokken partijen te weten huurdersorganisaties, woningcorporaties en gemeenten. Zo bleek in het voorjaar, twee weken voor de daadwerkelijke hervorming, van 2015 dat slechts 10% van de gemeenten zich volledig klaar achtte voor de nieuwe Woningwet. Als belangrijke punten waar de gemeenten en haar ambtenaren voornamelijk op te kort schieten, worden genoemd: het feit dat de ambtelijke organisatie onvoldoende is toegerust op de sturingstaken, het ontbreken van kennis van de corporatie financiën en bovendien missen ze instrumenten om zicht te krijgen op de investeringsmogelijkheden van woningcorporaties. Het feit dat juist gemeenten hier niet op berust bleken geeft te denken, aangezien zij op voorhand werden gezien als de partij die een sturende functie zou vervullen binnen het proces. Dat de gemeente, ondanks de aanwezigheid van professionals binnen haar organisatie, tot op heden niet in staat blijkt te zijn deze rol te vervullen is opmerkelijk en zet aan tot bezinning (Buitelaar, 2015a).

[Wijziging Woningwet 2015 met betrekking tot huurdersorganisaties bij prestatieafspraken](#)
De Woningwet 2015 heeft heldere spelregels gecreëerd voor de sociale huursector. De wet zorgt ervoor dat woningcorporaties zich weer focussen op wat hun daadwerkelijke taak is, namelijk het goedkoop/betaalbaar huisvesten van mensen met een laag inkomen. Woningcorporaties dienen zich te focussen op hun kerntaken en de financiering die specifiek daarmee gepaard gaat (Companen, 2015).

Een daarmee samenhangend punt wat herzien is binnen de wet zijn de voorwaarden rondom het proces van de prestatieafspraken. Om ervoor te zorgen dat de prestaties van woningcorporaties meer zullen aansluiten bij het lokale volkshuisvestingsbeleid, zijn hierover een aantal zaken vastgelegd in de wet. In de wet is vastgelegd dat de corporatie zich in de eerste plaats dient te beperken tot haar, eerder omschreven, kerntaak: het passend huisvesten van de doelgroep (Companen, 2015). Marktactiviteiten van woningcorporaties zijn alleen toegestaan als uit een markttoets blijkt dat geen enkele marktpartij een dergelijke activiteit zou willen oppakken, deze ook door de gemeente als gewenst is aangemerkt én in het volkshuisvestingsbeleid de noodzaak ervan is aangetoond (Companen, 2015). Eigenlijk is getracht met de herziening van de Woningwet de maatschappelijke investeringen die woningcorporaties doen te vergrendelen in het volkshuisvestingbeleid van de gemeente. De precieze bijdrage van de corporatie aan het volkshuisvestingsbeleid komt namelijk tot stand in een samenwerking tussen corporatie, gemeente en huurdersorganisatie(s). De corporatie dient zelfs de huurdersorganisaties en gemeente uit te nodigen voor het opstellen van de prestatieafspraken (Companen, 2015).

Er zijn een aantal zaken die juridisch veranderd zijn voor huurdersorganisaties (bij prestatieafspraken) in de herziene Woningwet. Zo hebben huurdersorganisaties nu het recht om een bindende voordracht te doen voor commissarissen in de raad van toezicht. Dit is overigens voor een significant deel van de raad namelijk 40%. Bovendien is het recht op informatie van huurdersorganisaties verbeterd. Zij krijgen inzicht in het volkshuisvestelijk jaarverslag en de jaarrekening van de woningcorporatie. Daarnaast krijgen zij inzicht in het voorgenomen beleid van de woningcorporaties en zijn de woningcorporaties verplicht om

daarover in gesprek te treden met de huurdersorganisatie(s). De corporatie is bovendien verplicht om de gemeente en de huurdersorganisatie te verzoeken deel te nemen aan het overleg omtrent prestatieafspraken. Mochten zij daar binnen zes maanden niet uitkomen, dan zijn huurdersorganisaties bevoegd om naar de minister te stappen. Deze zal dan moeten beoordelen hoe de kwestie verder zal worden opgelost (Companen, 2015) Een geheel overzicht van de wijzigingen in de Woningwet met betrekking tot de positie van huurdersorganisaties bij prestatieafspraken vindt u in bijlage I.

Prestatieafspraken en huurdersparticipatie in de praktijk

Wat houden prestatieafspraken nu precies in? Eigenlijk betekent het dat corporatie, gemeente en huurdersorganisaties op gelijkwaardige basis met elkaar in overleg gaan over zaken als de nieuwbouwproductie binnen de gemeente of over de toewijzing van de kernvoorraad binnen de gemeente. Gedurende dat overleg gaan zij aan de hand van volkshuisvestingbeleid en het eerder gemaakte bod, van de corporatie, prestatieafspraken maken.

Maar wat voor veranderingen hebben de huurderorganisaties doorgemaakt als gevolg van de vernieuwde wet? Ten eerste hebben ze een formele positie in het overleg omtrent prestatieafspraken gekregen. Zij hebben zagezegd een volwaardige rol gekregen. In eerste instantie bij het samenstellen van het bod maar daarna zitten zij ook als gelijkwaardige partij aan tafel bij het opstellen van de prestatieafspraken. Deze gelijkwaardigheid tracht de Nederlandse regering verder kracht bij te zetten, door huurdersorganisaties het recht te geven om informatie op te kunnen vragen bij woningcorporaties. Voorheen hadden alleen gemeenten dit wettelijke recht. Daarbij kan het gaan om informatie als een overzicht van de investeringsruimte en verantwoordingsinformatie (Companen, 2015).

Een aspect wat nog niet eerder behandeld is, is de inhoud van de prestatieafspraken. Heel vaak blijken er afspraken te zijn gemaakt over nieuwbouwproductie maar liefst in 91% van de gevallen is dat zo. Verder worden er vaak afspraken gemaakt over de toewijzing van de kernvoorraad (64%), de huisvesting van senioren (68%) en de huisvesting van starters (58%). Herstructurering is ook een thema wat frequent voorkomt maar voornamelijk in grotere steden, bij dergelijke afspraken gaat het overigens voornamelijk om eventuele sloop. Over de verkoop van bestaande woningen worden in 75% van de gevallen afspraken gemaakt. Daarnaast blijkt leefbaarheid een belangrijk thema, waarbij het voornamelijk gaat om gebiedsgerichte activiteiten die de sociale leefbaarheid en veiligheid verbeteren. Een punt om tot slot nog te vermelden is afspraken omtrent energieverbruik. Die zien we de laatste jaren steeds meer terug binnen prestatieafspraken en dan gaat het bijvoorbeeld om energiezuinig bouwen (Companen, 2015).

Hetgeen hierboven beschreven is klinkt mogelijk eenvoudiger te realiseren dan het daadwerkelijk is. De verschillende partijen binnen het proces van prestatieafspraken zullen moeten wennen aan de nieuwe verhoudingen binnen het proces van de prestatieafspraken. Waar er voorheen sprake was van overleg tussen twee partijen, namelijk gemeente en corporatie, is er nu sprake van een zogenaamd driepartijenoverleg. Bovendien beginnen huurdersorganisaties met een achterstand, aangezien zij eerder minder actief deelnamen aan

het proces. Vroeger brachten zij slechts advies uit, terwijl ze nu echt een gelijkwaardige en volwaardige rol hebben. Daarnaast hebben de huurdersorganisaties aan de andere kant te maken met professionals bij gemeente en corporatie, terwijl de huurdersorganisaties vaak bestaan uit personen die het in hun vrije tijd moeten doen. Maar omdat hun zeggenschap nu verhoogd is, zal ook hun legitimiteit en professionaliteit aan hogere eisen moeten voldoen (Veen, vd, 2015). De Woningwet schrijft weliswaar voor dat huurdersorganisaties voldoende faciliteiten moeten hebben voor scholing en ondersteuning. Maar dat blijkt in de praktijk vaak lastiger te realiseren. Simpelweg omdat bij de prestatieafspraken, zoals eerder al bleek, een grote diversiteit aan onderwerpen voorbijkomen, waarbij het lastig is om al deze onderwerpen goed inzichtelijk te krijgen. Het is niet alleen lastig om alle belangen van de verschillende partijen inzichtelijk te maken maar het is eveneens lastig om inzicht te verkrijgen in de financiële mogelijkheden voor oplossingen. Dat de rol van de huurdersorganisaties belangrijk kan zijn staat buiten kijf. Zij kunnen de andere partijen scherp houden en bepaalde belangen beter inzichtelijk maken voor gemeente en corporatie. Maar om te veronderstellen dat huurdersorganisaties echt op volledig gelijkwaardige basis kunnen wedijveren met grote woningcorporaties met al hun kennis en menskracht, dat zou je eigenlijk als een utopie kunnen beschouwen (Veen, vd, 2015).

Het blijkt in de praktijk dat de verschillende partijen vaak nog op zoek zijn naar de juiste invulling van hun eigen rol en van het gehele proces. Huurdersparticipatie binnen prestatieafspraken, in de nieuwe vorm, blijkt niet alleen een nieuw maar ook een complex proces. Gemeenten blijken vaak te worstelen met de invulling van de regierol die hen is toebedeeld in het proces. Vele gemeenten hebben simpelweg niet de kwaliteiten in huis om als relatiemanager te fungeren in het contact met zowel huurdersorganisaties en woningcorporaties (Knol, 2016). Het feit dat gemeenten hier niet toe in staat zijn, heeft voornamelijk te maken met een gebrek aan kennis bij gemeenten en haar ambtenaren. Veelal hebben zij een significant gebrek aan juridische en financiële kennis. Bovendien zijn vele ambtenaren onvoldoende geëquipeerd met nieuwe/voldoende vaardigheden om succesvol te kunnen opereren als relatiemanager tussen gemeente, corporatie en huurder. Uiteraard heeft dat een negatieve uitwerking op het gehele proces (Buitelaar, 2016).

Bestaand onderzoek en mogelijke bijdrage van dit onderzoek

Er is onderzoek gedaan, door Fraey, naar het fenomeen huurdersparticipatie binnen de nieuwe Woningwet. Het mogelijkst belangrijke, recente, onderzoek binnen Nederland aangaande dit onderwerp komt ook van Fraey, getiteld *"Huurdersparticipatie in beeld"* (Terlingen, 2016). Dit is een uitgebreid onderzoek naar de huidige gang van zaken betreffende huurdersparticipatie in de geest van de nieuwe Woningwet. Uit dit onderzoek is veel op te maken over deze huidige gang van zaken. Zo is er onderzoek gedaan naar zaken kenmerken van de huurdersorganisatie en van de betrokken huurders, de betrokkenheid van huurdersorganisaties bij het maken van prestatieafspraken, tevredenheid over de gemaakte prestatieafspraken maar ook de scholing en ondersteuning die huurdersorganisaties krijgen is onderzocht. De aanpak binnen dit onderzoek is voornamelijk als kwantitatief te kwalificeren met enige kwalitatieve ondersteuning en verdieping. Maar echte verdieping ontbreekt nog op sommige punten. Om een voorbeeld te noemen,

Terlingen (2016) constateert dat maar liefst 52% van de respondenten aangeeft dat er duidelijk verbetering mogelijk is op het gebied van heldere afspraken binnen het proces. Maar binnen het onderzoek duidt men vervolgens niet wat heldere afspraken nu precies betekend. Ook zijn er niet of nauwelijks verbanden gelegd tussen de verschillende factoren. Zo zou een gebrek aan scholing en ondersteuning kunnen leiden tot een minder helder proces maar deze link is niet terug te vinden in het onderzoek. In het onderzoek is geen onderzoek gedaan naar specifieke cases. Binnen dit onderzoek gaan we binnen 2 cases op zoek naar een aantal vragen, zoals: wat gaat er goed en wat gaat er minder goed én misschien wel het belangrijkste hoe kan het beter? Door met alle verschillende partijen (gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties) diepte-interviews te houden tracht de onderzoeker antwoord te vinden op deze vraag. Mede doordat opgedane informatie/kennis uit bepaalde interviews in de daaropvolgende interviews kan worden toegepast/geverifieerd.

Theoretische invalshoek onderzoek

Binnen dit onderzoek is de rol van theorie uiteraard onmiskenbaar. Binnen dit onderzoek is gebruik gemaakt van een drietal theorieën. Social Capital theorie als hoofdtheorie met daaraan gekoppeld Institutional Design en Netwerk Theorie. Social Capital theorie gaat uit van vertrouwen, wederkerigheid, gelijke waarden & normen en institutionele netwerken die gebaseerd zijn op wederzijdse relaties en herkenning. Dit zijn allemaal zaken die op langere termijn mogelijk bereikt kunnen worden in het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken. Dit onderzoek beoogt, middels de toepassing van de drie theorieën Social Capital theorie, Institutional Design en Netwerk Theorie, om het sociale kapitaal van de Nederlandse samenleving te laten groeien. Uiteraard gaat dat specifiek om de bewoners van Nederland die in een huurhuis wonen. Institutional Design gaat eigenlijk zoals de naam al doet vermoeden over het ontwerpen van instituties. Deze theorie tracht te beschrijven dat het mogelijk is om instituties zo in te richten dat bepaalde doelen of uitkomsten kunnen worden gerealiseerd. Dat is eigenlijk wat dit onderzoek voor ogen heeft: kijken naar hoe het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken zo kan worden ingericht dat het meer voldoet aan de vaardigheden en mogelijkheden van de betrokken partijen. Vanuit de drie theorieën zijn een aantal factoren opgesteld die daaraan kunnen bijdragen en deze vormende basis voor de uiteindelijke analyse.

1.2 Doelstelling

Uit het voorgaande is de volgende doelstelling voortgekomen:

Inzicht verkrijgen in hoe Social Capital te vergroten door de institutionele vormgeving van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken te analyseren, door interviews af te nemen bij gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties in twee verschillende cases.

1.3 Vraagstelling

De centrale vraagstelling binnen dit onderzoek luidt:

In hoeverre is de huidige vormgeving en totstandkoming van prestatieafspraken tussen gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties toegesneden op de vaardigheden en mogelijkheden van de verschillende betrokken partijen?

Deelvragen daarbij zijn:

1. *Wat zijn vanuit theoretisch oogpunt de institutionele factoren die invloed hebben op huurdersparticipatie bij prestatieafspraken?*
 2. *Wat zijn het doel, de randvoorwaarden en de kenmerken van huurdersparticipatie bij de totstandkoming van prestatieafspraken?*
 3. *In hoeverre wordt in de praktijk voldaan aan de theoretische voorwaarden vanuit Institutional Design, Netwerktheorie en Social Capital theorie?*
- 3A. *In hoeverre is de huidige vormgeving en totstandkoming van prestatieafspraken toegesneden op de vaardigheden en mogelijkheden van woningcorporaties, zowel in het nu als in de toekomst?*
 - 3B. *In hoeverre is de huidige vormgeving en totstandkoming van prestatieafspraken toegesneden op de vaardigheden en mogelijkheden van de gemeenten, zowel in het nu als in de toekomst?*
 - 3C. *In hoeverre is de huidige vormgeving en totstandkoming van prestatieafspraken toegesneden op de vaardigheden en mogelijkheden van de huurdersorganisaties, zowel in het nu als in de toekomst?*

1.4 Opzet onderzoek

Binnen dit onderzoek staat het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken centraal. Om dit proces te analyseren zijn een aantal stappen doorlopen. Allereerst is er ingelezen op het onderwerp. Vervolgens is er een literatuurstudie gedaan waarin uiteindelijk een drietal theorieën geselecteerd zijn. Te weten Institutional Design, Netwerktheorie en Social Capital theorie. De eerste twee theorieën geven wat meer praktische handvatten, maar het vergroten van het Social Capital is de beoogde uitkomst van dit onderzoek. Uit Institutional Design, Netwerktheorie en Social Capital theorie zijn een aantal factoren ontleend om het institutionele proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken te kunnen analyseren.

Nadat de keuze was gemaakt voor een casestudie moest er nog de keuze worden gemaakt wat betreft de cases. Aangezien er niet voldoende inzicht verkregen was middels

documentenstudie, is ervoor gekozen om een viertal expertinterviews te houden. Dat ging om personen die het onderzoek juridisch of inhoudelijk verder konden helpen. Uiteindelijk hebben de verschillende interviews geleid tot een keuze voor twee cases, namelijk Utrecht en Breda. Binnen deze cases zijn respectievelijk 9 en 7 diepte-interviews afgenomen, daarbij in ogenschouw houdend dat van alle verschillende partijen minimaal 1 persoon aan een interview zou moeten deelnemen. Dat wil dus zeggen minimaal 1 iemand van de gemeente, van de woningcorporaties en van de huurdersorganisaties in beide cases. Na verwerking van de desbetreffende interviews en terugkoppeling naar de geïnterviewden, is daar uiteindelijk een analyse en conclusie uitgerold aan de hand van de factoren ontleend aan de eerdergenoemde theorieën.

1.5 Relevantie

Maatschappelijke relevantie

De herziene Woningwet 2015 heeft zijn invloed gehad op een groot gedeelte van de Nederlandse samenleving. Een heel scala aan veranderingen op het gebied van wonen heeft zich aangediend als gevolg van de nieuwe Woningwet. Een voorbeeld van die veranderingen ligt op het punt van de prestatieafspraken. Deze afspraken worden tegenwoordig niet louter door gemeente en woningcorporatie gemaakt. De huurdersorganisaties hebben daar een volwaardige en gelijkwaardige rol gekregen ten opzichte van deze andere twee partijen. Dit brengt een aantal uitdagingen met zich mee voor de verschillende partijen. Want zowel voor gemeente, woningcorporatie als voor de huurdersorganisaties betekent het dat zij een nieuwe/andere rol moeten vervullen in het proces. Zo moeten de huurdersorganisaties in staat zijn (en worden gebracht) om volwaardig te kunnen participeren in het proces. Daarbij moet men denken aan zaken als financiële en juridische kennis die de huurdersorganisaties moeten bezitten of moeten opdoen middels scholing (Terlingen, 2016). Maar ook de gemeente moet wennen aan haar nieuwe regierol, die zij middels de wet toebedeeld hebben gekregen in het proces. Het blijkt dat de verschillende partijen nog vaak zoekende zijn in dit proces (Buitelaar, 2015a). Dit onderzoek beoogt om de factoren die invloed hebben op het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken inzichtelijk te maken. Zo beoogt dit onderzoek handvatten te bieden om uiteindelijk het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken meer toe te spitsen op de vaardigheden en mogelijkheden van de verschillende betrokken partijen. Dit is overigens een vrij nieuw proces waar de verschillende partijen veelal nog zoekende zijn, zoals bleek in §1.1.3, wat complex van aard is door de verscheidenheid aan belangen en waar bovendien gewichtige zaken worden besproken. Zo worden er niet alleen afspraken gemaakt over de nieuwbouwproductie binnen een gemeente maar bijvoorbeeld ook over de toewijzing van de kernvoorraad binnen een gemeente. Een efficiëntere inrichting van het proces kan positieve effecten hebben voor een groep mensen in Nederland, aangezien het aantal huurders in Nederland in 2012 3,1 miljoen huishoudens bedroeg (CBS, 2014).

Wetenschappelijke relevantie

Allereerst is er relatief weinig wetenschappelijk onderzoek gedaan naar het fenomeen huurdersparticipatie bij prestatieafspraken. Het belangrijkste onderzoek is het, eerder

geschetste, onderzoek van FRAEY (Terlingen, 2016). Daarin is weliswaar gedegen en uitgebreid onderzoek gedaan naar het fenomeen maar onderzoek op case-niveau ontbreekt binnen dat onderzoek. Bovendien is dit onderzoek breed opgezet met soms een gebrek aan verdieping. Om maar een voorbeeld te noemen, binnen het onderzoek van FRAEY (Terlingen, 2016) stelt men vast dat er geen helder proces plaatsvindt. Maar vervolgens beschrijft het onderzoek niet wat verstaan wordt onder een helder proces. Dit onderzoek beoogt op bepaalde punten verdieping te creëren in de materie, die in ander onderzoek nog achterwege is gebleven.

Bovendien past dit onderzoek een combinatie van drie theorieën toe namelijk Social Capital theorie, Institutional Designtheorie en Netwerktheorie. Institutional Design is een theorie waar in de wetenschap relatief weinig over geschreven is noch is er veel onderzoek mee uitgevoerd (Alexander, 2005). Er is sprake van een onderzoek dat explorierend van aard is. Dit onderzoek gaat op zoek naar casus specifieke bevindingen die lastig statistisch te generaliseren zijn. Echter leent een meervoudige casestudie zich volgens Boeije (2005, p.53): *“op basis van een doelgerichte samengestelde steekproef uitspraken doen over geldigheid van concepten en samenhang binnen een populatie.”* Het is echter niet ondenkbaar dat er conclusies getrokken zijn die interessant kunnen zijn voor andere gemeenten in Nederland, bijvoorbeeld op het gebied van de inrichting van het proces. De link tussen Social Capital theorie, Institutional Designtheorie en de Netwerktheorie is nauwelijks gevonden in de wetenschappelijke literatuur. Dit wordt mede veroorzaakt door het feit dat Institutional Design een vrij nieuwe theorie is, waar nog vrij weinig onderzoek mee en naar is verricht. Dit onderzoek verbindt deze drie theorieën door netwerken, en haar voordelen, onderdeel te maken van de ontwikkeling van een institutie. Terwijl de ontwikkeling van een institutie maakt dat het Social Capital kan groeien.

H2 Theoretisch Kader

Dit hoofdstuk bevat de beschrijving van het theoretisch kader van dit onderzoek. In dit hoofdstuk worden verschillende theorieën en definities geduid. De leidende theorie binnen deze thesis is de Social theorie Capital maar ook de Institutional Designtheorie en de Netwerk Theorie zullen aan bod komen. Deze zullen alle drie in een aparte paragraaf beschreven worden. In deze paragrafen gaat het van theorie (definities etc.) naar toegepaste theorie gaan, om af te sluiten met een operationalisatie. Bij het operationaliseren van de theoretische begrippen zullen deze gekoppeld worden aan de praktijk en dus naar de vrij praktische vraag van dit onderzoek. In paragraaf 2.4 volgt een kritische discussie en motivering en verbinding van de gekozen theorieën. Tot slot zal in 2.5 het analysekader geschetst worden met de verschillende factoren die van invloed kunnen zijn op het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken.

2.1 Institutional Designtheorie

Binnen deze paragraaf bespreken wat de onderzoeker binnen dit onderzoek verstaat onder de begrippen instituties, design en Institutional Design. Vervolgens is het ontstaan van instituties beschreven evenals de wetenschappelijke benaderingen en kenmerken van de begrippen instituties en Institutional Design.

Beschrijving Instituties

Een vrij algemene definitie van een institutie, luidt volgens Goodin (1996, p.22): *“Een stabiel, waardevol/kostbaar, terugkerend patroon van gedrag.”* Als we iets verder specificeren constateren we dat instituties sociale fenomenen zijn, één enkel persoon kan geen institutie zijn. Het gedrag van individuele personen en groepen wordt echter gevormd door instituties. March en Olsen beschrijven de werking van instituties eigenlijk binnen twee pijlers. Volgens hen beschrijven instituties wat acceptabel en onacceptabel gedrag is en wat wenselijk en onwenselijk gedrag is (Lowndes & Roberts, 2013, p.188).

Een veelomvattende definitie van instituties komt van March & Olsen (1995, p.34):

“The second variety of shared meanings emphasizes institutions. Institutions are collection of interrelated practices and routines, sometimes formalized into formal rules and laws and sometimes less formally specified. Those practices and routines, as well as their interpretations, must be built on shared understandings of the behaviors they mandate or permit, but such understandings do not necessarily require the kind of shared values and cognitive frames reflected in homogeneous cultures. Institutions buffer and regulate conflict of values and cognitions. As a result, institutions are substitutes for deeper levels of agreement. They are likely to be particularly elaborated in heterogeneous societies in which formal rules, bureaucratic control, and formal contracts substitute for informal coordination based on shared values and cognitions.”

Instituties worden hier omschreven als een verzameling van samenhangende uitwerkingen en routines. Deze kunnen zowel bestaan uit geformaliseerde regels of wetten maar instituties kunnen ook een minder geformaliseerd karakter hebben. Belangrijk binnen deze definitie is dat March & Olsen (1995) aangeven dat verschillende personen/partijen niet altijd dezelfde

normen en waarden dienen te hebben binnen een proces. Maar instituties zijn er juist om situaties goed te reguleren waarin er belangrijke waarden op het spel staan en mogelijk conflicten kunnen ontstaan.

Instituties zijn volgens Alexander (2006, p.2):

“the rules of the game in society ... the humanly devised constraints that shape human interaction ... complexes of norms and technologies that persist over time by serving collectively valued purposes ... some have an organisational form, others exist as pervasive influences on behaviour. A ‘living’ institution ... is a collection of practices and rules ... (of) appropriate behavior for actors in specific situations ... (and) embedded in structures of ... explanatory (and) legitimating ... meaning.”

Binnen deze definitie beschrijft Alexander (2006) specifiek het feit dat instituties daadwerkelijk menselijke interactie vormen. Ook komt het tijdsaspect en de verandering van instituties naar verloop van tijd aan bod. Normen en technologieën veranderen immers in de loop der tijd en daarmee instituties ook. Deze verandering kan gestuurd worden door mensen (Alexander, 2006).

Binnen dit onderzoek is de volgende definitie van het begrip instituties leidend:

Instituties zijn een verzameling van alle toepassingen en routines van menselijk gedrag en daarbij behorende interacties, die vastgelegd zijn in wetten of juist minder formeel van aard zijn. Instituties faciliteren en beperken het menselijk gedrag voortdurend en veranderen ook voortdurend.

Beschrijving design en Institutional Design

Nu hebben we gekeken naar de definitie van instituties. Maar wat we verstaan onder ‘design’ en Institutional Design komt nu aan bod. Een korte definitie van design luidt als volgt: *“Design is a creation of an actionable form to promote valued outcomes in a particular context.”* (Goodin, 1996, p.31) Design is eigenlijk de poging om regels te creëren en te behouden om waardevolle uitkomsten te hebben in een specifieke context. Eigenlijk is design dus het vormen van, in dit geval instituties, een bepaald proces om ervoor te zorgen dat er gewaardeerde uitkomsten zullen worden bereikt.

