

## WKA introduceert onderzoek à la carte

Het wka biedt sinds kort de mogelijkheid aan huurdersorganisaties om delen van een achterban-, woonbelevings- of woonlastenonderzoek zelf uit te voeren. Net als in een restaurant stelt de huurdersorganisatie zelf uit de menukaart het gewenste ondersteuningspakket samen, afgestemd op de eigen inzet en financiële middelen. De Huurdersvereniging Samen Wonen (HSW) in Schoonhoven heeft er goede ervaringen mee. De HSW was goedkoper uit en kon zo aan de corporatie Qua Wonen toch duidelijk maken dat ze een goed contact heeft met de achterban.

De Huurdersvereniging Samen Wonen is de eerste die een achterbanonderzoek met à la carte ondersteuning uitvoerde. Daarnaast zijn op deze manier al drie woonbelevingsonderzoeken verricht, vertelt Gerard Jager van het wka. 'De aanleiding voor deze manier van ondersteunen is dat huurdersorganisaties minder geld hebben. Door delen van het onderzoek zelf te doen, kunnen ze de onderzoekskosten omlaag brengen. Zelf doen is ook een goede manier om extra in contact te komen met de achterban. En we denken dat organisaties zich meer verbonden voelen met de uitkomsten van een onderzoek als ze daaraan zelf meer tijd besteden.'

### Invoer heidens karwei

De HSW wilde een achterbanonderzoek uitvoeren om te achterhalen wat er leeft onder de huurders, een agenda op te stellen voor de komende jaren en te onderzoeken of er huurders zijn met interesse voor deelname aan de HSW. Omdat ze tegen de kosten aanhikte en de corporatie geen besluit nam over de medefinanciering daarvan, besloot de vereniging delen van het onderzoek zelf te doen. De HSW stelde zelf de vragenlijst samen, op basis van een voorbeeld uit de *Toolkit Participatie* van het wka. Secretaris Piet Coomans vertelt dat de HSW daarna ook zelf de vragenlijsten verspreidde (met antwoordenvolp) en de antwoorden invoerde met behulp van een door het wka ter beschikking gesteld invoerprogramma. 'Dat invoeren was wel een heidens karwei. Van de circa 2.750 verstuurdde enquêtes ontvingen we er ruim 550 terug. Dat leverde 6.200

antwoorden op die ik allemaal moest invoeren. Het wka leverde daarvan de tabellen. Aanvankelijk zouden we die zelf analyseren, maar na het vele werk van het invoeren hebben we besloten dat alsnog aan het wka uit te besteden. Gerard heeft toen de samenvatting geschreven en in overleg met ons de belangrijkste conclusies getrokken.'

### Meer dan waard

Het achterbanonderzoek bevat vragen over de door de huurders ervaren kwaliteit van de woning en woonomgeving, de dienstverlening van Qua Wonen en de bekendheid met de HSW. Bijna driekwart van de huurders kent de HSW of heeft er wel eens van gehoord. De meeste van hen vinden dat de HSW haar werk goed doet. Verder gaven 235 mensen een mailadres op om te kunnen meewerken aan een digitaal panel. Ook gaven 49 mensen aan het huurderswerk van de HSW te willen versterken door zelf actief te worden.

Piet Coomans is met deze resultaten zeer tevreden. 'De corporatie heeft ons voor de voeten geworpen dat we een seniorenclub zouden zijn met te weinig contact met de achterban. Dat is door dit onderzoek overtuigend weerlegd. Ook hebben we drie potentiële kandidaten voor het bestuur gevonden. De mogelijkheid zelf onderdelen van het onderzoek te doen is ons goed bevallen. Ik had er ook de tijd en ambitie voor. Als je er echter de financiële middelen voor hebt, zou ik toch overwegen het helemaal uit te besteden. Ik begrijp nu pas waarom zo'n onderzoek kost wat het kost. Het lijkt een hoog bedrag, maar het is het meer dan waard.'

## Kerngegevens

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



**Adviseur**  
Gerard Jager  
**Opdrachtgever**  
Huurdersvereniging Samen Wonen in Schoonhoven  
**Opdracht:**  
Ondersteuning bij het uitvoeren van een achterbanonderzoek  
**Kosten**  
Ruim €2.000,-