Binnen dit onderzoek is de volgende definitie van design leidend:

Design is het creëren/ontwerpen van de meest bruikbare vorm van een bepaalde institutie, binnen een specifieke context, om bepaalde gewenste uitkomsten te genereren.

Als derde gaan we in op de definitie van Institutional Design binnen dit onderzoek. Dit is logischerwijs een soort samensmelting van de begrippen die we eerder hebben gedefinieerd, te weten instituties en design. Alexander (2006, p.4) geeft de volgende definitie van het begrip Institutional Design: *“Institutional design means designing institutions – the devising and realisation of rules, procedures, and organisational structures that will enable and constrain behaviour and action so as to accord with held values, achieve described objectives or execute given tasks.”* Institutional Design gaat dus over het ontwerpen van instituties. Het gaat om het bedenken en realiseren van regels, procedures en organisatorische structuren. Deze maken het gedrag en acties van mensen mogelijk maar beperken deze even zozeer. Middels Institutional Design tracht men beschreven doelen te bereiken of gegeven taken uit te voeren. Institutional Design heeft zijn uitwerking op alle niveaus en vormen van sociaal overleg en menselijk gedrag, bijvoorbeeld op het gebied van wetgeving, beleidsbepaling en het implementeren van programma's (Alexander, 2006). Weimer (1995, p.5) definieert Institutional Design als volgt: *“One possibility is to consider institutional design as the creation of relatively stable sets of interrelated rules and incentives that constitute coherent procedures intended to achieve substantive goals.”*

Binnen dit onderzoek is de volgende definitie van het begrip Institutional Design leidend:

Institutional design betekent het ontwerpen van instituties. Het bedenken en realiseren van regels, procedures en organisatorische structuren, welke het gedrag van mensen faciliteren maar ook beperken. Via institutional design trachten actoren bepaalde gewenste doelen of uitkomsten te realiseren in een institutionele context.

Kenmerken en benaderingen van/bij instituties en Institutional Design.

Er zijn drie denkrichtingen te onderscheiden aangaande de ontwikkeling van instituties: De historische benadering, de 'rational choice' benadering en de sociologische benadering. Allereerst de historische benadering van institutionalisering, wat zoveel inhoudt als de ontwikkeling of transformatie van instituties, ging ervan uit dat Institutional Design voornamelijk door de staat werd uitgevoerd. Daarbij definieerde Alexander (2005) instituties als systemen van formele en informele regels en normen in beleidsmaatregelen. Deze traditionele benadering neigt ernaar om instituties louter te identificeren met formele organisaties zoals de staat. De 'rational choice' benadering van institutionalisering wordt vaak geassocieerd met institutionele economieën. Binnen deze benadering gaan wetenschappers ervan uit dat er volledig rationele actoren zijn die vaste waarden en voorkeuren hebben. Daarom veronderstellen deze wetenschappers dat ze kunnen streven naar maximale efficiëntie binnen de 'rational choice' benadering, omdat zij het idee hebben dat deze meetbaar is (Alexander, 2005) Deze verschuivingen zijn min of meer de bouwstenen gebleken voor een meer geavanceerde, grensoverschrijdende zienswijze die wetenschappers hanteerden en nog altijd hanteren binnen de sociologische benadering. Binnen deze benadering ging de wetenschappers er niet langer vanuit dat institutionalisering het resultaat was van een strategische zoektocht naar maximale efficiëntie. Binnen de sociologische benadering zien zij institutionalisering als een historisch gegroeid proces van

cultuurspecifieke vormen. Cultuur zien zij als een institutie die zin geeft aan het sociale leven. Daarnaast gaan zij er vanuit dat institutionele vormen en uitwerkingen gevormd zijn door toetsing aan de culturele legitimiteit. Kenmerk van deze benadering is dat men er vanuit gaat dat actoren altijd bezig zijn om instituties te buigen en de regels te herinterpreteren die hen beletten/beperken om hun belangen en doelen te bereiken (Lowndes & Roberts, 2013, p.172). Eigenlijk iedereen in de samenleving wordt geacht invloed te hebben op instituties en in veler gevallen blijken mensen ook bereid om die invloed uit te oefenen. (Mahoney & Thelen, 2010).

Naast deze aannames onderscheidt Goodin meerdere sociale gebieden waarin instituties te onderscheiden zijn. Goodin (1996, p.22) onderscheidt een zestal gebieden, waar hij instituties in onderscheid, te weten:

1. Familie en verwantschap; biologische relaties tussen individuen in de samenleving
2. Onderwijs
3. Economie; dat reguleert de productie, distributie en consumptie van goederen en diensten binnen iedere samenleving
4. Politiek; waar het draait om de control van macht binnen de samenleving en het onderhoud van interne en externe vrede/rust binnen de grenzen van de samenleving. Bovendien gaat politiek over de mobilisatie van middelen (geld, mankracht etc.) om daarmee verschillende doelen te bereiken en zeker niet in de laatste plaats draait politiek om het opzetten/vormgeven van bepaalde doelen voor de gemeenschap.
5. Cultuur; bijv. religieuze, artistieke en wetenschappelijke instituties
6. Gelaagdheid; deze reguleert de verdeling van verschillende posities, beloningen en middelen en de toegankelijkheid van deze zaken voor verschillende individuen en groepen binnen de samenleving. Dit is uiteraard te linken aan huurdersparticipatie, binnen dat proces hebben huurdersorganisaties een nieuwe volwaardige rol gekregen waar zij deze rol eerder niet hadden.

Dit onderzoek richt zich op de zogenaamde sociologische benadering van institutionalisering. Voor deze sociologische benadering van institutionalisering is gekozen omdat deze de meeste ruimte laat voor de inbreng van alle actoren uit de maatschappij bij de vorming van instituties. Wetenschappelijke volgers van de sociologische benadering gaan er namelijk van uit dat alle actoren constant, op de een of andere manier, bezig zijn om instituties te buigen en regels te reinterpreteren. Dat heeft sterke overeenkomsten met het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken. Aangezien deze huurdersparticipatie deels is afgedwongen door het feit dat huurdersorganisaties en andere actoren in opstand kwamen tegen de gang van zaken bij woningcorporaties. Qua sociale gebieden richt dit onderzoek zich op de gebieden Politiek & Gelaagdheid. Politiek omdat het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken een politieke lading draagt. Niet in de laatste plaats doordat de vormgeving van het proces door de landelijke politiek is vormgegeven middels de herziening van de Woningwet. Maar ook doordat het binnen dit proces draait om de controle over de macht tussen de drie verschillende partijen woningcorporatie, gemeente en huurdersorganisatie. Deze partijen trachten gezamenlijk bepaalde doelen te bereiken en hiertoe zijn zij ook wettelijk verplicht. Gelaagdheid is daarbinnen een sociaal

gebied van enige importantie. Aangezien de machtsverhoudingen tussen de drie verschillende partijen mogelijkwijs invloed hebben op het verloop van het proces.

Toepassing van Institutional Design

De afhankelijkheid tussen verschillende actoren in een institutioneel proces kan beschreven worden aan de hand van een drietal dimensies (Weimer, 1995): Het aantal actoren dat wederzijds afhankelijk is van elkaar; de relatieve inzet van de actoren in de relaties (symmetrisch of asymmetrisch); het relatieve belang van hun bijdragen aan de gewenste collectieve uitkomsten (essentiële of minder essentiële bijdragen

Er zijn twee opvattingen (Lowndes & Roberts, 2013, p.195) over de sociologische benadering van institutionalisering en 'design':

1. Design wordt samengesteld door middel van individuen/groepen in de samenleving: Design in publieke diensten draait om het aanwenden van mensen – de gebruikers – burgers en professionals werken 'in het veld'. Dat aanwenden van mensen kun je o.a. doen door hun kennisniveau op te krikken. Maar ook door te kijken naar de wijze waarop zij vertegenwoordigd worden en hoe de communicatie naar en met hen geregeld is (Goodin, 1996, p.55)
2. Design als 'knutselen': staan de verschillende partijen open naar elkaar en zijn ze bereid om naar elkaar te luisteren?

Goodin (1996, p.55) stelt dat bij institutional design het volgende geldt: Er zijn sommige, min of meer breed geaccepteerde criteria, voor evaluatie en het bepalen dat bepaalde vormen van gedrag meer wenselijk en aantrekkelijker zijn dan anderen. Daarom kunnen onderzoekers of beleidsbepalers trachten om deze vormen van gedrag te promoten bij relevante individuen/groepen, door bijvoorbeeld mogelijkheden of stimulansen te veranderen. Op die manier kunnen onderzoekers of beleidsbepalers proberen om bepaalde patronen in het gedrag te creëren en vast te leggen, simpelweg door zaken institutioneel anders te ontwikkelen/vorm te geven. Goodin (1996, p.71) stipt een ander punt aan binnen Institutional Design, namelijk: *"The conduct required for the general good is not always the sort of conduct that promotes individual self-interest; on the contrary, it may sometimes require a degree of self-sacrifice."* (Goodin, 1996, p.71) De meest effectieve mechanismen om dat te bewerkstelligen, zijn degene die vertrouwen kweken en degene die een direct beroep doen op morele principes. Dat zijn vaak effectievere mechanismen dan de mechanismen die simpelweg zoeken naar de controle van het gedrag van actoren (Lowndes & Roberts, 2013, p. 189). Een ander punt bij institutional design is dat het bij voorkeur onderbouwd moet zijn door duidelijke en breed gedeelde waardes. Deze waardes dienen bovendien publiek verdedigbaar te zijn. Ze moeten legitimiteit genieten onder een zo groot mogelijk deel van de samenleving. Dit is bekend onder de naam het Kantiaanse publiciteitsprincipe (Goodin, 1996, p.41). Gewichtige zaken binnen institutional design zijn dus resumerend vertrouwen tussen de verschillende actoren, het ontwikkelen van waardige actoren en de onderbouwing door duidelijke en breed gedragen waarden.

Verschillende factoren, uit de bovenstaande theorie aangaande institutional design, zullen worden gebruikt bij de uiteindelijke analyse van het proces. Zo is er gekeken hoe het aanwenden van mensen geregeld is binnen het proces. Daarbij is gekeken naar het kennisniveau van de verschillende partijen. Een ander punt waarnaar gekeken is, is de communicatie naar de huurdersorganisaties toe. Daarnaast is er gekeken of de partijen open staan voor elkaar en echt naar elkaar willen luisteren. De verschillende belangen binnen het proces zijn eveneens in kaart gebracht, evenals de conflicterende belangen binnen het proces. Daarnaast zijn de machtsverhoudingen tussen de verschillende partijen in beeld gebracht. In het verlengde daarvan is gekeken naar de afhankelijkheid, of juist het gebrek daaraan, die er heerst tussen de verschillende partijen in het proces. Bovendien is er gekeken naar het vertrouwen wat er bestaat tussen de verschillende partijen in het proces.

Beperkingen/bedreigingen Institutional Design

Pierson (Lowndes & Roberts, 2013, p. 174) maakt een punt dat de vooruitzichten van institutional design worden beperkt door de volgende factor: De gemixte/gemengde motivaties van de actoren zullen altijd zorgen voor een grote verscheidenheid aan effecten. Op het moment dat er overeenstemming en helderheid bestaat over de waarden die ten grondslag liggen aan het Institutional Designproces hetgeen Pierson tracht duidelijk te maken, is dat iedere beweging naar een soort 'geëvolueerd functionalisme' of dat nu actor of gemeenschap gericht is, zou moeten worden gezien als zeer variabel en veranderlijk.

Institutionele verandering is lastig te controleren vanwege de machtsverhoudingen binnen bestaande institutionele overeenkomsten. Nieuwe instituties zullen vaak weerstand krijgen van degenen die voordeel hadden bij de oude overeenkomsten. Mogelijk zijn de nieuwe regels schadelijk voor hun belangen. Bob Goodin stelt dan ook dat de focus meer zou moeten liggen op de herontwikkeling dan op de daadwerkelijke ontwikkeling van instituties (Lowndes & Roberts, 2013, p. 186).

Binnen dit onderzoek zijn een aantal zaken relevant uit het bovenstaande. Zo is er gekeken naar de gemixte/gemengde motivaties en waarden van de verschillende actoren. In hoeverre is er bijvoorbeeld helderheid en overeenstemming over de waarden die ten grondslag liggen aan het proces. Er is ook getracht de machtsverhoudingen tussen de verschillende partijen inzichtelijk te maken. Binnen dit onderzoek is de lijn van Bob Goodin gevolgd, de focus is namelijk gelegd op de herontwikkeling van een institutie en niet op het volledig opnieuw ontwikkelen van een institutie. Deze keuze is gemaakt omdat de institutie al bestaat in de praktijk en het te veel tijd zou kosten om de institutie helemaal opnieuw te ontwikkelen.

2.2 Netwerk Theorie

Institutional design draait, zoals bleek uit de vorige paragraaf, om de ontwikkeling van instituties. Netwerken kunnen een bijdrage leveren aan instituties. De wijze waarop actoren met elkaar verbonden zijn en met elkaar samen werken heeft invloed op het verloop van processen binnen een institutie. Social Capital theorie draait om de waarde van relaties tussen verschillende actoren. Binnen dit onderzoek zijn deze drie theorieën toegepast om uiteindelijk de institutie huurdersparticipatie bij prestatieafspraken zo optimaal mogelijk te kunnen laten functioneren. Deze institutie kent een politiek karakter, aangezien hij ontstaan is door een besluit in 2015 van de Nederlandse regering in de persoon van minister Wonen Stef Blok. Bovendien is het ontstane proces te beschrijven als een beleidsproces aangezien er door gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties tezamen beleid gevormd wordt op het gebied van prestatieafspraken. Vandaar dat er gekozen is om theorie omtrent beleidsnetwerken toe te passen binnen dit onderzoek.

Beschrijving beleidsnetwerken

Een definitie van beleid volgens Blanco & Lowndes & Pratchett, 2011, p.298) luidt: *“ Policy making is intrinsically ‘a process involving a diversity of actors who are mutually interdependent.’* De breed geaccepteerde definitie van, nog iets specifiek, beleidsnetwerken wordt door Marsh & Rhodes (1992b, p.23) als volgt beschreven: *“a limited number of participants, frequent interaction, continuity, consensus, resource dependence, positive-sum power games and regulation of members.”* Met deze definitie wordt de afhankelijkheid van de verschillende actoren verhelderd. Want geen enkele actor heeft alle middelen in handen, dus is samenwerking vereist om gezamenlijk de voorgenomen doelen te kunnen bereiken. Kickert, Klijn & Koppenjan (1997, p.30) definiëren beleidsnetwerken als volgt: *“Policy networks are more or less stable patterns of social relations between interdependent actors, which take shape around policy problems and/or policy programmes.”* Ook zij benadrukken de afhankelijkheid van de verschillende actoren rondom beleidsproblemen of beleidsprogramma's.

De definitie die binnen dit onderzoek gebruikt wordt aangaande beleidsnetwerken is de volgende:

Min of meer stabiele patronen van sociale interacties tussen een divers aantal actoren die onderling afhankelijk zijn van elkaar rondom beleidsprocessen.

Die afhankelijkheid bestaat er natuurlijk ook binnen de casus van huurdersparticipatie. Daarin zijn namelijk woningcorporaties, gemeenten en huurdersorganisaties afhankelijk van elkaar om hun uiteindelijke doel te kunnen bereiken.

Ontwikkeling en nut van beleidsnetwerken

Beleidsontwikkelaars hebben de ontwikkeling van netwerken gestimuleerd als reactie op de complexe problemen binnen de samenleving. Bovendien worden door middel van het gebruik van netwerken, bronnen van kennis en (geld)middelen aangeboord die buiten de reikwijdte van de overheid liggen (Blanco, Lowndes & Pratchett, 2011, p.297)

Beleidsbepalers zoeken steeds meer naar redenen om netwerken als een soort alternatieve manier van bestuur te zien, door de groeiende moeilijkheid die de traditionele overheid heeft

met verscheidene complexe problemen. Blanco & Lowndes & Pratchett, 2011, p.300) geven daarvoor enkele belangrijke factoren/ontwikkelingen:

1. De groeiende complexiteit, dynamiek en diversiteit van de samenleving en de daaropvolgende uitbreiding van 'wicked problems'.
2. De zoektocht naar meer integratie in een steeds meer gefragmenteerd en georganiseerd bestuurlijk landschap.
3. Veranderingen in de houding van burgers ten opzichte van de politiek, steeds vaker willen burgers een sterkere stem krijgen binnen beleidsprocessen.

Er zijn drie belangrijke karakteristieken van netwerken die kunnen worden onderscheiden volgens Kickert, Klijn & Koppenjan (1997, p.31):

1. (Beleids)netwerken bestaan vanwege de afhankelijkheid tussen verschillende actoren;
2. (Beleids)netwerken bestaan uit een verscheidenheid van actoren allemaal met hun eigen doelen;
3. (Beleids)netwerken bestaan uit relaties die min of meer van blijvende aard zijn tussen actoren

De afhankelijkheden zorgen voor interacties tussen actoren, waardoor er bepaalde relationele patronen ontstaan en bestaan (Kickert, Klijn & Koppenjan, 1997). Als actoren bepaalde doelen willen bereiken die voor hen interessant of waardevol zijn, dan zijn zij genoodzaakt samen te werken met andere actoren. Daarbij zullen ze allen hun eigen belang trachten te verwezenlijken. Frequente interactie tussen deze actoren zorgt ervoor dat ze op de hoogte blijven van alle ontwikkelingen binnen het institutionele kader (Koppenjan & Klijn, 2004). De interacties tussen actoren zorgen ervoor dat er relaties ontstaan tussen deze verschillende actoren. (Kickert, Klijn & Koppenjan, 1997).

Met de focus op deze relaties tussen actoren kom je redelijk eenvoudig uit op de institutionalisering van deze relaties. Want als actoren, gedurende langere perioden, met elkaar samenwerken dan is het logisch dat zij regels creëren omtrent gedrag en de verdeling van middelen. Dit leidt tot een andere blik op de rol van de overheid. De overheid heeft lang niet altijd meer de sturende rol die zij voorheen had. Andere actoren, afhankelijk van hun middelen, spelen ook steeds meer een rol (Kickert, Klijn & Koppenjan, 1997).

Er zijn een aantal theoretische punten die overeenkomen met de casus van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken. Zo hebben ook de huurdersorganisaties een meer invloedrijke rol gekregen binnen het bestuurlijke landschap. Mede doordat zij in actie zijn gekomen door de misstanden bij de woningcorporaties. Daarnaast is er binnen het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken sprake van onderlinge afhankelijkheid tussen de verschillende actoren, alleen juridisch gezien worden zij al verplicht tot samenwerking. Daarnaast is er een grote verscheidenheid aan actoren met allemaal hun eigen doelen, ideeën en strategieën.

Kenmerken en factoren bij netwerken

Kickert, Klijn & Koppenjan (1997) beschrijven, op basis van andere wetenschappelijke literatuur, verschillende randvoorwaarden en potentiële succesfactoren voor netwerkmanagement. Deze zijn namelijk:

1. Het aantal actoren
Des te meer actoren er betrokken zijn bij een proces van interactie, des te kleiner de kans is dat er overeenstemming zal worden bereikt. Maar het aantal actoren verkleinen vergroot de kans op succes. Daarom zal onderzoekers en actoren altijd op zoek moeten gaan naar een zogenaamd adequaat level van participatie.
2. Belangenconflicten.
De afwezigheid van een duidelijk belangenconflict wordt door verschillende auteurs als een eerste vereiste gezien voor succesvol netwerkmanagement. Veelal wordt verondersteld dat gezamenlijke actie tot stand komt door de overeenstemming van belangen tussen verschillende actoren. Een grote verscheidenheid aan actoren en bijkomende belangen kan juist remmend werken binnen een netwerk (Blanco & Lowndes & Pratchett, 2011, p.300).
3. Kosten van Netwerkmanagement.
Er zijn nu eenmaal kosten verbonden aan netwerkmanagement. Des te hoger deze kosten zijn des te minder actoren, zelfs publieke overheidspartijen, er bereid zullen zijn om deze rol volledig op zich te nemen. Daarbij gaat het ook om kosten in de vorm van tijd die mensen moeten investeren.
4. Politieke en sociale context.
Politieke en sociale inmenging kan op sommige momenten de interactie binnen processen bevorderen maar soms ook juist verstoren. De politieke en sociale context kan er namelijk voor zorgen dat bepaalde netwerken worden opgebroken, de regels daarbinnen veranderen of andere condities binnen het netwerk veranderen. Machtstructuren kunnen bijvoorbeeld hun invloed hebben binnen een netwerk (Blanco & Lowndes & Pratchett, 2011, p.300).
5. Leiderschap en inzet.
Het resultaat van netwerkmanagement kan worden bepaald door de capaciteit van actoren om leiderschap te (kunnen) tonen in interacties. Bijvoorbeeld door nieuwe opties ter sprake te brengen en om bepaalde afspraken daadwerkelijk tot uitvoering te brengen. In netwerkmanagement is het niet alleen belangrijk om overeenstemming te bereiken tussen de verschillende vertegenwoordigers van de partijen maar er moet breder draagvlak zijn binnen de gehele organisatie voor het voorgenomen beleid.
6. Vaardigheden
Daarbij gaat het om verschillende vaardigheden. Bijvoorbeeld om het inschattingsvermogen welke personen/partijen wel of niet zouden moeten worden

toegelaten binnen het netwerk en welke informatie zij wel of niet zouden moeten krijgen. Maar ook de institutionele complexiteit speelt daarbij een rol. De institutionele complexiteit zorgt ervoor dat er veel onzekerheid en onduidelijkheid bestaat bij de verschillende actoren in een institutioneel proces. Daardoor hebben zij vaak niet voldoende specifieke kennis, waardoor ze niet in staat zijn om een volwaardige rol te spelen binnen het institutionele proces (Koppenjan & Klijn, 2004)

Vertrouwen en wederkerigheid zijn belangrijke smeermiddelen voor collectieve actie. Wederkerigheid slaat op het feit dat actoren afhankelijk zijn van elkaar. Anders geformuleerd de verschillende actoren binnen een proces moeten iets te bieden hebben aan de andere partijen, als iets te vragen hebben aan de andere partijen (Salet & Faludi, 1999). Het zou waardevol zijn als de verschillende actoren binnen een proces de wederkerigheid begrijpen en het liefst ontwikkelen. Zodat de verschillende partijen meer reden hebben om samen te werken. Bovendien zouden actoren binnen een netwerk zo veel mogelijk gelijke macht moeten bezitten, het is noodzakelijk dat zij allen even bevoegd zouden moeten zijn om hun ideeën en idealen uit te spreken in een dialoog om de samenwerking zo goed mogelijk te laten verlopen (Salet & Faludi, 1999). Vertrouwen kan op verschillende manieren worden opgebouwd. De manier waarop het proces is ingericht rondom bepaalde problemen kan de wijze waarop vertrouwen groeit of afneemt sterk beïnvloeden. Zo kunnen bepaalde heldere regels voor actoren, de interne organisatie van actoren en de wijze waarop actoren zich gedragen bijdragen aan het vertrouwen tussen de verschillende partijen. (Koppenjan & Klijn, 2004).

Binnen dit onderzoek zullen we naar een aantal zaken kijken. Zo zal er gekeken worden naar het aantal en de diversiteit qua actoren binnen beide casussen, in hoeverre de actoren openstaan voor de andere partijen, in hoeverre er belangenconflicten zijn tussen de verschillende partijen en binnen de verschillende partijen. Maar er wordt ook gekeken naar de kosten (qua tijd en geld) voor de betrokken partijen, de politieke en sociale context die invloed hebben op het proces, bijvoorbeeld de machtsstructuren die aanwezig zijn. In hoeverre is er breder draagvlak voor het gevoerde beleid, onder de leden van de organisaties? Daarnaast zal er gekeken worden naar de vaardigheden van de betrokken personen in het proces. Zijn gemeente(ambtenaren), huurdersorganisaties en woningcorporatie(medewerkers) capabel genoeg om hun rol te vervullen in het proces. Bovendien zal er gekeken worden naar de mate van vertrouwen en wederkerigheid in het proces. Profiteren alle deelnemers van het proces en de uitkomsten ervan? Tot slot zal er gekeken worden of er overeenstemming is over het wederzijdse doel binnen het proces.

2.3 Social Capital theorie

Binnen dit onderzoek staat Social Capital theorie centraal, we zijn op zoek naar een ontwerp om de institutie huurdersparticipatie bij prestatieafspraken zo optimaal mogelijk te laten functioneren. Daarvoor zijn eerder twee theorieën beschreven die worden toegepast binnen dit onderzoek. Binnen dit onderzoek is echter geen sprake van ontwerpen om het ontwerpen, het doel is om de institutie te verbeteren. Een theorie die daarbij aansluit is Social Capital theorie, deze omschrijft kenmerken van sociale organisaties die waardevol kunnen zijn voor diezelfde sociale organisaties en dus ook voor een institutie als huurdersparticipatie bij prestatieafspraken. Binnen dit onderzoek is het beoogde doel om Social Capital te vergroten om op die manier de institutie te kunnen verrijken.

Beschrijving Social Capital theorie

Putnam (1996, p.56): *“by ‘social capital’ I meant features of social life – networks, norms and trust – that enable participants to act together more effectively to pursue shared objectives.* Putnam (2000, p.19): *“to connections among individuals – social networks and the norms of reciprocity and trustworthiness that arise from them.”* Field (2008, p.17): Bourdieu’s definitie van social capital: *“Social capital is the sum of resources, actual or virtual, that accrue to an individual or a group by virtue of possessing a durable network of more or less institutionalized relationships of mutual acquaintance and recognition.”* Ostrom & Ahn (2003, p.293) maken nog een assumptie bij hun definitie van social capital, namelijk: *The definition, for social capital, I use in this paper: Social capital is an instantiated informal norm that promotes cooperation between two or more individuals”* De definitie van Social Capital die binnen dit onderzoek leidend is luidt:

Kenmerken van sociale organisaties zoals vertrouwen, waarden & normen en institutionele netwerken die gebaseerd zijn op wederzijdse relaties en wederzijdse herkenning, die participanten in staat stellen om samenwerking met één of meerdere anderen op een meer doelmatige wijze te streven naar gemeenschappelijke doelen.

Dit onderzoek beoogt een verbetering te realiseren binnen het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken en uiteindelijk daarmee een vergroting in het sociale kapitaal binnen de twee onderzochte cases te bewerkstelligen.

Factoren/voorwaarden Social Capital theorie

Coleman en Putnam stelden beiden dat vertrouwen een hoofdonderdeel is van Social Capital theorie. Het belang van vertrouwen komt terug in een grote verscheidenheid aan situaties waar we ons verbinden met anderen. Field (2008, p.70) stelt dat we daarbij aan de volgende zaken kunnen denken: het samen slapen, gebruiken van een creditcard, trouwen, in een vliegtuig stappen, het uitkiezen van een maaltijd voor elkaars kinderen, het afvragen of je een crimineel delict moet melden bij de politie, kiezen om wel of niet te gaan stemmen bij de verkiezingen. Vertrouwen wordt meermaals omschreven als de olie die de wielen smeert van allerlei sociale interacties. Een voorbeeld daarvan is het feit dat kennis eerder zal worden gedeeld binnen een netwerk waar sprake is van onderling vertrouwen. Vaak blijkt vertrouwen echter een consequentie van Social Capital in plaats van een integrale component van het fenomeen. (Field, 2008)

Vertrouwen en wederkerigheid worden ook binnen Social Capital theorie gezien als belangrijke factoren voor succes. Field (2008, p. 70) omschrijft de rol van deze factoren als volgt: *“the weels of a variety of social en economic transactions which might otherwise prove extremely costly, bureaucratic and time consuming. This is highly relevant to the concept of Social Capital, which emphasises the way in which networks give access to resources.”* Met andere woorden vertrouwen en wederkerigheid zorgen ervoor dat sociale interacties mogelijk worden, die bij een gebrek aan vertrouwen en wederkerigheid erg kostbaar, bureaucratisch en tijdrovend zouden zijn. Dergelijk sociaal kapitaal (netwerken in dit geval) zorgt ervoor dat er meer toegang is tot bepaalde middelen.

Bovendien zullen actoren die hun netwerk optimaal hebben gestructureerd het meest profiteren van de voordelen van de relaties binnen dat netwerk. Bijvoorbeeld op het gebied van informatie kan dat een voordeel zijn, want in een optimaal gestructureerd netwerk zal de informatie sneller alle actoren bereiken (Ostrom & Ahn, 2003). Er zit overigens wel een limiet op de hoeveelheid informatie die een individu kan verwerken (Ostrom & Ahn, 2003). Bij complexe projecten is goede coördinatie van evident belang, ingegeven door de limieten qua vaardigheden bij individuen (Ostrom & Ahn, 2003).

Volgens Ostrom en Ahn (2003) zijn netwerken geen bevestigde vormen van sociaal kapitaal. Het draait meer om het feit dat er samenwerking binnen groepen dient te worden geënceneerd. Deze samenwerkingen worden gekenmerkt door traditionele normen en waarden als eerlijkheid, het houden aan afspraken, betrouwbare nakoming van rechten en wederkerigheid.

Vanuit Social Capital theorie worden binnen dit onderzoek een aantal zaken onderzocht. Namelijk het vertrouwen en de wederkerigheid die er bestaat tussen de verschillende partijen in het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken. Daarnaast is gekeken naar de informatievoorziening naar de verschillende partijen toe. Maar ook naar de hoeveelheid informatie en de complexiteit van de informatie, want een individu kan slechts een beperkte hoeveelheid aan informatie verwerken. In het verlengde daarvan is gekeken naar de vaardigheden van de verschillende actoren binnen het proces. Zijn de verschillende personen toegerust op de taak die zij binnen dit proces moeten vervullen? Tot slot is er gekeken naar de naleving van kernwaarden als eerlijkheid en het houden aan afspraken in het proces.

2.4 Kritische discussie, motivering en verbinding theorieën

Binnen dit onderzoek zijn een drietal theorieën toegepast te weten de Institutional Designtheorie de Netwerktheorie en Social Capital theorie. In deze paragraaf zullen de verschillende theorieën aan een kritische discussie onderworpen worden, er wordt gemotiveerd waarom voor deze theorieën gekozen is en er wordt een verbinding gelegd tussen de verschillende theorieën.

Institutional Design

Allereerst de Institutional Designtheorie, deze theorie draait om het ontwerpen van instituties. Hoe bedenken en realiseer je regels, procedures en organisatorische structuren die het gedrag van mensen faciliteren en beperken. Via Institutional Design trachten actoren gewenste doelen of uitkomsten te realiseren in een institutionele context. Het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken is te beschrijven als een institutie. Aangezien er routines van menselijk gedrag met daarbij horende interacties plaatsvinden, die deels formeel (in wetten) en deels informeel vastgelegd zijn. Zo is getracht de gelijkwaardigheid van de huurdersorganisaties formeel vast te leggen in de herziene Woningwet, maar de praktische uitwerking ervan blijkt weerbarstig. Institutional Design wordt veelal toegepast in situaties met veel verschillende actoren en een complexe problematiek. Er wordt een veelheid aan factoren meegenomen, bij deze theorie, om een institutionele casus te kunnen analyseren. Zo wordt er gekeken naar de onderlinge afhankelijkheid, het onderlinge vertrouwen maar ook naar de vaardigheden en mogelijkheden van de verschillende actoren.

Het is lastig te bepalen welke kennis er is opgebouwd, aangaande Institutional Design, die in de praktijk zou kunnen worden toegepast. Dat heeft volgens Alexander (2006) een drietal redenen:

1. De relatieve onbekendheid van het fenomeen Institutional Design. Het is een vrij nieuw concept dat nog niet uitgedroefd is tot een onderdeel van een bepaalde wetenschappelijke tak. Het is daardoor lastig om veel gepubliceerd werk te vinden over Institutional Design. Onderzoek op dit gebied is voornamelijk exploratief van aard (Alexander, 2005).
2. De intrinsieke natuur van design maakt het lastig om praktisch toepasbare en wetenschappelijk gestoelde kennis op te bouwen over Institutional Design. Zoals alle vormen van design, is het onmogelijk om Institutional Design te zien als strikt wetenschappelijk. Abstracte modellen of geprogrammeerde oplossingen zijn niet of nauwelijks mogelijk middels Institutional Design. Voor ieder nieuw probleem, waarbij Institutional Design wordt toegepast, zal een nieuwe aanpak moeten worden geformuleerd. Die nieuwe aanpak zal vervolgens getoetst moeten worden aan de zogenaamde 'goodness of fit'. In hoeverre past deze bij de institutionele context.
3. De complexiteit van Institutional Design. Ieder probleem waar Institutional Design wordt toegepast is uniek, iedere case is uniek. Daarnaast heb je de complexiteit van de verscheidenheid aan actoren binnen dergelijke processen. Daardoor is het lastig om eenvoudige doel oriëntaties op te stellen binnen

casussen. Idealiter zouden de verschillende partijen volledige overeenstemming moeten bereiken over het doel.

Duidelijk is dat problemen waar Institutional Design wordt toegepast veelal ingewikkelde problemen zijn, waarbij de oplossingen niet eenvoudig te construeren zijn. Institutional Design kan nooit een vorm van sociale bouwkunde zijn die volledig gebaseerd is op gevalideerde wetenschappelijke generalisaties. Het kan slechts een vaartuig zijn waar ervaringsdeskundigen hun beste kennis, intuïties en ervaringen ten toon kunnen spreiden (Alexander, 2006). Dat is nu precies wat dit onderzoek voor ogen heeft.

Ervaringsdeskundigen in verschillende cases aan het woord laten om hun kennis, intuïties en ervaringen te delen en te verhelderen. Dat maakt dat het proces van Institutional Design een slingerende reis is van experimenteren en selecteren, tussen de ervaringen van de verschillende ervaringsdeskundigen (Schoeman, 2014, p. 42) Duidelijk blijft dat er in de loop van de tijd nog meerdere aspecten zullen moeten worden bijgeschaafd en aangepast in het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken.

Netwerk Theorie

Netwerktheorie fungeert in dit onderzoek als tweede theorie, die invloed heeft binnen een institutie en bij een proces waar Institutional Design wordt toegepast. Netwerken zijn min of meer stabiele patronen van sociale interacties tussen een divers aantal actoren die onderling afhankelijk van elkaar zijn bij beleidsprocessen.

Wat is nu eigenlijk de relatie tussen netwerken en instituties? Instituties verschaffen een aantal regels die het politieke leven regelen. Netwerken voorzien in een sociale structuur die incomplete regels en instituties kunnen aanvullen. Netwerken stellen leden in staat om beslissingen te beïnvloeden en soms zelfs de aard van de instituties te veranderen. Schoeman (2014, p.43) beschrijft het vorige als volgt: *“Precisely in the middle ground when institutions are not yet fully developed, social groups-networks of individuals, fill in the gaps, influencing the process by which institutions are built through formal and informal means.”* In het geval van huurdersparticipatie, waar sprake is van een institutie die nog niet volledig ontwikkeld is, kunnen sociale groepen of individuen middels netwerken het gat opvullen dat bestaat door de onvolledigheid van de institutie. Schoeman (2014, p.37) beschrijft de beschreven link tussen instituties en netwerken nog korter en duidelijker: *“Coördinatie bij incomplete instituties wordt gefaciliteerd door netwerken.”*

Salet & Faludi (1999, p.178) beschrijven dat krachtige netwerken ontstaan wanneer gekoppelde actoren een soort overeenkomstige identiteit ontwikkelen. Daarbij gaat het om doelen, percepties van problemen, agenda's tot actie en normen & waarden. Allen delen hierin mee en de mate van overeenstemming zal groeien naarmate het netwerk frequenter zal worden 'gebruikt'. Uiteindelijk zullen de actoren in staat blijken om gezamenlijk bepaalde doelen te verwezenlijken die individueel onbereikbaar zouden zijn gebleven. Netwerken creëren een structuur waarin mogelijkheden tentoon gespreid worden aan alle actoren die verbonden zijn aan die netwerken (Schoeman, 2014, p. 41) Sterke en brede

netwerken zijn niet de verdoeming van Institutional Design. In het geval van politiek of economisch onzekere ontwikkelingen zijn netwerken noodzakelijk voor de ontwikkeling van functionele instituties (Schoeman, 2014, p. 31).

Institutional Design wordt gezien als de poging om bestaande institutionele voorzieningen aan te passen aan nieuwe omstandigheden of nieuwe voorzieningen te ontwikkelen (Koppenjan & Klijn, 2004). Dat blijkt vaak geen eenvoudige opgave omdat verschillende instituties niet direct beïnvloed kunnen worden. Omdat ze veelal zijn ingebed in een ingewikkeld geheel van voorzieningen en actoren, gekend als de institutionele context. Institutional Design is een interventie binnen netwerken, die zich hebben ontwikkeld over een lange periode van tijd, waar een grote verscheidenheid aan actoren bij betrokken zijn met een grote diversiteit aan interacties tot gevolg.

Netwerken kunnen de olie vormen voor een institutie als huurdersparticipatie bij prestatieafspraken. Zo kunnen netwerken zorgen dat het overleg tussen de verschillende partijen soepeler verloopt, de informatie beter verspreid wordt onder de verschillende partijen en meer eenduidigheid creëren over de waarden die ten grondslag liggen aan het proces.

Social Capital theorie

Binnen dit onderzoek is het beoogde doel: het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken verbeteren. Als gevolg daarvan kan het Social Capital van de betrokken partijen in Utrecht en Breda vergroot worden. Social Capital theorie draait om een aantal kenmerken van sociale organisaties zoals vertrouwen, wederkerigheid en gemeenschappelijke waarden & normen. Deze kenmerken kunnen institutionele netwerken versterken of verzwakken. Institutionele netwerken stellen participanten in staat om in samenwerking met één of meerdere anderen doelmatiger te streven naar gemeenschappelijke doelen.

Social Capital theorie kan volgens Field (2008, p.1) omschreven worden in twee woorden: *“Relationships matter.”* Relaties doen ertoe. In netwerktheorie wordt min of meer hetzelfde betoogd. Door connecties/relaties met elkaar aan te gaan, en deze vervolgens in stand te houden voor langere periode van tijd, zijn mensen in staat om samen te werken. Op die manier kunnen ze zaken bewerkstelligen die anders niet of nauwelijks mogelijk waren geweest. Mensen staan in verbinding met elkaar door netwerken en vaak delen ze bepaalde normen en waarden met andere mensen binnen deze netwerken. In zijn algemeenheid kun je zeggen dat des te meer mensen je kent, des te meer deel je een gemeenschappelijke visie met veel mensen, des te rijker je bent in de geest van Social Capital theorie (Field, 2008).

Het centrale idee van Social Capital theorie is dat sociale netwerken waardevolle bezittingen zijn. Netwerken vormen een basis voor sociale cohesie omdat ze mensen in staat stellen om samen te werken voor wederzijds voordeel (Field, 2008).

Netwerken worden gezien als innovatieve, veelomvattende en efficiënte institutionele overeenkomsten. De link tussen netwerken en 'Social Capital theory' kan verder worden doorgezet. De actieve promotie van netwerken en partnerschappen kan worden gezien als een expliciete poging om direct te profiteren van het sociale kapitaal dat al bestaat binnen het beleidsdomein. Daardoor kan de innovatie en flexibiliteit verhoogd worden in het beleidsproces (Blanco & Lowndes & Pratchett, 2011, p.302).

Mensen zijn gemotiveerd door hun betrokkenheid in netwerken en partnerschappen. Hun relaties met anderen zijn gevormd in de context van wederzijds respect en de wil om samen te leren. Het bouwen/ontwikkelen van succesvolle relaties is de sleutel tot netwerk gestuurd bestuur (Stoker, 2006, p.41). En daarmee tot de aanboring van sociaal kapitaal.

Maar waarom hebben deze netwerken zulke waardevolle en krachtige bijeffecten? Ostrom & Ahn (2003, p.230) geven het antwoord in drie punten, namelijk:

1. Netwerken van sociale toewijding verhogen de potentiële kosten van een overloper in iedere individuele transactie. Deze zal zijn huidige waarden verliezen, die hij ontleent aan het netwerk. Om dat weer op te bouwen elders buiten het netwerk is meer dan lastig.
2. Netwerken van sociale toewijding bevorderen de vorming van sterke waarden van wederkerigheid. Door veelvuldige samenwerking binnen het netwerk, zullen verschillende partijen bepaalde gewenste normen qua gedrag en houding ontwikkelen.
3. Netwerken van sociale toewijding faciliteren communicatie en verbeteren de informatiestroom over de betrouwbaarheid van individuen binnen het proces. Vertrouwen en samenwerking hangen af van betrouwbare informatie over het verleden en de hedendaagse belangen van potentiële partners. Des te sterker de communicatie is binnen een netwerk, des te groter is het onderlinge vertrouwen en des te eenvoudiger zal samenwerking tot stand komen.

Netwerken spelen een rol bij het optimaal benutten en ontwikkelen van sociaal kapitaal binnen een samenleving. Zij faciliteren samenwerkingen die het bereiken van doelen mogelijk maken, terwijl diezelfde doelen zonder samenwerking voor onmogelijk waren aangezien. Bovendien verhogen netwerken de potentiële kosten voor een overloper waardoor actoren eerder geneigd zijn binnen een bepaald netwerk te blijven. Daarnaast wordt de wederkerigheid tussen de verschillende partijen binnen netwerken versterkt. Door veelvuldige samenwerking zal de wederkerigheid vergroten, bijvoorbeeld doordat gedeelde normen en waarden ontstaan tussen de verschillende partijen. Tot slot zorgen netwerken voor een betere communicatie en informatiestroom naar de verschillende partijen toe. Dat kan het onderlinge vertrouwen tussen de verschillende partijen goed doen.

2.5 Analyse kader

In deze paragraaf wordt het analysekader geschetst met de verschillende factoren die onderzocht worden in dit onderzoek. Uitmondend in het conceptueel model.

Analyse factoren

Vanuit de Institutional Designtheorie, de Netwerktheorie en Social Capital theorie zijn meerdere factoren te onderscheiden waaraan de kwaliteit/waarde van een institutie getoetst kan worden. Binnen dit onderzoek past de onderzoeker deze factoren toe op de casus van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken.

Ondanks het feit dat Social Capital de centrale theorie is binnen dit onderzoek, is ervoor gekozen om verschillende factoren toe te passen uit twee andere theorieën, namelijk Institutional Design en Netwerktheorie. Social Capital theorie is waardevol omdat het vergroten van het sociale kapitaal, qua vaardigheden en mogelijkheden, van de betrokken partijen (gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties) het beoogde doel is van dit onderzoek. Social Capital theorie voorziet in een aantal factoren die bruikbaar zijn voor de analyse zoals vertrouwen en wederkerigheid. Maar qua verdere invulling is de theorie enigszins summier. Daarom is ervoor gekozen Institutional Design en Netwerktheorie in te passen in dit onderzoek. Deze beide theorieën hebben meerdere links en overeenkomsten met Social Capital theorie. Zo zijn in alle drie de theorieën sociale relaties evident en vertrouwen en wederkerigheid zijn belangrijke factoren. Institutional Design en Netwerktheorie voorzien in meer praktische 'meetbare' factoren die meer inhoud geven aan de uiteindelijke analyse. Zij geven meer invulling aan de vaardigheden en mogelijkheden van de betrokken partijen.

Dan volgen nu de verschillende factoren voor de analyse voortkomend uit de Institutional Designtheorie, de Netwerktheorie en Social Capital theorie. Deze zijn geclusterd in vier soortement van 'grotere' factoren. De vier 'grotere' factoren zijn: vertrouwen, wederkerigheid, informatievoorziening & kennisniveau en gelaagdheid. De vier factoren omschreven:

1. *Vertrouwen*, dat kan een proces als huurdersparticipatie bij prestatieafspraken maken of breken. Is er sprake van hoge mate van vertrouwen tussen de verschillende partijen dan zullen de prestatieafspraken eenvoudiger tot stand komen. Maar is er een hoge mate van wantrouwen dan kan dat een goed verloop van het proces danig in de weg zitten. Er zijn verschillende factoren die invloed kunnen hebben op het onderlinge vertrouwen. Denk daarbij aan eerlijkheid, het houden aan afspraken, het bestaande draagvlak voor de prestatieafspraken, de inrichting van het proces, de aanwezigheid of afwezigheid van heldere regels voor de verschillende actoren, de interne organisatie van de verschillende actoren en de wijze waarop verschillende actoren zich gedragen in het proces. Is er echt de intentie om naar elkaar te luisteren en komen de belangen van de verschillende partijen overeen of verschillen ze van

elkaar? Overeenkomsten of verschillen op deze punten kan voor spanning of ontspanning zorgen tussen de verschillende actoren.

2. *Wederkerigheid*, draait om het feit dat alle betrokken partijen iets te willen en iets te bieden hebben in het proces. Op het moment dat een partij louter iets te bieden heeft en niets te willen dan zal deze partij minder geneigd zijn deel te nemen aan het proces. Of ze moet wettelijk gedwongen worden maar dan zal deze partij niet overlopen van motivatie. Andersom werkt het vaak ook niet als een partij louter iets te willen heeft en niet of nauwelijks iets te bieden. Dan zullen de andere partijen minder geneigd zijn om in overleg te treden of samen te werken met die partij. Op het moment dat de betrokken partijen allemaal zowel iets te willen als iets te bieden hebben binnen een institutioneel proces, dan komt dat het verloop van het institutionele proces ten goede. De wederkerigheid/afhankelijkheid tussen de verschillende actoren binnen een institutioneel proces kan beschreven worden aan de hand van een aantal dimensies: Het aantal actoren die wederzijds afhankelijk zijn van elkaar, de relatieve inzet van de actoren in de relaties en het relatieve belang van hun bijdragen aan de gewenste collectieve uitkomsten.

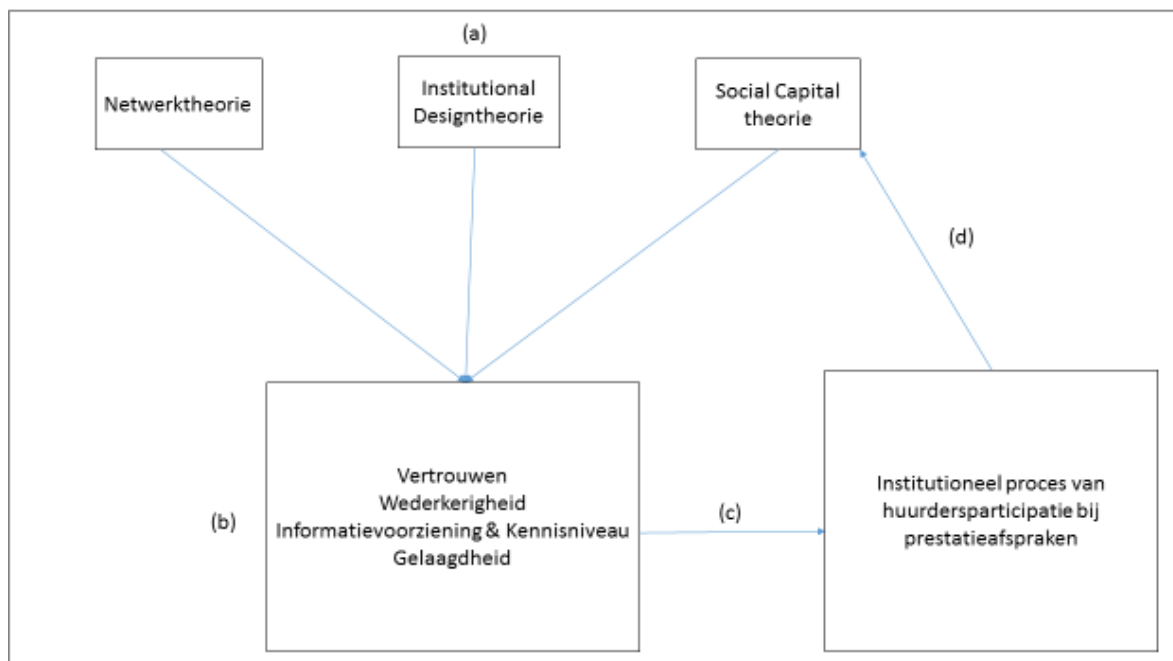
Vertrouwen en wederkerigheid zorgen ervoor dat interacties mogelijk worden, die anders kostbaar, bureaucratisch en tijdrovend zouden zijn.

3. *Informatievoorziening en Kennisniveau/Vaardigheden en mogelijkheden* is de derde factor ontleend aan de theorie. Daarbij gaat het over de informatievoorziening en informatiedeling tussen de verschillende partijen in een institutioneel proces. In het geval van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken gaat het met name om de informatievoorziening naar de huurdersorganisaties toe. Ook het kennisniveau van de verschillende partijen kan invloed hebben op het verloop van het proces. Als de ene partij een achterstand heeft qua kennis dan kan dat remmend werken op het verloop van het proces. De verschillende partijen moeten daar bewust van zijn en ernaar handelen in een institutioneel proces, bijvoorbeeld door trainingen te financieren voor de partij met een lager kennisniveau. Verder is de tijdscomponent een punt in institutionele processen. Wat wordt er gevraagd van participanten qua tijd en valt de hoeveelheid informatie te verwerken binnen die tijd?
4. *Gelaagdheid* is de vierde en laatste factor, ontleend aan de theorie, die invloed heeft op institutionele processen. Gelaagdheid gaat eigenlijk voornamelijk om de machtsverhoudingen die er kunnen zijn tussen verschillende partijen in een institutioneel proces. Heeft de ene partij meer macht en/of middelen waardoor deze een andere partij overvleugeld of op zijn minst beïnvloedt? Het kan van invloed zijn op het verloop van het proces als één partij afhankelijk is van de gunsten van een

andere partij. Dan zou de afhankelijke partij eerder geneigd kunnen zijn om mee te werken met de plannen van de andere partij.

Door in kaart te brengen hoe het met deze factoren gesteld is binnen de twee casussen, tracht dit onderzoek inzicht te verschaffen in de mate waarin de praktijk voldoet aan deze factoren. Door verbetering van de factoren kan het Social Capital van de huurdersorganisaties in Breda en Utrecht vergroot worden. Immers op het moment dat er meer onderling vertrouwen, meer wederkerigheid, een betere informatievoorziening en een gezonde mate van machtsverhoudingen zou zijn. Dan zal het institutionele proces beter verlopen en zullen de institutionele netwerken versterkt worden. Dat is het beoogde doel van dit onderzoek, het vergroten van het Social Capital door de institutionele vormgeving van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken te analyseren.

Conceptueel model en wetenschappelijke verwoording



Afbeelding 1. Conceptueel model

Wetenschappelijk verwoord: (a) een bestudering van een drietal theorieën, gebaseerd op een oriëntatie van de wetenschappelijke literatuur, namelijk Social Capital theorie, Institutional Design en Netwerk Theorie, levert de factoren op (b) waarmee het huidige institutionele proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken in Utrecht en Breda kan worden geanalyseerd en geëvalueerd (c). De analyse zal uitmonden in conclusies en aanbevelingen die het institutionele proces kunnen verbeteren en daarmee het Social Capital van de betrokken partijen vergroten (d).

Ad (a)

Ten eerste heeft er een literatuurstudie plaatsgevonden waarin de relevante wetenschappelijke literatuur is geraadpleegd. Uiteindelijk zijn een drietal theorieën geselecteerd die de theoretische basis vormen van deze thesis te weten Social Capital theorie, Institutional Design en Netwerktheorie. Uit deze theorieën zijn verschillende factoren afgeleid die invloed kunnen hebben op het institutionele proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken. Aan de hand van deze factoren is de analyse over het institutionele proces in de twee verschillende casussen opgesteld.

Ad (b)

Die analyse vindt plaats aan de hand van vier factoren namelijk Vertrouwen, Wederkerigheid, Informatievoorziening & Kennisniveau en Gelaagdheid. In interviews met de verschillende partijen en uit documentenanalyse is getracht te achterhalen hoe het gesteld is met de verschillende factoren in beide casussen.

Ad (c)

In de analyse is vervolgens een vergelijk gemaakt tussen de beide casussen met aandacht voor opvallende zaken aangaande de vier factoren.

Ad (d)

Aan de hand van de analyseresultaten zijn een aantal conclusies met daarbij behorende aanbevelingen opgesteld, om uiteindelijk het institutionele proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken te kunnen verbeteren. Er is uiteindelijk inzicht verschaft in (potentieel) Social Capital door in het proces van huurdersparticipatie de vaardigheden en mogelijkheden van de betrokken partijen in kaart te brengen.

H3 Methodologie

In dit hoofdstuk wordt de gekozen methodologie binnen dit onderzoek gemotiveerd en besproken. Met allereerst de onderzoeksstrategie namelijk de casestudie. Vervolgens worden de onderzoeksmethoden en de data verzameling uitgelicht. Daarna komt de data-analyse kort aan bod om af te sluiten met de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek.

Onderzoeksstrategie

Ten grondslag aan de keuze voor de juiste onderzoeksstrategie voor dit onderzoek liggen een aantal belangrijke overwegingen. Deze zullen verder in het hoofdstuk aan bod komen maar hier volgt eerst een korte schets. Er wordt namelijk voorkeur gegeven aan een diepteonderzoek ten opzichte van een breedteonderzoek. Daarnaast wordt er voorkeur gegeven aan een kwalitatief onderzoek ten opzichte van een kwantitatief onderzoek en er wordt de voorkeur gegeven aan een empirisch onderzoek ten opzichte van een niet-empirisch onderzoek.

De onderzoeksstrategie die het meeste geschikt is voor het dit onderzoek heet de casestudy. Robson (2002) omschrijft een casestudy als volgt: *“Een strategie voor het doen van onderzoek die gebruik maakt van een empirisch onderzoek van een bepaald hedendaags verschijnsel binnen de actuele context, waarbij van verschillende soorten bewijsmateriaal gebruik wordt gemaakt.”* Deze onderzoeksstrategie wordt daarnaast door Verschuren & Doorewaard (2010, p. 184) als volgt beschreven: *“Een casestudy is een onderzoek waarbij de onderzoeker probeert om een diepgaand en integraal inzicht te krijgen in één of enkele tijdruimtelijke begrensde objecten of processen.”*

Verschuren & Doorewaard (2010) onderscheiden een 7-tal belangrijke kenmerken van de casestudy als onderzoeksstrategie, te weten:

1. De casestudy omvat een smal domein, bestaande uit een klein aantal onderzoekseenheden;
2. Er is sprake van een arbeidsintensieve benadering;
3. Er is meer sprake van diepte dan breedteonderzoek;
4. Er wordt gebruik gemaakt van een selectieve ofwel strategische steekproef;
5. Het beweerde betreft in veel gevallen het geheel;
6. Er is sprake van een open waarneming op locatie;
7. Er wordt gebruik gemaakt van kwalitatieve gegevens en dito onderzoeksmethoden;

De keuze om binnen dit onderzoek gebruik te maken van een casestudy als onderzoeksstrategie hangt uiteraard samen met een aantal argumenten, die overeenkomen met de 7 belangrijke kenmerken van de casestudy. Om maar meteen de eerste drie kenmerken samen te voegen is er binnen dit onderzoek sprake van een smal domein (bestaande uit een klein aantal onderzoekseenheden), er is sprake van een arbeidsintensieve benadering en er is meer sprake van diepteonderzoek dan van breedteonderzoek. De keuze voor een smal domein heeft zowel een wetenschappelijke als een praktische reden. Binnen dit onderzoek staat de vormgeving en totstandkoming van prestatieafspraken tussen huurdersorganisaties, gemeenten en woningcorporaties centraal. De huidige vormgeving en

totstandkoming van deze prestatieafspraken zal eerst worden verkend en onderzocht, mede door interviews met experts op dit gebied (daarover meer in par. 3.2). Vervolgens zal er een theoretisch kader worden opgesteld aan de hand van wetenschappelijke literatuur over Institutional Design, Network theorie en Social Capital theorie. Om een beter beeld te krijgen van de praktische kant van het onderzoek is eerder onderzoek naar de kwestie geraadpleegd. Vervolgens zullen personen van gemeenten, woningcorporaties en gemeenten geïnterviewd worden uit de twee verschillende cases. Deze materie is behoorlijk ingewikkeld en om een goed beeld te krijgen van de verhoudingen tussen de gemeenten, woningcorporaties en de huurdersorganisaties is een breedteonderzoek niet geschikt. Een diepteonderzoek is meer geschikt om tot de kern van de materie te kunnen komen. Met behulp van een casestudy kun je beter, in tegenstelling tot het experiment en de survey, een integraal beeld krijgen van het onderzoeksobject (Verschuren & Doorewaard, 2010). Om een dergelijk integraal beeld te verkrijgen, zijn (diepte) interviews haast noodzakelijk. Dergelijke face-to-face interviews zijn arbeidsintensief zeker als het gaat om de verwerking en analyse. Daarom is het onmogelijk om een breed domein te hanteren, zeker met de beperkingen op het gebied van tijd en personele capaciteit. Binnen dit onderzoek zal gebruik worden gemaakt van een selectieve ofwel strategische streekproef. Dat is niet verwonderlijk aangezien eerder al aangegeven is dat het onderzoek draait om een drietal specifieke doelgroepen namelijk de gemeenten, de woningcorporaties en de huurdersorganisaties, waardoor een volledig willekeurige steekproef niet mogelijk is. Maar binnen deze groepen is ook niet iedereen geschikt om geïnterviewd te worden voor dit onderzoek. Het betreft immers behoorlijk omvangrijke, complexe en nieuwe materie waar veel kennis van zaken voor nodig is. Om de voorgenomen selectieve steekproef vorm te geven, zijn er eerst gesprekken geweest tussen de onderzoeker en vertegenwoordigers van de drie betrokken partijen. Aan de hand van deze gesprekken is een lijst opgesteld met personen die mogelijk interessant zijn om te interviewen voor dit onderzoek.

Tot slot heeft de casestudy nog een aantal duidelijk voordelen, zo is een casestudy volgens Saunders et. al. (2008) voornamelijk interessant als je goed inzicht wil krijgen in de context van het onderzoek en de processen die daarin worden doorlopen. Dat komt overeen met een groot deel van dit onderzoek. Het is namelijk van evident belang binnen dit onderzoek om de context en de doorlopen processen binnen het fenomeen goed te begrijpen. Een ander belangrijk voordeel van de casestudy als onderzoeksstrategie heeft te maken met de mate van flexibiliteit. Bij een casestudy is beduidend minder voorstructurering nodig dan in bijvoorbeeld een survey of een experiment, waardoor de mate van flexibiliteit beduidend groter is bij een casestudy. Dat lijkt zeker bij dit onderzoek geen overbodige luxe, omdat het proces van prestatieafspraken tussen gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties een nieuw proces is. Het proces in deze vorm vindt pas plaats sinds de zomer van 2015. In een dergelijk nieuw proces kan enige mate van flexibiliteit van grote waarde zijn. Zo is het zeker niet ondenkbaar dat er bepaalde factoren zijn die spelen binnen dit proces, waar de onderzoeker op voorhand geen rekening mee had gehouden. Deze kunnen echter wel van belang zijn voor het proces en dus voor het onderzoek (Verschuren & Doorewaard, 2010).

De kritiek die vaak geuit wordt op de casestudie als onderzoeksstrategie is dat deze vaak moeilijk te plaatsen zijn in het wetenschappelijke landschap. Vaak zijn de resultaten niet of nauwelijks te generaliseren en in de wetenschappelijke literatuur stellen verschillende auteurs dat de caseselectie vaak vooringenomen is. Verder stellen verschillende auteurs in de wetenschappelijke literatuur dat de conclusies bij casestudie onderzoek vaak subjectief van aard zijn en dat het onderzoek niet reproduceerbaar is. De methodologische status van de casestudie is twijfelachtig. Het blijkt voor veel onderzoekers, die gebruik maken van de casestudie, namelijk lastig om hun onderzoek helder methodologisch te duiden (Gerring, 2007). In deze verschillende punten kan de onderzoeker zich vinden, echter is dit toch de meest geschikte onderzoeksstrategie binnen dit onderzoek. Binnen dit onderzoek zijn we immers niet op zoek naar 1 op 1 generaliseerbare conclusies. Binnen het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken zijn binnen verschillende casussen namelijk allemaal unieke personen en partijen betrokken, met allemaal een grote diversiteit aan belangen en waarden. Daardoor is het schier onmogelijk om te komen tot statistisch generaliseerbare uitspraken door de pluriformiteit aan personen, partijen en belangen in iedere verschillende casus. De caseselectie is niet vooringenomen daar de onderzoeker zich heeft laten informeren door een expert uit de praktijk. Uiteraard zullen de conclusies uit dit onderzoek aan subjectiviteit onderhevig zijn maar door twee cases te onderzoeken en alle verschillende partijen aan het woord te laten, hoopt de onderzoeker in ieder geval zo min mogelijk subjectiviteit door te laten sijpelen in de uiteindelijk conclusies. Dat het onderzoek niet of nauwelijks reproduceerbaar is klopt, echter is deze onderzoeksaanpak de beste manier om zoveel mogelijk diepgang te creëren binnen dit onderzoek. Die diepgang is noodzakelijk om tot de kern van het proces te komen binnen beiden cases, dus de keuze hiervoor is bewust.

Onderzoeksmethoden en data verzameling

Uiteraard is er gestart met een literatuuronderzoek om uiteindelijk de theoretische basis voor dit onderzoek te kunnen construeren. Dit literatuuronderzoek is al aan bod gekomen in het vorige hoofdstuk, daarom vervolgt deze paragraaf met de overige onderzoeksmethoden.

In beginsel is de keuze binnen dit onderzoek gevallen op het doen van onderzoek met behulp van kwalitatieve onderzoeksmethoden. Zoals eerder al kort omschreven zijn kwalitatieve onderzoeksmethoden van waarde binnen dit onderzoek daarbij gaat het om persoonlijk interviews. Dergelijke interviews zijn namelijk bij uitstek de onderzoeksmethode om diepteonderzoek te kunnen doen en dat is wat er in dit onderzoek plaatsvindt (Verschuren & Doorewaard, 2010). Bovendien is er met het doen van interviews een beperkte mate van flexibiliteit ingepast binnen het onderzoek. Mocht(en) de respondent(en) bepaalde zaken niet begrijpen dan konden zij uitleg vragen aan de interviewer. Bovendien is het mogelijk geweest voor de respondent(en) om nieuwe informatie toe te spelen aan de interviewer. Die nieuwe informatie heeft in sommige gevallen nieuwe input gevormd in het onderzoek. Op die manier is er binnen het onderzoek extra verdieping bewerkstelligd.

In dit onderzoek is gestart met een aantal interviews met experts op het gebied van prestatieafspraken (binnen huurdersparticipatie) tussen gemeenten, woningcorporaties en

huurdersorganisaties. Deze keuze is gemaakt omdat het een behoorlijk nieuw fenomeen betreft, wat behoorlijk complex is. Daarom leek het me onwaarschijnlijk en te ambitieus om te verwachten dat dit fenomeen in zijn geheel te ontrafelen zou zijn zonder hulp van buitenaf. Zo is er contact gelegd met prof. Tonny Nijmeijer. Hij is als professor Omgevingsrecht verbonden aan de Radboud Universiteit. Hij heeft het onderzoek uiteindelijk verder geholpen, door de onderzoeker in contact te brengen met Peter de Haan. De Haan is een buitenpromovendus, verbonden aan de Radboud Universiteit, die onderzoek doet op het gebied van prestatieafspraken. Hij heeft de juridische kant van het verhaal meer inzichtelijk gemaakt. Daarnaast heeft er een interview plaats gevonden met Marnix Groenland van Companen Arnhem. Dit is een planologisch adviesbureau en Groenland zelf heeft o.a. meegeschreven aan de Handreiking Prestatieafspraken. Het interview met de heer Groenland had, net als dat met de heer De Haan, een behoorlijk open karakter. Het doel bij deze interviews was om zoveel mogelijk te weten te komen over het proces en te kijken waar mogelijkheden lagen voor eventueel onderzoek. Uiteraard was er enige sturing van de onderzoekerskant maar niet overmatig. Omdat zij beiden deskundigen zijn, is het waarschijnlijk dat zij veel kennis en informatie bezitten over dit proces/fenomeen. Juist door hen (deels) de vrijheid te geven om hun eigen kijk op het fenomeen/proces uit te drukken, zijn interessante en waardevolle zaken voor het onderzoek aan het licht komen.

Na deze expertinterviews had de onderzoeker een redelijk beeld van het fenomeen prestatieafspraken. Maar dat was uiteraard pas de eerste stap binnen dit onderzoek. De volgende stap binnen het onderzoek bracht de onderzoeker richting de drie betrokken partijen te weten gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties. Daarvoor is de onderzoeker eerst met Johan Noppe, manager volkshuisvesting bij Portaal Nijmegen, gaan praten om te kijken wat geschikte personen waren om binnen de casus Nijmegen te gaan interviewen. Tijdens dit gesprek stuitte de onderzoeker op een even zozeer welkome als onprettige verrassing, namelijk de casus Nijmegen bleek niet representatief voor Nederland. Daardoor is het plan van aanpak om gegooid en heeft er, op aanraden van Marnix Groenland, een interview plaatsgevonden met Bastiaan van Perlo van de Woonbond in Amsterdam. Van Perlo houdt zich nadrukkelijk bezig met het proces rondom huurdersparticipatie bij prestatieafspraken. Hij maakt zich sterk voor de belangen van verschillende huurdersorganisaties door heel Nederland. Van Perlo heeft de onderzoeker tijdens het interview niet alleen kunnen voorzien van bruikbare inhoudelijk informatie maar hij heeft de onderzoeker ook kunnen helpen bij de keuze voor verschillende cases. Die keuze is namelijk gevallen op Breda en Utrecht. In Breda blijkt het proces namelijk behoorlijk soepel te verlopen terwijl in Utrecht het juist vrij moeizaam verloopt. Daarnaast heeft van Perlo de onderzoeker voorzien van de contactgegevens van de wethouders Wonen in de desbetreffende gemeenten en nog een aantal anderen. Binnen deze beiden casussen zijn verschillende personen van de drie verschillende partijen geïnterviewd, te weten gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties. Maar er zijn ook meerdere personen van verschillende woningcorporaties en huurdersorganisaties per stad geïnterviewd.

Aan de kant van de huurdersorganisaties is de onderzoeker in gesprek gegaan met vertegenwoordigers van huurderorganisaties (die deel uit maken van het overleg aangaande prestatieafspraken tussen gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties).

Data-analyse

Bij de data-analyse is er binnen dit onderzoek gebruik gemaakt van verschillende vormen van codering. Hierbij zijn de verschillende factoren uit het theoretisch hoofdstuk leidend aangevuld met opvallende zaken uit de praktijk, waar geen theoretisch basis voor is. De eerdergenoemde expertinterviews zijn aan een analyse onderworpen met behulp van zogenaamde open codering. Daarmee wordt bedoeld dat de onderzoeker alle tot dan toe verzamelde gegevens zorgvuldig leest en deze opdeelt in verschillende fragmenten. Hierbij ligt de nadruk niet op de relevantie, omdat het onderzoek zich nog in een soort explorerende fase begaf (Boeije, 2014). Wat exact belangrijk is binnen het onderzoek was toen nog niet volledig duidelijk. Dat is mede duidelijk geworden aan de hand van deze eerste expertinterviews. In de fase die daarop volgt, ook de interviews die daarop volgen, gaan we in het onderzoek over op axiaal coderen. Daarbij is echter ruimte voor het ontwikkelen van nieuwe categorieën. Met axiaal coderen tracht de onderzoeker te achterhalen wat de belangrijke categorieën zijn binnen dit onderzoek. In deze fase zijn de ideeën uit de eerdere fase (de interviews met de experts) getoetst aan de bevindingen uit deze ronde. Tot slot is de codering voor de analyse afgesloten met het zogenaamde selectief coderen. Daarin is een verbinding gelegd tussen de verschillende categorieën, die voortkwamen uit het axiaal coderen (Boeije, 2014).

Validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek

Binnen kwalitatief onderzoek maak je als onderzoeker gebruik van flexibele methoden van dataverzameling. Deze keuze is bewust omdat het daardoor eenvoudiger is om je aan te passen aan de specifieke situatie waarin verschillende respondenten zich bevinden. Op het moment dat je daar beter toe in staat bent als onderzoeker dan verhoogt dat de validiteit, de kans dat je waar kan nemen wat je als onderzoeker echt wilt waarnemen. Echter is de betrouwbaarheid daarbij wel in het geding. Want de kans is niet zo groot dat een andere onderzoeker bij herhaling van het onderzoek/metingen dezelfde uitkomsten zal krijgen (Boeije, 2014).

De methoden triangulatie, binnen dit onderzoek, is gerealiseerd door het gebruik van interviews en documentenanalyse van gemaakte prestatieafspraken. Daarnaast is eerder onderzoek op dit gebied geraadpleegd. Wat echter een probleem vormt aangaande de validiteit is het feit dat dit proces wettelijk verplicht is. De prestatieafspraken moeten verplicht gemaakt worden door samenwerking van de drie verschillende partijen gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties. Voorheen gebeurde dit door een samenwerking tussen gemeenten en woningcorporaties waarbij de huurdersorganisaties alleen sporadisch werden geraadpleegd. Het is dus zeker niet ondenkbaar dat gemeenten en woningcorporaties de situatie rondom de rol van de huurdersorganisaties in de overleggen wat rooskleuriger schetsen dan ze in werkelijkheid zijn. Vandaar dat de documenten over de reeds gemaakte prestatieafspraken van toegevoegde waarde zijn binnen dit onderzoek. Want

daarin kan vrij onafhankelijk geanalyseerd worden hoe deze overleggen tot nog toe gaan en hoe daarin de verschillende partijen hun rollen invullen.

H4 Casus Hoofdstuk

De Handreiking Prestatieafspraken (Companen, 2015) geeft volgens Buitelaar (2015b) prachtige tips over de invulling van het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken, de praktijk blijkt echter weerbarstiger. Zo kunnen er meerdere woningcorporaties binnen één gemeente actief zijn. Dat kan leiden tot een complex proces van bilaterale driepartijen overleggen per corporatie én stedelijke driepartijen overleggen over de gehele gemeente waarbij alle woningcorporaties betrokken zijn. Buitelaar (2015b) stelt dan ook de vraag hoe de gemeente dergelijk overleg op stedelijk niveau gaat organiseren en welke huurdersorganisaties daarbij betrokken worden? Deze vragen stelt Buitelaar (2015b) zich omdat volgens haar de beste voorwaarden voor huurdersinvloed ontstaan als de huurdersorganisaties zich op stedelijk niveau weten te organiseren. Daar zijn verschillende voorbeelden van maar een dergelijk voornemen brengt ook mogelijk bepaalde problemen met zich mee. Neem bijvoorbeeld een situatie waarin de gemeente niet bereid zou zijn om de organisatiekosten en professionele ondersteuning van een eventuele stedelijke huurkoepel te betalen. Als vervolgens de woningcorporaties daar onderling ook niet uit komen, dan zal een stedelijke huurderskoepel vrijwel zeker niet realiseerbaar blijken. Dit onderzoek is gericht op twee cases te weten Breda en Utrecht. Binnen dit hoofdstuk zullen de beiden cases worden uitgelicht en verhelderd, zodat de kenmerken van beide cases duidelijker worden.

4.1 Casus Breda

Gemeente Breda, woningcorporaties en huurdersorganisaties

De Gemeente Breda ligt in de provincie Noord-Brabant en telt 182.813 inwoners (Gemeente Breda, 2017). De gemeente bestaat uit een 6-tal plaatsen, te weten: Breda (hoofdplaats), Bavel (gedeeltelijk), Ulvenhout (gedeeltelijk), Effen, Prinsenbeek en Teteringen.

In 2011 stonden er 76.290 woningen in de gemeente Breda waarvan 73.870 permanent bewoond zijn, dat betekent dat ongeveer 3% van de woningvoorraad leeg staat. De verhouding tussen huur- en koopwoningen was op dat moment 39 om 61 procent (Bogaerts et al. 2011).



Afbeelding 2 Laurentius (Omroep Brabant, 2017)



Afbeelding 3 Alleewonen (Alleewonen, 2017)



Afbeelding 4 WonenBreburch (Interswitch, 2017)

In de gemeente Breda zijn een drietal woningcorporaties actief te weten Laurentius, Alleewonen en Wonen Breburg. De huurders bij deze woningcorporaties hebben zich per corporatie verenigd in een drietal huurdersorganisaties, namelijk: Huurderskoepel Laurentius, Centrale Huurdersvereniging Alleewonen Breda (CHAB) en Bewonersplatform Wonen Breburg. Deze huurdersorganisaties hebben zich gezamenlijk georganiseerd in de Gezamenlijke Huurders Koepel Breda (GHK).

Prestatieafspraken in Breda: De Alliantie Breda

De gemeente Breda en de drie woningcorporaties Laurentius, Alleewonen en WonenBreburch werken al vanaf 2004 samen onder de naam 'Alliantie Breda'. In deze samenwerking leggen zij onder meer de prestatieafspraken vast en deze worden iedere 4 jaar geactualiseerd. Na het verlopen van de afspraken voor de periode 2011-2014 is in 2015 een nieuw document opgesteld om de geactualiseerde prestatieafspraken in vast te leggen. Dit document is uiteindelijk ter publicatie uitgegeven op 20 april 2015. In deze alliantie heeft men in Breda al gezinspeeld op de, op handen zijnde, herziening van de Woningwet in de zomer van 2015. Aldaar de drie huurderskoepels, verenigd in de Gezamenlijke Huurders Koepel (GHK), ook actief zijn betrokken bij het maken van de afspraken. Zij zijn met andere woorden partner geworden binnen de Alliantie Breda.

De gemeente, woningcorporaties en de GHK trachten middels de samenwerking binnen de Alliantie Breda de volgende doelen te verwezenlijken: borgen van de woonvisie en hun uitvoeringsprogramma behorende bij de woonvisie, efficiënt aanpakken van de gedeelde sociaal-maatschappelijke opgaven, afstemmen en begrip kweken voor elkaars beleid en agenda, breder politiek draagvlak creëren voor de prestaties van de woningcorporaties in Breda, en draagvlak creëren onder huurders voor het huisvestingsbeleid in Breda. Daarbij onderscheiden zij vijf hoofdthema's te weten: 1. Vormgeven aan het partnerschap 2.

Betaalbaarheid 3. Woningvoorraad 4. Samenwerken in de wijk 5. Sociaal-maatschappelijke ontwikkeling & zorg. Deze verschillende thema's zijn in samenwerking tussen gemeente en de woningcorporaties verder uitgewerkt tot de uiteindelijke prestatieafspraken voor de periode van 2015-2018. Afspraken over concrete werkzaamheden en activiteiten worden opgenomen in zogenoemde Jaarschijven (Gemeente Breda et al. 2015).

Binnen de alliantie zijn een aantal procesafspraken gemaakt, die gerelateerd zijn aan het thema "Vormgeven aan het partnerschap". Zo is vastgelegd dat er minimaal vier keer per jaar een bestuurlijk overleg plaatsvindt. Dat overleg wordt gevoerd door een delegatie uit het college van burgemeester en wethouder, de bestuurders van de drie woningcorporaties en vertegenwoordigers van de GHK. Dit bestuurlijk overleg is besluitvormend en is eigenlijk de opdrachtgever voor de uitvoeringsgroep Alliantie en daar weer onder de werkgroepen. Bovendien toetst het bestuurlijk overleg de uitvoering van de gegeven opdrachten door de uitvoeringsgroep en de werkgroepen. De uitvoeringsgroep is de partij die de uitvoering van de gemaakte afspraken organiseert en monitort. Deze uitvoeringsgroep bestaat uit een groep personen afkomstig uit alle partijen (gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties), die het mandaat hebben om de taken van de uitvoeringsgroep goed uit te kunnen voeren. Zij monitoren niet alleen de voortgang van de uitvoering van de prestatieafspraken in het algemeen. Maar zij zijn ook verantwoordelijk voor de uitvoering van de besluiten uit het bestuurlijk overleg binnen hun eigen organisatie. De uitvoeringsgroep heeft, ten behoeve van het behalen van de bovenstaande feiten, achtmaal per jaar een overleg. Deze overleggen vinden altijd twee weken voor en twee weken na het bestuurlijk overleg plaats. De uitvoeringsgroep vormt eigenlijk de verbinding tussen het bestuurlijk overleg en de werkgroepen. Een greep uit de taken van de uitvoeringsgroep: Het organiseren en monitoren van de uitvoering van de prestatieafspraken; Het organiseren van de bestuurlijk overleggen en het voorbereiden van de agenda hiervoor; Het bewaken van de afspraken die bestuurlijk worden gemaakt; Het beschikbaar stellen van capaciteit en middelen om opvolging te geven aan besluiten van het bestuurlijk overleg Alliantie, gericht op de uitvoering van de prestatieafspraken; Zorgdragen voor een interne terugkoppeling van relevante informatie en besluiten uit de Uitvoeringsgroep en het Bestuurlijk Overleg; Het organiseren van evaluaties; Het tijdig signaleren van haperingen of spanning in de samenwerking; Het organiseren van de gezamenlijke communicatie. (Gemeente Breda et al. 2015).

4.2 Casus Utrecht

Gemeente Utrecht, woningcorporaties en huurdersorganisaties

Utrecht is een bruisende gemeente gelegen in het midden van Nederland in de gelijknamige provincie Utrecht. De gemeente bestaat uit de stad Utrecht, de dorpen Vleuten, De Meern, Haarzuilens & Blauwkapel en de buurtschappen Alendorp, Ockhuizen, Oudenrijn, Rijnenburg, Themaat en Veldhuizen (Plaatsengids, 2017).

De gemeente is met haar ruim 339.000 inwoners de vierde gemeente van Nederland, de verwachting is dat de gemeente de komende jaren verder zal groeien (Gemeente Utrecht, 2016). In 2012 bestond de totale woningvoorraad uit 135.267 woningen. Daarvan was 64.673 (47,8%) een koopwoning en 68.906 (50,9%) een huurwoning. Van de huurwoningen was 68,6% in het bezit van woningcorporaties en 31,4% in het bezit van overige verhuurders (CBS, 2014).



Afbeelding 5 Mitros (Mitros, 2017)



Afbeelding 6 Portaal (Portaal, 2017)



Afbeelding 7 Bo-Ex (Bo-Ex, 2017)

In de gemeente Utrecht zijn vijf woningcorporaties actief, te weten: Mitros, Portaal, Bo-Ex, De Weidelanden en de SSH (Stichting Studenten Huisvesting). Binnen dit onderzoek staan Mitros, Portaal en Bo-Ex centraal. De woningcorporaties hebben zich gezamenlijk verenigd in de STUW (Stichting Utrechtse Woningcorporaties) De g hebben zich per corporatie verbonden in verschillende huurdersorganisaties, te weten: HuurdersnetwerkMitros, Huurdersraad Portaal Regio Utrecht, STOK, Huurdersvereniging de Weidelanden en BOKS. Daarnaast hebben zij zich verenigd, met uitzondering van de huurders van Portaal en de Weidelanden, in de stedelijke huurderskoepel De Bundeling. Deze is per 1 januari 2017 opgeheven en er is een nieuw stedelijk overleg voor de huurders opgestart in de vorm van Huurders030.

Prestatieafspraken in Utrecht

De prestatieafspraken tussen de gemeente, Mitros, Portaal, Bo-Ex, SSH en de Weidelanden zijn voor de periode 2011-2015 vastgelegd in het document *'Bouwen aan de stad, Utrechtse samenwerkingsafspraken gemeente en woningcorporaties 2011-2015'*. Maar de afspraken in dat document zijn louter geldig tot 31 december 2015. De geactualiseerd prestatieafspraken tussen de gemeente en de woningcorporaties zijn vastgelegd in het document *'Prestatieafspraken op stedelijk niveau 2016-2019'* (Gemeente Utrecht et al. 2016).

In de geactualiseerde Woonvisie, vastgesteld door de gemeenteraad op 4 juni 2015, heeft de gemeenteraad vier thema's benoemd die extra aandacht dienen te krijgen binnen de Utrechtse (sociale) woningmarkt in de komende vijf jaar. Deze thema's zijn (Gemeente Utrecht et al. 2016): *Betaalbaarheid*: gematigde huurprijsontwikkeling voor lage inkomens; *Beschikbaarheid*: minimale omvang sociale huurwoningvoorraad; *Duurzaamheid* van de sociale woningvoorraad; *Kwaliteit* van de sociale woningvoorraad.

Daarna zijn er meerdere overleggen geweest tussen gemeente, de woningcorporaties en de huurdersorganisaties. Per corporatie zijn de huurders daarbij vertegenwoordigd door de eerdergenoemde huurdersorganisaties. Daarnaast laten de huurders, met uitzondering van de huurders van Portaal en van De Weidelanden, zich op stedelijk niveau vertegenwoordigen door De Bundeling.

Met de afzonderlijke woningcorporaties en huurdersorganisaties is door de gemeente vervolgens op de thema's een onderhandelingsresultaat behaald. Op stedelijk niveau zijn ook verscheidene afspraken gemaakt. De thema's waarop deze afspraken gemaakt zijn, in volgorde van belangrijkheid, luiden (Gemeente Utrecht et al. 2016):

1. *Betaalbaarheid*
2. *Beschikbaarheid* (waaronder het productieprogramma)
3. *Duurzaamheid* (van de sociale woningvoorraad)
4. *Kwaliteit* (van de sociale woningvoorraad)

De gemeente tracht, op het gebied van *betaalbaarheid*, in samenwerking met de woningcorporaties een betere verhouding tussen huurprijs en inkomen te realiseren. Dit doen zij omdat zij waarde hechten aan een goede benutting van de aanwezige sociale voorraad. Instrumenten die hierbij ingezet kunnen worden zijn: Flexibele, inkomensafhankelijke huren, tijdelijke huurcontracten en de huursombenadering.

Op dit moment is er een tekort van 1.500 sociale huurwoningen op de Utrechtse woningmarkt en dit tekort dreigt op te lopen tot 4.000 in januari 2020, mits er geen beleidsverandering komt. Dat heeft de gemeente in samenwerking met de woningcorporaties en de huurdersorganisaties gedreven tot het maken van afspraken aangaande *beschikbaarheid*. Men heeft afgesproken dat de huidige voorraad sociale huurwoningen niet verder mag afnemen en uiteindelijk weer zal moeten gaan groeien. Inmenging van De Bundeling heeft er verder voor gezorgd dat niet alleen de omvang van de totale voorraad en de kernvoorraad behouden blijft. Daarnaast blijft het aantal woningen onder de eerste aftoppingsgrens en de kwaliteitskortingsgrens 2016 gewaarborgd. Wat

betreft het voorgenomen productieprogramma zijn een aantal bilaterale afspraken gemaakt. Daarbij gaat het om afspraken omtrent uitbreidingsnieuwbouw, vervangende nieuwbouw, renovatie in bewoonde staat, renovatie in onbewoonde staat en groot onderhoud (Gemeente Utrecht et al. 2016)

De ambitie van de gemeente Utrecht op het gebied van *duurzaamheid* is vrij helder, men wil de gemeente klimaatneutraal zien in 2030. De woningcorporaties, verenigd in de STUW, willen graag een bijdrage leveren aan de door de gemeente opgestelde ambitie. Dit doen zij door het energiebewust gedrag van haar huurders te stimuleren, verder te werken aan de realisatie van 'nul-op-de-meter-woningen (volledig energie neutrale woningen) en de meest klimaat optimale instelling van Cv-installaties te realiseren (Gemeente Utrecht et al. 2016).

Wat betreft het onderwerp *kwaliteit* zijn verscheidene afspraken gemaakt. Zo zullen de STUW-woningcorporaties bij alle nieuwbouwwoningen en alle nieuwe renovaties op zijn minst het certificaat Veilige Woning realiseren. Op het moment dat blijkt dat het volledige Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW) gerealiseerd kan worden dan zullen de woningcorporaties dat doen. Men is van zins om onderzoek te doen of bepaalde woon-zorg-initiatieven gerealiseerd kunnen worden. Bovendien werken de STUW-woningcorporaties, zorginstellingen en gemeente samen om een zo goed mogelijk evenwicht tussen vraag en aanbod van toegankelijke woningen te realiseren. Een ander punt waar de STUW, de stedelijke huurderorganisatie en de gemeente in 2016 samen aan werken, is een zo redelijk mogelijke spreiding van woningen. Dat houdt in dat men tracht de woningen binnen wijken zo divers mogelijk te maken en bijvoorbeeld duurdere woningen zoveel mogelijk over verschillende wijken te verspreiden. Op die manier tracht men segregatie tegen te gaan in de mindere maar ook in de betere wijken (Gemeente Utrecht et al. 2016).

De hierboven beschreven prestatieafspraken op stedelijk niveau zullen voortdurend met alle betrokken partijen geëvalueerd worden.

H5 Resultaten en Analyse

Binnen dit hoofdstuk komen de resultaten en de analyse aan bod. Allereerst worden de resultaten van de casus Breda beschreven aan de hand van de vier factoren vertrouwen, wederkerigheid, informatievoorziening & kennisniveau en gelaagdheid. Vervolgens komen de resultaten van de casus Utrecht aan bod eveneens aan de hand van de vier genoemde factoren. In 5.3 volgt tot slot de analyse, waarin de beide casussen met elkaar vergeleken worden. Daarin worden opvallende punten uitgelicht en is er ruimte voor de praktische gevolgen daarvan.

5.1 Resultaten Casus Breda

Vertrouwen

Algemeen

De Huurdersorganisaties in Breda zijn vrij positief gestemd als het gaat om het onderlinge vertrouwen tussen de verschillende partijen. Wim Leerves (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) stelt dat hij de wethouder en de corporatie directeurs zo kan bellen indien nodig. De communicatielijnen zijn kort in Breda en dat geeft vertrouwen.

Bij de woningcorporaties is men behoorlijk verdeeld over het onderlinge vertrouwen. Volgens Ties Teeuwen (persoonlijke communicatie, 2 maart 2017) is er enige spanning tussen de verschillende partijen. Belangrijkste reden daarvoor is de behoorlijke nieuwbouwpoging die er voor de woningcorporaties ligt, daarin verschillen de gemeente en de woningcorporaties van mening over wat haalbaar zou moeten zijn. Camiel van Esch (persoonlijke communicatie, 13 maart 2017) geeft aan dat het vertrouwen tussen de woningcorporaties onderling een aardige tik heeft gekregen door de werkwijze van Laurentius in het verleden. Laurentius gedroeg zich meer als een marktpartij door voornamelijk huizen te bouwen en te verhuren, in plaats van zich te richten op haar primaire doel het huisvesten van sociale huurders. Laurentius is uiteindelijk in financieel zwaar weer terecht gekomen, waardoor de nieuwbouwpoging in de stad Breda voornamelijk op het bordje van WonenBreda en Alleewonen is komen te liggen. Dat heeft het onderlinge vertrouwen tussen de woningcorporaties geen goed gedaan (Ties Teeuwen, persoonlijke communicatie, 16 maart 2017). Maar de afgelopen 3 a 4 jaar is het vertrouwen tussen de verschillende woningcorporaties duidelijk groeiende.

De gemeente, in de persoon van Guido Wijgergangs (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017), stelt dat er tussen de gemeente en de woningcorporaties sprake is van een traditionele haat-liefdeverhouding. Die aangewakkerd is door het feit dat de gemeente tegenwoordig strikter een vinger aan de pols kan houden aangaande het financiële beleid van de woningcorporaties. De gemeente en de woningcorporaties kunnen elkaar uiteindelijk vaak toch goed vinden, ondanks het feit dat ze het lang niet altijd met elkaar eens zijn.

Marije Pruis (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) stelt dat er opzich sprake is van onderling vertrouwen in Breda maar dat dat de laatste tijd wel onder druk staat. Ook zij noemt de grote nieuwbouwoopgave als factor daarin. Bovendien wijken de standpunten van de afdelingen Ruimte en Wonen van de gemeente sterk van elkaar af, de woningcorporaties hebben daardoor vaak het idee hebben dat ze met twee verschillende gemeentes in gesprek zijn. Dat zorgt voor verwarring bij de woningcorporaties en het doet het onderlinge vertrouwen geen goed.

Belangen overeenkomsten/verschillen

De huurdersorganisaties zijn vrij positief als het gaat om de belangen overeenkomsten die er zijn tussen de verschillende personen en partijen in het proces. Jan Elands (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) benoemt het feit dat er grote overeenkomsten zijn tussen de huurderskoepels. Zij hebben zich gezamenlijk verenigd in de GHK (Gezamenlijke Huurders Koepel). Het wringt voornamelijk met de gemeente. Dat heeft te maken met het feit dat de gemeente niet welwillend staat tegenover het beschikbaar stellen van grond beschikbaar voor sociale huurwoningen, want dan levert de grond te weinig op.

Bij de woningcorporaties zijn ze zich bewust van de toegevoegde waarde van de huurdersorganisaties. Ties Teeuwen (persoonlijke communicatie, 2 maart 2017) stelt dat de huurdersorganisaties op een constructieve manier meedenken in het proces. Camiel van Esch (persoonlijke communicatie, 13 maart 2017) vindt het feit dat huurdersorganisaties voornamelijk vanuit hun eigen belang redeneren goed. Op die manier zijn de huurdersorganisaties een verrijking voor het proces, zeker gezien het feit dat huurdersorganisaties in staat zijn om uit te zoomen en het belang van de stad Breda te zien.

Guido Wijgergangs (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) zou graag zien dat de belangen en de doelen van de verschillende partijen vaker en helderder naar elkaar zouden worden uitgesproken. Marije Pruis (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) herkent als heikeler punt het verschil in inzicht als het gaat om hoe detaillistisch je bepaalde zaken uit zou moeten werken. Huurdersorganisaties willen bepaalde zaken graag tot in het kleinste detail uitgewerkt zien. Terwijl dat voor gemeentes en woningcorporaties vaak niet of nauwelijks haalbaar is.

Bereidheid om naar elkaar te luisteren

Alle partijen zijn het erover eens dat de partijen bereid zijn om naar elkaar te luisteren. Wim Leerves (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) zegt daar het volgende over: "Omdat het al wat langer loopt gaat dat eigenlijk allemaal vrij goed". Jan Elands (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) zou graag zien dat de gemeente in samenwerking met de woningcorporaties en de huurdersorganisaties bepaalde zaken zou publiceren. Daarmee zou er een stukje extra draagvlak gecreëerd kunnen worden voor verschillende besluiten van de gemeente Breda. Marije Pruis (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) stelt dat de verhoudingen wat dat

betreft in Breda best goed zijn. Doordat de processtructuur hier al een veel langere geschiedenis kent, richt de discussie in Breda zich voornamelijk op de inhoud.

Bestaande draagvlak

De verschillende partijen hebben een behoorlijk verschillende beeld van het bestaande draagvlak bij de huurders voor de prestatieafspraken. De huurdersorganisaties zien dit als één van de allergrootste problemen in het proces. Wim Leerves (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) merkt dat er heel weinig draagvlak bestaat onder de huurders van WonenBreda. De huurdersorganisaties hebben echt van alles gedaan van commissies tot klankbordgroepen en van Twitter/Facebook tot het gebruik van een eigen website. Maar op al deze pogingen krijgen ze niet of nauwelijks respons van de huurders. Ook Jan Elands (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) ziet dat het erg lastig is om de bredere achterban van de huurdersorganisatie te bereiken. Vrijwilligers komen eigenlijk alleen maar uit de wereld van de pensionado's of mensen met een handicap. De gemeente draagt overigens niet actief bij aan het bereiken van de achterban door de huurdersorganisaties.

Bij de woningcorporaties zijn ze positiever gestemd aangaande het bestaande draagvlak onder de huurders. Camiel van Esch (persoonlijke communicatie, 13 maart 2017) ziet dat het BewonersPlatformWonenBreda actief bezig is met het betrekken van haar huurders. Daardoor spreekt hij ook de verwachting uit dat Wim Leerves draagvlak heeft onder zijn huurders.

Guido Wijgergangs (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) ziet dat de huurdersorganisaties hun achterban raadplegen en hij heeft nog nooit meegemaakt dat bestuursleden zijn teruggefloten door hun huurders. De gemeente draagt niet actief bij aan het bereiken van de achterban door de huurdersorganisaties.

Procesafspraken

Bij de woningcorporaties hebben ze een aantal kritische kanttekeningen als het gaat om de procesafspraken. Ties Teeuwen (persoonlijke communicatie, 2 maart 2017) stipt het punt aan dat op dit moment de gemeente het bestuurlijk overleg en de uitvoeringsgroep voorziet. Hij vraagt zich af of dat wenselijk in dit proces, aangezien de gemeente zelf ook een belanghebbende partij is. Tom Huijben (persoonlijke communicatie, 13 maart 2017) is: "Niet echt bekend met de aan- of afwezigheid van heldere procesregels voor de betrokken actoren". Het zou volgens hem waardevol kunnen zijn om dergelijke afspraken te maken, daarmee zou de efficiëntie van het overleg verbeterd kunnen worden.

Marije Pruis (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) geeft aan dat heldere regels vastliggen in een werkplan. Maar ze moet tegelijkertijd toegeven dat in de praktijk blijkt dat de aansturing van de werkgroepen beter geregeld kan worden.

Wederkerigheid

Algemeen

De Huurdersorganisaties zijn gematigd positief als het gaat om de wederkerigheid binnen het proces. Wim Leerves (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) geeft aan dat het eigenlijk best goed zit qua wederkerigheid in het proces, alleen met de gemeente is het af en toe nog lastig. Door de verschillende belangen binnen de gemeente is het voor de huurdersorganisaties soms lastig te zien wat de gemeente nu echt wil.

Bij de woningcorporaties zijn vooral de huurdersorganisaties onderwerp van gesprek als het gaat om de wederkerigheid. Zo geeft Ties Teeuwen (persoonlijke communicatie, 2 maart 2017) aan dat gemeente en woningcorporaties de mensen en de middelen hebben om zaken voor elkaar te krijgen, bij de huurdersorganisaties is dat toch minder het geval. De huurdersorganisaties ontberen vaak de expertise en/of de mankracht. De meerwaarde van de huurdersorganisaties ziet hij vooral in een soort ambassadeursfunctie. Huurdersorganisaties kunnen de gemaakte prestatieafspraken helpen uitdragen naar de gehele huurderspopulatie in Breda. Tom Huijben (persoonlijke communicatie, 13 maart 2017) ziet dat de prestaties vooral geleverd worden door de woningcorporaties. Dat komt mede doordat de woningcorporaties simpelweg de meeste prestaties kunnen leveren. De woningcorporaties moeten er echter scherp op zijn dat de andere partijen, naar gelang hun mogelijkheden, hun bijdragen leveren in het proces.

Marije Pruis (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) stelt dat: *“De huurders wat minder te bieden hebben en juist wat meer te vragen.”* Maar in Breda is hetgeen ze te bieden hebben nog beperkt in vergelijking met andere gemeentes in Nederland. Zo zijn er voorbeelden waarbij huurdersorganisaties actiever bezig zijn met het inlichten van individuele huurders, het bepalen hoe je energie kan besparen in je eigen woning of hoe ouderen hun huis zodanig kunnen aanpassen dat ze langer thuis kunnen blijven wonen. Dat zijn zaken waar huurdersorganisaties in Breda een grotere rol in zouden kunnen spelen.

Interne organisatie

Eigenlijk alle partijen vinden dat de interne organisatie van de partijen behoorlijk goed is in Breda. Grotendeels zit het goed volgens Wim Leerves (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) er zijn hooguit wat verschillen, qua organisatie, tussen de huurdersorganisaties.

Tom Huijben (persoonlijke communicatie, 13 maart 2017) stelt dat het overleg een redelijke structuur kent. Volgens Ties Teeuwen (persoonlijke communicatie, 2 maart 2017) ligt de grootste uitdaging bij het op peil brengen van het kennisniveau van het nieuwe bestuur van de Huurderskoepel Laurentius. Door de recente bestuurswissel is men op dit moment nog op zoek naar de juiste afstemming.

Guido Wijergangs (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) ziet dat de opbouw en de structuur van het overleg in Breda met het bestuurlijk overleg, de uitvoeringsgroep en de werkgroepen zijn uitwerking niet lijkt te missen. Mede daardoor is er structuur en duidelijkheid voor de verschillende partijen. Het feit dat de gemeente met verschillende gezichten ten tonele verschijnt, valt niet altijd in goede aarde en zorgt regelmatig voor onduidelijkheid.

Een punt waar verschillende personen zich aan ergeren is het feit dat de gemeente regelmatig afwezig is bij bepaalde overleggen. Jan Elands (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) stoort zich daaraan. Ties Teeuwen (persoonlijke communicatie, 2 maart 2017) ziet dat de woningcorporaties eigenlijk altijd capabele vervangers regelen bij afwezigheid van bepaalde personen, die discipline mist hij weleens bij de gemeente. Ook Tom Huijben (persoonlijke communicatie, 13 maart 2017) ziet dat: *“de gemeente weleens schittert door afwezigheid”*. Hij vindt dat er te vaak belangrijke personen van de gemeente ontbreken bij overleggen. Bij de gemeente lijkt het besef hierover niet volledig aanwezig. Getuige het feit dat Guido Wijergangs (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) zich geen momenten kan herinneren waarop de gemeente afwezig was.

Aantal personen/partijen betrokken bij het proces

Over het aantal personen/partijen dat betrokken is bij het proces zijn de huurdersorganisaties in ieder geval tevreden. Zo stelt Wim Leerves (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) het volgende: *“Rechtstreeks bij het proces denk ik dat we voldoende uitgerust zijn.”* Daarnaast zijn degene die betrokken zijn inhoudelijk goed op de hoogte.

Bij de woningcorporaties zouden ze graag nog wat meer mankracht willen zien vanuit de huurdersorganisaties. Zo geeft Ties Teeuwen (persoonlijke communicatie, 2 maart 2017) aan dat hij op het niveau van de werkgroepen graag wat meer vertegenwoordiging zou willen zien van de huurdersorganisaties. Camiel van Esch (persoonlijke communicatie, 13 maart 2017) zou het liefst zoveel mogelijk personen betrekken bij het proces, hoe dat vervolgens geregeld moet worden in de vergaderstructuur is dan punt twee.

Marije Pruis (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) zou graag minder personen willen zien binnen de kerngroep. Zij zou meer mensen willen betrekken bij het proces, maar dan in de werkgroepen en niet op bestuurlijk niveau. De uiteindelijke besluitvorming wordt dan door een kleinere kerngroep gemaakt zodat de besluitvorming efficiënter kan verlopen. Terwijl je via de werkgroepen toch de verscheidenheid aan belangen hebt ingepast in het proces. In die werkgroepen wordt specifiek aan één bepaald onderwerp gewerkt, waardoor je de aanwezige kennis onder alle partijen beter gebundeld hebt.

Informatievoorziening en kennisniveau/vaardigheden en mogelijkheden

Algemeen

De partijen zijn eigenlijk allemaal behoorlijk positief als het gaat om de informatievoorziening. Wat betreft het kennisniveau zijn er iets meer twijfels. Wim Leerves (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) roemt de rol van Marije Pruis, door haar is de informatievoorziening verbeterd. Jan Elands (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) kwalificeert het kennisniveau van de huurders als voldoende zeker als het gaat om Wim Leerves en hemzelf.

Ties Teeuwen (persoonlijke communicatie, 2 maart 2017) maakt de inschatting dat volgens hem de informatie op hetzelfde moment bij de huurdersorganisaties terecht komt als bij de wethouders en corporatiebestuurders. Wat betreft het kennisniveau van haar huurdersorganisatie ligt er voor Laurentius, door de recente bestuurswissel, een belangrijke opgave.

Guido Wijergangs (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) stelt dat het voor huurdersorganisaties soms lastig is om, op bepaalde thema's, mee te komen qua kennis. Dat zouden de gemeente en de woningcorporaties zich beter mogen gaan beseffen. Zodat zij het tempo aan kunnen passen of wat extra toelichting kunnen geven bij bepaalde zaken. Marije Pruis (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) geeft aan dat de stukken over de alliantie één week van tevoren rondgestuurd worden, langer van tevoren is niet wenselijk omdat dan de actualiteit een beetje uit de stukken verdwijnt. De huurdersorganisaties hebben allemaal de mogelijkheid om deskundig advies in te huren. Bij de bestuursleden van de huurdersorganisaties bestaat steeds minder de neiging om alles te willen weten, ze beseffen steeds meer dat ze vooral de juiste vragen moeten stellen.

Vaardigheden en mogelijkheden

Alle partijen zijn vrij positief gestemd als het gaat om in hoeverre de verschillende personen in het proces toegerust zijn op hun rol. Wim Leerves (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) denkt dat de betrokken personen toegerust zijn op hun rol. De vaste groep ambtenaren is bijvoorbeeld prima in staat om te communiceren met de huurdersorganisaties.

Tom Huijben (persoonlijke communicatie, 13 maart 2017) vindt dat het in algemene zin prima gaat, de huurdersorganisaties hebben regelmatig een prima inbreng. De gemeente zou echter nog wat meer zijn regierol mogen pakken. Camiel van Esch (persoonlijke communicatie, 13 maart 2017) geeft aan dat Wonenbreburg met Wim Leerves een hele goede heeft voor wat betreft de huurdersvertegenwoordiging. Maar in de regel is het afhankelijk van het onderwerp en de persoon hoe goed iemand is ingevoerd.

Guido Wijgergangs (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) vindt dat de professionele partijen toegerust zijn op hun rol en huurdersorganisaties op de manier zoals het gebeurd ook wel. Daarbij blijft de twijfel soms in hoeverre de huurders inhoudelijk zijn aangehaakt bij het proces.

Dat het proces enorm veel tijd kost voor alle betrokken huurders daar is eigenlijk iedereen het over eens. De huurders vinden de belasting ook fors, zo zegt Wim Leerves (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) dat de tijdsbelasting bij het dagelijks bestuur regelmatig kan oplopen tot 25 uur in de week. Het feit dat de vergaderingen grotendeels overdag plaats vinden ontmoedigt eventuele nieuwe betrokken huurders die overdag werken.

Ties Teeuwen (persoonlijke communicatie, 2 maart 2017) zegt dat vooral de voorzitters van de huurderskoepels veel tijd in het proces investeren. Tom Huijben (persoonlijke communicatie, 13 maart 2017) noemt het een tijdsintensief proces, maar dat heeft ook te maken met het feit dat de alliantie in Breda een bredere scope heeft dan de prestatieafspraken.

Guido Wijgergangs (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) ziet het verschuiven van de vergaderingen naar de avond, voor hem persoonlijk, niet als een probleem. Iedereen heeft de participatie van de huurders hoog in het vaandel staan. Dan zou de gemeente ook open moeten staan voor het verplaatsen van de vergaderingen naar de avond, mocht dat positief bijdragen aan de participatie van de huurders.

Ook Marije Pruis (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) ziet dat de kosten qua tijd hoog zijn voor de betrokken huurders in het proces. De vraag of dat mogelijkwijs bepaalde personen ontmoedigt om te participeren, is een vraag waar landelijk al enige tijd over gediscussieerd wordt. Om jongeren te kunnen betrekken bij het proces, zou je ze niet moeten vragen om vier jaar in een bestuur te gaan zitten. Het is dan zinvoller om jongeren te vragen een halfjaar mee te denken over één bepaald thema, dat is voor jongeren een stuk aantrekkelijker. Ze voegt nog toe dat huurdersorganisaties in eerste instantie het idee hadden dat ze alles moesten weten. Steeds meer komt echter het inzicht dat dat niet altijd noodzakelijk is. De huurders zijn selectiever geworden en kunnen steeds beter bepalen wat voor hen relevant is en wat niet.

Gelaagdheid

Algemeen

De partijen hebben over het algemeen het idee dat machtsverhoudingen aanwezig zijn in het proces, maar dat ze geen grote invloed op het verloop van het proces hebben. Zo is iedereen het erover eens dat de huurders zich niet geremd voelen richting de woningcorporaties en de woningcorporaties zich niet geremd voelen ten opzichte van de gemeente of de wethouder.

Jan Elands (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) vindt dat machtsverhoudingen een factor zijn in het proces. De gemeente heeft volgens hem de meeste macht maar in de gesprekken tussen de verschillende partijen is er wel sprake van openheid.

Bij de woningcorporaties zien ze dat machtsverhoudingen een factor zijn in het proces. Ties Teeuwen (persoonlijke communicatie, 2 maart 2017) stipt de verscheidenheid aan belangen binnen de gemeente aan daar is veel strijd over welk belang het grootste zou moeten zijn. Tom Huijben (persoonlijke communicatie, 13 maart 2017) zou het niet per se een machtsverhouding noemen maar de houding van de gemeente richting Alleewonen noemt hij wel vrij dwingend.

Guido Wijgergangs (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) vindt dat machtsverhoudingen altijd een factor zijn in een proces als dit. Maar dan machtsverhoudingen in de positieve zin van het woord.

Ook volgens Marije Pruis (persoonlijke communicatie, 30 maart 2017) zijn machtsverhoudingen altijd een factor in een proces zoals dit. Het kennisverschil tussen de verschillende partijen is een voorbeeld daarvan.

Houding gemeente en corporaties ten opzichte van de nieuwe rol van de huurders

Iedereen is positief gestemd als het gaat over de houding van gemeente en de woningcorporaties ten opzichte van de nieuwe rol van de huurders. Wim Leerves (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) noemt de lange geschiedenis, die de partijen in Breda met elkaar hebben, als de belangrijkste reden dat het proces in Breda zo soepel verloopt.

Tom Huijben (persoonlijke communicatie, 13 maart 2017) heeft niet echt een verschuiving gemerkt, aangezien de huurders in Breda al vanaf 2004 betrokken zijn bij het maken van de prestatieafspraken.

Guido Wijgergangs (persoonlijke communicatie, 16 maart 2017) geeft aan dat de prestatieafspraken, van voor de herziening van de Woningwet, al opgesteld waren in de geest van de herziening van de Woningwet. Dus daarin is de nieuwe rol van de huurders al min of meer vormgegeven. De besluiten die uiteindelijk genomen worden, worden door alle partijen gesteund.

5.2 Resultaten Casus Utrecht

Vertrouwen

Algemeen

De vraag of er onderling vertrouwen is tussen de verschillende partijen binnen de casus Utrecht is verschillend beantwoord. Binnen de gemeente geven twee personen al een verschillend antwoord. Frank Meijer (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) geeft aan dat er sprake is van onderling vertrouwen en dat de discussies zich voornamelijk op de inhoud focussen. Harriet van Opheusden houdt er een andere lezing op na: *“Nee ik heb soms echt het idee dat de huurdersorganisaties de gemeente wantrouwen en ik vond het vertrouwen tussen gemeente en corporaties ook groter dan het nu is.”* (Harriet van Opheusden, persoonlijke communicatie, 24 maart 2017). Dat laatste zou volgens haar kunnen komen doordat de gemeente nu meer dan vroeger inzicht heeft in de financiële situatie van de woningcorporaties en dat zij daardoor meer en specifiekere prestaties kan vragen van de woningcorporaties.

Reijnder-Jan Spits (persoonlijke communicatie, 27 februari 2017) heeft het idee dat er sprake is van onderling vertrouwen. Dat heeft te maken met het feit dat de verschillende partijen het qua inhoudelijke prioriteiten eens zijn. Maureen van Esch (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) stelt dat er volgens haar nog niet altijd sprake is van onderling vertrouwen maar dat het een proces is waarin dat moet gaan groeien.

Jan Zwarts (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) geeft een tweeledig antwoord op deze vraag. In het tripartiete overleg is sprake van onderling vertrouwen maar bij de huurderskoepels onderling niet. Miriam Sterk (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) geeft aan dat het onderlinge wantrouwen tussen de huurdersorganisaties niet goed is. Daardoor is er geen sterke stedelijke huurdersvertegenwoordiging en dat noemt zij een kwalijke zaak die de positie van de huurders verzwakt.

Belangen verschillen/overeenkomsten

De verschillende partijen kijken vrij verschillend naar de onderlinge belangen verschillen of overeenkomsten van de verschillende partijen in het proces. Bij de huurders zijn er al verschillende zienswijzen op dit punt. De toegevoegde waarde van de huurders, binnen dit proces, zit hem voornamelijk in het waarborgen dat thema's als betaalbaarheid in de prestatieafspraken worden vastgelegd. Gemeente en corporatie zijn daar nog niet altijd van doordrongen en de huurders moeten hen daar scherp op houden (Paul Meeuwissen, persoonlijke communicatie, 9 maart 2017). Jan Zwarts (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) geeft aan dat er vanaf het begin goed en uitgebreid vooroverleg is geweest tussen de woningcorporaties Mitros en haar huurderskoepel. De corporatie was tijdens dat vooroverleg ontvankelijk om naar de huurders te luisteren en met ze te overleggen. Spijtig is

het dat deze werkwijze niet met andere woningcorporaties of huurdersorganisaties is gedeeld.

Bij de woningcorporaties maken ze een aantal kritische kanttekeningen. Maureen van Esch (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) merkt op dat er regelmatig discussie ontstaat over hoe detaillistisch je bepaalde afspraken uitwerkt. Rolf van der Weide (persoonlijke communicatie, 27 februari 2017) maakt een punt aangaande dit onderwerp: *“Het is absoluut niet vanzelfsprekend dat huurders altijd hetzelfde willen”*. Daar is binnen een huurdersorganisatie vaak al enige tijd voor nodig om bepaalde zaken af te stemmen.

Harriet van Opheusden (persoonlijke communicatie, 24 maart 2017) bevestigt het eerder geschetste beeld dat huurders afspraken op detail niveau willen vastleggen, terwijl dat in een stad als Utrecht schier onmogelijk is voor de gemeente en de woningcorporaties.

Bereidheid om naar elkaar te luisteren

De partijen zijn volgens de huurders in de regel bereid om naar elkaar te luisteren. Miriam Sterk (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) geeft aan dat als huurders bepaalde zaken niet begrijpen. Dat dan gemiddeld genomen de bereidheid bestaat, bij de gemeente of de corporatie, om zaken toe te lichten.

Harriet van Opheusden (persoonlijke communicatie, 24 maart 2017) zegt het volgende over dit onderwerp: *“Ik heb eigenlijk het idee dat gaandeweg de verhoudingen zich een beetje aan het verharden zijn. Bereidheid om te luisteren is er wel, maar van elkaar leren, elkaar dingen gunnen en hier en daar wat water bij de wijn, van die houding merk ik gewoon minder”* Maar het staat volgens haar niet vast dat dit een slechte ontwikkeling is voor het proces. Het zou zomaar kunnen dat dit het proces juist ten goede komt. Nu de tegenstellingen duidelijker zijn en deze vaker op tafel komen, kan het zomaar zijn dat er meer bereikt wordt (Harriet van Opheusden, persoonlijke communicatie, 24 maart 2017).

Wat betreft eerlijkheid en het nakomen van afspraken zitten de huurders aardig op één lijn. Miriam Sterk (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) heeft geen aanwijzingen dat afspraken niet zijn nagekomen. Jan Zwarts (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) denkt dat er in grote lijnen sprake is van eerlijkheid binnen het proces.

Bestaande draagvlak

Aangaande het bestaande draagvlak zijn voornamelijk de huurders sceptisch. Jan Zwarts (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) noemt het representativiteitsvraagstuk en het draagvlak voor iedere huurderskoepel een probleem. Het overgrote deel van de huurders weet niet of nauwelijks wat prestatieafspraken inhouden. Ook Ben Verstraten en Marcelle Cremers (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) zien dit als een gewichtig probleem binnen het proces. Het is volgens Marcelle Cremers (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) erg lastig om de achterban te bereiken. Daar zijn verschillende pogingen toe gedaan

maar de respons is altijd erg laag. Ben Verstraten (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) merkt op dat het internet de beste manier om huurders te werven bijvoorbeeld via e-mail.

Bij de woningcorporaties zijn ze een stuk positiever gestemd. Rolf van der Weide (persoonlijke communicatie, 27 februari 2017) denkt dat de huurdersorganisaties draagvlak hebben, hem is in ieder geval niet gebleken dat dat niet zo is.

Bij de gemeente is men enigszins verdeeld. Frank Meijer (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) denkt dat de huurders zich gehoord voelen en dat er daardoor een bepaald draagvlak is ontstaan. Harriet van Opheusden (persoonlijke communicatie, 24 maart 2017) heeft haar twijfels aangaande het draagvlak. Zij heeft haar twijfels over de raadpleging van de achterban en zij heeft bovendien het idee dat het merendeel van de achterban niet geïnteresseerd is in de prestatieafspraken. De gemeente helpt de huurders niet om hun achterban te kunnen bereiken.

Procesafspraken

Alle partijen zijn behoorlijk positief gestemd als het gaat om heldere procesregels en de inrichting van het proces. Volgens Miriam Sterk (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) zijn er afspraken gemaakt door de drie partijen, via de agendacommissie, die redelijk worden nageleefd. Zo is er bijvoorbeeld een externe voorzitter aangesteld voor de stuurgroep Huren. Martin van 't Klooster (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) vindt eveneens dat er vrij duidelijk afspraken zijn, vooral qua tijd zou de huurders nog iets meer ruimte geboden mogen worden.

Rolf van der Weide (persoonlijke communicatie, 27 februari 2017) vindt de informele overleggen binnen werkgroepen waardevol. In dergelijke werkgroepen is er de ruimte om inhoudelijk de zaken nog eens grondig door te nemen. Daarin wordt niet onderhandeld maar er wordt louter toelichting gegeven. Op die manier kun je sneller tot resultaten komen in de uiteindelijke onderhandelingsvergadering. Reijnder-Jan Spits (persoonlijke communicatie, 27 februari 2017) stelt dat hij het belangrijk vindt dat niet iedereen overal zijn zegje over doet. Er moet gewaakt worden voor: *“een soort Poolse landdag”*.

Frank Meijer (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) geeft aan dat de afspraken aangaande tijdigheid en dergelijke worden nagekomen.

Wederkerigheid

Algemeen

De huurders kijken redelijk positief naar het vraagstuk rondom wederkerigheid in het proces. Martin van 't Klooster (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) stelt dat de huurders genoeg te bieden hebben. Huurdersorganisaties kunnen namelijk helpen bij het

vergroten van het draagvlak voor het gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid. Paul Meeuwissen (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) stelt dat wat hem betreft de meeste macht en invloed bij de woningcorporaties ligt. De gemeente heeft aanmerkelijk minder macht aangezien zij bepaalde prestaties niet echt kunnen afdwingen. Meeuwissen zou in de toekomst graag concretere afspraken zien over de consequenties als woningcorporaties bepaalde zaken niet verwezenlijken. Op die manier zou je de gelijkwaardigheid meer elan kunnen geven.

Bij de woningcorporaties is men verdeeld als het gaat om het thema wederkerigheid. Rolf van der Weide (persoonlijke communicatie, 27 februari 2017) heeft het idee dat er sprake is van wederkerigheid. Als Bo-Ex zijnde vinden zij het namelijk erg belangrijk dat STOK de prestatieafspraken tekent. Maureen van Esch (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) geeft aan dat het merendeel van de afspraken uitgevoerd worden door de woningcorporaties. Ze schat het percentage zelfs op 90%, de gemeente is verantwoordelijk voor ongeveer 8% en de huurdersorganisaties voor de overige 2%. Reijnder-Jan Spits (persoonlijke communicatie, 27 februari 2017) geeft aan dat wat hem betreft het volgende geldt: *“Huurders hebben voornamelijk iets te willen en niet zoveel te bieden.”* De wederkerigheid zit met name tussen de woningcorporaties en de gemeente. Hij geeft aan dat de gemeente meer grond beschikbaar zou moeten stellen of minder zou moeten eisen van de woningcorporaties qua productie.

Bij de gemeente wordt redelijk verdeeld gereageerd als het gaat om wederkerigheid in het proces. Frank Meijer (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) merkt dat de woningcorporaties het belangrijk vinden dat de huurders akkoord gaan met de prestatieafspraken. Harriet van Opheusden (persoonlijke communicatie, 24 maart 2017) stelt dat wat haar betreft woningcorporaties en gemeente met name iets te bieden én te willen hebben in het proces. Terwijl de huurders vooral iets te willen hebben.

Interne organisatie

De interne organisatie van de huurdersorganisaties wordt door de verschillende partijen als een belangrijk probleem gezien. Jan Zwarts (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) vindt dat gemeente en de woningcorporaties goed toegerust zijn op hun rol en goed op de hoogte zijn van de gang van zaken. Het probleem van de huurdersorganisaties is dat ze er niet in slagen om op één lijn te komen. Martin van 't Klooster (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) wil nog wel een boekje opendoen en zegt dat: *“wij qua interne communicatie ook nog wel wat slagen te maken hebben.”* Dat komt omdat er in Utrecht vijf huurdersorganisaties zijn die er allemaal hun eigen interne communicatielijnen, communicatie visie en wijze van communicatie op na houden. Afstemming daartussen is niet zo eenvoudig gerealiseerd.

Volgens Rolf van der Weide (persoonlijke communicatie, 27 februari 2017) is de interne organisatie zelfs het grootste probleem van de huurders. Zij moeten namelijk op

verschillende vlakken overleg voeren met Bo-Ex, met de gemeente en met hun eigen achterban. Dat vraagt veel van de huurdersorganisaties op organisatorisch gebied.

Bij de gemeente kijken ze, in de persoon van Harriet van Opheusden, ook niet bepaald positief naar de interne organisatie van de huurdersorganisaties. Harriet van Opheusden (persoonlijke communicatie, 24 maart 2017) wil niet zeggen dat de huurdersorganisaties elkaar de tent uit vechten maar de samenwerking onderling is verre van optimaal.

Het gebrek aan een sterke stedelijk huurdersgeluid wordt door meerdere personen beschreven als een gemiste kans. Paul Meeuwissen (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) vindt het feit dat HuurdersRaadPortaal ontbrak en nog altijd ontbreekt jammer. Het is erg zonde dat er op deze manier niet één stem is vanuit de huurders naar de gemeente en de woningcorporaties toe. De afwezigheid van die eenduidige stem maakt de positie van de huurders niet sterker. Als deze er wel zou zijn, kan er effectiever vergaderd worden en zullen besluiten eenvoudiger en effectiever tot stand komen. Ben Verstraten (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) geeft aan dat De Bundeling te veel eigen plannen had die niet de interesse genoten van de individuele huurdersorganisaties.

Maureen van Esch (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) noemt het uiterst onhandig dat de Huurders Raad Portaal zich niet vertegenwoordigd wil zien door De Bundeling. Maar dat kan ook gelegen hebben aan het feit dat De Bundeling bepaalde zaken niet handig heeft aangepakt. Reijnder-Jan Spits (persoonlijke communicatie, 27 februari 2017) deelt de mening van de wethouder, Spits stelt: *“Die had natuurlijk ook het idee dat de bundeling was losgezongen van de afzonderlijke huurdersorganisaties.”* De Huurders Raad Portaal heeft zich volgens Spits daarom nooit willen laten vertegenwoordigen door De Bundeling.

Harriet van Opheusden (persoonlijke communicatie, 24 maart 2017) stelt dat wat haar betreft De Bundeling niet alleen verzwakt is door het afhaken van De Weidelanden en de Huurdersraad Portaal, volgens haar lag het ook aan de inbreng van De Bundeling die volgens haar niet al te sterk was.

Aantal personen/partijen betrokken bij het proces

De huurders zijn verdeeld als het gaat om het aantal personen/partijen dat betrokken zou moeten zijn bij het proces. Ben Verstraten (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) wil graag, op de een of andere manier, de bredere achterban van de huurders betrekken bij het proces. Miriam Sterk (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) zou graag zien dat er minder mensen betrokken zouden zijn bij het proces. Zij zou graag meer met vertegenwoordigers willen werken, maar dan moeten deze vertegenwoordigers wel mandaat hebben bij hun achterban. Bij bepaalde huurdersorganisaties twijfelt ze of er een dergelijk mandaat bestaat. Paul Meeuwissen (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) geeft een deels overlappend antwoord ook hij is voor een bepaalde mate van efficiëntie. Meeuwissen zou graag een goede voorbereiding van het bestuurlijk overleg zien, zodat niet meermaals hetzelfde wordt geuit door verschillende huurders. Overigens zou hij wel meer

huurders willen betrekken binnen de huurdersorganisaties. Deze huurders kunnen nuttig zijn bij het uitdragen van de prestatieafspraken naar de grotere achterban.

Bij de woningcorporaties wordt hier toch wat anders tegenaan gekeken. Rolf van der Weide (persoonlijke communicatie, 27 februari 2017) vindt namelijk niet dat efficiëntie voorop zou moeten staan. Hij vindt het belangrijker dat er een gezamenlijk gedragen resultaat wordt behaald en daarvoor is het soms nodig dat er meer mensen betrokken zijn bij het proces. Maureen van Esch (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) geeft aan dat het proces mogelijkwijs een stuk eenvoudiger zou verlopen als er minder personen betrokken zouden zijn bij het proces. Maar zij beseft dat het voor veel personen lastig is om bepaalde zaken uit handen te geven.

Bij de gemeente lijken ze toch iets meer te neigen naar een bepaalde mate van efficiëntie. Getuige de uitspraak van Frank Meijer (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017): *“Nou je moet oppassen dat het een heel groot circus wordt, dus wij hebben ook wel bewust bij die bestuurlijke overleggen aangegeven om niet met te veel mensen aan tafel te zitten”* Dus het streven is om maximaal 1 á 2 personen aan tafel te hebben.

Informatievoorziening en kennisniveau/vaardigheden en mogelijkheden

Algemeen

Gekeken naar de informatievoorziening is een duidelijke trend te zien in de reacties van de verschillende partijen, over het kennisniveau zijn de meningen verdeeld. In 2015 was het slecht gesteld met de informatievoorziening naar de huurders toe. Maar in de afgelopen anderhalf jaar zijn op dat gebied duidelijk positieve stappen gezet. Miriam Sterk (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) vond dat zeker in het begin erg storend. Maar zij onderkend dat de gemeente haar leven heeft gebeterd. Wat betreft het kennisniveau denkt Sterk dat de meeste huurders over voldoende kennis beschikken. PLEIO heeft een bijdrage geleverd aan het verbeteren van de informatievoorziening. PLEIO is een digitale omgeving waarop alle stukken gepubliceerd worden en die voor alle huurders toegankelijk is (Ben Verstraten, persoonlijke communicatie, 6 maart 2017). Jan Zwarts (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) geeft aan dat HuurdersNetwerkMitros ondersteund wordt op het gebied van kennis door de aanwezigheid van een betaalde adviseur van de Woonbond. Daarnaast hebben ze een lidmaatschap van de Woonbond. Dat is volgens hem een enorme schat aan kennis waar zij als huurdersorganisaties op terug kunnen vallen.

Rolf van der Weide (persoonlijke communicatie, 27 februari 2017) stelt dat er qua tijd nog extra ruimte ingebouwd zou mogen worden voor de huurdersorganisaties om hen in staat te stellen hun achterban te raadplegen. Maureen van Esch (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) vindt het kennisniveau van de leden van de huurdersorganisatie best goed, zeker gezien het feit dat het om vrijwilligers gaat.

Bij de gemeente kijken ze gematigd positief maar ook kritisch naar het thema informatievoorziening en kennisniveau. Zo geeft Frank Meijer (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) aan dat het belangrijk is om in te zien dat huurders voldoende tijd nodig hebben om eerst de informatie tot zich te nemen en deze vervolgens over te dragen op hun achterban. Harriet van Opheusden (persoonlijke communicatie, 24 maart 2017) kwalificeert het kennisniveau bij de meesten van de huurders als voldoende.

Vaardigheden en mogelijkheden

Gekeken naar hoe toegerust de verschillende partijen zijn op hun rol in het proces hebben de huurders een wisselend beeld. Miriam Sterk (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) vindt dat de partijen vrij goed toegerust zijn op hun rol in het proces. Met de kanttekening dat de huurders soms de kennis missen. Ben Verstraten (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) is over twee personen behoorlijk positief. Berend-Jan Brijder en Harriet van Opheusden verrichten volgens Verstraten waardevol werk binnen het proces en zijn goed toegerust op hun rol. Martin van 't Klooster (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) is met name kritisch op de rol van de woningcorporaties. Binnen hun rol zouden zij namelijk de volwaardige rol van de huurders moeten toelaten en dat is niet het geval. Daarnaast steekt Van 't Klooster de hand in eigen boezem. Hij stelt dat de huurdersorganisaties nog een grote slag te maken hebben als het gaat om het mobiliseren van alle kennis onder de huurders. Paul Meeuwissen (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) denkt dat de gemeente en woningcorporaties prima in staat zijn om hun rol te vervullen, maar dat het simpelweg nog niet in het systeem van beide organisaties zit om de huurders te betrekken.

Bij de woningcorporaties zijn ze gematigd positief over de mate waarin de verschillende partijen toegerust zijn op hun rol in het proces. Rolf van der Weide (persoonlijke communicatie, 27 februari 2017) vindt dat de partijen daar in ieder geval hun best voor doen, getuige bijvoorbeeld de financiële ondersteuning voor huurders om kennis in te huren.

Bij de gemeente is men redelijk positief gestemd. Frank Meijer (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) geeft aan dat de gemeente en de woningcorporaties toegerust zijn op hun rol. Alle strategisch adviseurs van de woningcorporaties zijn toegerust op hun rol. Bij huurders is er een groter verschil, de een heeft een sterke inbreng maar bij de ander is de inbreng mager.

Wat betreft de kosten qua tijd zijn eigenlijk alle huurders het eens dat die hoog zijn. Zo was Miriam Sterk (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) als voorzitter van de Bundeling 30 uur per week actief. Het vraagt volgens haar een grote inzet en commitment om echt te kunnen participeren.

Bij de woningcorporaties ziet men ook in dat de kosten qua tijd behoorlijk hoog zijn. Maureen van Esch (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) heeft geen exact inzicht in hoeveel tijd huurders investeren in het proces. Maar dat het veel tijd betreft en steeds meer is geworden in de afgelopen jaren dat is duidelijk. Er zit ook een positieve kant aan het feit dat

de huurders zo intensief geparticipeerd hebben. Daardoor zouden ze nu beter in staat moeten zijn om in te schatten bij welke overleggen zij wel of niet aanwezig willen zijn.

Bij de gemeente zien ze eveneens dat de kosten qua tijd vrij hoog zijn maar ze plaatsen wel een kritische kanttekening. Frank Meijer (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) ziet dat het veel tijd kost voor de huurders om hun achterban te raadplegen. Harriet van Opheusden (persoonlijke communicatie, 24 maart 2017) geeft aan dat het volgens haar valt of staat de vraag, waar willen huurders wel of niet bij zijn? Op het moment dat huurders overal bij willen zijn dan kost het veel tijd, terwijl het ze misschien niet veel oplevert. *“Maar je zou als huurder ook kunnen denken: ik hoef niet overal bij te zitten”* (Harriet van Opheusden, persoonlijke communicatie, 24 maart 2017). Een bepaalde mate van efficiëntie (wat investeer ik, wat levert het me op) zou niet verkeerd zijn.

Een interessant gegeven, dat uit meerdere gesprekken naar voren is gekomen, is het feit dat vergaderingen aangaande prestatieafspraken voornamelijk overdag plaats vinden. Dit punt is geopperd door Jan Zwarts (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017). Hij gaf aan dat men daardoor voornamelijk uitkomt bij 65+ers of mensen die langdurig ziek of werkeloos zijn. Ook Marcelle Cremers (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) ziet dit als een duidelijk probleem. Zo is er een zeer betrokken lid van de HuurdersraadPortaalRegioUtrecht die werk heeft gevonden en daardoor overdag niet meer bij de vergaderingen kan zijn. Miriam Sterk (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) vindt het vooral een bewijs van het feit dat er geen gelijkwaardigheid is. Want voornamelijk de professionals, aan de kant van de gemeente en de woningcorporaties, zullen niet blij zijn met vergaderingen in de avond. Miriam Sterk (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) stelt: *“Als iedereen zo spreekt over gelijkwaardigheid dan moet dat ook gefaciliteerd worden.”*

Bij de woningcorporaties lijkt men open te staan voor vergaderingen overdag. Rolf van der Weide (persoonlijke communicatie, 27 februari 2017) geeft aan dat het voor hen uiteraard prettiger is om overdag te vergaderen. Maar als het soms 's avonds of aan het eind van de dag moet dan is dat wat hem betreft geen probleem. Er is voldoende flexibiliteit bij Bo-Ex om dat te bewerkstelligen. Maureen van Esch (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) vindt eveneens dat vergaderingen overdag mogelijk moeten zijn als dat voor de huurders prettiger is. Maureen van Esch (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) vindt dat: *“ook niet meer dan terecht aangezien er al veel van de huurders wordt geëist.”*

Volgens Harriet van Opheusden (persoonlijke communicatie, 24 maart 2017) moeten vergaderingen overdag zeker ingepland kunnen worden. Dat zal gemopper opleveren van bepaalde personen bij de woningcorporaties en bij de gemeente. Daarom ziet zij het niet voor zich dat het gehele proces zich 's avonds af zou spelen maar een compromis zoeken met de huurders is wenselijk.

Gelaagdheid

Algemeen

Eigenlijk alle partijen zien dat machtsverhoudingen een factor zijn in het proces, maar dat ze geen grote invloed hebben op het verloop van het proces. Miriam Sterk (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) noemt als sterkste vorm van een machtsverhouding de ongelijkheid tussen professionals en vrijwilligers. Zij heeft niet of nauwelijks gemerkt dat huurders zich geremd voelen door hun afhankelijkheid ten opzichte van de woningcorporaties. Martin van 't Klooster (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) stelt dat machtsverhoudingen een factor zijn binnen het proces. De woningcorporaties hebben immers het grotere financiële vermogen, de expertise en meer kennis dan de huurders. Jan Zwarts (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) noemt het een aparte situatie dat huurdersorganisaties met geld van de woningcorporaties dienen te ageren tegen diezelfde woningcorporaties. Maar hij heeft nooit iets gemerkt dat woningcorporaties de huurders onder druk hebben gezet.

Maureen van Esch (persoonlijke communicatie, 9 maart 2017) benoemt het feit dat machtsverhoudingen geen grote wissel op het verloop van het proces trekken. *“Er is hooguit sprake van bepaalde accentverschuivingen.”* (Maureen van Esch, persoonlijke communicatie, 9 maart 2017)

Frank Meijer (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) spreekt niet in de term machtsverhoudingen, maar hij geeft wel aan dat er een bepaalde mate van respect is richting de wethouder. De discussie is verder heel open en hij heeft niet het gevoel dat huurders zich laten beperken door hun woningcorporaties. Harriet van Opheusden (persoonlijke communicatie, 24 maart 2017) heeft het idee dat machtsverhoudingen een factor zijn binnen het proces. Zo is er tussen de verschillende woningcorporaties sprake van een bepaalde machtsverhouding. Mitros is eigenlijk veruit de grootste in het stedelijk gebied van de gemeente Utrecht en zij hebben dan ook het meest in de melk te brokkelen, mede door hun financiële slagkracht.

Houding van de gemeente en corporatie ten opzichte van de nieuwe rol van de huurders

In de houding van de gemeente en corporatie ten opzichte van de nieuwe rol van de huurders heeft een verandering plaats gevonden. Jan Zwarts (persoonlijke communicatie, 23 februari 2017) voelde in het begin zeker een bepaalde weerstand vanuit de gemeente en de woningcorporaties richting de huurders. Maar die gedachten zijn vrij snel vervaagd mede door de inbreng van de huidige wethouder. Miriam Sterk (persoonlijke communicatie, 6 maart 2017) vond dat de gemeente zich vooral in het begin tamelijk dominant opstelde. Maar daarin is duidelijk verbetering opgetreden in het verloop van het proces.

Rolf van der Weide (persoonlijke communicatie, 27 februari 2017) vindt huurders belangrijk en die horen wat hem betreft ook belangrijk te zijn, dus hij heeft geen enkele moeite met de nieuwe rol van de huurders. Over het proces als geheel zegt (Maureen van Esch, persoonlijke communicatie, 24 maart 2017) het volgende: *“ Het proces is er niet altijd even makkelijk op geworden, de afstand is wel verkleind en het eindresultaat wordt uiteindelijk beter.”* (Maureen van Esch, persoonlijke communicatie, 9 maart 2017). Harriet van Opheusden (persoonlijke communicatie, 24 maart 2017) stelt dat gemeente en de woningcorporaties heel positief staan tegenover de nieuwe verhoudingen en de nieuwe rol van de huurders.

5.3 Analyse: Vergelijking beide casussen

Als je de casussen Breda en Utrecht vergelijkt dan zijn ze op bepaalde punten even zozeer vergelijkbaar als dat ze op andere punten van elkaar verschillen. Binnen deze paragraaf zal een vergelijking gemaakt worden tussen beide casussen aan de hand van de meest opvallende feiten.

Vertrouwen

Het onderlinge vertrouwen in Breda lijkt groter dan in Utrecht. Ondanks het feit dat in Breda het vertrouwen onder druk staat door de grote nieuwbouwoopgave en de fragiele financiële positie van Laurentius. In Breda zitten de huurders echter grotendeels op één lijn, getuige het eenduidige stedelijke huurdersgeluid vanuit de Gezamenlijke Huurders Koepel (GHK). In tegenstelling tot Utrecht waar geen sprake van eenduidigheid is onder de huurders. Tussen de huurders in Utrecht bestaat er onenigheid en wantrouwen. Resultierend in het feit dat er geen eenduidig stedelijk huurdersgeluid is in Utrecht.

Op een aantal punten zijn de casussen vergelijkbaar. Zo is er in beide casussen discussie tussen de huurders enerzijds en de woningcorporaties en gemeente anderzijds over hoe detaillistisch bepaalde afspraken uitgewerkt dienen te worden. Waarbij de huurders voor een zo detaillistisch mogelijke uitwerking opteren, terwijl dat door woningcorporaties en gemeente vaak als onmogelijk wordt bestempeld. De partijen zijn in beide casussen bereid om naar elkaar te luisteren. Door verschillende huurders in beide casussen wordt het bestaande draagvlak onder huurders echter als een groot probleem gezien. Terwijl de gemeentes en woningcorporaties dat in beide casussen niet of nauwelijks als een probleem signaleren. Beiden gemeentes helpen hun huurdersorganisaties niet om hun achterban beter te kunnen bereiken.

Opvallend feit is dat in Breda de wethouder het bestuurlijk overleg voorziet, terwijl in Utrecht bewust gekozen is voor een externe voorzitter. Het is een interessante vraag of het wenselijk is dat de wethouder, die een belanghebbende partij is in het geheel, het bestuurlijk overleg voorziet? Alle partijen geven aan dat het proces veel tijd kost, hoewel dat soms veroorzaakt wordt door het gebrek aan efficiëntie bij de huurders.

Praktische gevolgen

In Breda gaat het qua vertrouwen over het algemeen prima. Men is veelal bereid om naar elkaar te luisteren en de partijen hebben redelijk overeenkomende belangen. Het grootste probleempunt is het bestaande draagvlak onder de huurders voor de prestatieafspraken. Weinig huurders zijn bereid om te participeren in het proces. Daardoor wordt de druk groter voor de huidige groep betrokken huurders. Zij moeten steeds meer tijd investeren en kennis vergaren om de huurdersparticipatie op hetzelfde niveau te kunnen houden. Daarmee zou je in een vicieuze cirkel kunnen belanden, want er wordt steeds meer gevraagd van de betrokken huurders waardoor het juist minder interessant wordt voor huurders om te participeren.

Wat betreft het vertrouwen zijn er in Utrecht een aantal aandachtspunten. Zo blijkt het inzicht dat de gemeente heeft gekregen in de financiële positie van de woningcorporaties zijn uitwerking op de praktijk te hebben. De gemeente kan actiever sturen richting bepaald beleid van de woningcorporaties, omdat ze simpelweg weet welke financiële mogelijkheden de woningcorporaties hebben. Dit heeft het proces scherper gemaakt maar ook het vertrouwen vanuit de woningcorporaties richting de gemeente aangetast. Het feit dat er geen vertrouwen bestaat tussen de verschillende huurdersorganisaties in Utrecht heeft ook zijn uitwerking op de praktijk. Daardoor bestaat er in de eerste plaats geen stedelijk huurdersgeluid dat alle huurdersorganisaties vertegenwoordigd. Maar daarnaast liggen de huurders regelmatig met elkaar overhoop. Dit zorgt voor een vertraging van het algehele proces, maar ook de positie van de huurders wordt hiermee niet sterker. Zij hebben al een achterstand wat betreft het kennisniveau en een dergelijke verdeeldheid zet hen verder op achterstand.

Wederkerigheid

Met de wederkerigheid in Breda zit het best goed, in Utrecht is daar meer twijfel over. In beide casussen ziet men dat de huurders minder te bieden hebben dan de andere partijen. Iedereen is het erover eens dat de prestaties voornamelijk geleverd worden door de woningcorporaties. Wat betreft het aantal personen/partijen die betrokken zijn bij het proces zijn de meningen voornamelijk toegespitst op het aantal huurders. In Breda willen de woningcorporaties meer mankracht vanuit de huurders zien en dan vooral in de werkgroepen. Marije Pruis zou graag meer huurders in de werkgroepen zien en het aantal personen in het bestuurlijk overleg zou kleiner mogen. In Utrecht lopen de meningen aardig uiteen. Verschillende personen zien graag een bepaalde mate van efficiëntie. Terwijl het volgens Rolf van der Weide, van woningcorporatie Bo-Ex, juist moet gaan om het bereiken van een gezamenlijk gedragen besluit. Daarbij moet je niet kijken naar mate van efficiëntie.

Met de interne organisatie van de verschillende partijen is het verschillend gesteld in beide casussen. In Breda zit het qua interne organisatie vrij goed. De opbouw en de structuur van het overleg, dat een jarenlange geschiedenis kent, is daar een belangrijke factor in. Enige pijnpunten zitten hem in de afwezigheid van personen van de gemeente bij overleggen en bij het matige kennisniveau van de huidige bestuursleden van de Huurderskoepel Laurentius. In Utrecht is de interne organisatie van de verschillende partijen een groter probleem. De huurdersorganisaties moeten op meerdere niveaus overleg voeren en daar hebben ze vaak de mankracht niet voor. Daarnaast zitten de verschillende huurdersorganisaties niet op één lijn, de interne communicatie van de huurders moet beter op elkaar afgestemd worden en er is geen eenduidig stedelijk huurdersgeluid.

Praktische gevolgen

Wat betreft wederkerigheid zit het best goed in Breda. Huurders hebben iets minder te bieden, maar de partijen zien dat als logisch. De goede structuur van het overleg zorgt ervoor dat de interne organisatie goed op orde is. Er bestaat weinig onduidelijkheid over

welke personen en partijen op welk moment hun inbreng mogen hebben. Het grootste irritatiepunt qua interne organisatie is het feit dat de gemeente regelmatig schittert door afwezigheid bij bepaalde overleggen. Dat heeft niet alleen effect op het onderlinge vertrouwen tussen de partijen. Maar het heeft ook invloed op de praktische uitvoering van het proces. Op het moment dat de gemeente ontbreekt bij bepaalde overleggen dan is het niet mogelijk om bepaalde beslissingen te nemen. Daarnaast kunnen de andere partijen geen toelichting vragen over bepaalde zaken. Dus naast het feit dat het irritatie opwekt en het vertrouwen aantast, heeft het ook een negatief effect op het procesverloop.

In Utrecht is er meer twijfel aangaande de wederkerigheid. De invloed van de huurders wordt in twijfel getrokken. Dat zorgt ervoor dat huurders mogelijk minder bereid zijn om actief te participeren in het proces. Op het moment dat zij namelijk het gevoel krijgen dat ze nauwelijks invloed hebben, zal de motivatie om te participeren niet sterker worden. De positie van De Bundeling is niet alleen verzwakt door het afhaken van een tweetal huurdersorganisaties, de verzwakking van haar positie had ook te maken met de matige inbreng van De Bundeling. De verhoudingen kwamen daarmee op scherp te staan en de positie van de huurders werd daarmee verzwakt.

Informatievoorziening en kennisniveau/vaardigheden en mogelijkheden

In beide casussen zien de verschillende partijen dat er duidelijk verbetering is opgetreden, in de afgelopen krappe 2 jaar, aangaande de informatievoorziening richting de huurders. In Utrecht heeft PLEIO, een vrij toegankelijk online platform waarop alle stukken gepubliceerd worden, daar een bijdrage aan geleverd. Het kennisniveau bij de verschillende huurdersorganisaties is vrij aardig met uitzondering van de Huurderskoepel Laurentius. Verschillende personen vragen zich af wat ze nu precies van huurders kunnen verwachten. De partijen zijn in beide casussen goed toegerust op hun rol, in Utrecht wordt door verschillende personen de twijfel uitgesproken of de huurders bepaalde kennis ontberen. De huurders in Utrecht geven aan dat ze nog stappen kunnen maken in het mobiliseren van alle kennis onder de huurders.

Dat de kosten qua tijd hoog zijn voor de deelnemers in het proces dat staat voor iedereen buiten kijf. In Breda wordt dat mede veroorzaakt doordat de alliantie meer behelst dan louter de prestatieafspraken. In Utrecht stelt men dat de kosten qua tijd ook afhangen van de selectiviteit, of het gebrek daaraan, bij de huurders. Als de huurders zich beter zouden beseffen welke onderwerpen hun aandacht wel of niet verdienen, dan zou dat hen veel tijd schelen. In Breda ziet men juist dat de huurders meer inzicht hebben gekregen in de afgelopen paar jaar en daardoor selectiever zijn geworden.

Praktische gevolgen

Wat betreft de informatievoorziening is er een duidelijke verbetering opgetreden, daardoor verloopt het proces nu meer op gelijkwaardige basis. Punt van zorg blijft het kennisniveau van de huurders dat niet altijd toereikend lijkt te zijn. Daardoor is het op sommige thema's lastig om op gelijkwaardige basis overleg te voeren. Op het moment dat de huurders de

kennis ontberen, kunnen zij zich niet goed mengen in de discussies met de gemeente en de woningcorporaties. Het tijdsaspect is ook een punt als we spreken over praktische gevolgen. Er dient veel tijd geïnvesteerd te worden en de vergaderingen zijn voornamelijk overdag. Daardoor komt de huurdersparticipatie op een nog kleinere groep huurders aan, terwijl er al een gebrek aan interesse en animo is onder de huurders.

Gelaagdheid

In beide casussen ziet men in dat machtsverhoudingen een factor zijn binnen het proces, maar dat ze geen grote invloed hebben op het verloop van het proces. Alle partijen zien dat de houding van de gemeente en de woningcorporaties ten opzichte van de nieuwe rol van de huurders positief is. In Breda ziet men het kennisverschil tussen de huurders en de andere partijen als machtsverhouding. Daarnaast is de verscheidenheid aan belangen binnen de gemeente een factor. De verhouding tussen de verschillende afdelingen en wethouders wordt gezien als een vorm van een machtsverhouding. In Utrecht wordt de verhouding tussen de verschillende woningcorporaties in Utrecht gezien als vorm van een machtsverhouding. Mitros is veruit de grootste woningcorporatie en daarmee bepaald Mitros ook het meeste van alle woningcorporaties in de gemeente Utrecht.

Praktische gevolgen

Machtsverhoudingen zijn een factor in zowel Breda als Utrecht, maar ze hebben geen remmende werking op het proces. Er zijn geen aanwijzingen dat huurders en woningcorporaties zich geremd voelen in het proces. Daardoor is er een meer open en gelijkwaardig proces ontstaan tussen de drie partijen. De huurders zijn vrij en is er ruimte om bepaalde ideeën uit te spreken.

H6 Conclusies, aanbevelingen en kritische reflectie

Binnen dit 6^{de} en laatste hoofdstuk komen verschillende zaken aan bod. Allereerst de conclusies waarin de belangrijkste zaken benoemd worden. Daarna volgt een paragraaf over de aandachtspunten die er zijn met betrekking tot de toegepaste theorieën: Institutional Design, Netwerktheorie en Social Capital theorie. Vervolgens volgen de aanbevelingen voor de praktijk met een theoretische inslag. Om te eindigen met een kritische reflectie op het gehele onderzoek.

Conclusies

De vraag die binnen dit onderzoek centraal staat luidt:

In hoeverre is de huidige vormgeving en totstandkoming van prestatieafspraken tussen gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties toegesneden op de vaardigheden en de mogelijkheden van de verschillende betrokken partijen?

Dit is onderzocht door 16 diepte-interviews te houden met personen van alle drie de verschillende partijen namelijk de gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties. Deze diepte-interviews zijn gehouden binnen twee verschillende casussen in Breda en Utrecht. Op voorhand zijn bovendien 4 expertinterviews gehouden. Onder meer met een beleidsmedewerker van de Nederlandse Woonbond en een manager volkshuisvesting van Portaal Nijmegen.

Er kan geconcludeerd worden dat het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken een ontwikkeling door maakt en heeft gemaakt in de afgelopen 2 jaar. Op een aantal punten zijn aanwijsbare verbeteringen opgetreden in de kleine 2 jaar dat het proces nu loopt. Zo bleek dat de gemeentes en de woningcorporaties in de beginperiode moesten wennen aan de nieuwe rol van de huurders, maar daar zijn ze inmiddels steeds meer aan gewend geraakt. Zo is de informatievoorziening vooruitgegaan, het onderlinge vertrouwen is stijgende en de huurders worden meer als een gelijkwaardige partij in het proces gezien. Maar er zijn ook punten waar nog aandacht naar uit dient te gaan.

Ondanks dat het vertrouwen groeiende is, zijn er een aantal factoren die dat vertrouwen aantasten. In Breda is het vertrouwen onder druk komen te staan door de enorme nieuwbouwpoging, het feit dat de gemeente Breda regelmatig schittert door afwezigheid bij overleggen en omdat er een gebrek is aan draagvlak bij de huurders voor de prestatieafspraken. Ondanks verscheidene initiatieven van de huurders blijkt het lastig om hun achterban te bereiken en draagvlak te creëren. Het zou zinvol zijn als de huurders in samenwerking met de gemeente en de woningcorporaties op zoek gaan naar een manier om dit probleem aan te pakken. De interne organisatie van de huurdersorganisaties is één van de grootste problemen en dan met name in Utrecht. De huurdersorganisaties moeten op verschillende vlakken overleg voeren, namelijk met hun eigen woningcorporatie, met de gemeente en met hun achterban. Dat in combinatie met het feit dat de huurdersorganisaties bemand worden door vrijwilligers, maakt de uitdaging die er ligt evident. Daarnaast zitten

de huurdersorganisaties in Utrecht niet op één lijn. Er bestaat geen eenduidig helder geluid van de huurders op stedelijk niveau. Terwijl dat zou kunnen bijdragen aan een versterking van de positie van de huurders in het proces.

Het proces kost voor de betrokken huurders bovendien veel tijd. Dit heeft als gevolg dat het voor de huidige groep betrokken huurders een belasting is, maar ook dat eventuele toekomstige betrokken huurders niet langer bereid zijn te participeren. Het is de vraag hoelang de huidige groep betrokken huurders het vol blijft houden, maar ook hoe je in de toekomst huurders bereid kan blijven houden om deel te nemen aan dit proces.

Voortbordurend op het tijdsaspect is er een ander aspect dat is opgevallen. De vergaderingen vinden vrijwel zonder uitzondering overdag plaats, terwijl verschillende huurders dat niet wenselijk achten. Op die manier verlies je namelijk een groep potentiële betrokken huurders, namelijk de werkenden. Daarmee ontnem je een groep die al een achterstand heeft, op het gebied van kennis, een potentiële bron van expertise en mankracht.

Qua informatievoorziening gaat het steeds beter in beide casussen, in het geval van Breda is dat mede te danken aan de inzet van Marije Pruis als procesbegeleidster. Een kritiekpunt dat wel geuit werd, gaat om de tijdsplanning. Voornamelijk voor de huurders zou het qua tijd nog iets ruimer ingepland mogen worden. Het kost voor de huurdersorganisaties nu eenmaal veel tijd om alle informatie tot zich te nemen en deze vervolgens terug te koppelen naar hun achterban. Met het kennisniveau van de huurders is het verder vrij behoorlijk gesteld. Je kunt je echter afvragen of dat in de toekomst zo zal blijven. Zoals eerder benoemd wordt er veel van de betrokken huurders gevraagd en in een maatschappij waar vrijwilligers steeds schaarser lijken te worden, is het de vraag hoe lang een dergelijke constructie houdbaar blijft.

Machtsverhoudingen zijn een factor in het proces. Misschien de meest in het oog springende is de tegenstelling tussen vrijwilligers en professionals. Woningcorporaties hebben verder de meeste macht qua financiële middelen. De gemeente heeft echter meer inzicht gekregen in de financiële situatie bij de woningcorporaties. Daardoor kan de gemeente meer van de woningcorporaties eisen. Dat heeft de machtspositie van de woningcorporaties deels ondermijnd. De benoemde machtsverhoudingen hebben over het algemeen geen grote weerslag op het verloop van het proces. De huurders hebben zelfs steeds frequenter het idee dat zij daadwerkelijk invloed hebben op het proces.

Resumerend zijn de belangrijkste conclusies:

1. Er is een gebrek aan draagvlak onder de huurders voor de prestatieafspraken.
2. De interne organisatie van de huurdersorganisaties is een belangrijk aandachtspunt
3. Het proces kost veel tijd voor de betrokken huurders en het feit dat de overleggen overdag plaats vinden maakt het niet eenvoudiger voor de huurders.

Aandachtspunten voor Institutional Design, Netwerktheorie en Social Capital theorie

Dat er geen eenduidigheid en vertrouwen bestaat tussen de verschillende huurdersorganisaties in Utrecht heeft niet alleen zijn weerslag op het praktische proces maar ook vanuit theoretisch oogpunt. Lowndes & Roberts (2013, p.189) gaven aan dat de meest effectieve mechanismen, om zaken institutioneel te ontwikkelen, aanstuurden op het kweken van vertrouwen. Blanco & Lowndes & Pratchett (2011, p.302) gaven aan dat vertrouwen en diplomatie complexe relaties vaak samen weten te houden. Volgens Field (2008, p.70) komt het belang van vertrouwen in een grote verscheidenheid aan situaties terug waar mensen zich aan elkaar verbinden. Sociale interacties worden met vertrouwen minder kostbaar en tijdrovend. Maar in het geval van de casus Utrecht bestaat er juist een gebrek aan vertrouwen tussen de huurdersorganisaties. Daardoor wordt de institutionele ontwikkeling vertraagd, kunnen complexe relaties op termijn barsten en zullen sociale interacties extra tijd en geld kosten.

Dat er in Utrecht meer getwijfeld wordt dan in Breda over de wederkerigheid in het proces is vanuit theoretisch oogpunt te verklaren. Ostrom & Ahn (2003, p.230) zien de mate van wederkerigheid als een soort opwaartse spiraal. Op het moment dat er veel samenwerking is op basis van gelijkwaardigheid, dan zullen de verschillende partijen vergelijkbare gewenste normen en waarden creëren. Door veelvuldige samenwerking wordt de wederkerigheid binnen het netwerk steeds groter. In de casus Breda merk je dat het vertrouwen en de wederkerigheid steeds verder groeien. Terwijl in Utrecht de onderlinge verhoudingen tussen de huurdersorganisaties resulteren in vrij veel wantrouwen en een gebrek aan wederkerigheid.

Het feit dat er soms openlijk getwijfeld wordt aan het kennisniveau van de huurders is vanuit theoretisch oogpunt interessant. Volgens Lowndes & Roberts (2013, p.195) draait design immers, in het geval van Institutional Design, mede om het aanwenden van personen. Een manier om dat te doen is door het kennisniveau van burgers en professionals 'in het veld' op te krikken. Theoretisch beschouwd kan de beperkte aanwending van huurders de reden zijn voor het gebrek aan animo en draagvlak onder de huurders. Volgens Koppenjan & Klijn (2004) kan een gebrek aan specifieke kennis er bovendien voor zorgen dat die partijen niet volwaardig kunnen participeren in een institutioneel proces. Dat risico loopt men met de huurders binnen het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken.

Machtsverhoudingen zijn weliswaar een factor maar geen factor die een duidelijke weerslag heeft op het proces. Dit staat enigszins haaks op de ideeën die ontleend zijn uit de theorie. Lowndes & Roberts (2013, p.186) gaven namelijk aan dat nieuwe instituties vaak weerstand krijgen van partijen die voordeel hadden bij de oude situatie. Mede door machtsverhoudingen tussen de partijen is institutionele verandering vaak lastig te controleren (Lowndes & Roberts, 2013). Ondanks dat er kleine spoortjes van machtsverhoudingen terug te vinden zijn in de praktijk, blijkt er nauwelijks sprake te zijn van machtsverhoudingen. Vanuit theoretisch oogpunt zou je kunnen concluderen dat, met die wetenschap, het institutionele proces eenvoudiger beïnvloedt kan worden. Het proces

zou bovendien voordeel moeten ondervinden van het feit dat er weinig echte machtsverhoudingen zijn.

Aanbevelingen

Na de conclusie en de aandachtspunten bij de verschillende theorieën, zullen nu een aantal aanbevelingen volgen om de geconcludeerde problemen te kunnen oplossen ofwel doen verminderen.

1. *Participatie drempel verlagen.* Op dit moment is de drempel om te participeren voor huurders behoorlijk hoog. Die drempel zou verlaagd moeten worden, om zo een aantal probleempunten aan te kunnen pakken. Het is te veel gevraagd om van betrokken huurders te verlangen dat zij 10 of zelfs 20 uur per week investeren in het proces. Daarom lijkt het beter om het werkgroep niveau uit te breiden en daar juist meer huurders te laten participeren. Terwijl er op het bestuurlijk niveau en uitvoerend niveau beter minder huurders kunnen participeren. Op het werkgroep niveau hoeven de huurders zich voor aanmerkelijk kortere tijd, bijvoorbeeld 3 tot 6 maanden, te committeren aan de huurdersorganisatie. Daardoor zullen huurders eerder geneigd zijn om te participeren. Bovendien kunnen ze zich in een dergelijke werkgroep richten op één specifiek onderwerp van hun eigen interesse. In dergelijke werkgroepen is meer ruimte voor discussie over de inhoud. Met het uitvoeren van deze aanbeveling sla je meerdere vliegen in één klap. Zo wordt het draagvlak vergroot omdat er meer mensen direct betrokken worden bij de ontwikkeling van de prestatieafspraken. De interne organisatie van de huurdersorganisaties wordt op deze manier helderder. Doordat je specialistische werkgroepen hebt, is het eenvoudiger te bepalen wie welke gesprekken voert met de andere partijen in het proces. Tot slot wordt het probleem qua tijd aangepakt, want op deze manier hoeven de betrokken huurders minder tijd te investeren en ze hoeven zich voor een kortere tijdsperiode te committeren aan de huurdersorganisatie. Voor de betrokken huurders kan het persoonlijk gezien ook voordeel opleveren, zij breiden hun netwerk en kennis uit door te participeren in dit proces.
2. *Nauwere samenwerking tussen huurders en de gemeente & de woningcorporaties bij het bereiken van de achterban.* Op dit moment blijkt dat het voor huurdersorganisaties ontzettend lastig is om hun achterban te bereiken, ondanks dat zij daar aardig wat tijd en moeite in investeren. Dat komt bovenop de tijd die zij sowieso al investeren in het proces. Daarom lijkt het mij zinvol om een nauwere samenwerking te realiseren tussen de huurders enerzijds en de gemeente en de woningcorporaties anderzijds. Gemeente en woningcorporaties beschikken over meer mogelijkheden en expertise op dit gebied en zij zouden de huurders goed kunnen helpen bij het bereiken van hun achterban. Dat heeft ook een positief effect voor de gemeente en de woningcorporaties zelf, want zo wordt het draagvlak van henzelf en de prestatieafspraken vergroot.
3. *Discussie voeren over het tijdstip van de overleggen.* Het is niet voor alle partijen wenselijk dat de vergaderingen verplaatst worden naar de avond. Zo heeft de

gemeente over verschillende onderwerpen al overleggen in de avond. Maar het lijkt niet meer dan logisch dat er in ieder geval gesproken gaat worden over het tijdstip van de vergaderingen. Mogelijkerwijs is een middenweg aan het eind van de middag een goed alternatief. Of zou er variatie moeten zijn, door de ene keer overdag te vergaderen en de andere keer in de avond. Het zou ook een optie kunnen zijn om de verantwoordelijkheden bij de gemeente en de woningcorporaties over meerdere mensen te verspreiden, zodat er afgewisseld kan worden met de personen die bij avondvergaderingen aanwezig zijn. Hoewel dit onderzoek geen concreet antwoord biedt op deze vraag, is het duidelijk dat erover gepraat en gediscussieerd zou moeten worden. Zeker gezien het feit dat het in alle geledingen van de samenleving, van voetbalclub tot liefdadigheidsinstellingen, steeds lastiger blijkt om vrijwilligers te vinden. De waarde van vrijwilligers in dit proces is flagrant dus ze enigszins tegemoet komen lijkt verstandig.

4. *Gelijkwaardigheid huurdersorganisaties Utrecht opnieuw creëren.* Het lijkt alsof de huurdersorganisaties in Utrecht vastgeroest zitten in de huidige verhoudingen en de sentimenten die daarbij komen. Verschillende huurdersorganisaties leven al voor langere tijd in onmin met elkaar. Het lijkt verstandig om niet langer de organisatie van de stedelijke huurderskoepel aan een specifiek aantal huurdersorganisaties over te laten. Vanuit het gelijkwaardigheidsprincipe uit Institutional Design, Netwerktheorie en Social Capital theorie is een ander voorstel mogelijk. De gemeente zou actief met de huurdersorganisaties in gesprek moeten treden en de onderste steen boven moeten halen wat betreft de sentimenten. De gemeente zou vervolgens het voortouw moeten nemen bij de oprichting van een nieuwe stedelijke huurderskoepel. In die stedelijke huurderskoepel zouden de afzonderlijke huurdersorganisaties zoveel mogelijk dezelfde bevoegdheden moeten krijgen. Dat zou de gelijkwaardigheid onder de verschillende huurdersorganisaties ten goede komen. Daarnaast zou de positie van de huurdersorganisaties, op stedelijk gebied, versterkt worden met een eenduidige stedelijke huurderskoepel. Daarmee wordt de wederkerigheid binnen het proces vergroot en uiteindelijk ook het vertrouwen. Laten dat nu net de twee belangrijkste componenten zijn van de Institutional Designtheorie, Netwerktheorie en Social Capital theorie.

De verschillende aanbevelingen hebben invloed op de factoren ontleend aan de theorie. Op het moment dat de participatiedrempel hoog blijft, bestaat het risico dat het proces in een negatieve spiraal terecht komt. Dan zullen steeds minder huurders bereid zijn om te participeren, het draagvlak zal kleiner worden en het kennisniveau van de huurders zal laag blijven. Achteruitgang op die gebieden zal een verdere achteruitgang mogelijkerwijs in gang zetten. Deze negatieve spiraal trachten we te voorkomen middels de bovenstaande aanbevelingen. Deze aanbevelingen kunnen juist een positieve spiraal in gang zetten. Zo wordt met de eerste aanbeveling getracht het kennisniveau van de huurders op te krikken. Doordat de drempel lager is om te participeren zullen mogelijkerwijs meer huurders gaan participeren en op die manier zal meer kennis onder de huurders gemobiliseerd worden. Op het moment dat meer huurders betrokken raken bij het proces kan het draagvlak vergroot

worden, waardoor het onderlinge vertrouwen in het proces versterkt kan worden. Op het moment dat meer huurders betrokken raken en een hoger kennisniveau ontwikkelen hebben zij meer te bieden in het proces waardoor de wederkerigheid vergroot wordt. Bij de tweede aanbeveling wordt voornamelijk het netwerk versterkt tussen de huurders enerzijds en de gemeente en de woningcorporaties anderzijds. De onderlinge afhankelijkheid en daarmee de wederkerigheid wordt versterkt doordat ze nauwer met elkaar samen werken. Bovendien wordt de positie van de huurdersorganisaties versterkt doordat zij een groter deel van hun achterban bereiken. De huurders kunnen vervolgens meer kennis mobiliseren als meer huurders participeren in het proces. De derde aanbeveling heeft betrekking op het vergroten van het aantal betrokken huurders. Door eventueel de tijdstippen van de overleggen aan te passen, kan een grotere groep potentiële betrokken huurders aangeboord worden. Opnieuw komt dan het punt naar voren dat dat goed zou zijn voor het algehele kennisniveau van de huurders, maar ook het draagvlak onder de huurders voor de prestatieafspraken kan zo vergroot worden. Bij de vierde aanbeveling is de link met de theorie al gelegd.

Eerder in dit onderzoek is een link gelegd tussen de drie verschillende theorieën de Institutional Designtheorie, Netwerktheorie en Social Capital theorie. Binnen dit onderzoek zijn verschillende ervaringsdeskundigen geïnterviewd. Daarbij is van de verschillende partijen in de twee casussen informatie opgedaan. De reis van experimenteren en selecteren bij dit proces is echter nog lang niet afgerond. Binnen dit onderzoek is gekeken naar elementen ontleend aan Netwerktheorie. Een uitgebreide netwerkanalyse is echter niet verricht omdat daar de capaciteit niet voor was. Terwijl een uitgebreide netwerkanalyse de verhoudingen en samenwerkingsverbanden inzichtelijker zou kunnen maken. Overigens is het vergroten van het Social Capital het beoogde doel van dit onderzoek. Maar er is geen onderzoek gedaan naar een eventuele vervolgstap. Op het moment dat het Social Capital vergroot wordt, zal er gekeken moeten worden hoe dat gecontinueerd en benut kan worden. Daar is verder onderzoek voor nodig want dit onderzoek geeft op dergelijke punten geen antwoord.

Kritische reflectie

Tot slot staan we stil bij de beperkingen, tekortkomingen en kanttekeningen bij dit onderzoek. Zoals eerder beschreven is binnen dit onderzoek een casestudie toegepast. Gezien het feit dat daar slechts twee casussen onderzocht zijn, staat de externe validiteit van het onderzoek onder druk. De generaliseerbaarheid van de gevonden resultaten is laag (Yin, 2003). Generaliseerbaarheid had echter niet de grootste prioriteit binnen dit onderzoek. Gezien het feit dat iedere casus complex en uniek is, is generaliseerbaarheid überhaupt erg lastig realiseerbaar in deze. De gestelde conclusie gelden dan ook alleen voor Breda en Utrecht en niet voor andere steden in Nederland. Andere steden zouden onderwerp kunnen zijn voor verder onderzoek op dit gebied.

Ondanks het feit dat binnen dit onderzoek diepgang geopteerd is, is deze niet altijd gerealiseerd zoals mogelijk zou zijn. Door het gebrek aan mankracht en financiële middelen zijn er keuzes gemaakt binnen dit onderzoek. Maar voor verder onderzoek zou het interessant kunnen zijn om verder de diepte in te gaan. Door op één specifiek thema,

bijvoorbeeld betaalbaarheid, te onderzoeken hoeveel invloed de huurdersorganisaties echt hebben.

Een praktisch zwaktepunt ligt bij het feit dat het helaas niet gelukt is om beide wethouders te interviewen. Daardoor is de gemeentelijke zienswijze in Breda verwoord door één projectmanager. Echter is alle mogelijke moeite genomen om één of beiden wethouders te interviewen maar helaas zonder enig resultaat. Een tweede persoon bij de gemeente interviewen zou praktisch geen nieuwe zaken aan het licht brengen. Dat is door de heer Wijgergangs, van de gemeente Breda, ook tijdens het interview verklaard. Een ander praktisch zwaktepunt aangaande betrouwbaarheid ligt bij de respons van verschillende respondenten. Gedurende sommige interviews merkte ik dat bepaalde respondenten niet het achterste van hun tong lieten zien. Dit kan te maken hebben met het feit dat ze op regelmatige basis samenwerken met de verschillende personen en partijen in het proces. Mogelijkerwijs wilden zij de goede relatie met de overige partijen niet op het spel zetten. Een optie om dit probleem te verhelpen zou kunnen zijn dat bepaalde uitspraken geanonimiseerd worden en dat dat op voorhand aangegeven zou worden bij de respondenten. Probleem binnen dit onderzoek zou zijn geweest dat het aantal respondenten redelijk beperkt was. Bovendien waren er binnen de twee casussen drie verschillende partijen. Daardoor zou het redelijk eenvoudig te achterhalen zijn wie een bepaalde uitspraak zou hebben gedaan en daardoor zouden respondenten zich toch geremd kunnen voelen. Het feit dat het blijkbaar een gevoelig onderwerp is voor verschillende personen brengt me op een suggestie aangaande vervolgonderzoek. Het zou waardevol kunnen zijn als een grootschaliger onderzoek wordt opgezet waarin de respondenten geheel of volledig geanonimiseerd worden. Bij een grootschaliger onderzoek is het minder eenvoudig te achterhalen wie welke uitspraken heeft gedaan en dat zou respondenten kunnen bewegen zich meer open te stellen gedurende de interviews. Al moet ik zeggen dat voldoende respondenten wel degelijk bereid waren om zich scherp uit te spreken over bepaalde zaken.

Dan een punt aangaande het niveau van de interviews. Mijns inziens was het best mogelijk dat het niveau van de interviews behoorlijk zou kunnen verschillen. Omdat je te maken hebt met professionals aan de ene en vrijwilligers aan de andere kant. Maar ik moet zeggen dat de verschillende huurders inhoudelijk goed op de hoogte waren en het niveau van de interviews meer dan acceptabel was. Dit had ook te maken met de opzet van de interviews. Dit waren semigestructureerde interviews waarin de onderzoeker door kon vragen of zaken toe kon lichten waar nodig. Er was bovendien ruimte voor eigen invulling en inbreng vanuit de huurders. Bovendien is er documentenanalyse toegepast om een zo compleet mogelijk beeld te verkrijgen van beide casussen.

Vanuit theoretisch oogpunt is er ook nog een punt waar reflectie op zijn plaats is. Je zou je de vraag kunnen stellen of Social Capital echt onderzocht is binnen dit onderzoek? Aangezien het merendeel van de factoren afkomstig zijn uit de Institutional Designtheorie en de Netwerkteorie. Deze laatste twee theorieën gaven meer praktische handvatten aan het onderzoek. Maar Social Capital was de theorie die het onderzoek een beoogd doel heeft verschaft. Namelijk het vergroten van de mogelijkheden en vaardigheden van de gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties in Breda en Utrecht. Met de toevoeging van

Social Capital theorie ontstond er een feedback loop, in het conceptuele model, die verandering teweeg kan brengen in de vaardigheden en mogelijkheden van de partijen bij huurdersparticipatie in het maken van de prestatieafspraken. In die zin kun je stellen dat Social Capital wel degelijk is onderzocht binnen dit onderzoek. Dat gezegd hebbende, maakt dit onderzoek de daadwerkelijke stap richting het meten van het Social Capital niet. Dat zou onderwerp kunnen zijn van vervolgonderzoek.

Referenties

Alexander, E.R. (2005) *Institutional Transformation and Planning: From Institutionalization theory to Institutional Design*, (Planning Theory, vol 4: 209-223), Sage Publications: London.

Alexander, E.R. (2006) *Institutional design for sustainable development*, TPR 77 (1), Liverpool University Press.

Allison, G.T. (1980) *Public and private management: are they fundamentally alike in all unimportant aspects?* OPM Document, 127-51-1, p.27-38, Houghton Mifflin: Boston.

Blanco, I. & Lowndes, V. & Pratchett, L. (2011) *Policy Networks and Governance Networks: Towards Greater Conceptual Clarity*, Political Studies Association: Londen.

Boeije, H. (2014) *Analyseren in kwalitatief onderzoek – denken en doen*, Tweede druk, Boom Lemma Uitgevers: Den Haag.

Boeije, H. (2005) *Analyseren in kwalitatief onderzoek – denken en doen*, Boom Lemma Uitgevers: Den Haag.

Bogaerts, A. & Smeulders, E. & Iersel, van, J. & Kramer, R. (2011) *Wonen in Breda – een verkenning van de woningmarkt*, RIGO Research en Advies BV: Amsterdam. Geraadpleegd op 31 januari 2017, van:

https://www.breda.nl/data/files/artikelen/woononderzoek_breda_14042011.pdf

Buitelaar, S. (2015a) *Gemeenten niet voorbereid op aansturen corporaties*, Geraadpleegd op 12 december 2016, van: <http://www.binnenlandsbestuur.nl/ruimte-en-milieu/nieuws/gemeenten-niet-voorbereid-op-aansturen.9479716.lynkx>

Buitelaar, S. (2015b) *Blok en VNG stomen ambtenaren klaar voor de woningwet*, Geraadpleegd op 12 december 2016, van: <http://www.binnenlandsbestuur.nl/ruimte-en-milieu/nieuws/blok-en-vng-stomen-ambtenaren-klaar-voor.9482907.lynkx>

Buitelaar, S. (2016) *Woningwet nog niet goed geland bij gemeenten*. Geraadpleegd op 15 december 2016, van: <http://www.binnenlandsbestuur.nl/ruimte-en-milieu/nieuws/woningwet-nog-niet-goed-geland-bij-gemeenten.9523656.lynkx>

CBS (2014) *Woningvoorraad naar eigendom; regio, 2006-2012*) Geraadpleegd op 20 januari 2016, van: <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=71446ned>

Companen (2015) *Handreiking prestatieafspraken*, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties: Den Haag.

Field, J. (2008) *Social Capital – second edition*, Routledge: Oxon

Gemeente Breda (2017) *Gemeente Breda in cijfers*, geraadpleegd op 7 februari 2017, via: https://breda.incijfers.nl/jive/jivereportcontents.ashx?report=home_buurt

Gemeente Breda, Alleewonen, Laurentius, WonenBreda & Gezamenlijke Huurderskoepels Breda (2015) *Alliantie 2015 t/m 2018*, Geraadpleegd op 18 februari 2017, via: <https://www.laurentiuswonen.nl/media/1123/prestatieafspraken-alliantie-breda-2015-2018.pdf>

Gemeente Utrecht, Stichting Utrechtse Woningcorporaties, Huurdersorganisatie De Bundeling en Huurdersorganisatie Adviescommissie Prestatieafspraken Portaal Utrecht (2016) *Prestatieafspraken op stedelijk niveau 2016-2019*, Utrecht.

Gerring, J. (2007) *Case Study Research – Principles and Practices*, Cambridge University Press.

Goodin, R. (1996) *The Theory of Institutional Design*, Cambridge University Press.

Kickert, W.J.M & Klijn, E.H. & Koppenjan, J.F.M. (1997) *Managing Complex Networks – Strategies for the Public Sector*, SAGE Publications: London

Knol, D.J. (2016) *Investeer in goede relaties bij implementatie nieuwe Woningwet*, Geraadpleegd op 15 december 2016, van: <http://www.binnenlandsbestuur.nl/ruimte-en-milieu/opinie/ingezonden/investeer-in-goede-relaties-bij-implementatie.9530273.lynkx>

Koppenjan, J.F.M. & Klijn, E.H. (2004) *Managing Uncertainties in Networks*, Routledge: London

Lowndes, V. & Roberts, M. (2013) *Why institutions matter – The new institutionalism in Political Science*, Palgrave Macmillan: New York

Mahoney, J. & Thelen, K. (2010) *Explaining institutional change: ambiguity, agency and power*, Cambridge University Press

March, J.G. & Olsen, J.P. (1995) *Democratic Governance*, The Free Press: New York

Meteren, van, W. (2014) *Grote fraude en misstanden onder de loep van de Kamer*, Geraadpleegd op 11 november 2016, van: <http://www.trouw.nl/tr/nl/4492/Nederland/article/detail/3665334/2014/06/02/Grote-fraude-en-misstanden-onder-de-loep-van-de-Kamer.dhtml>

Ostrom, E. & Ahn, T.K. (2003) *Foundations of Social Capital*, United Kingdom: Cheltenham

Plaatsengids (2017) Geraadpleegd: 17 februari 2017, via:

<https://www.plaatsengids.nl/utrecht-gemeente>

Putnam, R.D. (1993) *Making Democracy Work: civic traditions in modern Italy*, Princeton University Press, Princeton, New-Jersey.

Putnam, R.D. (1996) *Who Killed Civic America?* Prospect, 7, 24, p.66-72

Putnam, R.D. (2000) *Bowling Alone: the collapse and revival of American community*, Simon & Schuster: New York.

Robson, C. (2002) *Real World Research (2^e ed.)* Oxford, Blackwell.

Salet W. G. M. (1999) *The Institutional Approach To Strategic Planning*. In Salet W. G. M. and Faludi A. (eds.): *The revival of strategic spatial planning*. Elsevier/Reed.

Salet, W. & Faludi, A. (1999) *The revival of strategic planning*, Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen Verhandelingen: Amsterdam

Saunders, M. & Lewis, P. & Thornhill, A. (2008) *Methoden en technieken van onderzoek, Vierde editie*, Pearson Education Benelux bv: Amsterdam.

Schoeman, R. (2014) *Networks and Institutions in Europe's emerging markets*, Cambridge University Press: Groot-Brittanie.

Stoker, G. (2006) *Public Value Management – A new narrative for Networked Governance*, Universiteit van Manchester: Groot-Brittanie.

Terlingen, G. (2016) *Huurdersparticipatie in beeld*, In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Fraey: Dordrecht.

Veen, v.d., J. (2015) *Huurders betrekken bij prestatieafspraken*, Stade Advies: Utrecht, geraadpleegd op 12 december 2016, van:

<http://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/kennispartners/radargroep/huurders-betrekken-bij-prestatieafspraken.9496410.lynkx>

Verschuren, P. & Doorewaard, H. (2010), *Het ontwerpen van een onderzoek, Vierde druk*, Boom Lemma uitgevers: Den Haag

Weimer, D.L. (1995) *Institutional Design*, Kluwer Academic Publishers: Boston/Dordrecht/London

Yin, R. (2003). *Case study research - Design and Methods*. Thousand Oaks, CA Amerika: Sage.

Bijlagen

Bijlage I: Woningwet positie huurdersorganisaties (Companen, 2015, p.10)

ONDERWERP	ARTIKEL IN WONINGWET	TOELICHTING
Voordracht RvT	30, lid 9, sub a en sub b	Huurdersorganisaties hebben het recht een bindende voordracht te doen voor twee of meer commissarissen, indien de raad van toezicht uit vijf of meer commissarissen bestaat, dan wel een bindende voordracht te doen voor één commissaris, indien die raad uit drie of vier commissarissen bestaat.
Verslaglegging	38, lid 1	De toegelaten instelling stuurt haar volkshuisvestelijk jaarverslag en jaarrekening naar de huurdersorganisaties en bewonerscommissies.
Ondernemingskamer	39	Huurdersorganisaties kunnen indien zij misstanden vermoeden een verzoek tot onderzoek bij de Ondernemingskamer indienen.
Overleg overzicht van voorgenomen werkzaamheden	43, lid 2	De toegelaten instelling stelt een overzicht op van voorgenomen werkzaamheden, waaruit de gemeenten waar zij feitelijk werkzaam is kunnen afleiden welke werkzaamheden op hun grondgebied zijn voorzien, en welke bijdrage daarmee is beoogd aan de uitvoering van het volkshuisvestingsbeleid dat in die gemeenten geldt. Het overzicht heeft betrekking

		op de eerstvolgende vijf kalenderjaren en heeft mede betrekking op de met de toegelaten instelling verbonden ondernemingen. De corporatie voert overleg met de huurdersorganisatie over het overzicht.
Toesturen overzicht van voorgenomen werkzaamheden	44, lid 1	Huurdersorganisaties ontvangen uiterlijk 1 juli het bovengenoemde overzicht.
Uitnodiging prestatieafspraken	44, lid 2	De toegelaten instelling verzoekt jaarlijks de gemeente en de huurdersorganisatie om een overleg om prestatieafspraken te maken.
Geschilbeslechting	44, lid 4	Indien het overleg over prestatieafspraken niet binnen zes maanden na aanvang daarvan tot prestatieafspraken leidt, leggen het college van burgemeester en wethouders, de toegelaten instelling of de huurdersorganisatie het geschil binnen vier weken schriftelijk en onderbouwd ter behandeling voor aan de minister die vervolgens een bindende uitspraak doet.
dPi	44a, lid 1	De corporatie stuurt jaarlijks voor 15 december haar dpi (prospectieve informatie) naar de huurdersorganisatie.
dVi	44b, lid 1	De corporatie stuurt jaarlijks haar dvi (verantwoordingsinformatie) naar de huurdersorganisatie.
Instemmingsrecht fusie	53	De huurdersorganisatie heeft instemmingsrecht bij fusie (uitzondering is fusie bij financiële sanering).
Sloopreglement	55b, lid 2	De toegelaten instelling stelt een sloopreglement op met

		daarin uitspraken over de betrokkenheid van huurders en de kostenbijdragen en – vergoedingen. De toegelaten instelling voert overleg over het reglement met de gemeente en de huurdersorganisatie.
--	--	--

(Terlingen, 2016)

Bijlage II: Lijst van respondenten

<i>Naam</i>	<i>Organisatie</i>	<i>Functie</i>
Dhr. De Haan, P. (Peter)	Radboud Universiteit	Buiten Promovendus Omgevingsrecht
Dhr. Groenland, M. (Marnix)	Companen Arnhem	Adviseur
Dhr. Noppe, J. (Johan)	Portaal Nijmegen	Manager volkshuisvesting
Dhr. Van Perlo, B. (Bastiaan)	Woonbond Amsterdam	Beleidsmedewerker belangenbehartiging
Dhr. Meijer, F. (Frank)	Gemeente Utrecht	Accountmanager woningcorporaties
Mevr. Van Opheusden, H. (Harriet)	Gemeente Utrecht	Senior adviseur Wonen
Dhr. Van der Weide, R. (Rolf)	Bo-Ex Utrecht	Manager strategie en beleid
Dhr. Spits, R-J (Reijnder-Jan)	Portaal Utrecht	Manager Volkshuisvesting
Mevr. Van Esch, M. (Maureen)	Mitros Utrecht	Beleidsadviseur
Dhr. Zwarts, J. (Jan)	HuurdersNetwerkMitros Utrecht	Voorzitter
Mevr. Cremers, M. (Marcelle)	HuurdersRaadPortaalRegioUtrecht	Lid van 12 koppige huurdersraad
Dhr. Verstraten, B. (Ben)	HuurdersRaadPortaalRegioUtrecht	Lid van 12 koppige huurdersraad
Dhr. Van 't Klooster, M. (Martin)	STOK Utrecht	Bestuurslid
Dhr. Meeuwissen, P. (Paul)	BOKS Utrecht	Bestuurslid
Dhr. Wijgergangs, G. (Guido)	Gemeente Breda	Projectmanager Wonen
Dhr. Huijben, T. (Tom)	Alleewonen Breda	Assetmanager
Dhr. Teeuwen, T. (Ties)	Laurentius Breda	Medewerker strategisch beleid
Dhr. Van Esch, C. (Camiel)	WonenBreborg Breda	Consultant
Dhr. Elands, J. (Jan)	Centrale Huurdersvereniging Alleewonen Breda (CHAB)	Voorzitter
Dhr. Leerves, W. (Wim)	Bewonersplatform WonenBreborg Breda	Voorzitter

Mevr. Pruis, M. (Marije)	FRAEY Dordrecht	Senior-adviseur en partner
-----------------------------	-----------------	-------------------------------

Bijlage III: Vragenlijst semigestructureerde interviews.

Interviewgide

- *Inleiden aanleiding voor het interview*
- *Huurdersparticipatie bij prestatieafspraken*
- *+/- 1 uur*
- *Toestemming vragen voor opname*

1. Wat is uw beeld van het proces van huurdersparticipatie bij prestatieafspraken?

Waarden en belangenovereenkomsten/conflicten

2. In hoeverre is er overeenstemming over het doel van huurdersparticipatie? Zijn er bijvoorbeeld bepaalde belangenconflicten of juist overeenkomsten tussen de verschillende partijen?

Wederkerigheid

3. Zouden er meer of minder personen betrokken moeten zijn bij het proces volgens u?
4. Hoe is de relatieve inzet en het relatieve belang van de verschillende partijen?
5. Is er sprake van wederkerigheid tussen de verschillende partijen in het proces? Begrijpen en erkennen de verschillende partijen deze wederkerigheid ook?

Gelaagdheid

6. Zijn bepaalde machtsverhoudingen een factor binnen het proces?
7. Hoe staan gemeente en corporatie tegenover de nieuwe verhoudingen binnen het proces van de prestatieafspraken?

Draagvlak en ruimte voor experimenteren

8. Bestaat er breder intern draagvlak onder de verschillende partijen voor huurdersparticipatie?
9. Is de ontwikkeling en het besef er dat men kan leren door te doen? Wat kan deze ontwikkeling mogelijk stimuleren?

Informatievoorziening & Kennisniveau/Vaardigheden

10. Hoe verloopt de communicatie naar de huurdersorganisaties toe? Krijgen de huurdersorganisaties de benodigde informatie tijdig en compleet?

11. Worden huurderorganisaties ondersteund op het gebied van kennis en is hun huidige kennisniveau voldoende?
12. Hoe hoog zijn de kosten, qua tijd en geld, voor de deelnemers in het proces? Ontmoedigt dat mogelijksterwijs personen?
13. Wat verwacht men van het proces? Lopen deze verwachtingen uiteen? En zijn ze realistisch?
14. Zijn de verschillende partijen wel toegerust op hun rol in het proces?

Vertrouwen

15. Hoe is de interne organisatie van de partijen geregeld?
16. Hoe is de inrichting van het proces geregeld, zijn er bijvoorbeeld heldere regels voor de verschillende actoren?
17. Is er sprake van onderling vertrouwen?
18. Hebben de huurdersorganisaties in de praktijk ook daadwerkelijk de rol die de wet voor ogen heeft? En heeft u het idee dat voor alle betrokken partijen duidelijk is wat de wet beoogt?

Afsluitende vraag

19. Is er nog iets wat niet ter sprake is gekomen gedurende het interview dat u graag zou willen bespreken?

Afsluiting

- Vragen om gebruik quotes
- Bedanken voor deelname aan interview
- Suggesties voor onderzoek voor andere interviews

Bijlage IV: Bronnenlijst afbeeldingen

Afbeelding 2: Omroep Brabant (2017) geraadpleegd op 7 maart 2017, volledige url:
<http://www.omroepbrabant.nl/?news/1774551073/Volledige+Raad+van+Commissarissen+Larentius+stapt+op.aspx>

Afbeelding 3: Alleewonen (2017) geraadpleegd op 7 maart 2017, volledige url:
<http://www.alleewonen.nl/>

Afbeelding 4: Interswitch (2017) geraadpleegd op 7 maart 2017, volledige url:
<http://www.interswitch.nl/klanten/wonenbreburg/>

Afbeelding 5: Mitros (2017) geraadpleegd op 7 maart 2017, volledige url:
<https://www.mitros.nl/>

Afbeelding 6: Portaal (2017) geraadpleegd op 7 maart 2017, volledige url:
<https://www.portaal.nl/ik-huur/verhuizen/>

Afbeelding 7: Bo-Ex (2017) geraadpleegd op 7 maart 2017, volledige url:
<http://www.boex.nl/ik-wil-huren-kopen/bo-ex-huur-wijzer/bo-ex-huurwijzer/>